



## 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
		13336				
		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	
*AGOSTO	SIAA	18	328	12	0	
	CAC- 311	779	1948	50	38	
TOTALES		13336	13236	62	38	

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

\*En el mes de agosto se realizó una fuerza de tarea, en la cual se concluyeron **2276** casos entre el Sistema Integrado de Atención al Asegurado (SIAA) y CAC-311-RESPOND.

Procesado y revisado por :

José Félix Mojica O

Jefe de sección I

Martha O. Lecaro B.

Jefe de sección III