



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

TERCER INFORME TRIMESTRAL
JULIO 2025 A SETIEMBRE 2025

BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

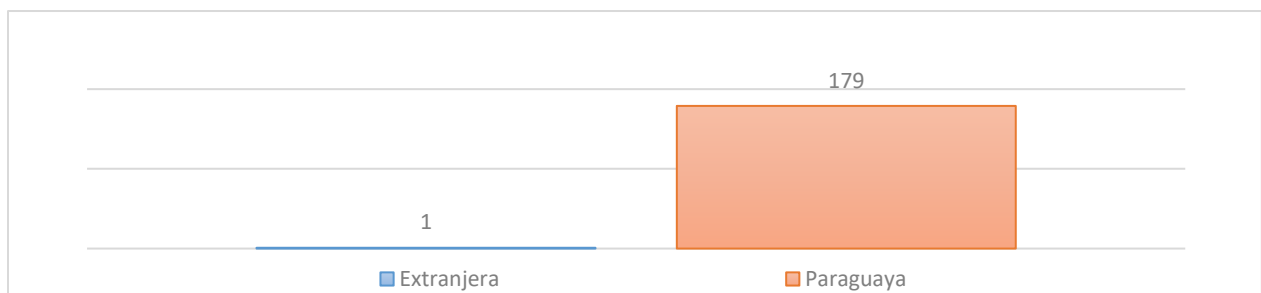
El buzón de quejas y/o sugerencias es un mecanismo de participación ciudadana en el Poder Legislativo reglamentado mediante la Resolución N° 1541/2024 "Que aprueba la política de comunicación, el manual de identidad institucional y uso de la imagen de la Honorable Cámara de Senadores y del Congreso de la Nación".

Es un programa de receptividad institucional por parte de la ciudadanía, que son usuarios de los servicios que presta el Poder Legislativo; tomándose todas las *sugerencias, quejas, reclamos, incluso los reconocimientos y/o agradecimientos*; permitiendo obtener un retorno respecto a la calidad de atención brindada a los ciudadanos que acuden a la institución y quienes han sido atendidos por funcionarios de la institución, dentro de las diversas reparticiones. Este instrumento se ejecuta a través de la Dirección de Acompañamiento al Usuario, dependiente de la Dirección General de Relacionamento con la Ciudadanía, Anticorrupción y Transparencia.

A continuación, se ilustra los datos estadísticos de las encuestas colectadas durante el periodo comprendido entre los meses **de Julio a Septiembre del 2025**, reportando la cantidad de **180 (ciento ochenta)** encuestados.

1. "Nacionalidad"

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



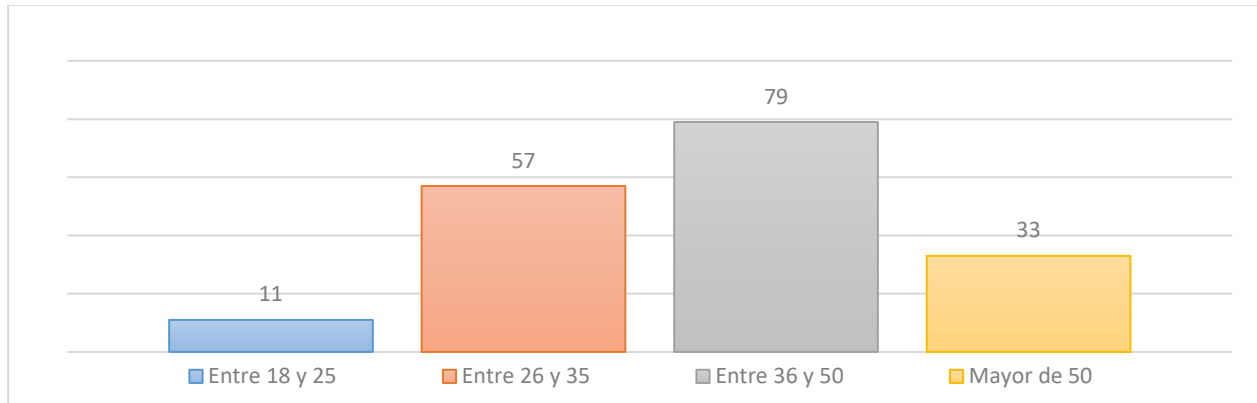


PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

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”

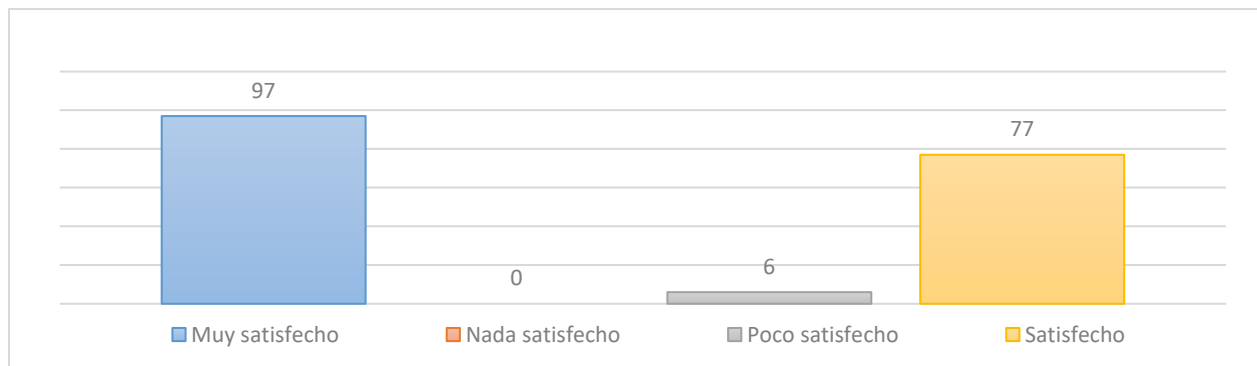
2. “Edad”

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.



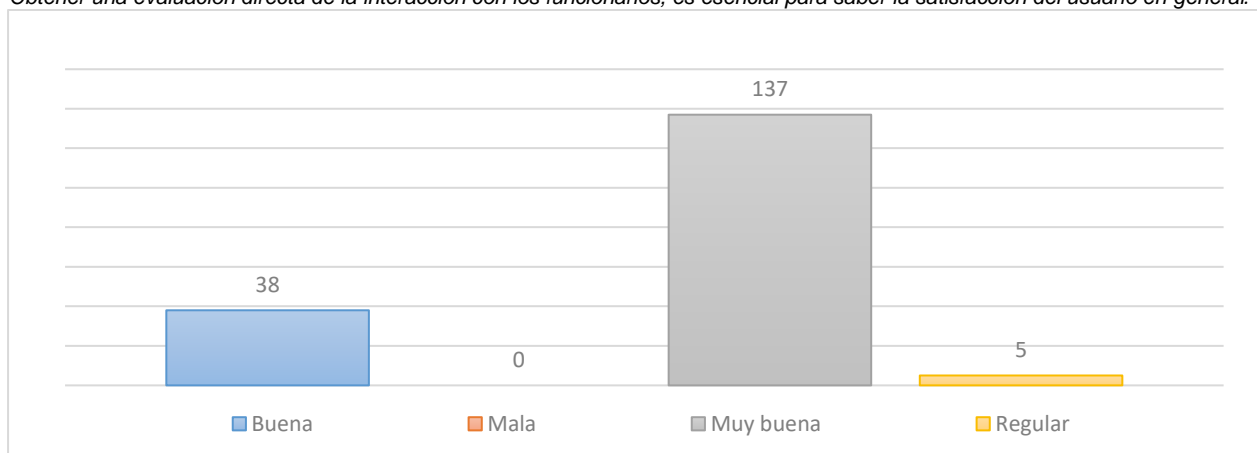
3. “Nivel de satisfacción con la información suministrada”

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.



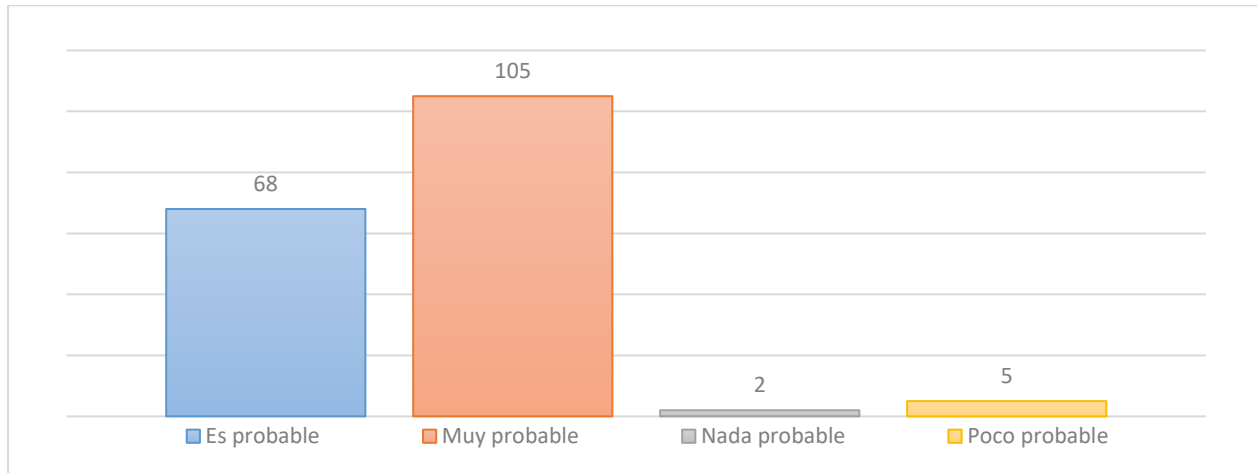


PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

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”

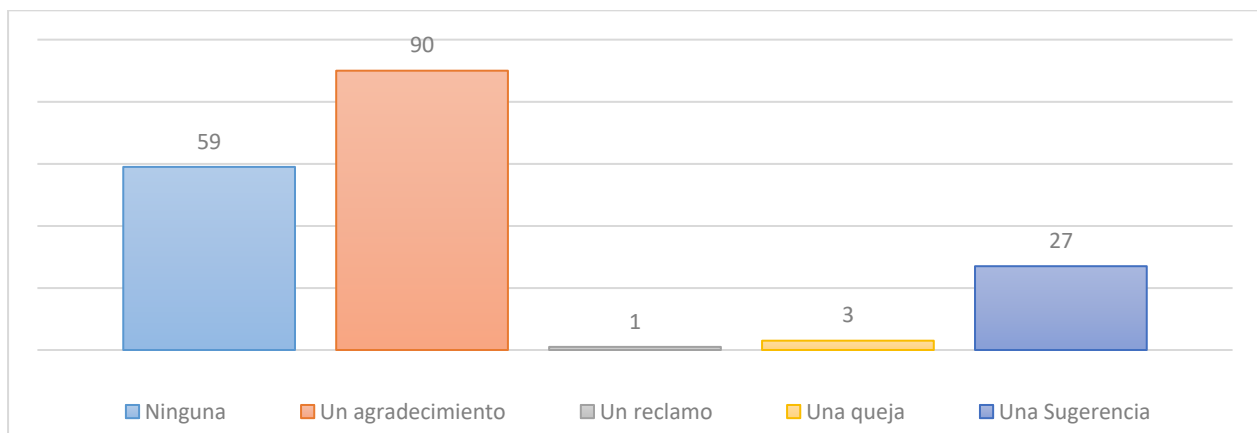
5. “Por la atención brindada, nos recomendaría a otras personas”

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.





PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

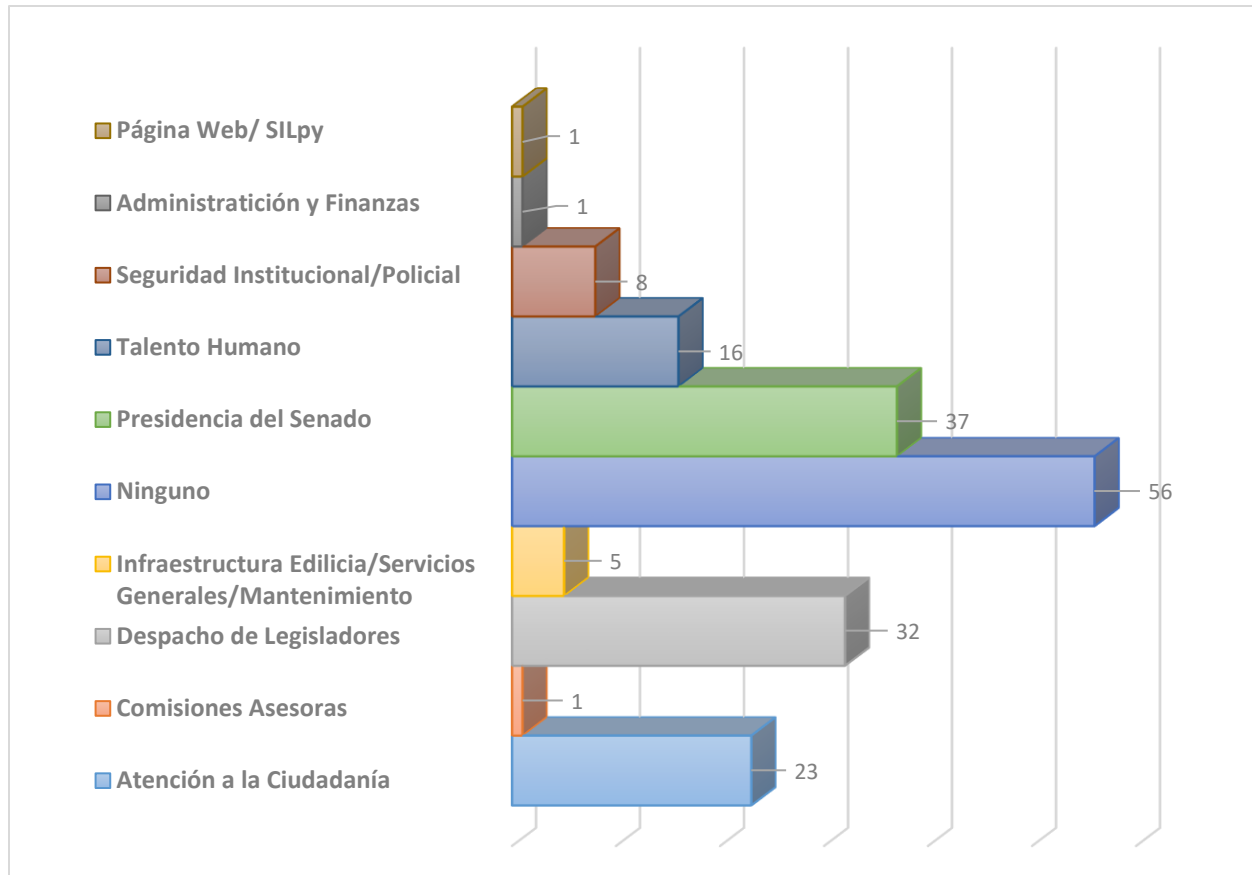
Propósito: “Contribuir con la convivencia armónica y el desarrollo sostenible del país”

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.



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 ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO

Octubre/2025