

**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 2022**

| Mes        |                | Quejas Recibidas en DENSA 4,215 | Gestión de las Quejas |            |          | Observaciones |
|------------|----------------|---------------------------------|-----------------------|------------|----------|---------------|
|            |                | Recibidas                       | Resueltas             | En proceso | Vencidos |               |
| ENERO      | CIGESA-CSS     | 1                               | 1                     | 0          | 0        |               |
|            | CIGESA-CAC-311 | 490                             | 473                   | 17         | 0        |               |
| FEBRERO    | CIGESA-CSS     | 3                               | 1                     | 2          | 0        |               |
|            | CIGESA-CAC-311 | 437                             | 398                   | 40         | 0        |               |
| MARZO      | CIGESA-CSS     | 0                               | 0                     | 0          | 0        |               |
|            | CIGESA-CAC-311 | 445                             | 430                   | 15         | 0        |               |
| ABRIL      | CIGESA-CSS     | 3                               | 2                     | 1          | 0        |               |
|            | CIGESA-CAC-311 | 379                             | 357                   | 22         | 0        |               |
| MAYO       | CIGESA-CSS     | 5                               | 3                     | 2          | 0        |               |
|            | CIGESA-CAC-311 | 493                             | 465                   | 28         | 0        |               |
| JUNIO      | CIGESA-CSS     | 10                              | 10                    | 0          | 0        |               |
|            | CIGESA-CAC-311 | 320                             | 308                   | 12         | 0        |               |
| JULIO      | CIGESA-CSS     | 9                               | 5                     | 4          | 0        |               |
|            | CIGESA-CAC-311 | 219                             | 203                   | 16         | 0        |               |
| AGOSTO     | CIGESA-CSS     | 11                              | 9                     | 2          | 0        |               |
|            | CIGESA-CAC-311 | 388                             | 357                   | 31         | 0        |               |
| SEPTIEMBRE | CIGESA-CSS     | 6                               | 6                     | 0          | 0        |               |
|            | CIGESA-CAC-311 | 438                             | 413                   | 25         | 0        |               |
| OCTUBRE    | CIGESA-CSS     | 14                              | 10                    | 4          | 0        |               |
|            | CIGESA-CAC-311 | 301                             | 279                   | 22         | 0        |               |
| NOVIEMBRE  | CIGESA-CSS     | 2                               | 0                     | 2          | 0        |               |
|            | CIGESA-CAC-311 | 241                             | 214                   | 27         | 0        |               |

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado (DENSA), Centro de Atención Ciudadana (CAC) 311 - RESPOND, Control interno de gestión para el asegurado (CIGESA) noviembre 2022.

Elaborado por:



Martha O. Lecaro B.  
**Jefe de sección III-DENSA**

Revisado por:



Mgter. Alfredo Peterson Mang Chong  
**Director Ejecutivo Nacional de Servicios al Asegurado**