



Convocatoria de la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Mutualistas, convocada para el día 24 de marzo de 2022

Punto Quinto del Orden del Día de la Convocatoria

➤ Propuesta de aprobación de:

Punto 5 Memoria del Defensor del Cliente.

Madrid, 18 de febrero de 2022

Fdo: Francisco Hernando Díaz-Ambrona
Secretario del Consejo de Administración

Asamblea general de Mutualistas

24 de marzo de 2022



Memoria Informe Anual Defensor del Cliente 2021

Asamblea general de Mutualistas

24 de marzo de 2022

MEMORIA INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE 2021:

Sr. Presidente, Vicepresidente, Vocales de la Mesa, mutualistas, señoras y señores, amigos todos:

- I.** Al cumplir con la obligación que le corresponde al Defensor del cliente comparezco ante esta Asamblea, un año más, para someter a su consideración y, en su caso, aprobación de la Memoria correspondiente al ejercicio del año 2021. Lo hago, como siempre, honrado por la confianza que en mí han depositado y agradeciendo, de antemano, su benevolente atención.

Sin embargo, no puedo pasar por alto en esta ocasión los efectos causados por la pandemia que venimos sufriendo desde el mes de febrero del pasado año y, por ello, en primer lugar, quiero expresar mi más sincera condolencia a todos aquellos que entre la gran familia de Mutua Pelayo han perdido a sus seres queridos, sean empleados, mutualistas, clientes y colaboradores, pues es en estos momentos en los que los sentimientos de solidaridad connaturales entre nosotros deben acrecentarse. Del mismo modo, mis mejores deseos a todos aquellos que estén padeciendo la enfermedad a fin de que puedan superarla lo antes posible.

La pandemia ha puesto de manifiesto cuán frágil es la propia naturaleza humana. Por ello, la sociedad por medio de los poderes públicos y de la iniciativa privada, tiene que estar prevenida para afrontar situaciones como la que nos está tocando vivir. El esfuerzo colectivo debiera, sin embargo, llegar a todos los rincones de la Tierra para que por igual todos los seres humanos, vivan donde vivan, puedan beneficiarse de los medios alcanzados para su prevención y curación, que, sin duda, han resultado de gran eficacia.

- II.** En esta ocasión, nuevamente, y en este caso con mayor motivo, he de poner de manifiesto mi agradecimiento más sincero al Servicio de Atención al Cliente (SAC) de Mutua Pelayo y a la Secretaría del Consejo de quien depende, así como a los profesionales del Derecho que lo componen, tal y como vengo manifestando en otros años, y en este caso muy particularmente, como después diré, pues sin ellos le hubiera resultado prácticamente imposible al Defensor desarrollar su trabajo con la celeridad y eficacia que la función precisa. La elaboración de los dossieres y la minuciosidad en la recogida de los datos, así como la solicitud de los informes que se precisan, me permiten hoy comparecer ante ustedes para ofrecerles esta Memoria con las estadísticas que, como de costumbre, se adjuntan.

Asamblea general de Mutualistas

24 de marzo de 2022

Dije en la Memoria del año 2016 que no podemos olvidar que las resoluciones del Defensor están desprovistas del valor vinculante que tienen los laudos y que únicamente obligan a Mutua Pelayo, mientras que a los reclamantes les permite, si no están de acuerdo con la resolución, acudir a los órganos de la Administración o, en su caso, a la jurisdicción ordinaria, tal y como así les indica este Defensor - cuando corresponde - en sus respectivas resoluciones. Es por ello que el cumplimiento de las mismas por ambas partes tiene un valor añadido, puesto que la sumisión y el aquietamiento de quien no está obligado a ello es lo que da valor a la Resolución sobre la que ha puesto su confianza el reclamante.

Es precisamente por ello que este año debo agradecer de manera especial a Mutua Pelayo que haya sabido asumir de manera encomiable el criterio de este Defensor en sus resoluciones, razón por la cual la Asesoría Jurídica de la Mutua ha hecho un esfuerzo en sus valoraciones que ha supuesto una reducción muy significativa en el número de reclamaciones planteadas al Defensor, como a continuación veremos en el estudio comparado de los cuadros que acompañan esta Memoria con los del año anterior.

- III.** El número de casos resueltos en 2021 respecto del año anterior ha supuesto un descenso del 58'97%. Debo decir que ha sido el menor número de asuntos entrados y resueltos desde que tengo el honor de ocupar esta responsabilidad. Sin duda, todo ello, como decía, es debido al cambio en la gestión de las reclamaciones de los asegurados que se ha implantado en la Mutua por parte del Servicio de Atención al Cliente, de manera que ha hecho innecesario que los asegurados eleven sus quejas al Defensor del Cliente, gracias a la resolución satisfactoria que el propio Servicio les ha dado. En concreto, el número de quejas presentadas ha sido de 312, frente a las 758 presentadas en el pasado ejercicio, de manera que ello merece mi especial felicitación y agradecimiento a Mutua Pelayo.
- a) Como viene siendo obligado conforme a lo que establece la normativa destinada a preservar la intimidad de los ciudadanos, la información de todos los cuadros estadísticos que acompañan esta Memoria no contiene ningún dato de identificación personal, sino una mera referencia numérica que da noticia de los casos y problemas suscitados.

En el **primer cuadro**, se especifican cronológicamente, por orden de interposición de la reclamación, desde el primero hasta el último expediente, que vienen descritos por meses para

ver con mayor detalle la evolución que a lo largo del año ha tenido la presentación de las quejas y así pueden ustedes comprobar en el **segundo cuadro** la cantidad y el porcentaje mensual de las mismas.

- b) En el **tercer cuadro**, acostumbramos a representar el sentido de la resolución adoptada por el Defensor y, ciertamente, como no podía ser de otra manera, se ha experimentado en el 2021 un incremento de las resoluciones a favor de Mutua Pelayo, que han sido 251, con un porcentaje del 80,71% y 61 a favor del reclamante, que ha representado un 19'61%.
- c) En el **cuarto cuadro**, que indica las reclamaciones relativas a pólizas de automóvil por una parte, y las relativas al ramo de hogar, por otra, podemos ver que también existe, por comparación con el cuadro del año anterior, una significativa diferencia. Mientras que las primeras han supuesto un 50,96% del total frente al 60'42% del pasado año, las segundas, las relativas al ramo del hogar, han aumentado a un 47'76% frente al 37'86% del año anterior.
- d) El **quinto cuadro**, relativo a la distribución de los expedientes en las diferentes comunidades autónomas y sus provincias, se aprecia la notable disminución generalizada y algún dato que puede ser de interés como es el incremento de las reclamaciones en Asturias, Cantabria y el País Vasco, así como un cierto descenso en las de Aragón, Galicia y Andalucía, y un considerable descenso en el porcentaje de reclamaciones en Cataluña que han disminuido en casi la mitad respecto de las del año anterior, que representaron el 12'53%, mientras que este año han representado únicamente un 6'09%.
- e) Esto se refleja claramente en los **cuadros sexto y séptimo** relativos a las capitales de la provincia de Madrid y Barcelona y a los del resto de su respectiva provincia. Puesto que en Madrid se ha igualado el número entre capital y provincia, y en Barcelona resulta superior el número de la provincia al de la capital.
- f) El **cuadro octavo** distingue a las personas físicas y jurídicas y, concretamente, las primeras, entre hombres y mujeres, que siguen mostrando casi idénticos porcentajes que el año pasado, si bien hemos de significar un incremento en las reclamaciones efectuadas por persona jurídica, que en este año suponen un 4'81% del total de las reclamaciones, mientras que el año pasado representaron un 1'83%.

- g) Por lo que respecta al **cuadro noveno**, es decir, al tiempo medio de emisión de la resolución, debo indicar que también ha descendido sensiblemente puesto que de los 4'01 días del año 2020 se ha reducido a 3'07 días en el presente ejercicio. Y por último, como ha venido siendo costumbre, cúpleme poner de manifiesto que las resoluciones que han sido reabiertas en la Dirección General de Seguros, cuyo acceso siempre, como hemos dicho al principio, se ofrece al asegurado, han sido exclusivamente 19 expedientes.

Para terminar, quiero reiterar el buen hacer de Mutua Pelayo en su gestión y en la atención para con sus asegurados, puesto que del 1.138.725 pólizas vigentes en el año 2021, este Defensor sólo ha recibido 312 quejas, lo que representa un 0'027% de su total.

- IV.** Esta es, pues, la Memoria que someto a su conocimiento y consideración y que, naturalmente, queda abierta a cualquier indicación o sugerencia que pueda, en su día, mejorarla en bien y utilidad de todos. Muchas gracias.

Eugenio Gay Montalvo



ANEXO ESTADÍSTICO

CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS 2021

DC/21 ENERO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
1	26/01/2021	27/01/2021	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (art 38)
2	28/01/2021	29/01/2021	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (stro)
3	29/01/2021	01/02/2021	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
DC/21 FEBRERO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
4	01/02/2021	03/02/2021	2	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (art 38)
5	04/02/2021	04/02/2021	0	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
6	05/02/2021	08/02/2021	3	ESTIMATIVA	León	Hogar (stro)
7	05/02/2021	08/02/2021	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (stro)
8	05/02/2021	10/02/2021	5	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (art 38)
9	08/02/2021	10/02/2021	2	DESESTIMATIVA	Badajoz	Auto (stro)
10	08/02/2021	10/02/2021	2	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (baja póliza)
11	09/02/2021	10/02/2021	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
12	23/02/2021	23/02/2021	0	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (stro)
DC/21 MARZO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
13	03/03/2021	04/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Alicante	Hogar (otro)
14	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (baja póliza)

15	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Badajoz	Auto (incompatible)
16	04/03/2021	09/03/2021	5	ESTIMATORIA	Alicante	Hogar (baja póliza)
17	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (incompatible)
18	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (stro)
19	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
20	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
21	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Pontevedra	Hogar (stro)
22	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Málaga	Hogar (stro)
23	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Asturias	Hogar (stro)
24	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Badajoz	Auto (incompatible)
25	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Bcn	Auto (oferta motivada)
26	04/03/2021	09/03/2021	5	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (tlf 902)
27	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
28	04/03/2021	09/03/2021	5	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
29	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	León	Hogar (incompatible)
30	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Alicante	Auto (art 38)
31	04/03/2021	09/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (subida prima)
32	04/03/2021	09/03/2021	5	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
33	05/03/2021	09/03/2021	4	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (stro)
34	10/03/2021	12/03/2021	2	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
35	11/03/2021	12/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Canarias	Auto (lib acción)
36	12/03/2021	15/03/2021	3	DESESTIMATORIA	Castellón	Hogar (art 38)
37	16/03/2021	17/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (art 38)
38	17/03/2021	18/03/2021	1	ESTIMATORIA	Burgos	Auto (póliza)
39	17/03/2021	18/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Álava	Auto (lib acción)
40	17/03/2021	18/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
41	17/03/2021	18/03/2021	1	ESTIMATORIA	Zaragoza	Auto (stro)
42	17/03/2021	18/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (art 38)

43	17/03/2021	18/03/2021	1	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (otro)
44	18/03/2021	23/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (art 38)
45	18/03/2021	18/03/2021	0	ESTIMATORIA	Ávila	Auto (stro)
46	23/03/2021	24/03/2021	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
47	23/03/2021	24/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
48	23/03/2021	24/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Murcia	Hogar (art 38)
49	23/03/2021	24/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Guadalajara	Auto (art 38)
50	23/03/2021	25/03/2021	2	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (stro)
51	23/03/2021	24/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Comercio
52	23/03/2021	25/03/2021	2	DESESTIMATORIA	Álava	Hogar (art 38)
53	24/03/2021	25/03/2021	1	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
54	24/03/2021	25/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (robo)
55	24/03/2021	25/03/2021	1	ESTIMATORIA	Murcia	Hogar (stro)
56	24/03/2021	25/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (baja póliza)
57	24/03/2021	25/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (stro)
58	24/03/2021	29/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Pontevedra	Hogar (art 38)
59	25/03/2021	29/03/2021	4	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
60	25/03/2021	29/03/2021	4	ESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (stro)
61	26/03/2021	06/04/2021	11	DESESTIMATORIA	Málaga	Hogar (stro)
62	26/03/2021	31/03/2021	5	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (robo)
63	26/03/2021	06/04/2021	11	DESESTIMATORIA	Vizcaya	Auto (póliza)
64	26/03/2021	06/04/2021	11	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (otro)
65	26/03/2021	06/04/2021	11	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
66	29/03/2021	30/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Cantabria	Hogar (art 38)
67	29/03/2021	30/03/2021	1	ESTIMATORIA	Alicante	Hogar (stro)
68	30/03/2021	31/03/2021	1	DESESTIMATORIA	Lugo	Auto (baja póliza P)

DC/21 ABRIL	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
-------------	---------	------------	-------------------	----------------------	-----------	------------------------

69	06/04/2021	07/04/2021	1	DESESTIMATORIA	Cantabria	Hogar (art 38)
70	13/04/2021	14/04/2021	1	DESESTIMATORIA	Jaén	Auto (stro)
71	13/04/2021	14/04/2021	1	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (cinegetico)
72	13/04/2021	14/04/2021	1	ESTIMATORIA	Pontevedra	Auto (stro)
73	15/04/2021	19/04/2021	4	DESESTIMATORIA	Guadalajara	Hogar (art 38)
74	16/04/2021	19/04/2021	3	DESESTIMATORIA	León	Hogar (stro)
75	19/04/2021	20/04/2021	1	DESESTIMATORIA	Toledo	Hogar (baja póliza)
76	19/04/2021	20/04/2021	1	DESESTIMATORIA	Burgos	Hogar (stro)
77	20/04/2021	21/04/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
78	23/04/2021	28/04/2021	5	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza)
79	26/04/2021	28/04/2021	2	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (stro)
80	27/04/2021	27/04/2021	0	ESTIMATORIA	León	Hogar (baja póliza)
81	29/04/2021	30/04/2021	1	DESESTIMATORIA	León	Hogar (art 38)

DC/21 MAYO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
82	04/05/2021	05/05/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
83	04/05/2021	06/05/2021	2	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
84	04/05/2021	06/05/2021	2	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (art 38)
85	10/05/2021	11/05/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (otro)
86	12/05/2021	13/05/2021	1	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (extorno prima)
87	12/05/2021	13/05/2021	1	DESESTIMATORIA	Palencia	Hogar (art 38)
88	12/05/2021	13/05/2021	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (stro)
89	13/05/2021	13/05/2021	0	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
90	25/05/2021	27/05/2021	2	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (stro)
91	26/05/2021	27/05/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (improcedente)
92	26/05/2021	27/05/2021	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (Cláusula 1.24.72)
93	27/05/2021	27/05/2021	0	DESESTIMATORIA	Canarias	Hogar (improcedente)
94	28/05/2021	28/05/2021	0	DESESTIMATORIA	Cáceres	Hogar (stro)

DC/21 JUNIO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
95	02/06/2021	03/06/2021	1	ESTIMATORIA	Valladolid	Hogar (baja prima)
96	07/06/2021	08/06/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
97	07/06/2021	08/06/2021	1	DESESTIMATORIA	Bcn	Auto (baja póliza)
98	09/06/2021	10/06/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
99	10/06/2021	11/06/2021	1	ESTIMATORIA	León	Hogar (Tlf 902)
100	14/06/2021	15/06/2021	1	DESESTIMATORIA	Álava	Hogar (art 38)
101	17/06/2021	21/06/2021	4	DESESTIMATORIA	Valladolid	Hogar (art 38)
102	21/06/2021	24/06/2021	3	ESTIMATORIA	La Rioja	Auto (baja póliza P)
103	21/06/2021	24/06/2021	3	DESESTIMATORIA	Canarias	Hogar (art 38)
104	21/06/2021	24/06/2021	3	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro)
105	24/06/2021	28/06/2021	4	ESTIMATORIA	La Coruña	Auto (franquicia)
106	25/06/2021	29/06/2021	4	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (lib acción)
107	25/06/2021	29/06/2021	4	DESESTIMATORIA	Bcn	Hogar (art 38)
108	28/06/2021	29/06/2021	1	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (otro)
109	29/06/2021	30/06/2021	1	DESESTIMATORIA	Pontevedra	Auto (baja póliza)
110	30/06/2021	01/07/2021	1	ESTIMATORIA	La Coruña	Hogar (stro)
111	30/06/2021	01/07/2021	1	DESESTIMATORIA	Burgos	Hogar (stro)
DC/21 JULIO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
112	01/07/2021	02/07/2021	1	ESTIMATORIA	Canarias	Auto (póliza)
113	02/07/2021	06/07/2021	4	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (subida prima)
114	02/07/2021	06/07/2021	4	DESESTIMATORIA	Cantabria	Hogar (art 38)
115	02/07/2021	06/07/2021	4	DESESTIMATORIA	Zaragoza	Hogar (art 38)
116	05/07/2021	07/07/2021	2	DESESTIMATORIA	Murcia	Hogar (art 38)
117	05/07/2021	07/07/2021	2	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
118	08/07/2021	09/07/2021	1	DESESTIMATORIA	Toledo	Auto (lib acción)

119	09/07/2021	12/07/2021	3	ESTIMATORIA	Orense	Hogar (stro)
120	12/07/2021	14/07/2021	2	DESESTIMATORIA	Ávila	Hogar (incompatible)
121	13/07/2021	14/07/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (extorno prima)
122	13/07/2021	13/07/2021	0	ESTIMATORIA	Alicante	Hogar (subida prima)
123	13/07/2021	14/07/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (baja póliza)
124	13/07/2021	14/07/2021	1	DESESTIMATORIA	La Coruña	Hogar (stro)
125	13/07/2021	14/07/2021	1	DESESTIMATORIA	Málaga	Hogar (stro)
126	15/07/2021	16/07/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (baja póliza)
127	15/07/2021	16/07/2021	1	DESESTIMATORIA	León	Auto (otro)
128	16/07/2021	20/07/2021	4	DESESTIMATORIA	Canarias	Auto (póliza)
129	19/07/2021	20/07/2021	1	ESTIMATORIA	Huelva	Auto (stro)
130	19/07/2021	20/07/2021	1	DESESTIMATORIA	Cantabria	Hogar (art 38)
131	19/07/2021	20/07/2021	1	DESESTIMATORIA	Albacete	Hogar (incompatible)
132	19/07/2021	20/07/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (lib acción)
133	20/07/2021	21/07/2021	1	ESTIMATORIA	Toledo	Hogar (art 38)
134	26/07/2021	28/07/2021	2	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
135	26/07/2021	28/07/2021	2	DESESTIMATORIA	Zaragoza	Otro
136	29/07/2021	29/07/2021	0	ESTIMATORIA	Bcn	Auto (baja póliza)

DC/21 AGOSTO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
137	04/08/2021	05/08/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (lib acción)
138	06/08/2021	06/08/2021	0	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (art 38)
139	06/08/2021	06/08/2021	0	DESESTIMATORIA	Burgos	Hogar (stro)
140	16/08/2021	30/08/2021	14	DESESTIMATORIA	Badajoz	Auto (asistencia en viaje)
141	16/08/2021	30/08/2021	14	DESESTIMATORIA	Almería	Hogar (stro)
142	17/08/2021	01/09/2021	15	DESESTIMATORIA	Alicante	Auto (lib acción)
143	19/08/2021	01/09/2021	13	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (baja póliza)
144	23/08/2021	01/09/2021	9	DESESTIMATORIA	Álava	Hogar (compromiso)

145	23/08/2021	01/09/2021	9	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro)
146	24/08/2021	01/09/2021	8	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (art 38)
147	25/08/2021	01/09/2021	7	ESTIMATORIA	Cádiz	Hogar (stro)
148	25/08/2021	01/09/2021	7	DESESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (art 38)
149	25/08/2021	02/09/2021	8	DESESTIMATORIA	Salamanca	Auto (baja póliza)
150	25/08/2021	02/09/2021	8	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (lib acción)
151	27/08/2021	02/09/2021	6	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza)
152	27/08/2021	02/09/2021	6	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
153	27/08/2021	02/09/2021	6	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (art 38)
154	30/08/2021	02/09/2021	3	DESESTIMATORIA	Alicante	Auto (subida prima)
155	30/08/2021	02/09/2021	3	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
156	30/08/2021	01/09/2021	2	ESTIMATORIA	Álava	Hogar (stro)
157	30/08/2021	02/09/2021	3	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (stro)
158	30/08/2021	02/09/2021	3	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (art 38)
159	31/08/2021	02/09/2021	2	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (recambio)
160	31/08/2021	02/09/2021	2	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (baja póliza P)
161	31/08/2021	02/09/2021	2	DESESTIMATORIA	León	Auto (baja póliza P)

DC/21 SEPTIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
162	01/09/2021	02/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Jaén	Auto (extorno póliza)
163	01/09/2021	02/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (otro)
164	02/09/2021	03/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Comercio
165	10/09/2021	13/09/2021	3	DESESTIMATORIA	Cuidad Real	Auto (baja póliza)
166	13/09/2021	14/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Valladolid	Auto (asistencia)
167	13/09/2021	14/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Alicante	Hogar (stro)
168	13/09/2021	14/09/2021	1	ESTIMATORIA	La Coruña	Hogar (stro)
169	14/09/2021	15/09/2021	1	ESTIMATORIA	Valladolid	Auto (extorno póliza)
170	15/09/2021	16/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (póliza)

171	15/09/2021	16/09/2021	1	ESTIMATORIA	Zamora	Auto (stro)
172	16/09/2021	17/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Albacete	Auto (stro)
173	17/09/2021	20/09/2021	3	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
174	20/09/2021	21/09/2021	1	DESESTIMATORIA	León	Auto (lib acción)
175	20/09/2021	21/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (lib acción)
176	21/09/2021	23/09/2021	2	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (stro)
177	21/09/2021	23/09/2021	2	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (baja póliza P)
178	22/09/2021	23/09/2021	1	ESTIMATORIA	Zamora	Hogar (baja póliza P)
179	22/09/2021	23/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Guadalajara	Hogar (art 38)
180	22/09/2021	23/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Castellón	Auto (incompatible)
181	22/09/2021	23/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Zaragoza	Auto (incompatible)
182	23/09/2021	24/09/2021	1	ESTIMATORIA	Cádiz	Hogar (stro)
183	24/09/2021	27/09/2021	3	ESTIMATORIA	Asturias	Auto (stro)
184	24/09/2021	27/09/2021	3	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
185	24/09/2021	27/09/2021	3	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (otro)
186	24/09/2021	28/09/2021	4	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (robo)
187	27/09/2021	28/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (otro)
188	27/09/2021	28/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
189	28/09/2021	30/09/2021	2	DESESTIMATORIA	Cantabria	Hogar (art 38)
190	28/09/2021	29/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Asturias	Hogar (art 38)
191	28/09/2021	29/09/2021	1	DESESTIMATORIA	Canarias	Auto (stro)
192	28/09/2021	30/09/2021	2	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (asistencia)
193	29/09/2021	01/10/2021	2	DESESTIMATORIA	Granada	Auto (otro)
194	29/09/2021	01/10/2021	2	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (stro)
195	30/09/2021	01/10/2021	1	DESESTIMATORIA	Zaragoza	Auto (otro)
196	30/09/2021	04/10/2021	4	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
197	30/09/2021	01/10/2021	1	ESTIMATORIA	La Coruña	Auto (art 38)

DC/21 OCTUBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado	Dirección	Ramo de la reclamación
----------------------	----------------	-------------------	--------------------------	------------------	------------------	-------------------------------

resolución						
DC/21 NOVIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
198	01/10/2021	04/10/2021	3	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
199	01/10/2021	04/10/2021	3	ESTIMATORIA	Palencia	Auto (902)
200	01/10/2021	04/10/2021	3	DESESTIMATORIA	Canarias	Auto (extorno prima)
201	04/10/2021	05/10/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (asistencia)
202	05/10/2021	06/10/2021	1	ESTIMATORIA	Sevilla	Auto (póliza)
203	06/10/2021	18/10/2021	12	DESESTIMATORIA	Toledo	Auto (art 38)
204	06/10/2021	18/10/2021	12	DESESTIMATORIA	Cantabria	Hogar (stro)
205	06/10/2021	18/10/2021	12	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (otro)
206	07/10/2021	25/10/2021	18	DESESTIMATORIA	Córdoba	Hogar (stro)
207	07/10/2021	25/10/2021	18	DESESTIMATORIA	Valladolid	Hogar (stro)
208	08/10/2021	25/10/2021	17	DESESTIMATORIA	Jaén	Auto (stro)
209	11/10/2021	22/10/2021	11	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza P)
210	11/10/2021	22/10/2021	11	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza P)
211	13/10/2021	25/10/2021	12	ESTIMATORIA	Tarragona	Auto (otro)
212	13/10/2021	25/10/2021	12	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (art 38)
213	14/10/2021	25/10/2021	11	ESTIMATORIA	Guadalajara	Hogar (stro)
214	18/10/2021	25/10/2021	7	DESESTIMATORIA	Guadalajara	Hogar (art 38)
215	19/10/2021	25/10/2021	6	ESTIMATORIA	Cádiz	Auto (stro)
216	19/10/2021	25/10/2021	6	DESESTIMATORIA	Jaén	Auto (baja póliza P)
217	21/10/2021	25/10/2021	4	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
218	21/10/2021	25/10/2021	4	DESESTIMATORIA	Alicante	Hogar (stro)
219	21/10/2021	25/10/2021	4	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (art 38)
220	25/10/2021	26/10/2021	1	ESTIMATORIA	Cádiz	Hogar (stro)
221	25/10/2021	26/10/2021	1	DESESTIMATORIA	Alicante	Auto (asistencia)
222	26/10/2021	27/10/2021	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro)

223	02/11/2021	03/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (compromiso)
224	02/11/2021	03/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (otro)
225	04/11/2021	05/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Almería	Hogar (art 38)
226	04/11/2021	05/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Tarragona	Auto (lib acción)
227	04/11/2021	09/11/2021	5	ESTIMATORIA	Valencia	Auto (baja póliza)
228	05/11/2021	09/11/2021	4	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (incompatible)
229	10/11/2021	12/11/2021	2	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (asistencia)
230	10/11/2021	12/11/2021	2	DESESTIMATORIA	Granada	Auto (lib acción)
231	10/11/2021	12/11/2021	2	DESESTIMATORIA	La Rioja	Hogar (stro)
232	10/11/2021	12/11/2021	2	DESESTIMATORIA	Baleares	Auto (extorno prima)
233	10/11/2021	12/11/2021	2	DESESTIMATORIA	Pontevedra	Auto (stro)
234	10/11/2021	12/11/2021	2	DESESTIMATORIA	Orense	Auto (lib acción)
235	11/11/2021	12/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (art 38)
236	11/11/2021	12/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (otro)
237	12/11/2021	15/11/2021	3	DESESTIMATORIA	León	Auto (baja póliza)
238	15/11/2021	16/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (baja póliza)
239	15/11/2021	16/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Castellón	Hogar (otro)
240	15/11/2021	16/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
241	15/11/2021	16/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Burgos	Auto (baja póliza)
242	17/11/2021	18/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (baja póliza)
243	17/11/2021	18/11/2021	1	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (otro)
244	17/11/2021	18/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Valladolid	Hogar (art 38)
245	18/11/2021	19/11/2021	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
246	18/11/2021	19/11/2021	1	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (baja póliza)
247	19/11/2021	22/11/2021	3	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (otro)
248	22/11/2021	23/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
249	22/11/2021	23/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
250	22/11/2021	23/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Guipuzcoa	Auto (baja póliza)

251	22/11/2021	23/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Navarra	Otro
252	22/11/2021	23/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Álava	Hogar (art 38)
253	23/11/2021	24/11/2021	1	ESTIMATORIA	Vizcaya	Hogar (subida prima)
254	23/11/2021	24/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Ávila	Auto (otro)
255	23/11/2021	24/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Alicante	Hogar (art 38)
256	23/11/2021	24/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Castellón	Auto (incompatible)
257	23/11/2021	24/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (subida prima)
258	25/11/2021	29/11/2021	4	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (art 38)
259	25/11/2021	29/11/2021	4	DESESTIMATORIA	Burgos	Auto (stro)
260	26/11/2021	29/11/2021	3	DESESTIMATORIA	Asturias	Hogar (art 38)
261	26/11/2021	29/11/2021	3	DESESTIMATORIA	Albacete	Auto (recambio)
262	26/11/2021	29/11/2021	3	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro)
263	26/11/2021	29/11/2021	3	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
264	26/11/2021	29/11/2021	3	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (incompatible)
265	29/11/2021	30/11/2021	1	DESESTIMATORIA	Burgos	Auto (stro)
266	30/11/2021	02/12/2021	2	DESESTIMATORIA	Baleares	Hogar (art 38)
267	30/11/2021	02/12/2021	2	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
268	30/11/2021	02/12/2021	2	ESTIMATORIA	Pontevedra	Auto (franquicia)

DC/21 DICIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
269	01/12/2021	09/12/2021	8	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (extorno prima)
270	01/12/2021	09/12/2021	8	ESTIMATORIA	Valladolid	Hogar (certificado g ^a)
271	02/12/2021	09/12/2021	7	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (lib acción)
272	02/12/2021	09/12/2021	7	DESESTIMATORIA	Alicante	Auto (incompatible)
273	02/12/2021	09/12/2021	7	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro)
274	03/12/2021	09/12/2021	6	DESESTIMATORIA	Vizcaya	Hogar (art 38)
275	03/12/2021	09/12/2021	6	DESESTIMATORIA	Murcia	Hogar (baja póliza)
276	03/12/2021	09/12/2021	6	DESESTIMATORIA	Toledo	Auto (baja póliza)

277	03/12/2021	09/12/2021	6	DESESTIMATORIA	Burgos	Auto (stro)
278	09/12/2021	13/12/2021	4	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
279	13/12/2021	14/12/2021	1	DESESTIMATORIA	Burgos	Hogar (stro)
280	13/12/2021	14/12/2021	1	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (stro)
281	14/12/2021	15/12/2021	1	ESTIMATORIA	Murcia	Auto (stro)
282	15/12/2021	16/12/2021	1	DESESTIMATORIA	Canarias	Hogar (extorno prima)
283	15/12/2021	16/12/2021	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
284	16/12/2021	16/12/2021	0	DESESTIMATORIA	Murcia	Auto (otro)
285	16/12/2021	16/12/2021	0	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
286	16/12/2021	16/12/2021	0	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (incompatible)
287	16/12/2021	16/12/2021	0	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
288	16/12/2021	16/12/2021	0	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (stro)
289	16/12/2021	16/12/2021	0	DESESTIMATORIA	Baleares	Hogar (art 38)
290	21/12/2021	30/12/2021	9	ESTIMATORIA	León	Auto (subida prima)
291	21/12/2021	03/01/2022	13	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (baja póliza P)
292	22/12/2021	03/01/2022	12	DESESTIMATORIA	Alicante	Hogar (art 38)
293	22/12/2021	03/01/2022	12	DESESTIMATORIA	Salamanca	Hogar (art 38)
294	22/12/2021	03/01/2022	12	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (extorno prima)
295	27/12/2021	03/01/2022	7	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (póliza)
296	27/12/2021	03/01/2022	7	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
297	27/12/2021	03/01/2022	7	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (stro)
298	28/12/2021	30/12/2021	2	DESESTIMATORIA	Asturias	Hogar (otro)
299	28/12/2021	03/01/2022	6	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (lesiones)
300	29/12/2021	03/01/2022	5	ESTIMATORIA	Albacete	Auto (póliza)
301	23/12/2021	03/01/2022	11	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro)
302	27/12/2021	03/01/2022	7	ESTIMATORIA	Bcn	Hogar Otro)
303	23/12/2021	03/01/2022	11	DESESTIMATORIA	Castellón	Auto (lib acción)
304	27/12/2021	03/01/2022	7	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)

305	27/12/2021	03/01/2022	7	DESESTIMATORIA	Álava	Hogar (stro)
306	29/12/2021	03/01/2022	5	DESESTIMATORIA	Murcia	Auto (stro)
307	28/12/2021	03/01/2022	6	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (incompatible)
308	10/01/2022	11/01/2022	1	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (baja póliza P)
309	31/12/2021	11/01/2022	11	DESESTIMATORIA	Madrid	Autos (stro)
310	31/12/2021	11/01/2022	11	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
311	30/12/2021	11/01/2022	12	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)



CUADRO 2: DISTRIBUCIÓN POR FECHAS DE ENTRADA DE EXPEDIENTES

Fecha de entrada	2021		2020	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	4	1,28	54	7,12
Febrero	9	2,88	64	8,44
Marzo	56	17,95	68	8,97
Abril	13	4,17	49	6,46
Mayo	13	4,17	67	8,84
Junio	17	5,45	65	8,58
Julio	25	8,01	76	10,03
Agosto	25	8,01	54	7,12
Septiembre	36	11,54	64	8,44
Octubre	25	8,01	80	10,55
Noviembre	46	14,74	87	11,48
Diciembre	43	13,78	30	3,96
TOTAL	312	100,00	758	100,00



CUADRO 3: SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN

Concepto	2021		2020	
	Cantidad	%	Cantidad	%
A favor de la Mutua.....	251	80,71	524	69,13
A favor del Reclamante.....	61	19,61	234	30,87
TOTAL.....	312	100,00	758	100,00



CUADRO 4: DISTRIBUCIÓN DE LOS CASOS POR RAMAS DE ASEGURAMIENTO

Ramo	2021		2020	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Automóvil.....	159	50,96	458	60,42
Asistencia.....	5	1,60	5	0,66
Póliza.....	15	4,81	37	4,88
Baja póliza	22	7,05	84	11,08
SAI.....	0	0,00	0	0,00
Improcedente	10	3,21	9	1,19
Siniestro.....	34	10,90	60	7,92
Lesiones.....	1	0,32	4	0,53
Franquicia	2	0,64	3	0,40
Subida prima	9	2,88	89	11,74
Art. 38 LCS.....	16	5,13	30	3,96
Libertad acción	15	4,81	23	3,03
Multa	0	0,00	1	0,13
Otro.....	23	7,37	52	6,86
Recambio equivalente	2	0,64	9	1,19
Cinegetico	1	0,32	4	0,53
Oferta motivada	1	0,32	0	0,00
Tif 902	2	0,64	1	0,13
Cláusula 1.24.72	1	0,32	6	0,79
COVID	0	0,00	41	5,41
Hogar.....	149	47,76	287	37,86
Póliza.....	8	2,56	20	2,64
Subida prima	3	0,96	11	1,45
Robo.....	3	0,96	6	0,79
Siniestro.....	57	18,27	108	14,25
SAI.....	0	0,00	0	0,00
Improcedente	8	2,56	4	0,53
Art. 38 LCS.....	56	17,95	98	12,93
Otro.....	9	2,88	28	3,69
Libertad acción	1	0,32	0	0,00
Tif 902	1	0,32	3	0,40
Compromiso a tiempo	3	0,96	9	1,19
Comercio.....	2	0,64	10	1,32
Otros.....	2	0,64	3	0,40
TOTAL	312	100,00	758	100,00

CUADRO 5: DISTRIBUCIÓN SEGÚN PROVINCIAS

CC.AA.	2021		2020	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Andalucía.....	32	10,26	104	13,72
Almería.....	4	1,28	4	0,53
Cádiz.....	4	1,28	9	1,19
Córdoba.....	3	0,96	10	1,32
Granada.....	5	1,60	13	1,72
Huelva.....	0	0,00	6	0,79
Jaén.....	3	0,96	4	0,53
Málaga.....	5	1,60	24	3,17
Sevilla.....	8	2,56	34	4,49
Aragón.....	4	1,28	17	2,24
Huesca.....	2	0,64	2	0,26
Teruel.....	0	0,00	2	0,26
Zaragoza.....	2	0,64	13	1,72
Asturias.....	18	5,77	25	3,30
Baleares.....	4	1,28	8	1,06
Canarias.....	13	4,17	11	1,45
Cantabria.....	9	2,88	13	1,72
Castilla-La Mancha.....	18	5,77	41	5,41
Ciudad Real.....	7	2,24	6	0,79
Cuenca.....	0	0,00	2	0,26
Guadalajara.....	3	0,96	14	1,85
Toledo.....	8	2,56	19	2,51
Albacete.....	4	1,28	5	0,66
Castilla y León.....	30	9,62	73	9,63
Ávila.....	4	1,28	3	0,40
Burgos.....	8	2,56	16	2,11
León.....	7	2,24	7	0,92
Palencia.....	1	0,32	8	1,06
Salamanca.....	3	0,96	11	1,45
Segovia.....	0	0,00	1	0,13
Valladolid.....	4	1,28	24	3,17
Zamora.....	1	0,32	3	0,40
Soria.....	2	0,64	0	0,00
Cataluña.....	19	6,09	95	12,53
Barcelona.....	14	4,49	84	11,08
Gerona.....	1	0,32	3	0,40
Lérida.....	1	0,32	6	0,79
Tarragona.....	3	0,96	2	0,26
Comunidad Valenciana.....	37	11,86	56	7,39
Alicante.....	13	4,17	22	2,90
Valencia.....	20	6,41	34	4,49
Castellón.....	4	1,28	0	0,00
Extremadura.....	9	2,88	15	1,98
Badajoz.....	7	2,24	9	1,19
Cáceres.....	2	0,64	6	0,79
Galicia.....	15	4,81	63	8,31

La Coruña.....	6	1,92	36	4,75
Lugo.....	2	0,64	3	0,40
Orense.....	4	1,28	4	0,53
Pontevedra.....	3	0,96	20	2,64
Madrid.....	81	25,96	197	25,99
Ceuta y Melilla.....	0	0,00	0	0,00
Navarra.....	2	0,64	2	0,26
País Vasco.....	14	4,49	25	3,30
Álava.....	8	2,56	5	0,66
Guipúzcoa.....	2	0,64	4	0,53
Vizcaya.....	4	1,28	16	2,11
Región de Murcia.....	4	1,28	8	1,06
La Rioja.....	3	0,96	5	0,66
TOTAL.....	311	100,00	758	100,00



CUADRO 6: DISTRIBUCIÓN EN MADRID

Concepto	2021		2020	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Capital	40	49,38	81	41,12
Provincia	41	50,62	116	58,88
TOTAL	81	100,00	197	100,00



CUADRO 7: DISTRIBUCIÓN EN BARCELONA

Concepto	2021		2021	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Capital	4	28,57	18	21,43
Provincia	10	71,43	66	78,57
TOTAL.....	14	100,00	84	100,00



**CUADRO 8: DISTRIBUCIÓN POR PERSONA
FÍSICA O JURÍDICA DEL RECLAMANTE**

Concepto	2021		2020	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombre	209	67,20	515	67,50
Mujer	87	27,97	229	30,01
Persona jurídica	15	4,82	14	1,83
TOTAL.....	311	100,00	758	99,34
...				



CUADRO 9: TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN RESOLUCIÓN

Mes	2021	2020
	% tiempo en días	% tiempo en días
Enero.....	2,75	3,76
Febrero.....	1,92	2,92
Marzo.....	3,56	1,47
Abril.....	1,69	1,69
Mayo.....	1,00	1,40
Junio.....	2,06	2,32
Julio.....	1,68	5,99
Agosto.....	5,81	7,04
Septiembre.....	1,61	4,65
Octubre.....	7,64	3,86
Noviembre.....	1,78	4,51
Diciembre.....	5,31	8,46
MEDIA TOTAL	3,07	4,01



CUADRO 10: RESOLUCIONES REABIERTAS DGS

2021		2020	
Cantidad	%	Cantidad	%
19	6,09	27	3,56