



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 2020

Mes		Quejas Recibidas en DENSA 15613	Gestión de las Quejas			Observaciones
		Recibidas	Resueltas	En proceso	Vencidos	
ENERO	SIAA	114	28	86	0	
	CAC- 311	375	327	48	0	
FEBRERO	SIAA	111	22	89	0	
	CAC- 311	343	285	58	0	
MARZO	SIAA	88	14	74	0	
	CAC- 311	3447	3007	439	1	
ABRIL	SIAA	36	9	27	0	
	CAC- 311	3441	3273	160	8	
MAYO	SIAA	17	6	11	0	
	CAC- 311	1037	912	124	1	
JUNIO	SIAA	16	4	12	0	
	CAC- 311	993	872	121	0	
JULIO	SIAA	26	3	23	0	
	CAC- 311	2495	2232	263	0	
AGOSTO	SIAA	18	328	12	0	
	CAC- 311	779	1948	50	38	
SEPTIEMBRE	SIAA	38	25	13	0	
	CAC- 311	683	659	27	4	
OCTUBRE	SIAA	23	18	6	0	
	CAC- 311	720	689	32	0	
*NOVIEMBRE	SIAA	41	28	13	0	
	CAC- 311	595	574	21	0	
TOTALES		15613	15579	34	0	

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado (DENSA), Sistema Integrado de Atención al Asegurado, Centro de Atención Ciudadana-311 - RESPOND, noviembre 2020

* En el mes de noviembre se recibieron 636 solicitudes y se concluyeron **602; 28** en el SIAA, y **574** del CAC-311-RESPOND, estas correspondientes a los casos en proceso de meses anteriores y los que entraron en el mes corriente, quedando a la fecha 34 casos en proceso de Noviembre de 2020.

revisado por :

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

Adys A. Rodríguez de Velásquez
Sub. Dir. Nal de Atención al Asegurado

Elaborado por:

José Félix Mojica Ortega
Jefe se seccion I-DENSA