



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 14977	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	
*OCTUBRE	SIAA	23	18	6	0	
	CAC- 311	720	689	32	0	
<b>TOTALES</b>		<b>14977</b>	<b>14939</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	

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 Octubre se recibieron 743 solicitudes y se concluyeron **707, 18** en el SIAA, y **689** del CAC-311-RESPOND, estas correspondientes a los casos en proceso de meses anteriores y los que entraron en el mes corriente, quedando a la fecha 31 de octubre de 2020 un total de 38 casos en proceso, ( 2 del mes de septiembre y 36 del mes de octubre).

Procesado y revisado por :

José Félix Mojica O  
Jefe de sección I

Adys de Velásquez  
Sub Directora Nacional de Atención  
Al Asegurado

Martha O Lecaro  
Jefa encargada SIAA