

**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 2025**

| Mes     |                | Quejas<br>Recibidas en<br>DENSA<br>1,506 | Gestión de las Quejas |            |          | Observaciones |
|---------|----------------|------------------------------------------|-----------------------|------------|----------|---------------|
|         |                | Recibidas                                | Resueltas             | En proceso | Vencidos |               |
| ENERO   | CIGESA-CSS     | 33                                       | 24                    | 9          | 2        |               |
|         | CIGESA-CAC-311 | 198                                      | 161                   | 37         | 0        |               |
| FEBRERO | CIGESA-CSS     | 37                                       | 25                    | 12         | 1        |               |
|         | CIGESA-CAC-311 | 132                                      | 103                   | 29         | 3        |               |
| MARZO   | CIGESA-CSS     | 67                                       | 51                    | 16         | 6        |               |
|         | CIGESA-CAC-311 | 82                                       | 67                    | 15         | 8        |               |
| ABRIL   | CIGESA-CSS     | 134                                      | 94                    | 40         | 7        |               |
|         | CIGESA-CAC-311 | 124                                      | 95                    | 29         | 5        |               |
| MAYO    | CIGESA-CSS     | 138                                      | 94                    | 44         | 9        |               |
|         | CIGESA-CAC-311 | 101                                      | 75                    | 26         | 14       |               |
| JUNIO   | CIGESA-CSS     | 111                                      | 95                    | 16         | 9        |               |
|         | CIGESA-CAC-311 | 114                                      | 101                   | 13         | 10       |               |
| JULIO   | CIGESA-CSS     | 119                                      | 99                    | 20         | 10       |               |
|         | CIGESA-CAC-311 | 116                                      | 90                    | 26         | 4        |               |

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado (DENSA), Centro de Atención Ciudadana (CAC) 311 - RESPOND, Control interno de gestión para el asegurado (CIGESA) JULIO 2025.

Elaborado por:

Martha Lecaro B.

Jefe de sección III-DENSA

Revisado

por:

Lcda. Nivia Pazmiño

Subdirectora Nal. de Atención al asegurado