

INFORME DE RECLAMACIONES

**MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD
SOCIAL**

PERIODO 2025

EDITA: Secretaria de Estado de Seguridad Social

Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social

NIPO: 121-23-013-9

ÍNDICE

Página

1. INTRODUCCIÓN	4
2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2025:	9
2.1 Incidencia de las reclamaciones en la población protegida y evolución interanual	10
2.2 Análisis de las reclamaciones según las materias en las que inciden	10
2.3 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias	11
2.4 Incidencia de las reclamaciones por Mutua	11
3. DATOS GENERALES:	
3.1 Número y evolución de las reclamaciones	12
3.2 Incidencia de las reclamaciones por Mutua Colaboradora con la Seguridad Social... ..	17
3.3 Reclamaciones por materias	22
3.4 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias	27
4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL:.....	32
4.1 Mutual Midat Cyclops	33
4.2 Mutualia	37
4.3 Umivale Activa	41
4.4 Mutua Montañesa	45
4.5 Mutua Universal Mugenat	49
4.6 Maz	53
4.7 Mutua Navarra	57
4.8 Mutua Intercomarcal.....	61
4.9 Fremap	65
4.10 Solimat.....	69
4.11 Mutua de Andalucía y de Ceuta	73
4.12 Asepeyo	77
4.13 Mutua Balear.....	81
4.14 Unión de Mutuas	85
4.15 Mac, Mutua de Accidentes de Canarias	89
4.16 Ibermutua.....	93
4.17 Fraternidad-Muprespa	97
4.18 Egarsat.....	101

1. INTRODUCCIÓN

El informe de reclamaciones interpuestas por los trabajadores protegidos por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social evalúa tanto la actividad desarrollada por estas entidades, como la forma y la calidad con la que han desarrollado las funciones de Seguridad Social que tienen encomendadas a fin de garantizar una mayor transparencia en la gestión que realizan, y una mejora de la calidad de los servicios de la Seguridad Social que dispensan a los beneficiarios.

A tales efectos, se han recopilado todas las reclamaciones formuladas durante el año 2025 por los particulares ante la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, con motivo de las incidencias producidas en sus relaciones con las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. Las reclamaciones incluidas en el presente informe comprenden tanto las presentadas a través de la Oficina Virtual de Reclamaciones y Litigios (OVRL) como las formuladas en las instalaciones de la mutua afectada, así como aquellas presentadas directamente ante este Centro Directivo o trasladadas por otros organismos, como el Defensor del Pueblo o el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

Una vez que se recibe la queja, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social actúa como mecanismo de intermediación entre el ciudadano y la mutua. Al propio tiempo, estas reclamaciones pueden servir para que el citado Centro Directivo promueva la incorporación de mejoras de gestión en las mutuas, y para que imparta criterios o instrucciones a las mismas en relación con los aspectos en los que considere que resulta necesario.

Las reclamaciones incluidas son quejas que no tienen la calificación de recurso administrativo. La presentación de una queja no condiciona, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

Las materias en las que inciden las reclamaciones son aquellas sobre las que las mutuas tienen conferidas competencias para su gestión. En particular, se trata de las siguientes materias:

1. Asistencia sanitaria:

- **Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario:** quejas y reclamaciones que versan sobre la asistencia sanitaria y rehabilitadora prestada por los servicios médicos de las mutuas tanto en centros propios como concertados, relativas a aspectos tales como calidad del servicio, atención del personal sanitario, etc.

- **Demora en la atención asistencial:** quejas y reclamaciones derivadas de retrasos en la prestación de la asistencia sanitaria, incluyendo la demora en la realización de pruebas diagnósticas, consultas, tratamientos o intervenciones.
 - **Discrepancia con el diagnóstico:** quejas y reclamaciones en las que se manifiesta la disconformidad con el diagnóstico realizado por los servicios médicos de las mutuas, tales como solicitudes de revisión del diagnóstico, obtención de una segunda opinión médica o realización de pruebas complementarias, entre otras cuestiones.
 - **Discrepancia con el tratamiento médico prescrito:** quejas y reclamaciones en las que se manifiesta el desacuerdo con el tratamiento prescrito por los servicios médicos de las mutuas, incluyendo solicitudes de realización de nuevas pruebas diagnósticas, ampliación o modificación de los tratamientos pautados, derivación a determinados especialistas o cualquier otra actuación relacionada con la asistencia sanitaria recibida.
 - **Informe médico:** quejas y reclamaciones relacionadas con la puesta a disposición de la persona trabajadora de la información médica relativa a su proceso asistencial, tales como las referidas a los resultados de pruebas complementarias, la entrega de informes médicos o copias de estos, la solicitud de informes de especialistas, entre otras cuestiones.
- 2. Disconformidad con la calificación de la contingencia:** quejas y reclamaciones derivadas del desacuerdo con la determinación de la contingencia realizada por la mutua respecto de un proceso patológico, ya sea como contingencia común o profesional.
- Desde agosto de 2021, las reclamaciones formuladas por este motivo a través de la Oficina Virtual de Reclamaciones y Litigios (OVRL) se rechazan, siendo informada la persona trabajadora de que la competencia para la determinación de la contingencia corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS).
- 3. Disconformidad con el alta médica /Disconformidad con el alta - C. Profesional:** quejas y reclamaciones derivadas del desacuerdo con el alta médica emitida por las mutuas en los procesos de incapacidad temporal derivados de contingencias profesionales.
- Desde agosto de 2021, las reclamaciones presentadas a través de la Oficina Virtual de Reclamaciones y Litigios (OVRL) relativas a la revisión de las altas médicas emitidas por las mutuas en procesos de incapacidad temporal derivados de contingencias profesionales se rechazan, siendo informada la persona trabajadora

de que la competencia para la tramitación del procedimiento especial de revisión corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS).

4. **Disconformidad con la propuesta de alta - C. Común:** quejas y reclamaciones relativas a la disconformidad con las propuestas de alta médica formuladas por las mutuas en los procesos de incapacidad temporal derivados de contingencias comunes.
5. **Prestaciones económicas:** quejas y reclamaciones relativas al reconocimiento, la denegación, la suspensión, la extinción, la cuantía económica o cualquier otro acto de gestión de la mutua relacionado con las prestaciones económicas no incluidas en las categorías que se enumeran a continuación.
6. **Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural:** quejas y reclamaciones relativas al reconocimiento, la denegación o la cuantía económica de la prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural.
7. **Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave:** quejas y reclamaciones relativas a la denegación, la extinción o la cuantía económica de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer o por otra enfermedad grave.
8. **Prestación extraordinaria por cese de actividad trabajadores autónomos:** quejas y reclamaciones relativas al cese de actividad que se produce como consecuencia de la pandemia.
9. **Prestación por cese de actividad:** quejas y reclamaciones relativas al reconocimiento, la denegación o la cuantía económica de la prestación por cese de actividad.
10. **Disconformidad con el trato dispensado por el personal de gestión:** quejas y reclamaciones relacionadas con la atención recibida por parte del personal administrativo y de gestión de la mutua.
11. **Reclamaciones por daños y perjuicios:** reclamaciones en las que se solicita la responsabilidad de la mutua por actuaciones susceptibles de generar daños y perjuicios económicamente evaluables, con independencia de la categoría material a la que correspondan.
12. **Instalaciones propias o concertadas:** quejas y reclamaciones relativas a la calidad de las instalaciones de los centros administrativos y sanitarios, propios o

concertados, incluyendo deficiencias en las instalaciones, limpieza, mantenimiento, entre otras cuestiones.

- 13. Problemas con el transporte:** quejas y reclamaciones relacionadas con el servicio de transporte facilitado por la mutua, incluyendo aspectos relativos a su calidad, así como al reintegro o abono de los gastos de desplazamiento derivados de la asistencia a reconocimientos médicos, tratamientos o sesiones de rehabilitación.
- 14. Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta:** quejas y reclamaciones relacionadas con la utilización del sistema de Declaración Electrónica de Trabajadores Accidentados (DELTA).
- 15. Otras reclamaciones:** quejas y reclamaciones que, por su naturaleza o contenido, no resultan encuadrables en ninguna de las categorías anteriores.

El informe comienza con una exposición somera de datos de carácter informativo y con el análisis de los datos a nivel agregado del conjunto de las mutuas. En ese punto, se destaca su incidencia por mutua, su distribución por materia objeto de reclamación, y su incidencia por comunidad autónoma y por provincia.

Seguidamente se incluyen los cuadros y gráficos elaborados a partir de la información obtenida para evaluar la actividad desarrollada, de forma que el lector pueda hacer sus propias valoraciones.

Finalmente, en la última parte del informe, se incluye un apartado que contiene los cuadros y gráficos individualizados para cada una de las dieciocho mutuas, de manera que puedan realizarse las mismas valoraciones, pero referidas, en este caso, a cada entidad.

2.- INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2025

El número de reclamaciones formuladas en el año 2025 fue superior respecto de las reclamaciones formuladas en 2024, pasando de 21.146 a 23.644 ¹, pudiendo quedar justificado dicho incremento por el aumento del colectivo protegido por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social (en adelante, colectivo protegido) que pasó de 20.271.307 personas en 2024 a 20.764.669 en el año 2025. Asimismo, se observa que la causa del mayor número de reclamaciones en el año 2025 se debe a la calificación de la contingencia, que pasa de 4.551 en el año 2024 a 4.289 en el año 2025, siendo el INSS el órgano competente para resolverlo, y actuando la DGOSS en las reclamaciones de esta tipología exclusivamente como unidad encargada de informar acerca del procedimiento a seguir.

El mayor incremento en el índice de reclamación según la materia se da en la prestación extraordinaria por cese de actividad-que pasa de 1,13 en 2024 al 2,42 en 2025 con una variación del 114,42%, y motivado por el inicio de la revisión de las mismas. A continuación, se sitúa patrimoniales por daños y perjuicios, que pasa de 0,21 en 2024 al 0,26 en 2025, con una variación del 74,80%.

En términos de incidencia de las reclamaciones sobre el total del colectivo protegido se aprecia una escasa variación a lo largo del periodo analizado, alcanzando el 0,11% en el año 2025 ².

Partiendo de estos datos más generales, en las páginas siguientes se analiza en particular la incidencia de las reclamaciones en la población protegida en las mutuas. Seguidamente se aborda la incidencia de las reclamaciones entre los usuarios o beneficiarios de las prestaciones y el desagregado por Comunidades Autónomas y provincias.

2.1. Incidencia de las reclamaciones en la población protegida y evolución interanual.

Según los datos agregados de las mutuas, en términos generales pueden afirmarse que la relación existente entre el número de reclamaciones y la población protegida es poco significativa, pues supone un 0,11%. Ocupa el primer lugar Mutua Universal, con un índice de incidencia del 0,18%, seguido por Fraternidad-Muprespa con un índice de incidencia del 0,16%. En el lado opuesto se situaron las Mutua Egarsat y MAZ, con una incidencia del 0,03%.

2.2. Análisis de las reclamaciones según las materias en las que inciden.

Entrando en el análisis de los porcentajes de reclamaciones interpuestas en relación con las materias aquí referidas, debe destacarse que el mayor número de reclamaciones se centra en la "Disconformidad con la calificación de la contingencia" que, con un total de 4.289 reclamaciones, supuso el 18,14% de las reclamaciones formuladas; se trata, en general, de discrepancias relacionadas con la consideración de la patología como contingencia común o profesional. En estos casos, se informa al reclamante que se rechaza su reclamación ya que el órgano competente es el Instituto Nacional de la

¹ Cuadros del apartado 3.1

² Cuadros y gráficos de los apartados 3.1 y 3.2

Seguridad Social quien, mediante sus servicios técnicos, califique definitivamente la patología como común o laboral, calificación que vinculará a la mutua.

Cuando la reclamación se basa en cuestiones médicas, también se informa del procedimiento existente ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y sus servicios técnicos a los efectos de que sea esta Entidad Gestora quien determine la procedencia, o no del alta formulada, sin perjuicio de adoptar las actuaciones que correspondan en cuanto al resto de aspectos. Asimismo, se decidió rechazar desde agosto del 2021 la reclamación sobre el alta médica al ser el INSS el órgano competente.

El segundo lugar lo ocupan las reclamaciones sobre "Asistencia sanitaria inadecuada", que ascienden a 3.297 quejas, lo que representa un 13,94% del total. La "prestaciones económicas" ocupa el tercer lugar, con 3.168 reclamaciones y un 13,40% del total, seguido de "disconformidad con el alta " ocupan el cuarto lugar, con 3.041 reclamaciones y un 12,86% del total ³.

2.3. Incidencia de las reclamaciones por comunidades autónomas y por provincias.

Para valorar la incidencia de las reclamaciones con carácter geográfico, se considera la población protegida en las mutuas colaboradoras por comunidades autónomas y por provincias, obteniéndose de esta forma los correspondientes porcentajes, lo que permite realizar un análisis más acertado de las reclamaciones, ya que las entidades presentan dimensiones muy diferentes atendiendo a los diversos territorios en los que operan.

Las comunidades autónomas en las que las reclamaciones tuvieron un mayor peso fueron Canarias (0,19%), Madrid (0,15%) y Andalucía (0,13%).

En el lado opuesto, figura Melilla con un 0,03% y Aragón con valores en el 0,04%.

Por lo que se refiere a las provincias, destacan por su mayor índice de reclamaciones respecto de la población protegida en el respectivo ámbito territorial: Guadalajara, seguidas de Santa Cruz de Tenerife y Sevilla.

Las provincias con menores índices de reclamaciones fueron Teruel, Huesca, Melilla, Ávila y Zaragoza respectivamente ⁴.

2.4. Incidencia de las reclamaciones por Mutua.

En el apartado 4, se incluyen los datos pormenorizados relativos al número de reclamaciones planteadas y materias a las que afectan, referidos, en este caso, a cada una de las dieciocho mutuas existentes.

Este análisis individualizado permite al lector tener un conocimiento más preciso y detallado de la actividad desarrollada por cada una de estas entidades colaboradoras.

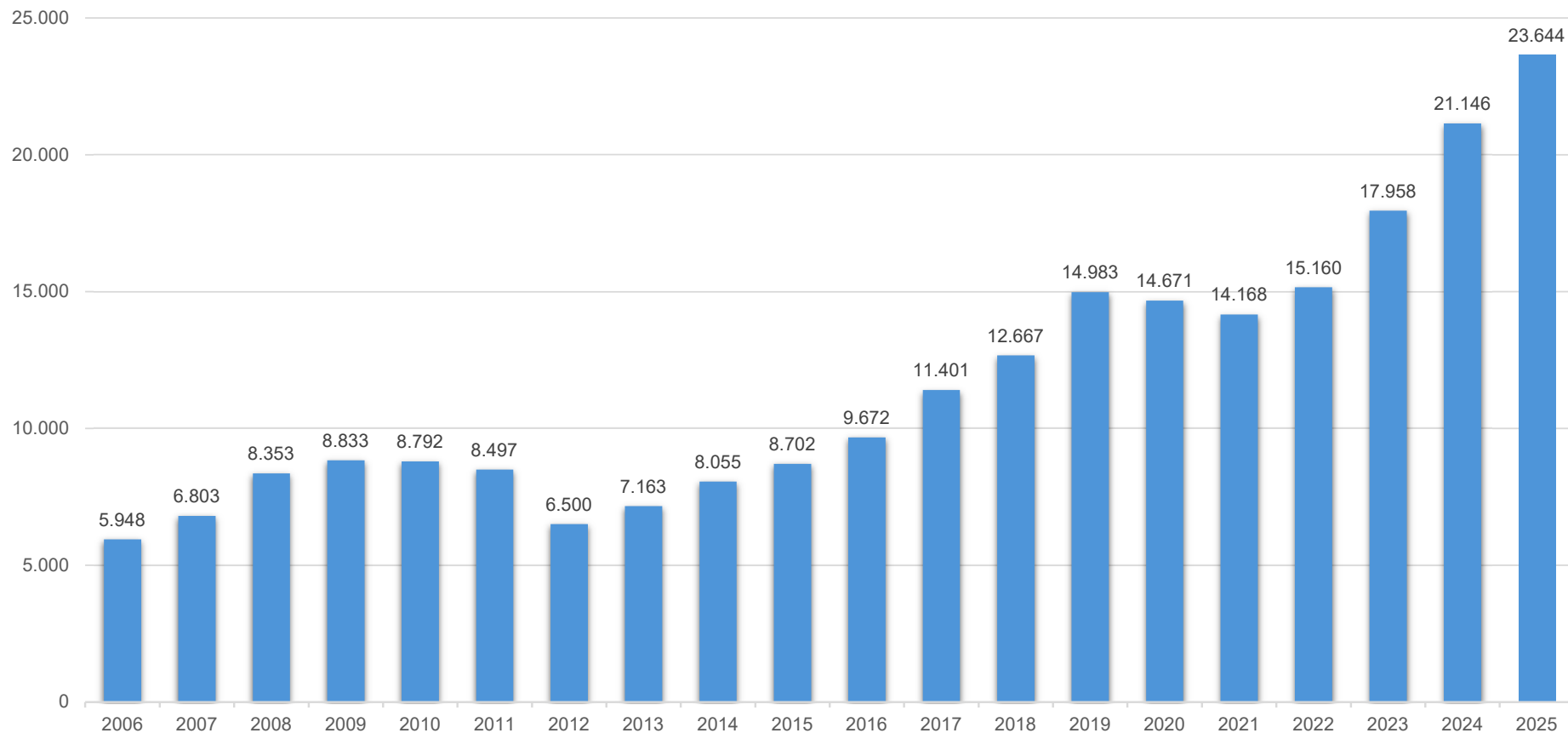
³ Cuadros del apartado 3.3

⁴ Los cuadros y gráficos soporte de las valoraciones anteriores se incluyen en el apartado 3.4.

3. DATOS GENERALES

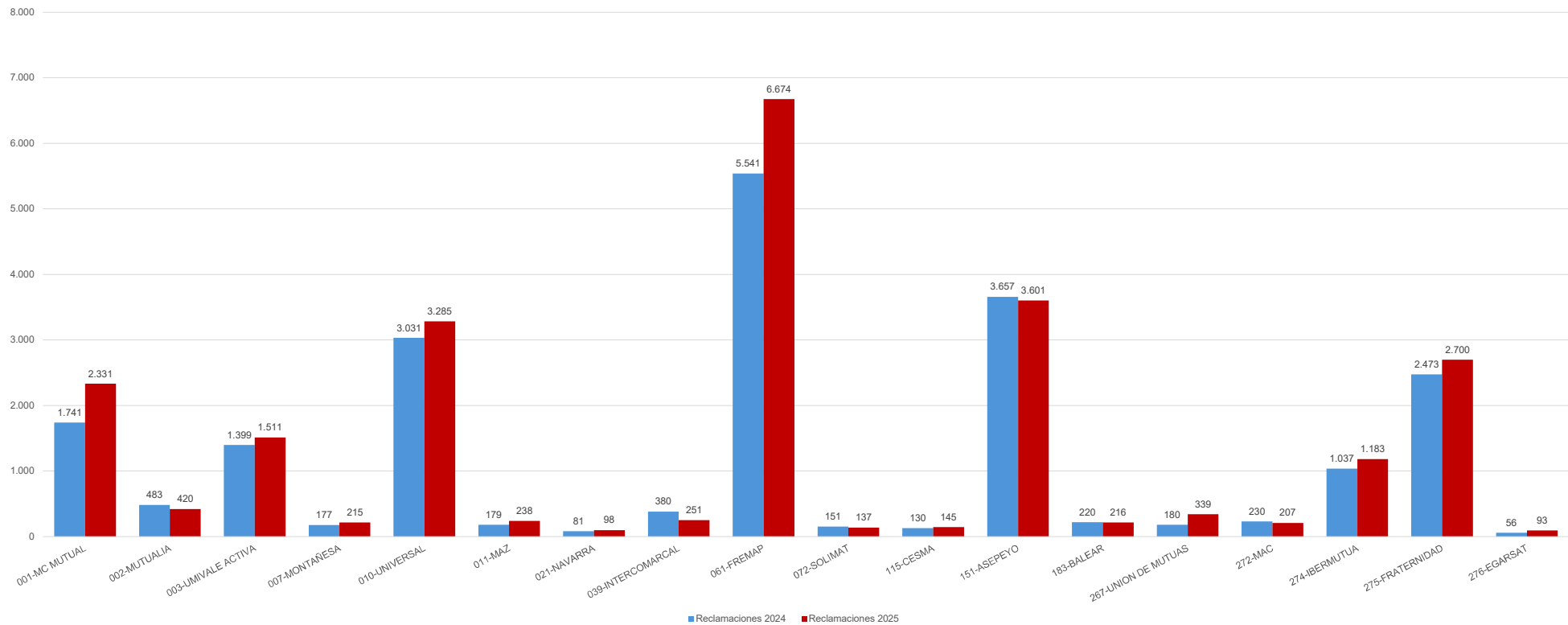
3.1. Número y evolución de las reclamaciones.

EVOLUCIÓN ANUAL DE RECLAMACIONES. PERIODO 2006 - 2025



Reclamaciones por año. Periodo 2006 - 2025		
Año	Número	Variación
2006	5.948	-
2007	6.803	14,37%
2008	8.353	22,78%
2009	8.833	5,75%
2010	8.792	-0,46%
2011	8.497	-3,36%
2012	6.500	-23,50%
2013	7.163	10,20%
2014	8.055	12,45%
2015	8.702	8,03%
2016	9.672	11,15%
2017	11.401	17,88%
2018	12.667	11,10%
2019	14.983	18,28%
2020	14.671	-2,08%
2021	14.168	-3,43%
2022	15.160	7,00%
2023	17.958	18,46%
2024	21.146	17,75%
2025	23.644	11,81%

GRÁFICO DE LA EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR MUTUA



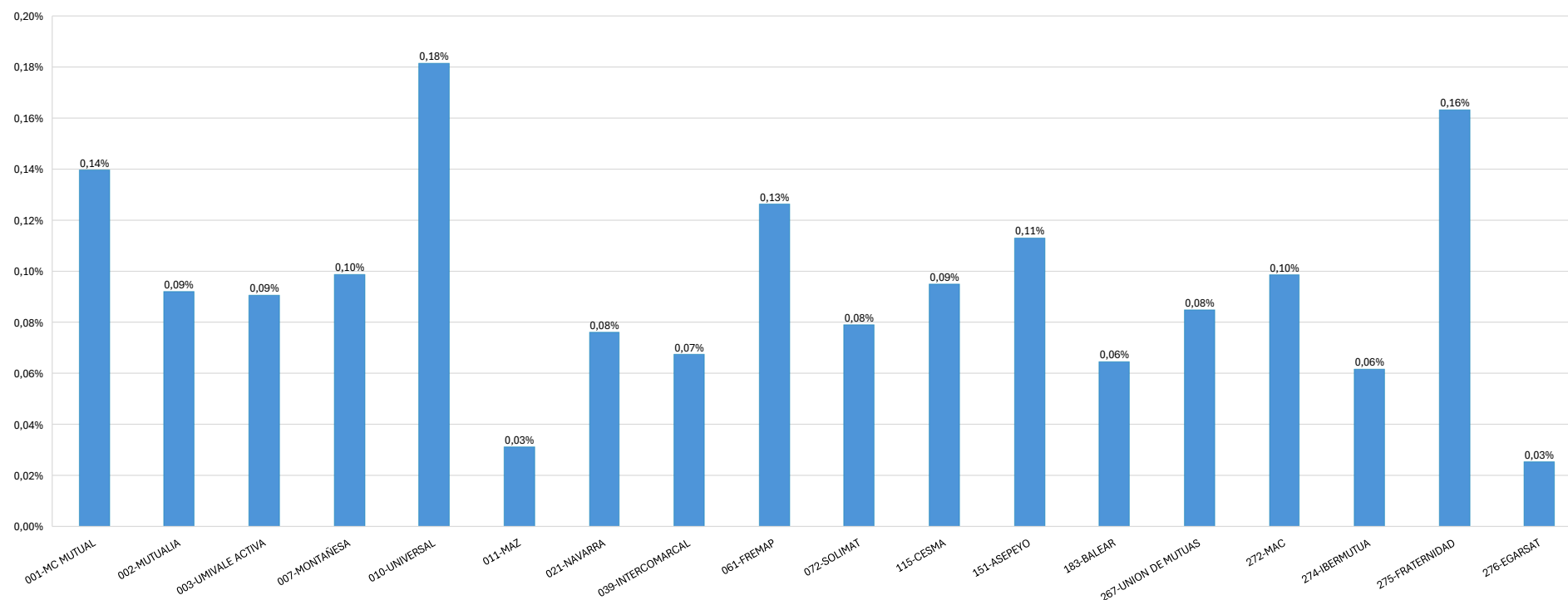
Variación interanual de las reclamaciones por Mutua			
Mutua	Reclamaciones 2024	Reclamaciones 2025	Variación
001-MC MUTUAL	1.741	2.331	33,89%
002-MUTUALIA	483	420	-13,04%
003-UMIVALE ACTIVA	1.399	1.511	8,01%
007-MONTAÑESA	177	215	21,47%
010-UNIVERSAL	3.031	3.285	8,38%
011-MAZ	179	238	32,96%
021-NAVARRA	81	98	20,99%
039-INTERCOMARCAL	380	251	-33,95%
061-FREMAP	5.541	6.674	20,45%
072-SOLIMAT	151	137	-9,27%
115-CESMA	130	145	11,54%
151-ASEPEYO	3.657	3.601	-1,53%
183-BALEAR	220	216	-1,82%
267-UNION DE MUTUAS	180	339	88,33%
272-MAC	230	207	-10,00%
274-IBERMUTUA	1.037	1.183	14,08%
275-FRATERNIDAD	2.473	2.700	9,18%
276-EGARSAT	56	93	66,07%
Total:	21.146	23.644	11,81%

3. DATOS GENERALES

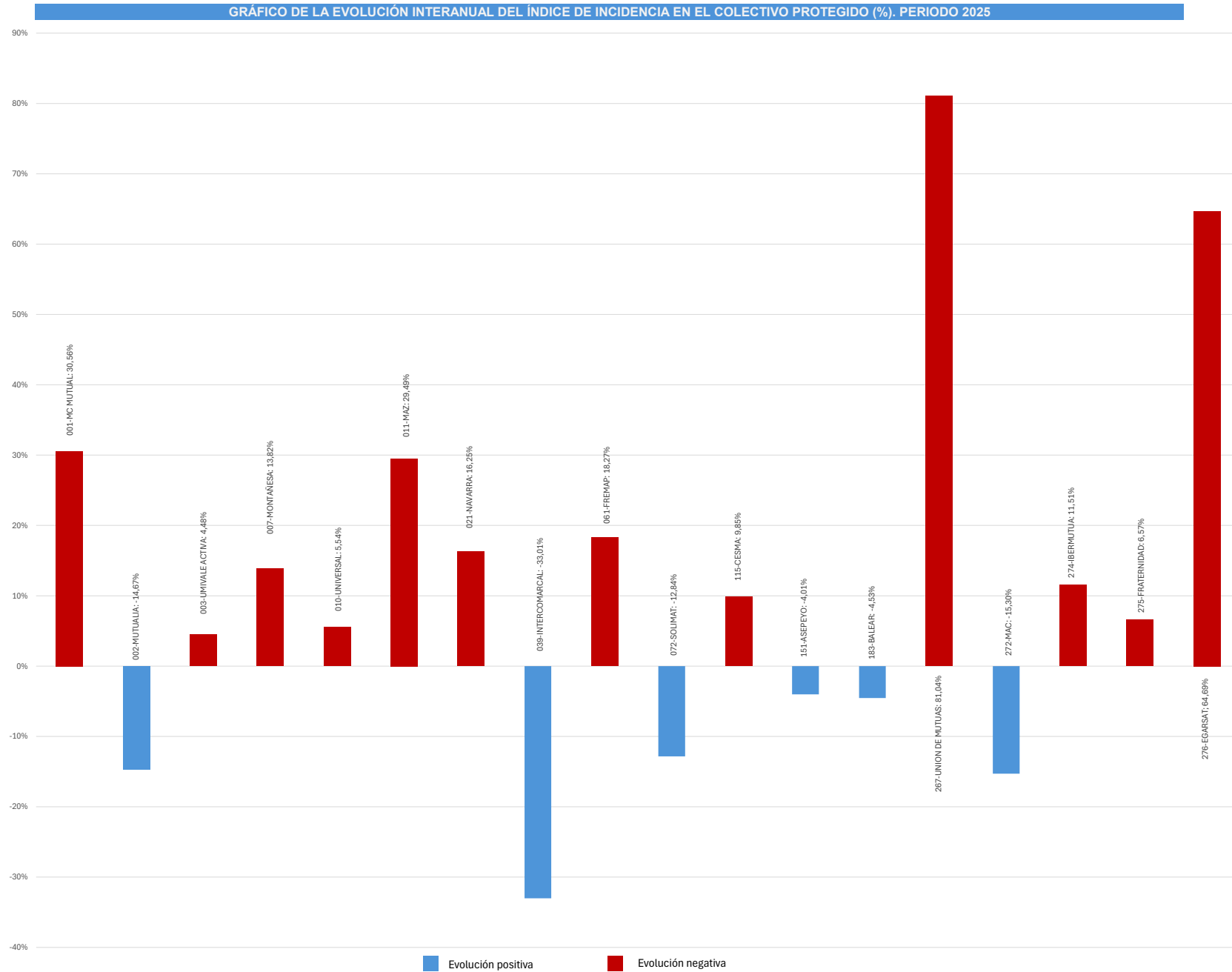
3.2. Incidencia de las reclamaciones por Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.

Periodo 2025			
Incidencia de las reclamaciones en la población protegida.			
Mutuas	Colectivo Protegido	Reclamaciones 2025	Incidencia s/ colectivo (%)
001-MC MUTUAL	1.669.379	2.331	0,14%
002-MUTUALIA	456.192	420	0,09%
003-UMIVALE ACTIVA	1.668.337	1.511	0,09%
007-MONTAÑESA	217.774	215	0,10%
010-UNIVERSAL	1.810.606	3.285	0,18%
011-MAZ	763.062	238	0,03%
021-NAVARRA	128.874	98	0,08%
039-INTERCOMARCAL	372.292	251	0,07%
061-FREMAP	5.282.999	6.674	0,13%
072-SOLIMAT	173.360	137	0,08%
115-CESMA	152.662	145	0,09%
151-ASEPEYO	3.185.949	3.601	0,11%
183-BALEAR	334.664	216	0,06%
267-UNION DE MUTUAS	399.350	339	0,08%
272-MAC	209.936	207	0,10%
274-IBERMUTUA	1.919.039	1.183	0,06%
275-FRATERNIDAD	1.653.928	2.700	0,16%
276-EGARSAT	366.266	93	0,03%
Total:	20.764.669	23.644	0,11%

GRÁFICO DE LA INCIDENCIA EN LA POBLACIÓN PROTEGIDA (%). PERIODO 2025.



Evolución de índice de incidencia en la población protegida.			
Mutuas	Periodo 2024 (%)	Periodo 2025 (%)	Variación (%)
001-MC MUTUAL	0,11%	0,14%	30,56%
002-MUTUALIA	0,11%	0,09%	-14,67%
003-UMIVALE ACTIVA	0,09%	0,09%	4,48%
007-MONTAÑESA	0,09%	0,10%	13,82%
010-UNIVERSAL	0,17%	0,18%	5,54%
011-MAZ	0,02%	0,03%	29,49%
021-NAVARRA	0,07%	0,08%	16,25%
039-INTERCOMARCAL	0,10%	0,07%	-33,01%
061-FREMAP	0,11%	0,13%	18,27%
072-SOLIMAT	0,09%	0,08%	-12,84%
115-CESMA	0,09%	0,09%	9,85%
151-ASEPEYO	0,12%	0,11%	-4,01%
183-BALEAR	0,07%	0,06%	-4,53%
267-UNION DE MUTUAS	0,05%	0,08%	81,04%
272-MAC	0,12%	0,10%	-15,30%
274-IBERMUTUA	0,06%	0,06%	11,51%
275-FRATERNIDAD	0,15%	0,16%	6,57%
276-EGARSAT	0,02%	0,03%	64,69%
Totales:	0,10%	0,11%	9,16%

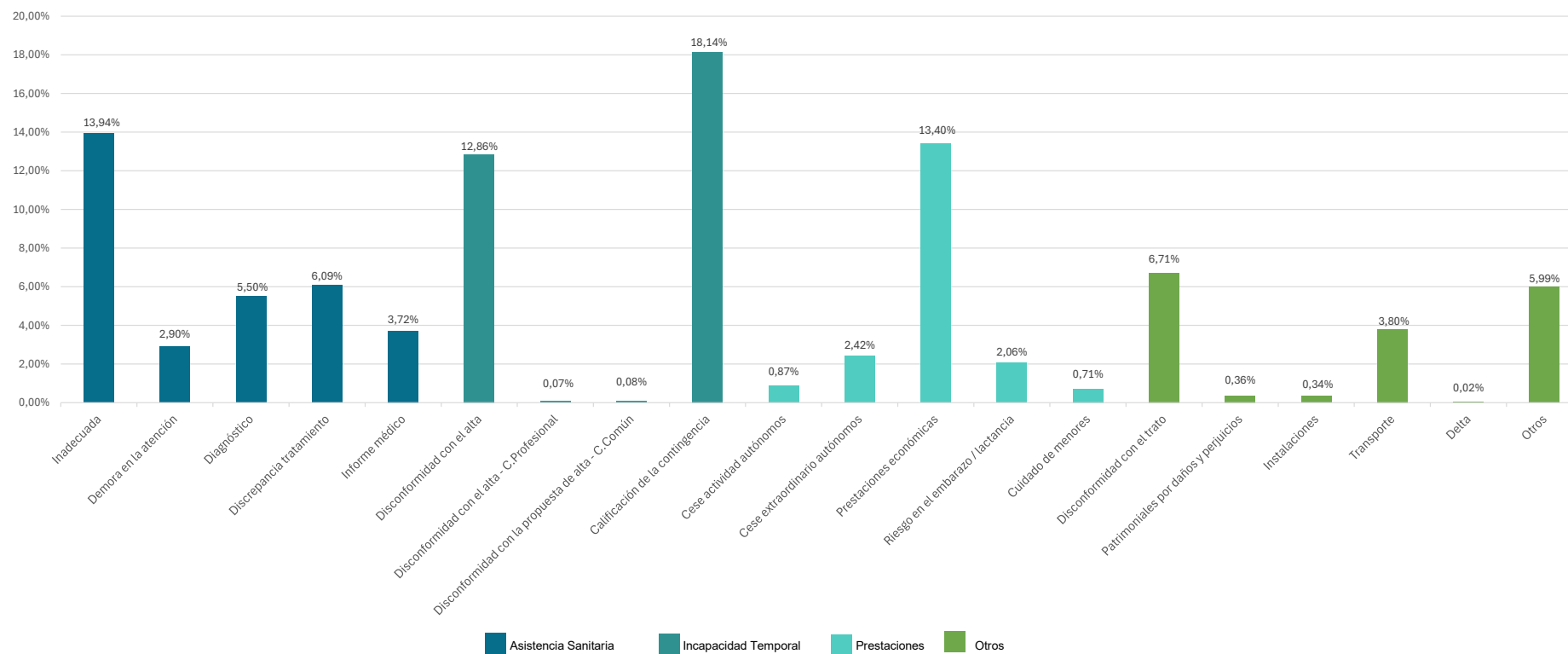


3. DATOS GENERALES

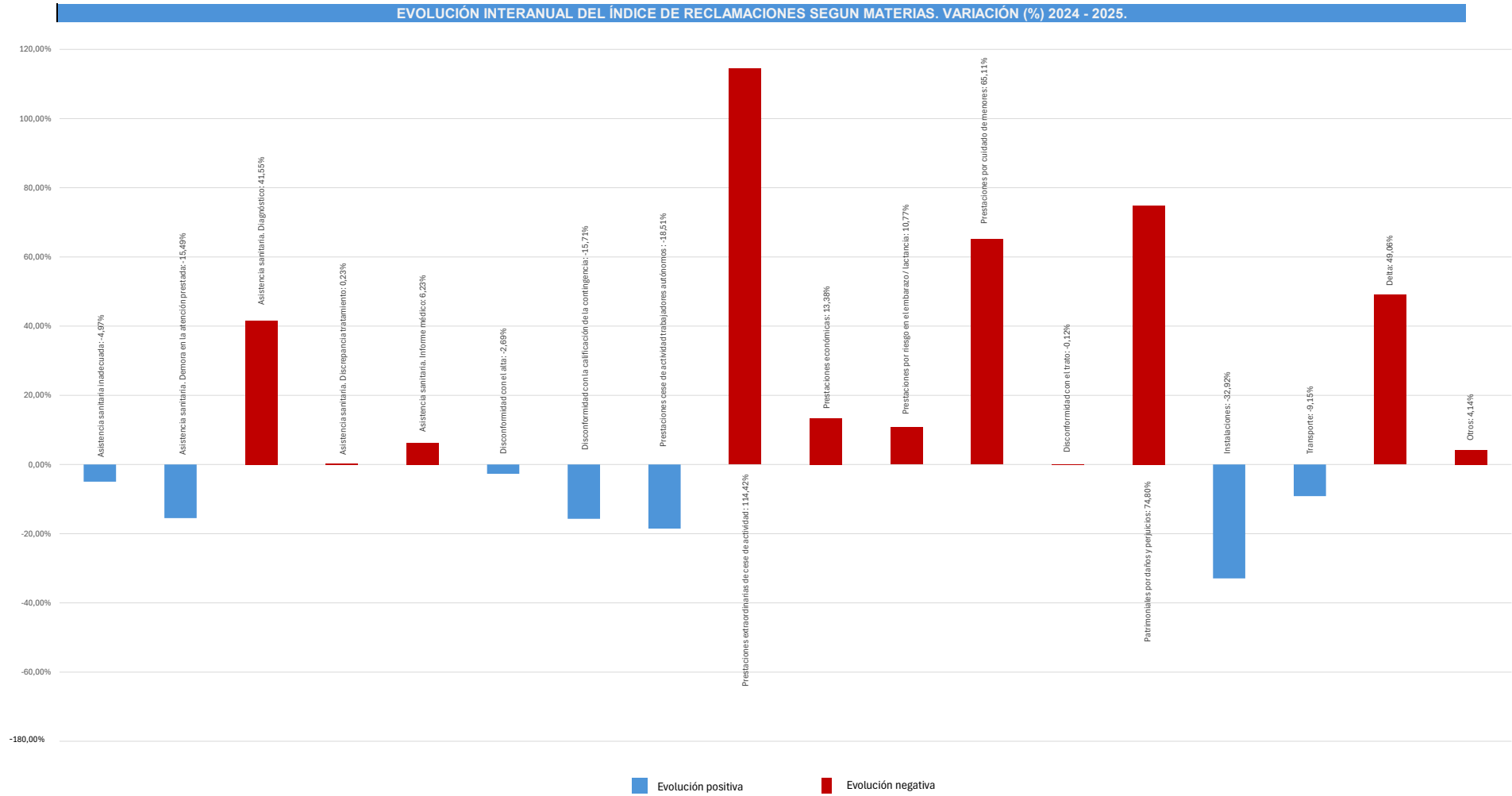
3.3. Reclamaciones por materias.

Reclamaciones por materia. Periodo 2025.		
Materia	Reclamaciones	Porcentaje
Asistencia sanitaria inadecuada	3.297	13,94%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	686	2,90%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	1.301	5,50%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	1.439	6,09%
Asistencia sanitaria. Informe médico	879	3,72%
Disconformidad con el alta	3.041	12,86%
Disconformidad con el alta - C. Profesional	17	0,07%
Disconformidad con la propuesta de alta - C. Común	19	0,08%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	4.289	18,14%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	205	0,87%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	573	2,42%
Prestaciones económicas	3.168	13,40%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	488	2,06%
Prestaciones por cuidado de menores	168	0,71%
Disconformidad con el trato	1.587	6,71%
Patrimoniales por daños y perjuicios	86	0,36%
Instalaciones	81	0,34%
Transporte	899	3,80%
Delta	5	0,02%
Otros	1.416	5,99%
Total Reclamaciones:	23.644	100,00%

GRÁFICO DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN MATERIAS (%). PERIODO 2025.



Evolución del índice de reclamaciones según materias. Periodo 2025.			
Materia	Porcentaje 2024	Porcentaje 2025	Variación
Asistencia sanitaria inadecuada	14,67%	13,94%	-4,97%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	3,43%	2,90%	-15,49%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	3,89%	5,50%	41,55%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	6,07%	6,09%	0,23%
Asistencia sanitaria. Informe médico	3,50%	3,72%	6,23%
Disconformidad con el alta	13,22%	12,86%	-2,69%
Disconformidad con el alta - C. Profesional	0,00%	0,07%	-
Disconformidad con la propuesta de alta - C. Común	0,00%	0,08%	-
Disconformidad con la calificación de la contingencia	21,52%	18,14%	-15,71%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	1,06%	0,87%	-18,51%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	1,13%	2,42%	114,42%
Prestaciones económicas	11,82%	13,40%	13,38%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	1,86%	2,06%	10,77%
Prestaciones por cuidado de menores	0,43%	0,71%	65,11%
Disconformidad con el trato	6,72%	6,71%	-0,12%
Patrimoniales por daños y perjuicios	0,21%	0,36%	74,80%
Instalaciones	0,51%	0,34%	-32,92%
Transporte	4,19%	3,80%	-9,15%
Delta	0,01%	0,02%	49,06%
Otros	5,75%	5,99%	4,14%

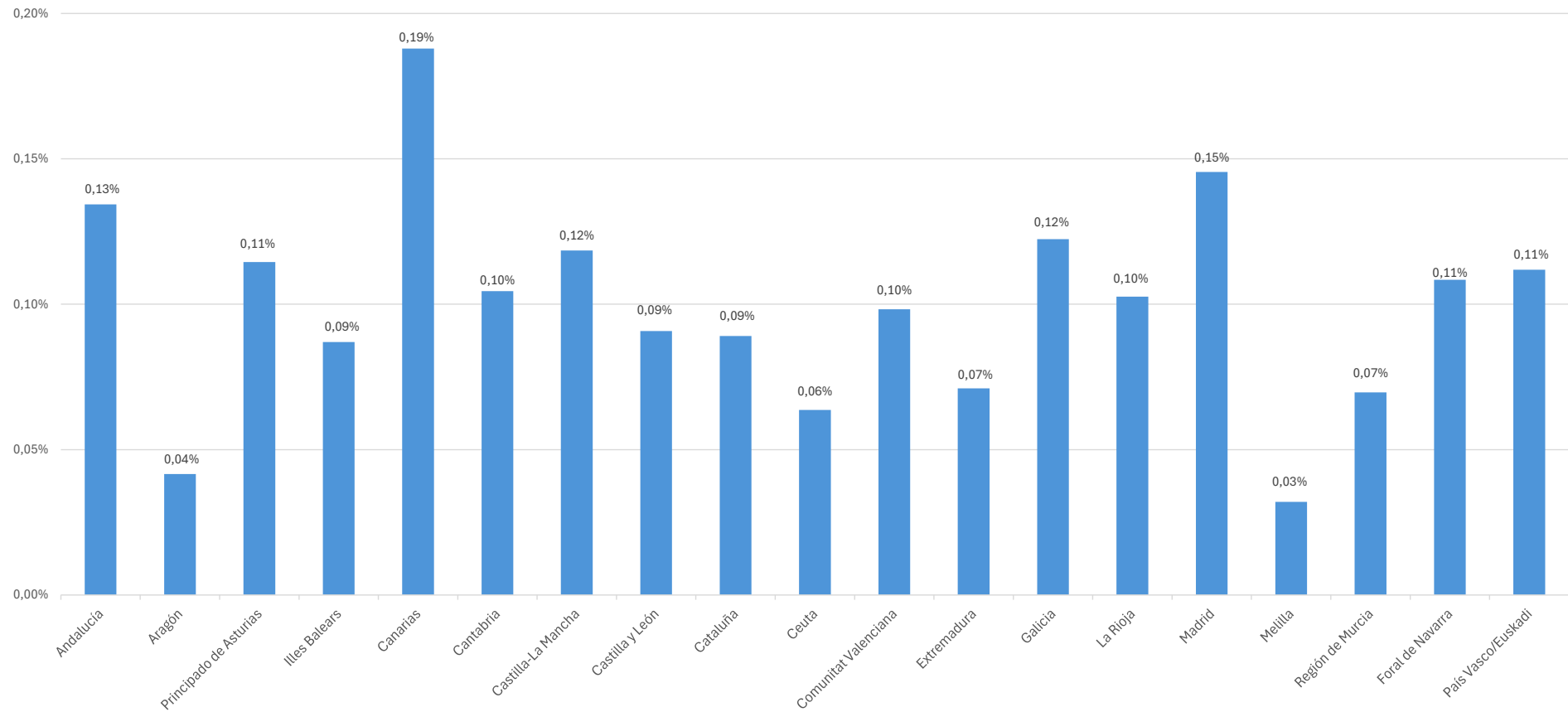


3. DATOS GENERALES

3.4. Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias.

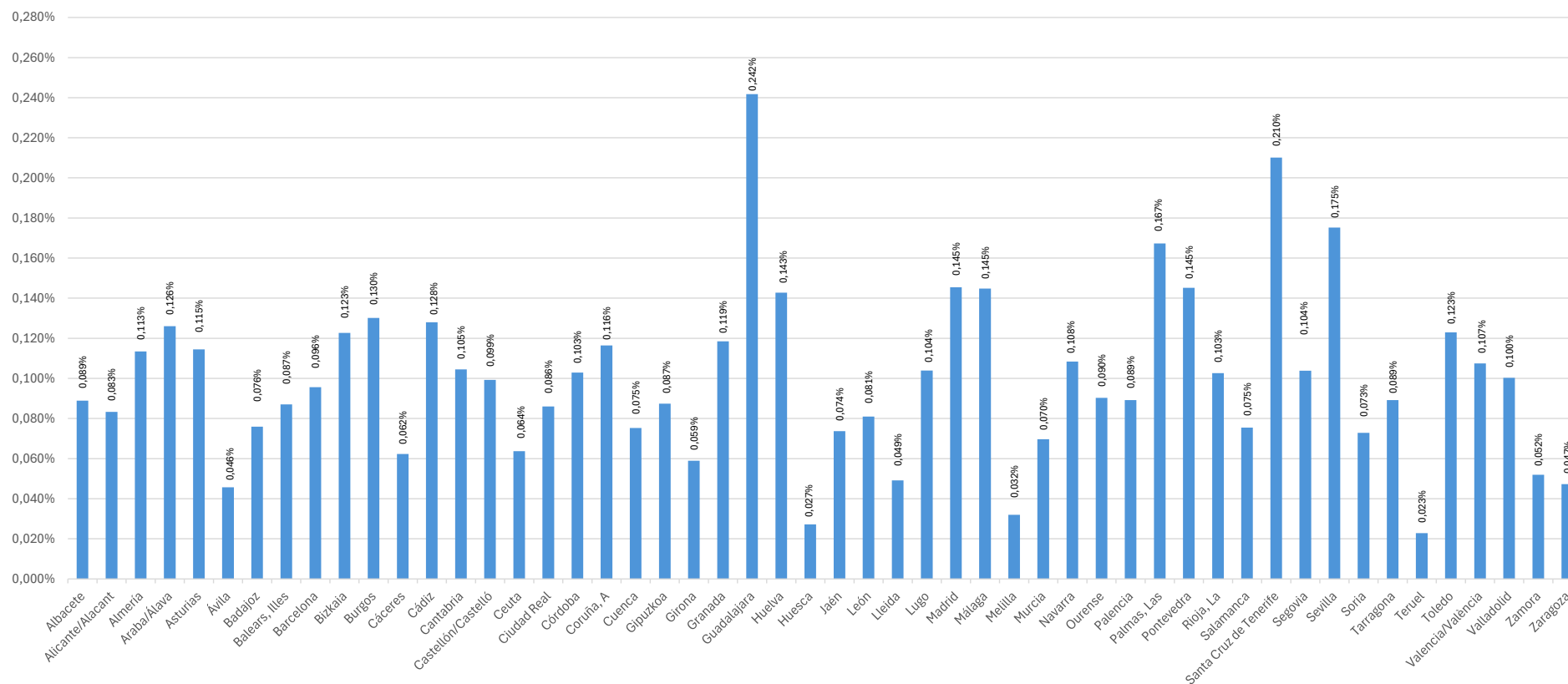
Periodo 2025			
Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido			
Comunidad Autónoma	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Porcentaje
Andalucía	3.113.878	4.184	0,13%
Aragón	622.240	259	0,04%
Principado de Asturias	382.475	438	0,11%
Illes Balears	491.889	428	0,09%
Canarias	957.334	1.799	0,19%
Cantabria	229.650	240	0,10%
Castilla-La Mancha	785.941	931	0,12%
Castilla y León	920.901	836	0,09%
Cataluña	3.854.035	3.433	0,09%
Ceuta	23.562	15	0,06%
Comunitat Valenciana	2.196.071	2.158	0,10%
Extremadura	361.741	257	0,07%
Galicia	1.005.736	1.231	0,12%
La Rioja	142.258	146	0,10%
Madrid	3.704.471	5.390	0,15%
Melilla	21.866	7	0,03%
Región de Murcia	661.690	461	0,07%
Foral de Navarra	307.134	333	0,11%
País Vasco/Euskadi	981.797	1.098	0,11%
Total:	20.764.669	23.644	0,11%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES POR CC.AA. RESPECTO DEL COLECTIVO PROTEGIDO. PERIODO 2025.



Periodo 2025			
Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido.			
Provincia	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Porcentaje
Albacete	153.036	136	0,089%
Alicante/Alacant	746.767	622	0,083%
Almería	306.747	348	0,113%
Araba/Álava	167.401	211	0,126%
Asturias	382.475	438	0,115%
Ávila	52.518	24	0,046%
Badajoz	231.829	176	0,076%
Balears, Illes	491.889	428	0,087%
Barcelona	2.941.047	2.813	0,096%
Bizkaia	497.338	610	0,123%
Burgos	148.302	193	0,130%
Cáceres	129.912	81	0,062%
Cádiz	368.022	471	0,128%
Cantabria	229.650	240	0,105%
Castellón/Castelló	263.890	262	0,099%
Ceuta	23.562	15	0,064%
Ciudad Real	181.404	156	0,086%
Córdoba	279.764	288	0,103%
Coruña, A	440.636	513	0,116%
Cuenca	81.016	61	0,075%
Gipuzkoa	317.058	277	0,087%
Girona	359.629	212	0,059%
Granada	321.508	381	0,119%
Guadalajara	102.994	249	0,242%
Huelva	180.051	257	0,143%
Huesca	106.702	29	0,027%
Jaén	259.323	191	0,074%
León	155.608	126	0,081%
Lleida	213.447	105	0,049%
Lugo	115.466	120	0,104%
Madrid	3.704.471	5.390	0,145%
Málaga	665.796	964	0,145%
Melilla	21.866	7	0,032%
Murcia	661.690	461	0,070%
Navarra	307.134	333	0,108%
Ourense	99.632	90	0,090%
Palencia	61.695	55	0,089%
Palmas, Las	496.696	831	0,167%
Pontevedra	350.002	508	0,145%
Rioja, La	142.258	146	0,103%
Salamanca	124.540	94	0,075%
Santa Cruz de Tenerife	460.638	968	0,210%
Segovia	61.660	64	0,104%
Sevilla	732.667	1.284	0,175%
Soria	38.448	28	0,073%
Tarragona	339.912	303	0,089%
Teruel	57.024	13	0,023%
Toledo	267.491	329	0,123%
Valencia/València	1.185.414	1.274	0,107%
Valladolid	222.324	223	0,100%
Zamora	55.806	29	0,052%
Zaragoza	458.514	217	0,047%
Total	20.764.669	23.644	0,11%

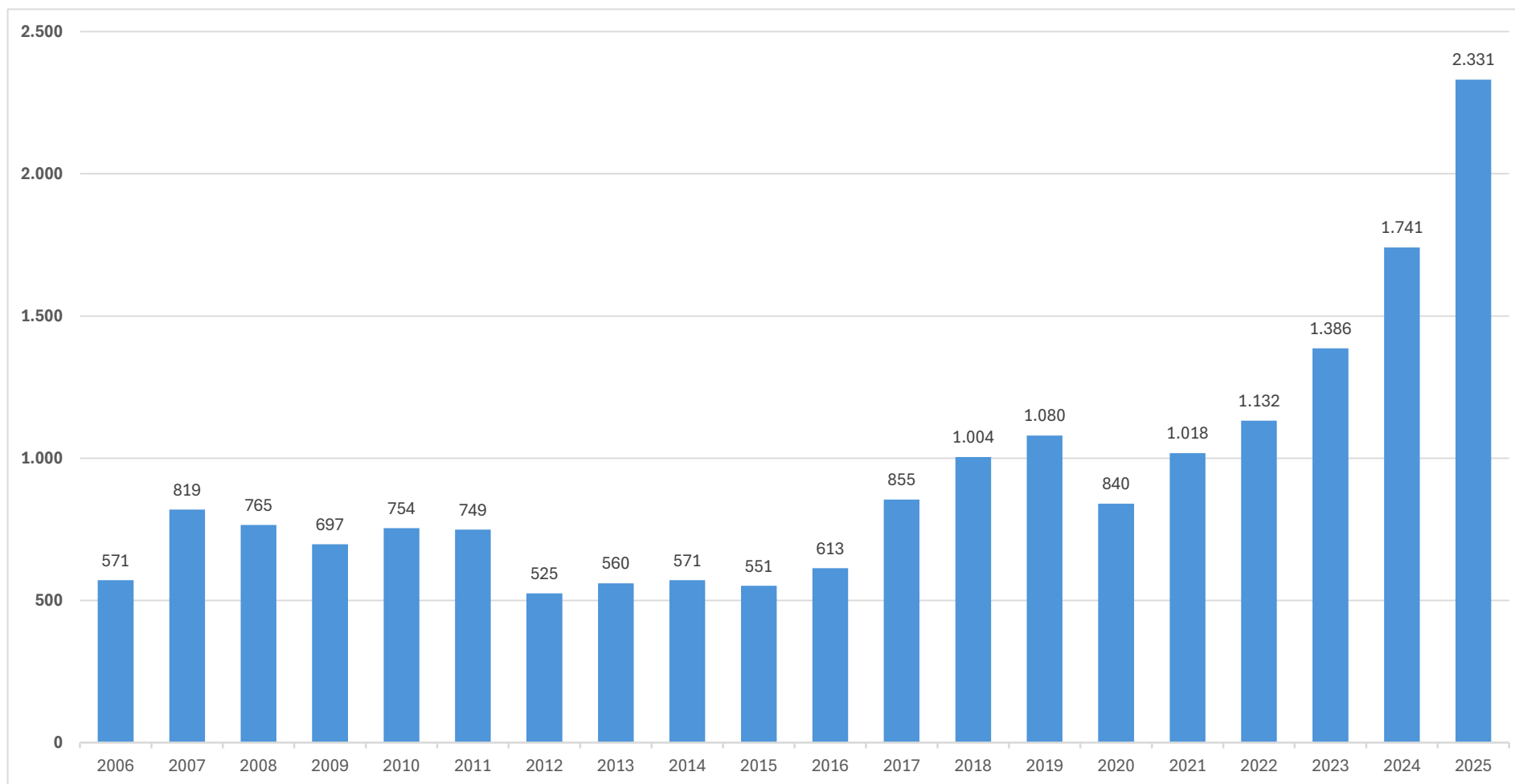
GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES POR PROVINCIAS RESPECTO DEL COLECTIVO PROTEGIDO . PERIODO 2025.



4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS COLABORADORAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

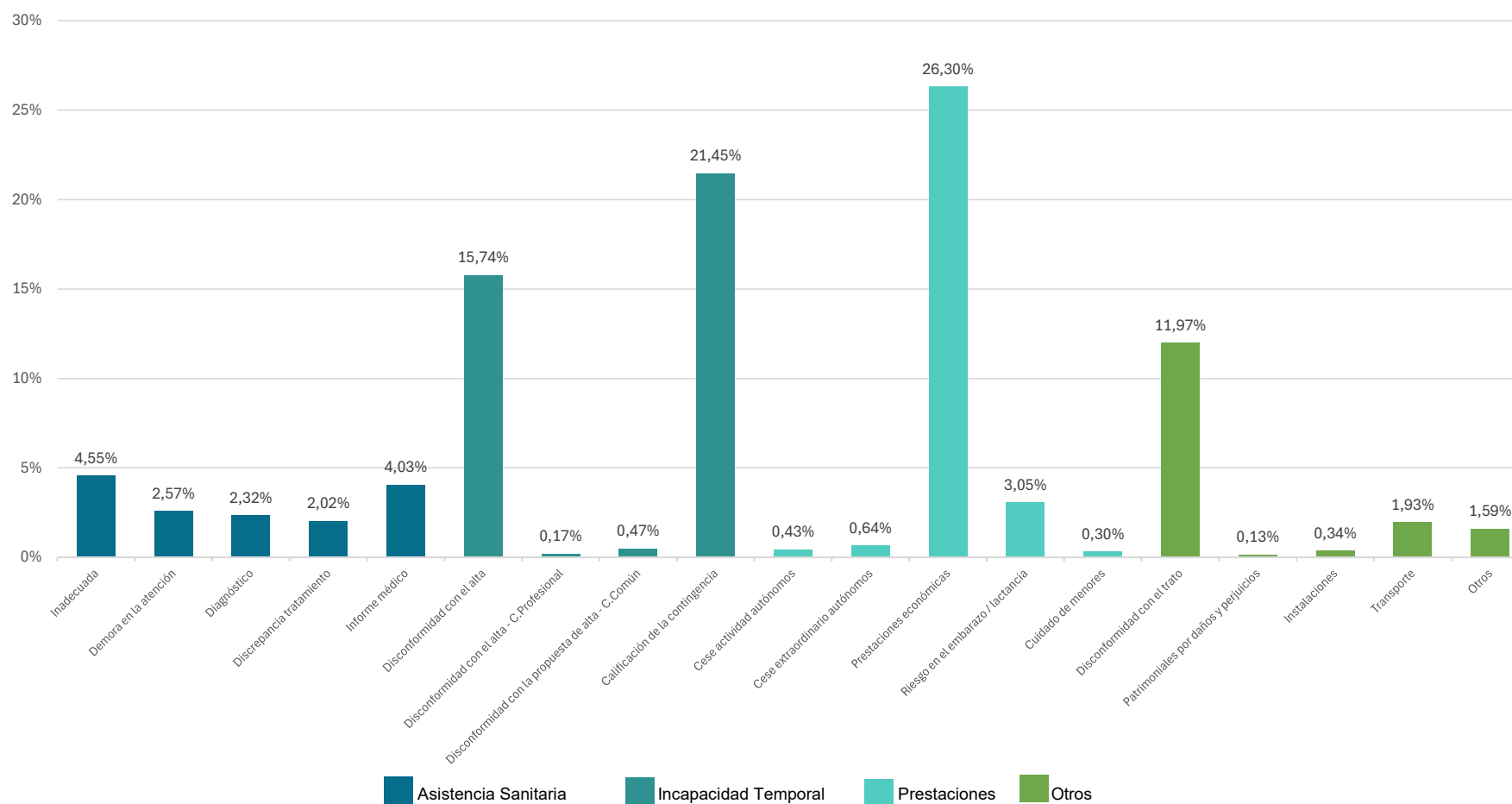
4.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS

MUTUAL MIDAT CYCLOPS PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



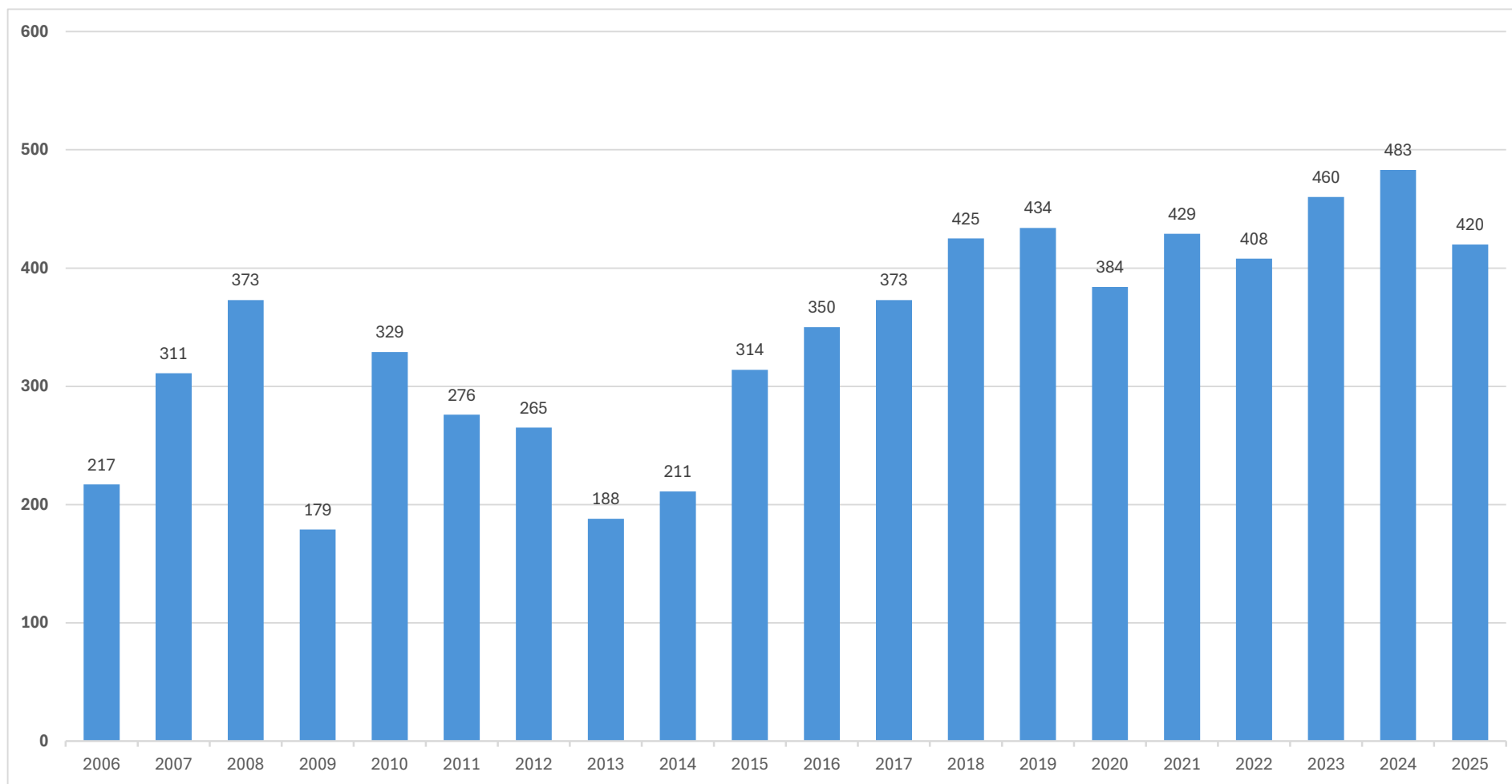
MUTUAL MIDAT CYCLOPS			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	106	4,55%	3,22%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	60	2,57%	8,75%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	54	2,32%	4,15%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	47	2,02%	3,27%
Asistencia sanitaria. Informe médico	94	4,03%	10,69%
Disconformidad con el alta	367	15,74%	12,07%
Disconformidad con el alta - C. Profesional	4	0,17%	23,53%
Disconformidad con la propuesta de alta - C. Común	11	0,47%	57,89%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	500	21,45%	11,66%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	10	0,43%	4,88%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	15	0,64%	2,62%
Prestaciones económicas	613	26,30%	19,35%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	71	3,05%	14,55%
Prestaciones por cuidado de menores	7	0,30%	4,17%
Disconformidad con el trato	279	11,97%	17,58%
Patrimoniales por daños y perjuicios	3	0,13%	3,49%
Instalaciones	8	0,34%	9,88%
Transporte	45	1,93%	5,01%
Otros	37	1,59%	2,61%
Total:	2.331	100,00%	9,86%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUAL MIDAT CYCLOPS. PERIODO 2025.



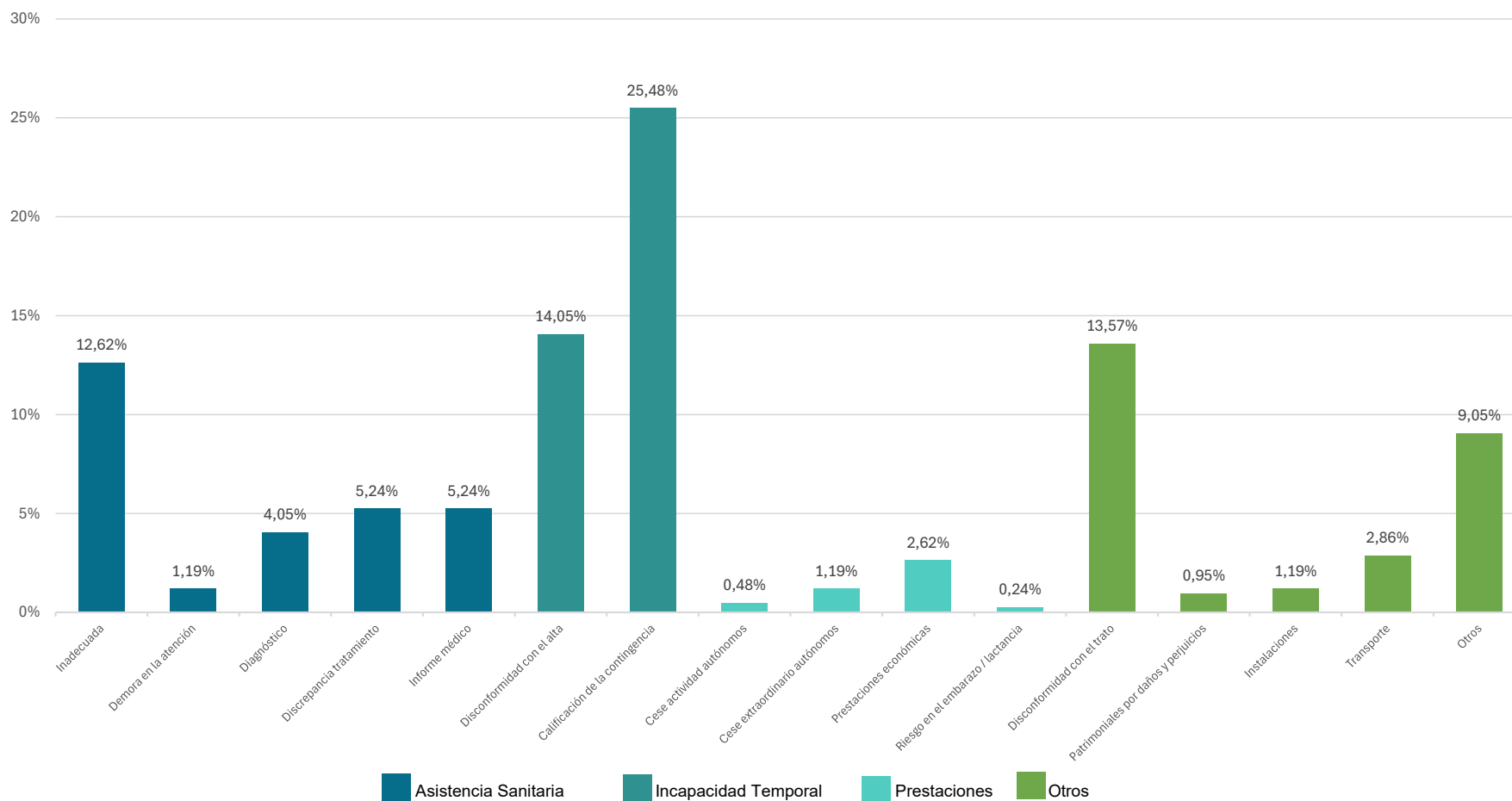
4.2. MUTUALIA

MUTUALIA PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



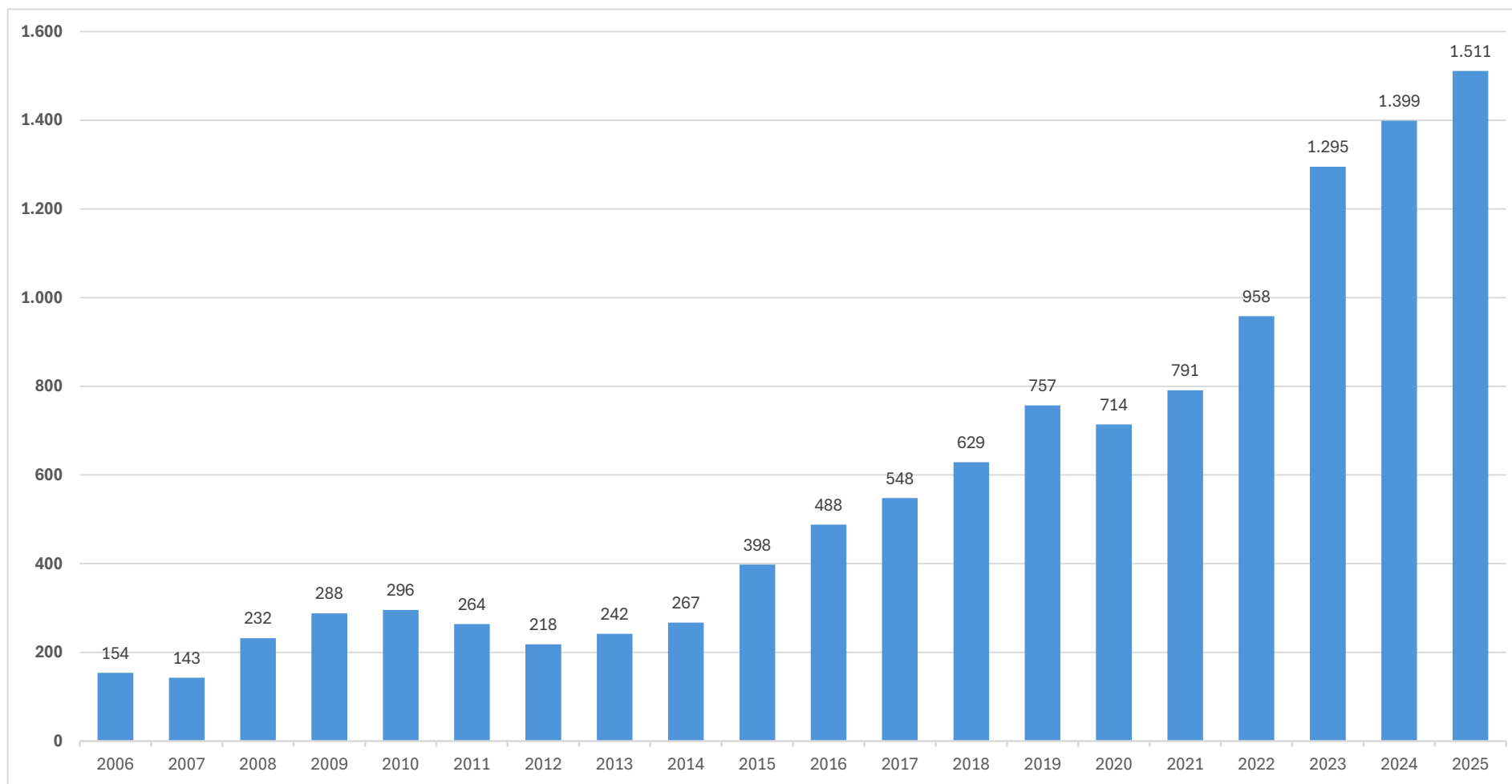
MUTUALIA			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	53	12,62%	1,61%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	5	1,19%	0,73%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	17	4,05%	1,31%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	22	5,24%	1,53%
Asistencia sanitaria. Informe médico	22	5,24%	2,50%
Disconformidad con el alta	59	14,05%	1,94%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	107	25,48%	2,49%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	2	0,48%	0,98%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	5	1,19%	0,87%
Prestaciones económicas	11	2,62%	0,35%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	1	0,24%	0,20%
Disconformidad con el trato	57	13,57%	3,59%
Patrimoniales por daños y perjuicios	4	0,95%	4,65%
Instalaciones	5	1,19%	6,17%
Transporte	12	2,86%	1,33%
Otros	38	9,05%	2,68%
Total:	420	100,00%	1,78%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUALIA. PERIODO 2025.



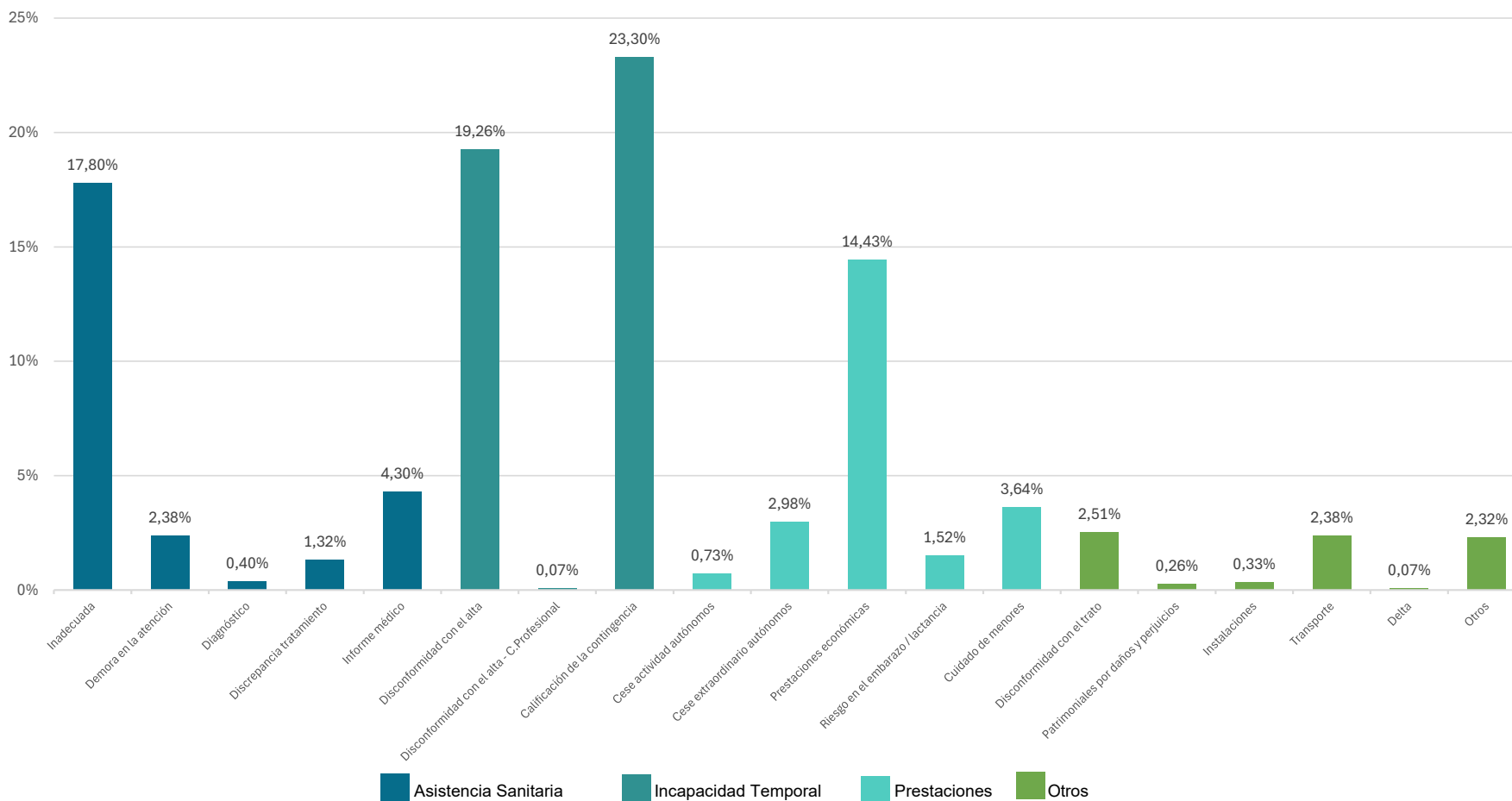
4.3. UMIVALE ACTIVA

UMIVALE ACTIVA PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



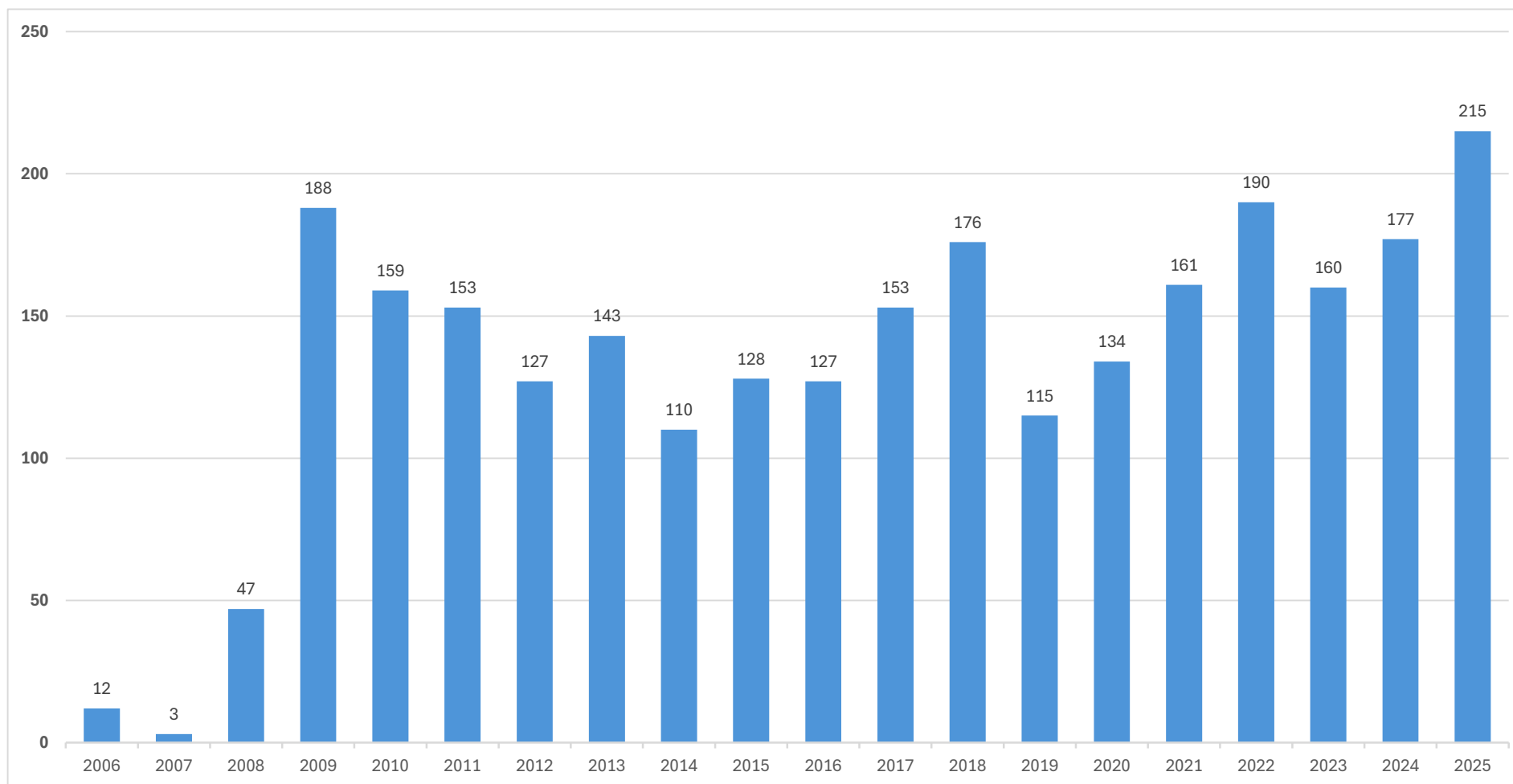
UMIVALE ACTIVA			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	269	17,80%	8,16%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	36	2,38%	5,25%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	6	0,40%	0,46%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	20	1,32%	1,39%
Asistencia sanitaria. Informe médico	65	4,30%	7,39%
Disconformidad con el alta	291	19,26%	9,57%
Disconformidad con el alta - C. Profesional	1	0,07%	5,88%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	352	23,30%	8,21%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	11	0,73%	5,37%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	45	2,98%	7,85%
Prestaciones económicas	218	14,43%	6,88%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	23	1,52%	4,71%
Prestaciones por cuidado de menores	55	3,64%	32,74%
Disconformidad con el trato	38	2,51%	2,39%
Patrimoniales por daños y perjuicios	4	0,26%	4,65%
Instalaciones	5	0,33%	6,17%
Transporte	36	2,38%	4,00%
Delta	1	0,07%	20,00%
Otros	35	2,32%	2,47%
Total:	1.511	100,00%	6,39%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA UMIVALE ACTIVA. PERIODO 2025.



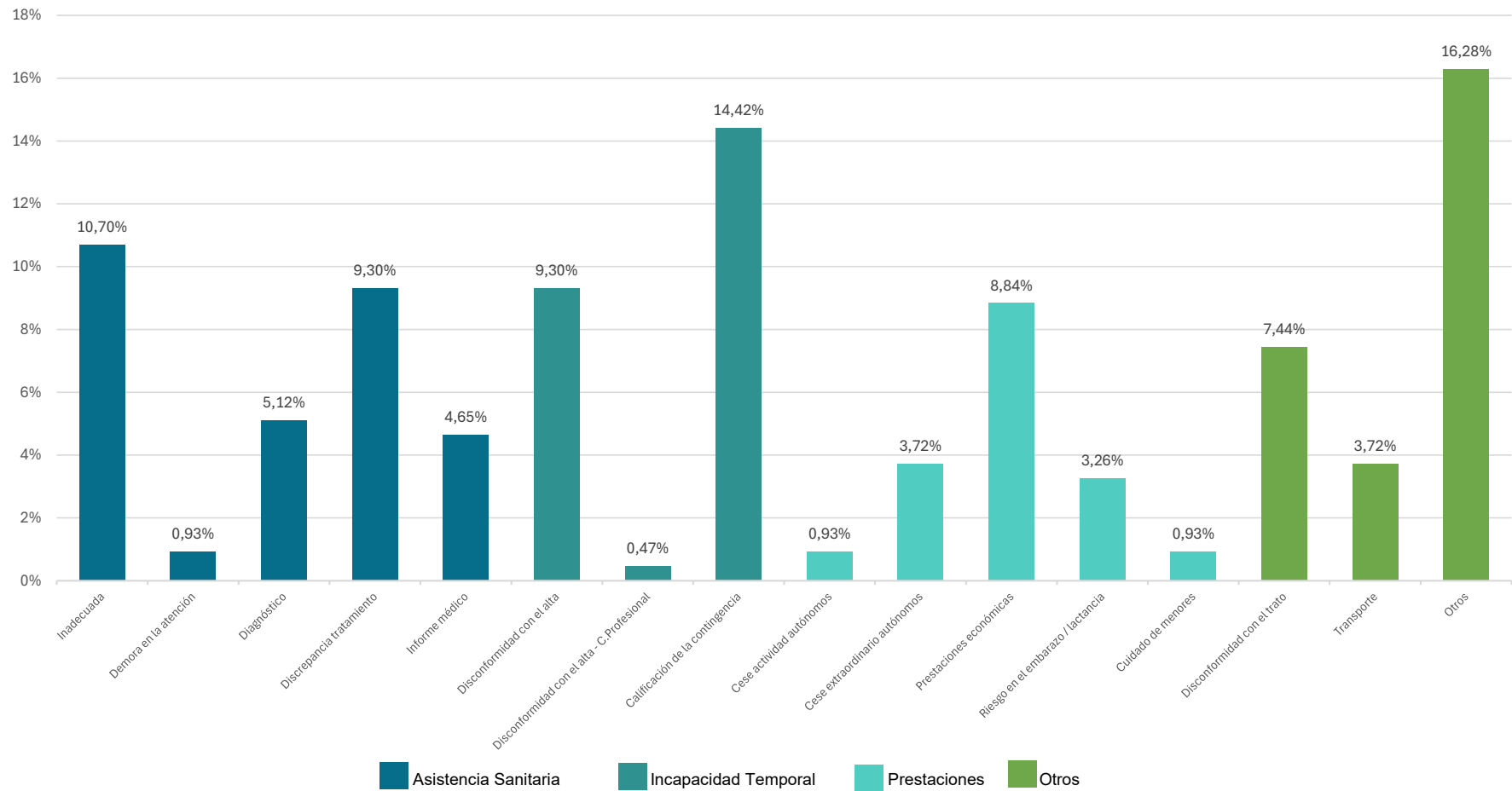
4.4. MUTUA MONTAÑESA

MUTUA MONTAÑESA PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



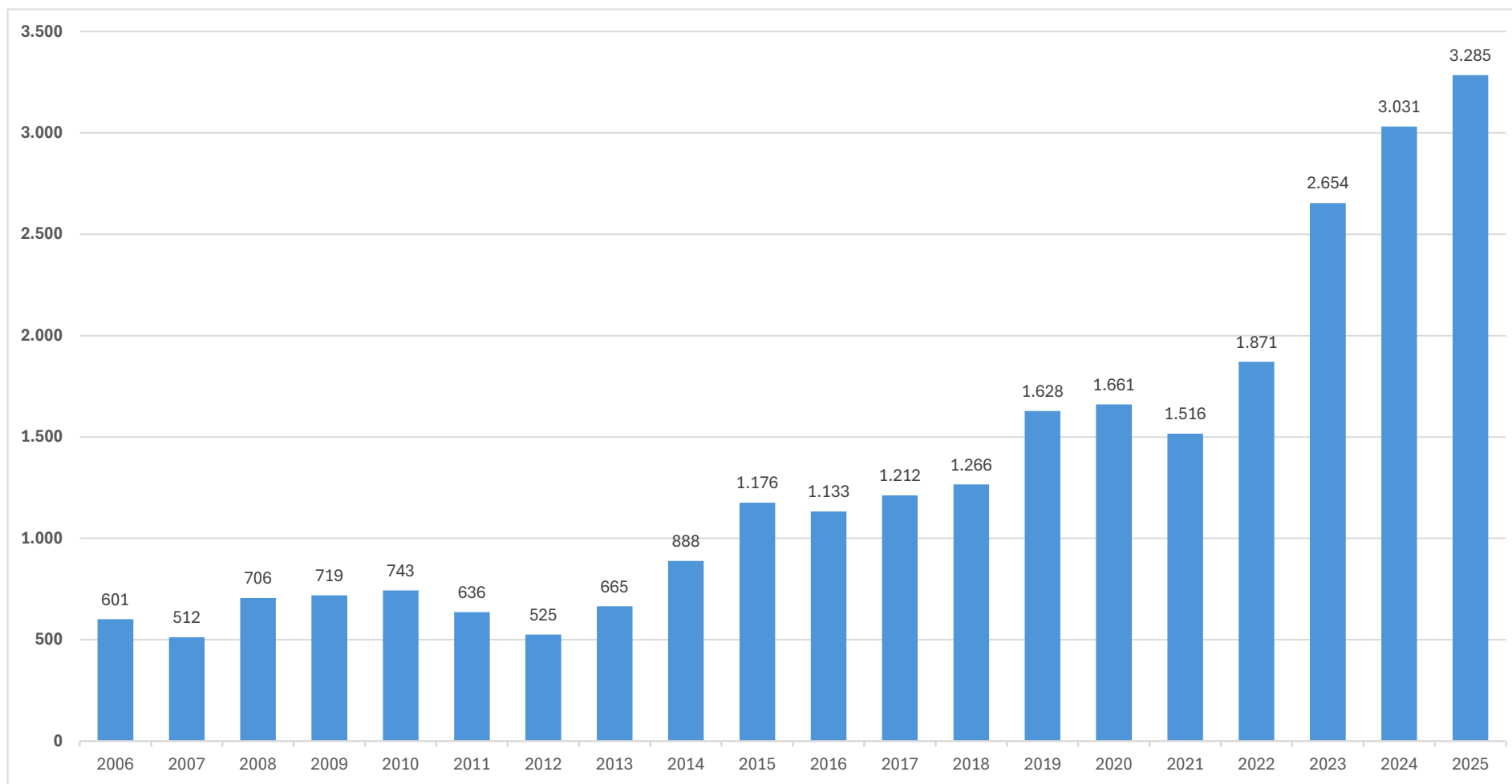
MUTUA MONTAÑESA			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	23	10,70%	0,70%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	2	0,93%	0,29%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	11	5,12%	0,85%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	20	9,30%	1,39%
Asistencia sanitaria. Informe médico	10	4,65%	1,14%
Disconformidad con el alta	20	9,30%	0,66%
Disconformidad con el alta - C. Profesional	1	0,47%	5,88%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	31	14,42%	0,72%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	2	0,93%	0,98%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	8	3,72%	1,40%
Prestaciones económicas	19	8,84%	0,60%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	7	3,26%	1,43%
Prestaciones por cuidado de menores	2	0,93%	1,19%
Disconformidad con el trato	16	7,44%	1,01%
Transporte	8	3,72%	0,89%
Otros	35	16,28%	2,47%
Total:	215	100,00%	0,91%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA MONTAÑESA. PERIODO 2025.



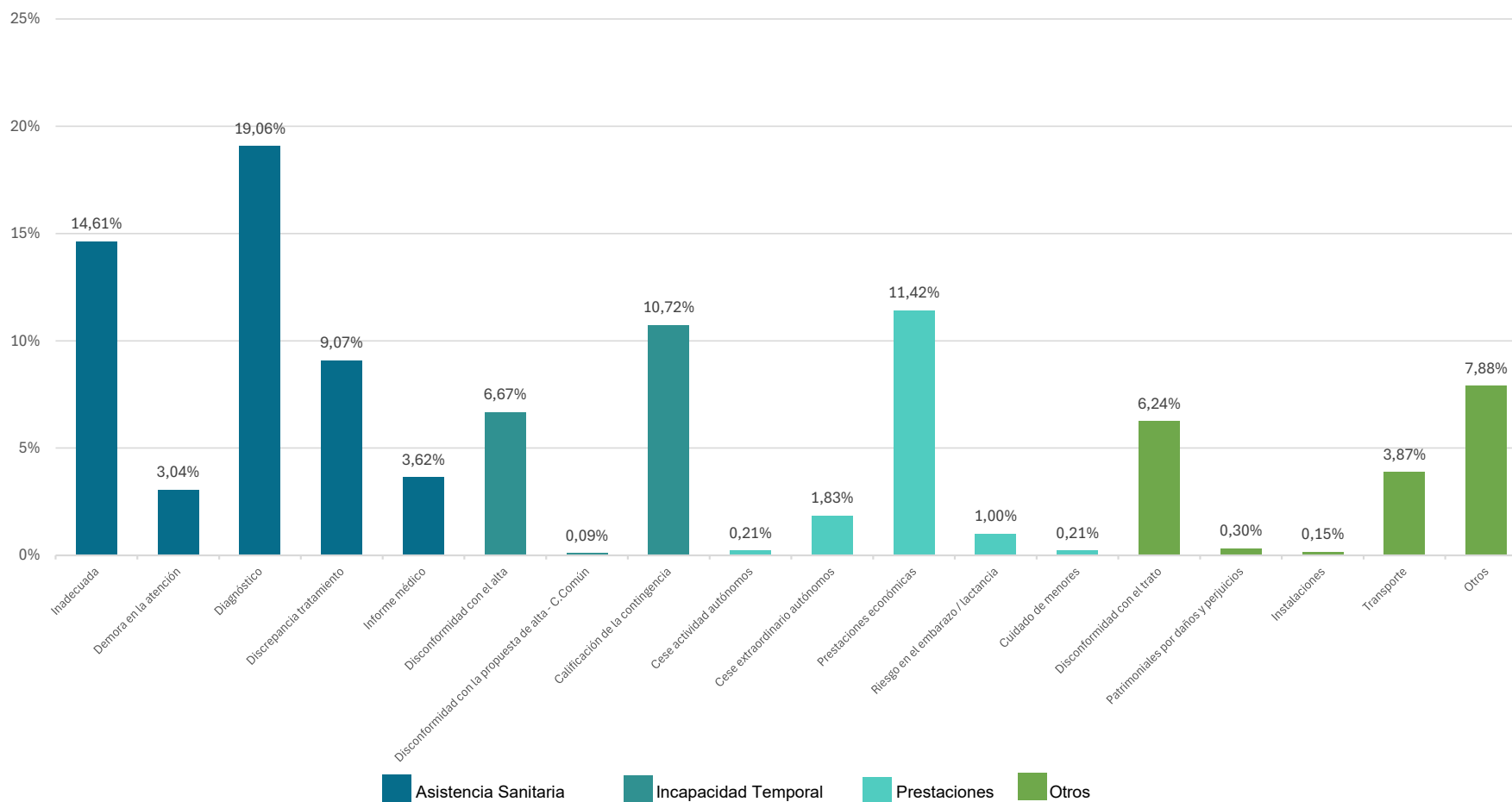
4.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

MUTUA UNIVERSAL PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



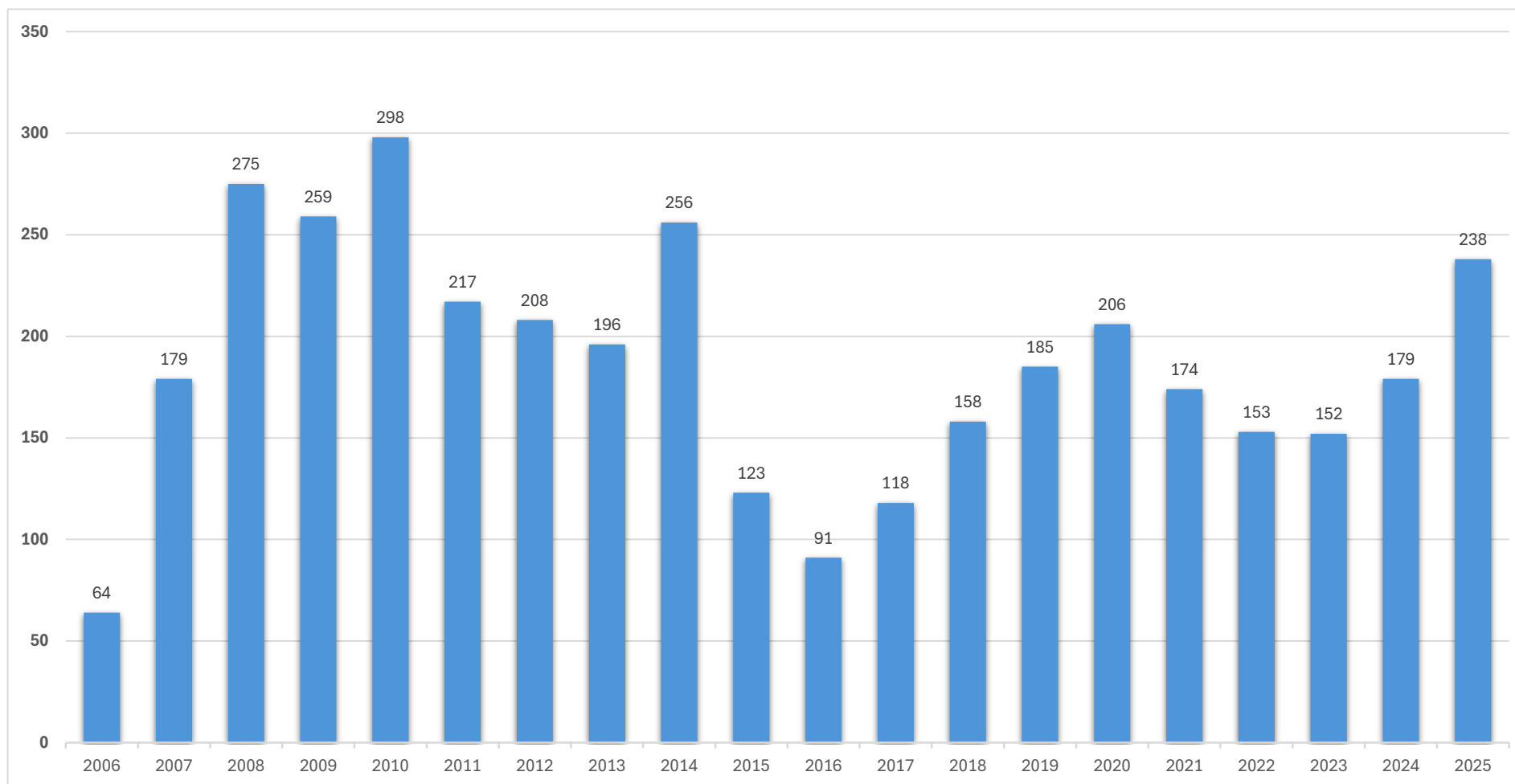
MUTUA UNIVERSAL			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	480	14,61%	14,56%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	100	3,04%	14,58%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	626	19,06%	48,12%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	298	9,07%	20,71%
Asistencia sanitaria. Informe médico	119	3,62%	13,54%
Disconformidad con el alta	219	6,67%	7,20%
Disconformidad con la propuesta de alta - C. Común	3	0,09%	15,79%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	352	10,72%	8,21%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	7	0,21%	3,41%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	60	1,83%	10,47%
Prestaciones económicas	375	11,42%	11,84%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	33	1,00%	6,76%
Prestaciones por cuidado de menores	7	0,21%	4,17%
Disconformidad con el trato	205	6,24%	12,92%
Patrimoniales por daños y perjuicios	10	0,30%	11,63%
Instalaciones	5	0,15%	6,17%
Transporte	127	3,87%	14,13%
Otros	259	7,88%	18,29%
Total:	3.285	100,00%	13,89%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA UNIVERSAL. PERIODO 2025.



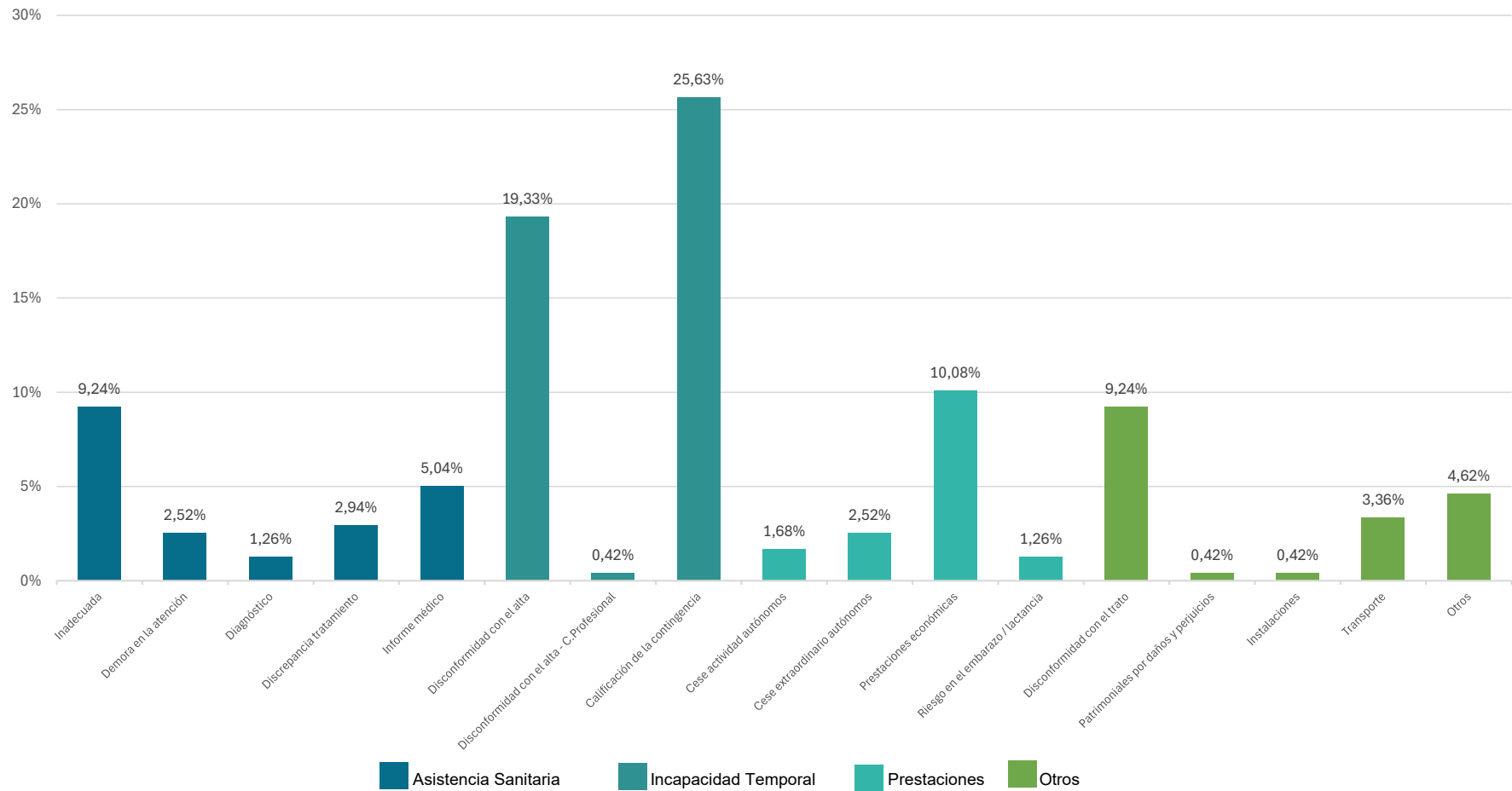
4.6. MAZ

MAZ PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



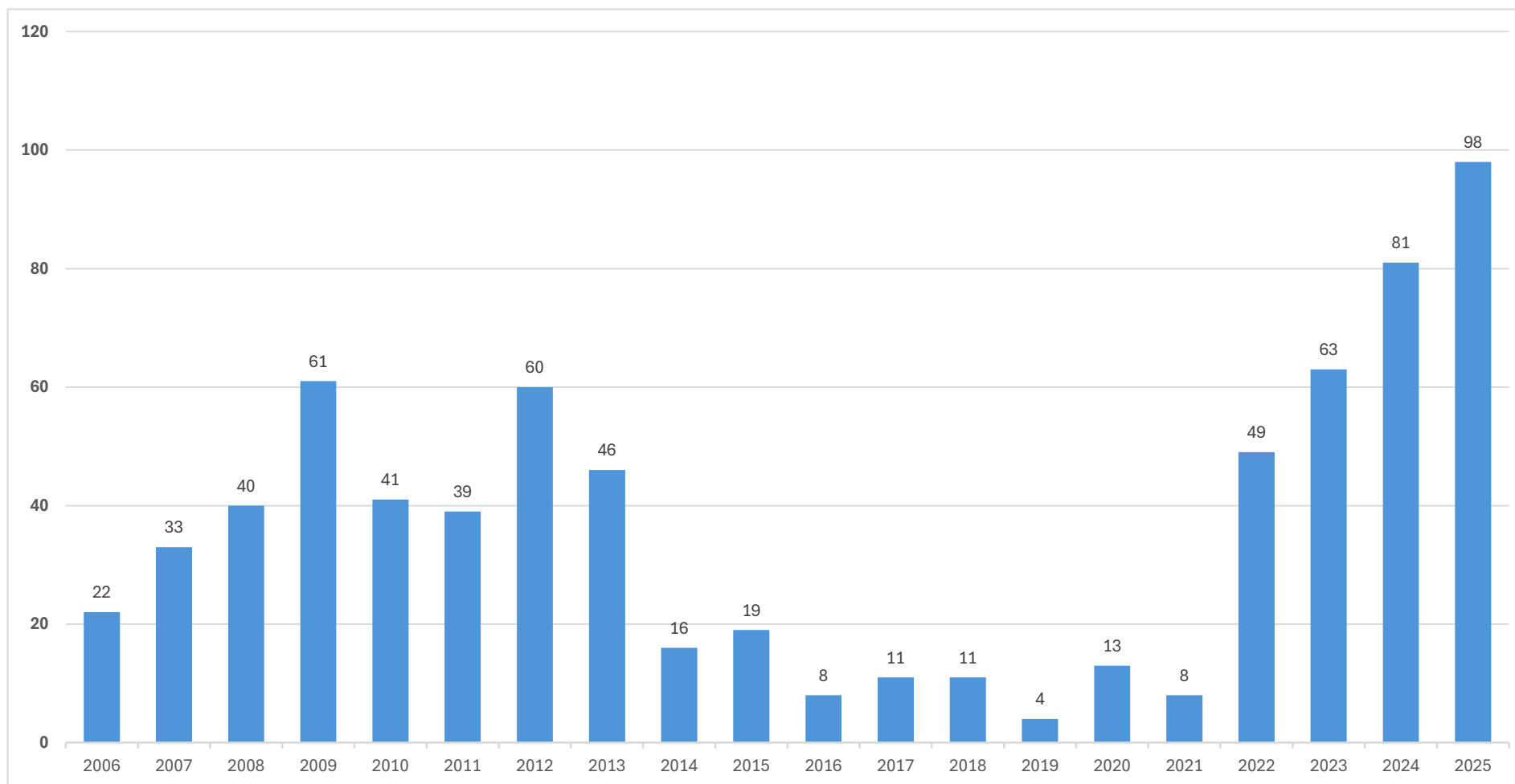
MAZ			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	22	9,24%	0,67%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	6	2,52%	0,87%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	3	1,26%	0,23%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	7	2,94%	0,49%
Asistencia sanitaria. Informe médico	12	5,04%	1,37%
Disconformidad con el alta	46	19,33%	1,51%
Disconformidad con el alta - C. Profesional	1	0,42%	5,88%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	61	25,63%	1,42%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	4	1,68%	1,95%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	6	2,52%	1,05%
Prestaciones económicas	24	10,08%	0,76%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	3	1,26%	0,61%
Disconformidad con el trato	22	9,24%	1,39%
Patrimoniales por daños y perjuicios	1	0,42%	1,16%
Instalaciones	1	0,42%	1,23%
Transporte	8	3,36%	0,89%
Otros	11	4,62%	0,78%
Total:	238	100,00%	1,01%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MAZ. PERIODO 2025.



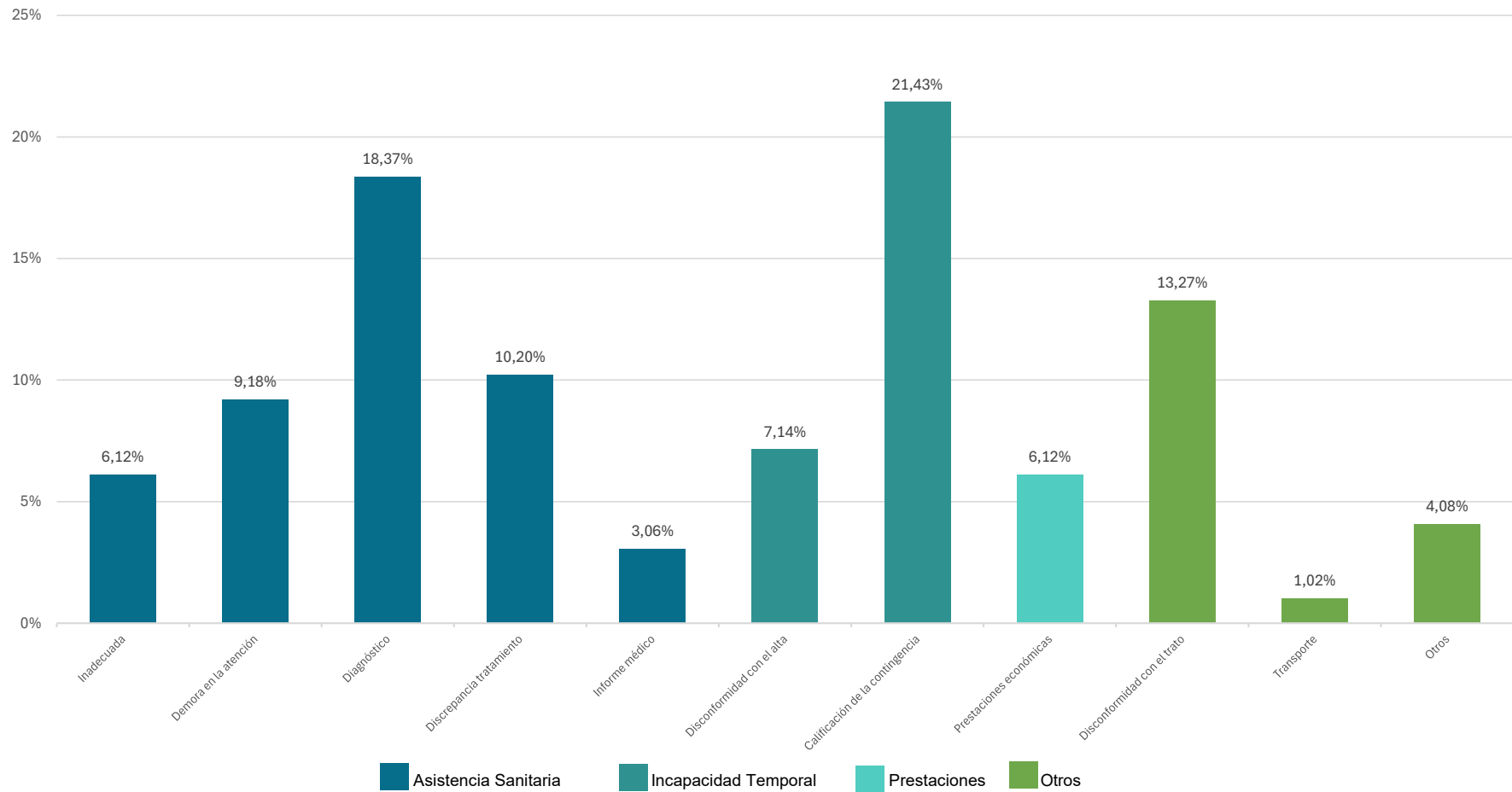
4.7. MUTUA NAVARRA

MUTUA NAVARRA PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



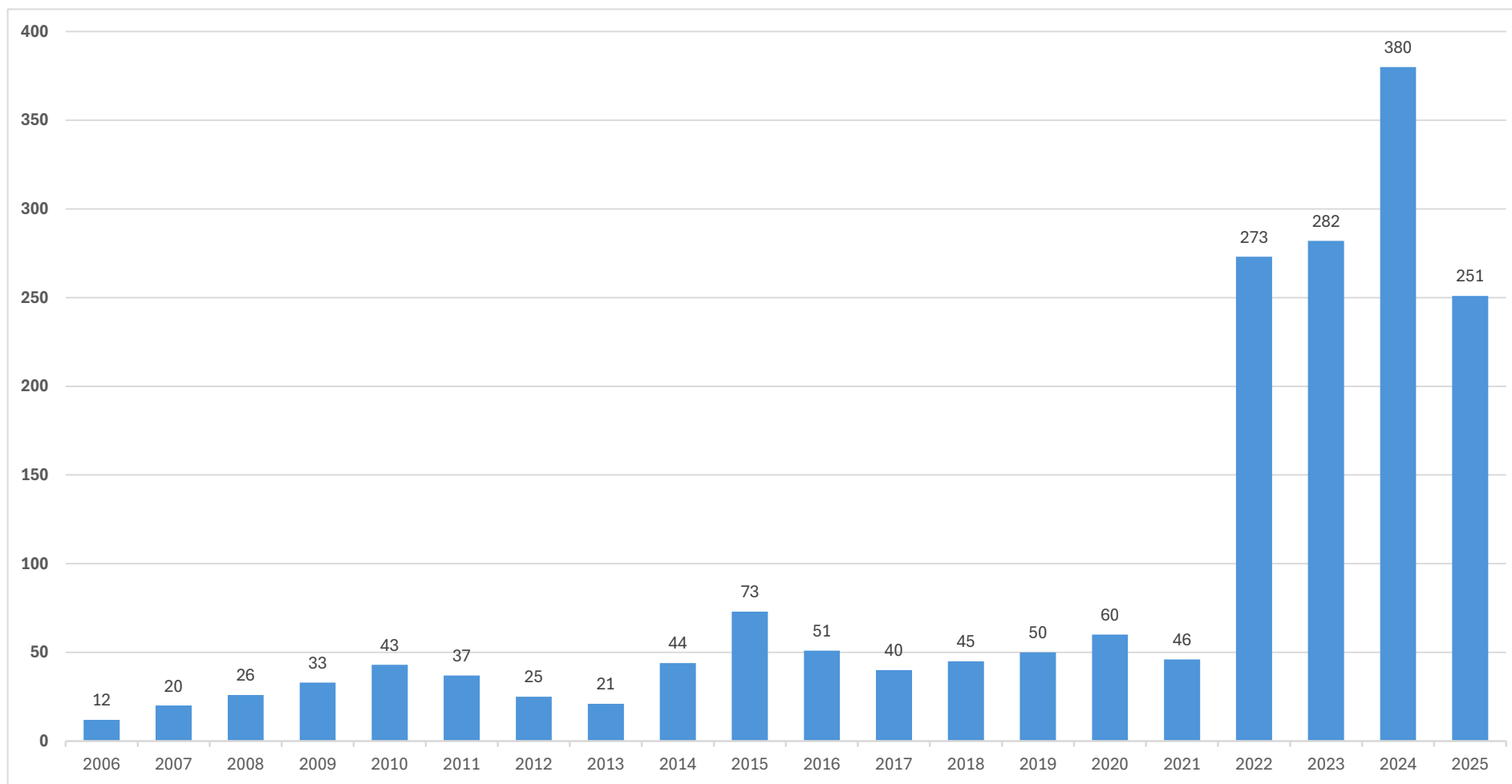
MUTUA NAVARRA			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	6	6,12%	0,18%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	9	9,18%	1,31%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	18	18,37%	1,38%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	10	10,20%	0,69%
Asistencia sanitaria. Informe médico	3	3,06%	0,34%
Disconformidad con el alta	7	7,14%	0,23%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	21	21,43%	0,49%
Prestaciones económicas	6	6,12%	0,19%
Disconformidad con el trato	13	13,27%	0,82%
Transporte	1	1,02%	0,11%
Otros	4	4,08%	0,28%
Total:	98	100,00%	0,41%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA NAVARRA. PERIODO 2025.



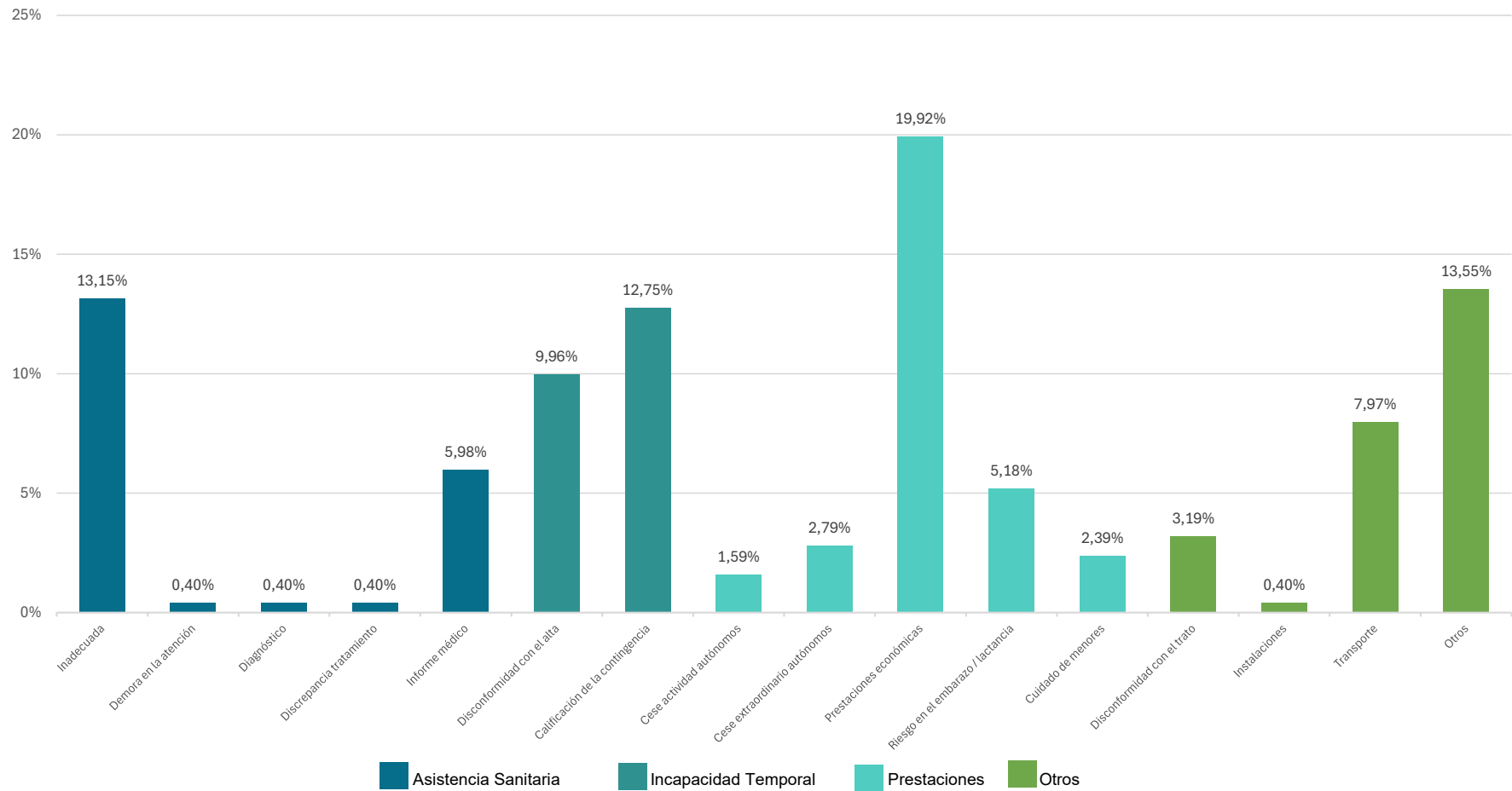
4.8. MUTUA INTERCOMARCAL

MUTUA INTERCOMARCAL PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



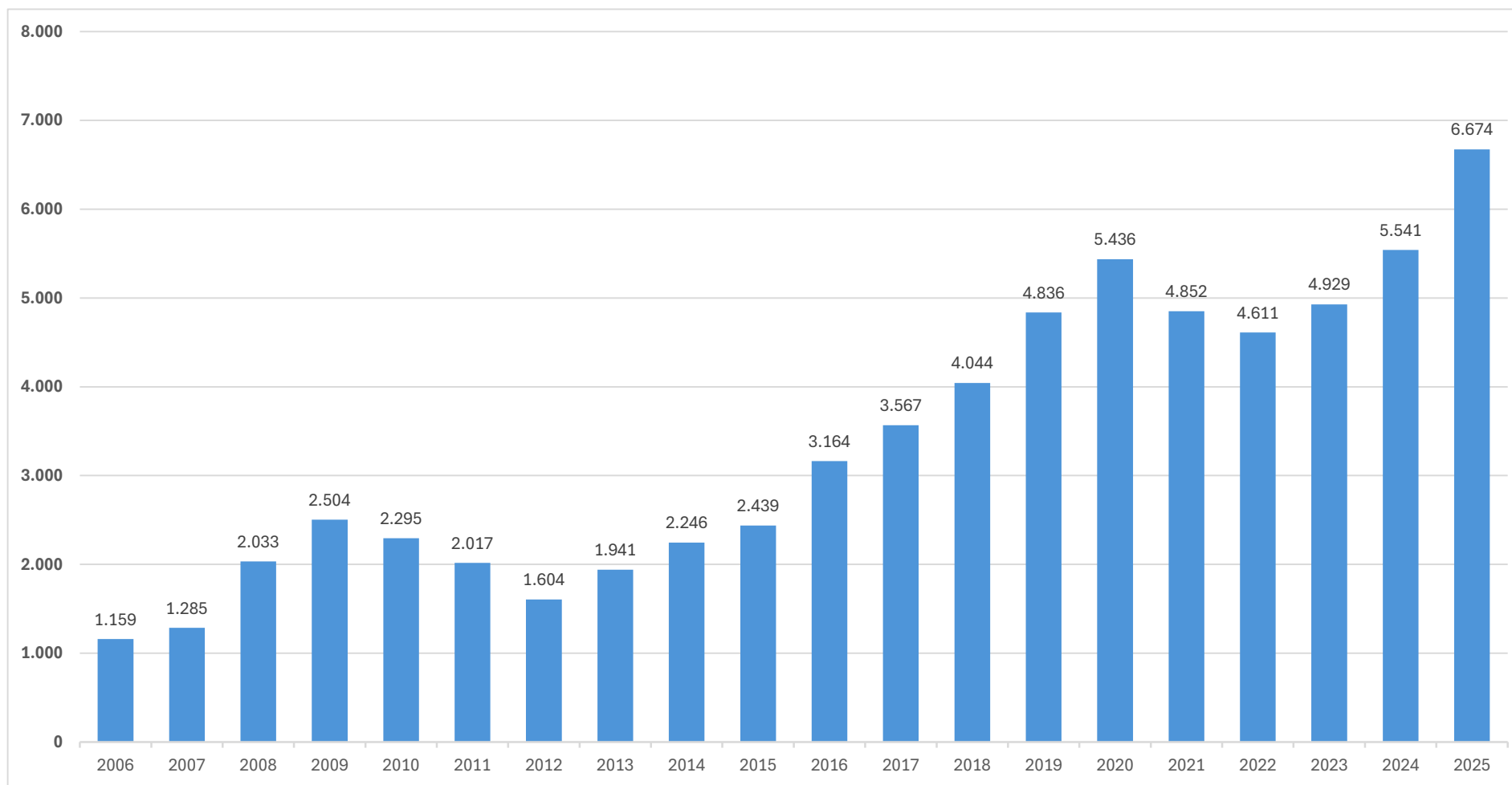
MUTUA INTERCOMARCAL			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	33	13,15%	1,00%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	1	0,40%	0,15%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	1	0,40%	0,08%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	1	0,40%	0,07%
Asistencia sanitaria. Informe médico	15	5,98%	1,71%
Disconformidad con el alta	25	9,96%	0,82%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	32	12,75%	0,75%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	4	1,59%	1,95%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	7	2,79%	1,22%
Prestaciones económicas	50	19,92%	1,58%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	13	5,18%	2,66%
Prestaciones por cuidado de menores	6	2,39%	3,57%
Disconformidad con el trato	8	3,19%	0,50%
Instalaciones	1	0,40%	1,23%
Transporte	20	7,97%	2,22%
Otros	34	13,55%	2,40%
Total:	251	100,00%	1,06%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA INTERCOMARCAL. PERIODO 2025.



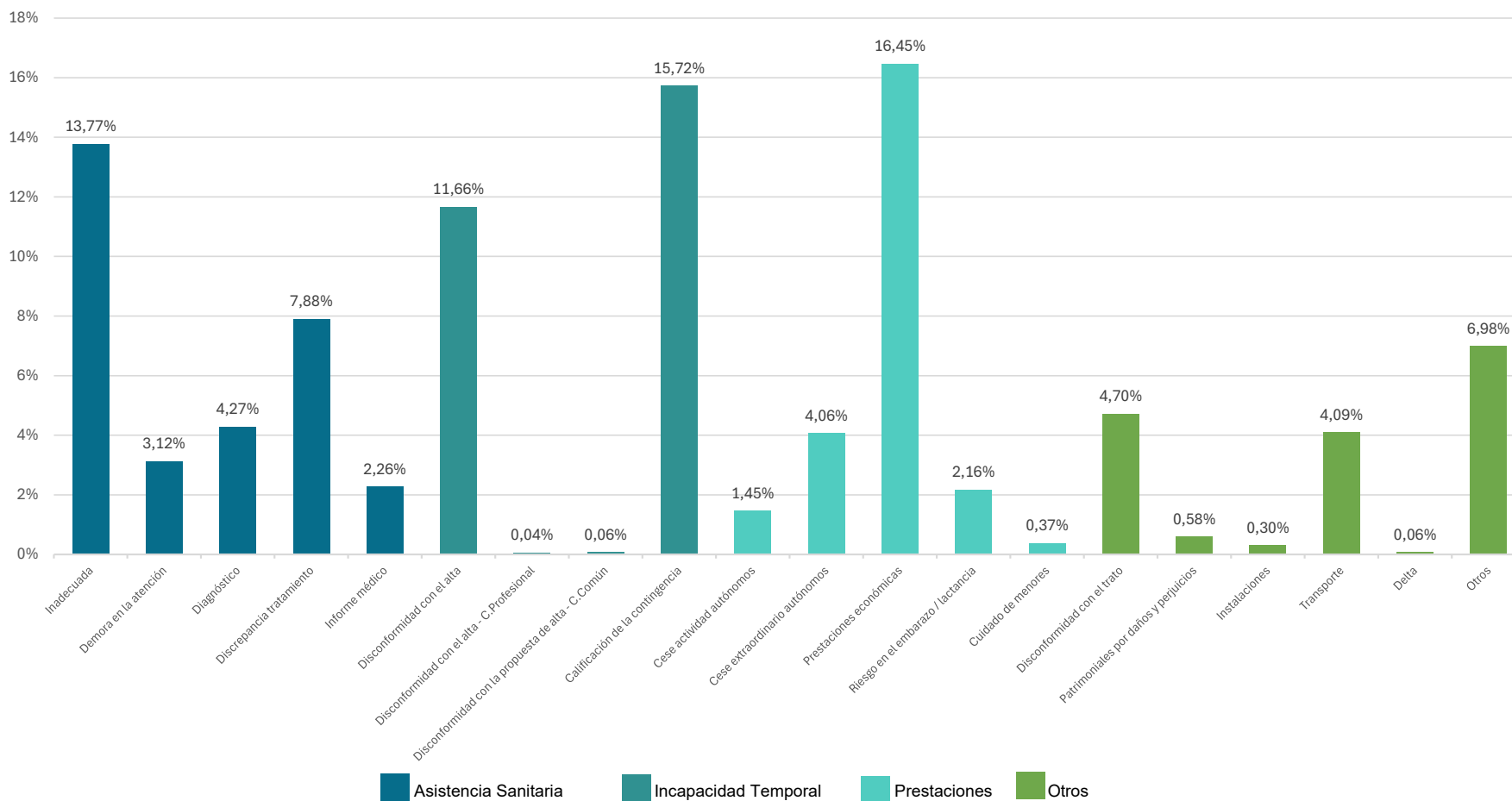
4.9. FREMAP

FREMAP PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



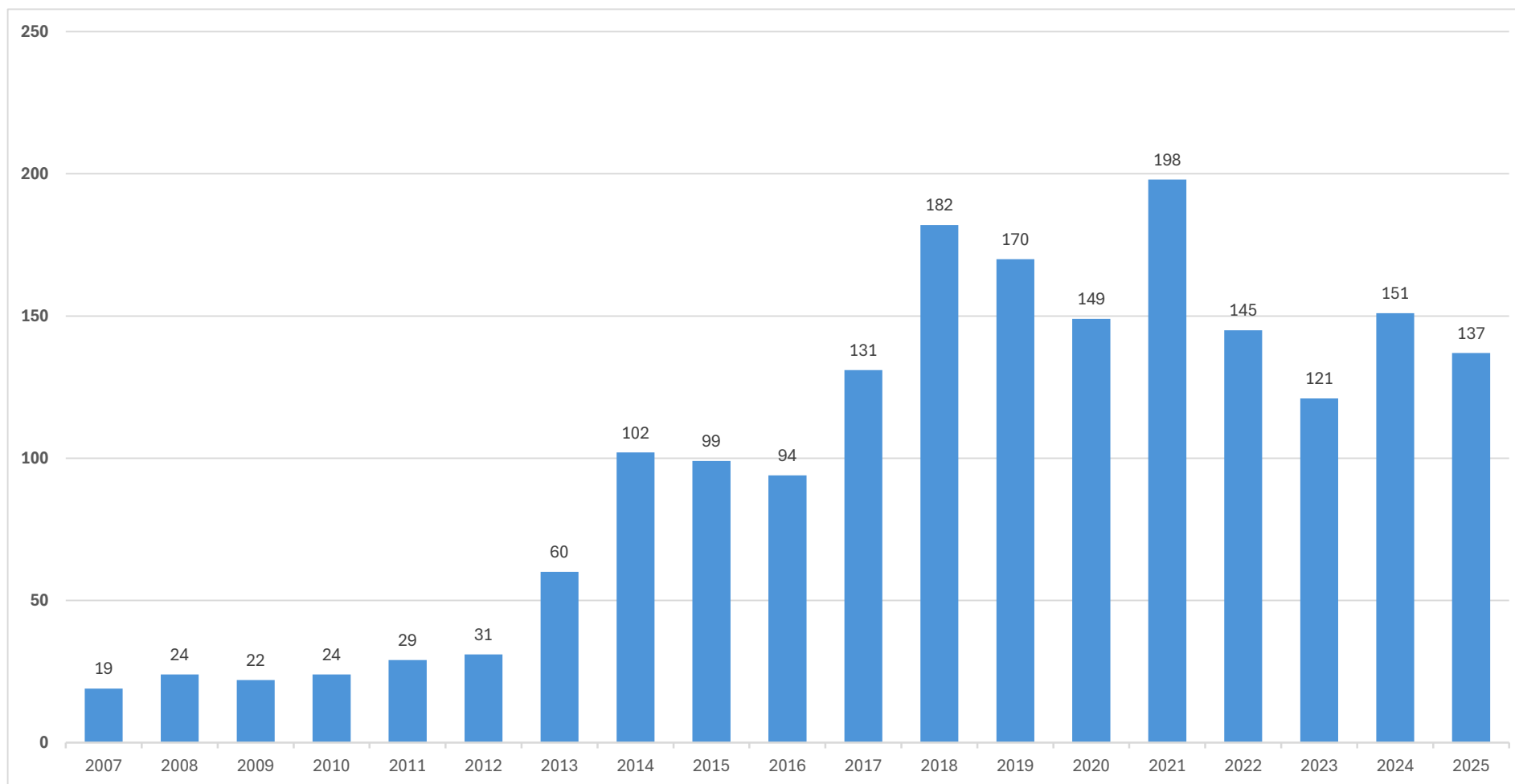
FREMAP			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	919	13,77%	27,87%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	208	3,12%	30,32%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	285	4,27%	21,91%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	526	7,88%	36,55%
Asistencia sanitaria. Informe médico	151	2,26%	17,18%
Disconformidad con el alta	778	11,66%	25,58%
Disconformidad con el alta - C. Profesional	3	0,04%	17,65%
Disconformidad con la propuesta de alta - C. Común	4	0,06%	21,05%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	1.049	15,72%	24,46%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	97	1,45%	47,32%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	271	4,06%	47,29%
Prestaciones económicas	1.098	16,45%	34,66%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	144	2,16%	29,51%
Prestaciones por cuidado de menores	25	0,37%	14,88%
Disconformidad con el trato	314	4,70%	19,79%
Patrimoniales por daños y perjuicios	39	0,58%	45,35%
Instalaciones	20	0,30%	24,69%
Transporte	273	4,09%	30,37%
Delta	4	0,06%	80,00%
Otros	466	6,98%	32,91%
Total:	6.674	100,00%	28,23%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA FREMAP. PERIODO 2025.



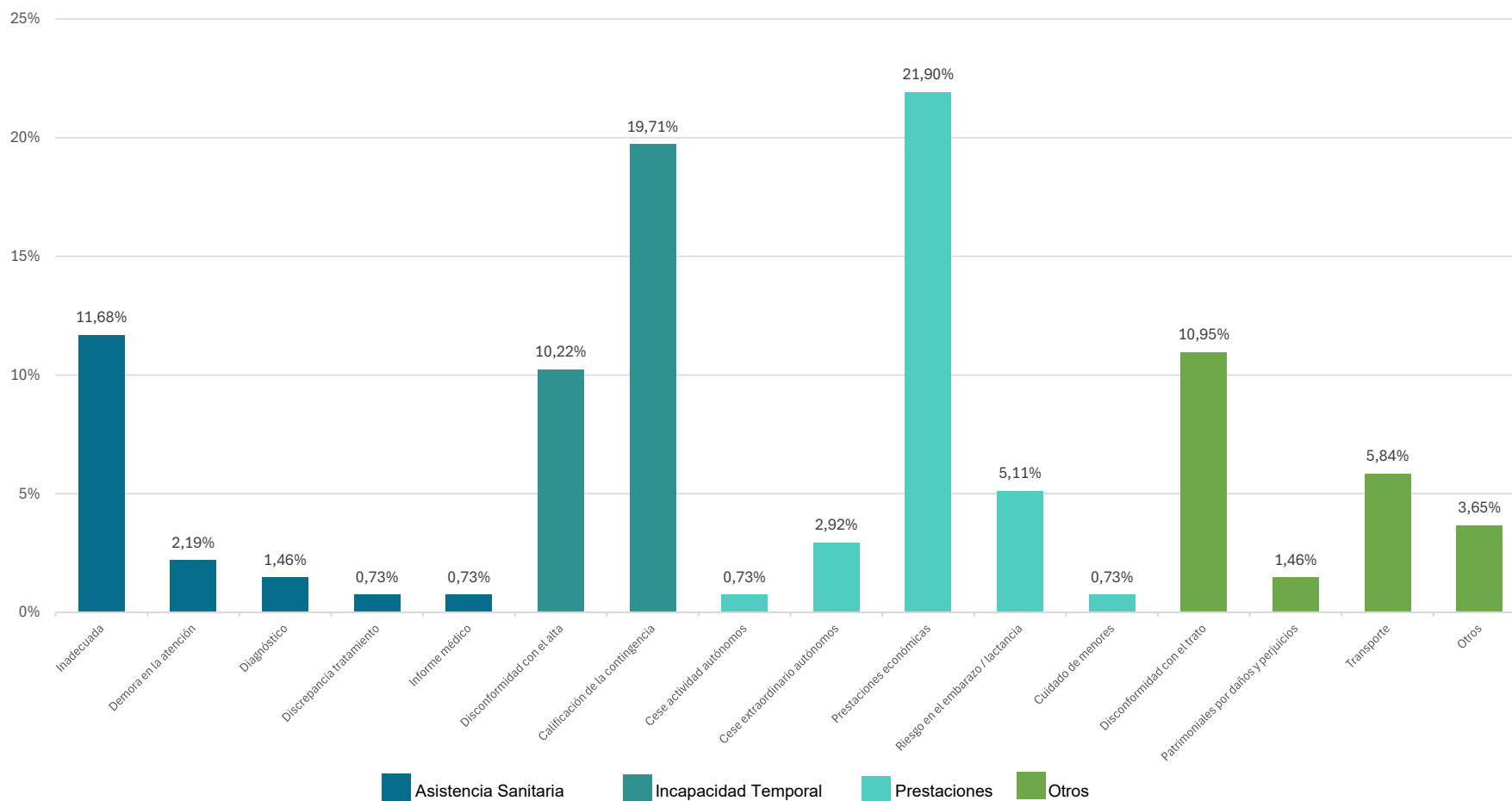
4.10. SOLIMAT

SOLIMAT PERIODO 2007 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



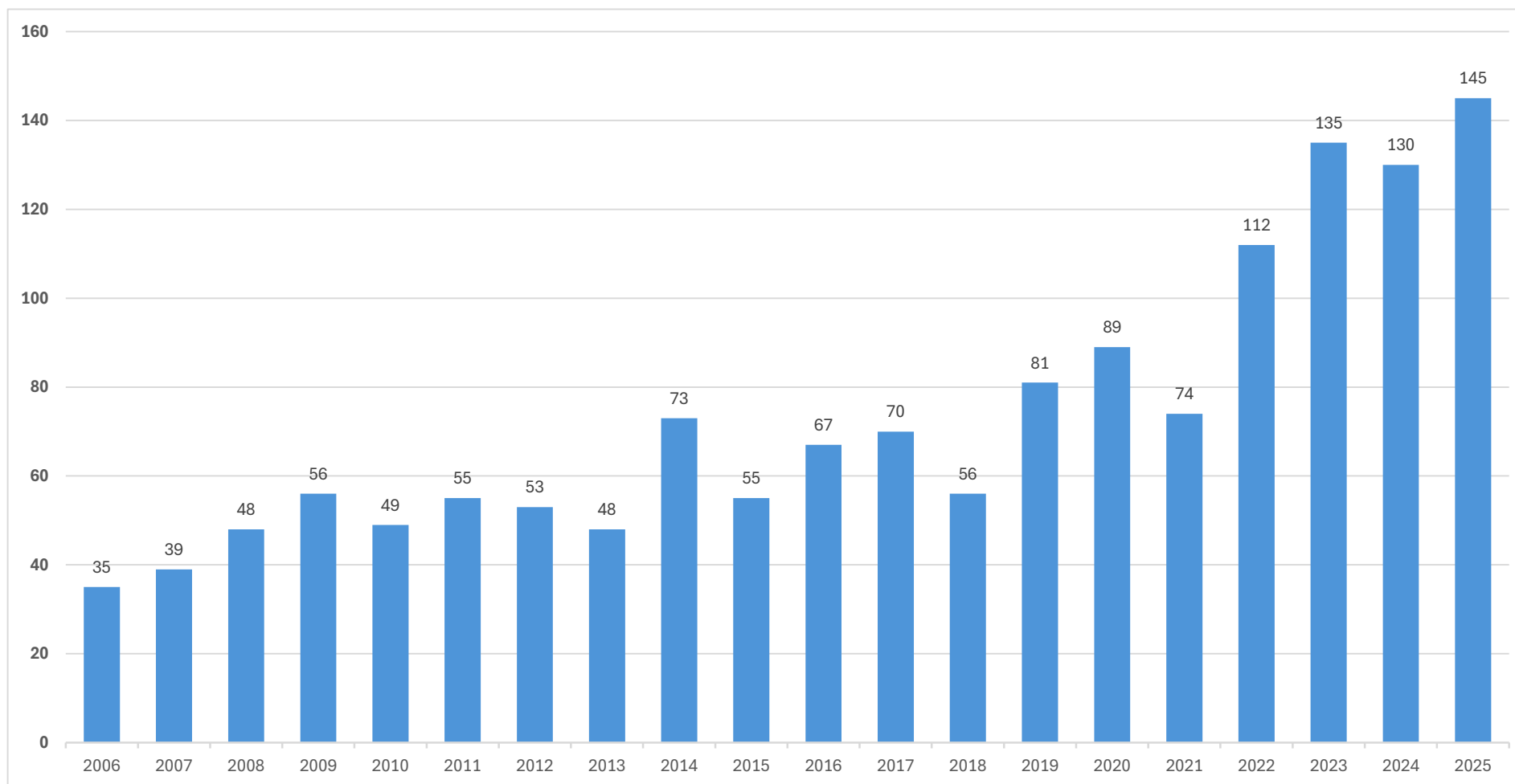
SOLIMAT			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	16	11,68%	0,49%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	3	2,19%	0,44%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	2	1,46%	0,15%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	1	0,73%	0,07%
Asistencia sanitaria. Informe médico	1	0,73%	0,11%
Disconformidad con el alta	14	10,22%	0,46%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	27	19,71%	0,63%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	1	0,73%	0,49%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	4	2,92%	0,70%
Prestaciones económicas	30	21,90%	0,95%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	7	5,11%	1,43%
Prestaciones por cuidado de menores	1	0,73%	0,60%
Disconformidad con el trato	15	10,95%	0,95%
Patrimoniales por daños y perjuicios	2	1,46%	2,33%
Transporte	8	5,84%	0,89%
Otros	5	3,65%	0,35%
Total:	137	100,00%	0,58%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA SOLIMAT. PERIODO 2025.



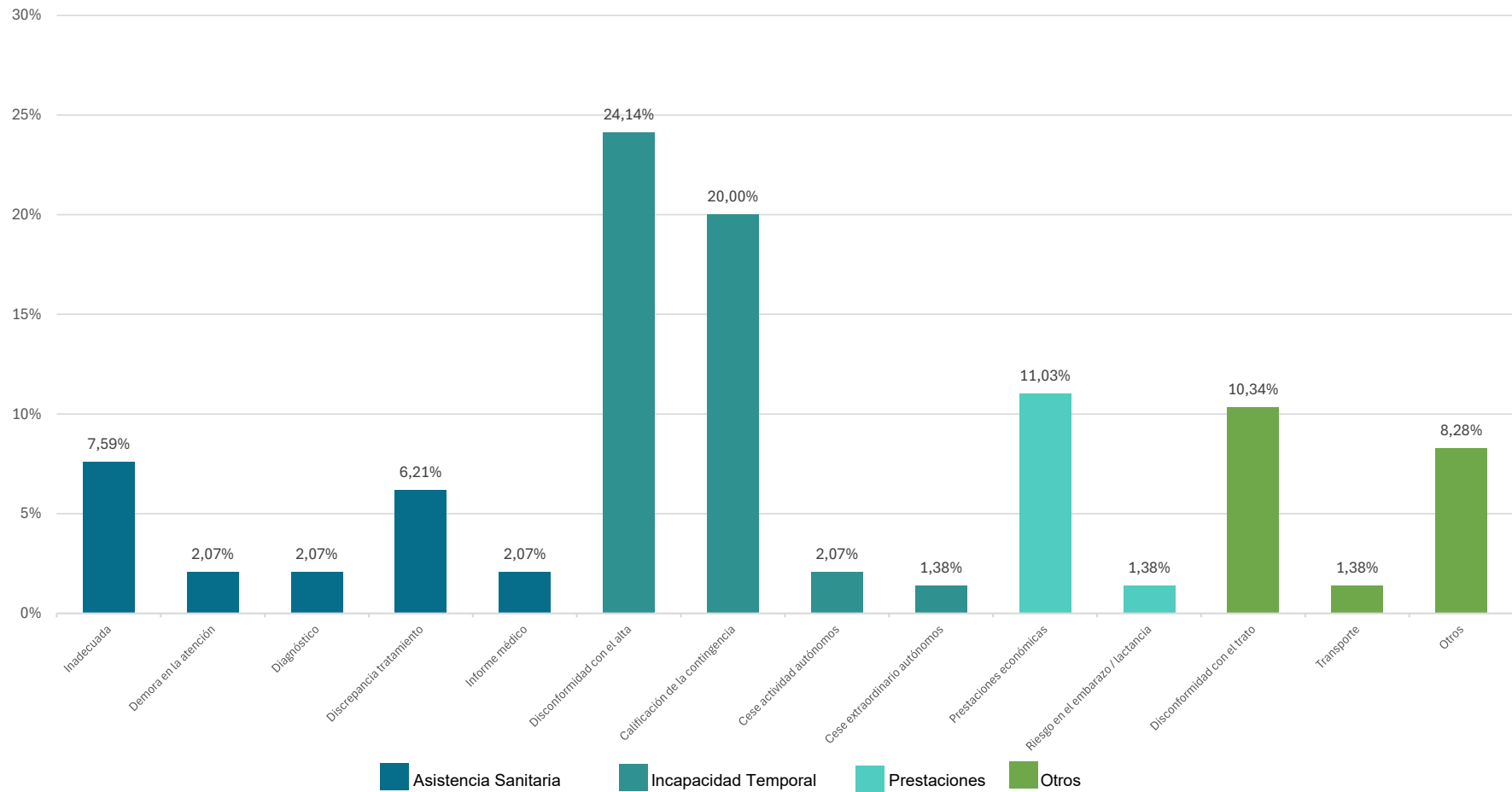
4.11. MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



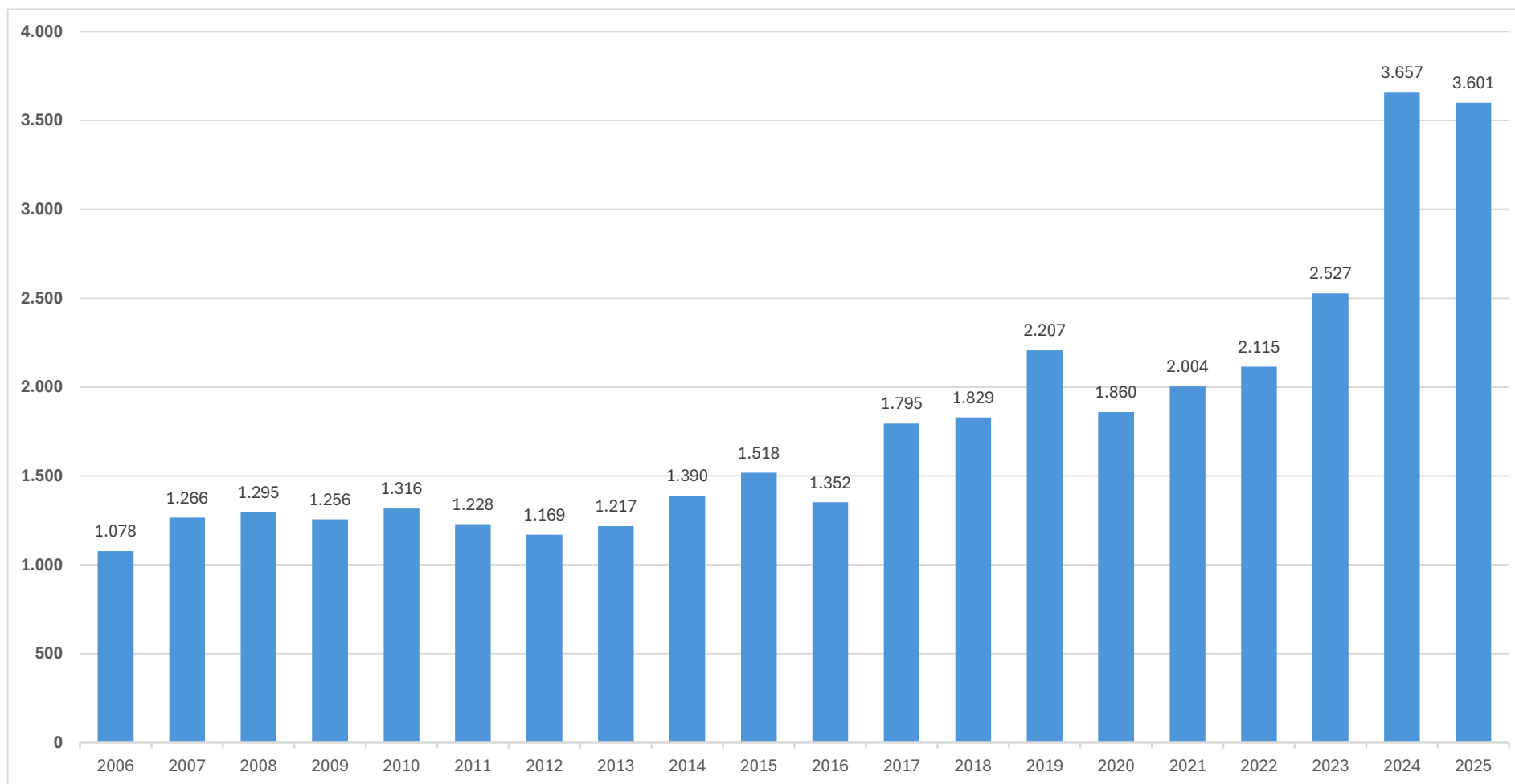
MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	11	7,59%	0,33%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	3	2,07%	0,44%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	3	2,07%	0,23%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	9	6,21%	0,63%
Asistencia sanitaria. Informe médico	3	2,07%	0,34%
Disconformidad con el alta	35	24,14%	1,15%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	29	20,00%	0,68%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	3	2,07%	1,46%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	2	1,38%	0,35%
Prestaciones económicas	16	11,03%	0,51%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	2	1,38%	0,41%
Disconformidad con el trato	15	10,34%	0,95%
Transporte	2	1,38%	0,22%
Otros	12	8,28%	0,85%
Total:	145	100,00%	0,61%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA. PERIODO 2025.



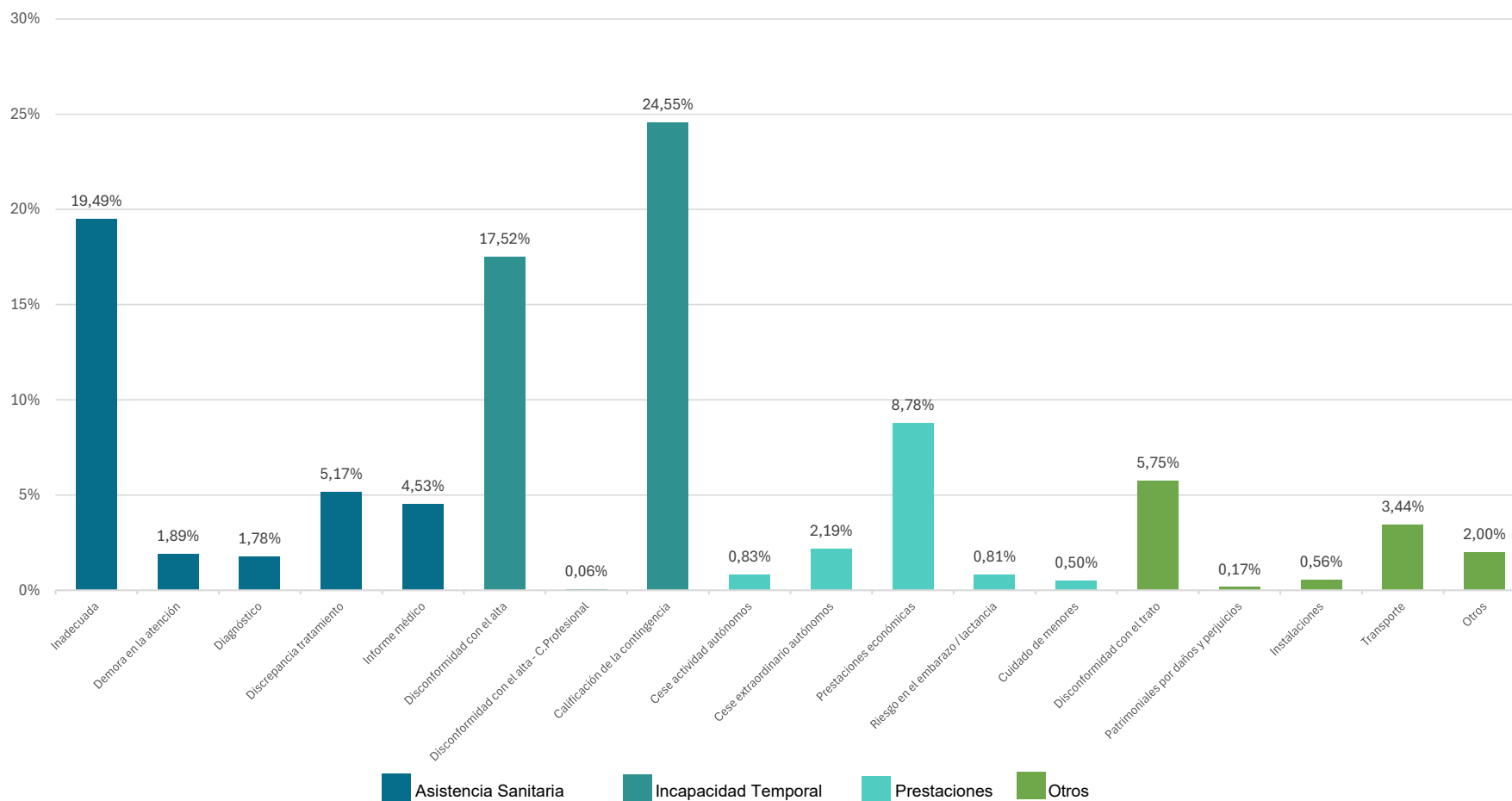
4.12. ASEPEYO

ASEPEYO PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



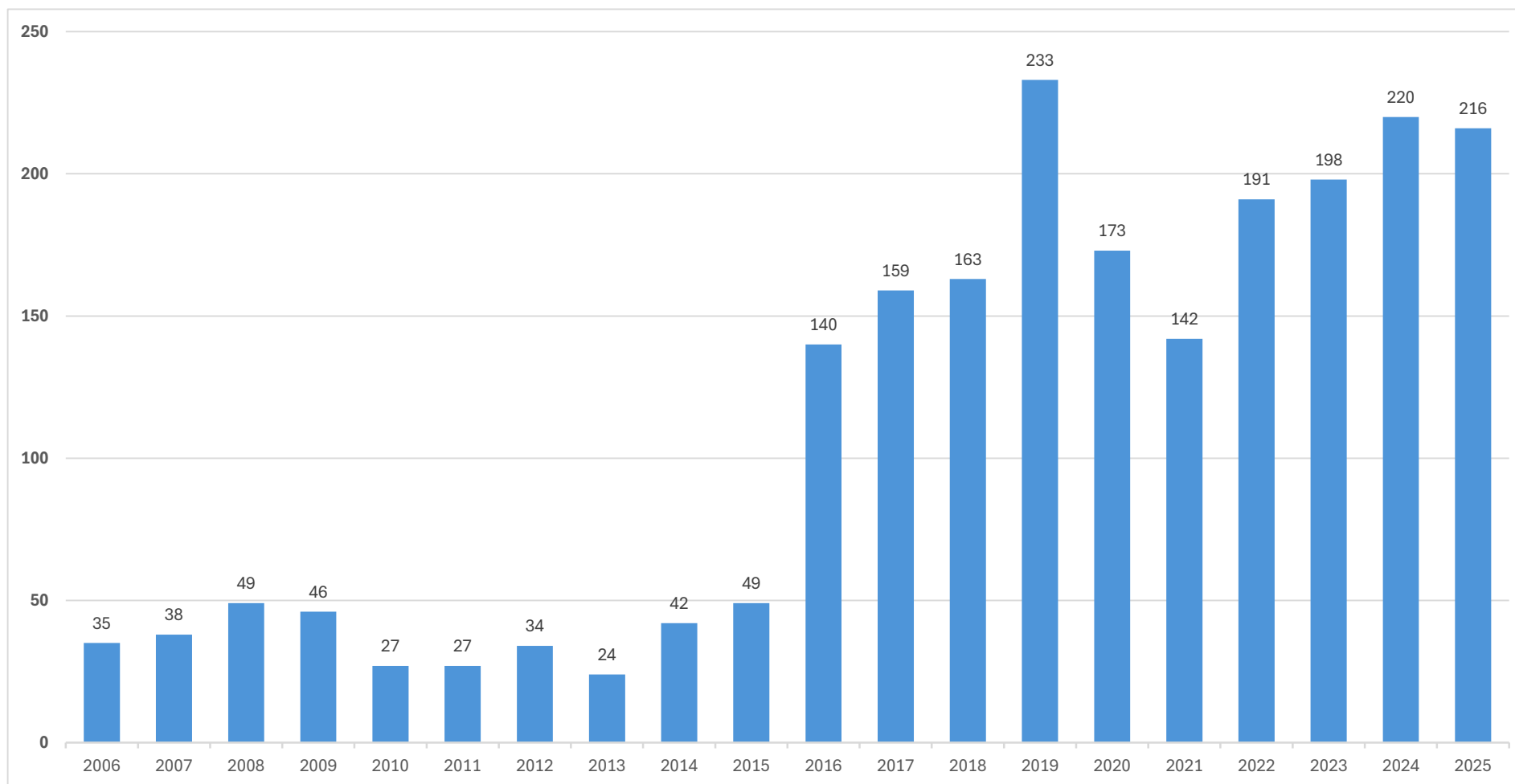
ASEPEYO			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	702	19,49%	21,29%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	68	1,89%	9,91%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	64	1,78%	4,92%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	186	5,17%	12,93%
Asistencia sanitaria. Informe médico	163	4,53%	18,54%
Disconformidad con el alta	631	17,52%	20,75%
Disconformidad con el alta - C. Profesional	2	0,06%	11,76%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	884	24,55%	20,61%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	30	0,83%	14,63%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	79	2,19%	13,79%
Prestaciones económicas	316	8,78%	9,97%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	29	0,81%	5,94%
Prestaciones por cuidado de menores	18	0,50%	10,71%
Disconformidad con el trato	207	5,75%	13,04%
Patrimoniales por daños y perjuicios	6	0,17%	6,98%
Instalaciones	20	0,56%	24,69%
Transporte	124	3,44%	13,79%
Otros	72	2,00%	5,08%
Total:	3.601	100,00%	15,23%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA ASEPEYO. PERIODO 2025.



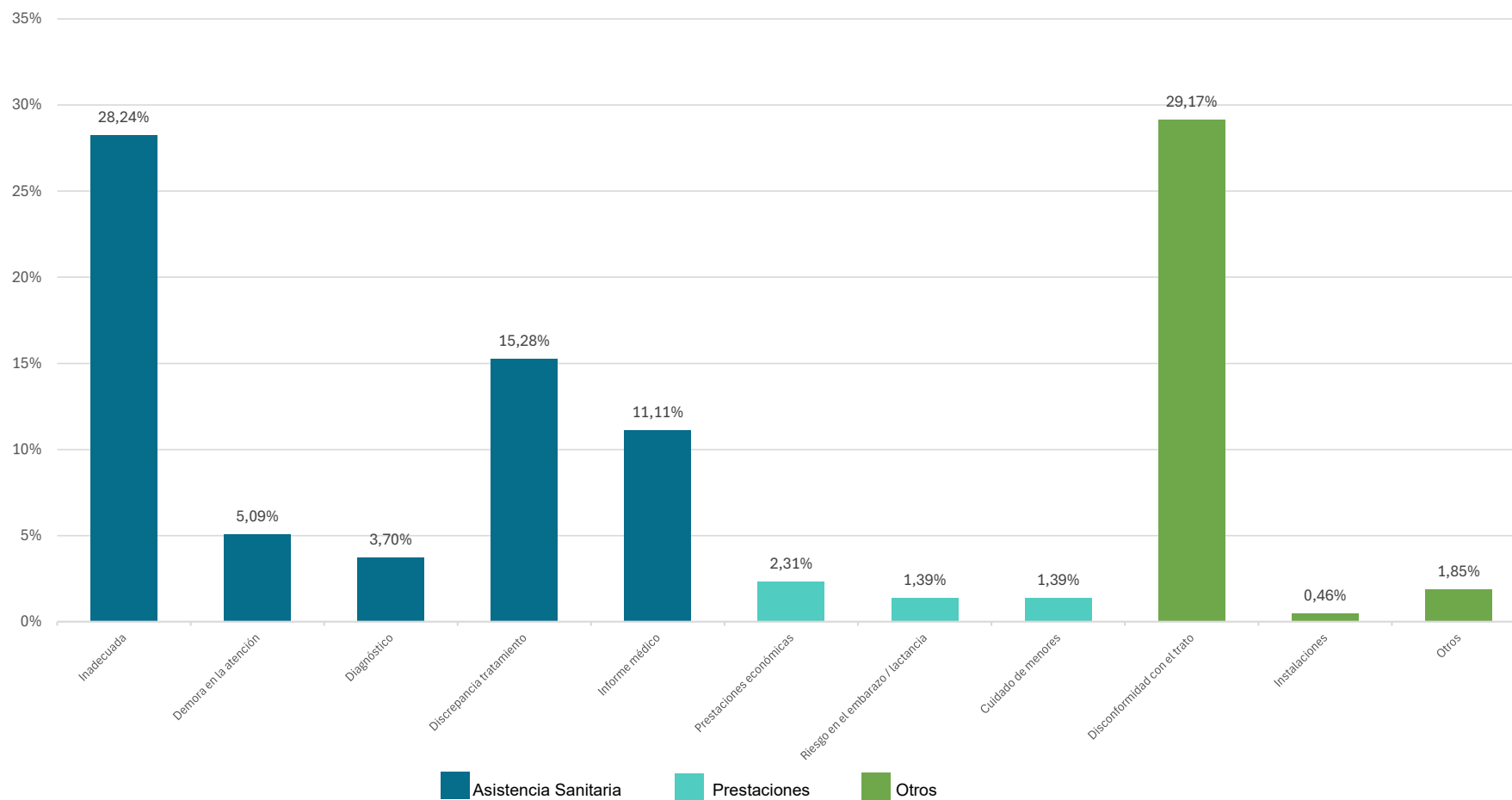
4.13. MUTUA BALEAR

MUTUA BALEAR PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



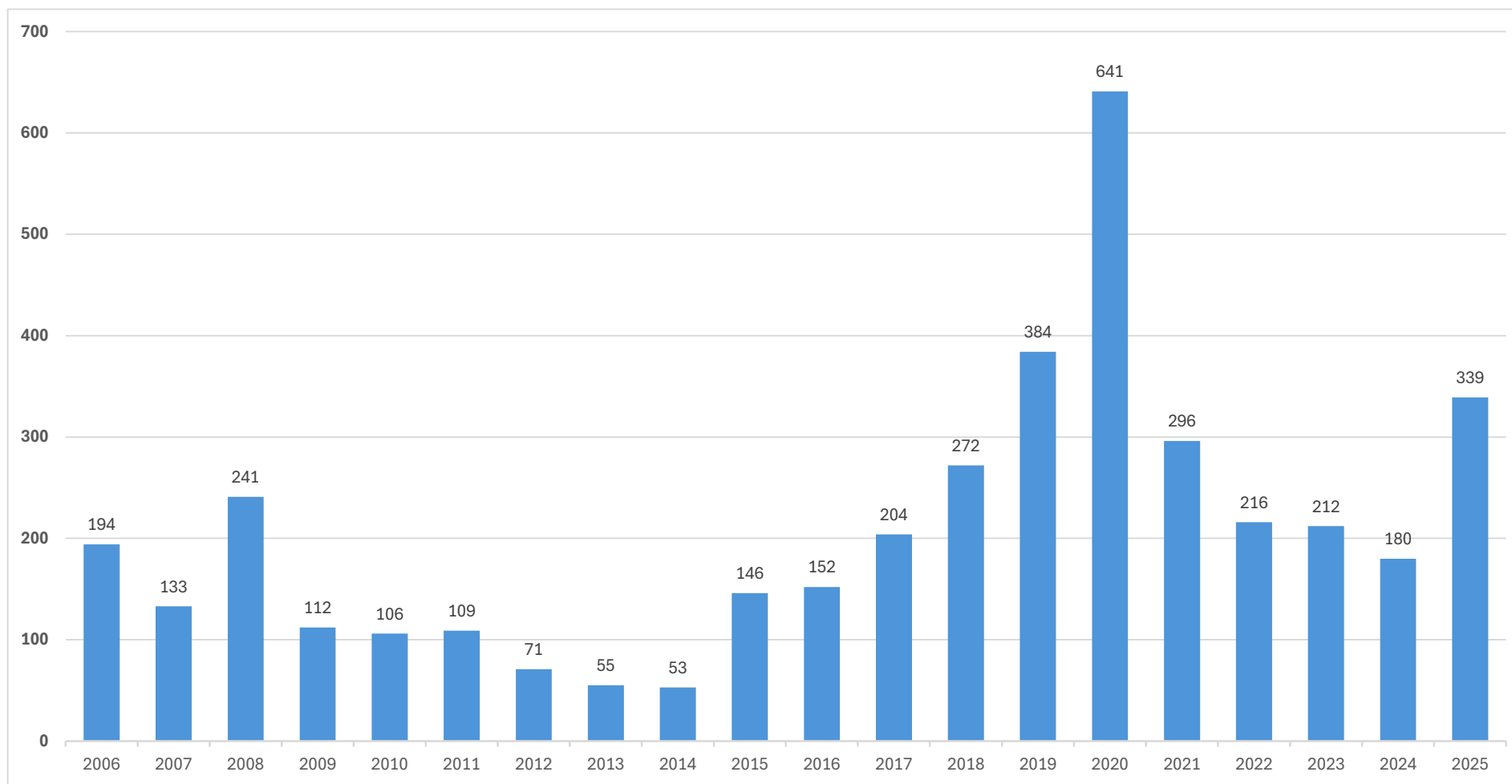
MUTUA BALEAR			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	61	28,24%	1,85%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	11	5,09%	1,60%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	8	3,70%	0,61%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	33	15,28%	2,29%
Asistencia sanitaria. Informe médico	24	11,11%	2,73%
Prestaciones económicas	5	2,31%	0,16%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	3	1,39%	0,61%
Prestaciones por cuidado de menores	3	1,39%	1,79%
Disconformidad con el trato	63	29,17%	3,97%
Instalaciones	1	0,46%	1,23%
Otros	4	1,85%	0,28%
Total:	216	100,00%	0,91%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA BALEAR. PERIODO 2025.



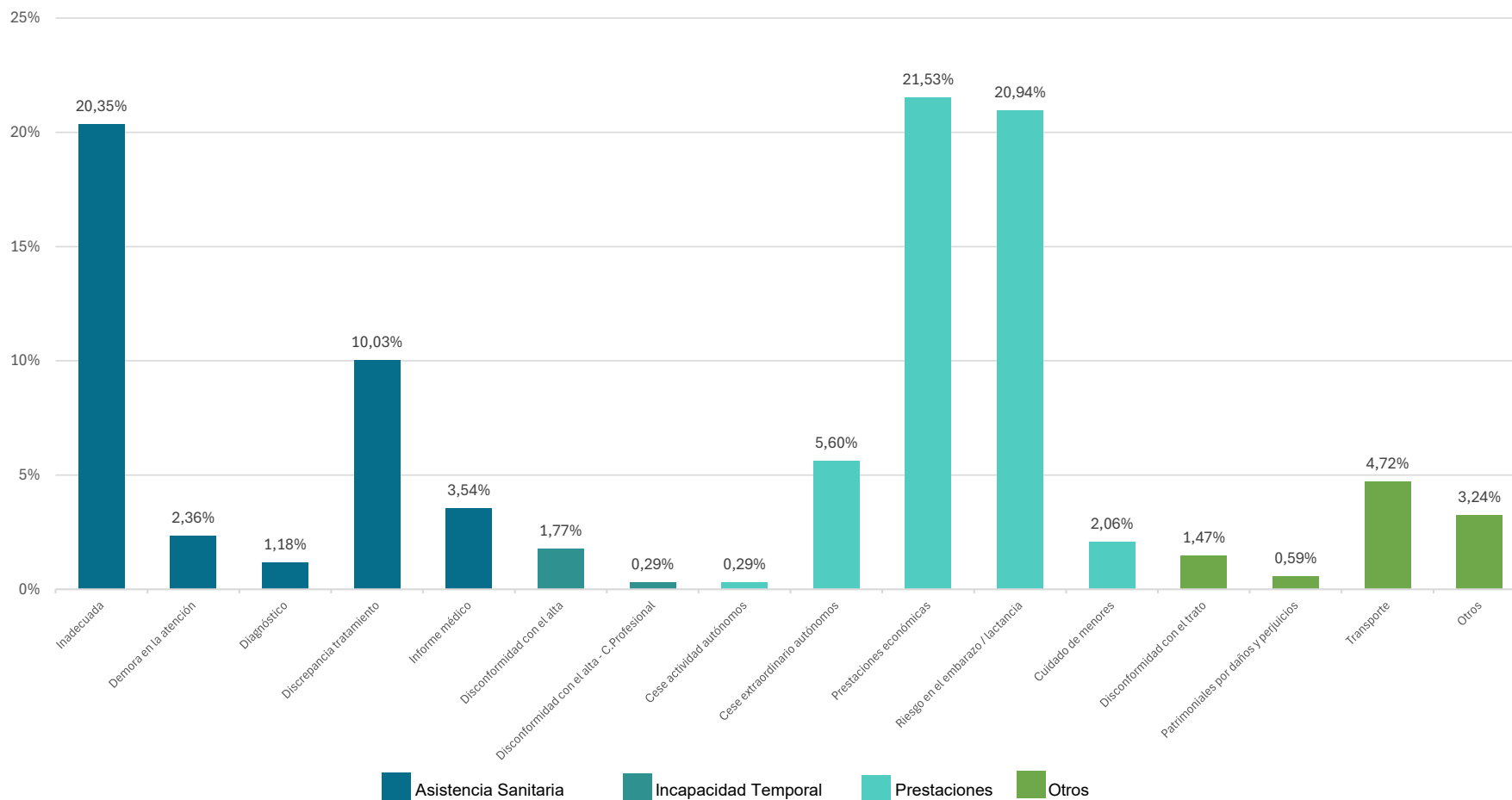
4.14. UNIÓN DE MUTUAS

UNIÓN DE MUTUAS PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



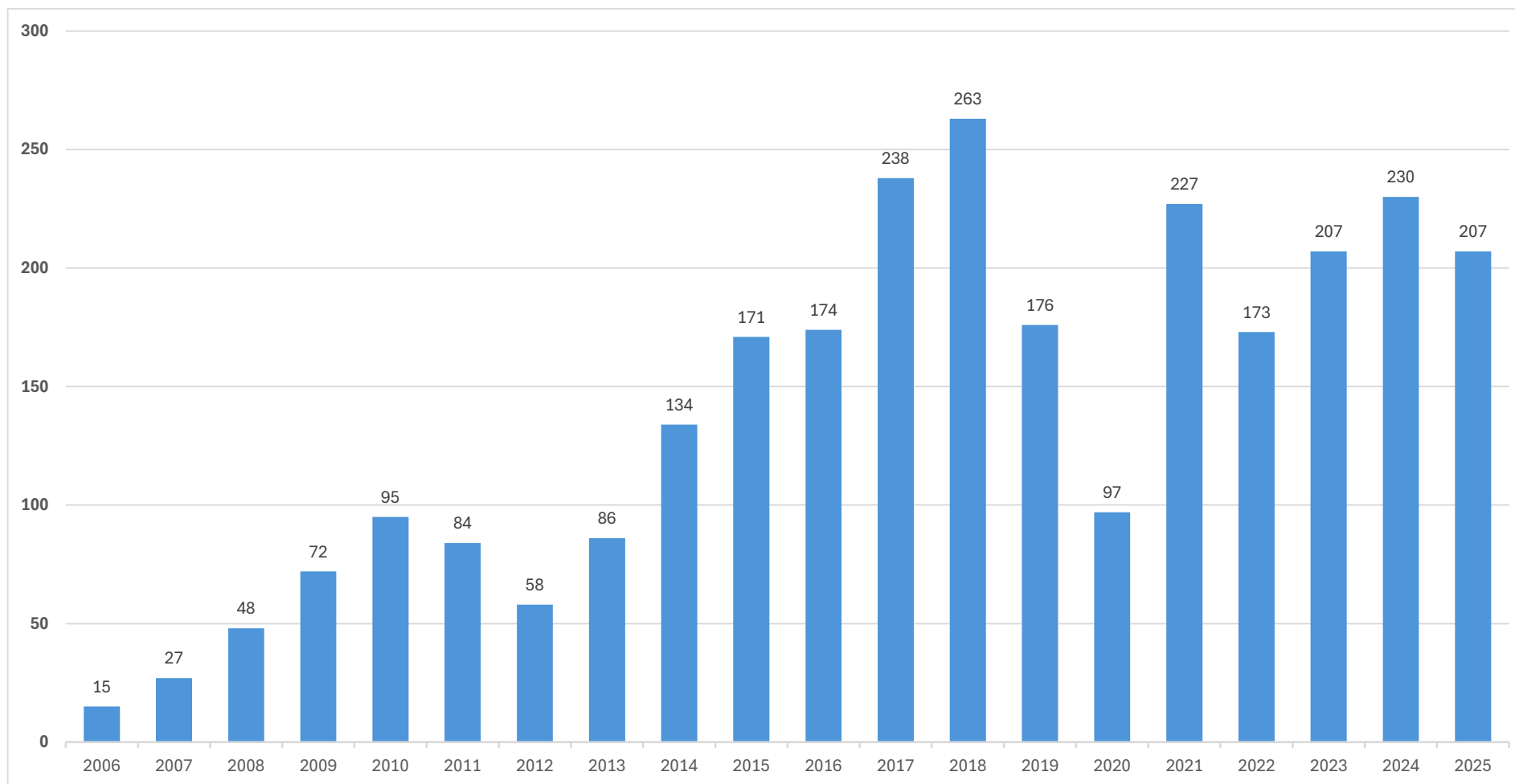
UNIÓN DE MUTUAS			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	69	20,35%	2,09%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	8	2,36%	1,17%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	4	1,18%	0,31%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	34	10,03%	2,36%
Asistencia sanitaria. Informe médico	12	3,54%	1,37%
Disconformidad con el alta	6	1,77%	0,20%
Disconformidad con el alta - C. Profesional	1	0,29%	5,88%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	1	0,29%	0,49%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	19	5,60%	3,32%
Prestaciones económicas	73	21,53%	2,30%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	71	20,94%	14,55%
Prestaciones por cuidado de menores	7	2,06%	4,17%
Disconformidad con el trato	5	1,47%	0,32%
Patrimoniales por daños y perjuicios	2	0,59%	2,33%
Transporte	16	4,72%	1,78%
Otros	11	3,24%	0,78%
Total:	339	100,00%	1,43%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA UNIÓN DE MUTUAS. PERIODO 2025.



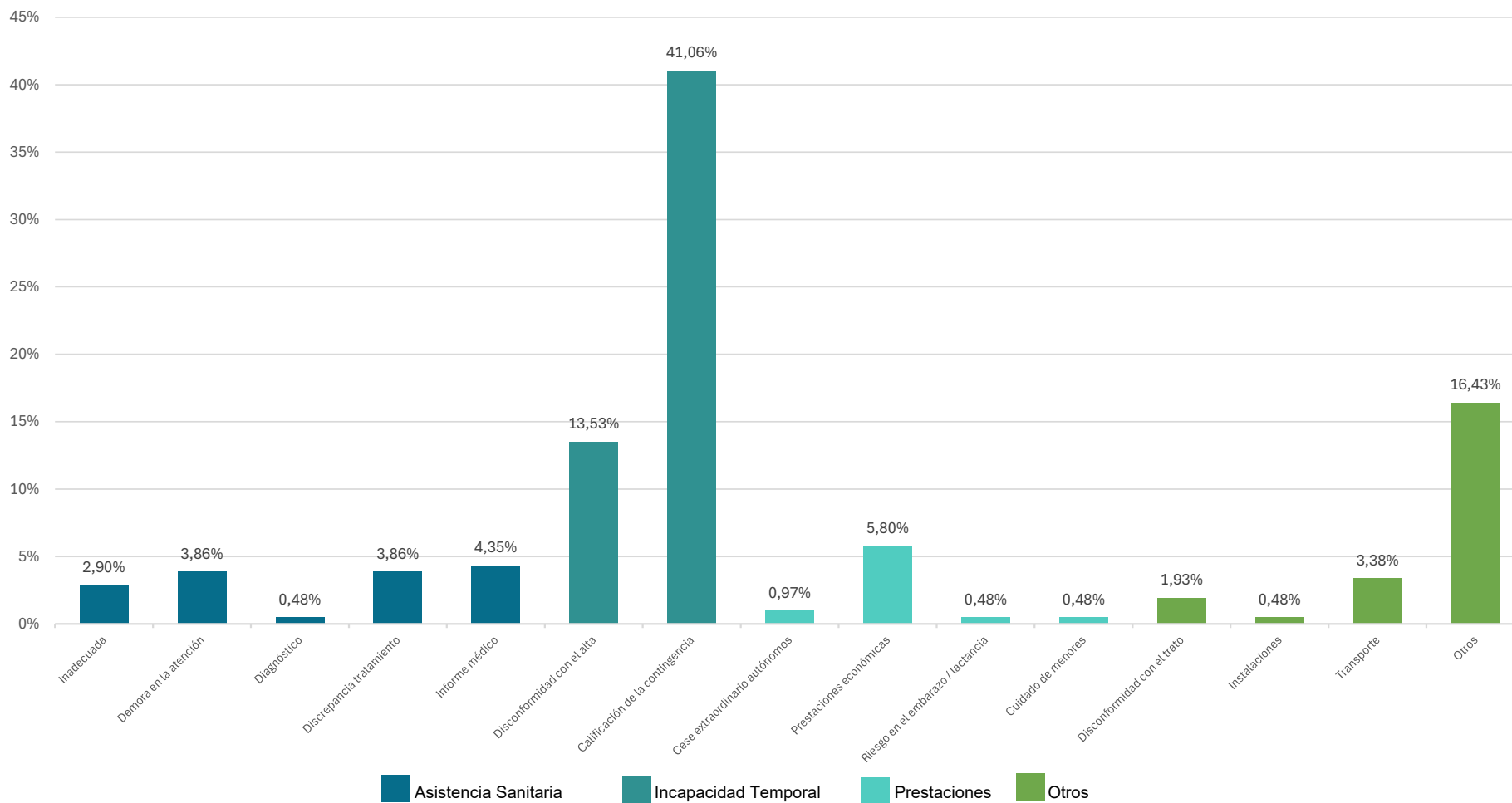
4.15. MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS

MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



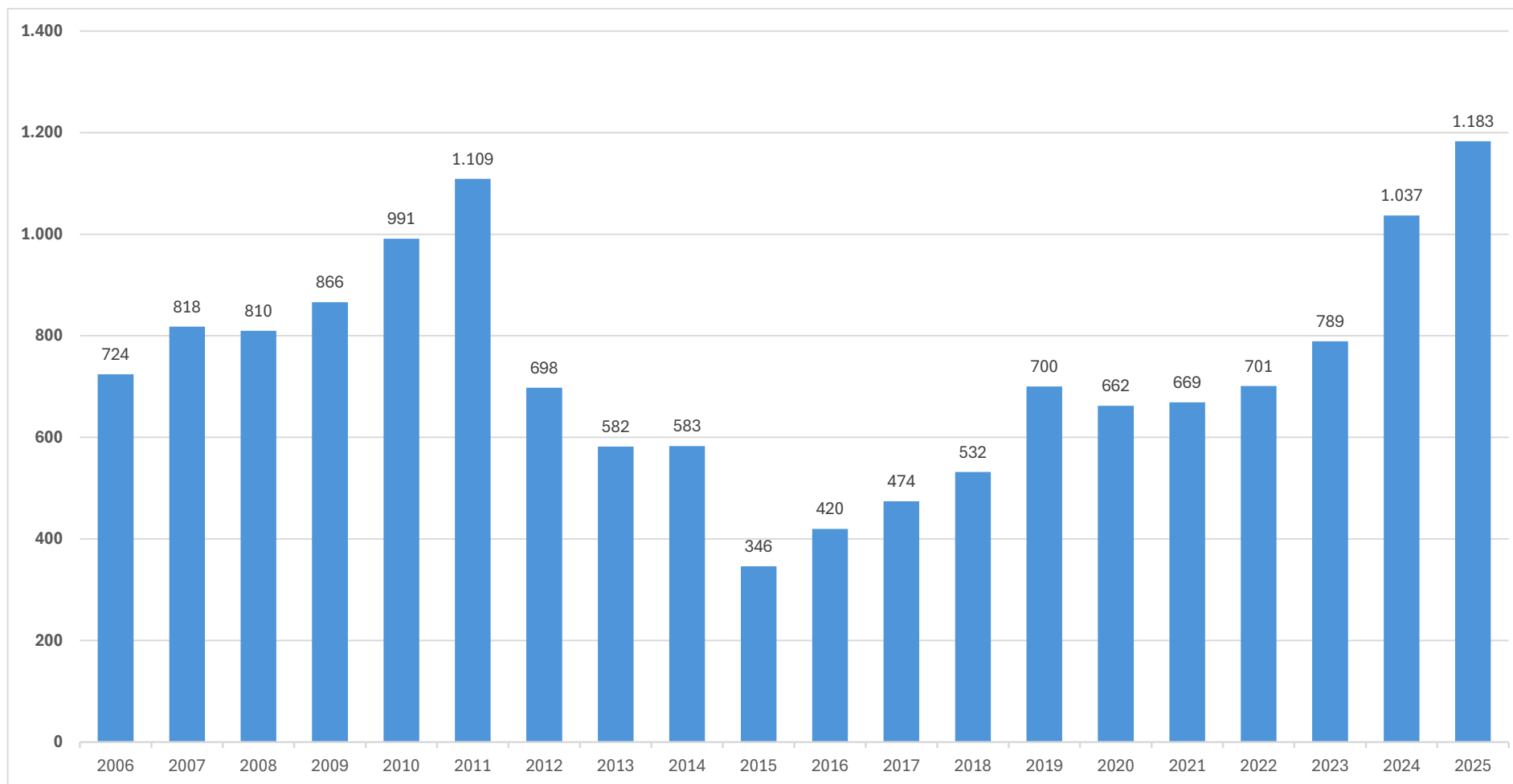
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	6	2,90%	0,18%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	8	3,86%	1,17%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	1	0,48%	0,08%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	8	3,86%	0,56%
Asistencia sanitaria. Informe médico	9	4,35%	1,02%
Disconformidad con el alta	28	13,53%	0,92%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	85	41,06%	1,98%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	2	0,97%	0,35%
Prestaciones económicas	12	5,80%	0,38%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	1	0,48%	0,20%
Prestaciones por cuidado de menores	1	0,48%	0,60%
Disconformidad con el trato	4	1,93%	0,25%
Instalaciones	1	0,48%	1,23%
Transporte	7	3,38%	0,78%
Otros	34	16,43%	2,40%
Total:	207	100,00%	0,88%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS. PERIODO 2025.



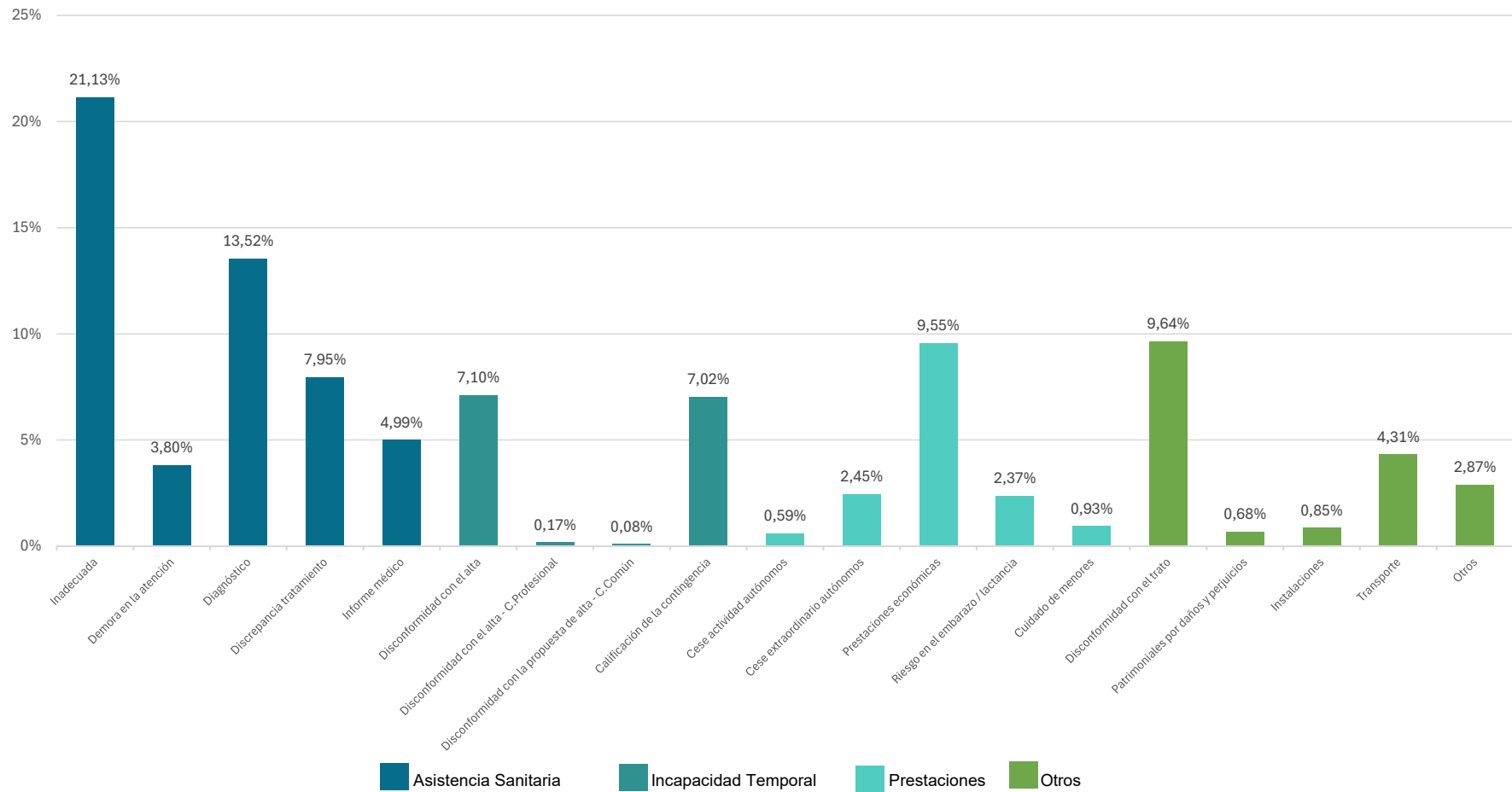
4.16. IBERMUTUA

IBERMUTUA PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



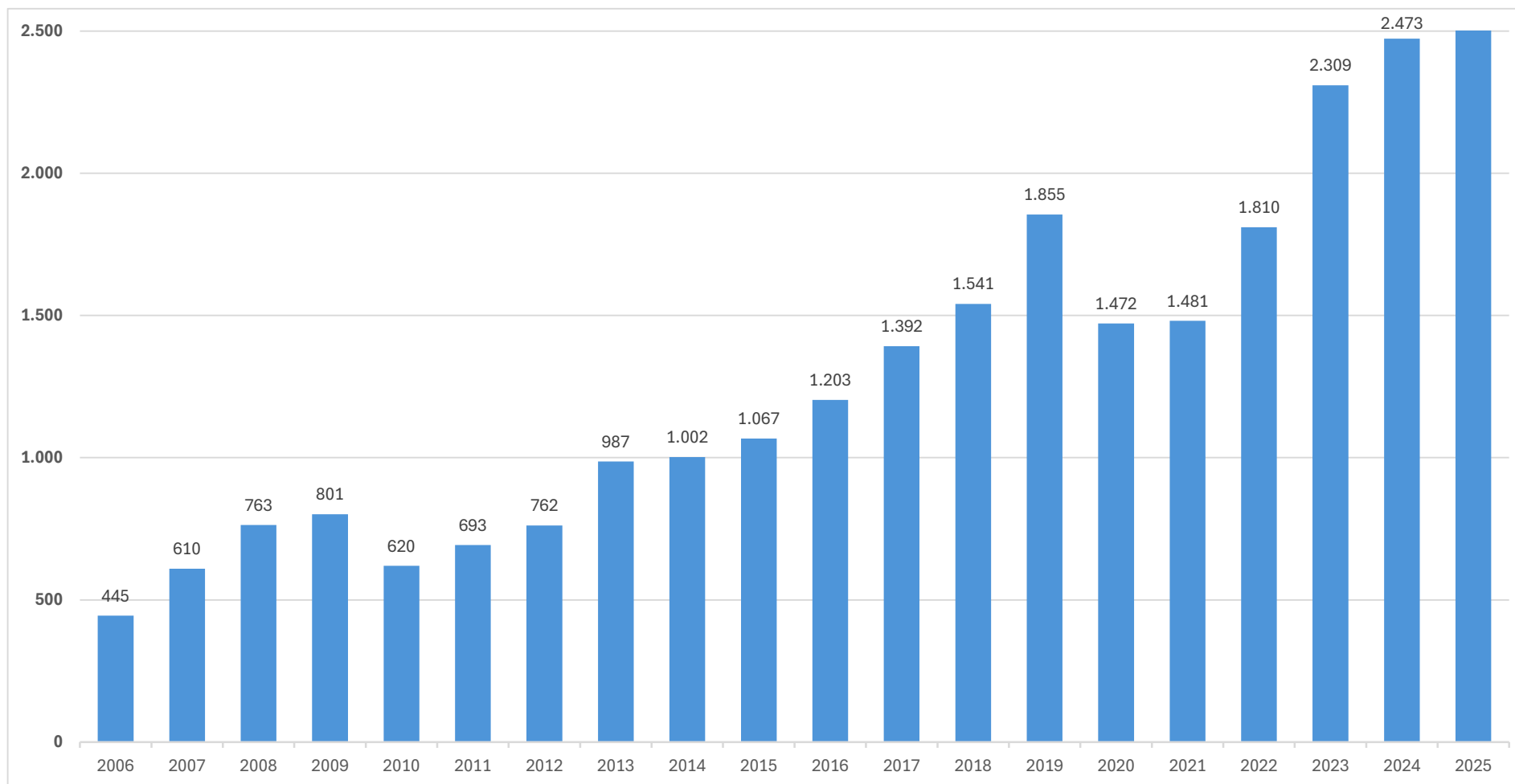
IBERMUTUA			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	250	21,13%	7,58%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	45	3,80%	6,56%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	160	13,52%	12,30%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	94	7,95%	6,53%
Asistencia sanitaria. Informe médico	59	4,99%	6,71%
Disconformidad con el alta	84	7,10%	2,76%
Disconformidad con el alta - C. Profesional	2	0,17%	11,76%
Disconformidad con la propuesta de alta - C. Común	1	0,08%	5,26%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	83	7,02%	1,94%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	7	0,59%	3,41%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	29	2,45%	5,06%
Prestaciones económicas	113	9,55%	3,57%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	28	2,37%	5,74%
Prestaciones por cuidado de menores	11	0,93%	6,55%
Disconformidad con el trato	114	9,64%	7,18%
Patrimoniales por daños y perjuicios	8	0,68%	9,30%
Instalaciones	10	0,85%	12,35%
Transporte	51	4,31%	5,67%
Otros	34	2,87%	2,40%
Total:	1.183	100,00%	5,00%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA IBERMUTUA. PERIODO 2025.



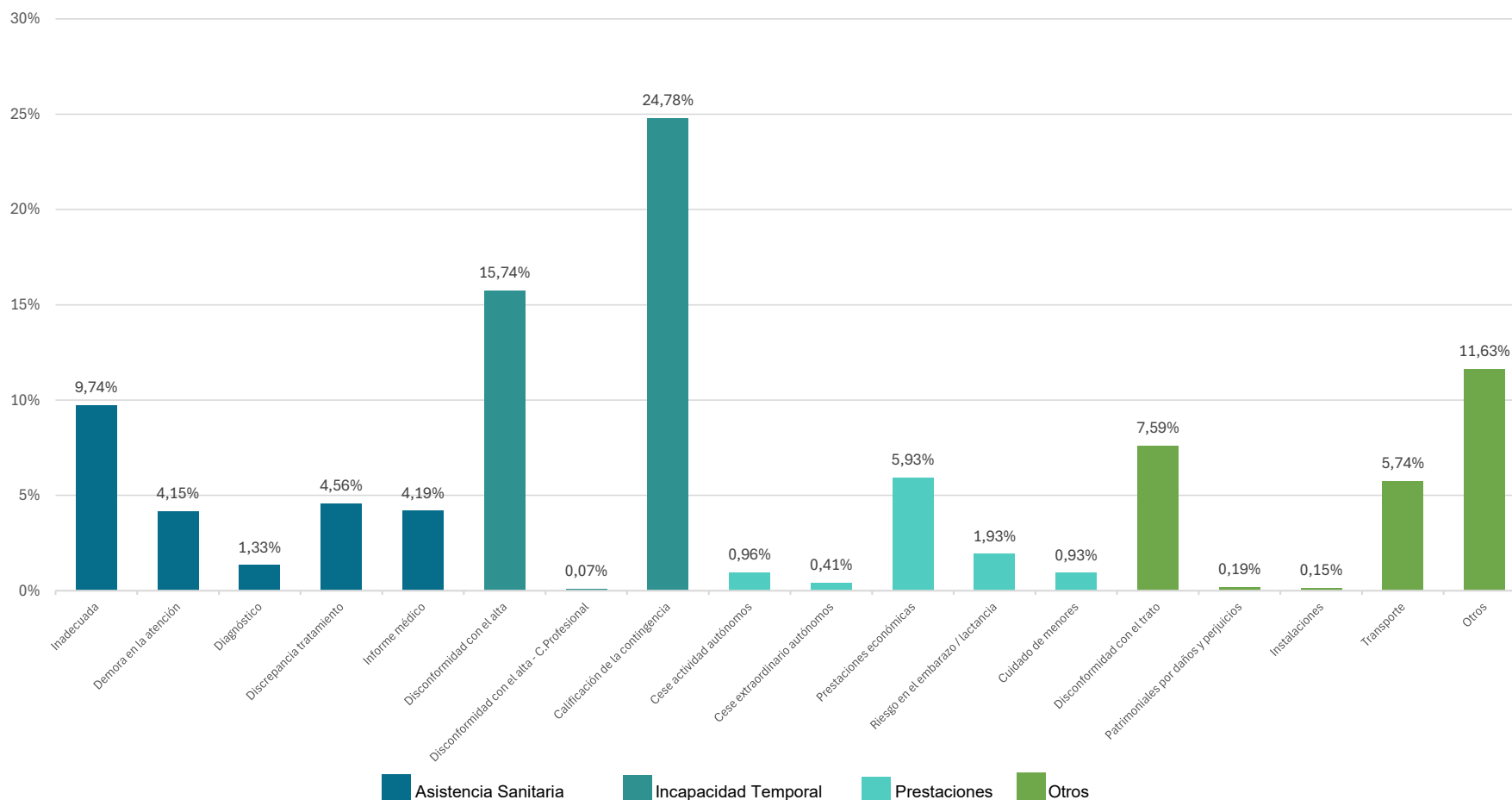
4.17. FRATERNIDAD - MUPRESPA

FRATERNIDAD-MUPRESA PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



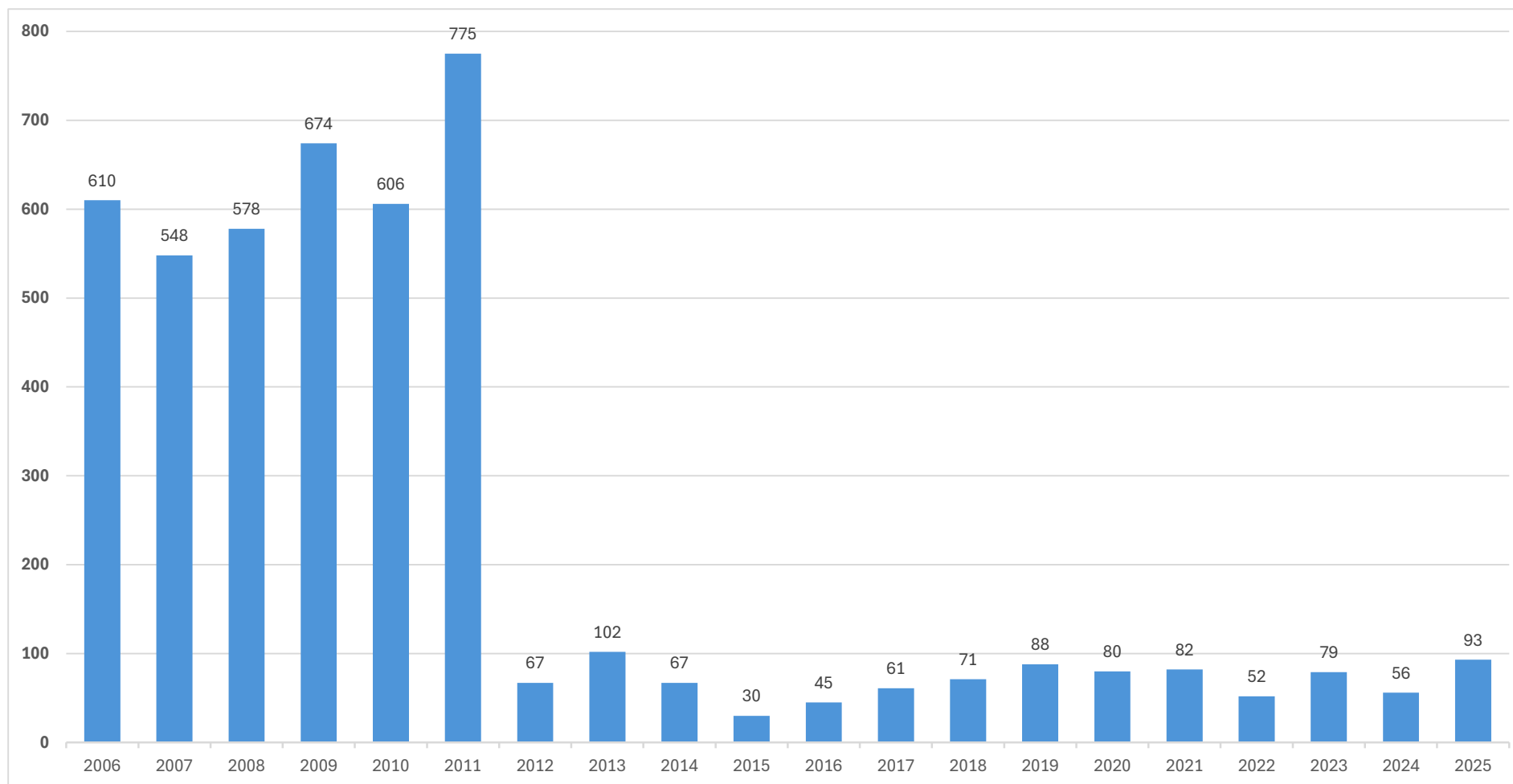
FRATERNIDAD-MUPRESA			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	263	9,74%	7,98%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	112	4,15%	16,33%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	36	1,33%	2,77%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	123	4,56%	8,55%
Asistencia sanitaria. Informe médico	113	4,19%	12,86%
Disconformidad con el alta	425	15,74%	13,98%
Disconformidad con el alta - C. Profesional	2	0,07%	11,76%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	669	24,78%	15,60%
Prestaciones cese de actividad trabajadores autónomos	26	0,96%	12,68%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	11	0,41%	1,92%
Prestaciones económicas	160	5,93%	5,05%
Prestaciones por riesgo en el embarazo / lactancia	52	1,93%	10,66%
Prestaciones por cuidado de menores	25	0,93%	14,88%
Disconformidad con el trato	205	7,59%	12,92%
Patrimoniales por daños y perjuicios	5	0,19%	5,81%
Instalaciones	4	0,15%	4,94%
Transporte	155	5,74%	17,24%
Otros	314	11,63%	22,18%
Total:	2.700	100,00%	11,42%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA FRATERNIDAD-MUPRESA. PERIODO 2025.



4.18. EGARSAT

EGARSAT PERIODO 2006 - 2025 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



EGARSAT			
Periodo 2025			
Reclamaciones por materia			
Materia	Numero	Peso en la Mutua	Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas
Asistencia sanitaria inadecuada	8	8,60%	0,24%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	1	1,08%	0,15%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	2	2,15%	0,15%
Asistencia sanitaria. Informe médico	4	4,30%	0,46%
Disconformidad con el alta	6	6,45%	0,20%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	7	7,53%	0,16%
Prestaciones extraordinarias de cese de actividad	10	10,75%	1,75%
Prestaciones económicas	29	31,18%	0,92%
Disconformidad con el trato	7	7,53%	0,44%
Patrimoniales por daños y perjuicios	2	2,15%	2,33%
Transporte	6	6,45%	0,67%
Otros	11	11,83%	0,78%
Total:	93	100,00%	0,39%

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA EGARSAT. PERIODO 2025.

