

**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 2024**

Mes		Quejas Recibidas en DENSA 1,731	Gestión de las Quejas			Observaciones
		Recibidas	Resueltas	En proceso	Vencidos	
ENERO	CIGESA-CSS	25	16	9	0	
	CIGESA-CAC-311	142	130	12	0	
FEBRERO	CIGESA-CSS	23	15	8	0	
	CIGESA-CAC-311	124	100	24	0	
MARZO	CIGESA-CSS	16	8	8	0	
	CIGESA-CAC-311	173	160	13	0	
ABRIL	CIGESA-CSS	24	12	13	0	
	CIGESA-CAC-311	156	143	12	0	
MAYO	CIGESA-CSS	37	31	6	0	
	CIGESA-CAC-311	156	146	10	0	
JUNIO	CIGESA-CSS	19	13	6	0	
	CIGESA-CAC-311	157	145	12	0	
JULIO	CIGESA-CSS	19	11	8	0	
	CIGESA-CAC-311	287	254	33	0	
AGOSTO	CIGESA-CSS	20	13	7	0	
	CIGESA-CAC-311	153	139	14	0	
SEPTIEMBRE	CIGESA-CSS	18	13	5	0	
	CIGESA-CAC-311	182	173	9	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) septiembre 2024.

Elaborado por:

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

Revisado por:

  
 Lic. Jesús Montenegro  
 Jefe del Departamento de Medición y Evaluación