

**INFORME DE RECLAMACIONES**

**MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD  
SOCIAL**

**PERIODO 2023**

**EDITA: Secretaria de Estado de Seguridad Social**

**Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social**

**NIPO: 121-23-013-9**

# ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2023: .....	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 .....	12
3. DATOS GENERALES:	
3.1 Número y evolución de las reclamaciones.....	13
3.2 Incidencia de las reclamaciones por población protegida .....	19
3.3 Reclamaciones por materias .....	24
3.4 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias .....	29
4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL: .....	34
4.1 Mutua Midat Cyclops .....	35
4.2 Mutualia .....	39
4.3 Umivale Activa .....	43
4.4 Mutua Montañesa.....	47
4.5 Mutua Universal Mugenat.....	51
4.6 Maz .....	55
4.7 Mutua Navarra .....	59
4.8 Mutua Intercomarcal .....	63
4.9 Fremap.....	67
4.10 Solimat .....	71
4.11 Mutua de Andalucía y de Ceuta .....	75
4.12 Asepeyo .....	79
4.13 Mutua Balear .....	83
4.14 Unión de Mutuas .....	87
4.15 Mac, Mutua de Accidentes de Canarias .....	91
4.16 Ibermutua.....	95
4.17 Fraternidad-Muprespa .....	99
4.18 Egarsat.....	103

## 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 2023 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 son las presentadas tanto en la Oficina Virtual de Reclamaciones (OVR), como las presentadas en las instalaciones de la mutua afectada, en algún Organismo público, así como las recibidas por correo ordinario.

Una vez que se recibe la queja, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social desarrolla las actuaciones oportunas a fin de comunicar a ambas partes la solución más adecuada al conflicto planteado. 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 que se incluyen en este informe son quejas de carácter administrativo, que no inciden en las reclamaciones objeto de acciones legales que se sustancian en sede judicial. No obstante, si el interesado lo desea, una misma reclamación puede formularse en los dos ámbitos, dado que sus fines y objeto son distintos.

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 en las que se manifieste la disconformidad con la rapidez de la atención prestada, con el retraso en la práctica de pruebas externas, etc.

- **Discrepancia con el diagnóstico:** quejas y reclamaciones en las que se manifiesta la disconformidad con el diagnóstico médico realizado por los servicios médicos de las mutuas, tales como revisión del diagnóstico, solicitud de un segundo diagnóstico, etc.
  - **Discrepancia con el tratamiento médico prescrito:** quejas y reclamaciones en las que se manifiesta la disconformidad con el tratamiento médico prescrito por los servicios médicos de las mutuas, solicitando la realización de nuevas pruebas o tratamientos, ampliación de los tratamientos ya facilitados, consulta con determinado especialista, etc.
  - **Insuficiencia del informe sanitario:** quejas y reclamaciones relacionadas con la puesta a disposición al trabajador de la información médica relativa a su proceso, tales como las relacionadas con el resultado de pruebas médicas complementarias, el informe médico o copias del mismo, solicitud de informes de especialistas, etc.
2. **Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas:** quejas y reclamaciones relacionadas con la calidad de las instalaciones, tanto de los centros administrativos como sanitarios (propios y concertados), tales como deficiencia en las instalaciones, limpieza, etc.
  3. **Disconformidad con la calificación de la contingencia:** quejas y reclamaciones motivadas por la disconformidad del paciente con la calificación de la contingencia establecida por la mutua sobre su patología (profesional/común). Estas reclamaciones se han rechazado a partir de agosto del 2021 al ser el INSS el órgano competente para la determinación de la contingencia.
  4. **Disconformidad con el alta médica:** quejas y reclamaciones en las que se manifieste una disconformidad contra el alta médica expedida por los servicios médicos de las mutuas en los procesos de incapacidad temporal derivados de contingencias profesionales, así como las propuestas de altas médicas en los procesos de incapacidad temporal derivados de contingencia común. Estas reclamaciones se han rechazado desde agosto del 2021 al ser el INSS el órgano competente para la revisión de las altas médicas de las Mutuas.
  5. **Gestión de las prestaciones económicas:** quejas y reclamaciones contra cualquier acto de gestión de la mutua relacionado con las prestaciones económicas que gestiona, tanto las relativas a la prestación de incapacidad temporal y las de riesgo durante el embarazo, tales como denegación de la prestación, suspensión, extinción, etc., como las relacionadas con las prestaciones económicas por invalidez permanente, muerte o el reintegro de gastos farmacéuticos, etc.

- 6. Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión:** quejas y reclamaciones relacionadas con la prestación de servicios de información del personal administrativo y de gestión de la mutua, tales como calidad de la información recibida, deficiencia o errores en la tramitación, demora en pagos o demora en la atención administrativa, etc.
- 7. Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural:** quejas y reclamaciones relativas al reconocimiento, denegación o cuantía económica de la prestación de riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural.
- 8. Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave:** quejas y reclamaciones relativas a la denegación de la prestación para atender al cuidado de menores afectados por cáncer o por otra enfermedad grave.
- 9. Prestación extraordinaria por cese de actividad trabajadores autónomos:** quejas y reclamaciones relativas al cese de actividad que se produce como consecuencia de la pandemia.
- 10. Problemas con el transporte:** quejas y reclamaciones sobre cualquier aspecto relativo al transporte facilitado por la Mutua, tales como calidad del mismo, abono de los gastos de desplazamiento para asistir a reconocimientos médicos o a sesiones de rehabilitación, etc.
- 11. Reclamaciones por daños y perjuicios:** reclamaciones en las que se solicita la responsabilidad de la Mutua que, sin perjuicio de las categorías anteriores, sean susceptibles de valoración económica en concepto de indemnización por daños y perjuicios.
- 12. Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta:** quejas y reclamaciones producidas como consecuencia de problemas relacionados con la utilización del sistema de Declaración Electrónica de Trabajadores Accidentados (DELTA).
- 13. Otras reclamaciones:** quejas y reclamaciones en las que se solicite la responsabilidad de la Mutua por cualquier actuación realizada a cabo, en materias distintas de las incluidas en los otros apartados.

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 2023

El número de reclamaciones formuladas en el año 2023 fue superior respecto de las reclamaciones formuladas en 2022, pasando de 15.160 a 17.953(1), quedando justificado dicho incremento por el aumento en el colectivo protegido al haberse incrementado en más de dos millones de personas (17.689.788 personas en 2022 frente a 19.787.491 en el año 2023). Asimismo, se observa que la causa del mayor número de reclamaciones en el año 2023 se debe a la calificación de la contingencia, que pasa de 3.355 en el año 2022 a 4.129 en el año 2023, siendo el INSS el órgano competente para resolverlo, y actuando la DGOSS 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 calidad de las instalaciones que pasa de 0,42 en 2022 al 0,67 en 2023 con una variación del 59,52%. A continuación, se sitúa la demora en la atención sanitaria que pasa de 1,79 en 2022 al 3,71 en 2023 con una variación del 48,40%. En tercer lugar, está el transporte a dispensar por la Mutua para atender la asistencia sanitaria que pasa de 3,47 en 2022 al 4,36 en 2023 con una variación del 25,65%.

En términos de incidencia de las reclamaciones sobre el total del colectivo protegido se observa poca variación, donde la incidencia fue del 0,086% en el año 2022 se observa un leve incremento hasta el 0,091 en el año 2023 (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 0,091%. Ocupa el primer lugar Universal, con un índice de incidencia de 0,154, seguida por Fraternidad Muprespa con un índice de incidencia del 0,148%. En el lado opuesto se situaron las Mutuas Egarsat y MAZ, con un porcentaje inferior al 0,030%.

#### 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 4.129 reclamaciones, supuso el 23% 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 Seguridad Social quien, mediante sus servicios técnicos, califique definitivamente la patología como común o laboral, calificación que vinculará a la mutua.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a la "Disconformidad con el alta médica", que suponen el 14,98% de las reclamaciones formuladas, con un total de 2.689 quejas.

1 Cuadros del apartado 3.1.

2 Cuadros y gráficos de los apartados 3.1 y 3.2.

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 tercer lugar lo ocupan las reclamaciones sobre "Deficiencias en la asistencia sanitaria", que ascienden a 2.579 quejas, lo que representa un 14,37% del total. La "Prestaciones Económicas" ocupa el cuarto lugar, con 1.815 reclamaciones y un 10,11% del total, seguido de la "Discrepancia con el trato" ocupan el quinto lugar, con 1.143 reclamaciones y un 6,37% del total (3).

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

Para valorar la incidencia de las reclamaciones 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 (0,175%), Madrid (0,113%) y Andalucía (0,112%).

En el lado opuesto, figura Aragón con un 0,027% y Melilla con valores en el 0,034%.

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: Santa Cruz de Tenerife, seguidas de Sevilla y Guadalajara.

Las provincias con menores índices de reclamaciones fueron Ceuta, Teruel, Ávila, Girona, Zamora y Zaragoza.

---

3 Cuadros del apartado 3.3.

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

#### 2.4. Incidencia de las reclamaciones por Mutua.

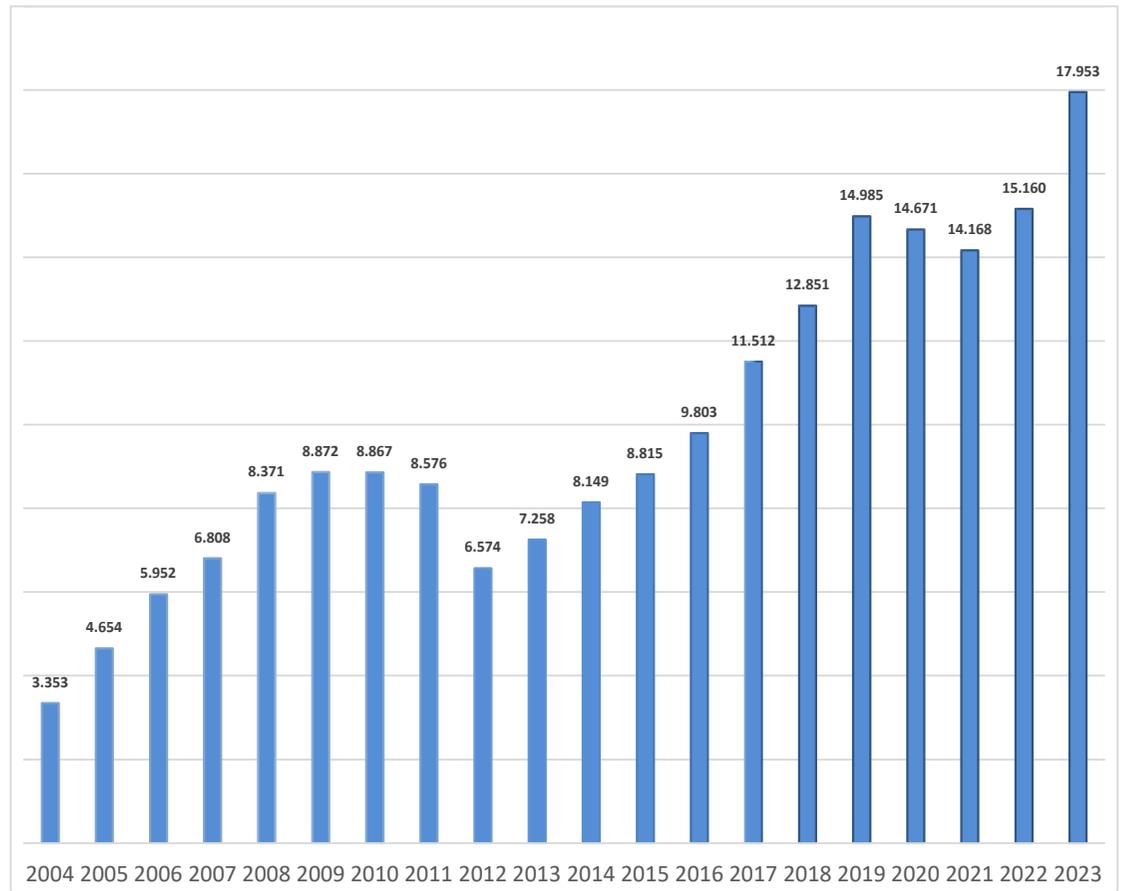
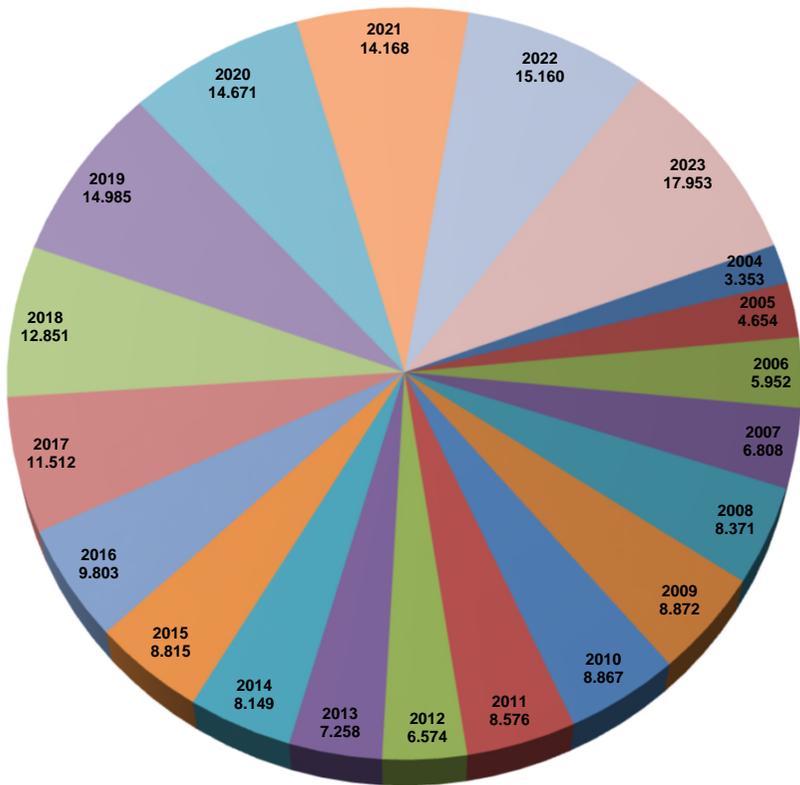
En el apartado 4, se incluyen los datos pormenorizados relativos al número de reclamaciones planteadas y materias a las que afectan, referidos, en este caso, a cada una de las dieciocho mutuas existentes.

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. DATOS GENERALES

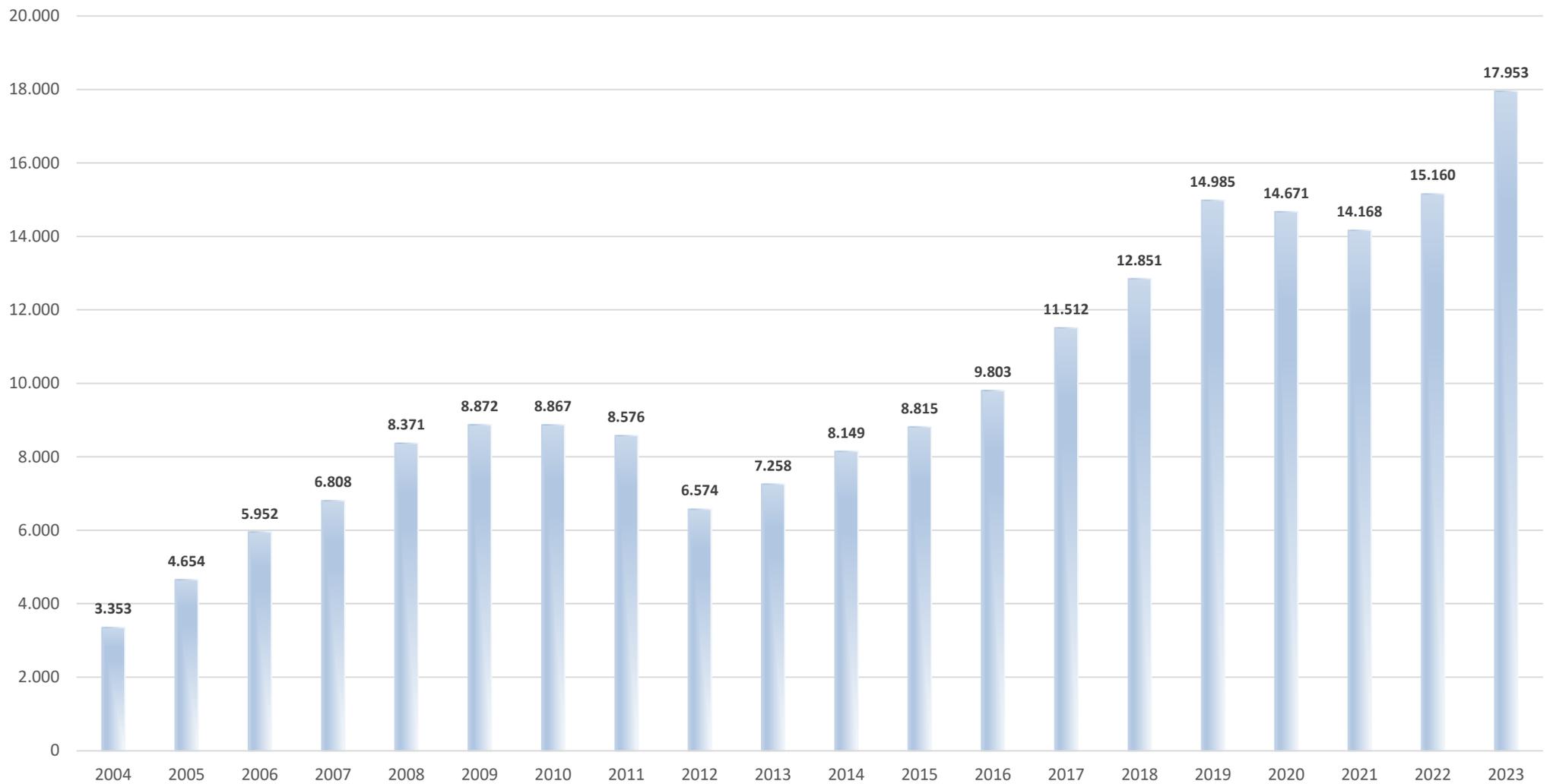
#### 3.1. Número y evolución de las reclamaciones.

**Número de reclamaciones. Periodo 2004 - 2023**

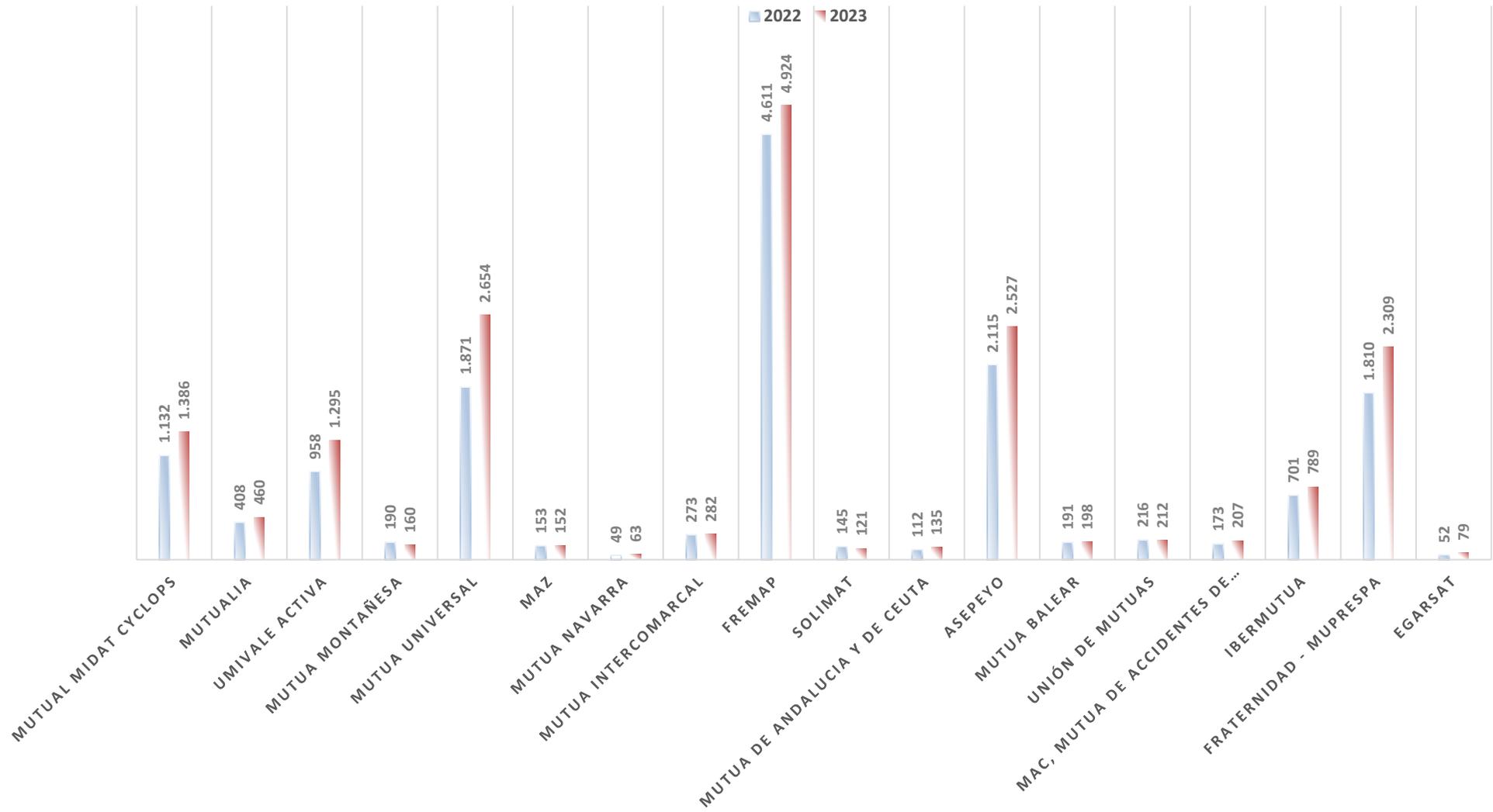


<b>Reclamaciones por año. Periodo 2004 - 2023</b>		
<b>Año</b>	<b>Número</b>	<b>Variación (%)</b>
<b>2004</b>	3.353	-
<b>2005</b>	4.654	38,80
<b>2006</b>	5.952	27,89
<b>2007</b>	6.808	14,38
<b>2008</b>	8.371	22,96
<b>2009</b>	8.872	5,98
<b>2010</b>	8.867	-0,06
<b>2011</b>	8.576	-3,28
<b>2012</b>	6.574	-23,34
<b>2013</b>	7.258	10,40
<b>2014</b>	8.149	12,28
<b>2015</b>	8.815	8,17
<b>2016</b>	9.803	11,21
<b>2017</b>	11.512	17,43
<b>2018</b>	12.851	11,63
<b>2019</b>	14.985	16,61
<b>2020</b>	14.671	-2,10
<b>2021</b>	14.168	-3,43
<b>2022</b>	15.160	7,00
<b>2023</b>	17.953	18,42

### Evolución anual de las reclamaciones. Periodo 2004 - 2023



## GRÁFICO DE LA EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR MUTUAS



<b>Variación interanual de las reclamaciones por Mutuas.</b>			
<b>Mutua</b>	<b>Reclamaciones 2022</b>	<b>Reclamaciones 2023</b>	<b>Variación (%)</b>
<b>MUTUAL MIDAT CYCLOPS</b>	1.132	1.386	22,44
<b>MUTUALIA</b>	408	460	12,75
<b>UMIVALE ACTIVA</b>	958	1.295	35,18
<b>MUTUA MONTAÑESA</b>	190	160	-15,79
<b>MUTUA UNIVERSAL</b>	1.871	2.654	41,85
<b>MAZ</b>	153	152	-0,65
<b>MUTUA NAVARRA</b>	49	63	28,57
<b>MUTUA INTERCOMARCAL</b>	273	282	3,30
<b>FREMAP</b>	4.611	4.924	6,79
<b>SOLIMAT</b>	145	121	-16,55
<b>MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA</b>	112	135	20,54
<b>ASEPEYO</b>	2.115	2.527	19,48
<b>MUTUA BALEAR</b>	191	198	3,66
<b>UNIÓN DE MUTUAS</b>	216	212	-1,85
<b>MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS</b>	173	207	19,65
<b>IBERMUTUA</b>	701	789	12,55
<b>FRATERNIDAD - MUPRESPA</b>	1.810	2.309	27,57
<b>EGARSAT</b>	52	79	51,92
<b>Total:</b>	<b>15.160</b>	<b>17.953</b>	<b>18,42</b>

### 3. DATOS GENERALES

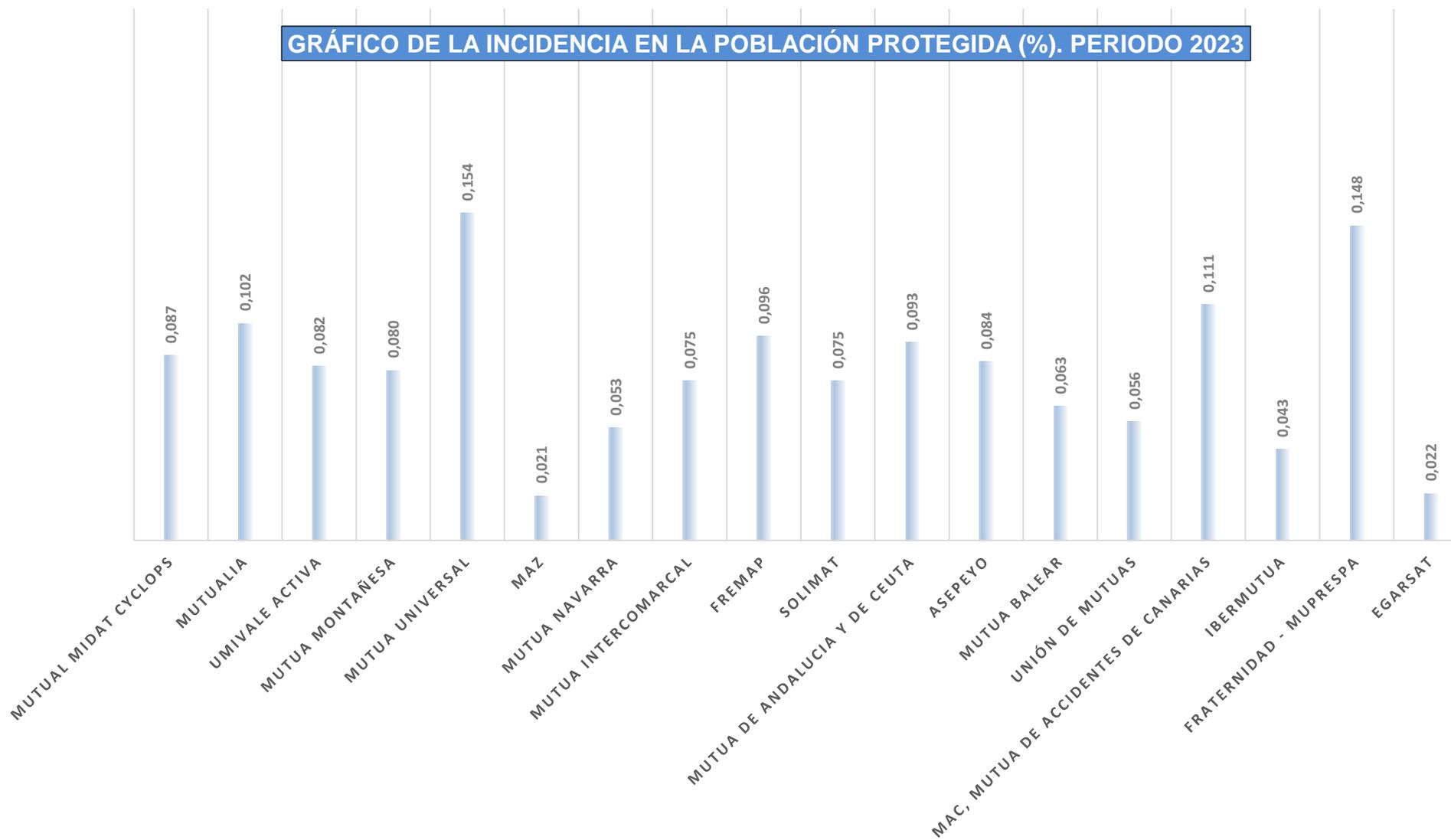
3.2. Incidencia de las reclamaciones por población protegida.

**Periodo 2023**

**Incidencia de las reclamaciones en la población protegida.**

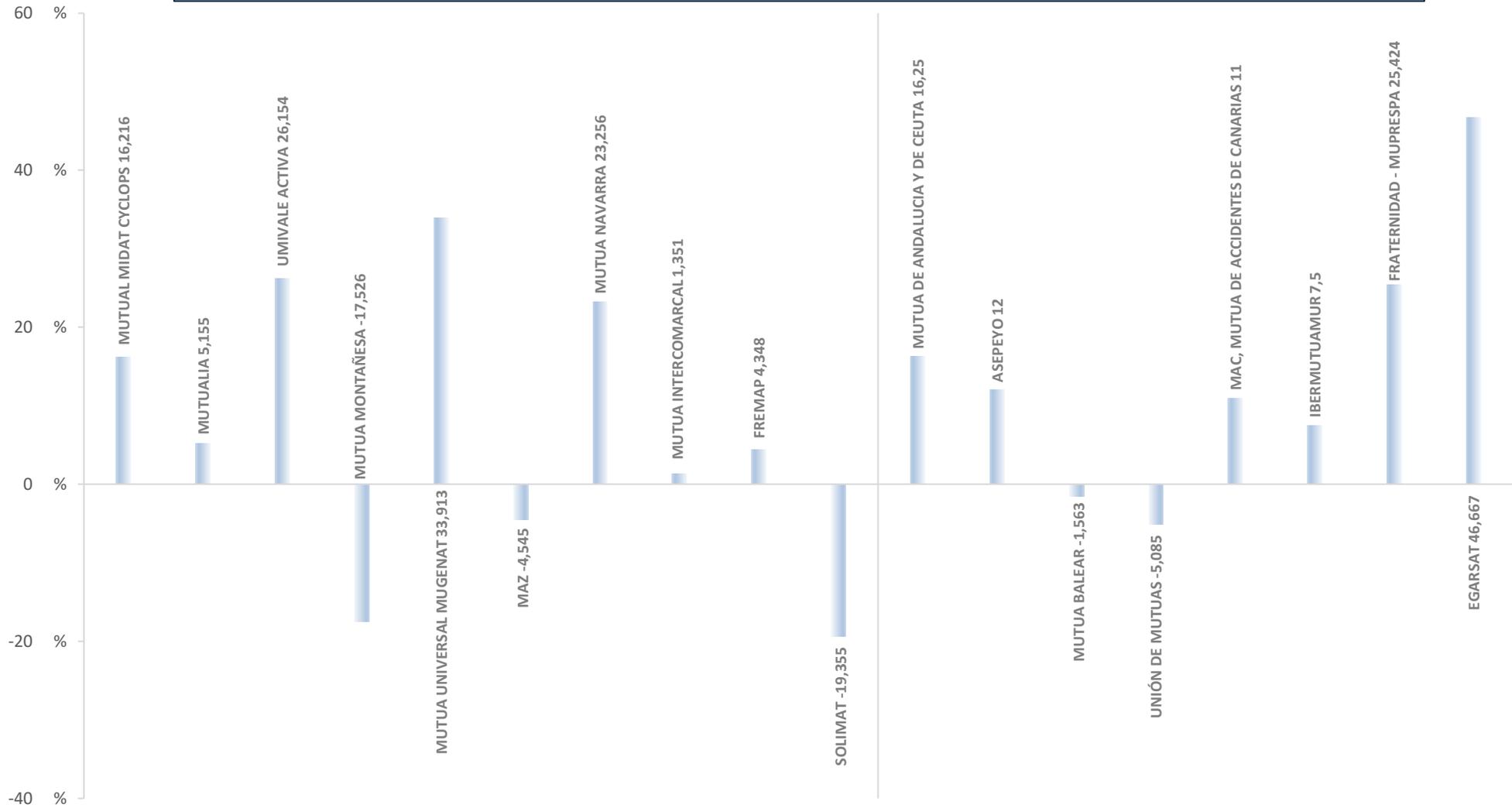
<b>Mutuas</b>	<b>Colectivo Protegido</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Incidencia s/ colectivo (%)</b>
<b>MUTUAL MIDAT CYCLOPS</b>	1.597.114	1.386	0,087
<b>MUTUALIA</b>	449.690	460	0,102
<b>UMIVALE ACTIVA</b>	1.577.530	1.295	0,082
<b>MUTUA MONTAÑESA</b>	199.294	160	0,080
<b>MUTUA UNIVERSAL</b>	1.724.235	2.654	0,154
<b>MAZ</b>	719.791	152	0,021
<b>MUTUA NAVARRA</b>	119.216	63	0,053
<b>MUTUA INTERCOMARCAL</b>	374.172	282	0,075
<b>FREMAP</b>	5.120.001	4.924	0,096
<b>SOLIMAT</b>	161.215	121	0,075
<b>MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA</b>	144.689	135	0,093
<b>ASEPEYO</b>	2.998.915	2.527	0,084
<b>MUTUA BALEAR</b>	313.706	198	0,063
<b>UNIÓN DE MUTUAS</b>	377.409	212	0,056
<b>MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS</b>	186.140	207	0,111
<b>IBERMUTUA</b>	1.815.407	789	0,043
<b>FRATERNIDAD - MUPRESPA</b>	1.557.026	2.309	0,148
<b>EGARSAT</b>	351.941	79	0,022
<b>Total reclamaciones:</b>	<b>19.787.491</b>	<b>17.953</b>	<b>0,091</b>

**GRÁFICO DE LA INCIDENCIA EN LA POBLACIÓN PROTEGIDA (%). PERIODO 2023**



<b>Evolución del índice de incidencia en la población protegida.</b>			
<b>Mutuas</b>	<b>Periodo 2022 (%)</b>	<b>Periodo 2023 (%)</b>	<b>Variación (%)</b>
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	0,074	0,086	16,216
MUTUALIA	0,097	0,102	5,155
UMIVALE ACTIVA	0,065	0,082	26,154
MUTUA MONTAÑESA	0,097	0,080	-17,526
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	0,115	0,154	33,913
MAZ	0,022	0,021	-4,545
MUTUA NAVARRA	0,043	0,053	23,256
MUTUA INTERCOMARCAL	0,074	0,075	1,351
FREMAP	0,092	0,096	4,348
SOLIMAT	0,093	0,075	-19,355
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	0,080	0,093	16,250
ASEPEYO	0,075	0,084	12,000
MUTUA BALEAR	0,064	0,063	-1,563
UNIÓN DE MUTUAS	0,059	0,056	-5,085
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	0,100	0,111	11,000
IBERMUTUAMUR	0,040	0,043	7,500
FRATERNIDAD - MUPRESPA	0,118	0,148	25,424
EGARSAT	0,015	0,022	46,667
<b>Totales:</b>	<b>0,080</b>	<b>0,091</b>	<b>13,750</b>

**GRÁFICO DE LA EVOLUCIÓN INTERANUAL DEL ÍNDICE DE INCIDENCIA EN EL COLECTIVO PROTEGIDO (%). PERIODO 2023**

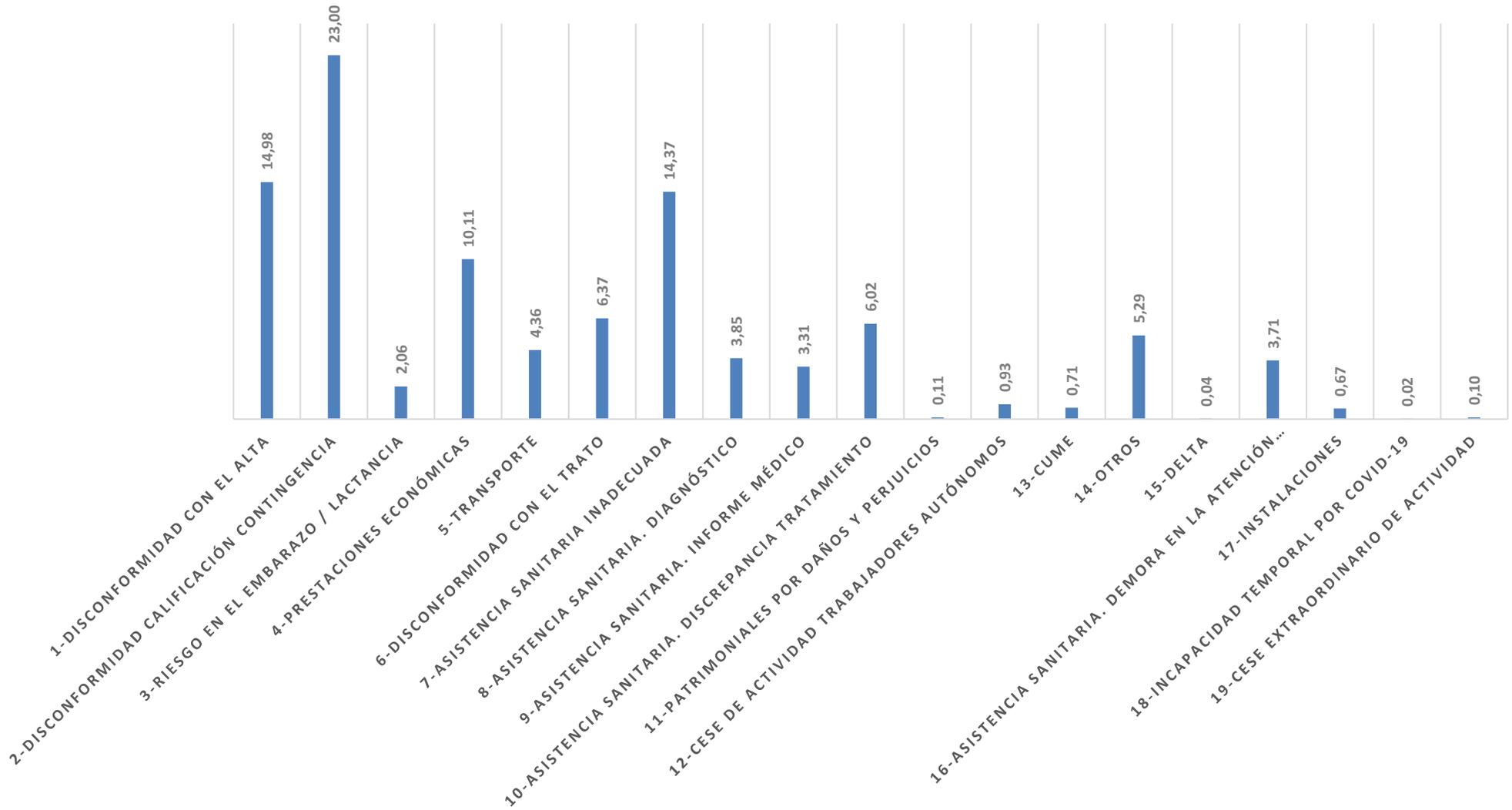


### 3. DATOS GENERALES

#### 3.3. Reclamaciones por materias.

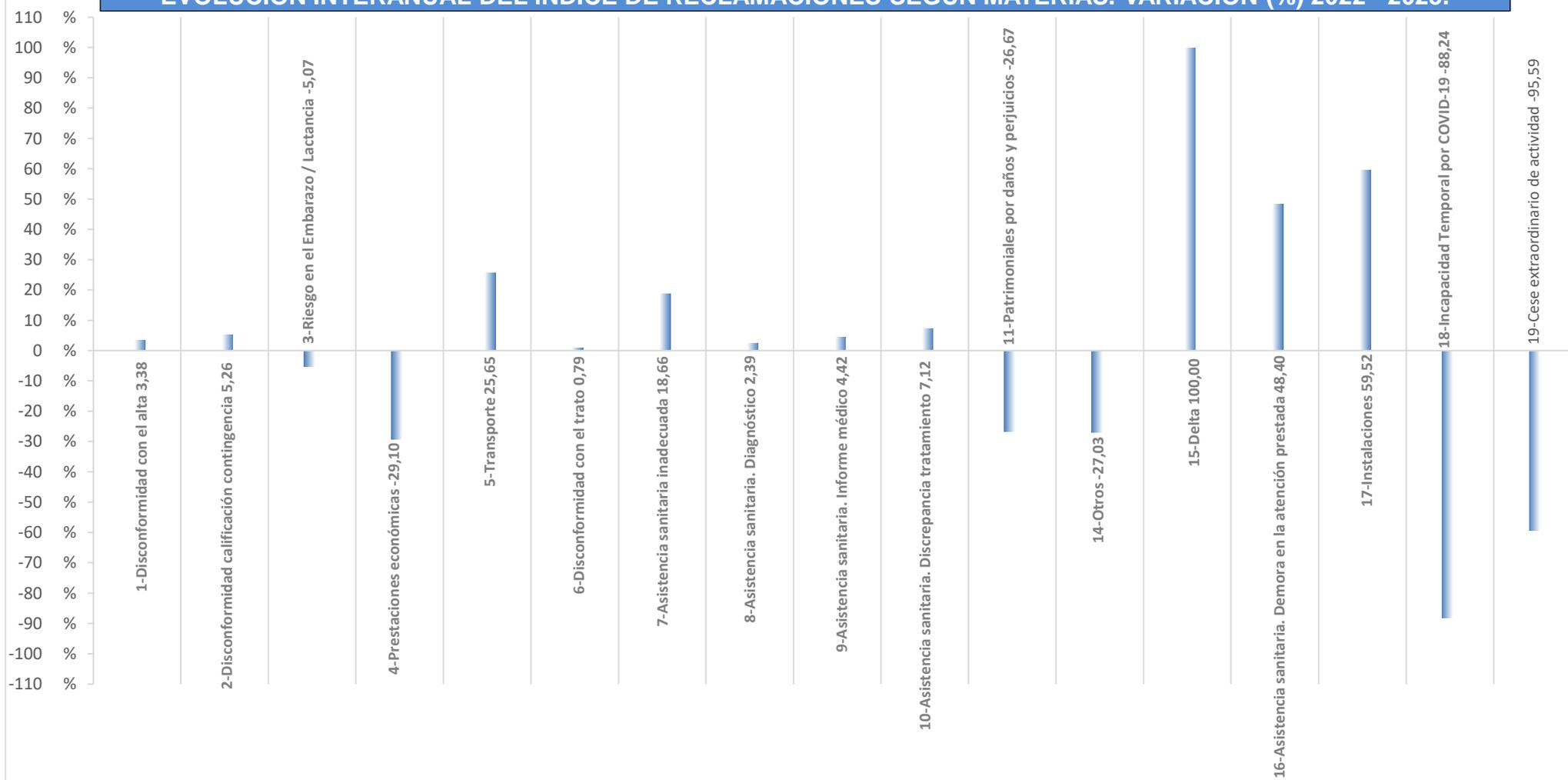
<b>Reclamaciones por materia. Periodo 2023.</b>		
<b>Materia</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1-Disconformidad con el alta</b>	2.689	14,98
<b>2-Disconformidad calificación contingencia</b>	4.129	23,00
<b>3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia</b>	369	2,06
<b>4-Prestaciones económicas</b>	1.815	10,11
<b>5-Transporte</b>	783	4,36
<b>6-Disconformidad con el trato</b>	1143	6,37
<b>7-Asistencia sanitaria inadecuada</b>	2.579	14,37
<b>8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico</b>	691	3,85
<b>9-Asistencia sanitaria. Informe médico</b>	595	3,31
<b>10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento</b>	1080	6,02
<b>11-Patrimoniales por daños y perjuicios</b>	20	0,11
<b>12-Cese de actividad trabajadores autónomos</b>	167	0,93
<b>13-CUME</b>	128	0,71
<b>14-Otros</b>	949	5,29
<b>15-Delta</b>	7	0,04
<b>16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada</b>	666	3,71
<b>17-Instalaciones</b>	121	0,67
<b>18-Incapacidad Temporal por COVID-19</b>	4	0,02
<b>19-Cese extraordinario de actividad</b>	18	0,10
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>17.953</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN MATERIAS (%). PERIODO 2023.**



<b>Evolución del índice de reclamaciones según materias. Periodo 2023.</b>			
<b>Materia</b>	<b>Porcentaje 2022</b>	<b>Porcentaje 2023</b>	<b>Variacion (%)</b>
<b>1-Disconformidad con el alta</b>	14,49	14,98	3,38
<b>2-Disconformidad calificación contingencia</b>	21,85	23,00	5,26
<b>3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia</b>	2,17	2,06	-5,07
<b>4-Prestaciones económicas</b>	14,26	10,11	-29,10
<b>5-Transporte</b>	3,47	4,36	25,65
<b>6-Disconformidad con el trato</b>	6,32	6,37	0,79
<b>7-Asistencia sanitaria inadecuada</b>	12,11	14,37	18,66
<b>8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico</b>	3,76	3,85	2,39
<b>9-Asistencia sanitaria. Informe médico</b>	3,17	3,31	4,42
<b>10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento</b>	5,62	6,02	7,12
<b>11-Patrimoniales por daños y perjuicios</b>	0,15	0,11	-26,67
<b>14-Otros</b>	7,25	5,29	-27,03
<b>15-Delta</b>	0,02	0,04	100,00
<b>16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada</b>	2,50	3,71	48,40
<b>17-Instalaciones</b>	0,42	0,67	59,52
<b>18-Incapacidad Temporal por COVID-19</b>	0,17	0,02	-88,24
<b>19-Cese extraordinario de actividad</b>	2,27	0,10	-95,59

## EVOLUCIÓN INTERANUAL DEL ÍNDICE DE RECLAMACIONES SEGUN MATERIAS. VARIACIÓN (%) 2022 - 2023.

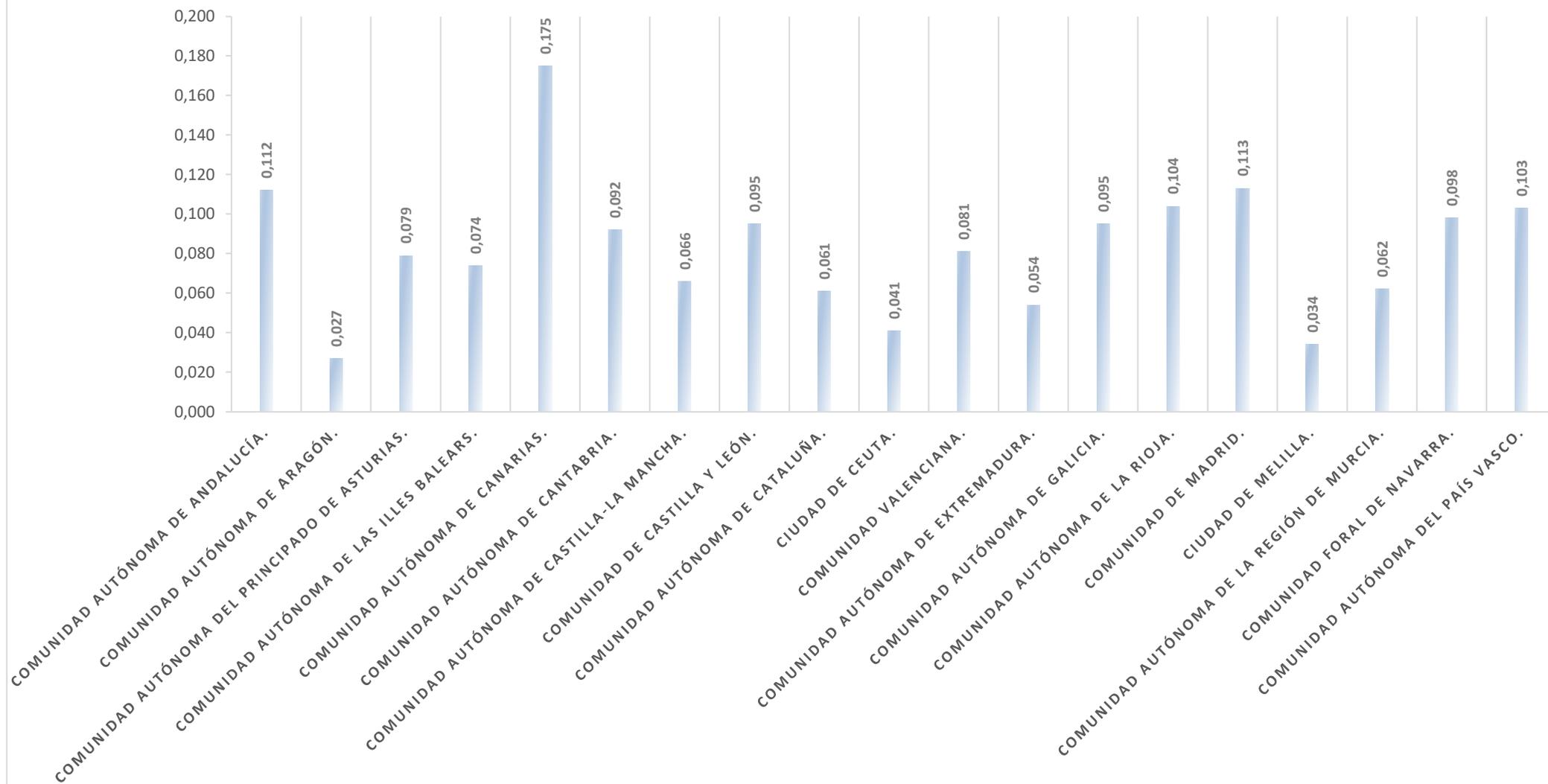


### 3. DATOS GENERALES

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

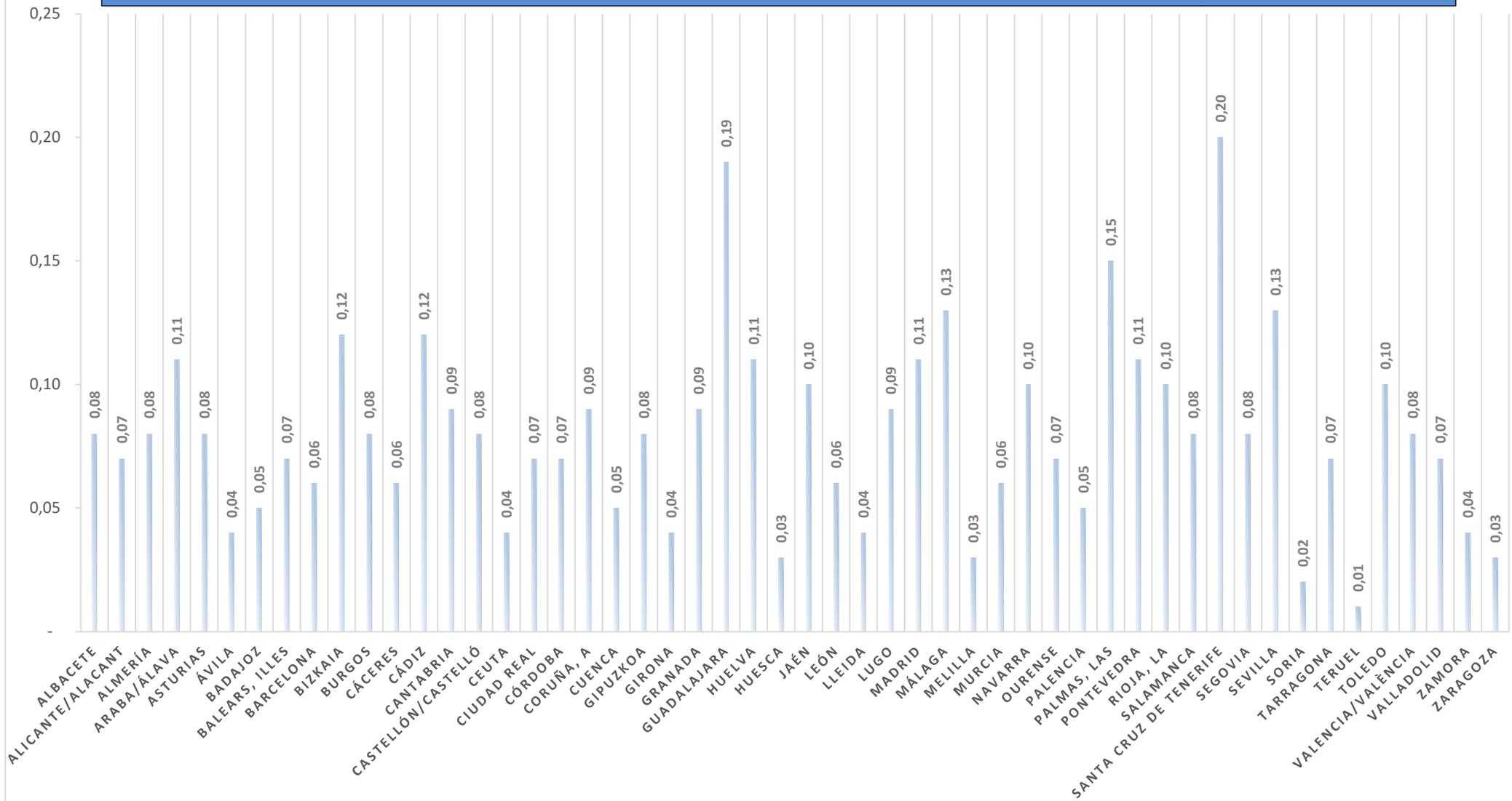
Periodo 2023			
Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido			
Comunidad Autónoma	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Porcentaje
Comunidad Autónoma de Andalucía.	2.896.501	3.256	0,112
Comunidad Autónoma de Aragón.	599.497	161	0,027
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.	369.388	292	0,079
Comunidad Autónoma de las Illes Balears.	477.390	353	0,074
Comunidad Autónoma de Canarias.	891.653	1.556	0,175
Comunidad Autónoma de Cantabria.	220.141	202	0,092
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.	891.936	588	0,066
Comunidad de Castilla y León.	750.089	713	0,095
Comunidad Autónoma de Cataluña.	3.699.132	2.238	0,061
Ciudad de Ceuta.	22.059	9	0,041
Comunidad Valenciana.	2.099.574	1.691	0,081
Comunidad Autónoma de Extremadura.	358.193	193	0,054
Comunidad Autónoma de Galicia.	984.712	937	0,095
Comunidad Autónoma de La Rioja.	133.302	139	0,104
Comunidad de Madrid.	3.478.131	3.919	0,113
Ciudad de Melilla.	20.656	7	0,034
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.	628.547	389	0,062
Comunidad Foral de Navarra.	299.433	294	0,098
Comunidad Autónoma del País Vasco.	966.334	997	0,103
SIN IDENTIFICAR	823	19	2,309
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>19.787.491</b>	<b>17.953</b>	<b>0,091</b>

## GRÁFICO DEL ÍNDICE DE RECLAMACIONES POR CC.AA. RESPECTO DEL COLECTIVO PROTEGIDO (%). PERIODO 2023.



Periodo 2023			
Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido.			
Provincia	Reclamaciones	Porcentaje	Colectivo Protegido
Albacete	124	0,08	147.612
Alicante/Alacant	525	0,07	717.595
Almería	234	0,08	294.781
Araba/Álava	182	0,11	164.400
Asturias	292	0,08	369.388
Ávila	21	0,04	50.592
Badajoz	119	0,05	228.952
Balears, Illes	353	0,07	477.390
Barcelona	1779	0,06	2.825.736
Bizkaia	565	0,12	491.214
Burgos	108	0,08	142.946
Cáceres	74	0,06	129.241
Cádiz	423	0,12	351.363
Cantabria	202	0,09	220.141
Castellón/Castelló	211	0,08	254.888
Ceuta	9	0,04	22.059
Ciudad Real	116	0,07	174.179
Córdoba	190	0,07	259.546
Coruña, A	402	0,09	428.875
Cuenca	39	0,05	78.398
Gipuzkoa	250	0,08	310.720
Girona	145	0,04	344.949
Granada	257	0,09	296.753
Guadalajara	185	0,19	98.641
Huelva	191	0,11	172.510
Huesca	25	0,03	99.748
Jaén	211	0,10	203.001
León	97	0,06	152.552
Lleida	86	0,04	198.305
Lugo	102	0,09	113.870
Madrid	3919	0,11	3.478.131
Málaga	817	0,13	620.317
Melilla	7	0,03	20.656
Murcia	389	0,06	628.547
Navarra	294	0,10	299.433
Ourense	64	0,07	97.846
Palencia	31	0,05	61.126
Palmas, Las	694	0,15	467.897
Pontevedra	369	0,11	344.121
Rioja, La	139	0,10	133.302
Salamanca	98	0,08	119.308
Santa Cruz de Tenerife	862	0,20	423.756
Segovia	51	0,08	60.575
Sevilla	933	0,13	698.230
Soria	7	0,02	37.978
Tarragona	228	0,07	330.142
Teruel	6	0,01	55.491
Toledo	249	0,10	251.259
Valencia/València	955	0,08	1.127.091
Valladolid	152	0,07	212.401
Zamora	23	0,04	54.458
Zaragoza	130	0,03	444.258
Sin identificar	19	2,31	823
<b>Totales:</b>	<b>17.953</b>	<b>0,091</b>	<b>19.787.491</b>

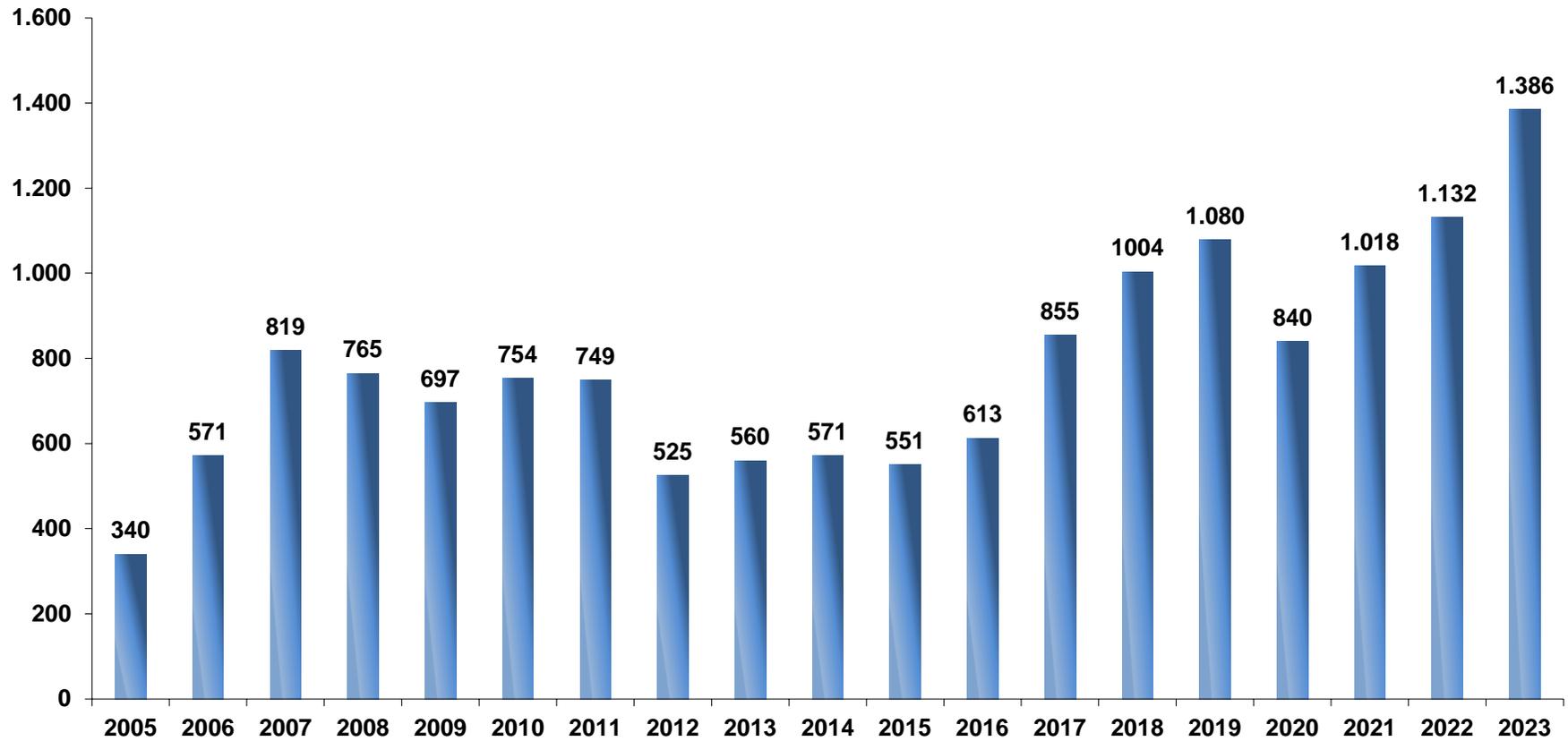
GRÁFICO DE RECLAMACIONES POR PROVINCIAS RESPECTO DEL COLECTIVO PROTEGIDO\* (%). PERIODO 2023.



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

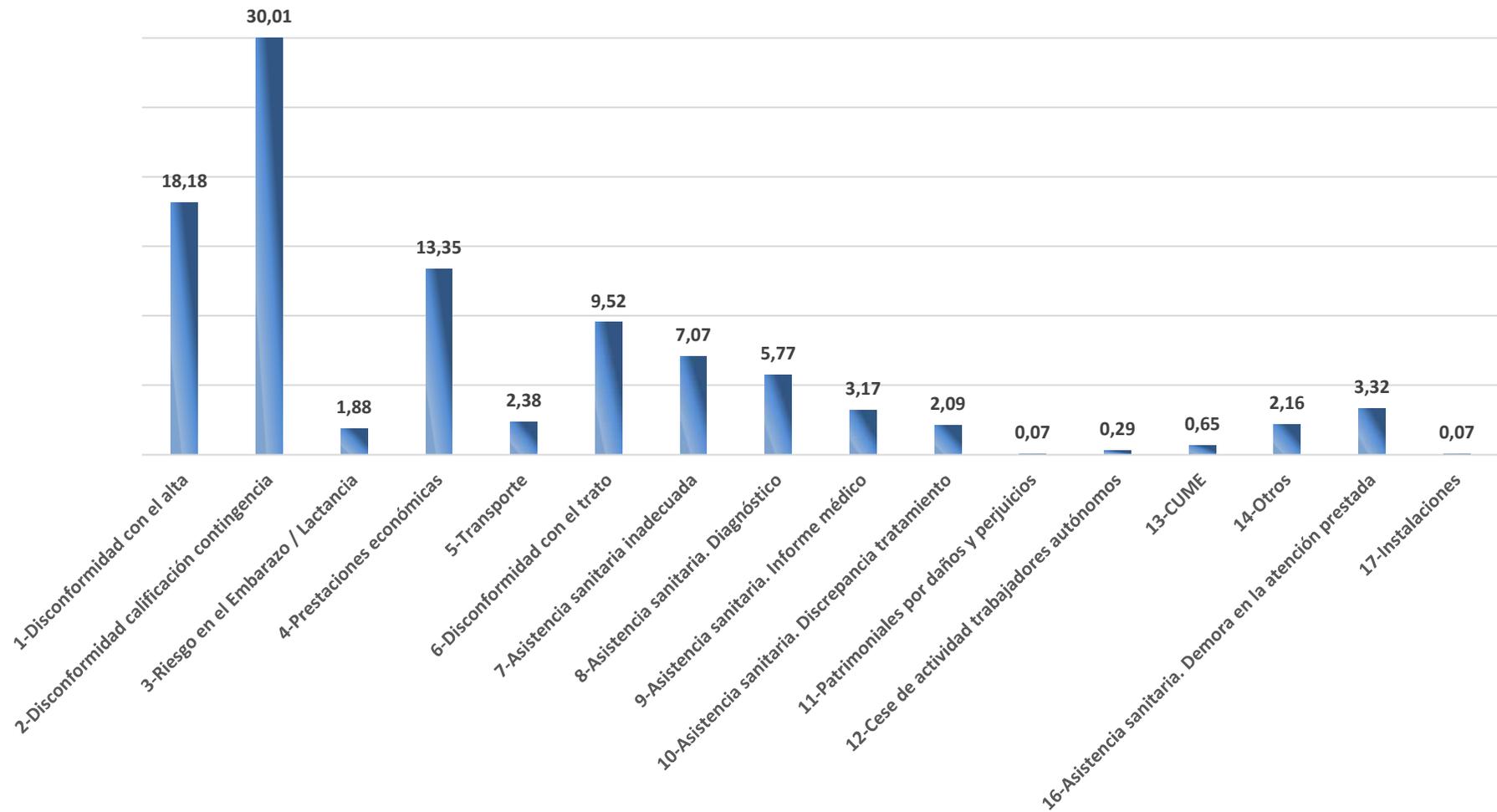
#### 4.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS

**MUTUAL MIDAT CYCLOPS  
PERIODO 2004 - 2023  
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



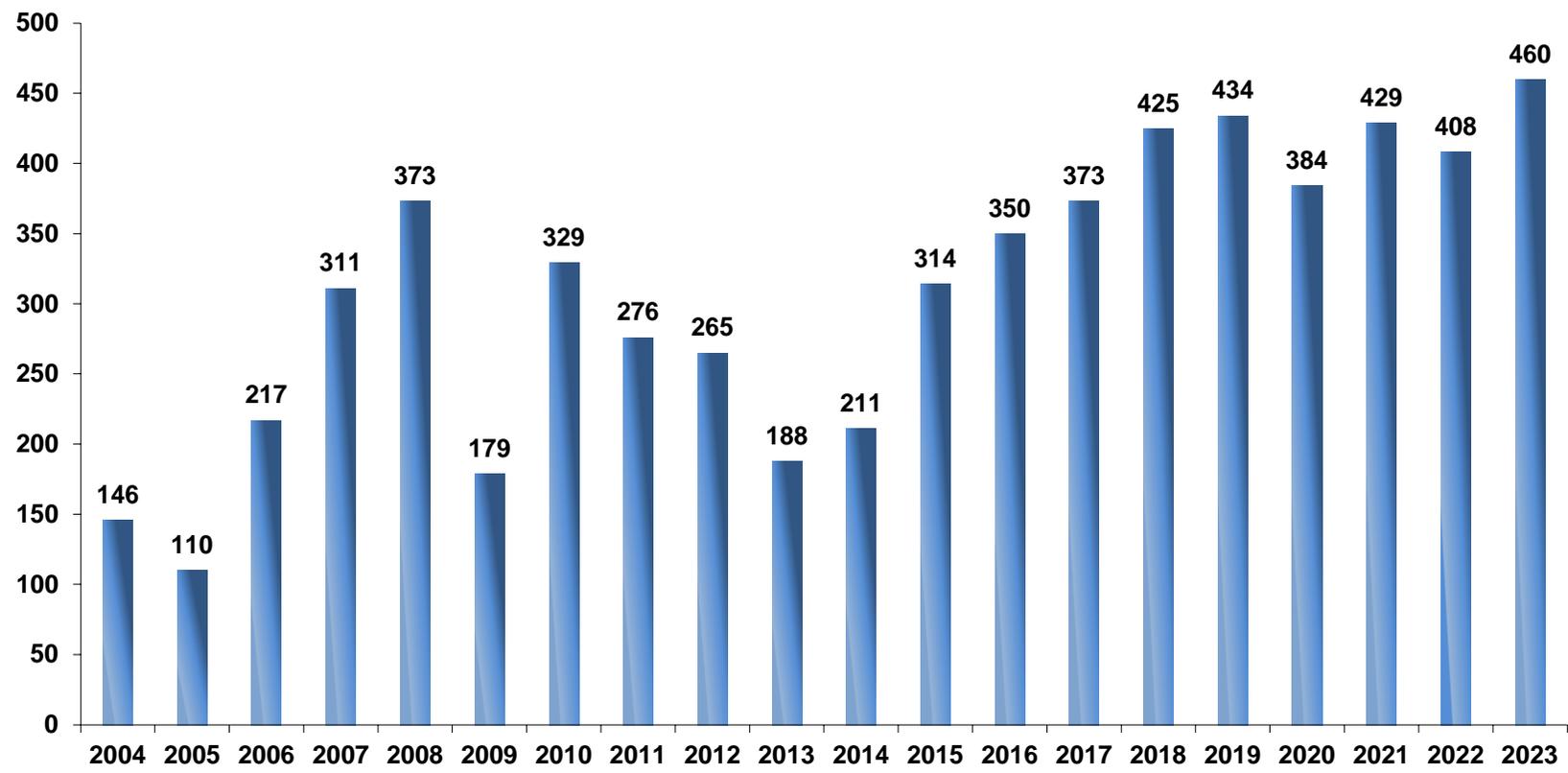
<b>MUTUAL MIDAT CYCLOPS</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
<b>1-Disconformidad con el alta</b>	252	18,18	9,37
<b>2-Disconformidad calificación contingencia</b>	416	30,01	10,08
<b>3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia</b>	26	1,88	7,05
<b>4-Prestaciones económicas</b>	185	13,35	10,19
<b>5-Transporte</b>	33	2,38	4,21
<b>6-Disconformidad con el trato</b>	132	9,52	11,55
<b>7-Asistencia sanitaria inadecuada</b>	98	7,07	3,80
<b>8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico</b>	80	5,77	11,58
<b>9-Asistencia sanitaria. Informe médico</b>	44	3,17	7,39
<b>10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento</b>	29	2,09	2,69
<b>11-Patrimoniales por daños y perjuicios</b>	1	0,07	5,00
<b>12-Cese de actividad trabajadores autónomos</b>	4	0,29	2,40
<b>13-CUME</b>	9	0,65	7,03
<b>14-Otros</b>	30	2,16	3,16
<b>16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada</b>	46	3,32	6,91
<b>17-Instalaciones</b>	1	0,07	0,83
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>1.386</b>	<b>100</b>	<b>7,72</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUAL MIDAT CYCLOPS (%). PERIODO 2023**



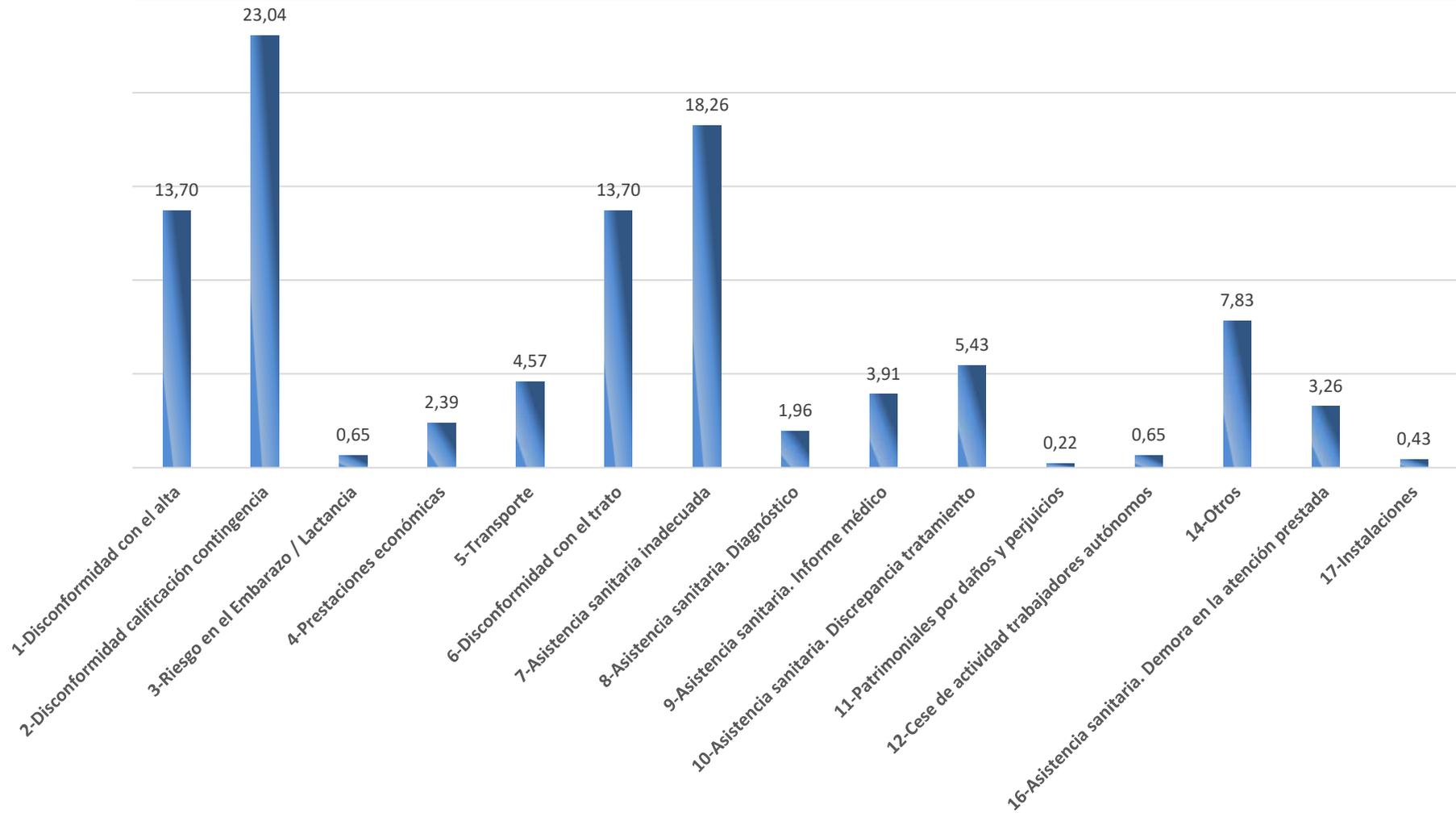
## 4.2. MUTUALIA

**MUTUALIA**  
**PERIODO 2004 - 2023**  
**EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



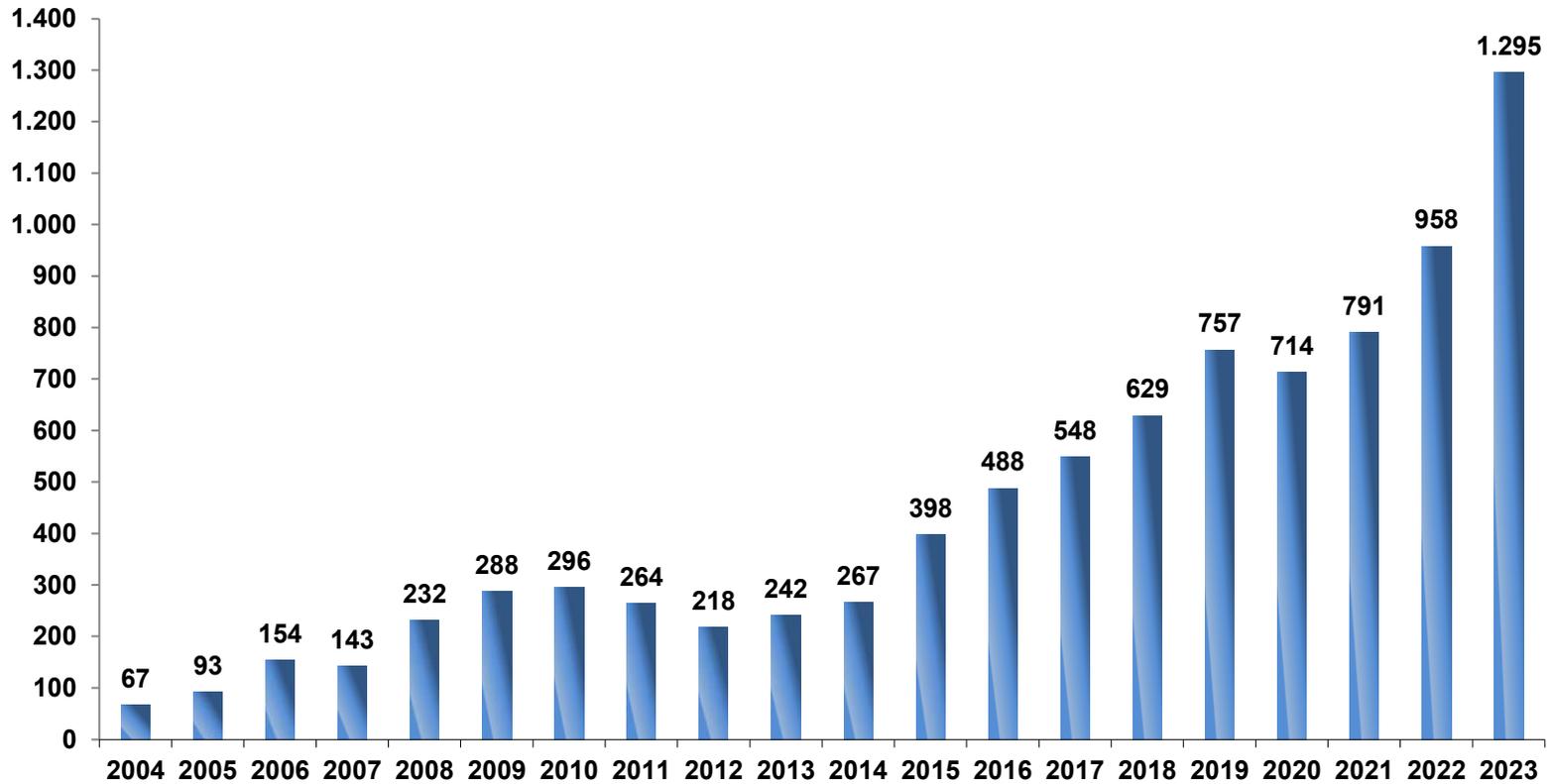
<b>MUTUALIA</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
1-Disconformidad con el alta	63	13,70	2,34
2-Disconformidad calificación contingencia	106	23,04	2,57
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	3	0,65	0,81
4-Prestaciones económicas	11	2,39	0,61
5-Transporte	21	4,57	2,68
6-Disconformidad con el trato	63	13,70	5,51
7-Asistencia sanitaria inadecuada	84	18,26	3,26
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	9	1,96	1,30
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	18	3,91	3,03
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	25	5,43	2,31
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	1	0,22	5,00
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	3	0,65	2,34
14-Otros	36	7,83	3,79
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	15	3,26	2,25
17-Instalaciones	2	0,43	1,65
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>460</b>	<b>100</b>	<b>2,56</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUALIA (%). PERIODO 2023.**



### 4.3. UMIVALE ACTIVA

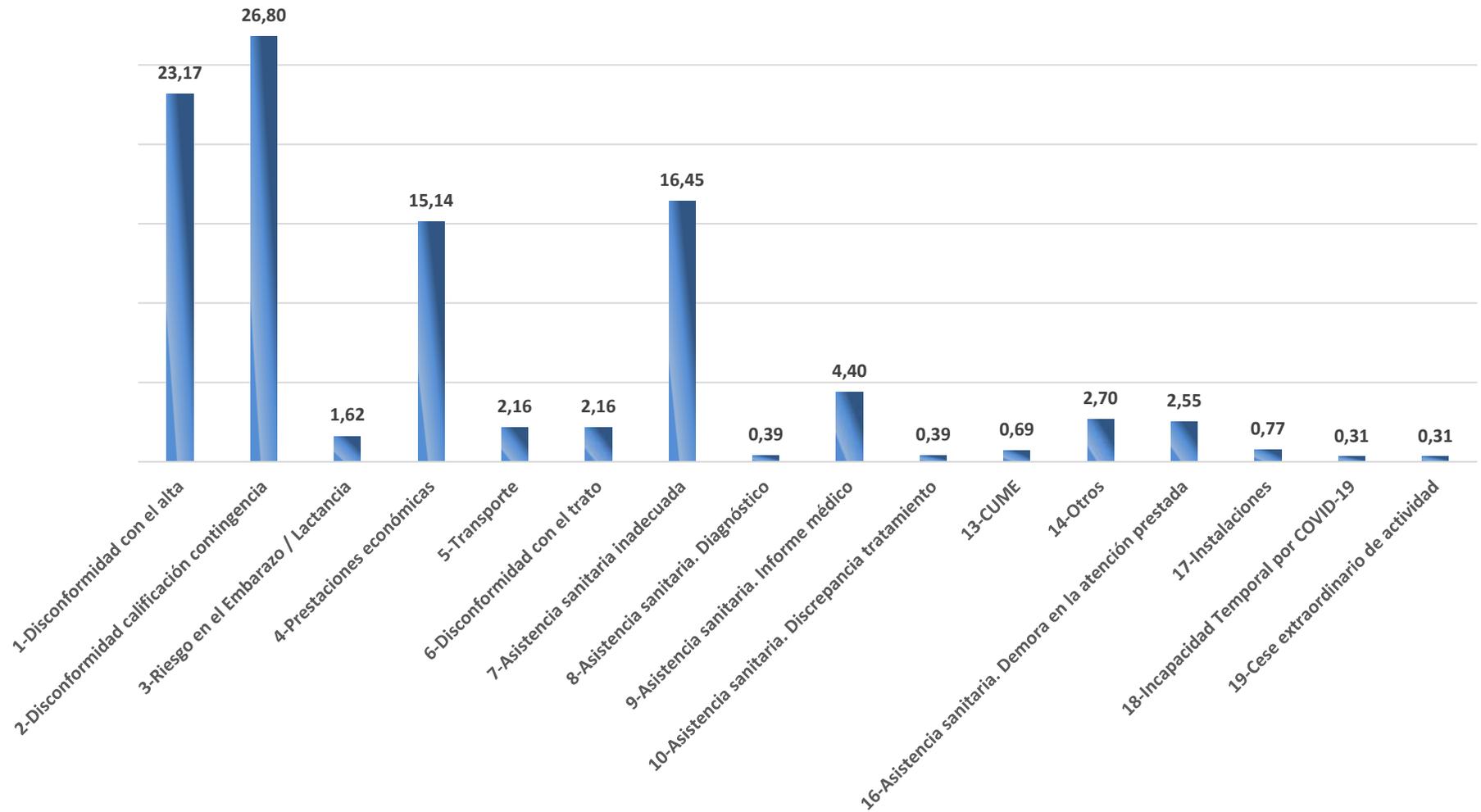
**UMIVALE ACTIVA  
PERIODO 2004 - 2023  
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



\* En 2022 se fusionan ACTIVA MUTUA 2008 e UMIVALE, sumando hasta 2021 las reclamaciones correspondientes a ambas mutuas.

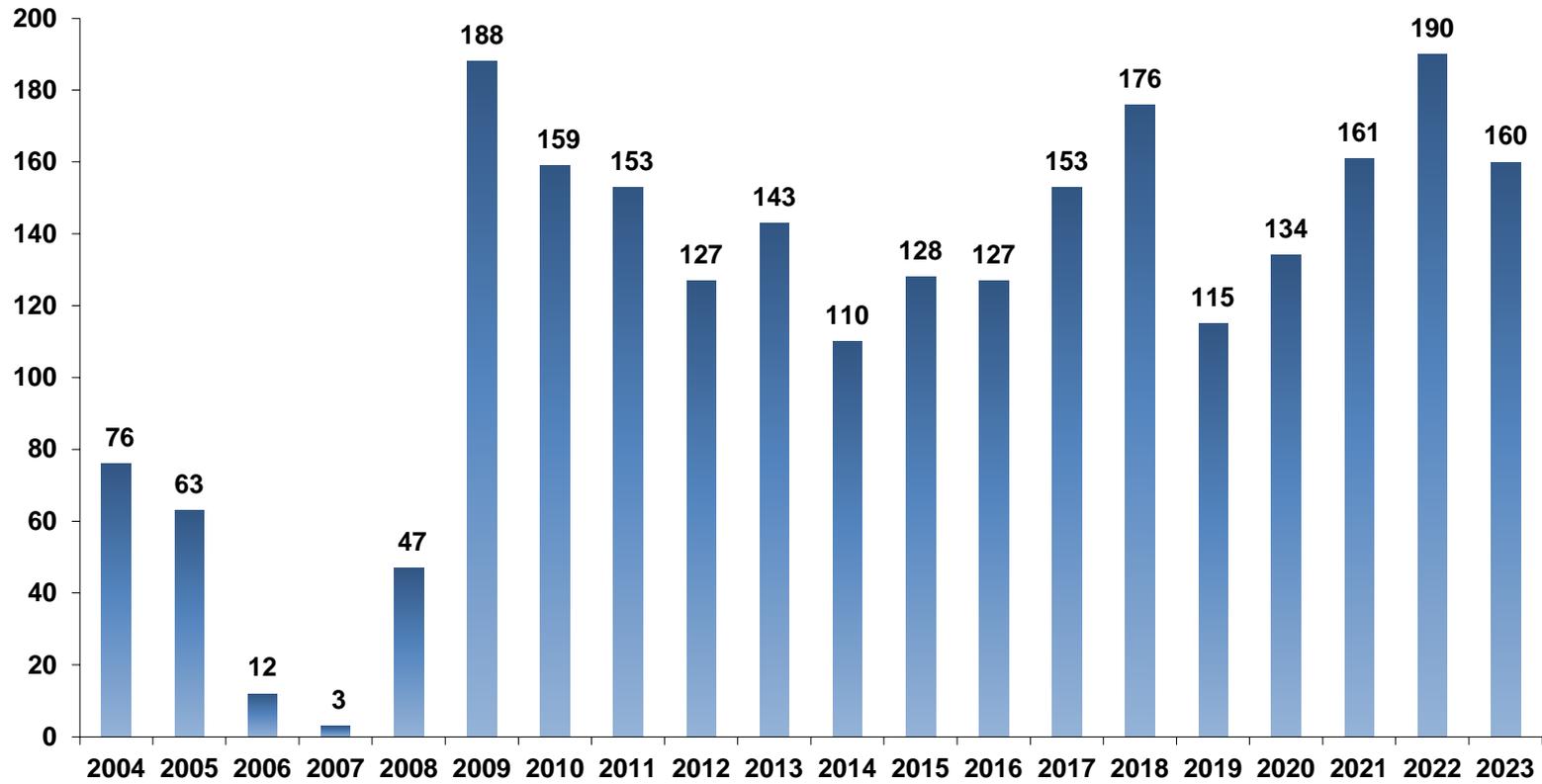
<b>UMIVALE ACTIVA</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
<b>1-Disconformidad con el alta</b>	300	23,17	11,16
<b>2-Disconformidad calificación contingencia</b>	347	26,80	8,40
<b>3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia</b>	21	1,62	5,69
<b>4-Prestaciones económicas</b>	196	15,14	10,80
<b>5-Transporte</b>	28	2,16	3,58
<b>6-Disconformidad con el trato</b>	28	2,16	2,45
<b>7-Asistencia sanitaria inadecuada</b>	213	16,45	8,26
<b>8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico</b>	5	0,39	0,72
<b>9-Asistencia sanitaria. Informe médico</b>	57	4,40	9,58
<b>10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento</b>	5	0,39	0,46
<b>13-CUME</b>	9	0,69	7,03
<b>14-Otros</b>	35	2,70	3,69
<b>16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada</b>	33	2,55	4,95
<b>17-Instalaciones</b>	10	0,77	8,26
<b>18-Incapacidad Temporal por COVID-19</b>	4	0,31	100,00
<b>19-Cese extraordinario de actividad</b>	4	0,31	22,22
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>1.295</b>	<b>100</b>	<b>7,21</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA UMIVALE ACTIVA (%). PERIODO 2023**



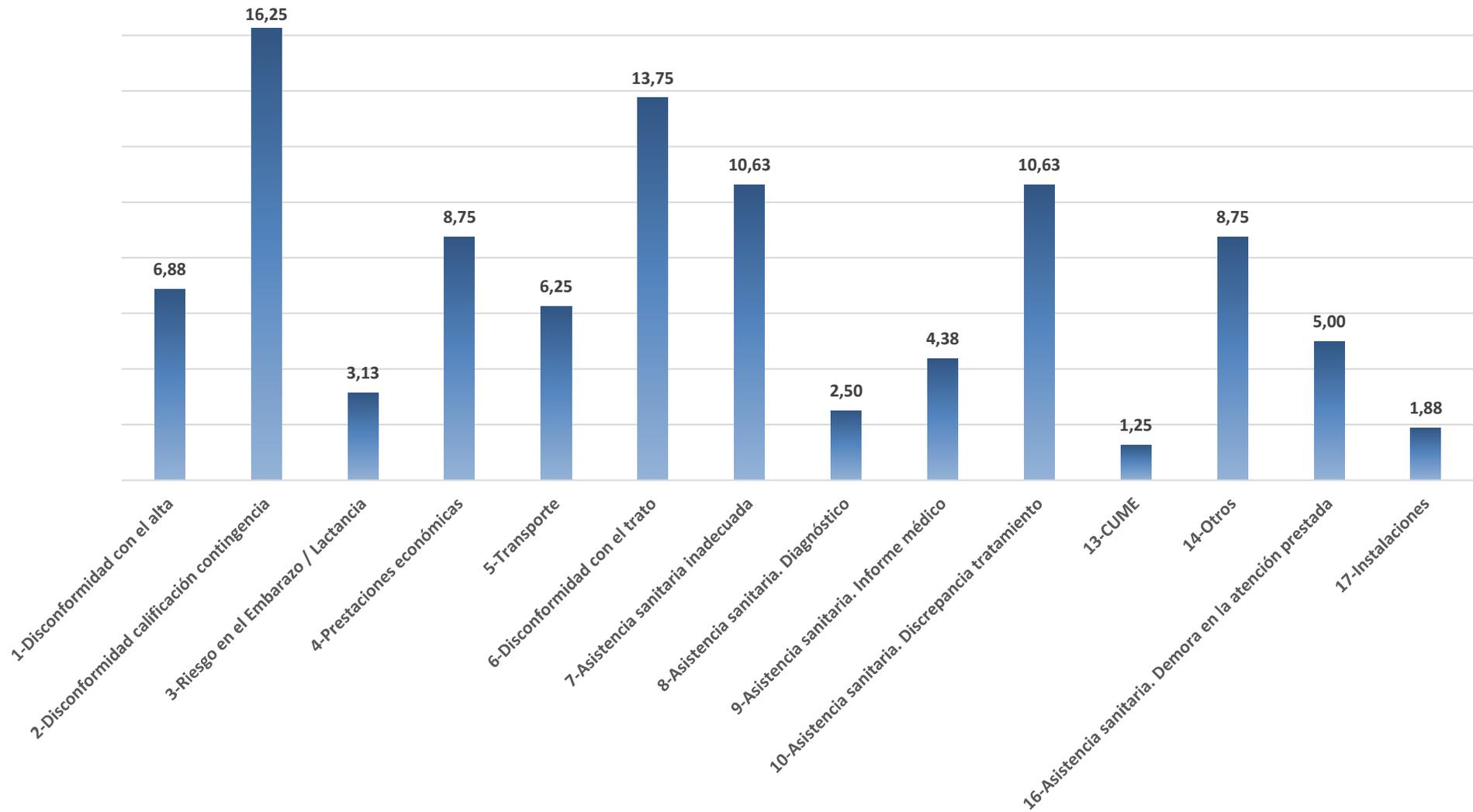
#### 4.4. MUTUA MONTAÑESA

**MUTUA MONTAÑESA**  
**PERIODO 2004 - 2023**  
**EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



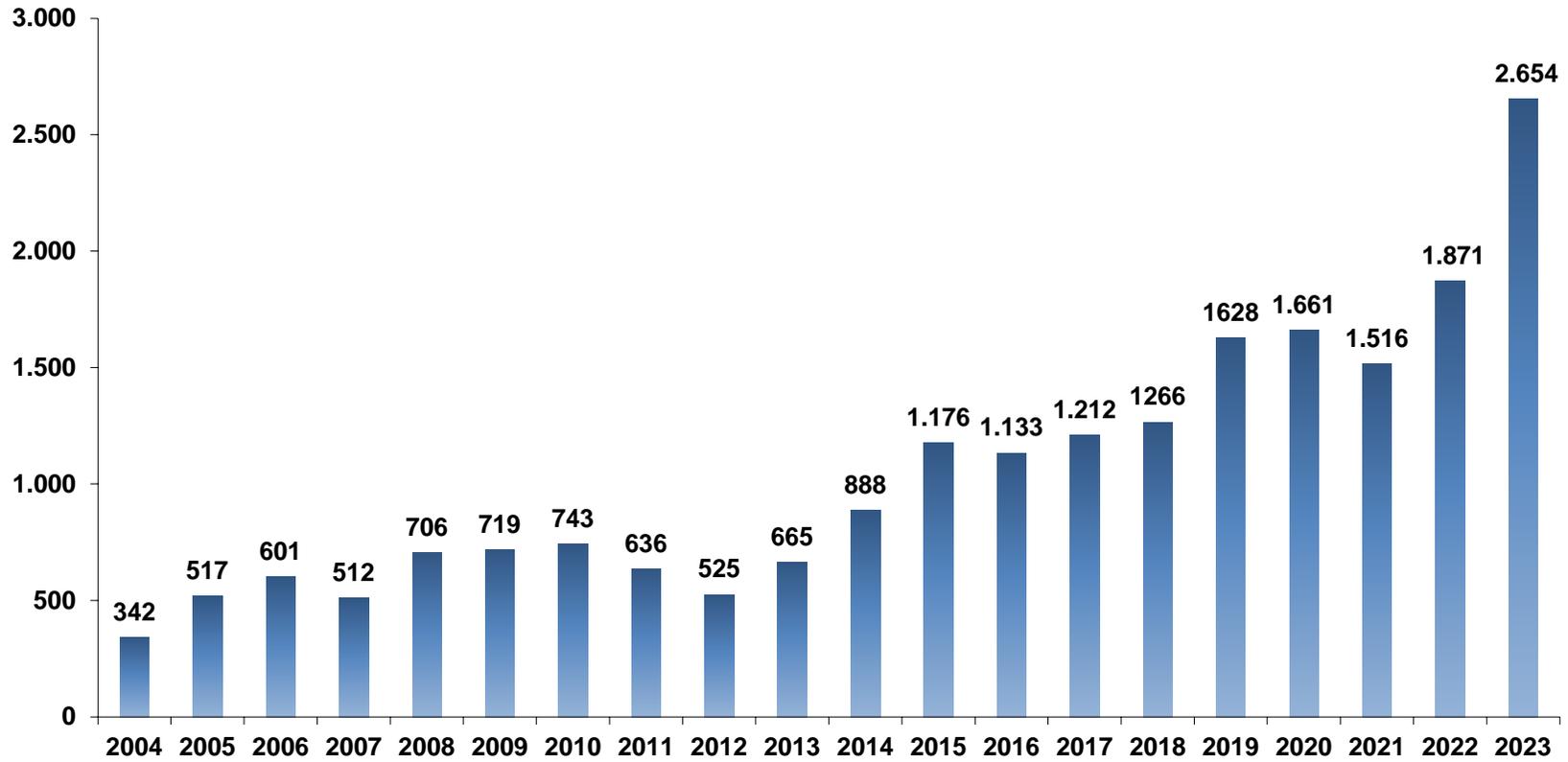
<b>MUTUA MONTAÑESA</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
1-Disconformidad con el alta	11	6,88	0,41
2-Disconformidad calificación contingencia	26	16,25	0,63
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	5	3,13	1,36
4-Prestaciones económicas	14	8,75	0,77
5-Transporte	10	6,25	1,28
6-Disconformidad con el trato	22	13,75	1,92
7-Asistencia sanitaria inadecuada	17	10,63	0,66
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	4	2,50	0,58
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	7	4,38	1,18
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	17	10,63	1,57
13-CUME	2	1,25	1,56
14-Otros	14	8,75	1,48
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	8	5,00	1,20
17-Instalaciones	3	1,88	2,48
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	<b>0,89</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA MONTAÑESA (%). PERIODO 2023**



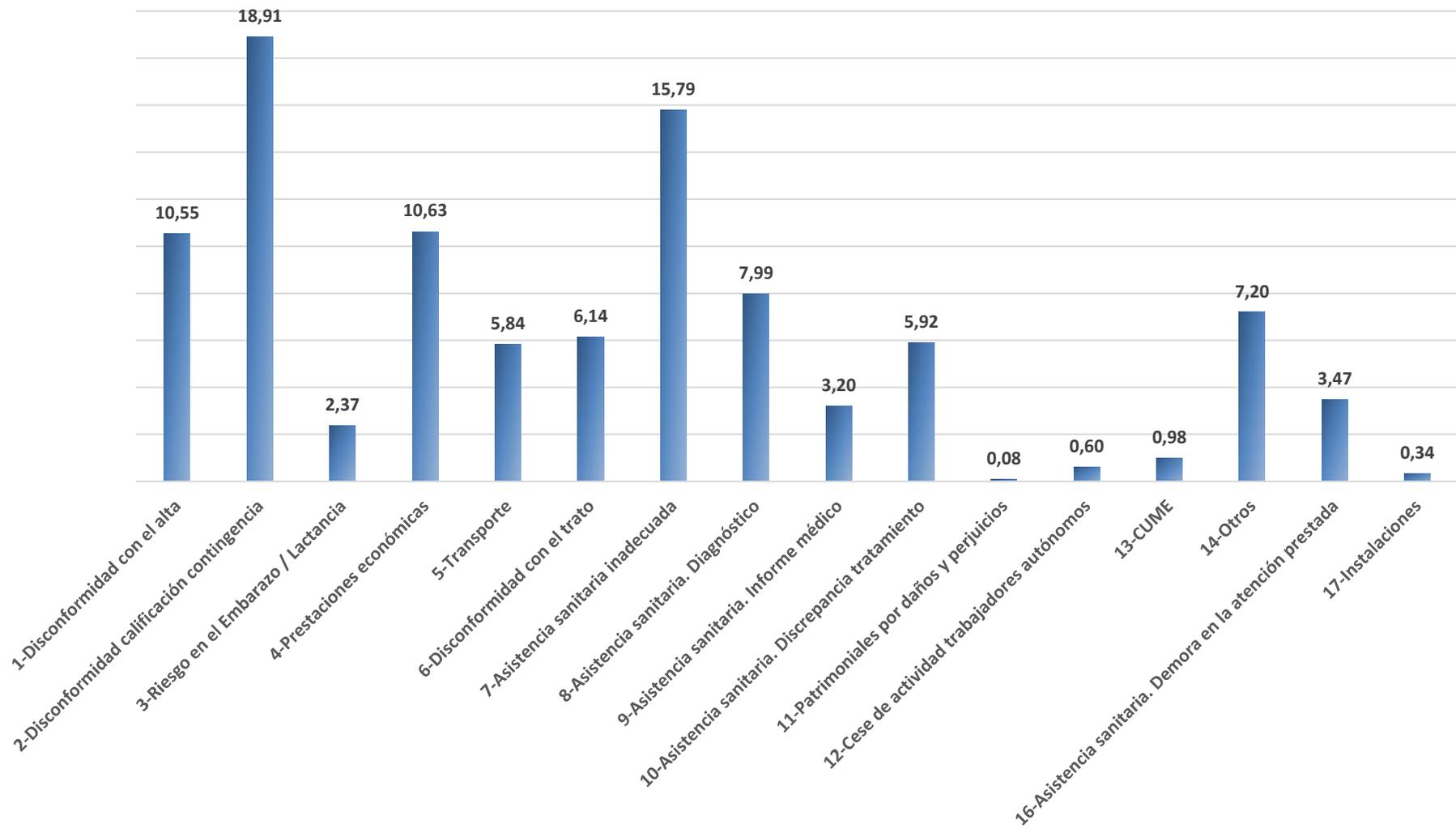
#### 4.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

**MUTUA UNIVERSAL MUGENAT  
PERIODO 2004 - 2023  
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



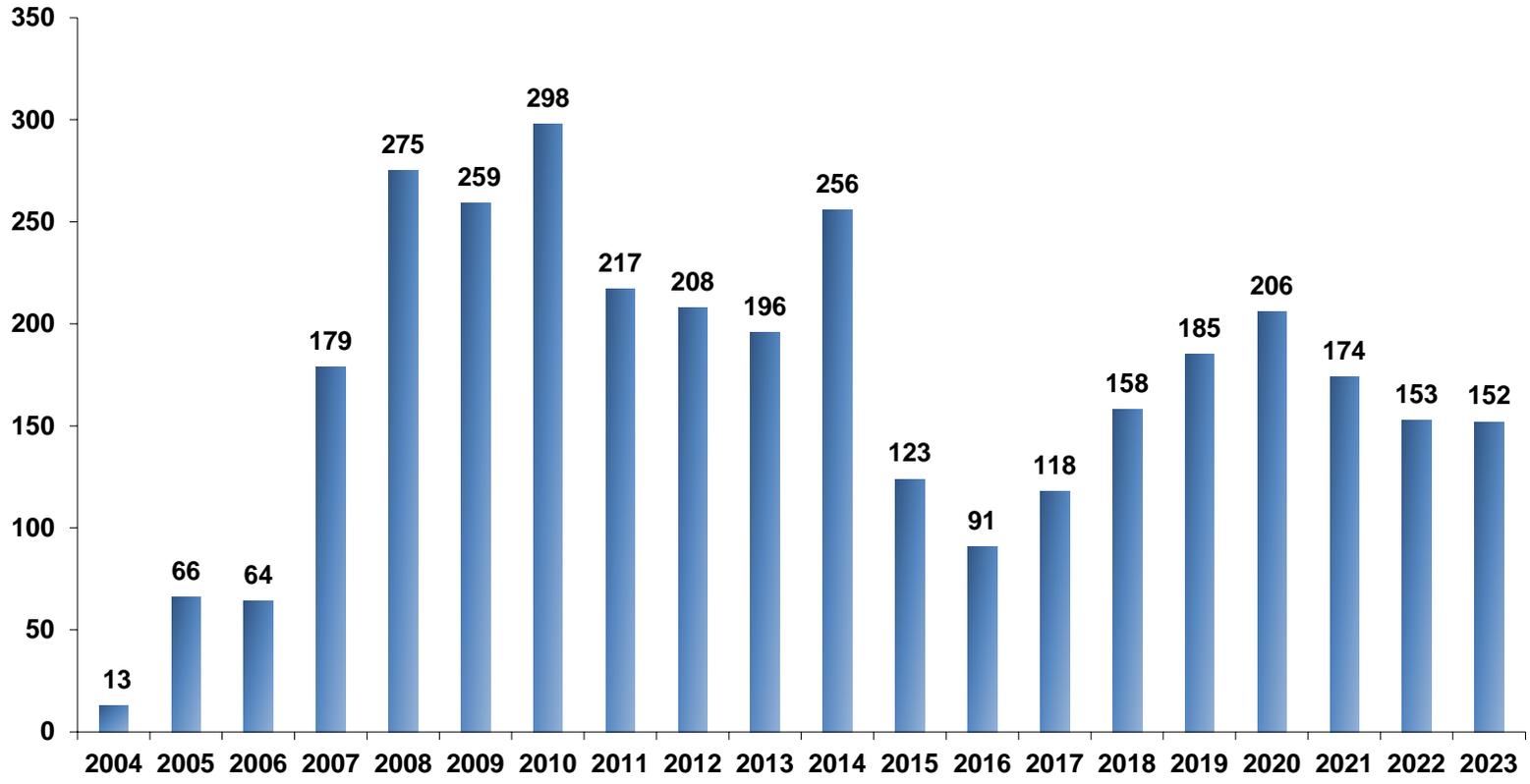
<b>MUTUA UNIVERSAL MUGENAT</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
1-Disconformidad con el alta	280	10,55	10,41
2-Disconformidad calificación contingencia	502	18,91	12,16
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	63	2,37	17,07
4-Prestaciones económicas	282	10,63	15,54
5-Transporte	155	5,84	19,80
6-Disconformidad con el trato	163	6,14	14,26
7-Asistencia sanitaria inadecuada	419	15,79	16,25
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	212	7,99	30,68
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	85	3,20	14,29
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	157	5,92	14,54
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	2	0,08	10,00
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	16	0,60	9,58
13-CUME	26	0,98	20,31
14-Otros	191	7,20	20,13
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	92	3,47	13,81
17-Instalaciones	9	0,34	7,44
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>2.654</b>	<b>100</b>	<b>14,78</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA UNIVERSAL MUGENAT (%). PERIODO 2023**



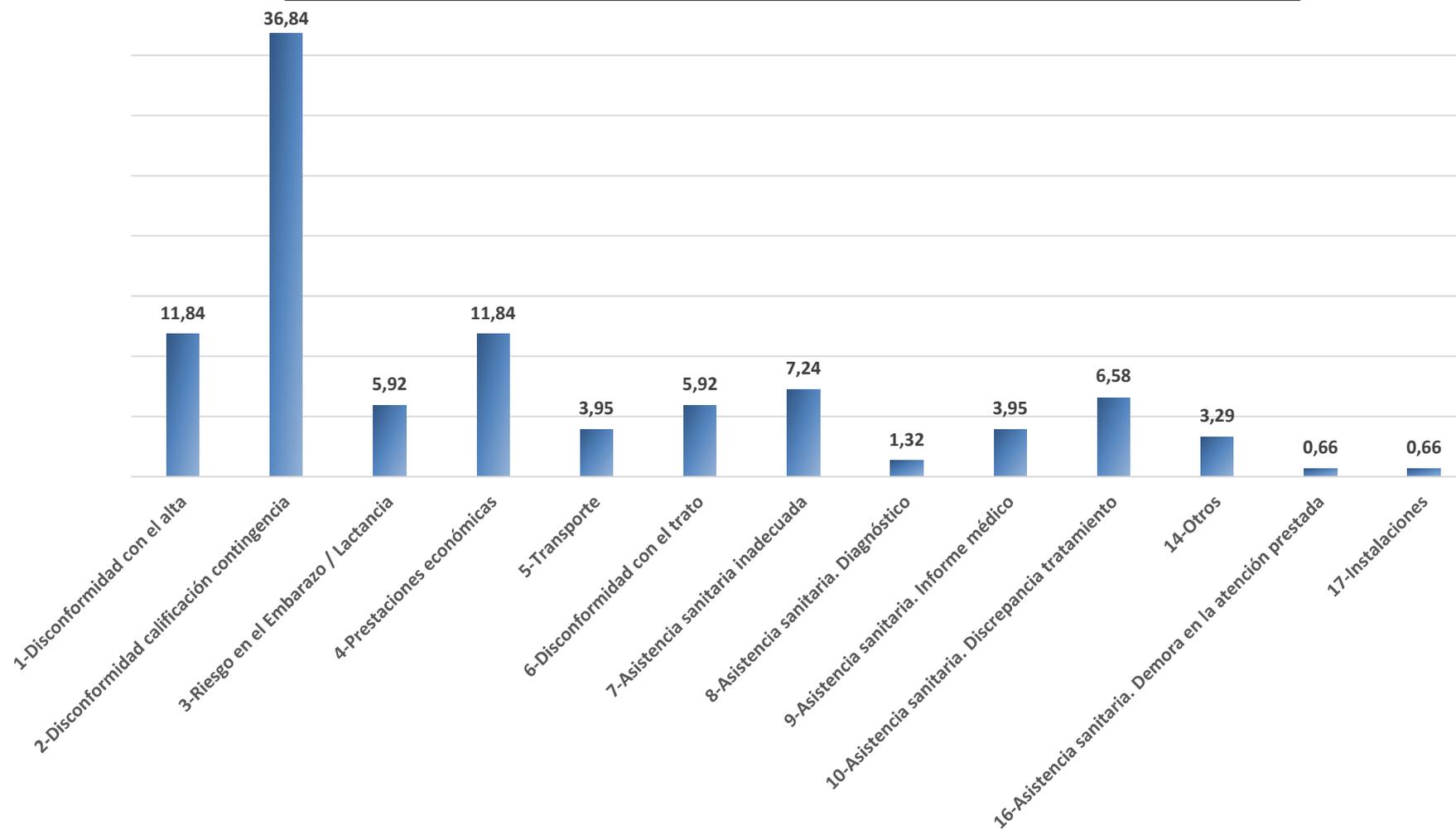
#### 4.6. MAZ

**MAZ**  
**PERIODO 2004 - 2023**  
**EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



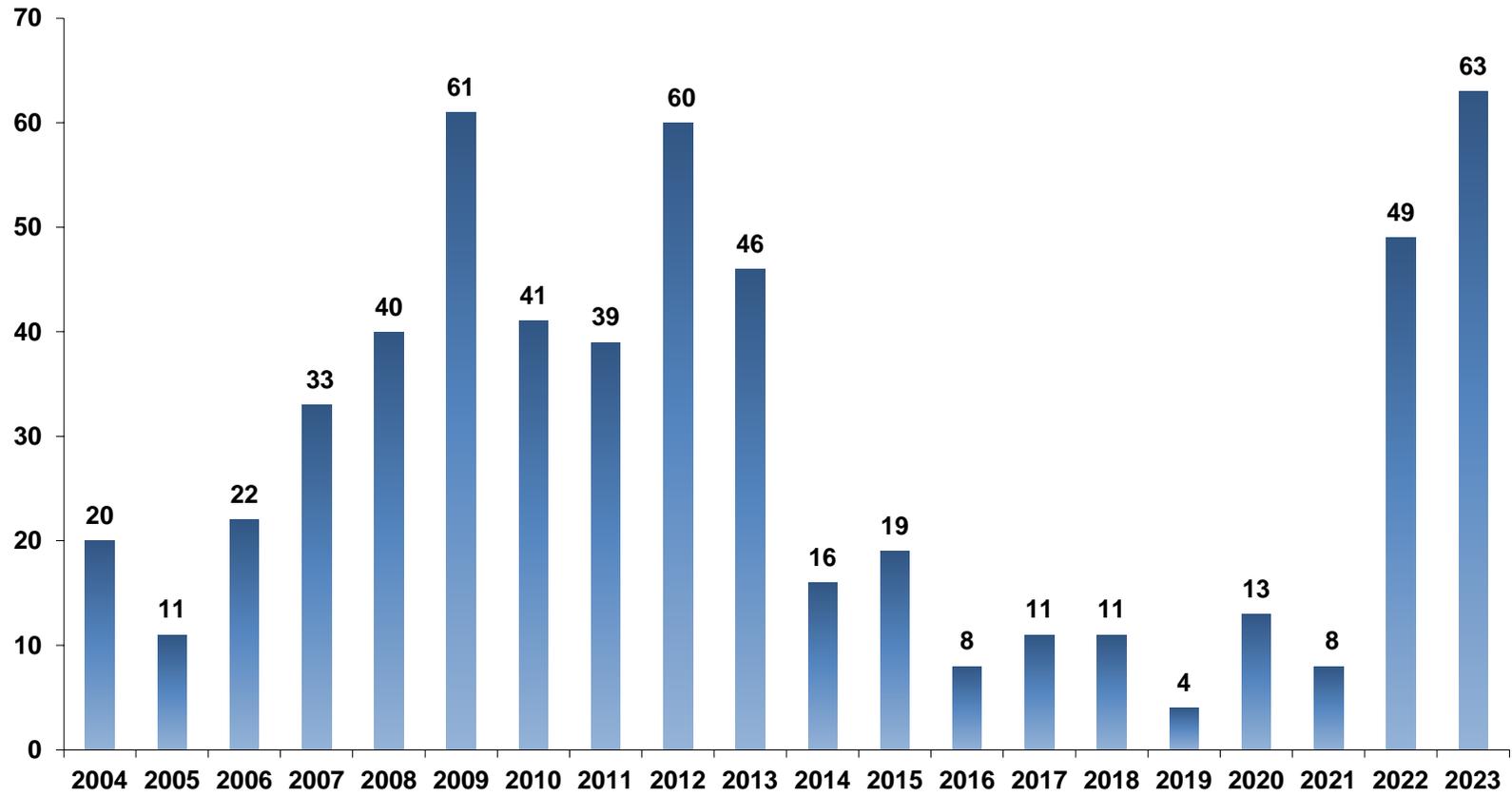
MAZ			
Periodo 2023			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	18	11,84	0,67
2-Disconformidad calificación contingencia	56	36,84	1,36
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	9	5,92	2,44
4-Prestaciones económicas	18	11,84	0,99
5-Transporte	6	3,95	0,77
6-Disconformidad con el trato	9	5,92	0,79
7-Asistencia sanitaria inadecuada	11	7,24	0,43
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	2	1,32	0,29
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	6	3,95	1,01
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	10	6,58	0,93
14-Otros	5	3,29	0,53
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	1	0,66	0,15
17-Instalaciones	1	0,66	0,83
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>152</b>	<b>100,00</b>	<b>0,85</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MAZ (%). PERIODO 2023**



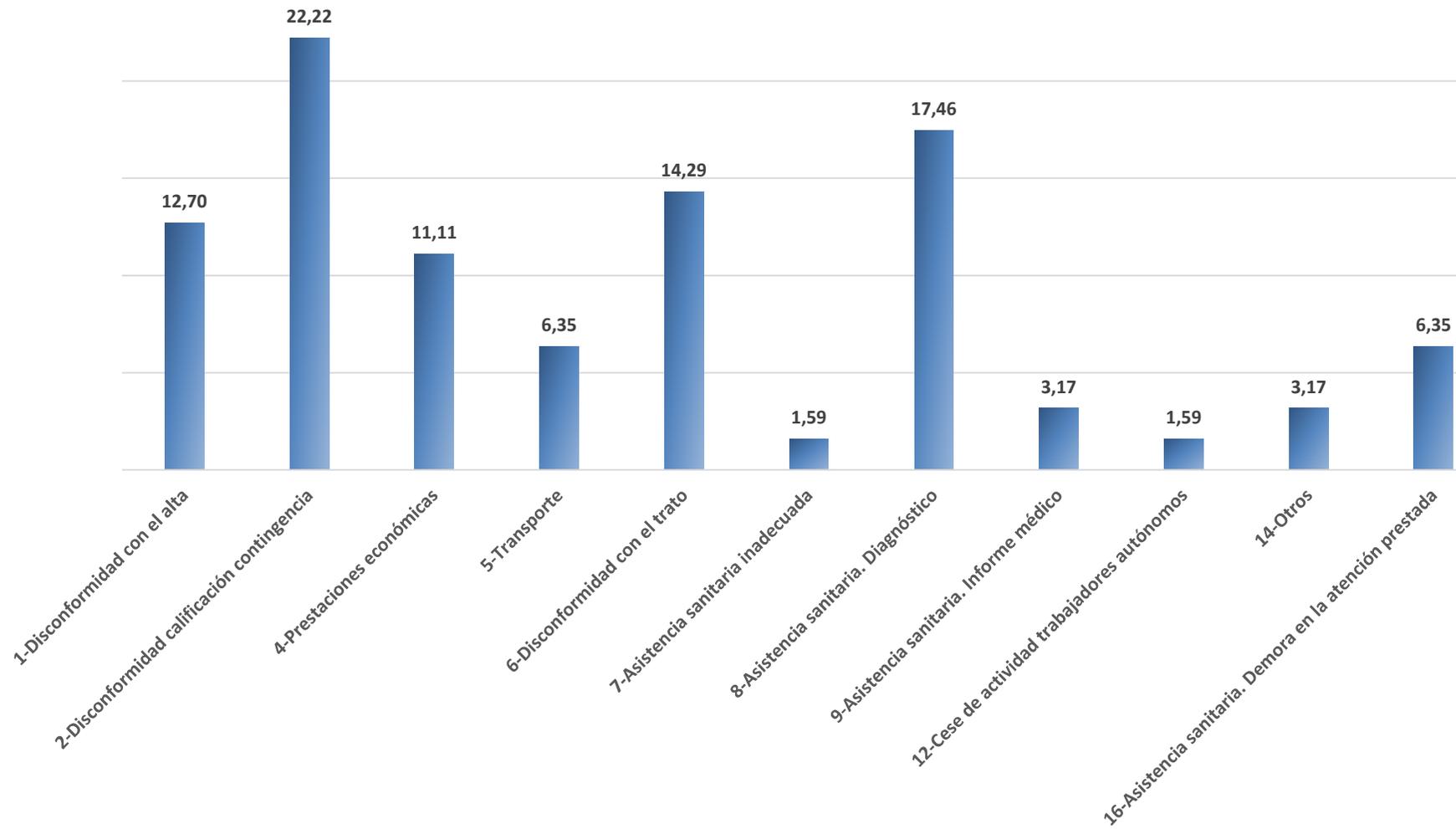
## 4.7. MUTUA NAVARRA

**MUTUA NAVARRA  
PERIODO 2004 - 2023  
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



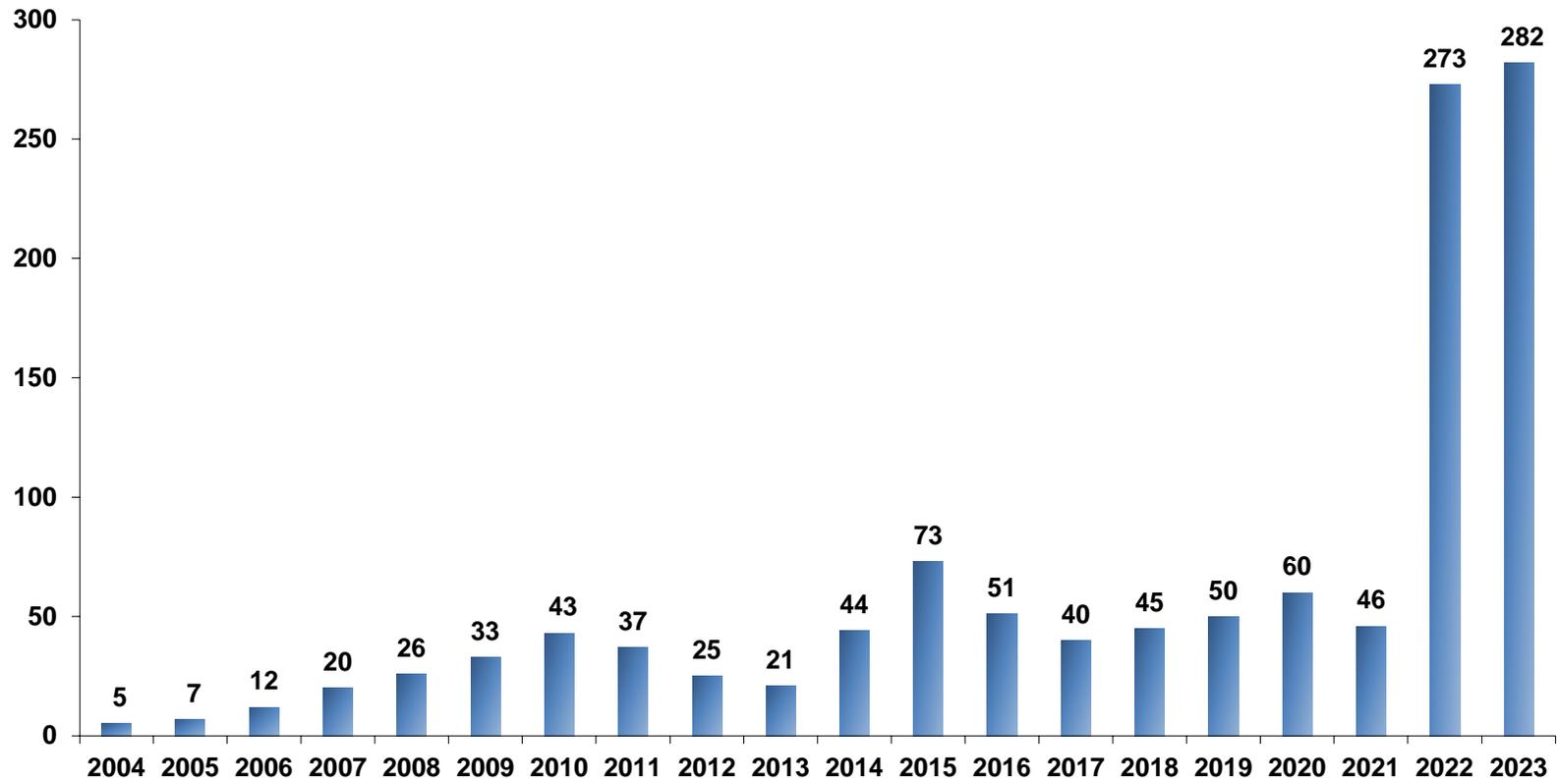
<b>MUTUA NAVARRA</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
<b>1-Disconformidad con el alta</b>	8	12,70	0,34
<b>2-Disconformidad calificación contingencia</b>	14	22,22	0,42
<b>4-Prestaciones económicas</b>	7	11,11	0,47
<b>5-Transporte</b>	4	6,35	0,60
<b>6-Disconformidad con el trato</b>	9	14,29	0,90
<b>7-Asistencia sanitaria inadecuada</b>	1	1,59	0,05
<b>8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico</b>	11	17,46	1,91
<b>9-Asistencia sanitaria. Informe médico</b>	2	3,17	0,34
<b>12-Cese de actividad trabajadores autónomos</b>	1	1,59	0,10
<b>14-Otros</b>	2	3,17	6,06
<b>16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada</b>	4	6,35	0,65
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>0,35</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA NAVARRA (%). PERIODO 2023**



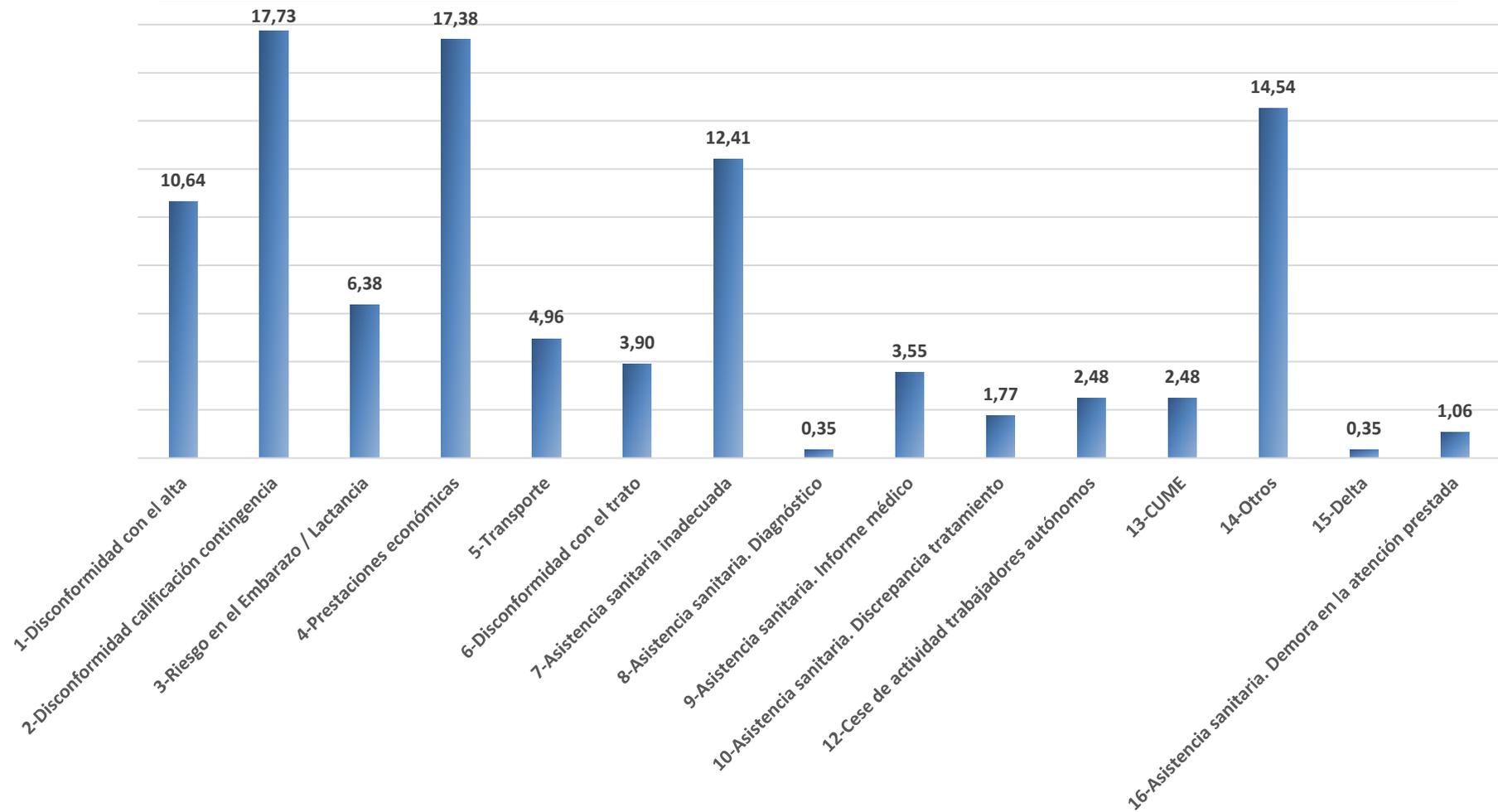
#### 4.8. MUTUA INTERCOMARCAL

**MUTUA INTERCOMARCAL  
PERIODO 2004 - 2023  
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



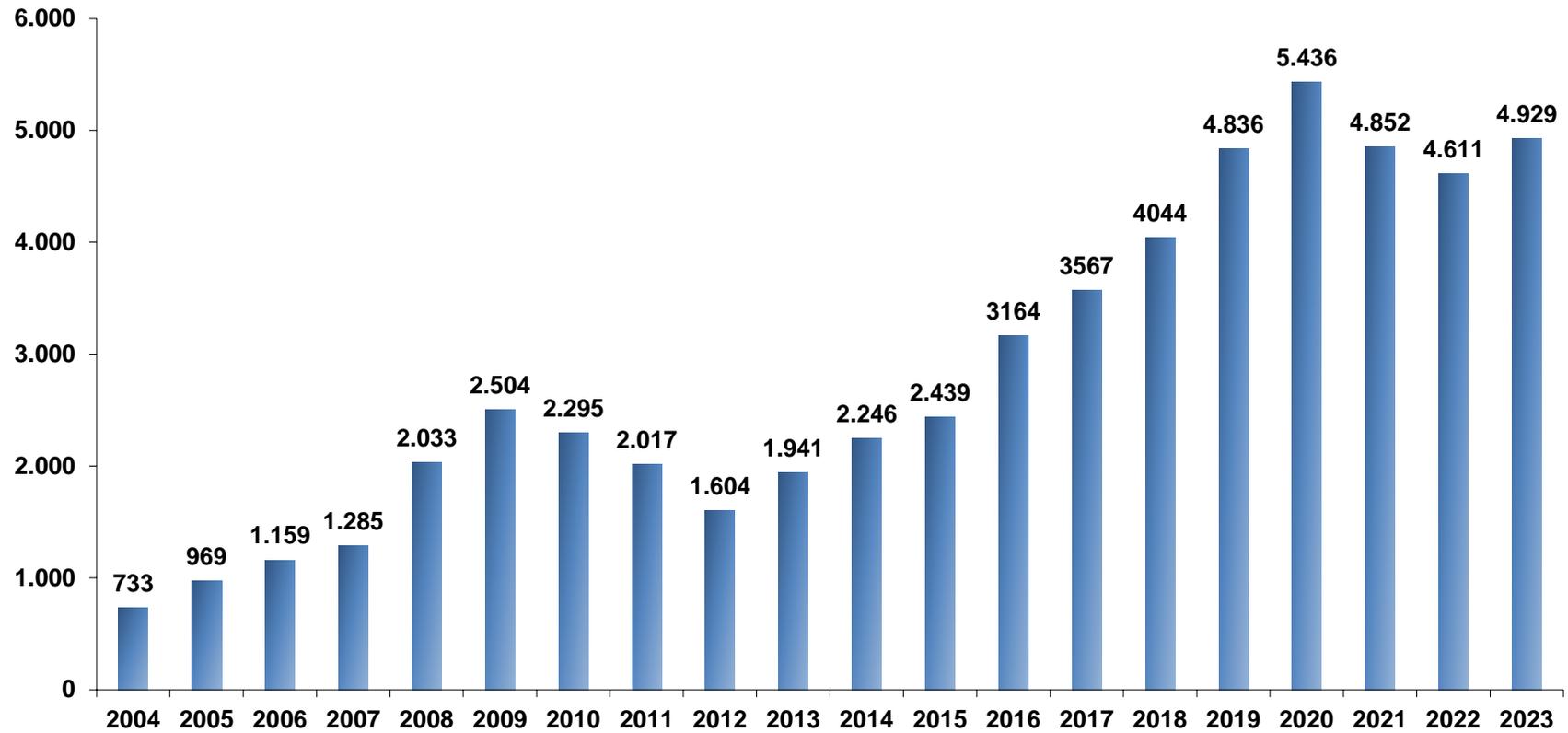
<b>MUTUA INTERCOMARCAL</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
1-Disconformidad con el alta	30	10,64	1,28
2-Disconformidad calificación contingencia	50	17,73	1,49
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	18	6,38	5,47
4-Prestaciones económicas	49	17,38	3,32
5-Transporte	14	4,96	2,10
6-Disconformidad con el trato	11	3,90	1,10
7-Asistencia sanitaria inadecuada	35	12,41	1,66
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	1	0,35	0,17
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	10	3,55	1,72
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	5	1,77	0,50
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	7	2,48	6,93
13-CUME	7	2,48	9,46
14-Otros	41	14,54	5,37
15-Delta	1	0,35	20,00
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	3	1,06	0,49
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>282</b>	<b>100</b>	<b>1,57</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA INTERCOMARCAL (%). PERIODO 2023**



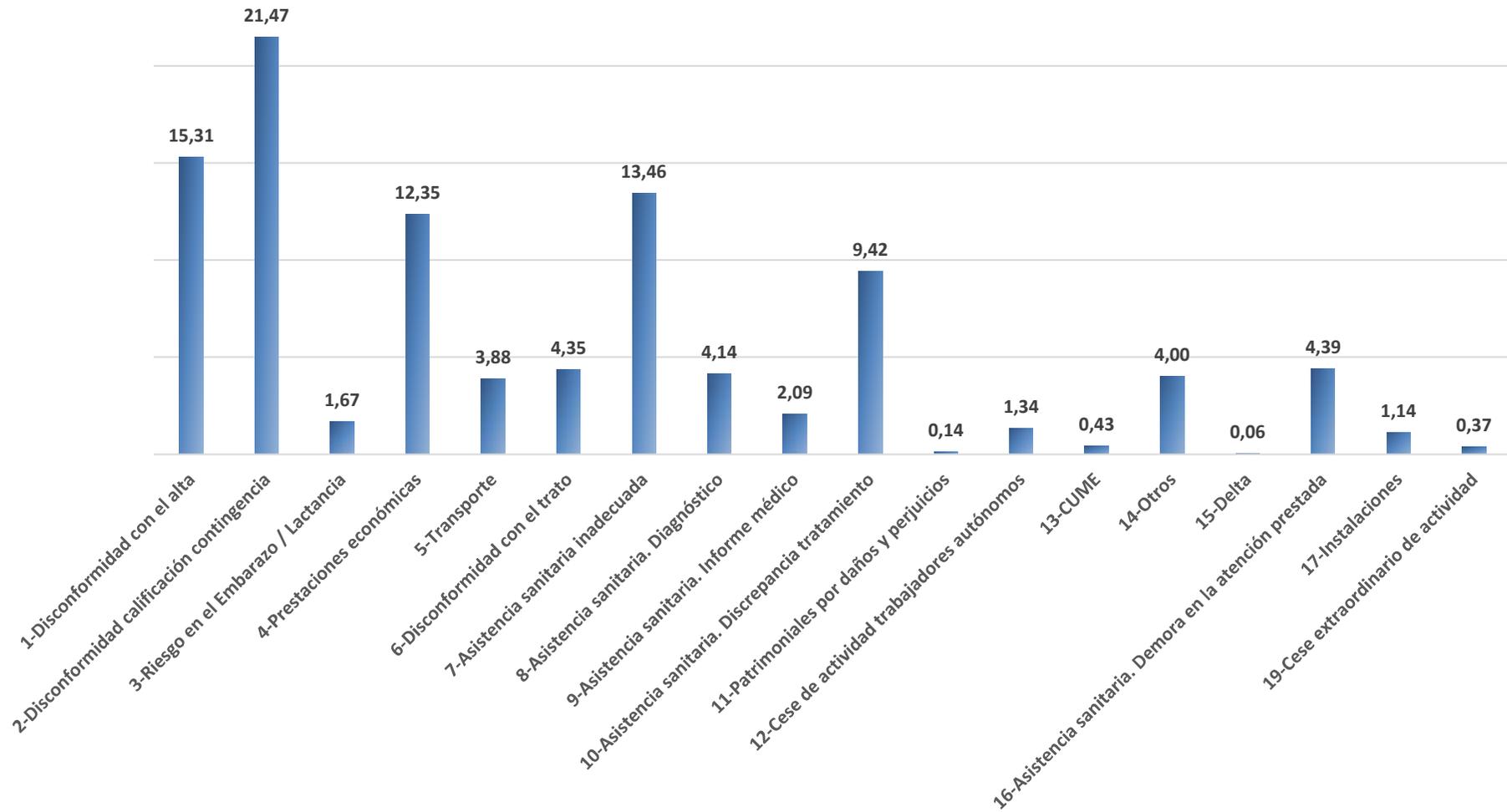
## 4.9. FREMAP

**FREMAP  
PERIODO 2004 - 2023  
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



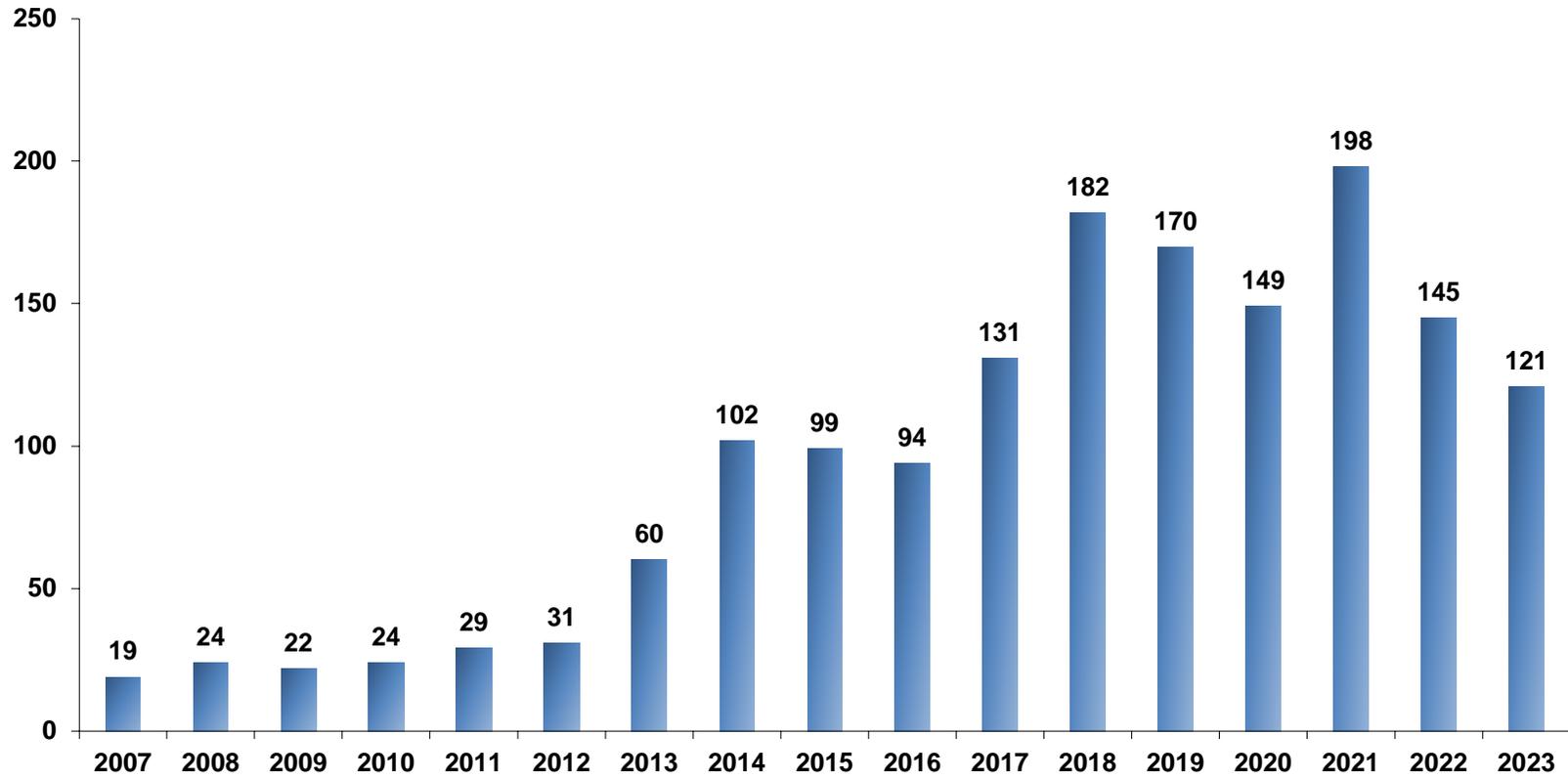
<b>FREMAP</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
1-Disconformidad con el alta	754	15,31	32,17
2-Disconformidad calificación contingencia	1.057	21,47	31,51
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	82	1,67	24,92
4-Prestaciones económicas	608	12,35	41,16
5-Transporte	191	3,88	28,68
6-Disconformidad con el trato	214	4,35	21,31
7-Asistencia sanitaria inadecuada	663	13,46	31,44
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	204	4,14	35,42
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	103	2,09	17,76
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	464	9,42	46,45
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	7	0,14	21,21
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	66	1,34	65,35
13-CUME	21	0,43	28,38
14-Otros	197	4,00	25,82
15-Delta	3	0,06	60,00
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	216	4,39	35,12
17-Instalaciones	56	1,14	71,79
19-Cese extraordinario de actividad	18	0,37	50,00
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>4.924</b>	<b>100</b>	<b>27,43</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA FREMAP (%). PERIODO 2023**



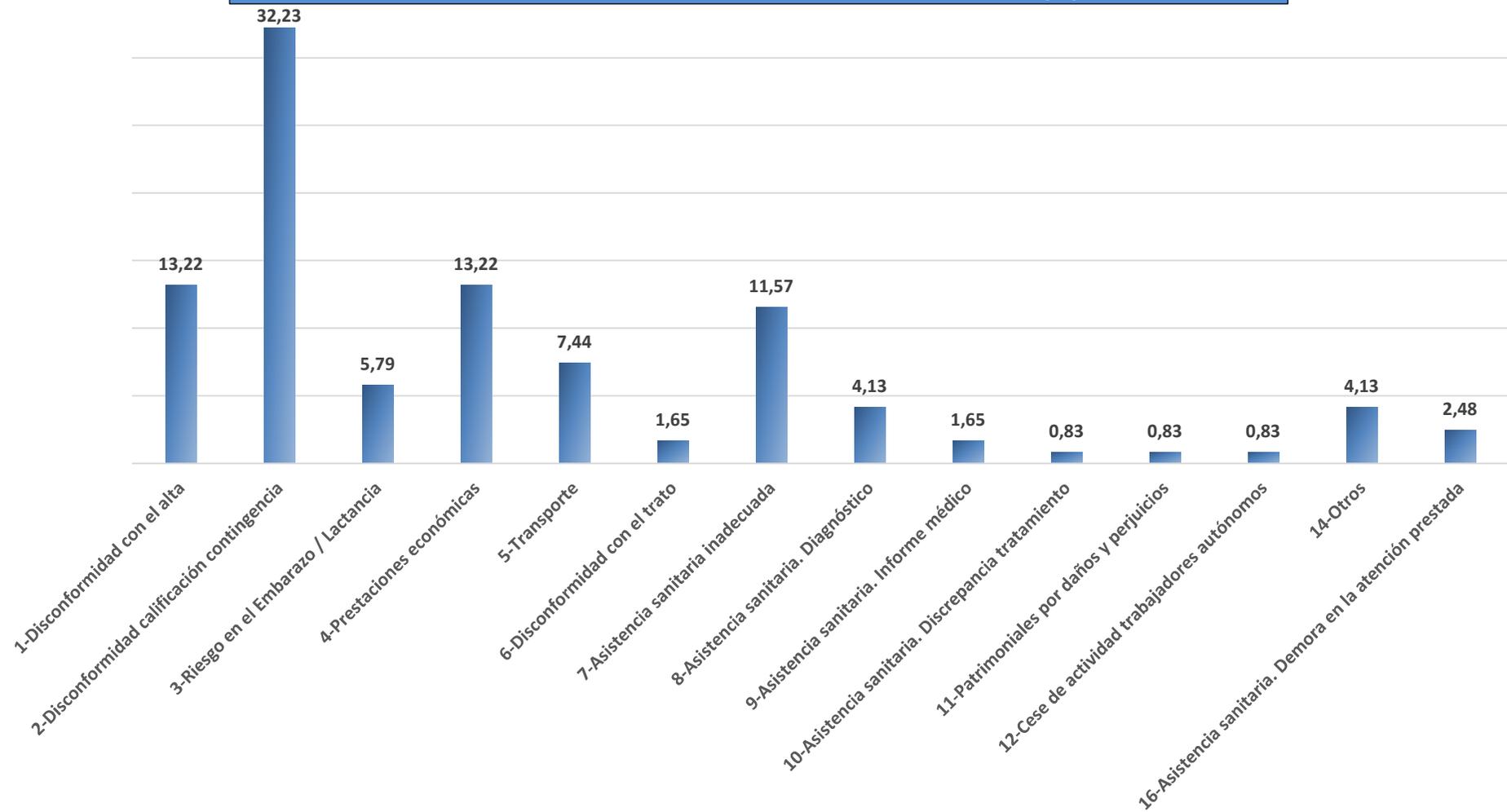
#### 4.10. SOLIMAT

**SOLIMAT**  
**PERIODO 2007 - 2023**  
**EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



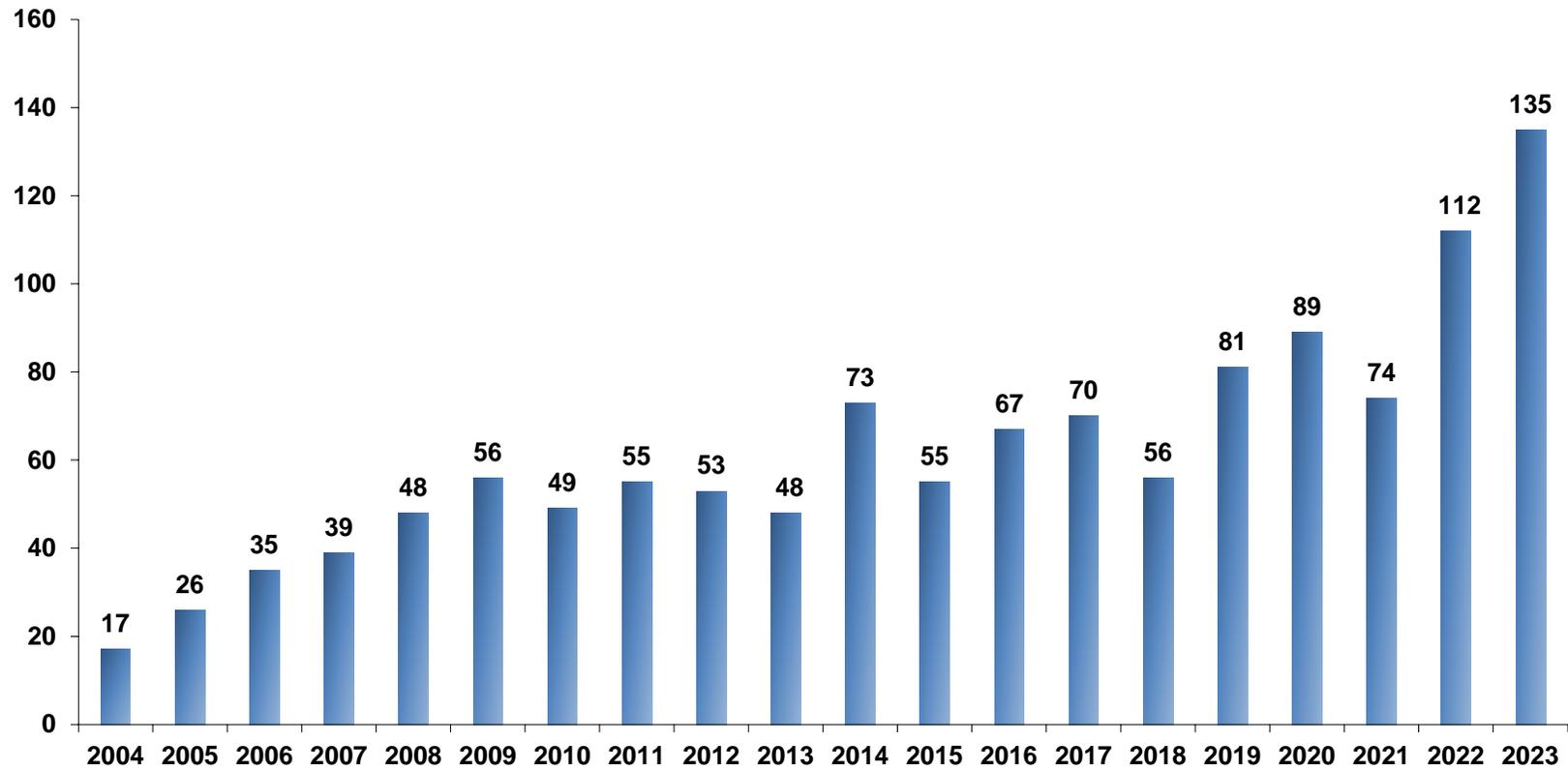
<b>SOLIMAT</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
1-Disconformidad con el alta	16	13,22	0,68
2-Disconformidad calificación contingencia	39	32,23	1,16
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	7	5,79	2,13
4-Prestaciones económicas	16	13,22	1,08
5-Transporte	9	7,44	1,35
6-Disconformidad con el trato	2	1,65	0,20
7-Asistencia sanitaria inadecuada	14	11,57	0,66
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	5	4,13	0,87
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	2	1,65	0,34
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	1	0,83	0,10
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	1	0,83	3,03
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	1	0,83	0,99
14-Otros	5	4,13	0,66
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	3	2,48	0,49
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>121</b>	<b>100</b>	<b>0,67</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA SOLIMAT (%). PERIODO 2023**



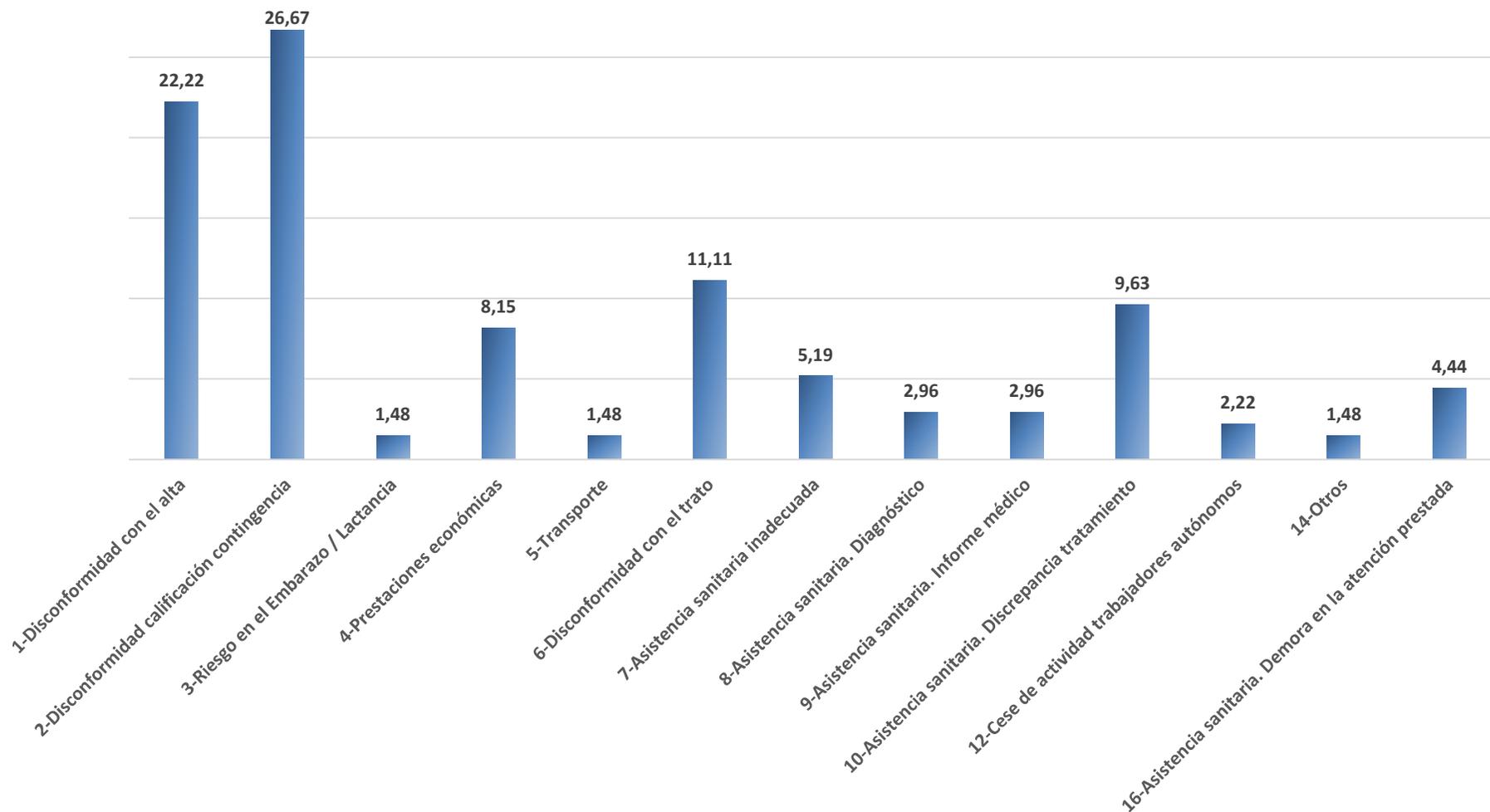
#### 4.11. MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

**MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA  
PERIODO 2004 - 2023  
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



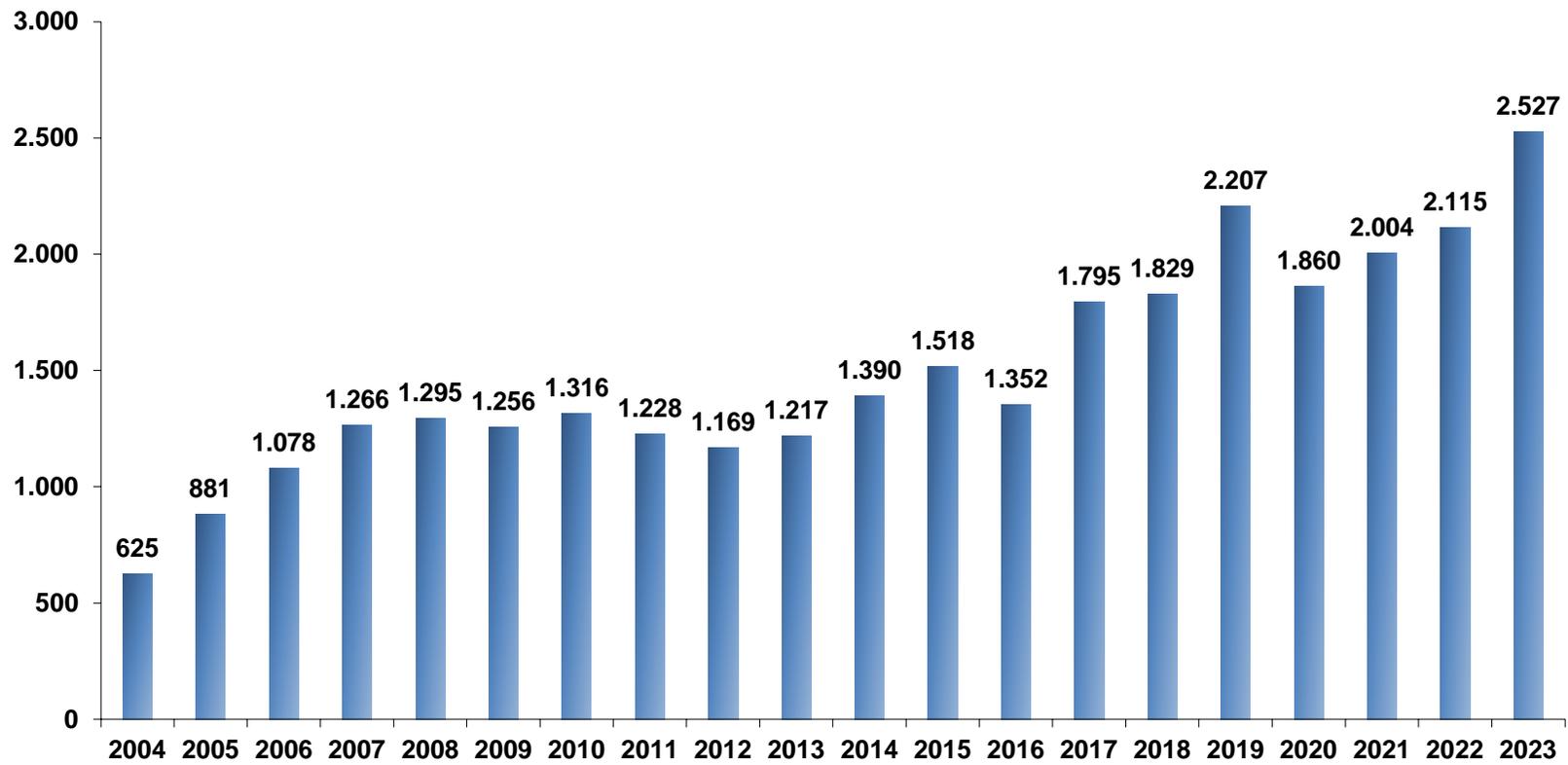
<b>MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
<b>1-Disconformidad con el alta</b>	30	22,22	1,28
<b>2-Disconformidad calificación contingencia</b>	36	26,67	1,07
<b>3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia</b>	2	1,48	0,61
<b>4-Prestaciones económicas</b>	11	8,15	0,74
<b>5-Transporte</b>	2	1,48	0,30
<b>6-Disconformidad con el trato</b>	15	11,11	1,49
<b>7-Asistencia sanitaria inadecuada</b>	7	5,19	0,33
<b>8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico</b>	4	2,96	0,69
<b>9-Asistencia sanitaria. Informe médico</b>	4	2,96	0,69
<b>10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento</b>	13	9,63	1,30
<b>12-Cese de actividad trabajadores autónomos</b>	3	2,22	9,09
<b>14-Otros</b>	2	1,48	0,26
<b>16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada</b>	6	4,44	0,98
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>135</b>	<b>100</b>	<b>0,75</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA (%) . PERIODO 2023**



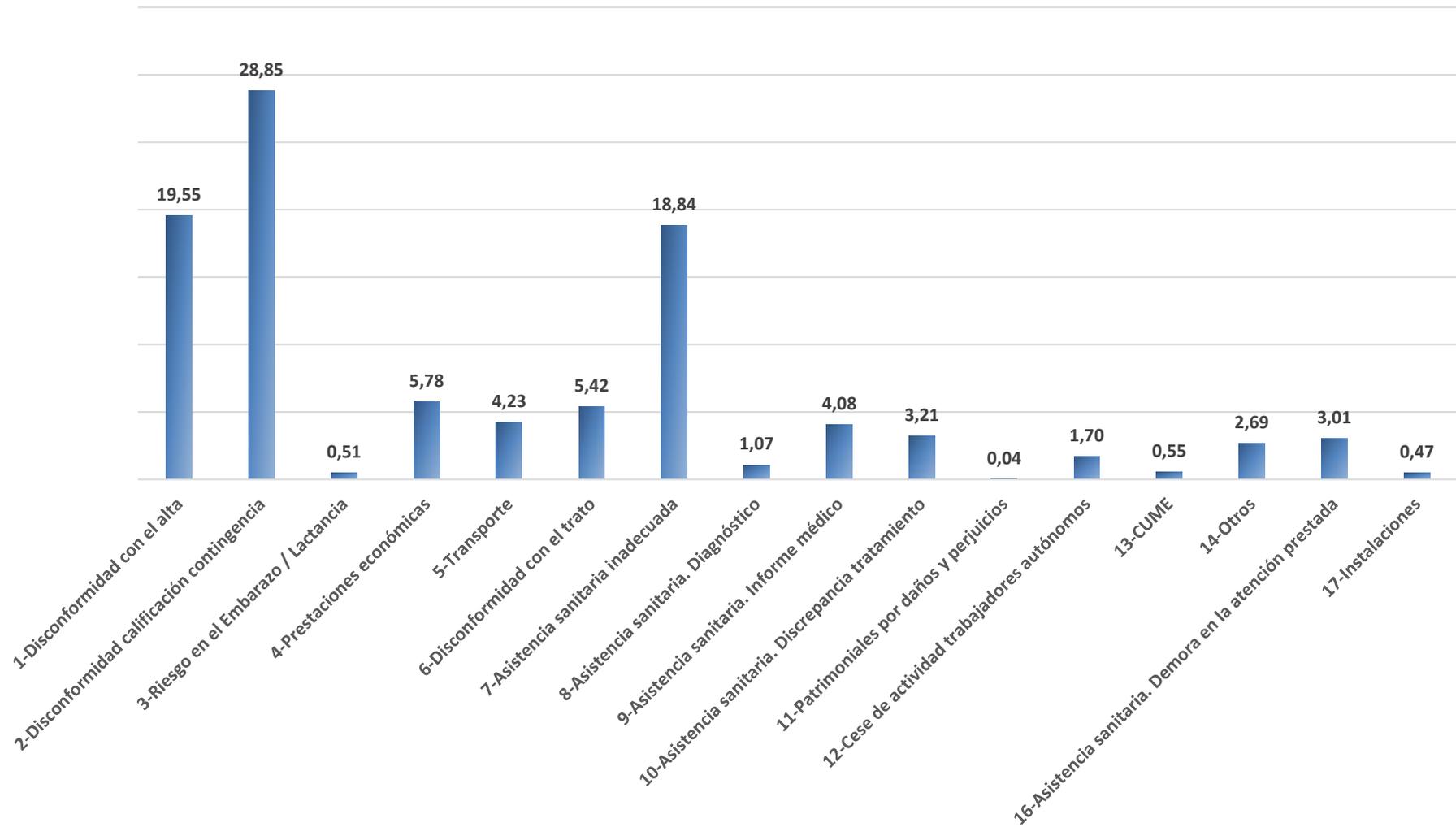
#### 4.12. ASEPEYO

**ASEPEYO**  
**PERIODO 2004 - 2023**  
**EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



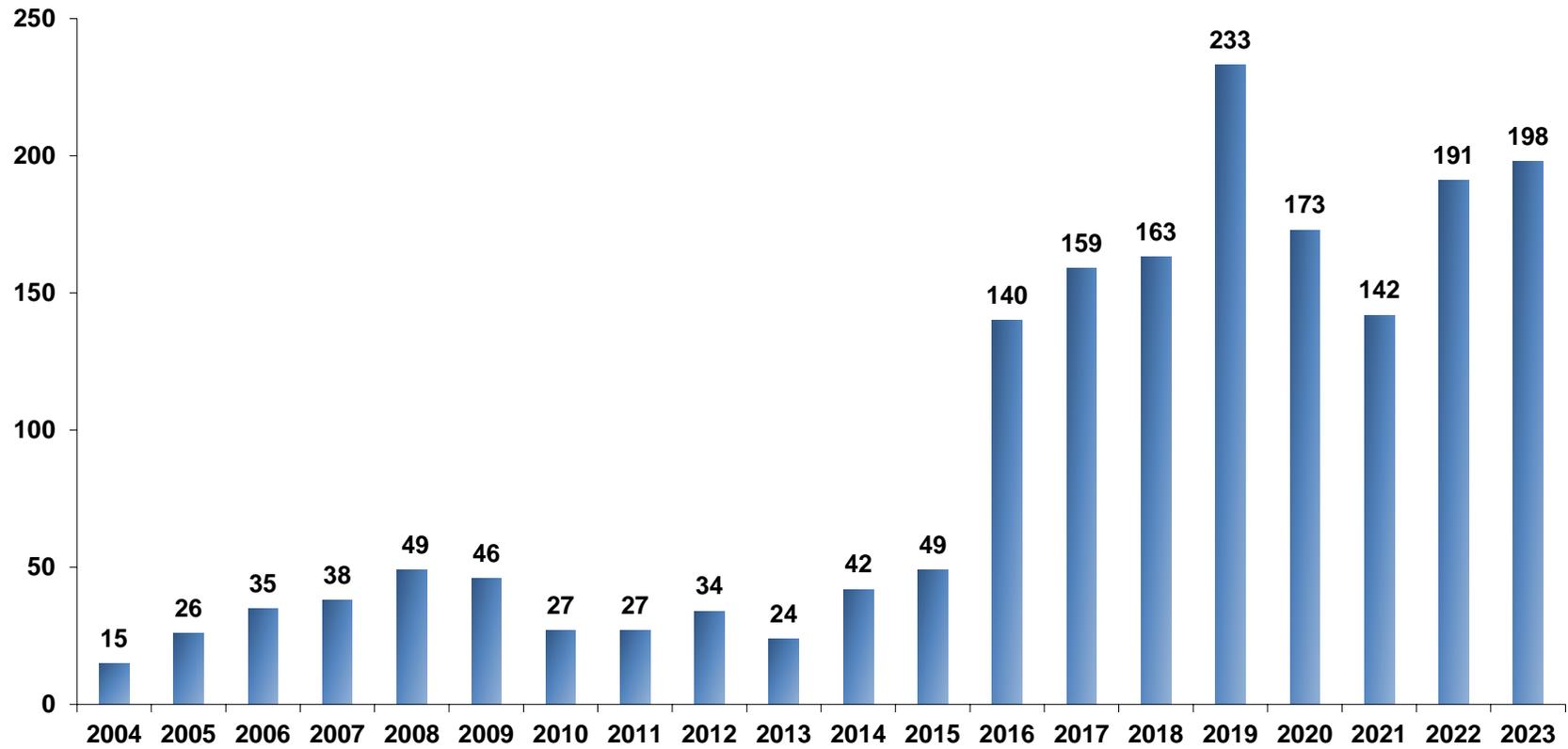
<b>ASEPEYO</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
1-Disconformidad con el alta	494	19,55	21,08
2-Disconformidad calificación contingencia	729	28,85	21,73
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	13	0,51	3,95
4-Prestaciones económicas	146	5,78	9,88
5-Transporte	107	4,23	16,07
6-Disconformidad con el trato	137	5,42	13,65
7-Asistencia sanitaria inadecuada	476	18,84	22,57
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	27	1,07	4,69
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	103	4,08	17,76
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	81	3,21	8,11
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	1	0,04	3,03
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	43	1,70	42,57
13-CUME	14	0,55	18,92
14-Otros	68	2,69	8,91
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	76	3,01	12,36
17-Instalaciones	12	0,47	15,38
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>2.527</b>	<b>100</b>	<b>14,08</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA ASEPEYO (%). PERIODO 2023**



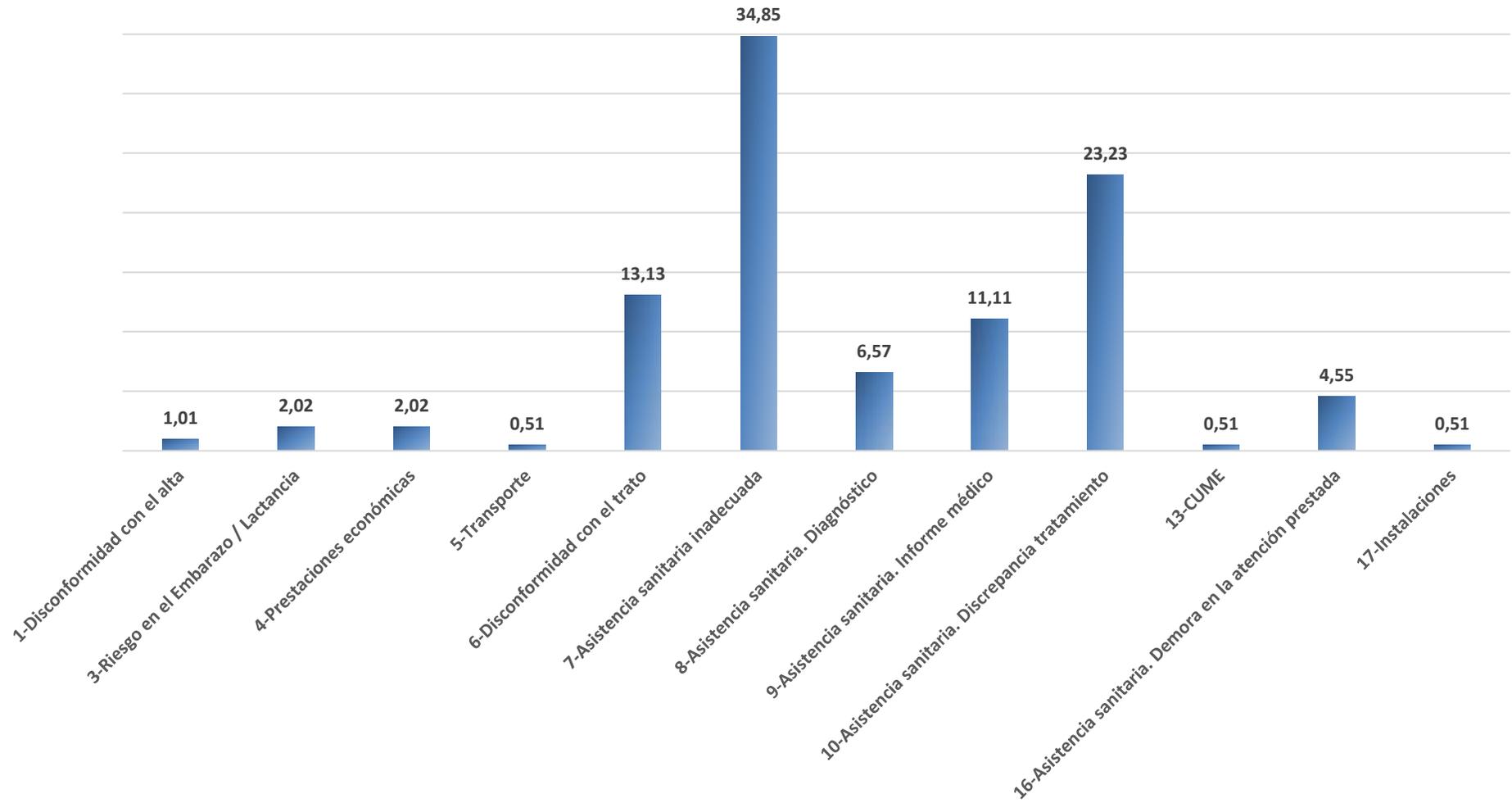
#### 4.13. MUTUA BALEAR

**MUTUA BALEAR**  
**PERIODO 2004 - 2023**  
**EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



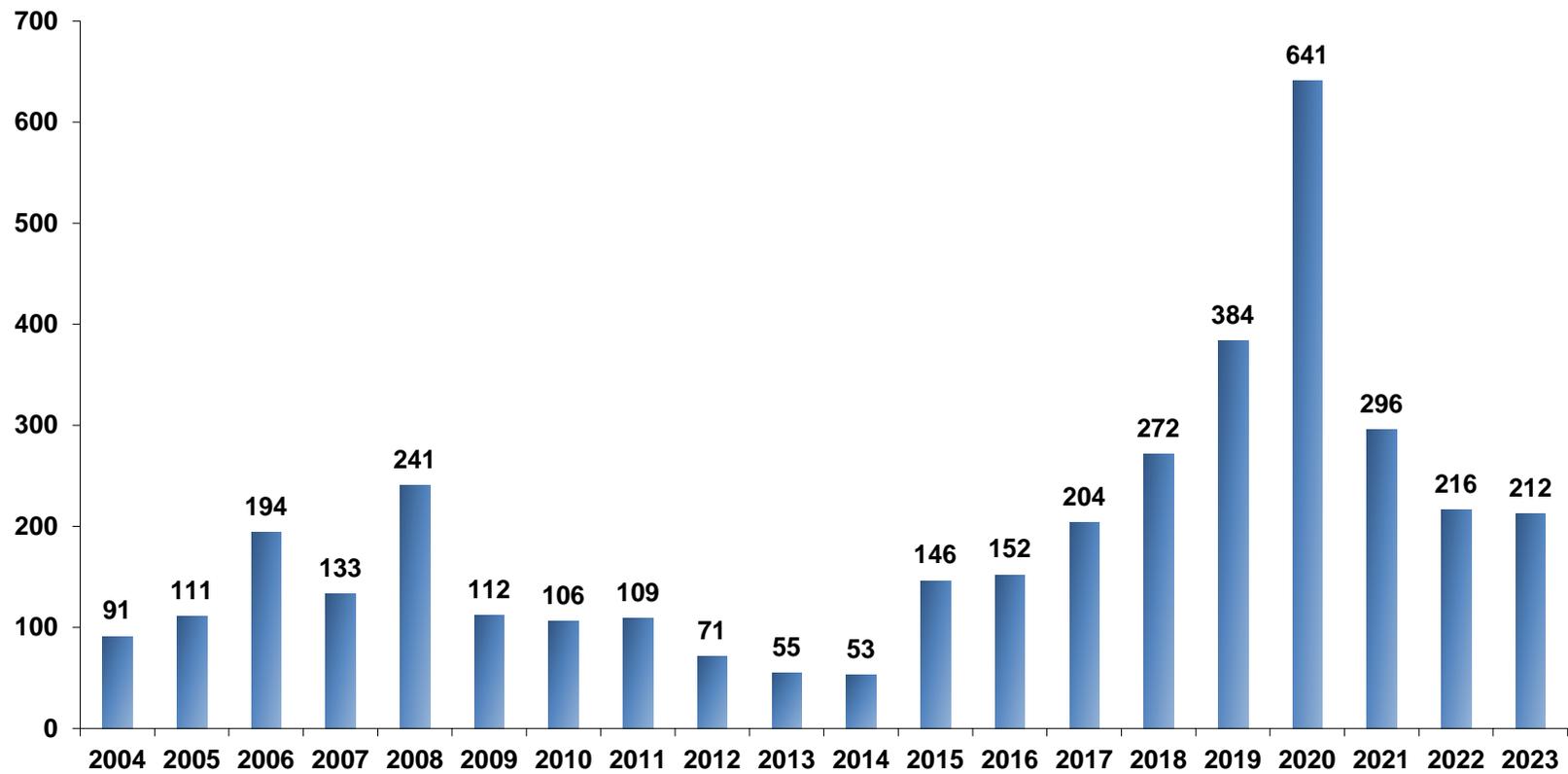
<b>MUTUA BALEAR</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
<b>1-Disconformidad con el alta</b>	2	1,01	0,09
<b>3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia</b>	4	2,02	0,12
<b>4-Prestaciones económicas</b>	4	2,02	0,27
<b>5-Transporte</b>	1	0,51	0,15
<b>6-Disconformidad con el trato</b>	26	13,13	2,59
<b>7-Asistencia sanitaria inadecuada</b>	69	34,85	3,27
<b>8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico</b>	13	6,57	2,26
<b>9-Asistencia sanitaria. Informe médico</b>	22	11,11	3,79
<b>10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento</b>	46	23,23	4,60
<b>13-CUME</b>	1	0,51	1,35
<b>16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada</b>	9	4,55	1,46
<b>17-Instalaciones</b>	1	0,51	1,28
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>198</b>	<b>100</b>	<b>1,1</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA BALEAR (%). PERIODO 2023**



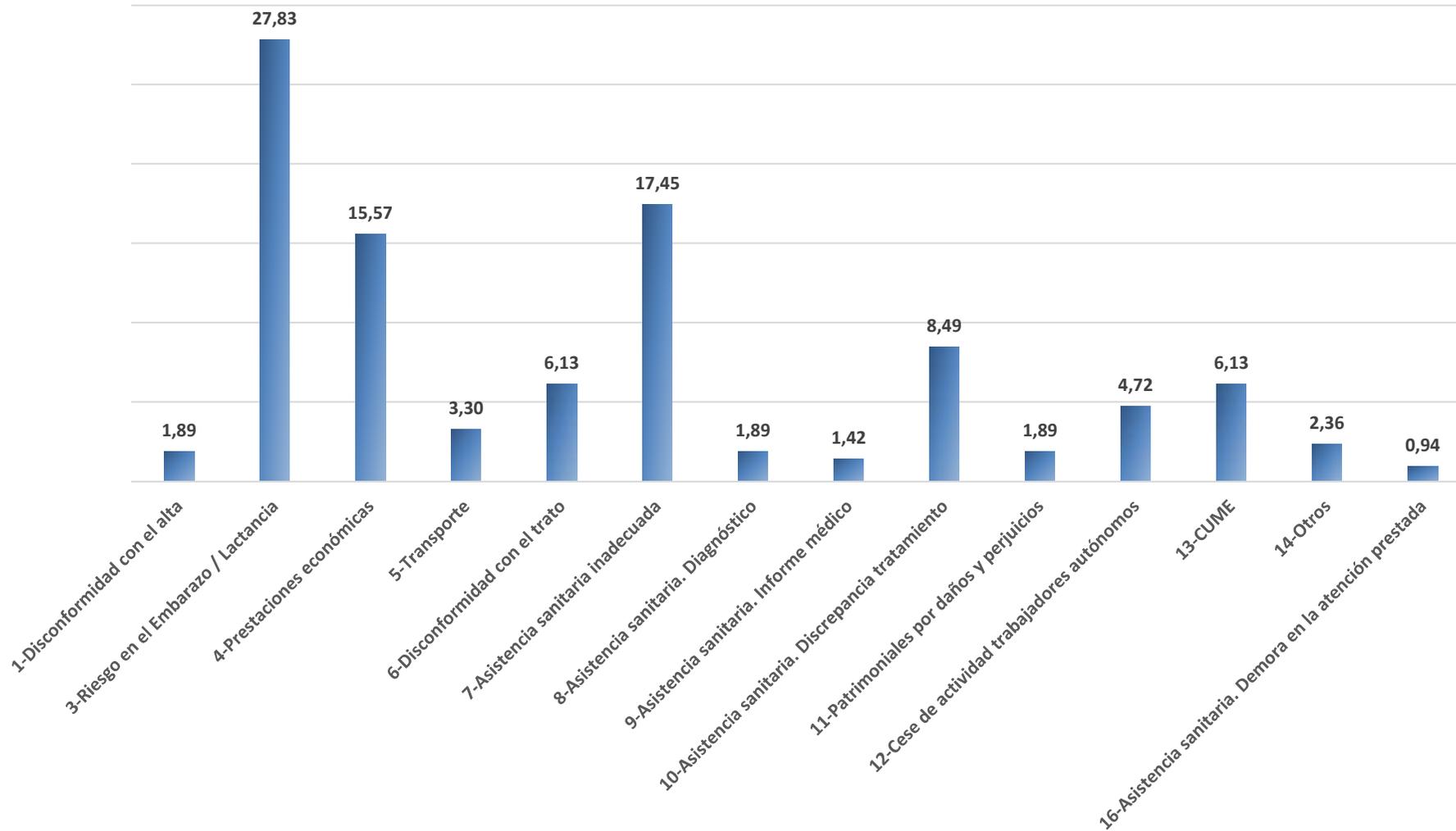
#### 4.14. UNIÓN DE MUTUAS

**UNIÓN DE MUTUAS  
PERIODO 2004 - 2023  
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



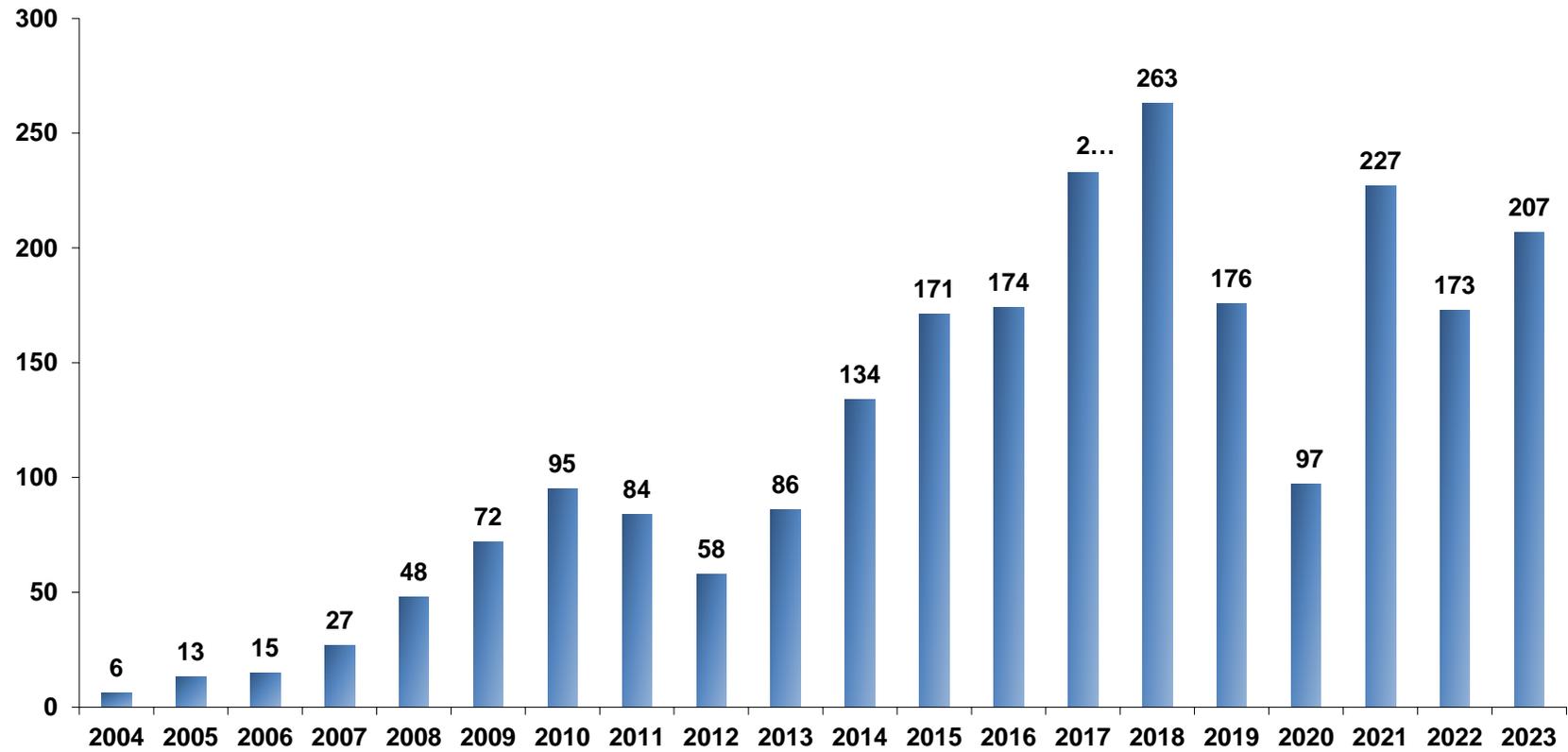
<b>UNIÓN DE MUTUAS</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
1-Disconformidad con el alta	4	1,89	0,17
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	59	27,83	17,93
4-Prestaciones económicas	33	15,57	2,23
5-Transporte	7	3,30	1,05
6-Disconformidad con el trato	13	6,13	1,29
7-Asistencia sanitaria inadecuada	37	17,45	1,75
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	4	1,89	0,69
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	3	1,42	0,52
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	18	8,49	1,80
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	4	1,89	12,12
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	10	4,72	9,90
13-CUME	13	6,13	17,57
14-Otros	5	2,36	0,66
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	2	0,94	12,50
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>212</b>	<b>100</b>	<b>1,18</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA UNIÓN DE MUTUAS (%). PERIODO 2023**



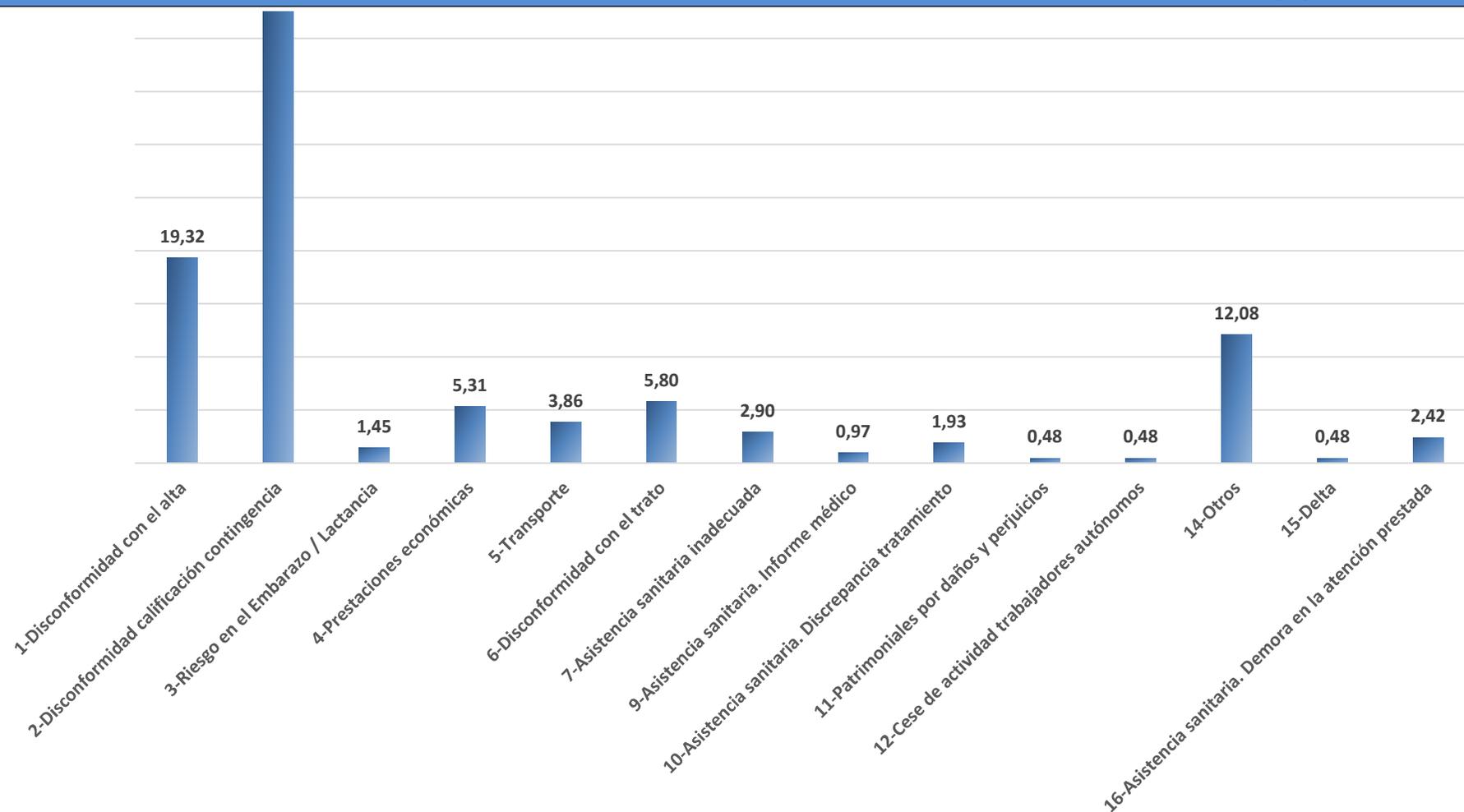
4.15. MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE  
CANARIAS

**MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS  
PERIODO 2004 - 2023  
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



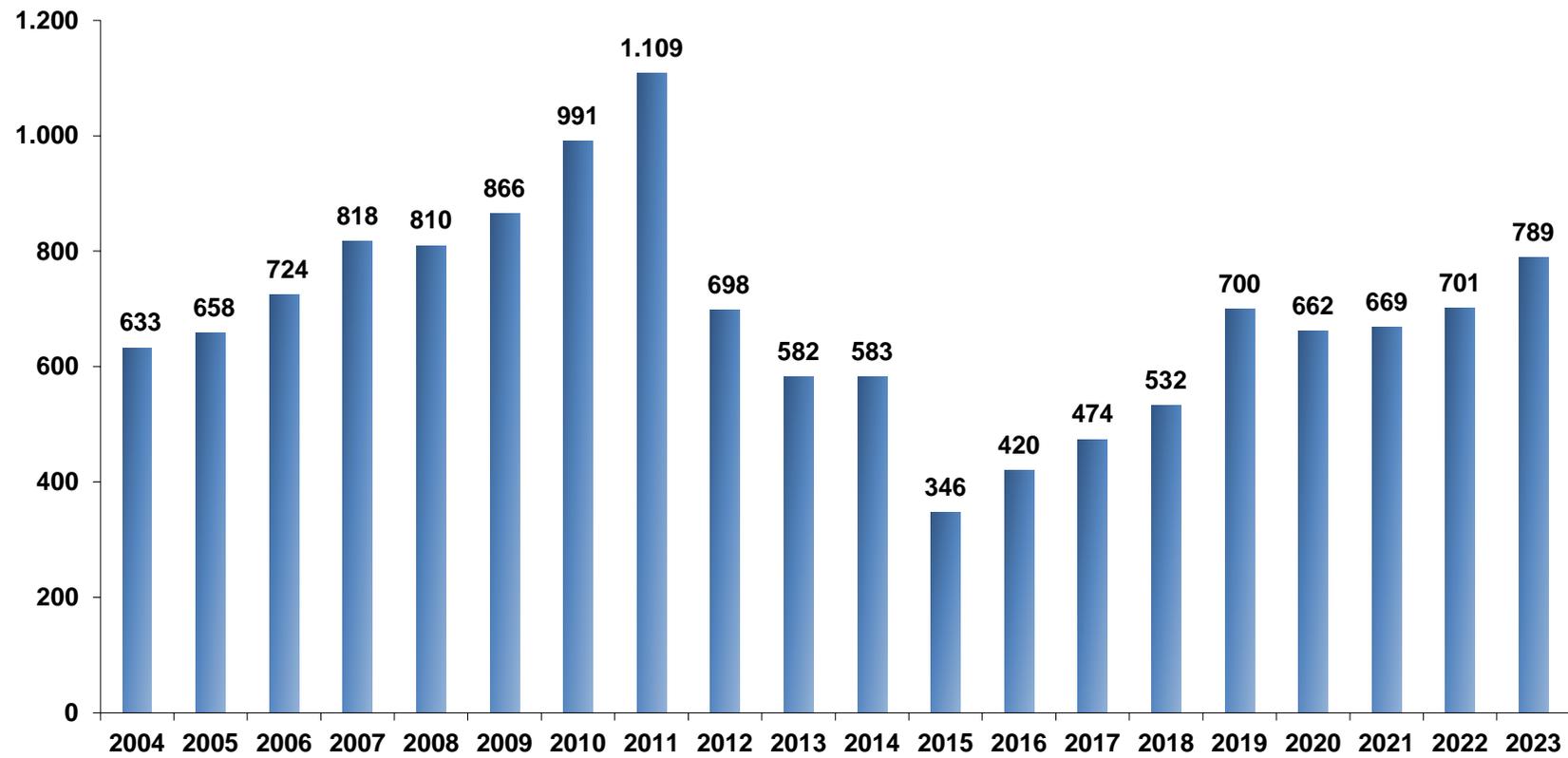
<b>MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
<b>1-Disconformidad con el alta</b>	40	19,32	1,71
<b>2-Disconformidad calificación contingencia</b>	88	42,51	2,62
<b>3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia</b>	3	1,45	0,91
<b>4-Prestaciones económicas</b>	11	5,31	0,74
<b>5-Transporte</b>	8	3,86	1,20
<b>6-Disconformidad con el trato</b>	12	5,80	1,20
<b>7-Asistencia sanitaria inadecuada</b>	6	2,90	0,28
<b>9-Asistencia sanitaria. Informe médico</b>	2	0,97	0,34
<b>10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento</b>	4	1,93	0,40
<b>11-Patrimoniales por daños y perjuicios</b>	1	0,48	3,03
<b>12-Cese de actividad trabajadores autónomos</b>	1	0,48	0,99
<b>14-Otros</b>	25	12,08	3,28
<b>15-Delta</b>	1	0,48	20,00
<b>16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada</b>	5	2,42	0,81
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>207</b>	<b>100</b>	<b>1,15</b>

**GRÁFICO INDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS (%). PERIODO 2023**



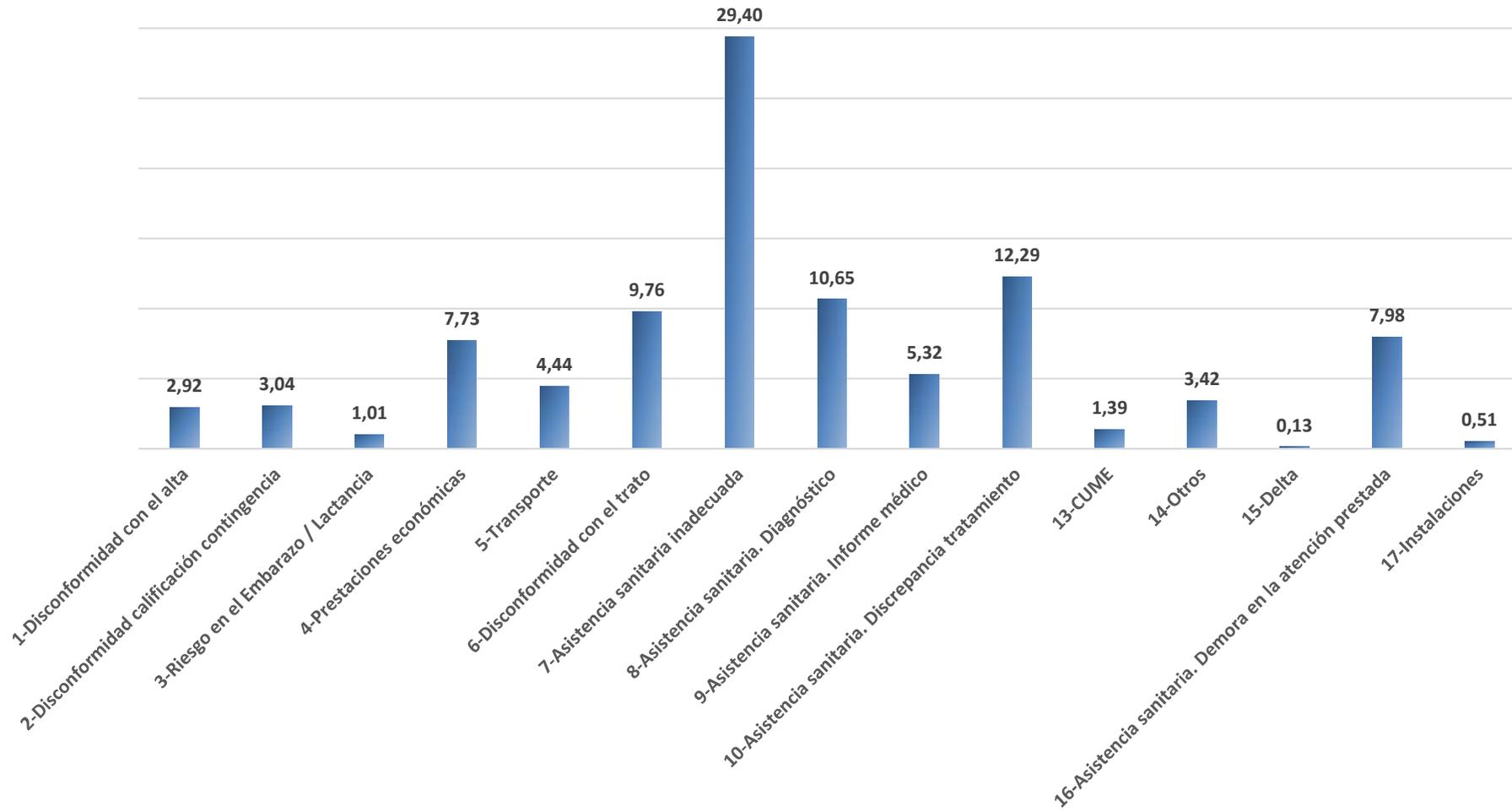
#### 4.16. IBERMUTUA

**IBERMUTUA  
PERIODO 2004 - 2023  
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



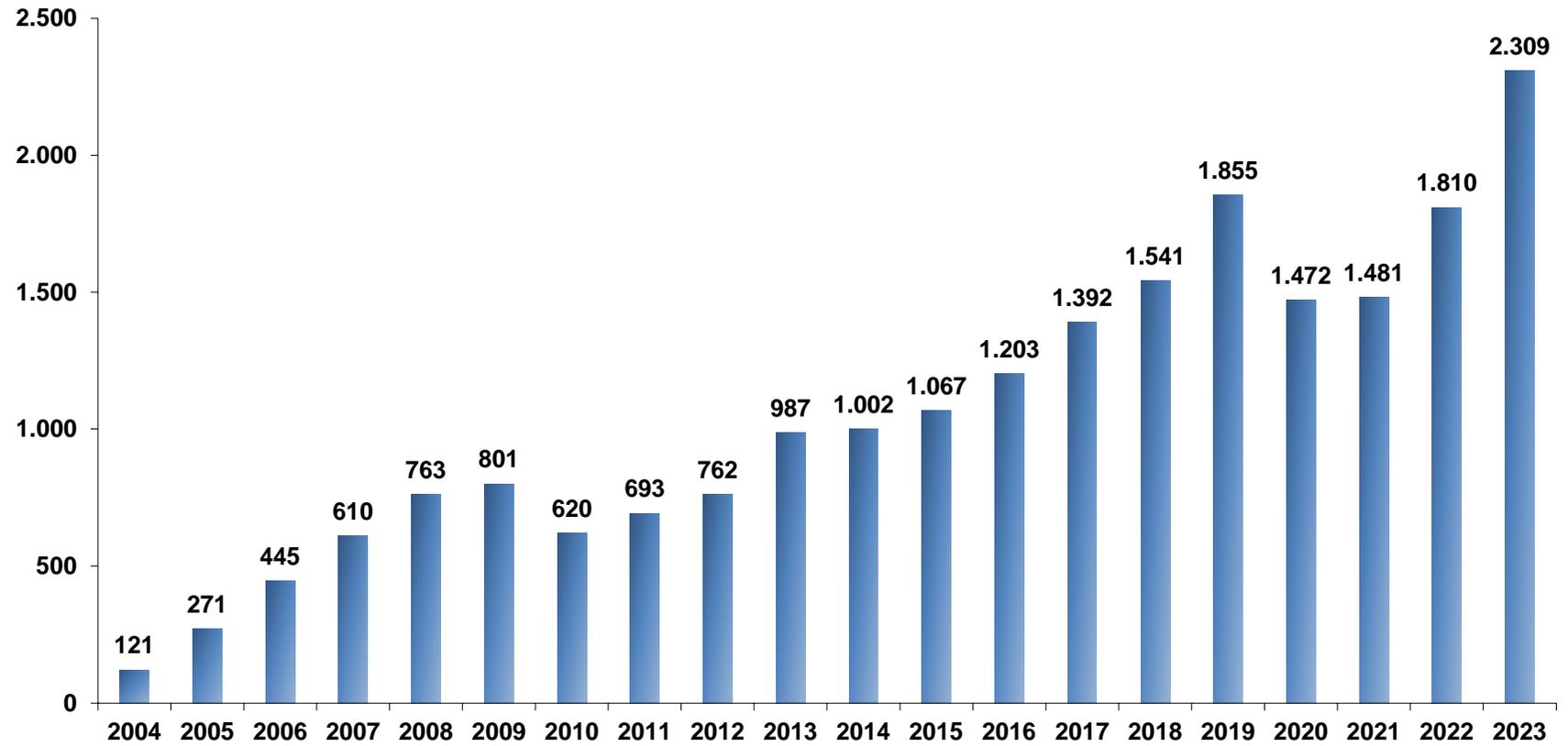
<b>IBERMUTUA</b>			
<b>Periodo 2022</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
<b>1-Disconformidad con el alta</b>	23	2,92	0,98
<b>2-Disconformidad calificación contingencia</b>	24	3,04	0,72
<b>3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia</b>	8	1,01	2,43
<b>4-Prestaciones económicas</b>	61	7,73	4,13
<b>5-Transporte</b>	35	4,44	5,26
<b>6-Disconformidad con el trato</b>	77	9,76	7,67
<b>7-Asistencia sanitaria inadecuada</b>	232	29,40	11,00
<b>8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico</b>	84	10,65	14,58
<b>9-Asistencia sanitaria. Informe médico</b>	42	5,32	7,24
<b>10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento</b>	97	12,29	9,71
<b>13-CUME</b>	11	1,39	14,86
<b>14-Otros</b>	27	3,42	3,54
<b>15-Delta</b>	1	0,13	20,00
<b>16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada</b>	63	7,98	10,24
<b>17-Instalaciones</b>	4	0,51	5,13
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>789</b>	<b>100</b>	<b>4,39</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA IBERMUTUA (%). PERIODO 2023**



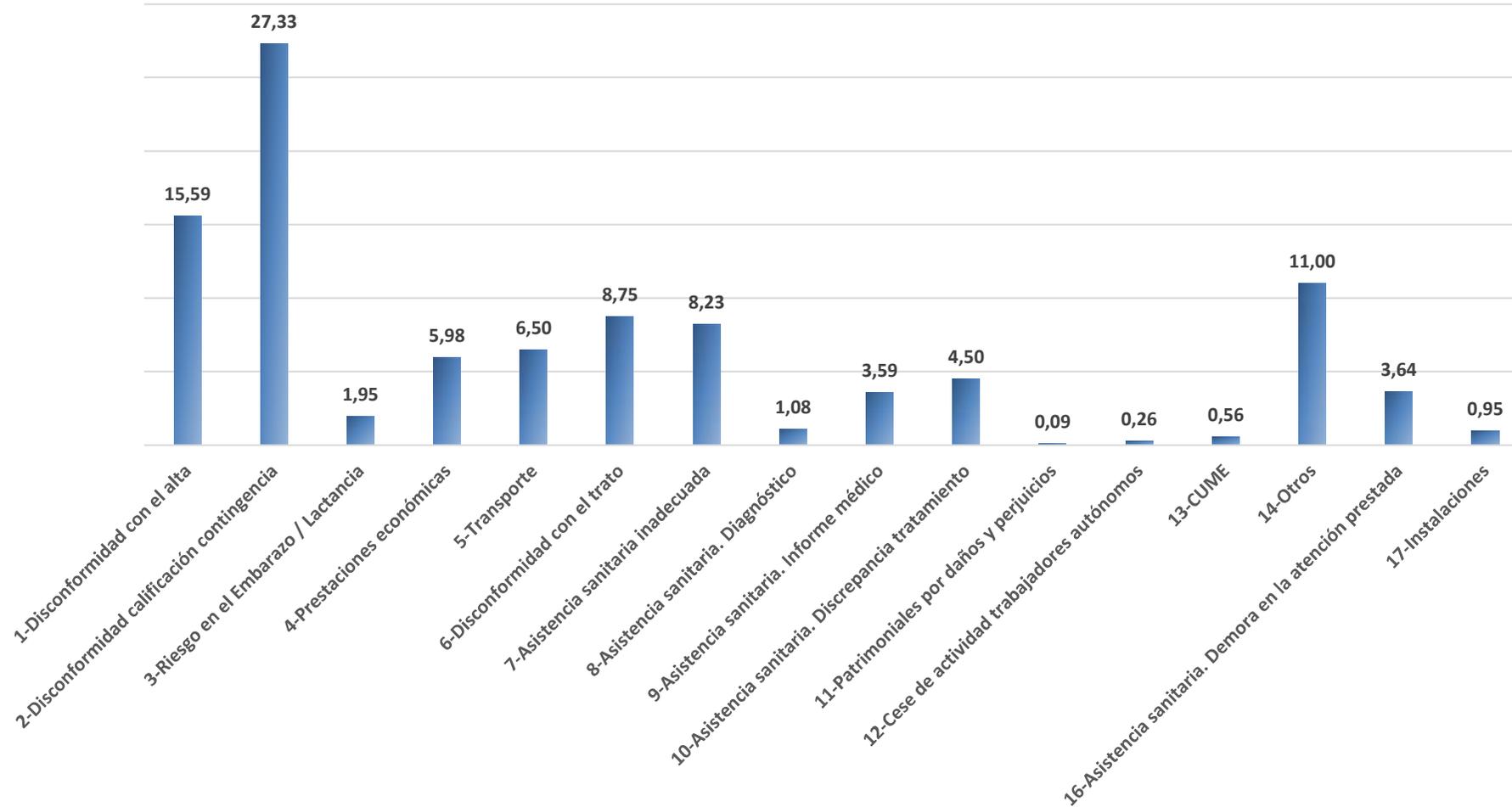
#### 4.17. FRATERNIDAD - MUPRESPA

**FRATERNIDAD - MUPRESA  
PERIODO 2004 - 2023  
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



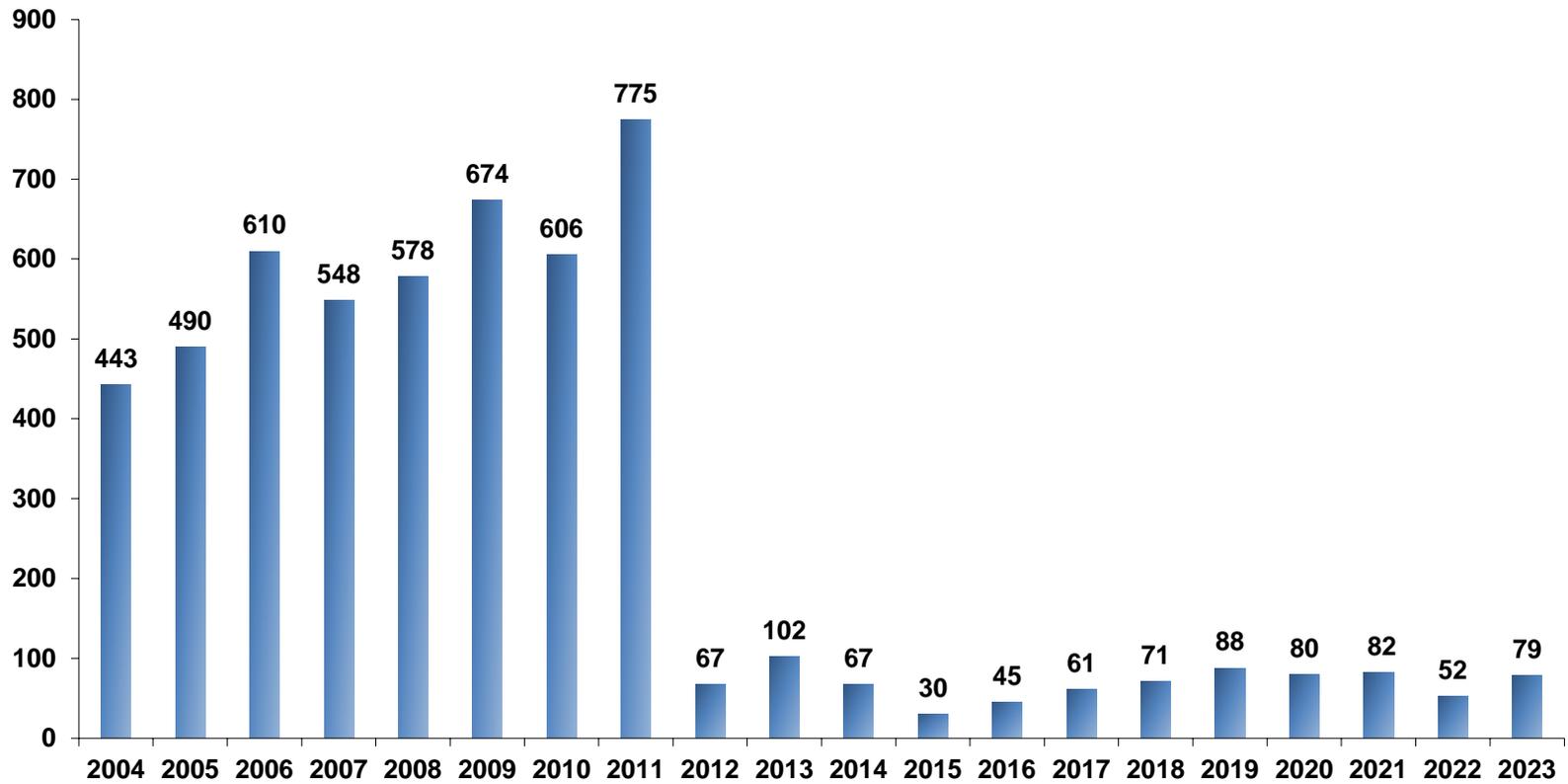
<b>FRATERNIDAD - MUPRESPA</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
<b>1-Disconformidad con el alta</b>	360	15,59	15,36
<b>2-Disconformidad calificación contingencia</b>	631	27,33	18,81
<b>3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia</b>	45	1,95	13,68
<b>4-Prestaciones económicas</b>	138	5,98	9,34
<b>5-Transporte</b>	150	6,50	22,52
<b>6-Disconformidad con el trato</b>	202	8,75	20,12
<b>7-Asistencia sanitaria inadecuada</b>	190	8,23	9,01
<b>8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico</b>	25	1,08	4,34
<b>9-Asistencia sanitaria. Informe médico</b>	83	3,59	14,31
<b>10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento</b>	104	4,50	10,41
<b>11-Patrimoniales por daños y perjuicios</b>	2	0,09	6,06
<b>12-Cese de actividad trabajadores autónomos</b>	6	0,26	5,94
<b>13-CUME</b>	13	0,56	17,57
<b>14-Otros</b>	254	11,00	33,29
<b>16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada</b>	84	3,64	13,66
<b>17-Instalaciones</b>	22	0,95	28,21
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>2.309</b>	<b>100</b>	<b>12,86</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA FRATERNIDAD - MUPRESPA (%). PERIODO 2023**



#### 4.18. EGARSAT

**EGARSAT**  
**PERIODO 2004 - 2023**  
**EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



<b>EGARSAT</b>			
<b>Periodo 2023</b>			
<b>Reclamaciones por materia</b>			
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
<b>1-Disconformidad con el alta</b>	4	5,06	0,17
<b>2-Disconformidad calificación contingencia</b>	9	11,39	0,27
<b>3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia</b>	1	1,27	0,30
<b>4-Prestaciones económicas</b>	26	32,91	1,76
<b>5-Transporte</b>	2	2,53	0,30
<b>6-Disconformidad con el trato</b>	8	10,13	0,80
<b>7-Asistencia sanitaria inadecuada</b>	6	7,59	0,28
<b>8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico</b>	1	1,27	0,17
<b>9-Asistencia sanitaria. Informe médico</b>	2	2,53	0,34
<b>10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento</b>	4	5,06	0,40
<b>12-Cese de actividad trabajadores autónomos</b>	2	2,53	6,06
<b>13-CUME</b>	2	2,53	2,70
<b>14-Otros</b>	12	15,19	1,57
<b>Total Reclamaciones:</b>	<b>79</b>	<b>100</b>	<b>0,44</b>

**GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA EGARSAT (%). PERIODO 2023**

