



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 DE ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA -BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS-

PRIMER INFORME TRIMESTRAL ENERO A MARZO DE 2026

El buzón de quejas y/o sugerencias es un mecanismo de participación ciudadana en el Poder Legislativo reglamentado mediante la Resolución N° 1149/2025 “Que aprueba la política de comunicación de la Honorable Cámara de Senadores y del Congreso de la Nación, versión 3”.

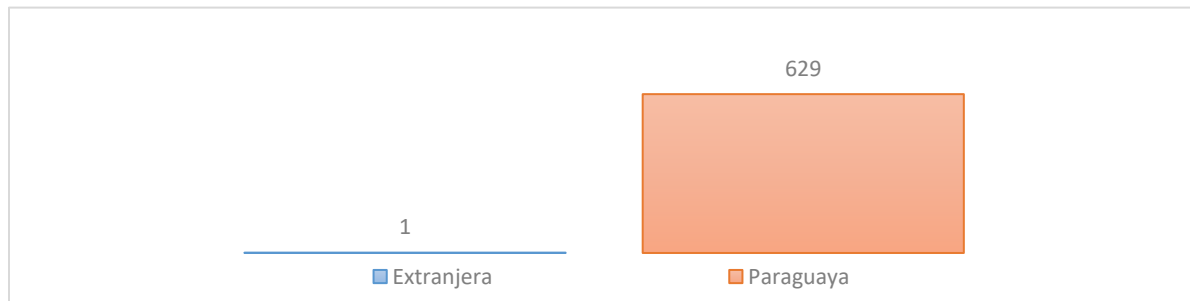
El formulario está disponible para la ciudadanía en formato virtual al que se accede por un código QR y en hojas físicas dispuestas en cada piso de la institución. Su objetivo principal es recoger percepciones ciudadanas sobre la atención y los servicios brindados, canalizar agradecimientos, quejas, reclamos y sugerencias.

Este instrumento se ejecuta a través de la Dirección de Transparencia y Anticorrupción, dependiente de la Dirección General de Relacionamento con la Ciudadanía, Anticorrupción y Transparencia.

A continuación, se ilustra los datos estadísticos de las notas de atención colectadas durante el periodo comprendido entre los meses **de enero a marzo del 2026**, reportando la cantidad de **630 (seiscientos treinta)** encuestados de las cuales se pueden apreciar los siguientes parámetros:

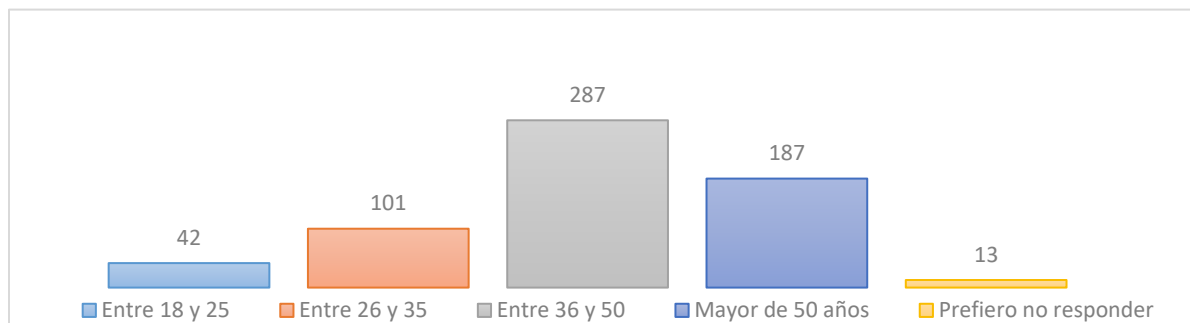
1. “Nacionalidad”

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



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.



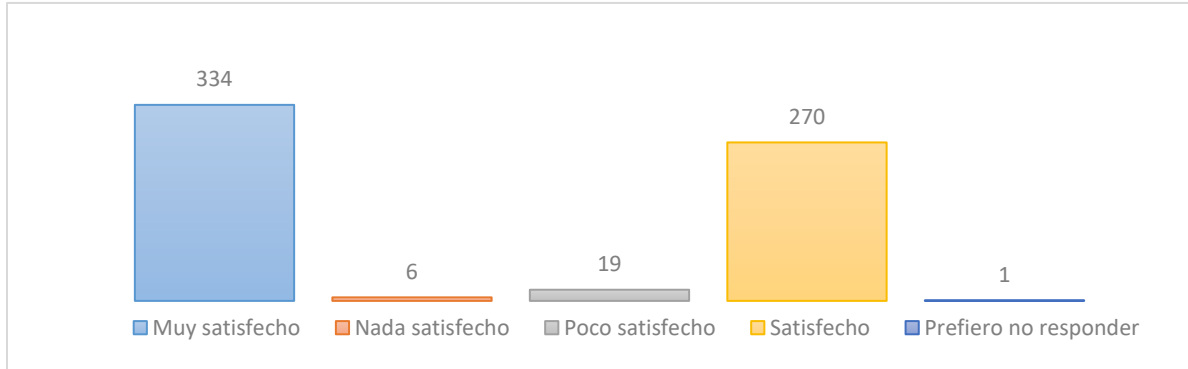


PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

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”

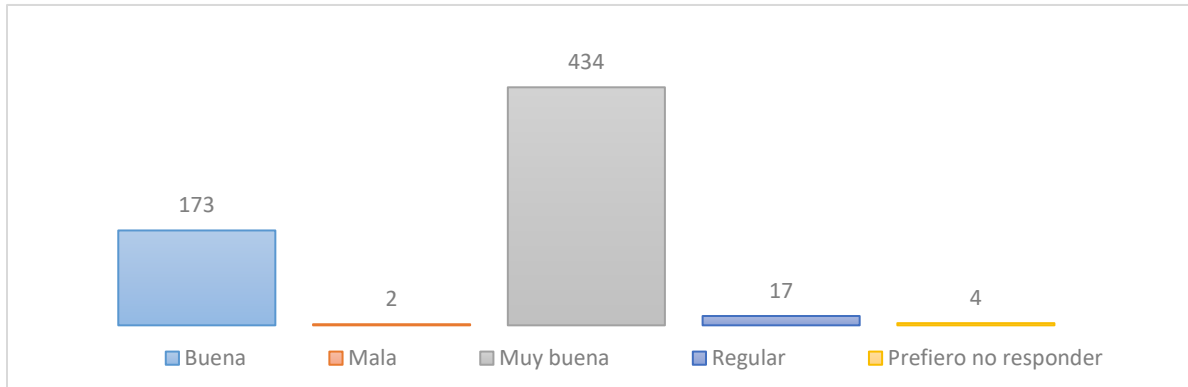
3. “Nivel de satisfacción con la información suministrada”

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



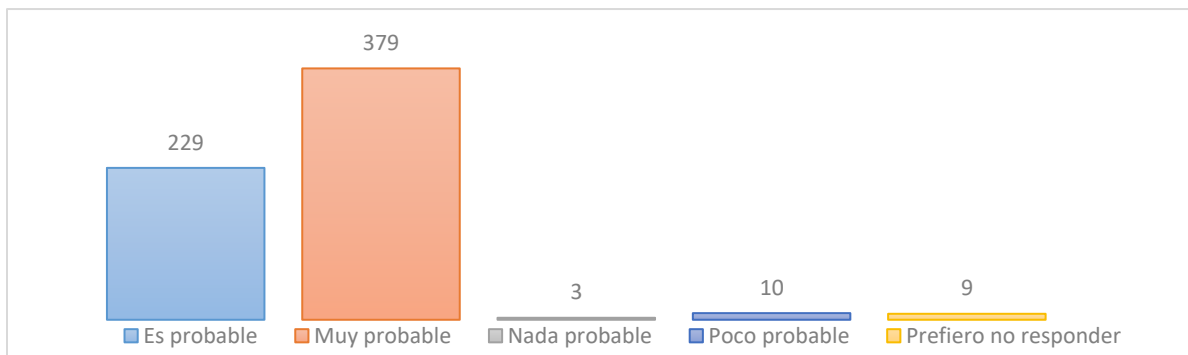
4. “Calificación de la atención brindada por parte de los funcionarios de la institución”

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



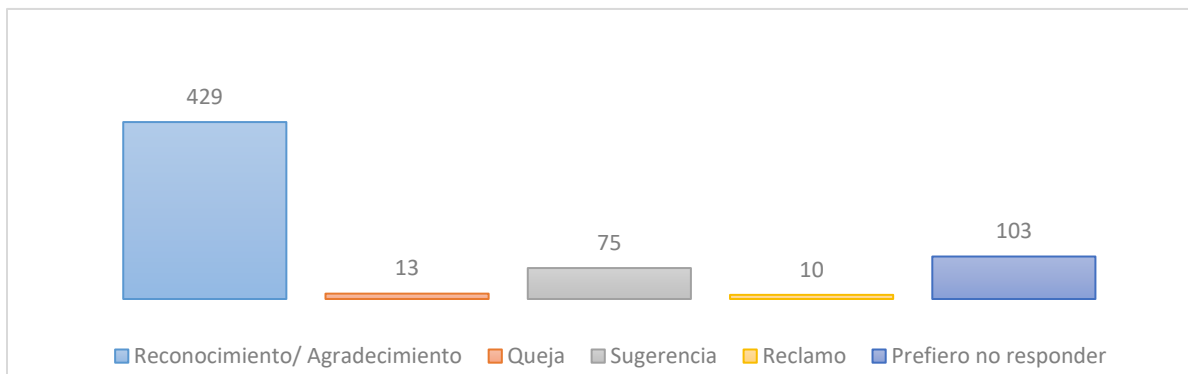
5. “Por la atención brindada, nos recomendaría a otras personas”

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



6. “Tipo de observación indicada”

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



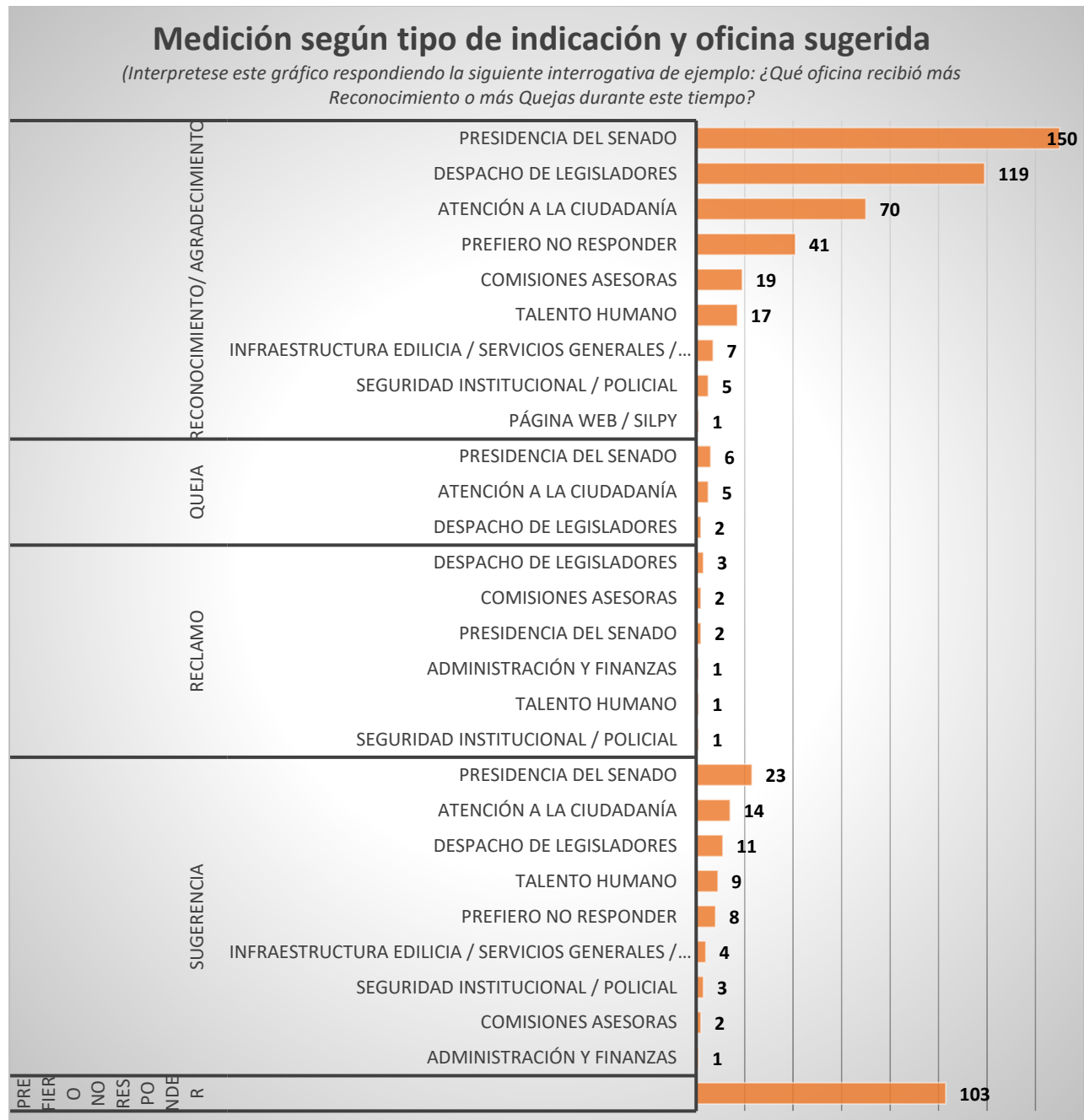


PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

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”

7. “Las indicaciones están dirigidas a.”

Permite una identificación precisa de áreas de mejora para el fortalecimiento y/o la implementación de soluciones focalizadas. (Aquí se listan cuáles fueron las dependencias que más indicaciones recibieron, agrupándose en el siguiente orden de criterios: ‘Reconocimiento o agradecimiento; Quejas; Sugerencias; Reclamos’).



Conclusión

La aplicación sostenida del Buzón fortalece la imagen de la H. Cámara de Senadores, refleja cercanía con la ciudadanía, transparencia, responsabilidad institucional y compromiso con la mejora continua. Las Notas de atención generan información clave para detectar las posibilidades de mejora, ajustado a las necesidades según perfil de los usuarios y optimizar la calidad de los servicios. Buscamos de esta manera incrementar la satisfacción ciudadana, la eficacia en la gestión y la confianza en la institución.

DIRECCIÓN DE ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA
MARZO 2026