

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 14233	Gestión de las Quejas			Observaciones
		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	
*SEPTIEMBRE	SIAA	38	25	13	0	
	CAC- 311	683	659	27	4	
TOTALES		14233	14178	51	4	

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

* En el mes de Septiembre se recibieron 721 y se concluyeron 684 casos, 25 SIAA, y 659 del 311, correspondientes a los casos en proceso de meses anteriores y los que entraron en el mes corriente, quedando a la fecha 30 de septiembre un total de 51 casos en proceso.

* De los 38 casos vencidos se resolvieron 34 casos quedando pendientes 4, en el mismo periodo.

Procesado y revisado por :

José Félix Mojica O
Jefe de sección I

Martha O. Lecaro B.
Jefe de sección III