



PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

Propósito: "Contribuir con la convivencia armónica y el desarrollo sostenible del país"
Misión: "Legislar y controlar en representación del pueblo para la consolidación del estado social de derecho"
Visión: "Un Poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad"

**DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA,
ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO**

**INFORME ANUAL
ENERO A DICIEMBRE DE 2025**

BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

En el marco de la política de comunicación institucional y participación ciudadana establecida por la Resolución N.º 1541 de la Honorable Cámara de Senadores, y en coherencia con el Manual de Identidad Institucional y en cumplimiento de los lineamientos establecidos en los compromisos asumidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) se presenta este Informe Anual de la herramienta "**Buzón de Quejas y Sugerencias**", correspondiente al periodo comprendido entre enero y diciembre de 2025.

Este instrumento constituye un canal formal de escucha activa, orientado a fortalecer el vínculo entre la ciudadanía y el Senado de la República, promoviendo la transparencia, la mejora continua de los servicios institucionales y la construcción de una imagen positiva del Poder Legislativo.

La implementación y funcionamiento del Buzón de Quejas y Sugerencias se sustenta en Resolución N° 1541, que establece la Política de Comunicación Institucional de la Cámara de Senadores y el Manual de Identidad Institucional, que orienta la coherencia visual, comunicacional y simbólica de los canales de interacción con la ciudadanía y en los principios de gobierno abierto, transparencia y participación ciudadana.

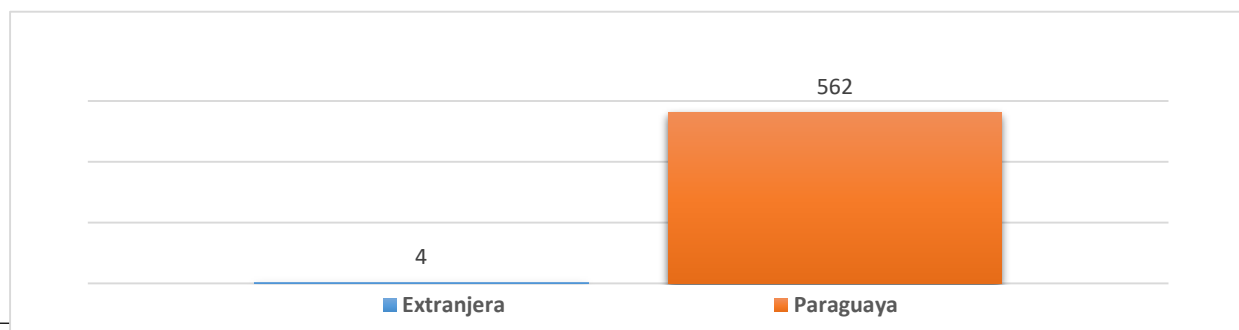
La herramienta se alinea con la misión institucional de legislar y controlar en representación del pueblo, fortaleciendo un Poder Legislativo comprometido con la sociedad.

Está disponible para la ciudadana en formato físico y digital, mediante formulario accesible a través de código QR y en hojas físicas dispuestas en cada piso de la institución.

A continuación, se ilustra los datos estadísticos de las notas de atención colectadas durante el periodo comprendido entre los meses **de enero a diciembre del 2025**, reportando la cantidad de **566 (quinientos sesenta y seis)** encuestados de las cuales se pueden apreciar los siguientes parámetros.

1. "Nacionalidad"

Comprender la diversidad de usuarios y personalizar servicios según las necesidades específicas de diferentes nacionalidades.



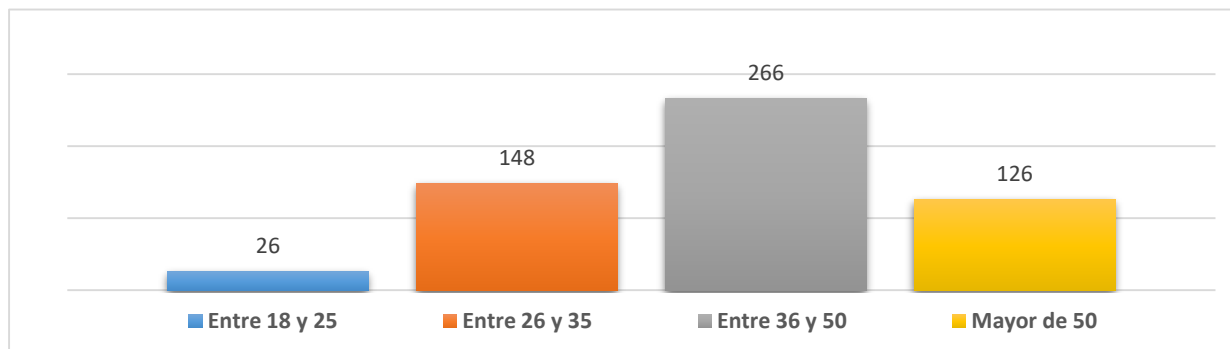


PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

Propósito: “Contribuir con la convivencia armónica y el desarrollo sostenible del país”
Misión: “Legislar y controlar en representación del pueblo para la consolidación del estado social de derecho”
Visión: “Un Poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad”

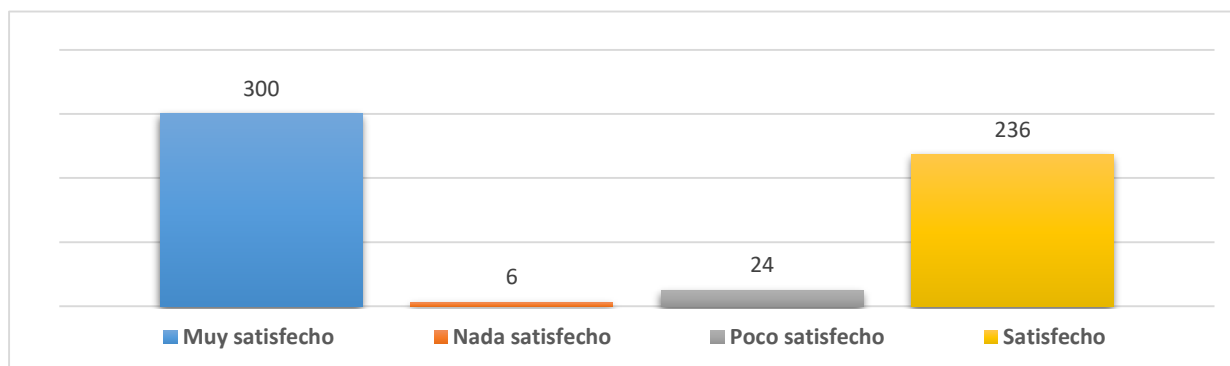
2. “Edad”

Segmentar las respuestas según grupos de edad para adaptar estrategias de mejora según las necesidades generacionales, puede ser un factor determinante en la forma en que se percibe y utiliza los servicios.



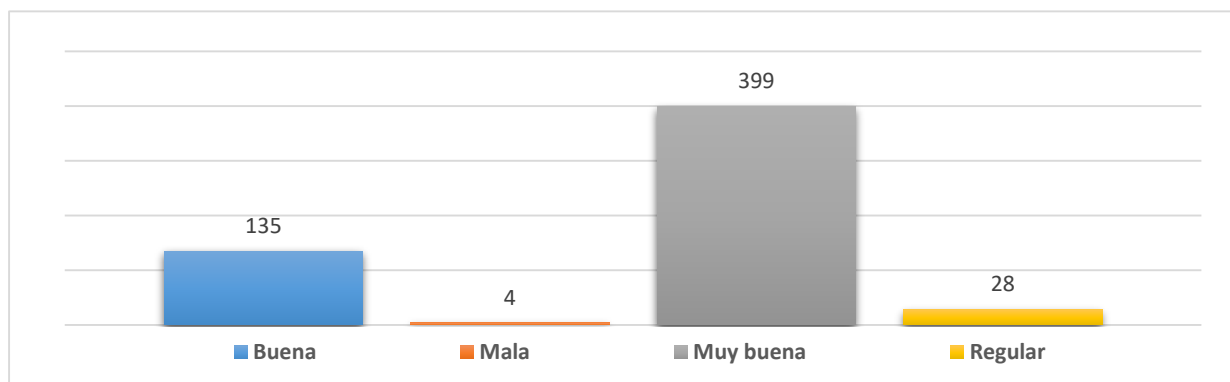
3. “Nivel de satisfacción con la información suministrada”

Evaluar la satisfacción con la información proporcionada es crucial para mejorar la transparencia y eficacia de la comunicación institucional



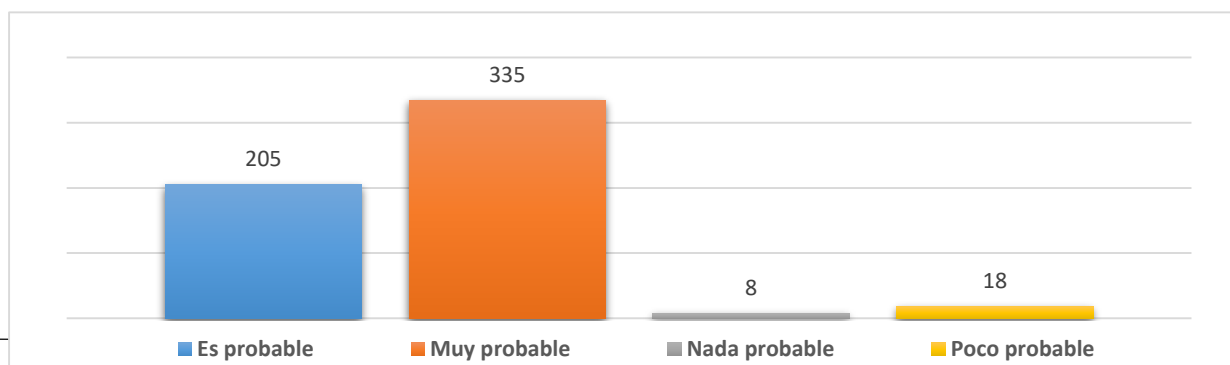
4. “Calificación de la atención brindada por parte de los funcionarios de la institución”

Obtener una evaluación directa de la interacción con los funcionarios, es esencial para saber la satisfacción del usuario en general.



5. “Por la atención brindada, nos recomendaría a otras personas”

Es un indicador clave de la satisfacción del usuario y su disposición a respaldar a la institución ante otros ciudadanos.



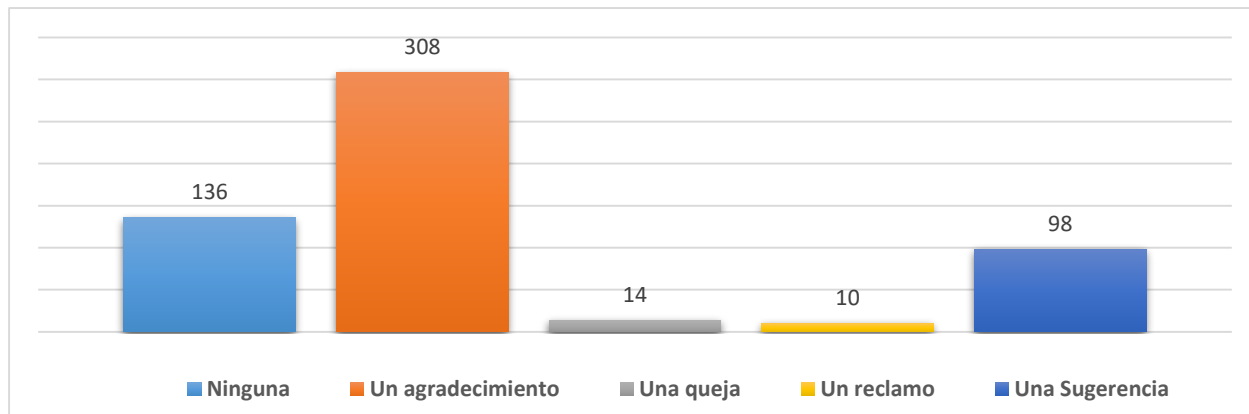


PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

Propósito: “Contribuir con la convivencia armónica y el desarrollo sostenible del país”
Misión: “Legislar y controlar en representación del pueblo para la consolidación del estado social de derecho”
Visión: “Un Poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad”

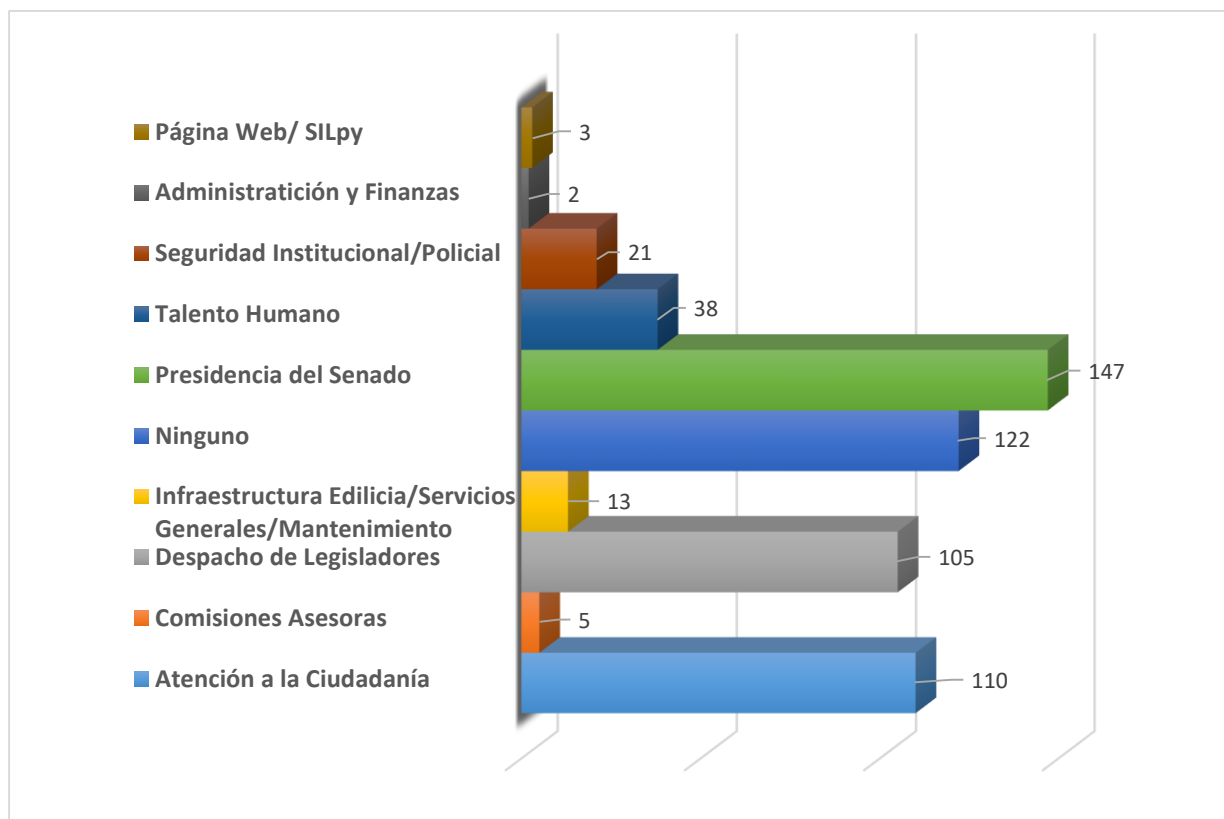
6. “Tipo de observación indicada”

Propicia a los usuarios la oportunidad de expresar sus comentarios de manera constructiva.



7. “Las indicaciones están dirigidas a.”

Permite una identificación precisa de áreas de mejora para el fortalecimiento y/o la implementación de soluciones focalizadas.



Conclusión

El Buzón de quejas y sugerencia se implementa a través de la Dirección de Acompañamiento al Usuario, dependiente de la Dirección General de Relacionamento con la Ciudadanía, Anticorrupción y Transparencia de la Cámara de Senadores.

Desde una perspectiva de comunicación pública y participación democrática, el Buzón de Quejas y Sugerencias constituye un canal directo de expresión ciudadana, un mecanismo de escucha activa institucional, una herramienta de empoderamiento cívico no electoral.



PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

Propósito: "Contribuir con la convivencia armónica y el desarrollo sostenible del país"
Misión: "Legislar y controlar en representación del pueblo para la consolidación del estado social de derecho"
Visión: "Un Poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad"

Su uso fortalece la percepción de un Senado abierto al diálogo, dispuesto a escuchar y mejorar a partir de las opiniones de la ciudadanía. El funcionamiento sostenido del Buzón contribuye significativamente a la construcción de una imagen positiva del Senado de la República del Paraguay, al proyectar cercanía con la ciudadanía, mejorar calidad de los servicios ofrecidos, contribuyendo así a una mayor satisfacción ciudadana y a la eficacia de la institución en la formulación de políticas públicas.

INFORME ANUAL
BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO
**DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA,
ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA.**
DICIEMBRE 2025