

DATOS DEL PROGRAMA									
Programa presupuestario	E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información
Finalidad	1 - Gobierno	Función	5 - Asuntos Hacendarios	Financieros y	Subfunción	1 - Asuntos Financieros	Actividad Institucional	7 - Sistema financiero competitivo, eficiente y con mayor cobertura	
RESULTADOS									
NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES						AVANCE	
		Denominación	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Meta Programada		Realizado al periodo	Avance % al periodo
Fin	Contribuir al bienestar de la población fomentando su educación financiera y adulta procurando la protección y defensa de las personas usuarias de servicios financieros.	Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros.	(Total de adultos usuarios de producto o servicio financiero / Total de población adulta mayores de 18 años de edad representada en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera)*100	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Triannual	67.78	N/A	N/A	N/A
		Financiamiento interno al sector privado	Incluye el financiamiento a la actividad empresarial, consumo y vivienda, canalizado por la banca comercial, banca de desarrollo, mercado de deuda y capitales, INFONAVIT, FOVISSSTE, FONACOT, Sofoles (hasta julio de 2013), Sofomes Reguladas v Sofomes No reguladas.	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	40	N/A	N/A	N/A
		Ahorro financiero interno	El saldo de los activos financieros en manos de personas físicas y morales (tanto residentes como extranjeros) que son intermediados a través de entidades financieras reguladas en México, y que sirve para otorgar financiamiento al sector privado.	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	65	N/A	N/A	N/A
Propósito	Los usuarios de servicios financieros son protegidos y defendidos frente a instituciones financieras.	Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos.	(Total de acciones de defensa realizadas por la CONDUSEF/Total de población adulta)*10,000	Acción	Estratégico-Eficacia-Anual	337.87	N/A	N/A	N/A
Componente	A Defensoría legal gratuita otorgada a los usuarios de servicios financieros para disminuir la inequidad en sus relaciones con las instituciones financieras.	Porcentaje de defensas concluidas a favor de los usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita	(Número de defensorías legales gratuitas concluidas favorables / Número de defensorías legales gratuitas concluidas servicio de defensoría legal totales) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	96.99	N/A	69.78	N/A
	B Promover el equilibrio de las relaciones entre el usuario de servicios y productos financieros y las instituciones financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección de la CONDUSEF.	Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.	(Controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad / Controversias concluidas en el plazo)+Gestión Ordinaria(B.1.1 en plazo)+Gestión Electrónica(B.1.2 en plazo)+Conciliación(B.1.4 en	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	90.00	N/A	49.02	N/A

DATOS DEL PROGRAMA										
Programa presupuestario	E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información	
	C Proporcionar educación financiera a la población para que tome decisiones financieras informadas.	Tasa de crecimiento del número de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).		((Total de visitantes que asistieron a los eventos de manera presencial y/o virtual realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera) / (Total de visitantes que asistieron a los eventos de manera presencial v/ o virtual realizados en la	tasa	Gestión-Eficacia-Anual	2.00	N/A	N/A	N/A
	D Supervisar a las instituciones financieras a fin de verificar el cumplimiento normativo en materia de transparencia y protección a los usuarios de servicios financieros.	Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión.		(Número de supervisiones realizadas / Número de supervisiones programadas) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Trimestral	100.00	N/A	67.79	N/A
Actividad	B 1 Asesorar técnica y jurídicamente a los usuarios de servicios financieros para darles información que los proteja frente a las instituciones financieras.	Porcentaje de solicitudes de asesorías técnicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.		(Número de solicitudes atendidas en tiempo / Solicitudes concluidas)*100 [ATJ Información básica (A1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2) en tiempo] / ATJ [Información Básica (A1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2)]	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Mensual	95.00	N/A	53.64	N/A
	C 2 Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones financieras informadas.	Tasa de crecimiento de personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de CONDUSEF.		((Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de CONDUSEF, para el desarrollo de capacidades financieras) / (Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres	tasa	Gestión-Calidad-Trimestral	321.78	N/A	-57.42	N/A
PRESUPUESTO										
							Meta anual	Meta al periodo	Pagado al periodo	Avance %
							Millones de pesos	Millones de pesos	Millones de pesos	Al periodo
PRESUPUESTO ORIGINAL							N/D	N/D	N/D	N/A
PRESUPUESTO MODIFICADO							N/D	N/D	N/D	N/A
Justificación de diferencia de avances con respecto a las metas programadas										
Indicadores con frecuencia de medición anual o con un periodo mayor de tiempo. Estos indicadores no registraron información ni justificación, debido a que lo harán de conformidad con la frecuencia de medición con la que programaron sus metas.										
Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros. Sin Información, Sin Justificación										
Financiamiento interno al sector privado Sin Información, Sin Justificación										
Ahorro financiero interno Sin Información, Sin Justificación										
Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos. Sin Información, Sin Justificación										

DATOS DEL PROGRAMA									
Programa presupuestario	E011	Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Enfoques transversales	Sin Información
Porcentaje de defensas concluidas a favor de los usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita									
Causa : Se otorga la defensoría legal gratuita a los usuarios de servicios financieros en términos de lo establecido en los artículos 89 y 90 de la LPDUSF; 22, fracciones XVI a la XXII del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, y Criterios Vigésimo Tercero al Trigésimo Cuarto de las Bases y Criterios para brindar la defensoría legal gratuita de la CONDUSEF. Efecto: Otros Motivos:									
Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.									
Causa : Se da seguimiento constante a las Unidades para que registren sus actividades dentro del plazo normado de cada proceso, siendo prioridad que se cumplan los términos legales y normativos que ya se tienen establecidos Efecto:									
Tasa de crecimiento del número de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).									
Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión.									
Causa : Se comenta que en el trimestre abril-junio se emitieron 101 programas de cumplimiento forzoso a diversas instituciones financieras conforme a lo siguiente: 25 del sector bancario, 27 del sector de ahorro y crédito popular, 28 del									
Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.									
Causa : Se solicita a las Unidades que registren todas las Asesorías que se dan a los Usuarios, las cuales deben ser atendidas dentro del plazo de los 15 días como máximo. Efecto: Otros Motivos:									
Tasa de crecimiento de personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF.									
Causa : "El número negativo de la meta abril-junio corresponde a que hubo 25,623 personas menos inscritas en los cursos en relación al año anterior. Inferimos que la gran afluencia de inscritos en el 2021 al Diplomado de Educación Financiera, obedece al confinamiento por la pandemia y al cierre de actividades presenciales. " Efecto: Otros Motivos:									