

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 2,037 | 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 | |
| NOVIEMBRE | CIGESA-CSS | 29 | 20 | 9 | 0 | |
| | CIGESA-CAC-311 | 102 | 93 | 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) noviembre 2024.

Elaborado por:



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

Revisado

por:



Lcda. Nivia Pazmiño
 Subdirectora Nal. de Atención al asegurado