



CAJA DE SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO (DENSA)  
SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO Y CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA-311  
AÑO 2020

Mes		Quejas Recibidas en DENSA	Gestión de las Quejas			Observaciones
		12539				
		RECIBIDAS	Resueltas	En proceso	Vencidos	
ENERO	SIAA	114	28	86	0	
	CAC- 311	375	327	48	0	
FEBRERO	SIAA	111	22	89	0	
	CAC- 311	343	285	58	0	
MARZO	SIAA	88	14	74	0	
	CAC- 311	3447	3007	439	1	
ABRIL	SIAA	36	9	27	0	
	CAC- 311	3441	3273	160	8	
MAYO	SIAA	17	6	11	0	
	CAC- 311	1037	912	124	1	
JUNIO	SIAA	16	4	12	0	
	CAC- 311	993	872	121	0	
JULIO	SIAA	26	3	23	0	
	CAC- 311	2495	2232	263	0	
<b>TOTALES</b>		<b>12539</b>	<b>10994</b>	<b>1535</b>	<b>* 10</b>	

**Fuente:** Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado (DENSA), Sistema Integrado de Atención al Asegurado, Centro de Atención Ciudadana-311 - RESPOND, Julio 2020

**\* Observación:** los casos vencidos que aparecen en los meses de marzo, abril y mayo, son del Sistema CAC-311, que al momento de generar la data para el presente informe, excedieron su tiempo de atención o de respuesta.

Procesado y revisado por :

Yamileth M. Hernández L.  
Analista de Procesos I

Martha O. Lecaro B.  
Jefe de sección III

José Félix Mojica O  
Jefe de sección I

Luis C. Williams S  
Jefe de Sección I