

**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<br>Recibidas en<br>DENSA<br>1,906 | 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        |               |
| OCTUBRE    | CIGESA-CSS     | 28                                       | 20                    | 8          | 0        |               |
|            | CIGESA-CAC-311 | 147                                      | 126                   | 21         | 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) octubre 2024.

Elaborado por:

  
 Martha O. Lecaro B.

Jefe de sección III-DENSA

Revisado por:

  
 Lcda. Nivia Pazmiño

Subdirectora Nal. de Atención al asegurado