



Convocatoria de la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Mutualistas, convocada para el día 21 de marzo de 2024

Punto Sexto del Orden del Día de la Convocatoria

➤ Propuesta de aprobación de:

Punto 6 Memoria del Defensor del Cliente.

Madrid, 16 de febrero de 2024

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

Asamblea general de Mutualistas

21 de marzo de 2023



Memoria Informe Anual Defensor del Cliente 2023

Asamblea general de Mutualistas

A large, solid blue decorative shape in the bottom right corner of the page, consisting of a rounded rectangle with a diagonal cutout on the right side.

MEMORIA INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE 2023:

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

- I. Cúmpleme, y lo hago siempre con el mayor agrado, presentar la MEMORIA del pasado año de 2023, y someterla a consideración y, en su caso, aprobación. Honrado, como no podría ser de otra manera, por la confianza que la Mutua ha depositado en mí y agradeciendo, de antemano, su benevolente atención.

Como he venido efectuando en anteriores ocasiones, he de poner de manifiesto mi más sincero agradecimiento al Servicio de atención al cliente de Mutua Pelayo y a la Secretaría del Consejo, de quien depende, así como de los profesionales del derecho que lo componen. Su ayuda y colaboración han sido imprescindibles para que el Defensor pudiera desarrollar su trabajo con la eficacia y celeridad que precisa esta institución.

- II. Sin duda, la elaboración de los expedientes y la minuciosidad en la recogida de los datos y en la solicitud de los informes que se precisan, me permiten comparecer hoy ante ustedes para ofrecerles esta Memoria, con las estadísticas que, en los cuadros que a continuación se irán proyectando, se adjuntan a la Memoria.
- III. En este ejercicio, el número de casos examinados ha sido algo superior a lo que ocurrió en el ejercicio del año anterior. El número ha ascendido a 507, frente a los 413 que fueron resueltos en el año 2022, lo que supone un 22,76% de aumento. Debo constatar que el promedio en estos últimos años ha sufrido leves fluctuaciones tanto al alza como a la baja, bastante similares, excepción hecha, del año de la pandemia, en el que, lógicamente, la diferencia fue sustancial.

CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS

El Cuadro 1, como el resto de los demás cuadros que se acompañan a la Memoria, no contienen ningún dato de identificación personal de los reclamantes, y solo una referencia numérica, que es la que da noticia de los casos; de si es estimatoria o desestimatoria, del origen geográfico de la misma, y del ramo de la reclamación; para así preservar el obligado derecho a la intimidad de los ciudadanos.

CUADRO 2: DISTRIBUCIÓN POR FECHA ENTRADA DE EXPEDIENTES

En el año 2023, a diferencia de lo ocurrido en el año 2022, los meses donde más reclamaciones ha habido han sido el mes de Mayo (10,06%), de Julio (10,45%), de Octubre (10,26%) y de Noviembre (15,38%), si bien se sigue la tónica del año pasado en la que las reclamaciones se incrementan en verano (Junio-Julio) y los últimos meses del año.

CUADRO 3: SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN

Hemos ido indicando en las anteriores memorias el dato que pone de relieve **el sentido de la resolución adoptada** por el Defensor, a favor o en contra del reclamante, o si prefieren, de la Mutua. Y lo cierto es que, en este caso, el número de resoluciones en favor del reclamante han sido

180, que representa un 35,50%, y 327 a favor de la Mutua, que representa un 64,50%; porcentajes muy similares a los del año pasado, que fueron 127 las que se pronunciaron a favor del reclamante, es decir un 32,65% y 262 a favor de la Mutua, que representó un 67,35%.

CUADRO 4: DISTRIBUCIÓN DE LOS CASOS POR RAMAS DE ASEGURAMIENTO

En el cuadro de **distribución de los casos por ramas de aseguramiento** también son similares a las del año anterior, aunque con un ligero aumento en el ramo del hogar y un descenso en el ramo de comercio; de manera que 286 hacían referencia al ramo del automóvil, lo que representa un 56,41%, y 219, que representa un 43,20%; mientras que solo dos quejas hacían referencia a comercio, es decir, un 0,39%.

Dentro de las reclamaciones de automóvil, como en años anteriores, las que más peso tienen son las relativas a los siniestros, que suponen un 11,05% de las reclamaciones totales; habiendo experimentado una baja respecto al año anterior las reclamaciones relativas a los asuntos concernientes con las pólizas y con la baja de las mismas, lo que denota una mejor información y gestión por parte de MUTUA PELAYO; si bien se mantiene el número de reclamaciones respecto a la subida de la prima, debo indicar que aún se puede mejorar en el canal de comunicación de renovación de la póliza para evitar, así, este tipo de reclamaciones.

En lo referente a las reclamaciones de pólizas de Hogar, las que mayor peso tienen son aquellas relacionadas con siniestros, que han supuesto un 25,25% de las totales, así como aquellas otras reclamaciones relativas a la disconformidad con la resolución de siniestros por discrepar o no estar de acuerdo con la decisión adoptada por el perito de la Mutua, que suponen un 11,05% del total de reclamaciones.

CUADRO 5: DISTRIBUCIÓN SEGÚN PROVINCIA

En este año, el número de reclamaciones presentadas según las provincias sigue la tónica general, puesto que Madrid representa el 21,30% de las reclamaciones, seguida por Andalucía, Cataluña, la Comunidad Valenciana y Asturias, que ha tenido esta última un importante incremento, lo que ha supuesto un 7,89% del total con 40 casos, frente a los 17 del año anterior, que representaba un 4,12%. También en Canarias ha habido un incremento que ha pasado de 7 reclamaciones en el año 2022, a las 14 de este año.

CUADRO 6 y 7: DISTRIBUCIÓN EN MADRID Y BARCELONA

En los cuadros 6 y 7, **relativos a las dos ciudades de mayor peso demográfico**, Madrid capital ha representado el 41,67% de las reclamaciones, y su provincia el 51,33%. Mayor diferencia se aprecia en cuanto a Barcelona, pues resulta muy superior el número de las quejas presentadas en la provincia, que son un 75%, mientras que únicamente el 25% corresponden a la capital.

CUADRO 8: DISTRIBUCIÓN POR PERSONA FÍSICA O JURÍDICA DEL RECLAMANTE

En este cuadro, que distingue a las personas físicas de las jurídicas, y a las primeras entre hombres y mujeres, se vuelve a apreciar un ligero aumento en el número de reclamaciones interpuestas por mujeres, que ha representado el 30,18%, mientras que la de los hombres representa el 62,20%. Por su parte, las reclamaciones efectuadas por personas jurídicas han pasado del 7,30% frente al 2,91% del año pasado.

CUADRO 9: TIEMPO MEDIO DE LA EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN

En este cuadro **se refleja el tiempo medio de emisión** de la resolución que dicta el Defensor, desde que recibe la información necesaria para su elaboración. Aquí se aprecia un leve aumento

respecto al del año 2022, ya que el tiempo transcurrido fue entonces de 2,96 días, frente a los 2,86 días del año pasado.

Por último, cúpleme poner de manifiesto que las **resoluciones** que han sido reabiertas en la Dirección General de Seguros, tal y como se le ofrece siempre al asegurado, ha resultado ser algo inferior a las del año pasado, como se expresa en el Cuadro 10, ya que han supuesto un 4,54% frente al 4,60% del anterior.

Para terminar, quiero reiterar, cómo he venido haciendo en las anteriores ocasiones, el buen hacer de Mutua Pelayo en su gestión para con sus asegurados, ya que de 1.185.299 pólizas vigentes, solo se han recibido 507 quejas, lo que representa un 0,043% de su total.

- I. Agradeciendo pues, como siempre, su atención, ésta es la Memoria que someto a su conocimiento y consideración, relativa al ejercicio del año 2023.

Eugenio Gay Montalvo

ANEXO ESTADÍSTICO

CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2023

DC/23 ENERO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
1	09/01/2023	12/01/2023	3	ESTIMATORIA	Zamora	Auto (baja póliza)
2	09/01/2023	12/01/2023	3	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
3	11/01/2023	17/01/2023	6	DESESTIMATORIA	Málaga	Hogar (stro)
4	12/01/2023	17/01/2023	5	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (stro)
5	09/01/2023	12/01/2023	3	ESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (stro)
6	12/01/2023	17/01/2023	5	DESESTIMATORIA	Almería	Hogar (art 38)
7	12/01/2023	17/01/2023	5	ESTIMATORIA	Málaga	Hogar (stro)
8	12/01/2023	17/01/2023	5	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
9	12/01/2023	13/01/2023	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
10	12/01/2023	13/01/2023	1	ESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro)
11	12/01/2023	13/01/2023	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (stro)
12	12/01/2023	13/01/2023	1	DESESTIMATORIA	Cuenca	Auto (lib acción)
13	12/01/2023	13/01/2023	1	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
14	12/01/2023	16/01/2023	4	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
15	12/01/2023	16/01/2023	4	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (stro)
16	12/01/2023	16/01/2023	4	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
17	12/01/2023	16/01/2023	4	ESTIMATORIA	Cáceres	Hogar (stro)
18	09/01/2023	12/01/2023	3	ESTIMATORIA	Valladolid	Hogar (stro)
19	12/01/2023	16/01/2023	4	ESTIMATORIA	La Coruña	Hogar (stro)
20	23/01/2023	25/01/2023	2	ESTIMATORIA	La Coruña	Auto (subida prima)
21	24/01/2023	25/01/2023	1	ESTIMATORIA	Cantabria	Auto (baja póliza)
22	25/01/2023	26/01/2023	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
23	25/01/2023	26/01/2023	1	ESTIMATORIA	Burgos	Auto (baja póliza P)
24	26/01/2023	30/01/2023	4	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (lib acción)

DC/23 ENERO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
25	26/01/2023	30/01/2023	4	DESESTIMATORIA	Álava	Hogar (stro)
26	26/01/2023	26/01/2023	0	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (otro)
27	27/01/2023	30/01/2023	3	DESESTIMATORIA	Vizcaya	Hogar (art 38)
28	27/01/2023	30/01/2023	3	ESTIMATORIA	La Coruña	Auto (stro)
29	30/01/2023	31/01/2023	1	ESTIMATORIA	Zaragoza	Auto (otro)
30	31/01/2023	01/02/2023	1	ESTIMATORIA	Cádiz	Auto (otro)
31	31/01/2023	01/02/2023	1	ESTIMATORIA	Huelva	Hogar (art 38)
DC/23 FEBRERO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
32	01/02/2023	02/02/2023	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
33	01/02/2023	02/02/2023	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (otro)
34	01/02/2023	02/02/2023	1	ESTIMATORIA	Cuidad Real	Hogar (otro)
35	01/02/2023	03/02/2023	2	ESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (stro)
36	01/02/2023	03/02/2023	2	ESTIMATORIA	Cuenca	Hogar (stro)
37	02/02/2023	03/02/2023	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro)
38	02/02/2023	03/02/2023	1	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (otro)
39	02/02/2023	03/02/2023	1	DESESTIMATORIA	Vizcaya	Auto (lesiones)
40	03/02/2023	07/02/2023	4	ESTIMATORIA	Córdoba	Auto (lib acción)
41	03/02/2023	07/02/2023	4	ESTIMATORIA	Cantabria	Auto (stro)
42	06/02/2023	07/02/2023	1	ESTIMATORIA	Valencia	Auto (franquicia)
43	06/02/2023	07/02/2023	1	DESESTIMATORIA	La Coruña	Hogar (art 38)
44	06/02/2023	07/02/2023	1	ESTIMATORIA	Sevilla	Auto (subida prima)
45	08/02/2023	09/02/2023	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro)
46	08/02/2023	09/02/2023	1	ESTIMATORIA	Tarragona	Hogar (stro)
47	07/02/2023	09/02/2023	2	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (póliza)
48	09/02/2023	14/02/2023	5	DESESTIMATORIA	Alicante	Auto (franquicia)

DC/23 FEBRERO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
50	09/02/2023	09/02/2023	0	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (póliza)
51	09/02/2023	14/02/2023	5	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
52	09/02/2023	14/02/2023	5	ESTIMATORIA	Cuenca	Hogar (stro)
53	10/02/2023	14/02/2023	4	ESTIMATORIA	Badajoz	Hogar (stro)
54	10/02/2023	14/02/2023	4	ESTIMATORIA	Asturias	Hogar (stro)
55	10/02/2023	14/02/2023	4	DESESTIMATORIA	Asturias	Hogar (art 38)
56	10/02/2023	14/02/2023	4	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro)
57	10/02/2023	14/02/2023	4	ESTIMATORIA	Álava	Auto (stro)
58	13/02/2023	14/02/2023	1	ESTIMATORIA	Cuidad Real	Auto (extorno prima)
59	13/02/2023	14/02/2023	1	ESTIMATORIA	Zaragoza	Auto (art 38)
60	13/02/2023	14/02/2023	1	DESESTIMATORIA	Murcia	Auto (otro minuta ldo)
61	13/02/2023	14/02/2023	1	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (baja póliza)
62	10/02/2023	14/02/2023	4	DESESTIMATORIA	Córdoba	Auto (lib acción)
63	14/02/2023	15/02/2023	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza P)
64	16/02/2023	17/02/2023	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
65	17/02/2023	21/02/2023	4	DESESTIMATORIA	Albacete	Hogar (stro)
66	20/02/2023	21/02/2023	1	ESTIMATORIA	Albacete	Auto (franquicia)
67	20/02/2023	21/02/2023	1	DESESTIMATORIA	Burgos	Auto (extorno prima)
68	21/02/2023	22/02/2023	1	ESTIMATORIA	Valladolid	Hogar (stro)
69	21/02/2023	22/02/2023	1	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
70	22/02/2023	23/02/2023	1	DESESTIMATORIA	Granada	Auto (lib acción)
71	22/02/2023	23/02/2023	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (art 38)
72	22/02/2023	23/02/2023	1	DESESTIMATORIA	Toledo	Hogar (art 38)
73	24/02/2023	28/02/2023	4	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
74	24/02/2023	28/02/2023	4	ESTIMATORIA	Canarias	Hogar (stro)

DC/23 FEBRERO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
76	24/02/2023	28/02/2023	4	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
77	27/02/2023	28/02/2023	1	ESTIMATORIA	La Coruña	Hogar (stro)
78	27/02/2023	28/02/2023	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (stro)
79	27/02/2023	28/02/2023	1	DESESTIMATORIA	La Rioja	Auto (subida prima)
DC/23 MARZO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
80	01/03/2023	02/03/2023	1	DESESTIMACION	Valencia	Auto (póliza)
81	01/03/2023	02/03/2023	1	ESTIMACION	Navarra	Auto (otro)
82	02/03/2023	03/03/2023	1	DESESTIMACION	Valladolid	Hogar (stro)
83	02/03/2023	03/03/2023	1	DESESTIMACION	Valencia	Auto (minuta)
84	06/03/2023	08/03/2023	2	ESTIMACION	León	Auto (subida prima)
85	06/03/2023	08/03/2023	2	ESTIMACION	Asturias	Auto (stro)
86	06/03/2023	08/03/2023	2	ESTIMACION	Pontevedra	Auto (Asistencia sanitaria)
87	08/03/2023	09/03/2023	1	ESTIMACION	Cantabria	Auto (subida prima)
88	09/03/2023	13/03/2023	4	DESESTIMACION	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
89	09/03/2023	13/03/2023	4	DESESTIMACION	Cádiz	Hogar (art 38)
90	10/03/2023	13/03/2023	3	ESTIMACION	Valladolid	Auto (otro)
91	13/03/2023	14/03/2023	1	ESTIMACION	Madrid (prov)	Auto (extorno)
92	13/03/2023	14/03/2023	1	DESESTIMACION	Valladolid	Hogar (stro)
93	15/03/2023	22/03/2023	7	DESESTIMACION	Alicante	Hogar (subida prima)
94	15/03/2023	15/03/2023	0	ESTIMACION	La Coruña	Hogar (art 38)
95	16/03/2023	22/03/2023	6	DESESTIMACION	Bcn (prov)	Auto (stro)
96	16/03/2023	23/03/2023	7	DESESTIMACION	Jaén	Hogar (manitas)
97	16/03/2023	23/03/2023	7	ESTIMACION	Alicante	Auto (otro)
98	16/03/2023	23/03/2023	7	ESTIMACION	La Rioja	Hogar (compromiso)
99	16/03/2023	23/03/2023	7	ESTIMACION	Ciudad Real	Auto (baja póliza)

DC/23 MARZO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
101	17/03/2023	23/03/2023	6	DESESTIMACION	Valencia	Auto (art 38)
102	17/03/2023	23/03/2023	6	DESESTIMACION	La Coruña	Auto (art 38)
103	21/03/2023	23/03/2023	2	ESTIMACION	Valladolid	Hogar (stro)
104	21/03/2023	23/03/2023	2	ESTIMACION	Córdoba	Auto (stro)
105	21/03/2023	23/03/2023	2	DESESTIMACION	Valencia	Auto (otro)
106	21/03/2023	23/03/2023	2	DESESTIMACION	Balerares	Auto (art 38)
107	22/03/2023	23/03/2023	1	DESESTIMACION	Badajoz	Auto (art 38)
108	22/03/2023	23/03/2023	1	DESESTIMACION	Asturias	Auto (lib acción)
109	22/03/2023	23/03/2023	1	DESESTIMACION	Bcn (prov)	Auto (baja póliza)
110	23/03/2023	23/03/2023	0	ESTIMACION	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
111	23/03/2023	24/03/2023	1	DESESTIMACION	Alicante	Auto (otro)
112	24/03/2023	28/03/2023	4	ESTIMACION	Canarias	Hogar (stro)
113	24/03/2023	28/03/2023	4	DESESTIMACION	Guadalajara	Hogar (art 38)
114	28/03/2023	31/03/2023	3	DESESTIMACION	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
115	28/03/2023	31/03/2023	3	DESESTIMACION	La Coruña	Auto (art 38)
116	29/03/2023	31/03/2023	2	ESTIMACION	Madrid (prov)	Hogar (stro)
117	29/03/2023	31/03/2023	2	DESESTIMACION	Navarra	Hogar (otro - veterinario)
118	29/03/2023	31/03/2023	2	ESTIMACION	La Coruña	Auto (stro)
119	30/03/2023	31/03/2023	1	ESTIMACION	Asturias	Auto (póliza - extorno)
120	30/03/2023	31/03/2023	1	DESESTIMACION	Álava	Auto (lib acción)
121	28/03/2023	31/03/2023	3	ESTIMACION	Guadalajara	Auto (lib acción)
122	30/03/2023	31/03/2023	1	DESESTIMACION	Burgos	Auto (lib acción)
123	30/03/2023	31/03/2023	1	ESTIMACION	Granada	Hogar (stro)
124	30/03/2023	31/03/2023	1	DESESTIMACION	Pontevedra	Auto (póliza - extorno)
125	31/03/2023	31/03/2023	0	ESTIMACION	Madrid	Hogar (stro)

DC/23 ABRIL	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
126	03/04/2023	04/04/2023	1	DESESTIMACION	La Rioja	Hogar (stro)
127	04/04/2023	04/04/2023	0	DESESTIMACION	Guipúzcoa	Auto (baja póliza)
128	04/04/2023	04/04/2023	0	DESESTIMACION	Álava	Hogar (art 38)
129	05/04/2023	14/04/2023	9	DESESTIMACION	La Coruña	Auto (otro)
130	10/04/2023	14/04/2023	4	ESTIMACIÓN	Albacete	Hogar (stro)
131	10/04/2023	14/04/2023	4	ESTIMACIÓN	Cádiz	Auto (stro)
132	12/04/2023	18/04/2023	6	DESESTIMACION	Valencia	Auto (otro)
133	12/04/2023	18/04/2023	6	DESESTIMACION	Cantabria	Hogar (art 38)
134	12/04/2023	18/04/2023	6	DESESTIMACION	Cádiz	Auto (póliza extorno)
135	17/04/2023	18/04/2023	1	DESESTIMACION	Valencia	Auto (otro)
136	17/04/2023	18/04/2023	1	DESESTIMACION	Huelva	Hogar (art 38)
137	11/04/2023	18/04/2023	7	ESTIMACIÓN	Valencia	Auto (clausula 1.24.72)
138	12/04/2023	18/04/2023	6	ESTIMACIÓN	Madrid	Auto (subida prima)
139	18/04/2023	20/04/2023	2	ESTIMACIÓN	Zaragoza	Hogar (stro)
140	19/04/2023	21/04/2023	2	ESTIMACIÓN	Baleares	Auto (subida prima)
141	19/04/2023	21/04/2023	2	DESESTIMACION	Guadalajara	Auto (subida prima)
142	19/04/2023	21/04/2023	2	DESESTIMACION	Valladolid	Auto (baja póliza)
143	20/04/2023	21/04/2023	1	DESESTIMACION	Valencia	Auto (stro)
144	21/04/2023	21/04/2023	0	DESESTIMACION	Asturias	Auto (póliza)
145	21/04/2023	25/04/2023	4	DESESTIMACION	La Rioja	Hogar (otro)
146	24/04/2023	25/04/2023	1	DESESTIMACION	Cádiz	Hogar (otro)
147	24/04/2023	25/04/2023	1	DESESTIMACION	Málaga	Hogar (art 38)
148	24/04/2023	25/04/2023	1	ESTIMACIÓN	Granada	Auto (subida prima)
149	24/04/2023	25/04/2023	1	ESTIMACIÓN	Jaén	Auto (baja póliza)
150	24/04/2023	25/04/2023	1	ESTIMACIÓN	Cáceres	Hogar (stro)
151	24/04/2023	25/04/2023	1	ESTIMACIÓN	Madrid (prov)	Auto (subida prima)

DC/23 ABRIL	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
154	26/04/2023	27/04/2023	1	ESTIMACIÓN	Cádiz	Hogar (stro)
155	27/04/2023	27/04/2023	0	DESESTIMACION	Asturias	Hogar (art 38)
156	27/04/2023	28/04/2023	1	DESESTIMACION	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
DC/23 MAYO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
157	03/05/2023	08/05/2023	5	ESTIMACION	Asturias	Hogar (stro)
158	03/05/2023	08/05/2023	5	DESESTIMACION	Asturias	Auto (otro)
159	04/05/2023	08/05/2023	4	DESESTIMACION	Murcia	Auto (otro)
160	04/05/2023	08/05/2023	4	DESESTIMACION	Madrid	Hogar (baja póliza)
161	05/05/2023	09/05/2023	4	ESTIMACION	Bcn (prov)	Hogar (stro)
162	08/05/2023	09/05/2023	1	DESESTIMACION	Bcn (prov)	Auto (art 38)
163	08/05/2023	09/05/2023	1	ESTIMACION	Bcn	Hogar (stro)
164	08/05/2023	09/05/2023	1	DESESTIMACION	Valencia	Auto (baja póliza)
165	08/05/2023	09/05/2023	1	DESESTIMACION	La Coruña	Auto (art 38)
166	08/05/2023	09/05/2023	1	DESESTIMACION	La Coruña	Hogar (stro)
167	09/05/2023	15/05/2023	6	ESTIMACION	Navarra	Auto (otro)
168	09/05/2023	15/05/2023	6	ESTIMACION	Asturias	Hogar (stro)
169	09/05/2023	15/05/2023	6	DESESTIMACION	Málaga	Hogar (art 38)
170	09/05/2023	15/05/2023	6	DESESTIMACION	Bcn (prov)	Auto (stro)
171	09/05/2023	15/05/2023	6	DESESTIMACION	Bcn	Hogar (art 38)
172	09/05/2023	15/05/2023	6	DESESTIMACION	Valencia	Auto (stro)
173	10/05/2023	15/05/2023	5	DESESTIMACION	Valencia	Auto (otro)
174	10/05/2023	15/05/2023	5	DESESTIMACION	Madrid (prov)	Hogar (stro)
175	10/05/2023	15/05/2023	5	DESESTIMACION	Asturias	Auto (baja póliza P)
176	08/05/2023	15/05/2023	7	DESESTIMACION	Madrid	Auto (póliza)
177	11/05/2023	15/05/2023	4	DESESTIMACION	Madrid (prov)	Auto (otro)

DC/23 MAYO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
179	11/05/2022	15/05/2022	4	ESTIMACION	Madrid (prov)	Hogar (stro)
180	12/05/2023	15/05/2023	3	DESESTIMACION	Valladolid	Hogar (art 38)
181	16/05/2023	23/05/2023	7	ESTIMACION	Málaga	Auto (baja póliza)
182	16/05/2023	23/05/2023	7	DESESTIMACION	Madrid	Auto (otro)
183	16/05/2023	23/05/2023	7	ESTIMACION	Cuidad Real	Auto (baja póliza P)
184	16/05/2023	23/05/2023	7	DESESTIMACION	Sevilla	Hogar (art 38)
185	17/05/2023	23/05/2023	6	ESTIMACION	Madrid (prov)	Auto (stro)
186	18/05/2023	23/05/2023	5	DESESTIMACION	Cádiz	Hogar (stro)
187	18/05/2023	24/05/2023	6	DESESTIMACION	Guipúzcoa	Hogar (baja Póliza P)
188	18/05/2023	24/05/2023	6	DESESTIMACION	Baleares	Auto (stro)
189	18/05/2023	24/05/2023	6	DESESTIMACION	Málaga	Hogar (art 38)
190	19/05/2023	24/05/2023	5	DESESTIMACION	Cuenca	Hogar (stro)
191	19/05/2023	24/05/2023	5	DESESTIMACION	Canarias	Hogar (stro)
192	22/05/2023	24/05/2023	2	DESESTIMACION	Cádiz	Hogar (art 38)
193	22/05/2023	24/05/2023	2	DESESTIMACION	Albacete	Auto (recambio)
194	22/05/2023	24/05/2023	2	DESESTIMACION	León	Hogar (otro)
195	22/05/2023	24/05/2023	2	ESTIMACION	Cantabria	Auto (otro)
196	22/05/2023	29/05/2023	7	DESESTIMACION	Almería	Hogar (art 38)
197	23/05/2023	29/05/2023	6	DESESTIMACION	Valencia	Auto (lib acción)
198	23/05/2023	29/05/2023	6	DESESTIMACION	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
199	26/05/2023	31/05/2023	5	DESESTIMACION	Cantabria	Auto (extorno)
200	26/05/2023	31/05/2023	5	DESESTIMACION	Madrid	Auto (oferta motivada)
201	26/05/2023	31/05/2023	5	ESTIMACION	Valencia	Hogar (subida prima)
202	29/05/2023	31/05/2023	2	DESESTIMACION	Madrid (prov)	Hogar (stro)
203	30/05/2023	31/05/2023	1	DESESTIMACION	Bcn	Auto (extorno)

DC/23 MAYO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
205	22/05/2023	31/05/2023	9	DESESTIMACION	La Coruña	Hogar (art 38)
206	26/05/2023	31/05/2023	5	DESESTIMACION	Albacete	Auto (franquicia)
207	31/05/2023	31/05/2023	0	DESESTIMACION	Toledo	Auto (otro)

DC/23 JUNIO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
208	01/06/2023	07/06/2023	6	ESTIMATORIA	Cantabria	Auto (subida prima)
209	01/06/2023	07/06/2023	6	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro-minuta)
210	05/06/2023	07/06/2023	2	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (otro)
211	05/06/2023	07/06/2023	2	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
212	05/06/2023	07/06/2023	2	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
213	05/06/2023	07/06/2023	2	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (art 38)
214	06/06/2023	07/06/2023	1	ESTIMATORIA	Albacete	Auto (subida prima)
215	08/06/2023	09/06/2023	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
216	08/06/2023	09/06/2023	1	DESESTIMATORIA	Navarra	Auto (otro)
217	12/06/2023	20/06/2023	8	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (art 38)
218	12/06/2023	20/06/2023	8	DESESTIMATORIA	Soria	Auto (subida prima)
219	12/06/2023	20/06/2023	8	DESESTIMATORIA	Toledo	Auto (recambio +lib)
220	12/06/2023	20/06/2023	8	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
221	12/06/2023	20/06/2023	8	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro-minuta)
222	14/06/2023	20/06/2023	6	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (art 38)
223	19/06/2023	20/06/2023	1	ESTIMATORIA	Canarias	Auto (stro)
224	20/06/2023	20/06/2023	0	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro-minuta)
225	21/06/2023	26/06/2023	5	ESTIMATORIA	Navarra	Auto (baja póliza)

DC/23 JUNIO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
227	22/06/2023	26/06/2023	4	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro-minuta)
228	22/06/2023	26/06/2023	4	DESESTIMATORIA	Baleares	Auto (art 38)
229	23/06/2023	27/06/2023	4	ESTIMATORIA	Jaén	Auto (baja póliza)
230	23/06/2023	26/06/2023	3	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (subida prima)
231	27/06/2023	28/06/2023	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (art 38)
232	30/06/2023	07/07/2023	7	DESESTIMATORIA	Cuenca	Auto (art 38)
233	30/06/2023	07/07/2023	7	ESTIMATORIA	Valladolid	Auto (subida prima)
234	30/06/2023	07/07/2023	7	DESESTIMATORIA	Alicante	Auto (lib acción)
235	30/06/2023	07/07/2023	7	ESTIMATORIA	Pontevedra	Hogar (lib acción)
DC/23 JULIO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
236	03/07/2023	07/07/2023	4	DEESTIMATORIA	Valencia	Auto (lib acción)
237	04/07/2023	07/07/2023	3	DESESTIMATORIA	Valladolid	Hogar (art 38)
238	05/07/2023	07/07/2023	2	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
239	06/07/2023	07/07/2023	1	DESESTIMATORIA	Badajoz	Hogar (stro)
240	11/07/2023	12/07/2023	1	ESTIMATORIA	Cuidad Real	Auto (subida prima)
241	11/07/2023	12/07/2023	1	DESESTIMATORIA	Córdoba	Auto (art 38)
242	12/07/2023	13/07/2023	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (art 38)
243	13/07/2023	14/07/2023	1	DESESTIMATORIA	Canarias	Auto (otro)
244	17/07/2023	18/07/2023	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
245	17/07/2023	18/07/2023	1	ESTIMATORIA	Canarias	Auto (otro)
246	17/07/2023	18/07/2023	1	DESESTIMATORIA	Bcn	Hogar (art 38)
247	17/07/2023	18/07/2023	1	DESESTIMATORIA	Vizcaya	Auto (subida prima)
248	18/07/2023	19/07/2023	1	DESESTIMATORIA	Baleares	Auto (lib acción)
249	18/07/2023	19/07/2023	1	ESTIMATORIA	Málaga	Auto (baja póliza)

DC/23 JULIO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
251	18/07/2023	19/07/2023	1	DESESTMATORIA	Cádiz	Hogar (stro)
252	18/07/2023	19/07/2023	1	DESESTMATORIA	Valladolid	Auto (stro)
253	18/07/2023	19/07/2023	1	ESTIMATORIA	Pontevedra	Auto (baja póliza)
254	18/07/2023	19/07/2023	1	DESESTMATORIA	Cuidad Real	Hogar (stro)
255	18/07/2023	19/07/2023	1	ESTIMATORIA	León	Hogar (stro)
256	18/07/2023	20/07/2023	2	ESTIMATORIA	La Coruña	Auto (franquicia)
257	18/07/2023	20/07/2023	2	DESESTMATORIA	Pontevedra	Hogar (art 38)
258	18/07/2023	20/07/2023	2	DESESTMATORIA	Madrid (prov)	Auto (lib acción)
259	18/07/2023	20/07/2023	2	ESTIMATORIA	Málaga	Auto (subida prima)
260	18/07/2023	20/07/2023	2	DESESTMATORIA	Guadalajara	Auto (lib acción)
261	18/07/2023	21/07/2023	3	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (otro)
262	18/07/2023	20/07/2023	2	ESTIMATORIA	Zaragoza	Auto (otro)
263	21/07/2023	21/07/2023	0	DESESTMATORIA	Ciudad Real	Auto (baja póliza)
264	21/07/2023	21/07/2023	0	ESTIMATORIA	Málaga	Auto (asistencia viaje)
265	21/07/2023	25/07/2023	4	DESESTMATORIA	Huelva	Hogar (stro art 18)
266	21/07/2023	26/07/2023	5	DESESTMATORIA	Pontevedra	Auto (lib acción)
267	21/07/2023	26/07/2023	5	DESESTMATORIA	Asturias	Auto (stro)
268	21/07/2023	26/07/2023	5	DESESTMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
269	21/07/2023	27/07/2023	6	DESESTMATORIA	Málaga	Auto (póliza)
270	21/07/2023	27/07/2023	6	ESTIMATORIA	La Coruña	Auto (subida prima)
271	21/07/2023	27/07/2023	6	DESESTMATORIA	Jaén	Hogar (stro)
272	21/07/2023	27/07/2023	6	DESESTMATORIA	León	Auto (stro)
273	25/07/2023	27/07/2023	2	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
274	25/07/2023	27/07/2023	2	DESESTMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
275	25/07/2023	27/07/2023	2	DESESTMATORIA	Sevilla	Auto (stro)

276	27/07/2023	31/07/2023	4	ESTIMATORIA	Pontevedra	Auto (otro)
277	27/07/2023	31/07/2023	4	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
278	27/07/2023	31/07/2023	4	ESTIMATORIA	León	Auto (otro)
279	28/07/2023	31/07/2023	3	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (stro)
280	28/07/2023	31/07/2023	3	ESTIMATORIA	Canarias	Hogar (stro)
281	28/07/2023	31/07/2023	3	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
282	27/07/2023	31/07/2023	4	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
283	28/07/2023	31/07/2023	3	DESESTIMATORIA	Murcia	Hogar (art 38)
284	31/07/2023	01/08/2023	1	DESESTIMATORIA	Jaén	Auto (stro)
285	31/07/2023	02/08/2023	2	DESESTIMATORIA	Zaragoza	Auto (stro)
286	31/07/2023	02/08/2023	2	ESTIMATORIA	Badajoz	Auto (stro)
287	31/07/2023	02/08/2023	2	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
288	31/07/2023	03/08/2023	3	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (stro)

DC/ 23 AGOSTO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
289	01/08/2023	02/08/2023	1	DESESTIMATORIA	Almería	Hogar (stro - Manitas)
290	01/08/2023	02/08/2023	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
291	01/08/2023	02/08/2023	1	DESESTIMATORIA	Granada	Hogar (stro - Manitas)
292	01/08/2023	02/08/2023	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
293	01/08/2023	02/08/2023	1	DESESTIMATORIA	Asturias	Hogar (stro)
294	03/08/2023	04/08/2023	1	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto(stro)
295	03/08/2023	04/08/2023	1	DESESTIMATORIA	Badajoz	Hogar (stro)
296	03/08/2023	04/08/2023	1	DESESTIMATORIA	Alicante	Hogar (stro)
297	03/08/2023	08/08/2023	5	ESTIMATORIA	Badajoz	Hogar (art 38)
298	07/08/2023	08/08/2023	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (stro)
299	09/08/2023	10/08/2023	1	DESESTIMATORIA	Vizcaya	Auto (art 38)
300	09/08/2023	10/08/2023	1	ESTIMATORIA	Cáceres	Hogar (compromiso)
301	09/08/2023	10/08/2023	1	ESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (otro)

DC/23 AGOSTO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
303	09/08/2023	10/08/2023	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (stro)
304	09/08/2023	11/08/2023	2	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
305	10/08/2023	11/08/2023	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza)
306	10/08/2023	11/08/2023	1	DESESTIMATORIA	Alicante	Hogar (stro)
307	10/08/2023	11/08/2023	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
308	10/08/2023	11/08/2023	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
309	29/08/2023	29/08/2023	0	DESESTIMATORIA	Zamora	Hogar (art 38)
310	30/08/2023	30/08/2023	0	DESESTIMATORIA	Bcn	Auto (otro)
311	30/08/2023	30/08/2023	0	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (stro)
312	30/08/2023	30/08/2023	0	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (subida prima)
313	30/08/2023	30/08/2023	0	DESESTIMATORIA	Ciudad Real	Auto (lib acción)
314	30/08/2023	30/08/2023	0	ESTIMATORIA	Toledo	Auto (stro)
DC/23 SEPTIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
315	01/09/2023	04/09/2023	3	DESESTIMACION	Ávila	Auto (baja póliza)
316	01/09/2023	01/09/2023	0	DESESTIMACION	Sevilla	Hogar (stro)
317	04/09/2023	05/09/2023	1	DESESTIMACION	Cantabria	Auto (subida prima)
318	04/09/2023	04/09/2023	0	DESESTIMACION	Asturias	Comercio
319	07/09/2023	07/09/2023	0	DESESTIMACION	Zaragoza	Auto (stro)
320	07/09/2023	07/09/2023	0	ESTIMACION	La Coruña	Auto (stro)
321	07/09/2023	07/09/2023	0	DESESTIMACION	Cádiz	Hogar (stro)
322	07/09/2023	07/09/2023	0	DESESTIMACION	Toledo	Auto (lib accion)
323	07/09/2023	07/09/2023	0	DESESTIMACION	Cádiz	Auto (stro)
324	07/09/2023	07/09/2023	0	DESESTIMACION	Málaga	Auto (extorno)
325	08/09/2023	08/09/2023	0	ESTIMACION	Málaga	Auto (asistencia viaje)
326	08/09/2023	08/09/2023	0	ESTIMACION	Cádiz	Auto (asistencia viaje)

DC/23 SEPTIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
328	08/09/2023	13/09/2023	5	DESESTIMACION	Valencia	Auto (minuta ldo)
329	12/09/2023	12/09/2023	0	DESESTIMACION	Málaga	Hogar (stro)
330	12/09/2023	12/09/2023	0	ESTIMACION	Sevilla	Hogar (stro)
331	12/09/2023	12/09/2023	0	DESESTIMACION	Madrid	Hogar (stro)
332	12/09/2024	12/09/2024	0	DESESTIMACION	Bcn (prov)	Hogar (compromiso)
333	12/09/2023	12/09/2023	0	ESTIMACION	Zamora	Auto (subida prima)
334	12/09/2023	12/09/2023	0	DESESTIMACION	Valladolid	Auto (stro)
335	12/09/2023	12/09/2023	0	DESESTIMACION	Álava	Auto (stro)
336	13/09/2023	14/09/2023	1	DESESTIMACION	La Rioja	Hogar (otro)
337	14/09/2023	14/09/2023	0	ESTIMACION	Madrid (prov)	Auto (baja póliza)
338	18/09/2023	19/09/2023	1	DESESTIMACION	Valencia	Auto (minuta ldo)
339	19/09/2023	20/09/2023	1	ESTIMACION	Salamanca	Auto (baja póliza)
340	22/09/2023	25/09/2023	3	DESESTIMACION	Jaén	Auto (Cláusula 1.24.72)
341	22/09/2023	25/09/2023	3	DESESTIMACION	Burgos	Auto (cinagético)
342	22/09/2023	25/09/2023	3	DESESTIMACION	Salamanca	Hogar (baja póliza P)
343	22/09/2023	25/09/2023	3	DESESTIMACION	La Coruña	Hogar (stro)
344	22/09/2023	25/09/2023	3	DESESTIMACION	Valencia	Auto (otro)
345	22/09/2023	25/09/2023	3	DESESTIMACION	La Rioja	Auto (subida prima)
346	22/09/2023	25/09/2023	3	DESESTIMACION	Madrid	Auto (recambio)
347	22/09/2023	25/09/2023	3	ESTIMACION	Bcn	Auto (subida prima)
348	22/09/2023	25/09/2023	3	ESTIMACION	Vizcaya	Auto (stro)
349	22/09/2023	26/09/2023	4	DESESTIMACION	Madrid	Auto (stro)
350	22/09/2023	27/09/2023	5	DESESTIMACION	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
351	22/09/2023	27/09/2023	5	DESESTIMACION	Madrid	Auto (Cláusula 1.24.72)
352	25/09/2023	27/09/2023	2	DESESTIMACION	Bcn	Hogar (stro)

DC/23 SEPTIEMBRE		Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
354		26/09/2023	27/09/2023	1	ESTIMACION	La Coruña	Auto (asistencia viaje)
355		28/09/2023	28/09/2023	0	DESESTIMACION	Sevilla	Hogar (art 38)
356		28/09/2023	02/10/2023	4	ESTIMACION	Burgos	Hogar (subida prima)
357		28/09/2023	04/10/2023	6	ESTIMACION	Zamora	Auto (subida prima)
358		28/09/2023	04/10/2023	6	DESESTIMACION	Cádiz	Hogar (art 38)
DC/23 OCTUBRE		Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
359		02/10/2023	05/10/2023	3	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
360		02/10/2023	05/10/2023	3	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
361		02/10/2023	05/10/2023	3	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (recambio)
362		02/10/2023	05/10/2023	3	ESTIMATORIA	Navarra	Auto (otro)
363		02/10/2023	05/10/2023	3	DESESTIMATORIA	Navarra	Auto (otro)
364		02/10/2023	05/10/2023	3	DESESTIMATORIA	Cádiz	Auto (art 38)
365		02/10/2023	05/10/2023	3	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
366		03/10/2023	07/10/2023	4	DESESTIMATORIA	Lugo	Auto (otro)
367		03/10/2023	07/10/2023	4	DESESTIMATORIA	Murcia	Auto (Stro)
368		05/10/2023	07/10/2023	2	ESTIMATORIA	Álava	Auto(póliza)
369		05/10/2023	07/10/2023	2	ESTIMATORIA	Navarra	Auto (otro - factura)
370		05/10/2023	07/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (asistencia)
371		10/10/2023	18/10/2023	8	ESTIMATORIA	Asturias	Auto (póliza)
372		10/10/2023	18/10/2023	8	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
373		10/10/2023	18/10/2023	8	DESESTIMATORIA	Lérida	Auto (art 38)
374		17/10/2023	23/10/2023	6	DESESTIMATORIA	Burgos	Hogar (stro)
375		17/10/2023	23/10/2023	6	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
376		17/10/2023	23/10/2023	6	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
377		17/10/2023	23/10/2023	6	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (oferta motivada)

DC/23 OCTUBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
379	23/10/2023	25/10/2023	2	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (Baja póliza)
380	23/10/2023	25/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza P)
381	23/10/2023	25/10/2023	2	ESTIMATORIA	La Coruña	Auto (cláusula 1.24.72)
382	23/10/2023	25/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Cuenca	Auto (cinagético)
383	24/10/2023	26/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Huesca	Auto (Stro)
384	24/10/2023	26/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Cuidad Real	Auto (asistencia)
385	24/10/2023	26/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Murcia	Hogar (baja póliza)
386	24/10/2023	26/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Bcn	Auto (asistencia)
387	24/10/2023	26/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Canarias	Hogar (otro)
388	24/10/2023	26/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (otro)
389	24/10/2023	26/10/2023	2	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza)
390	24/10/2023	27/10/2023	3	DESESTIMATORIA	Málaga	Hogar (art 38)
391	24/10/2023	27/10/2023	3	DESESTIMATORIA	Badajoz	Hogar (art 38)
392	25/10/2023	27/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (minuta Ldo)
393	25/10/2023	27/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Bcn	Hogar (art 38)
394	25/10/2023	30/10/2023	5	DESESTIMATORIA	La Coruña	Hogar (otro)
395	26/10/2023	29/10/2023	3	DESESTIMATORIA	Asturias	Hogar (stro)
396	26/10/2023	29/10/2023	3	DESESTIMATORIA	Lugo	Auto (Stro)
397	25/10/2023	30/10/2023	5	ESTIMATORIA	Cuidad Real	Auto (subida prima)
398	25/10/2023	29/10/2023	4	DESESTIMATORIA	Baleares	Auto (extorno)
399	27/10/2023	29/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Asturias	Hogar (stro)
400	27/10/2023	29/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Pontevedra	Hogar (stro)
401	27/10/2023	29/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (stro)
402	27/10/2023	29/10/2023	2	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (póliza)
403	27/10/2023	30/10/2023	3	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)

DC/23 OCTUBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
405	30/10/2023	30/10/2023	0	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (art 38)
406	30/10/2023	30/10/2023	0	ESTIMATORIA	Guipúzcoa	Auto (baja póliza)
407	31/10/2023	02/11/2023	2	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (art 38)
408	31/10/2023	02/11/2023	2	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
409	31/10/2023	02/11/2023	2	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (subida prima)
410	31/10/2023	02/11/2023	2	DESESTIMATORIA		
DC/23 NOVIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
411	02/11/2023	02/11/2023	0	DESESTIMATORIA	Álava	Auto (otro)
412	02/11/2023	03/11/2023	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
413	02/11/2023	03/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
414	02/11/2023	03/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Pontevedra	Auto (extorno)
415	02/11/2023	03/11/2023	1	ESTIMATORIA	Zamora	Hogar (stro)
416	02/11/2023	03/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (otro)
417	02/11/2023	03/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (otro)
418	06/11/2023	06/11/2023	0	DESESTIMATORIA	Toledo	Auto (otro)
419	06/11/2023	06/11/2023	0	DESESTIMATORIA	Jaén	Hogar (stro)
420	06/11/2023	06/11/2023	0	ESTIMATORIA	Sevilla	Auto (subida prima)
421	06/11/2023	06/11/2023	0	DESESTIMATORIA	Cuidad Real	Auto (stro)
422	06/11/2023	07/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Albacete	Hogar (stro)
423	06/11/2023	07/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Orense	Auto (franquicia)
424	06/11/2023	07/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (baja póliza)
425	06/11/2023	10/11/2023	4	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (lib acción)
426	06/11/2023	10/11/2023	4	DESESTIMATORIA	Alicante	Hogar (art 38)
427	06/11/2023	10/11/2023	4	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Comercio
428	06/11/2023	13/11/2023	7	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (póliza)

DC/23 NOVIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
430	06/11/2023	10/11/2023	4	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
431	06/11/2023	10/11/2023	4	DESESTIMATORIA	Bcn	Hogar (stro)
432	13/11/2023	13/11/2023	0	DESESTIMATORIA	León	Auto (subida prima)
433	13/11/2023	13/11/2023	0	ESTIMATORIA	Pontevedra	Auto (baja póliza)
434	13/11/2023	13/11/2023	0	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (baja póliza)
435	13/11/2023	13/11/2023	0	ESTIMATORIA	La Coruña	Auto (baja póliza)
436	14/11/2023	17/11/2023	3	DESESTIMATORIA	Burgos	Auto (recambio)
437	14/11/2023	17/11/2023	3	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
438	14/11/2023	17/11/2023	3	DESESTIMATORIA	Navarra	Auto (asistencia)
439	15/11/2023	19/11/2023	4	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (lesiones)
440	15/11/2023	19/11/2023	4	DESESTIMATORIA	Valladolid	Auto (stro)
441	15/11/2023	19/11/2023	4	ESTIMATORIA	Valencia	Auto (baja póliza)
442	17/11/2023	19/11/2023	2	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
443	17/11/2023	19/11/2023	2	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
444	20/11/2023	20/11/2023	0	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (art 38)
445	20/11/2023	20/11/2023	0	DESESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (stro)
446	20/11/2023	21/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (libertad acción)
447	20/11/2023	21/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (stro)
448	20/11/2023	21/11/2023	1	ESTIMATORIA	Granada	Hogar (stro)
449	20/11/2023	21/11/2023	1	DESESTIMATORIA	León	Hogar (stro)
450	20/11/2023	21/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
451	20/11/2023	22/11/2023	2	DESESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (art 38)
452	20/11/2023	22/11/2023	2	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (extorno)
453	20/11/2023	22/11/2023	2	DESESTIMATORIA	La Rioja	Hogar (stro)
454	20/11/2023	22/11/2023	2	ESTIMATORIA	Cantabria	Hogar (subida prima)

DC/23 NOVIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
456	20/11/2023	22/11/2023	2	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (baja póliza)
457	21/11/2023	22/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (otro)
458	21/11/2023	22/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
459	21/11/2023	22/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Guipúzcoa	Hogar (stro)
460	21/11/2023	23/11/2023	2	ESTIMATORIA	Cantabria	Auto (subida prima)
461	21/11/2023	23/11/2023	2	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (extorno)
462	21/11/2023	22/11/2023	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (póliza)
463	20/11/2023	23/11/2023	3	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (stro)
464	21/11/2023	23/11/2023	2	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (improcedente)
465	21/11/2023	23/11/2023	2	DESESTIMATORIA	Guipúzcoa	Auto (stro)
466	21/11/2023	23/11/2023	2	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
467	21/11/2023	27/11/2023	6	DESESTIMATORIA	León	Hogar (stro)
468	21/11/2023	27/11/2023	6	DESESTIMATORIA	León	Auto (stro)
469	21/11/2023	27/11/2023	6	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (oferta motivada)
470	21/11/2023	27/11/2023	6	DESESTIMATORIA	Lugo	Auto (otro)
471	21/11/2023	27/11/2023	6	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
472	20/11/2023	29/11/2023	9	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (stro)
473	20/11/2023	29/11/2023	9	ESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (stro)
474	20/11/2023	29/11/2023	9	ESTIMATORIA	Pontevedra	Hogar (stro)
475	21/11/2023	04/12/2023	13	ESTIMATORIA	Cantabria	Auto (stro)
476	21/11/2023	04/12/2023	13	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (stro)
477	21/11/2023	04/12/2023	13	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
478	21/11/2023	04/12/2023	13	ESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (stro)
479	21/11/2023	04/12/2023	13	ESTIMATORIA	Navarra	Hogar (stro)
480	21/11/2023	07/12/2023	16	DESESTIMATORIA	Ciudad Real	Hogar (subida prima)

DC/23 NOVIEMBRE		Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
482	21/11/2023	07/12/2023	16	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (stro)	
483	29/11/2023	07/12/2023	8	DESESTIMATORIA	Toledo	Hogar (stro)	
484	29/11/2023	07/12/2023	8	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)	
485	29/11/2023	08/12/2023	9	DESESTIMATORIA	Gerona	Auto (extorno)	
486	29/11/2023	08/12/2023	9	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)	
487	29/11/2023	08/12/2023	9	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (cinagético)	
488	29/11/2023	08/12/2023	9	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (oferta motivada)	
DC/23 DICIEMBRE		Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
489	04/12/2023	08/12/2023	4	DESESTIMATORIA	Baleares	Auto (baja póliza)	
490	04/12/2023	08/12/2023	4	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)	
491	04/12/2023	11/12/2023	7	DESESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (stro)	
492	04/12/2023	11/12/2023	7	DESESTIMATORIA	Guipúzcoa	Hogar (stro)	
493	04/12/2023	11/12/2023	7	DESESTIMATORIA	Málaga	Hogar (art 38)	
494	12/12/2023	12/12/2023	0	ESTIMATORIA	Huelva	Auto (póliza)	
495	12/12/2023	13/12/2023	1	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (baja póliza)	
496	13/12/2023	13/12/2023	0	ESTIMATORIA P	Madrid (prov)	Hogar (stro)	
497	14/12/2023	19/12/2023	5	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)	
498	14/12/2023	19/12/2023	5	ESTIMATORIA	Burgos	Auto (certificado garantía)	
499	15/12/2023	19/12/2023	4	ESTIMATORIA	Jaén	Auto (subida prima)	
500	18/12/2023	20/12/2023	2	DESESTIMATORIA	Guipúzcoa	Hogar (stro)	
501	18/12/2023	20/12/2023	2	ESTIMATORIA	Valencia	Hogar (stro)	
502	21/12/2023	21/12/2023	0	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (baja póliza P)	
503	19/12/2023	21/12/2023	2	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)	
504	20/12/2023	21/12/2023	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (art 38)	



DC/23 DICIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
506	26/12/2023	03/01/2024	8	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (art 38)
507	28/12/2023	03/01/2024	6	DESESTIMATORIA	Badajoz	Auto (stro)



CUADRO 2: DISTRIBUCIÓN POR FECHAS DE ENTRADA DE EXPEDIENTES

Fecha de entrada	Cantidad	%
Enero.....	31	6,11
Febrero.....	48	9,47
Marzo.....	46	9,07
Abril.....	31	6,11
Mayo.....	51	10,06
Junio.....	28	5,52
Julio.....	53	10,45
Agosto.....	26	5,13
Septiembre.....	44	8,68
Octubre.....	52	10,26
Noviembre.....	78	15,38
Diciembre.....	19	3,75
TOTAL.....	507	100,00



CUADRO 3: SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN

Concepto	Cantidad	%
A favor de la Mutua.....	327	64,50
A favor del Reclamante.....	180	35,50
TOTAL.....	507	100,00



**CUADRO 4: DISTRIBUCIÓN DE LOS CASOS
POR RAMAS DE ASEGURAMIENTO**

Ramo	Cantidad	%
Automóvil.....	286	56,41
Asistencia.....	8	1,58
Póliza.....	25	4,93
Baja póliza	36	7,10
Improcedente	2	0,39
Siniestro.....	56	11,05
Lesiones.....	2	0,39
Franquicia	6	1,18
Subida prima	33	6,51
Art. 38 LCS.....	25	4,93
Libertad acción	20	3,94
Multa	0	0,00
Otro.....	55	10,85
Recambio equivalente	6	1,18
Cinegetico	3	0,59
Oferta motivada	5	0,99
Tlf 902	0	0,00
Cláusula 1.24.72	4	0,79
Hogar.....	219	43,20
Póliza.....	12	2,37
Subida prima	7	1,38
Robo.....	0	0,00
Siniestro.....	128	25,25
Improcedente	0	0,00
Art. 38 LCS.....	56	11,05
Otro.....	11	2,17
Libertad acción	2	0,39
Tlf 902	0	0,00
Compromiso a tiempo	3	0,59
Comercio.....	2	0,39
Otros.....	0	0,00
TOTAL	507	100,00

**CUADRO 5:
DISTRIBUCIÓN SEGÚN PROVINCIAS**

CC.AA.	Cantidad	%
Andalucía.....	69	13,61
Almería.....	9	1,78
Cádiz.....	4	0,79
Córdoba.....	4	0,79
Granada.....	12	2,37
Huelva.....	7	1,38
Jaén.....	5	0,99
Málaga.....	11	2,17
Sevilla.....	17	3,35
Aragón.....	12	2,37
Huesca.....	3	0,59
Teruel.....	0	0,00
Zaragoza.....	9	1,78
Asturias.....	40	7,89
Baleares.....	9	1,78
Canarias.....	14	2,76
Cantabria.....	16	3,16
Castilla-La Mancha.....	30	5,92
Ciudad Real.....	16	3,16
Cuenca.....	8	1,58
Guadalajara.....	2	0,39
Toledo.....	4	0,79
Albacete.....	5	0,99
Castilla y León.....	41	8,09
Ávila.....	3	0,59
Burgos.....	9	1,78
León.....	7	1,38
Palencia.....	0	0,00
Salamanca.....	3	0,59
Segovia.....	6	1,18
Valladolid.....	7	1,38
Zamora.....	3	0,59
Soria.....	3	0,59
Cataluña.....	48	9,47
Barcelona.....	40	7,89
Gerona.....	1	0,20
Lérida.....	6	1,18
Tarragona.....	1	0,20
Comunidad Valenciana.....	45	8,88
Alicante.....	14	2,76
Valencia.....	27	5,33
Castellón.....	4	0,79
Extremadura.....	12	2,37
Badajoz.....	7	1,38
Cáceres.....	5	0,99
Galicia.....	28	5,52
La Coruña.....	10	1,97



Lugo.....	5	0,99
Orense.....	5	0,99
Pontevedra.....	8	1,58
Madrid.....	108	21,30
Melilla.....	0	0,00
Navarra.....	8	1,58
País Vasco.....	22	4,34
Álava.....	7	1,38
Guipuzcoa.....	7	1,38
Vizcaya.....	8	1,58
Región de Murcia.....	1	0,20
La Rioja.....	4	0,79
TOTAL.....	507	100,00



**CUADRO 6:
DISTRIBUCIÓN EN MADRID**

Concepto	Cantidad	%
Capital	45	41,67
Provincia	63	58,33
TOTAL	108	100,00

**CUADRO 7:
DISTRIBUCIÓN EN BARCELONA**

Concepto	Cantidad	%
Capital	10	25,00
Provincia	30	75,00
TOTAL.....	40	100,00



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

Concepto	Cantidad	%
Hombre	317	62,52
Mujer	153	30,18
Persona jurídica	37	7,30
TOTAL.....	507	100,00



**CUADRO 9:
TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN RESOLUCIÓN**

Mes	% tiempo en días
Enero.....	2,74
Febrero.....	2,19
Marzo.....	2,67
Abril.....	2,42
Mayo.....	4,48
Junio.....	4,43
Julio.....	2,42
Agosto.....	0,96
Septiembre.....	1,73
Octubre.....	3,06
Noviembre.....	4,12
Diciembre.....	4,32
MEDIA TOTAL	2,96



**CUADRO 10:
RESOLUCIONES REABIERTAS DGS**

Cantidad	%
23	4,54