



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”

PRIMER INFORME TRIMESTRAL
DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y
TRANSPARENCIA
ENERO A MARZO DE 2025

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. CONSULTAS CIUDADANAS

El presente informe fue elaborado a partir del registro de ciudadanos que visitaron la Honorable Cámara de Senadores en el período de **los meses de enero, febrero y marzo de 2025**. Los datos estadísticos muestran la información de los ciudadanos que han visitado la institución en este periodo de tiempo. El registro es elaborado por funcionarios de la Dirección General de Relacionamento con la Ciudadanía y Transparencia apostados en el Hall Central del Congreso, sector de la Cámara de Senadores. Han ingresado a la Institución aproximadamente **5.730 personas** quienes visitaron dependencias como: la Presidencia de la Cámara, a los despachos de Senadores para audiencias, a las Comisiones Asesoras y otras oficinas administrativas tales como: Direcciones Generales de Administración y Finanzas, Talento Humano y Atención a la Ciudadanía entre otros. Este número es levemente superior al medido el año pasado en el mismo periodo de tiempo, 07% más en 2025.

Gráfico estadístico de visitas a la Cámara de Senadores

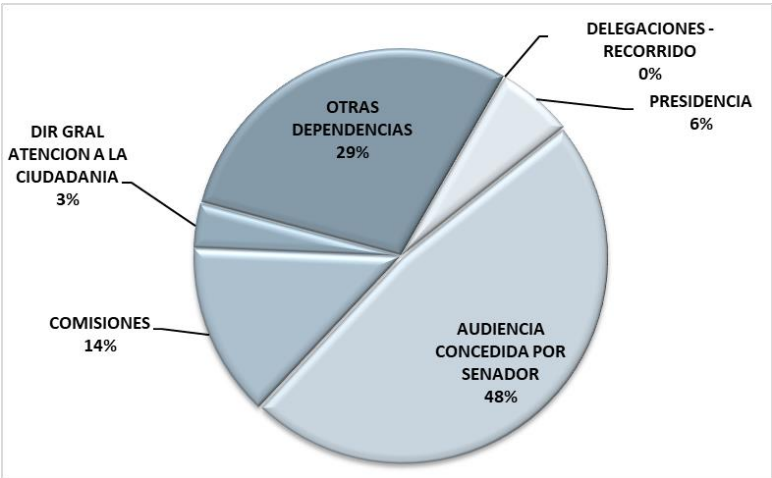
INDICADORES / MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALES
GENERO				
MASCULINO	866	734	2.140	3.740
FEMENINO	453	355	1.182	1.990
EDAD				
JOVEN	545	174	1.075	1.794
ADULTO	772	915	2.232	3.919
VULNERABLE	2	0	15	17
TIPO DE INFO QUE BUSCA				
PRESIDENCIA	135	67	140	342
AUDIENCIA CONCEDIDA POR SENADOR	477	715	1.543	2.735
COMISIONES	157	128	495	780
DIR GRAL ATENCION A LA CIUDADANIA	4	12	184	200
OTRAS DEPENDENCIAS	546	167	960	1.673
DELEGACIONES - RECORRIDO	0	0	0	0
TOTAL DE INGRESOS	1.319	1.089	3.322	5.730



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”

Gráfico porcentual por indicadores de dependencias visitadas



Obs.: Otras dependencias administrativas de la Cámara de Senadores, como son: Direcciones Generales de Administración y Finanzas, UOC, Tesorería, Mantenimiento, Talentos Humanos, Atención a la Ciudadanía y Acceso a la Información Pública, entre otros.

Gráfico por Franja Etaria

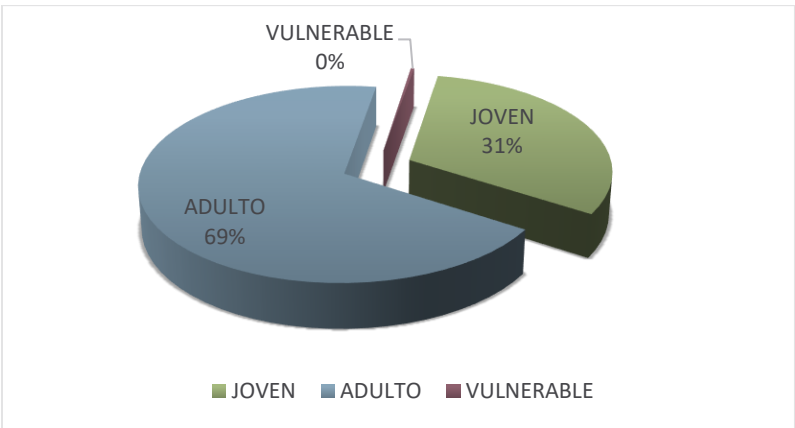
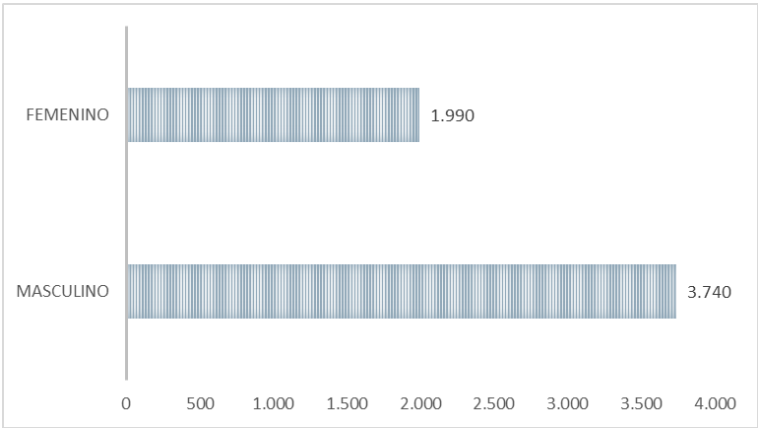


Gráfico por indicadores de género





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. Buzón de Quejas y/o Sugerencias

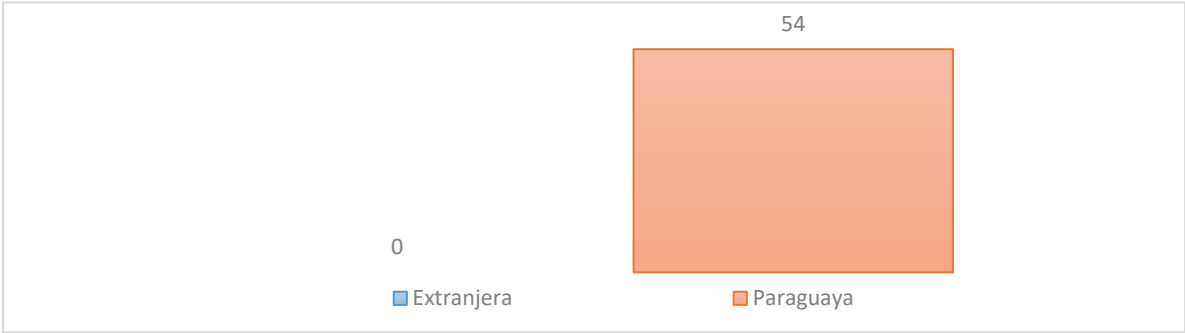
El Buzón de Quejas y Sugerencias es una forma de Participación Ciudadana en la que los usuarios de los servicios que presta el Poder Legislativo pueden expresar sus opiniones, y tomándose esas *sugerencias, quejas, reclamos, o agradecimientos*, permite obtener una perspectiva de como la ciudadanía percibe la calidad de la atención que se brinda. La aplicación de esta herramienta, se enmarca en los lineamientos propuestos por la *Resolución HCS N° 1.541 del 26 de diciembre del 2024 que aprueba la Política de Comunicación, el Manual de Identidad Institucional y Uso de Imagen de la Honorable Cámara de Senadores y Congreso de la Nación, concordantes asimismo con el Plan Estratégico Institucional [PEI] y el Parlamento Abierto.*

Informe estadístico conclusivo

A continuación, se ilustra la encuesta colectada en el **trimestre**, comprendido entre los **meses de enero a marzo de 2025, en que se obtuvo un alcance de 54 (cincuenta y cuatro) ciudadanos**, durante este periodo de tiempo.

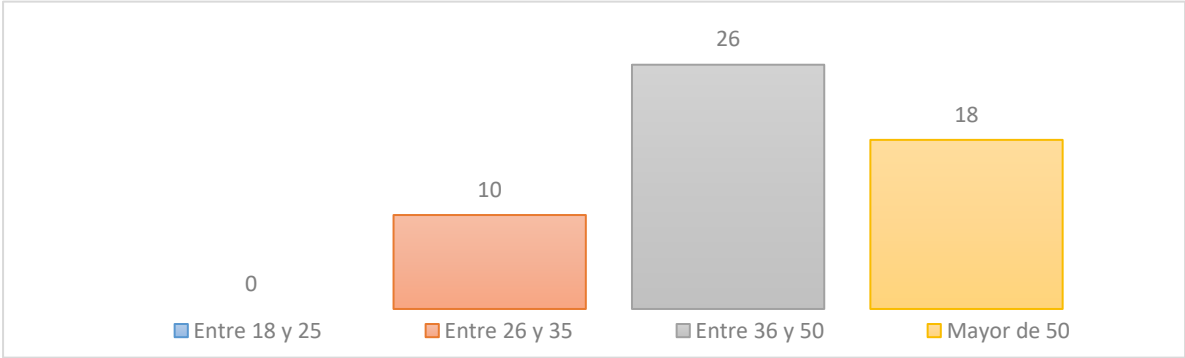
1. “Nacionalidad”

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



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.



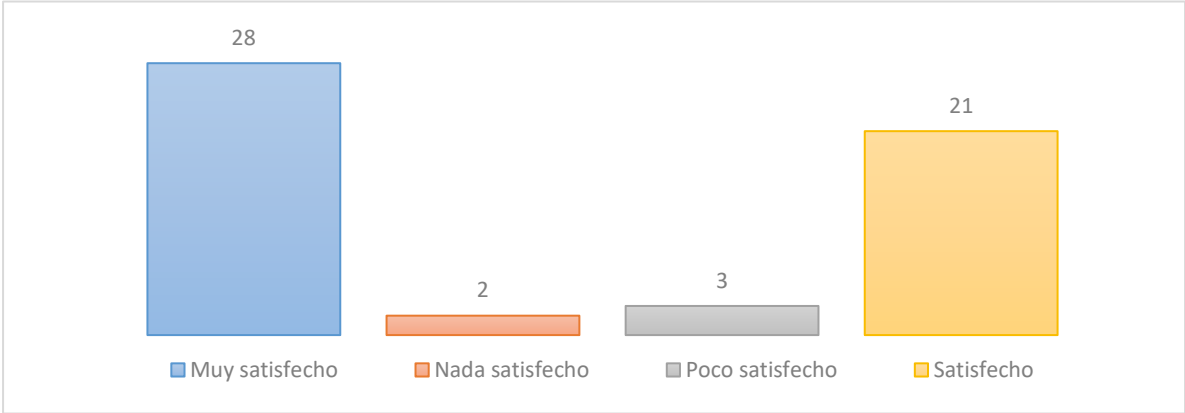


PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

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”

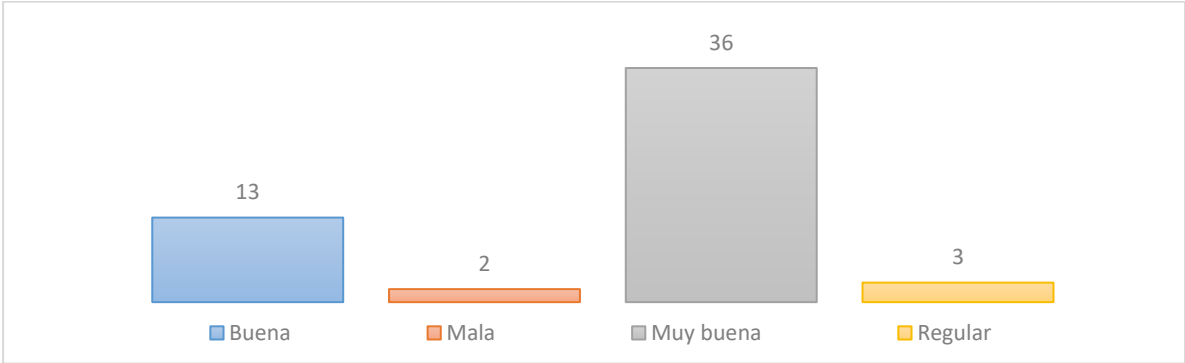
3. “Nivel de satisfacción con la información suministrada”

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



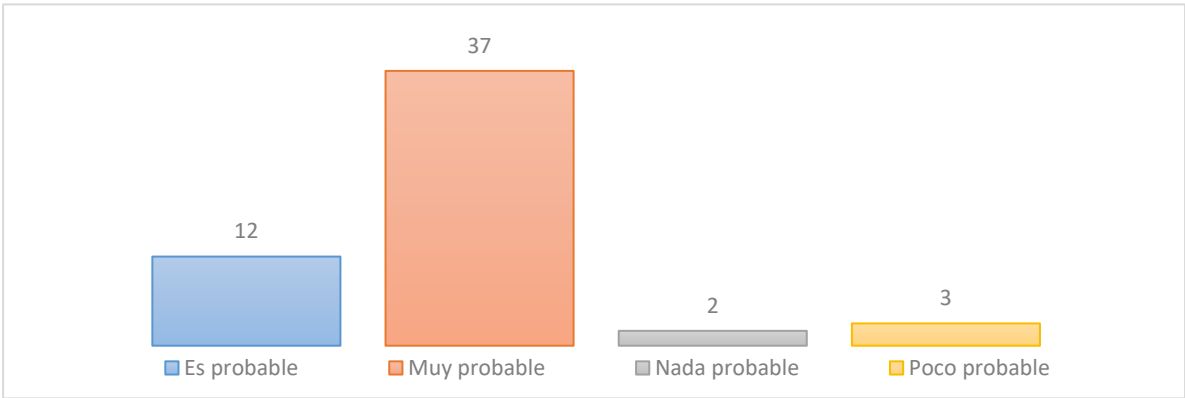
4. “Calificación de la atención brindada por parte de los funcionarios de la institución”

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.



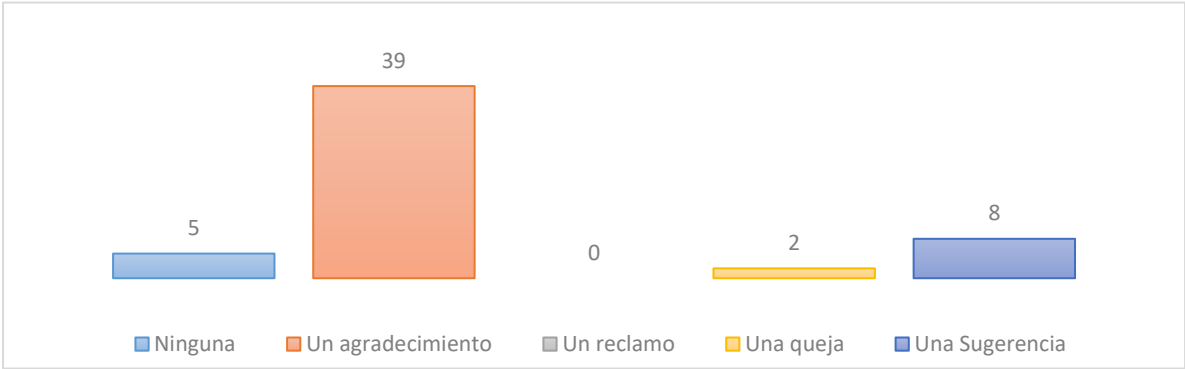


PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

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”

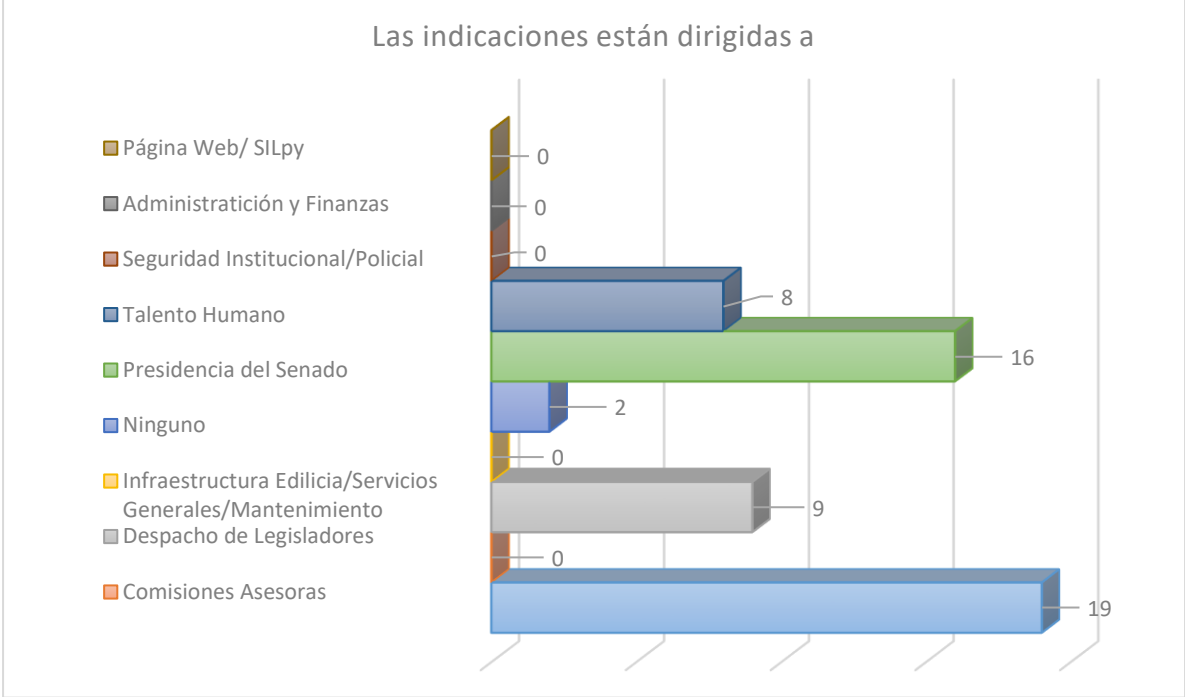
6. “Tipo de observación indicada”

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

Los resultados de esta encuesta proporcionan a la Institución, información valiosa para identificar áreas de mejora, adaptar estrategias según perfiles de usuarios y fortalecer la 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.

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
01 de abril de 2025.-