

Ficha Estadística

**Presidencia Condusef
Afores**

Enero - Junio 2022



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE COPPEL

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	709	772	8.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	435	469	7.8%
CONTROVERSIAS	428	462	7.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	387	404	4.4%
Conciliación	41	58	41.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	7	16.7%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,144	1,241	8.5%

Nota: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 174 municipios del país se registra al menos una reclamación de Afore Coppel, de éstos, 76 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	51
2	Sonora	30
3	Guanajuato	24
4	Jalisco	21
5	Chihuahua	20
6	Metropolitana Oriente	19
7	Puebla	19
8	Sinaloa	18
9	Veracruz	18
10	Coahuila	16



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 63% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 37% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	45	9.5%
Entre 30 a 39 años	87	18.6%
Entre 40 a 49 años	38	8.1%
Entre 50 a 59 años	75	16.0%
Entre 60 a 69 años	183	39.0%
Entre 70 a 79 años	37	7.9%
Más de 80 años	4	0.9%
TOTAL	469	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

SERVICIO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	435	100.0	469	100.0	7.8
Retiros totales	159	36.6	154	32.8	-3.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	88	20.2	101	21.5	14.8
Separación de cuentas	46	10.6	73	15.6	58.7
Emisión de estado de cuenta	40	9.2	33	7.0	-17.5
Unificación de cuentas	24	5.5	31	6.6	29.2
Retiros parciales	21	4.8	18	3.8	-14.3
Expediente Electrónico	22	5.1	16	3.4	-27.3
Traspasos	15	3.4	16	3.4	6.7
Resto de Productos ^{1/}	20	4.6	27	5.8	-

➔ Separación de cuentas fue el servicio que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

➔ Expediente electrónico fue el servicio que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/}Incluye: Consulta de resumen de saldos, Registro de trabajadores (Afiliación), Aportaciones voluntarias y complementarias, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES? El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE? El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su AFORE y compararlo frente a otros. Qué estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE? Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Afore Inbursa	N/A	9.98	10.00	9.99
2	Citibanamex Afore	N/A	9.49	10.00	9.69
3	Afore XXI Banorte	N/A	9.69	8.95	9.40
4	Afore Sura	N/A	9.80	8.43	9.25
5	Afore Invercap	N/A	9.09	9.10	9.09
6	Profuturo AFORE	9.60	9.69	6.79	8.80
7	Afore Azteca	N/A	9.94	7.00	8.76
8	Principal Afore	N/A	9.33	6.87	8.35
9	Pensionisste	N/A	8.80	7.10	8.12
10	Afore Coppel	N/A	6.49	7.10	6.73
Promedio del Sector		9.60	9.23	8.13	8.82

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 AFORES que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (Las 10 AFORES han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 205 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 206 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 11 casos Afore Coppel emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 61.1% de los asuntos concluidos en CO y el 52.4% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (206)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Afore Coppel	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.30	n/a	3.88	n/a	3.88	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	61.11	52.38	1.00	1.00	1.00	
Total	100			64.88	56.00	64.88	

El puntaje **64.88** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$64.88 / 10 = 6.49 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 21 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: 2 asuntos (9.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 28.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Afore Coppel no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (21)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	9.52	28.57	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			71.00	71.00	71.00

El puntaje 71.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

71.00 / 10 = 7.10 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Producto
Gestión Ordinaria	N/A	x	-
Gestión Electrónica	6.49	x	0.6
Conciliación	7.10	x	0.4

IDATU= 6.73

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	1	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	1	100.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	848	775	-8.6%
Consultas	440	360	-18.2%
Controversias:	408	415	1.7%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	408	415	1.7%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-Gestión Electrónica	386	396	2.6%
Sucursales	18	15	-16.7%
Correo electrónico	4	4	0.0%
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Total	408	415	1.7%

Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	403	371	89.4%
En Trámite	5	44	10.6%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PENSIONISSSTE

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	402	362	-10.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	307	253	-17.6%
CONTROVERSIAS	303	252	-16.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	250	208	-16.8%
Conciliación	53	44	-17.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	1	-75.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	709	615	-13.3%

Nota: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

Atendidas por **CONDUSEF** : **10,399**

Atendidas por **PENSIONISSSTE** : **615**

Part. 5.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 92 municipios del país se registra al menos una reclamación de Pensionissste, de éstos, 51 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	58
2	Metropolitana Metro	18
3	Aguascalientes	13
4	Hidalgo	12
5	Puebla	12
6	Guanajuato	10
7	Oaxaca	9
8	Sonora	9
9	Coahuila	8
10	Durango	8



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	5	1.9%
Entre 30 a 39 años	17	6.7%
Entre 40 a 49 años	31	12.3%
Entre 50 a 59 años	48	19.0%
Entre 60 a 69 años	116	45.8%
Entre 70 a 79 años	29	11.5%
Más de 80 años	7	2.8%
TOTAL	253	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

SERVICIO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	307	100.0	253	100.0	-17.6
Retiros totales	106	34.5	77	30.4	-27.4
Unificación de cuentas	55	17.9	56	22.1	1.8
Emisión de estado de cuenta	34	11.1	28	11.0	-17.6
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	32	10.4	27	10.7	-15.6
Trasposos	17	5.6	23	9.1	35.3
Consulta de resumen de saldos	8	2.6	10	4.0	25.0
Retiros parciales	5	1.6	6	2.4	20.0
Aportaciones voluntarias y complementarias	6	2.0	5	2.0	-16.7
Resto de Productos ^{1/}	44	14.3	21	8.3	-

Retiros totales fue el servicio que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Trasposos fue el servicio que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

^{1/}Incluye: Localización de cuenta ISSSTE, SAR 92, Expediente Electrónico, Registro de trabajadores (Afilación), entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES? El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE? El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su AFORE y compararlo frente a otros. Qué estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE? Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Afore Inbursa	N/A	9.98	10.00	9.99
2	Citibanamex Afore	N/A	9.49	10.00	9.69
3	Afore XXI Banorte	N/A	9.69	8.95	9.40
4	Afore Sura	N/A	9.80	8.43	9.25
5	Afore Invercap	N/A	9.09	9.10	9.09
6	Profuturo AFORE	9.60	9.69	6.79	8.80
7	Afore Azteca	N/A	9.94	7.00	8.76
8	Principal Afore	N/A	9.33	6.87	8.35
9	Pensionissste	N/A	8.80	7.10	8.12
10	Afore Coppel	N/A	6.49	7.10	6.73
Promedio del Sector		9.60	9.23	8.13	8.82

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 AFORES que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50% ¹
- Gestión Ordinaria 20% ²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (Las 10 AFORES han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN
POR
PROCESO

CALIFICACIÓN
INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 96 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 97 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 3 casos Pensionissste emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 13.6% de los asuntos concluidos en CO y el 14.3% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (97)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.02	n/a	1.42	n/a	1.42	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	13.64	14.29	27.41	25.73	26.57	
Total	100			88.83	80.73	87.99	

El puntaje **87.99** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.99 / 10 = 8.80 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 24 asuntos atendidos en este proceso, 2 (8.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 40.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Pensionissste no registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Pensionissste no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (24)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	8.33	40.00	1.00	1.00	1.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			71.00	71.00	71.00

El puntaje 71.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$71.00 / 10 = 7.10 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Producto
Gestión Ordinaria	N/A	x	-
Gestión Electrónica	8.80	x	0.6
Conciliación	7.10	x	0.4

IDATU= 8.12

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	228	195	-14.5%
Consultas	162	148	-8.6%
Controversias:	66	47	-28.8%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	66	47	-28.8%

Controversias - Medios de Recepción

Sucursales	18	24	33.3%
Correo electrónico	36	18	-50.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	10	5	-50.0%
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	2	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Total	66	47	-28.8%

Estatus del asunto

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	66	44	93.6%
En Trámite	0	3	6.4%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRINCIPAL AFORE

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	672	554	-17.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	473	391	-17.3%
CONTROVERSIAS	460	379	-17.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	398	319	-19.8%
Conciliación	62	60	-3.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	13	11	-15.4%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,145	945	-17.5%

Nota: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

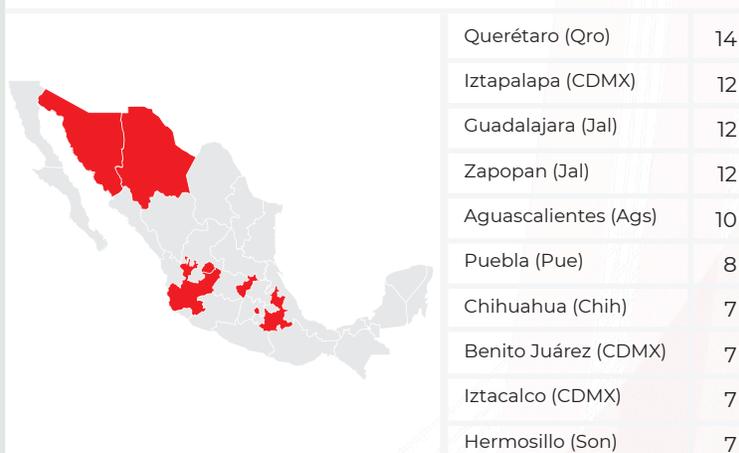
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 110 municipios del país se registra al menos una reclamación de Principal Afore, de éstos, 52 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	69
2	Jalisco	41
3	Metropolitana Metro	26
4	Nuevo León	23
5	Querétaro	21
6	Coahuila	16
7	Zacatecas	14
8	Metropolitana Oriente	13
9	Sinaloa	13
10	Tamaulipas	12



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 58% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 42% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	12	3.0%
Entre 40 a 49 años	33	8.4%
Entre 50 a 59 años	98	25.1%
Entre 60 a 69 años	209	53.5%
Entre 70 a 79 años	29	7.4%
Más de 80 años	10	2.6%
TOTAL	391	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

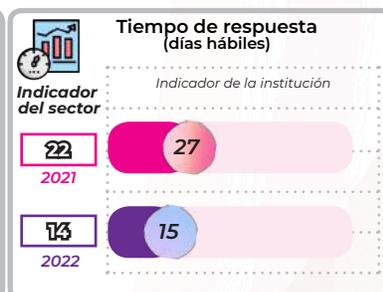
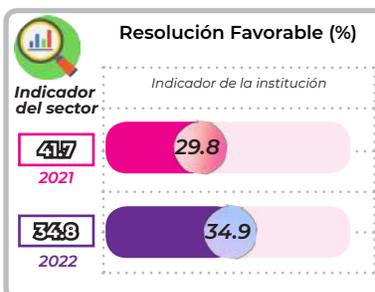
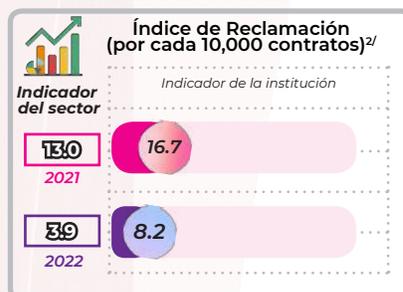
SERVICIO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	473	100.0	391	100.0	-17.3
Retiros totales	183	38.7	123	31.5	-32.8
Unificación de cuentas	36	7.6	63	16.1	75.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	87	18.4	55	14.1	-36.8
Separación de cuentas	35	7.4	41	10.5	17.1
Trasposos	21	4.4	34	8.7	61.9
Emisión de estado de cuenta	28	5.9	30	7.7	7.1
Expediente Electrónico	14	3.0	14	3.6	0.0
Consulta de resumen de saldos	15	3.2	13	3.3	-13.3
Resto de Productos ^{1/}	54	11.4	18	4.6	-

Unificación de cuentas fue el servicio que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS fue el servicio que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/}Incluye: Retiros parciales, Aportaciones voluntarias y complementarias y Registro de trabajadores (Afilación), entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su AFORE y compararlo frente a otros. Qué estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Afore Inbursa	N/A	9.98	10.00	9.99
2	Citibanamex Afore	N/A	9.49	10.00	9.69
3	Afore XXI Banorte	N/A	9.69	8.95	9.40
4	Afore Sura	N/A	9.80	8.43	9.25
5	Afore Invercap	N/A	9.09	9.10	9.09
6	Profuturo AFORE	9.60	9.69	6.79	8.80
7	Afore Azteca	N/A	9.94	7.00	8.76
8	Principal Afore	N/A	9.33	6.87	8.35
9	Pensionisste	N/A	8.80	7.10	8.12
10	Afore Coppel	N/A	6.49	7.10	6.73
Promedio del Sector		9.60	9.23	8.13	8.82

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 AFORES que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50% ¹
- Gestión Ordinaria 20% ²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (Las 10 AFORES han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 145 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 160 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos Principal Afore emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 9.1% de los asuntos concluidos en CO y el 9.5% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (160)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Principal	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.16	n/a	3.91	n/a	3.91	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	9.09	9.52	29.94	28.82	29.38	
Total	100			93.86	83.82	93.29	

El puntaje **93.29** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.29 / 10 = 9.33 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 31 asuntos atendidos en este proceso, 1 (3.23%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 20.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: 1 asunto (3.2%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 14.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Principal Afore no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (31)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Principal	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	3.23	20.00	18.77	15.50	17.14
Informes no razonados	10	3.23	33.33	6.52	1.00	3.76
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	3.23	14.29	20.18	15.50	17.84
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			75.47	62.00	68.73

El puntaje 68.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$68.73 / 10 = 6.87 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Producto
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.33	0.6	5.60
Conciliación	6.87	0.4	2.75

IDATU = 8.35

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	772	919	19.0%
Consultas	214	195	-8.9%
Controversias:	558	724	29.7%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	558	724	29.7%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-Gestión Electrónica	399	312	-21.8%
Teléfono	151	234	55.0%
Correo electrónico	0	92	-
Sucursales	0	60	-
Página de internet	0	26	-
UNE	8	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Total	558	724	29.7%

Estatus del asunto

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	474	595	82.2%
En Trámite	84	129	17.8%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - junio 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE AZTECA

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	835	803	-3.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	511	471	-7.8%
CONTROVERSIAS	503	455	-9.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	447	403	-9.8%
Conciliación	56	52	-7.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	7	14	100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	2	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,346	1,274	-5.3%

Nota: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

Atendidas por **CONDUSEF** : 10,399

Atendidas por **Afore Azteca** : 1,274

Part. 12.3%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 161 municipios del país se registra al menos una reclamación de Afore Azteca, de éstos, 65 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	48
2	Metropolitana Metro	37
3	Chihuahua	34
4	Estado de México	20
5	Morelos	19
6	Oaxaca	18
7	Quintana Roo	18
8	Baja California	16
9	Metropolitana Oriente	16
10	Tabasco	16



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 56% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 44% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	28	6.0%
Entre 30 a 39 años	42	8.9%
Entre 40 a 49 años	55	11.7%
Entre 50 a 59 años	76	16.1%
Entre 60 a 69 años	197	41.8%
Entre 70 a 79 años	64	13.6%
Más de 80 años	9	1.9%
TOTAL	471	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

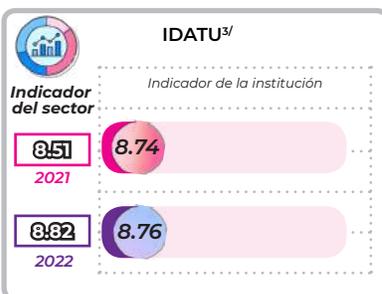
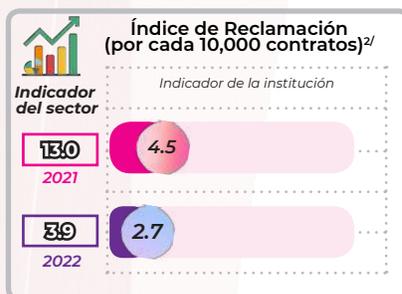
SERVICIO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	511	100.0	471	100.0	-7.8
Retiros totales	222	43.4	181	38.4	-18.5
Trasposos	88	17.2	68	14.4	-22.7
Emisión de estado de cuenta	21	4.1	54	11.5	157.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	54	10.6	39	8.3	-27.8
Separación de cuentas	19	3.7	28	5.9	47.4
Unificación de cuentas	25	4.9	27	5.7	8.0
Consulta de resumen de saldos	20	3.9	20	4.3	0.0
Retiros parciales	30	5.9	16	3.4	-46.7
Resto de Productos ^{1/}	32	6.3	38	8.1	-

Emisión de estado de cuenta fue el servicio que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

Retiros parciales fue el servicio que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/}Incluye: Registro de trabajadores (Afiliación), Aportaciones voluntarias y complementarias, Expediente Electrónico y Selección de SIEFORES, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

¿PARA QUÉ SIRVE?

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su AFORE y compararlo frente a otros. Qué estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Afore Inbursa	N/A	9.98	10.00	9.99
2	Citibanamex Afore	N/A	9.49	10.00	9.69
3	Afore XXI Banorte	N/A	9.69	8.95	9.40
4	Afore Sura	N/A	9.80	8.43	9.25
5	Afore Invercap	N/A	9.09	9.10	9.09
6	Profuturo AFORE	9.60	9.69	6.79	8.80
7	Afore Azteca	N/A	9.94	7.00	8.76
8	Principal Afore	N/A	9.33	6.87	8.35
9	Pensionisste	N/A	8.80	7.10	8.12
10	Afore Coppel	N/A	6.49	7.10	6.73
Promedio del Sector		9.60	9.23	8.13	8.82

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.
 Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 AFORES que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (Las 10 AFORES han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 183 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 186 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: Afore Azteca no presentó asuntos concluidos en CO y del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (186)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	3.68	n/a	4.44	n/a	4.44	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			99.44	90.00	99.44	

El puntaje **99.44** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.44 / 10 = 9.94 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 21 asuntos atendidos en este proceso, 1 (4.76%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 20.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: 1 asunto (4.8%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 14.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Afore Azteca no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (21)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	4.76	20.00	13.43	15.50	14.46
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	4.76	14.29	15.50	15.50	15.50
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			68.93	71.00	69.96

El puntaje 69.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$69.96 / 10 = 7.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Contribución
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.94	0.6	5.96
Conciliación	7.00	0.4	2.80

IDATU = 8.76

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	164,923	287,505	74.3%
Consultas	163,766	287,100	75.3%
Controversias:	1,157	405	-65.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,157	405	-65.0%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-Gestión Electrónica	388	405	4.4%
Teléfono	278	0	-100.0%
Sucursales	473	0	-100.0%
UNE	18	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Total	1,157	405	-65.0%

Estatus del asunto

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	1,157	405	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PROFUTURO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	537	557	3.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	334	338	1.2%
CONTROVERSIAS	328	332	1.2%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	298	283	-5.0%
Conciliación	30	48	60.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	5	5	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	871	895	2.8%

Nota: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 105 municipios del país se registra al menos una reclamación de Profuturo AFORE, de éstos, 51 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	36
2	Metropolitana Metro	32
3	Jalisco	31
4	Coahuila	18
5	Sonora	17
6	Metropolitana Oriente	16
7	Nuevo León	16
8	Tamaulipas	16
9	Estado de México	15
10	Baja California	11



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 59% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 41% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	13	3.9%
Entre 30 a 39 años	29	8.6%
Entre 40 a 49 años	39	11.5%
Entre 50 a 59 años	94	27.8%
Entre 60 a 69 años	138	40.8%
Entre 70 a 79 años	19	5.6%
Más de 80 años	6	1.8%
TOTAL	338	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

SERVICIO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	334	100.0	338	100.0	1.2
Retiros totales	145	43.4	136	40.2	-6.2
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	47	14.0	33	9.7	-29.8
Emisión de estado de cuenta	21	6.3	30	9.0	42.9
Trasposos	19	5.7	26	7.7	36.8
Unificación de cuentas	19	5.7	26	7.7	36.8
Separación de cuentas	18	5.4	24	7.1	33.3
Consulta de resumen de saldos	11	3.3	18	5.3	63.6
Aportaciones voluntarias y complementarias	5	1.5	16	4.7	220.0
Resto de Productos ^{1/}	49	14.7	29	8.6	-

Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS fue el servicio que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Consulta de resumen de saldos fue el servicio que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

^{1/}Incluye: Retiros parciales, Expediente Electrónico, Comisiones y Registro de trabajadores (Afiliación), entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su AFORE y compararlo frente a otros. Qué estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Afore Inbursa	N/A	9.98	10.00	9.99
2	Citibanamex Afore	N/A	9.49	10.00	9.69
3	Afore XXI Banorte	N/A	9.69	8.95	9.40
4	Afore Sura	N/A	9.80	8.43	9.25
5	Afore Invercap	N/A	9.09	9.10	9.09
6	Profuturo AFORE	9.60	9.69	6.79	8.80
7	Afore Azteca	N/A	9.94	7.00	8.76
8	Principal Afore	N/A	9.33	6.87	8.35
9	Pensionisste	N/A	8.80	7.10	8.12
10	Afore Coppel	N/A	6.49	7.10	6.73
Promedio del Sector		9.60	9.23	8.13	8.82

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 AFORES que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (Las 10 AFORES han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 165 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 170 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: Profuturo Afore no presentó asuntos concluidos en CO y del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (170)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de Profuturo	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.52	n/a	1.94	n/a	1.94	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			96.94	90.00	96.94	

El puntaje **96.94** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.94 / 10 = 9.69 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de Profuturo	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Part.	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	1.00	n/a	1.00	n/a	1.00	
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
Total	100			96.00	95.00	96.00	

El puntaje 96.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.00 / 10 = 9.60 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 29 asuntos atendidos en este proceso, 1 (3.4%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 20.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: Profuturo Afore 1 asunto (3.4%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 14.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Profuturo Afore no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (29)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de Profuturo	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	3.45	20.00	18.00	15.50	16.75	
Informes no razonados	10	3.45	33.33	6.28	1.00	3.64	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	3.45	14.29	19.50	15.50	17.50	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Total	100			73.78	62.00	67.89	

El puntaje 67.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

67.89 / 10 = 6.79 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE-DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.60	x	0.2	1.92
Gestión Electrónica	9.69	x	0.5	4.85
Conciliación	6.79	x	0.3	2.03

IDATU = 8.80

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	1	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	1	(100.0%)

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados			
Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	496	521	5.0%
Consultas	148	123	-16.9%
Controversias:	348	398	14.4%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	348	398	14.4%
Controversias - Medios de Recepción			
CONDUSEF-Gestión Electrónica	300	283	-5.7%
Teléfono	14	67	378.6%
Sucursales	24	34	41.7%
Correo electrónico	8	14	75.0%
UNE	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	2	0	-100.0%
Total	348	398	14.4%
Estatus del asunto			
	2021	2022	Part.
Concluido	348	366	80.4%
En Trámite	0	32	19.6%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - junio 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INVERCAP

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	620	361	-41.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	430	209	-51.4%
CONTROVERSIAS	429	205	-52.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	398	181	-54.5%
Conciliación	31	24	-22.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	4	300.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,050	570	-45.7%

Nota: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 85 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Invercap, de éstos, 47 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	15
2	Quintana Roo	15
3	Puebla	14
4	Coahuila	10
5	Chihuahua	10
6	Metropolitana Metro	10
7	San Luis Potosí	10
8	Veracruz	10
9	Sonora	9
10	Aguascalientes	8



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 50% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 50% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	1	0.4%
Entre 30 a 39 años	20	9.6%
Entre 40 a 49 años	30	14.3%
Entre 50 a 59 años	58	27.8%
Entre 60 a 69 años	79	37.8%
Entre 70 a 79 años	16	7.7%
Más de 80 años	5	2.4%
TOTAL	209	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

SERVICIO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	430	100.0	209	100.0	-51.4
Retiros totales	155	36.1	82	39.2	-47.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	76	17.7	30	14.4	-60.5
Trasposos	51	11.9	28	13.4	-45.1
Emisión de estado de cuenta	23	5.3	15	7.2	-34.8
Separación de cuentas	7	1.6	13	6.2	85.7
Consulta de resumen de saldos	12	2.8	9	4.3	-25.0
Unificación de cuentas	15	3.5	9	4.3	-40.0
Retiros parciales	25	5.8	8	3.8	-68.0
Resto de Productos ^{1/}	66	15.3	15	7.2	-

Separación de cuentas fue el servicio que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

Retiros parciales fue el servicio que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/}Incluye: Expediente Electrónico, Aportaciones voluntarias y complementarias, Emisión de constancia de retención de impuestos, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su AFORE y compararlo frente a otros. Qué estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Afore Inbursa	N/A	9.98	10.00	9.99
2	Citibanamex Afore	N/A	9.49	10.00	9.69
3	Afore XXI Banorte	N/A	9.69	8.95	9.40
4	Afore Sura	N/A	9.80	8.43	9.25
5	Afore Invercap	N/A	9.09	9.10	9.09
6	Profuturo AFORE	9.60	9.69	6.79	8.80
7	Afore Azteca	N/A	9.94	7.00	8.76
8	Principal Afore	N/A	9.33	6.87	8.35
9	Pensionisste	N/A	8.80	7.10	8.12
10	Afore Coppel	N/A	6.49	7.10	6.73
Promedio del Sector		9.60	9.23	8.13	8.82

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 AFORES que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (Las 10 AFORES han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no esta registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 91 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 93 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 2 casos Afore Invercap emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 18.2% de los asuntos concluidos en CO y el 9.5% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (93)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de InverCap	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	5.60	n/a	4.03	n/a	4.03	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	18.18	9.52	24.88	28.82	26.85	
Total	100			88.91	83.82	90.88	

El puntaje **90.88** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.88 / 10 = 9.09 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 12 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Afore Invercap no registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Afore Invercap no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (12)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de InverCap	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	8.33	33.33	1.00	1.00	1.00	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Total	100			91.00	91.00	91.00	

El puntaje 91.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.00 / 10 = 9.10 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.09	0.6	5.45
Conciliación	9.10	0.4	3.64

$$IDATU = 9.09$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	1	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	1	100.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	720,556	573,492	-20.4%
Consultas	720,126	573,294	-20.4%
Controversias:	430	198	-54.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	430	198	-54.0%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-Gestión Electrónica	401	183	-54.4%
Sucursales	28	14	-50.0%
Teléfono	1	1	0.0%
UNE	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Total	430	198	-54.0%
Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	430	198	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE SURA

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	455	550	20.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	272	343	26.1%
CONTROVERSIAS	265	329	24.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	229	284	24.0%
Conciliación	36	45	25.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	11	83.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	3	200.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	727	893	22.8%

Nota: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

Atendidas por **CONDUSEF** : 10,399

Atendidas por **sura** : 893

→ **Part. 8.6%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 108 municipios del país se registra al menos una reclamación de Afore Sura, de éstos, 75 concentran el 60% de las quejas.

	Chihuahua (Chih)	12
	San Luis Potosí (SLP)	12
	Álvaro Obregón (CDMX)	6
	Puebla (Pue)	6
	Hermosillo (Son)	6
	Mérida (Yuc)	6
	Tijuana (BC)	5
	Iztapalapa (CDMX)	5
	Saltillo (Coah)	5
	Acapulco de Juárez (Gro)	5

Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	59
2	Nuevo León	26
3	Jalisco	25
4	Metropolitana Metro	20
5	Chihuahua	16
6	San Luis Potosí	15
7	Coahuila	14
8	Sonora	14
9	Vicepresidencia Jurídica*	14
10	Puebla	11



(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 60% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 40% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	10	2.9%
Entre 30 a 39 años	23	6.7%
Entre 40 a 49 años	55	16.0%
Entre 50 a 59 años	76	22.2%
Entre 60 a 69 años	162	47.2%
Entre 70 a 79 años	15	4.4%
Más de 80 años	2	0.6%
TOTAL	343	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO



SERVICIO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	272	100.0	343	100.0	26.1
Retiros totales	73	26.8	99	28.9	35.6
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	51	18.8	55	16.0	7.8
Separación de cuentas	33	12.1	32	9.3	-3.0
Trasposos	16	5.9	29	8.5	81.3
Consulta de resumen de saldos	7	2.6	26	7.6	271.4
Unificación de cuentas	20	7.4	24	7.0	20.0
Emisión de estado de cuenta	14	5.1	22	6.4	57.1
Retiros parciales	31	11.4	22	6.4	-29.0
Resto de Productos ^{1/}	27	9.9	34	9.9	-

Consulta de resumen de saldos fue el servicio que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

Retiros parciales fue el servicio que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/}Incluye: Aportaciones voluntarias y complementarias, Expediente Electrónico, Registro de trabajadores (Afiliación) y Recertificación, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período acumulado de (Abril-Junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su AFORE y compararlo frente a otros. Qué estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Afore Inbursa	N/A	9.98	10.00	9.99
2	Citibanamex Afore	N/A	9.49	10.00	9.69
3	Afore XXI Banorte	N/A	9.69	8.95	9.40
4	Afore Sura	N/A	9.80	8.43	9.25
5	Afore Invercap	N/A	9.09	9.10	9.09
6	Profuturo AFORE	9.60	9.69	6.79	8.80
7	Afore Azteca	N/A	9.94	7.00	8.76
8	Principal Afore	N/A	9.33	6.87	8.35
9	Pensionisste	N/A	8.80	7.10	8.12
10	Afore Coppel	N/A	6.49	7.10	6.73
Promedio del Sector		9.60	9.23	8.13	8.82

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 AFORES que se encuentran en operación.



METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (Las 10 AFORES han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 142 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 142 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: Afore Sura no presentó asuntos concluidos en CO y del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (142)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.32	n/a	3.04	n/a	3.04	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.04	90.00	98.04	

El puntaje **98.04** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.04 / 10 = 9.80 de calificación

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 18 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: 1 asunto (5.6%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 14.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio. Afore Sura no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (18)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de sura	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	5.56	14.29	13.08	15.50	14.29	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Total	100			83.08	85.50	84.29	

El puntaje 84.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.29 / 10 = 8.43 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.80	0.6	5.88
Conciliación	8.43	0.4	3.37

$$IDATU = 9.25$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	256	334	30.5%
Consultas	0	0	-
Controversias:	256	334	30.5%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	256	334	30.5%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-Gestión Electrónica	231	285	23.4%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	33	-
Sucursales	23	13	-43.5%
Teléfono	2	3	50.0%
UNE	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Total 256 334 30.5%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	247	315	94.3%
En Trámite	9	19	5.7%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - junio 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE XXI BANORTE

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	1,612	1,313	-18.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,078	818	-24.1%
CONTROVERSIAS	1,068	806	-24.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	982	702	-28.5%
Conciliación	86	104	20.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	8	10	25.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	2,690	2,131	-20.8%

Nota: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

Atendidas por CONDUSEF : 10,399

Atendidas por Afore XXI Banorte : 2,131

Part. 20.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 200 municipios del país se registra al menos una reclamación de Afore XXI Banorte, de éstos, 81 concentran el 60% de las quejas.

Puebla (Pue)	23
Saltillo (Coah)	22
Chihuahua (Chih)	20
Durango (Dgo)	19
Guadalajara (Jal)	18
Hermosillo (Son)	17
León (Gto)	15
San Luis Potosí (SLP)	15
Benito Juárez (Q. Roo)	14
Gustavo A. Madero (CDMX)	12

Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	110
2	Jalisco	65
3	Coahuila	56
4	Metropolitana Metro	55
5	Puebla	40
6	Sonora	33
7	Guanajuato	31
8	Veracruz	31
9	Nuevo León	29
10	Metropolitana Oriente	28



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 65% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 35% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	7	0.8%
Entre 30 a 39 años	53	6.5%
Entre 40 a 49 años	145	17.7%
Entre 50 a 59 años	221	27.0%
Entre 60 a 69 años	323	39.5%
Entre 70 a 79 años	62	7.6%
Más de 80 años	7	0.9%
TOTAL	818	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

SERVICIO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	1,078	100.0	818	100.0	-24.1
Retiros totales	399	37.0	230	28.1	-42.4
Separación de cuentas	91	8.4	152	18.6	67.0
Trasposos	90	8.3	98	12.0	8.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	157	14.6	97	11.9	-38.2
Emisión de estado de cuenta	71	6.6	69	8.4	-2.8
Retiros parciales	40	3.7	41	5.0	2.5
Unificación de cuentas	38	3.5	39	4.8	2.6
Expediente Electrónico	89	8.3	32	3.9	-64.0
Resto de Productos ^{1/}	103	9.6	60	7.3	-

➤ Separación de cuentas fue el servicio que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

➤ Expediente electrónico fue el servicio que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/}Incluye: Consulta de resumen de saldos, Aportaciones voluntarias y complementarias y Registro de trabajadores (Afiliación), entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES? El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE? El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su AFORE y compararlo frente a otros. Qué estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE? Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Afore Inbursa	N/A	9.98	10.00	9.99
2	Citibanamex Afore	N/A	9.49	10.00	9.69
3	Afore XXI Banorte	N/A	9.69	8.95	9.40
4	Afore Sura	N/A	9.80	8.43	9.25
5	Afore Invercap	N/A	9.09	9.10	9.09
6	Profuturo AFORE	9.60	9.69	6.79	8.80
7	Afore Azteca	N/A	9.94	7.00	8.76
8	Principal Afore	N/A	9.33	6.87	8.35
9	Pensionisste	N/A	8.80	7.10	8.12
10	Afore Coppel	N/A	6.49	7.10	6.73
Promedio del Sector		9.60	9.23	8.13	8.82

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 AFORES que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (Las 10 AFORES han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 381 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 386 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 1 caso Afore XXI Banorte emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 2.5% de los asuntos concluidos en CO y el 4.8% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (386)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	4.90	n/a	4.18	n/a	4.18
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	2.50	4.76	33.61	31.91	32.76
Total	100			97.79	86.91	96.94

El puntaje **96.94** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.94 / 10 = 9.69 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 47 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: 1 asunto (2.1%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 14.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Afore XXI Banorte no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (47)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	2.13	14.29	23.52	15.50	19.51
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			93.52	85.50	89.51

El puntaje 89.51 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.51 / 10 = 8.95 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.69	0.6	5.82
Conciliación	8.95	0.4	3.58

IDATU= 9.40

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	6,984	6,473	-7.3%
Consultas	4,323	2,503	-42.1%
Controversias:	2,661	3,970	49.2%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	2,661	3,970	49.2%

Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	944	1,747	85.1%
Sucursales	441	1,158	162.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	957	707	-26.1%
Página de internet	0	140	-
Correo electrónico	0	110	-
UNE	319	108	-66.1%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Total	2,661	3,970	49.2%
Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	2,661	3,915	98.6%
En Trámite	0	55	1.4%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - junio 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CITIBANAMEX AFORE

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	802	840	4.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	510	523	2.5%
CONTROVERSIAS	501	509	1.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	452	430	-4.9%
Conciliación	49	79	61.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	8	12	50.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	2	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,312	1,363	3.9%

Nota: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

Atendidas por CONDUSEF : 10,399

Atendidas por Citibanamex AFORE : 1,363

Part. 13.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 146 municipios del país se registra al menos una reclamación de Citibanamex Afore, de éstos, 82 concentran el 60% de las quejas.

Chihuahua (Chih)	11
Iztapalapa (CDMX)	10
Aguascalientes (Ags)	9
Tepec (Nay)	9
Puebla (Pue)	9
Veracruz (Ver)	9
Tijuana (BC)	8
León (Gto)	8
Guadalajara (Jal)	8
Ecatepec (Méx)	8

Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	83
2	Metropolitana Metro	42
3	Jalisco	28
4	Guanajuato	25
5	Nuevo León	25
6	Veracruz	23
7	Chihuahua	21
8	Puebla	21
9	Coahuila	18
10	Sinaloa	18



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 58% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 42% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	13	2.5%
Entre 30 a 39 años	60	11.5%
Entre 40 a 49 años	81	15.5%
Entre 50 a 59 años	110	21.0%
Entre 60 a 69 años	215	41.1%
Entre 70 a 79 años	37	7.1%
Más de 80 años	7	1.3%
TOTAL	523	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

SERVICIO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	510	100.0	523	100.0	2.5
Retiros totales	170	33.3	166	31.8	-2.4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	62	12.2	64	12.2	3.2
Separación de cuentas	34	6.7	56	10.7	64.7
Emisión de estado de cuenta	52	10.2	47	9.0	-9.6
Unificación de cuentas	43	8.4	44	8.4	2.3
Trasposos	18	3.5	39	7.5	116.7
Retiros parciales	55	10.8	33	6.3	-40.0
Consulta de resumen de saldos	26	5.1	29	5.5	11.5
Resto de Productos ^{1/}	50	9.8	45	8.6	-

Trasposos fue el servicio que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

Retiros parciales fue el servicio que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/}Incluye: Aportaciones voluntarias y complementarias, Emisión de constancia de retenciones de impuestos, Expediente Electrónico, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES? El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE? El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su AFORE y compararlo frente a otros. Qué estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE? Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Afore Inbursa	N/A	9.98	10.00	9.99
2	Citibanamex Afore	N/A	9.49	10.00	9.69
3	Afore XXI Banorte	N/A	9.69	8.95	9.40
4	Afore Sura	N/A	9.80	8.43	9.25
5	Afore Invercap	N/A	9.09	9.10	9.09
6	Profuturo AFORE	9.60	9.69	6.79	8.80
7	Afore Azteca	N/A	9.94	7.00	8.76
8	Principal Afore	N/A	9.33	6.87	8.35
9	Pensionisste	N/A	8.80	7.10	8.12
10	Afore Coppel	N/A	6.49	7.10	6.73
Promedio del Sector		9.60	9.23	8.13	8.82

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 AFORES que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (Las 10 AFORES han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 241 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 241 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 2 casos Citibanamex Afore emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 7.1% de los asuntos concluidos en CO y el 9.5% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (241)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	1.13	n/a	4.97	n/a	4.97	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	7.14	9.52	31.03	28.82	29.92	
Total	100			96.00	83.82	94.89	

El puntaje **94.89** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.89 / 10 = 9.49 de calificación

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 37 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Citibanamex Afore no registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Citibanamex Aforel no firmó conevios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (37)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Total	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.49	x	0.6	5.69
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

IDATU= 9.69

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	1	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	1	100.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	148,268	149,015	0.5%
Consultas	142,446	141,686	-0.5%
Controversias:	5,822	7,329	25.9%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	5,822	7,329	25.9%

Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	3,410	6,325	85.5%
Sucursales	1,441	498	-65.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	456	433	-5.0%
UNE	395	50	-87.3%
Correo electrónico	84	18	-78.6%
Página de internet	36	5	-86.1%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Total	5,822	7,329	25.9%
Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	5,822	7,329	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - junio 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INBURSA

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	139	147	5.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	78	91	16.7%
CONTROVERSIAS	78	90	15.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	71	82	15.5%
Conciliación	7	8	14.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	1	-
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	217	238	9.7%

Nota: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 43 municipios del país se registra al menos una reclamación de Afore Inbursa, de éstos, 34 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	14
2	Sonora	9
3	Nuevo León	8
4	Tamaulipas	6
5	Chihuahua	4
6	Jalisco	4
7	Metropolitana Metro	4
8	Querétaro	4
9	Sinaloa	4
10	Aguascalientes	3



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 45% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 55% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	2	2.2%
Entre 30 a 39 años	0	0.0%
Entre 40 a 49 años	8	8.8%
Entre 50 a 59 años	24	26.4%
Entre 60 a 69 años	48	52.7%
Entre 70 a 79 años	7	7.7%
Más de 80 años	2	2.2%
TOTAL	91	100.0%

Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

SERVICIO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	78	100.0	91	100.0	16.7
Retiros totales	29	37.1	39	42.8	34.5
Trasposos	5	6.4	15	16.5	200.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	9	11.5	8	8.8	-11.1
Separación de cuentas	3	3.8	7	7.7	133.3
Unificación de cuentas	8	10.3	7	7.7	-12.5
Emisión de estado de cuenta	3	3.8	5	5.5	66.7
Registro de trabajadores (Afiliación)	1	1.3	3	3.3	200.0
Retiros parciales	10	12.8	3	3.3	-70.0
Resto de Productos ^{1/}	10	13.0	4	4.4	-

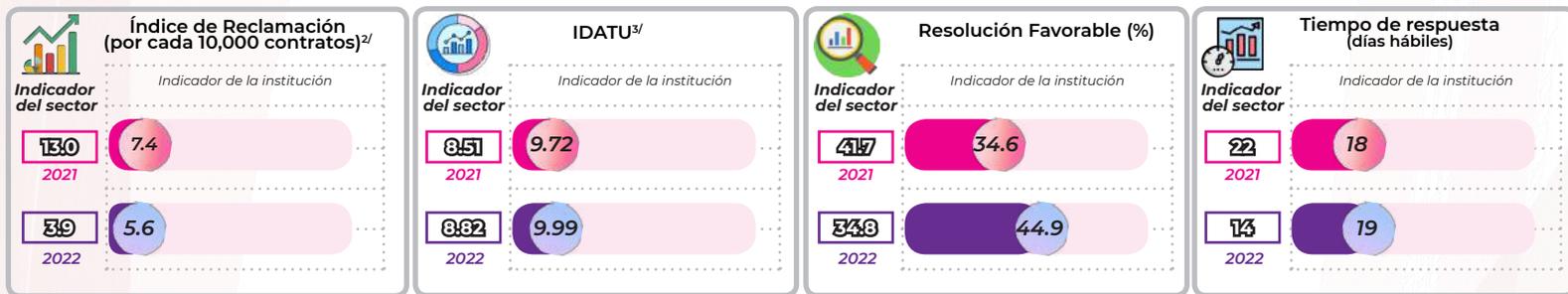
Trasposos fue el servicio que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

Registro de trabajadores (Afiliación) fue el servicio que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

Retiros parciales fue el servicio que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/}Incluye: Consulta de resumen de saldos, Expediente Electrónico, Aportaciones voluntarias y complementarias, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES? El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE? El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su AFORE y compararlo frente a otros. Qué estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las AFORES. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su AFORE.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE? Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Afore Inbursa	N/A	9.98	10.00	9.99
2	Citibanamex Afore	N/A	9.49	10.00	9.69
3	Afore XXI Banorte	N/A	9.69	8.95	9.40
4	Afore Sura	N/A	9.80	8.43	9.25
5	Afore Invercap	N/A	9.09	9.10	9.09
6	Profuturo AFORE	9.60	9.69	6.79	8.80
7	Afore Azteca	N/A	9.94	7.00	8.76
8	Principal Afore	N/A	9.33	6.87	8.35
9	Pensionisste	N/A	8.80	7.10	8.12
10	Afore Coppel	N/A	6.49	7.10	6.73
Promedio del Sector		9.60	9.23	8.13	8.82

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 AFORES que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (Las 10 AFORES han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 42 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 43 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: Afore Inbursa no presentó asuntos concluidos en CO y del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (43)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de INBURSA Afore	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	2.17	n/a	4.75	n/a	4.75	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			99.75	90.00	99.75	

El puntaje **99.75** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.75 / 10 = 9.98 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 4 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Afore Inbursa no registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Afore Inbursa no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (4)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			100.00	100.00	100.00

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.98	x	0.6	5.99
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

IDATU= 9.99

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	406	429	5.7%
Consultas	293	311	6.1%
Controversias:	113	118	4.4%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	113	118	4.4%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-Gestión Electrónica	70	84	20.0%
UNE	27	25	-7.4%
Sucursales	13	9	-30.8%
Teléfono	3	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Total	113	118	4.4%

Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	113	118	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.