

Ficha Estadística

Presidencia Condusef
Afores

Enero - Diciembre 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	Var. (%)
ASESORÍAS	1,452	1,640	12.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	945	916	-3.1%
CONTROVERSIAS	927	900	-2.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	829	784	-5.4%
Conciliación	98	116	18.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	17	16	-5.9%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	2,397	2,556	6.6%

Nota 1: 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.

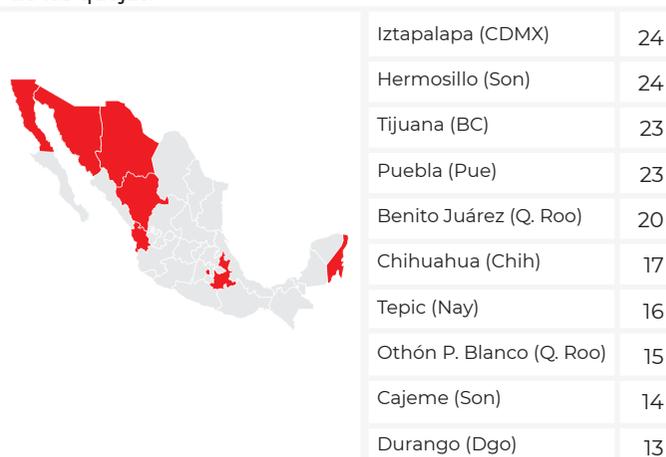
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 267 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Coppel, de éstos, 82 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	85
2	Sonora	61
3	Jalisco	45
4	Puebla	41
5	Sinaloa	41
6	Veracruz	40
7	Quintana Roo	38
8	Chihuahua	37
9	Guanajuato	33
10	Coahuila	32

UAU'S que atendieron más reclamaciones

(*) 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 61% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 39% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	81	8.8%
Entre 30 a 39 años	161	17.6%
Entre 40 a 49 años	78	8.5%
Entre 50 a 59 años	170	18.6%
Entre 60 a 69 años	348	38.0%
Entre 70 a 79 años	71	7.8%
Más de 80 años	7	0.8%
TOTAL	916	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

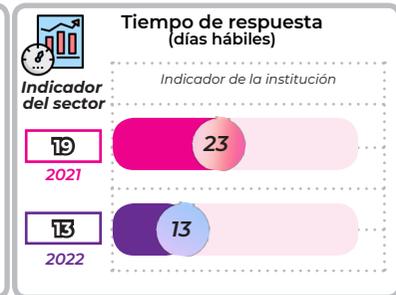
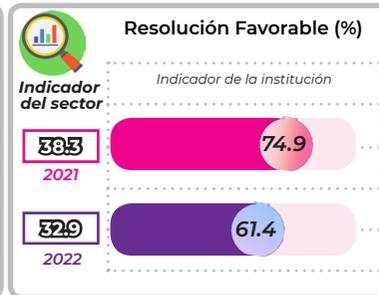
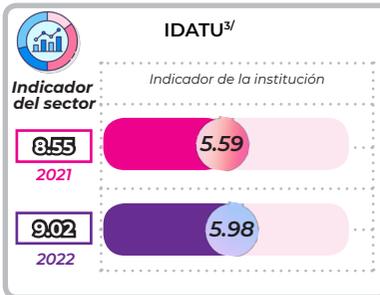
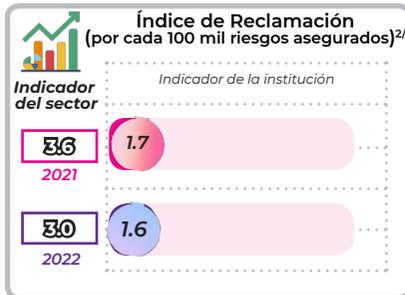
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	945	100.0	916	100.0	-3.1
Retiros totales	352	37.2	329	35.9	-6.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	197	20.9	179	19.5	-9.1
Separación de cuentas	104	11.0	127	13.9	22.1
Emisión de estado de cuenta	66	7.0	65	7.1	-1.5
Unificación de cuentas	48	5.1	58	6.3	20.8
Retiros parciales	46	4.9	46	5.0	0.0
Trasposos	39	4.1	32	3.5	-17.9
Consulta de resumen de saldos	24	2.5	30	3.3	25.0
Resto de Productos ^{1/}	69	7.3	50	5.5	-

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Consulta de resumen de saldos fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

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 Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Afores. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir 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	9.95	10.00	9.97
2	Afore XXI Banorte	N/A	9.92	10.00	9.95
3	Afore Azteca	N/A	9.68	10.00	9.81
4	Citibanamex Afore	N/A	9.39	10.00	9.64
5	Profuturo AFORE	N/A	9.22	10.00	9.53
6	Principal Afore	N/A	9.21	10.00	9.52
7	Afore Sura	N/A	9.00	10.00	9.40
8	Afore Invercap	N/A	7.57	10.00	8.54
9	Pensionisste	N/A	8.42	7.10	7.89
10	Afore Coppel	N/A	6.59	5.06	5.98
Promedio del Sector		N/A	8.89	9.22	9.02

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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

EVALUACIÓN POR PROCESO

- 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.

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 190 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 191 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 13 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 41.9% de los asuntos concluidos en CO y el 48.1% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (191)	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	7.59	n/a	3.61	n/a	3.61	
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	41.94	48.15	3.63	1.00	2.32	
Total	100			67.24	56.00	65.93	

El puntaje 65.93 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



65.93 / 10 = 6.59 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 39 asuntos atendidos en este proceso, 1 (2.6%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 50.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: 2 asuntos (5.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 40.0% 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: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (39)	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	2.56	50.00	6.95	1.00	3.97
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	5.13	40.00	12.15	1.00	6.58
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			59.10	42.00	50.55

El puntaje 50.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$50.55 / 10 = 5.06 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO			
OCTUBRE - DICIEMBRE			
Gestión Ordinaria	N/A	x	-
Gestión Electrónica	6.59	x	0.6
Conciliación	5.06	x	0.4

IDATU = 5.98

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

Sanciones Firmes	3	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	3	100.0%

Número de multas firmes durante el 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 cierre 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 cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PENSIONISSSTE

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	742	690	-7.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	573	454	-20.8%
CONTROVERSIAS	560	445	-20.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	476	364	-23.5%
Conciliación	84	81	-3.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	12	8	-33.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,315	1,144	-13.0%

Nota 1: 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 134 municipios del país se registran 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	87
2	Metropolitana Metro	34
3	Quintana Roo	25
4	Sonora	20
5	Aguascalientes	19
6	Durango	18
7	Puebla	18
8	Hidalgo	17
9	Oaxaca	16
10	Coahuila	14

UAU'S que atendieron más reclamaciones

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	5	1.0%
Entre 30 a 39 años	26	6.0%
Entre 40 a 49 años	54	12.0%
Entre 50 a 59 años	86	19.0%
Entre 60 a 69 años	218	48.0%
Entre 70 a 79 años	54	12.0%
Más de 80 años	11	2.0%
TOTAL	454	100.0%

Nota 1: 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

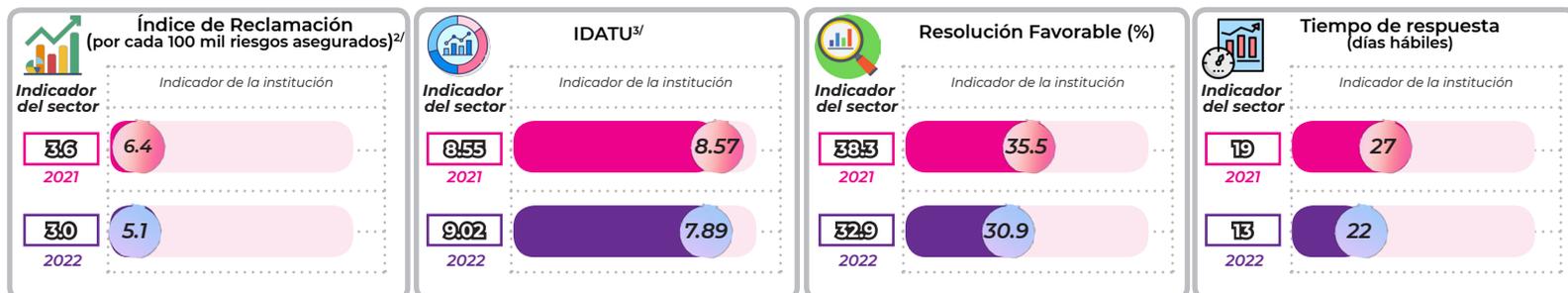
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	573	100.0	454	100.0	-20.8
Retiros totales	195	34.0	155	34.1	-20.5
Unificación de cuentas	131	22.9	99	21.8	-24.4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	60	10.5	43	9.5	-28.3
Emisión de estado de cuenta	48	8.4	41	9.0	-14.6
Trasposos	26	4.5	40	8.8	53.8
Consulta de resumen de saldos	20	3.5	20	4.4	0.0
Expediente Electrónico	26	4.5	10	2.2	-61.5
Aportaciones voluntarias y complementarias	7	1.2	8	1.8	14.3
Resto de Productos ^{1/}	60	10.5	38	8.4	-

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Expediente electrónico fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Retiros parciales, Localización de cuenta ISSSTE, SAR 92, Registro de trabajadores (Afiliación), SAR 92, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

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 Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Afores.

Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir su Afore.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

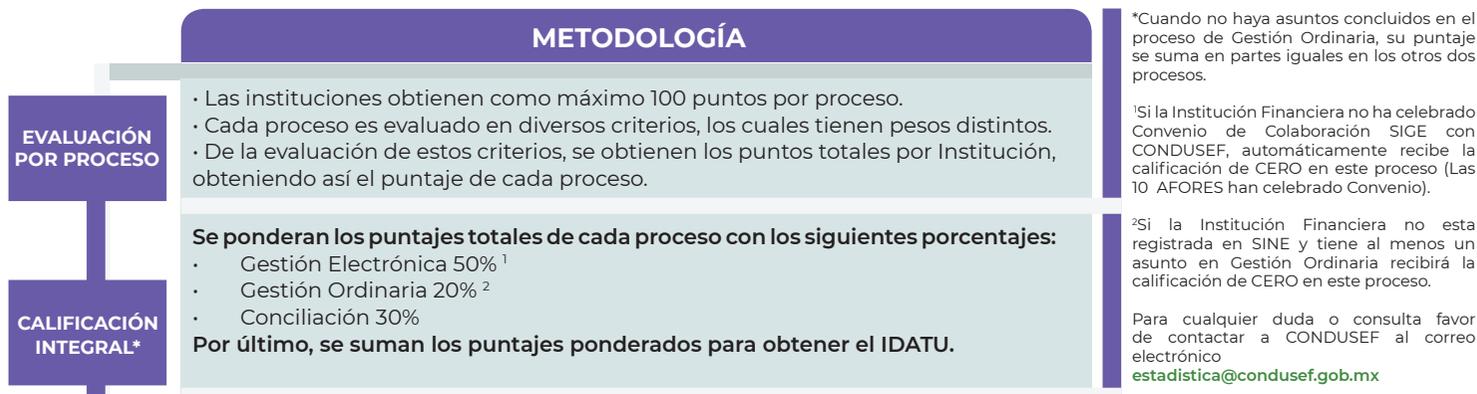
Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Afore Inbursa	N/A	9.95	10.00	9.97
2	Afore XXI Banorte	N/A	9.92	10.00	9.95
3	Afore Azteca	N/A	9.68	10.00	9.81
4	Citibanamex Afore	N/A	9.39	10.00	9.64
5	Profuturo AFORE	N/A	9.22	10.00	9.53
6	Principal Afore	N/A	9.21	10.00	9.52
7	Afore Sura	N/A	9.00	10.00	9.40
8	Afore Invercap	N/A	7.57	10.00	8.54
9	Pensionissste	N/A	8.42	7.10	7.89
10	Afore Coppel	N/A	6.59	5.06	5.98
Promedio del Sector		N/A	8.89	9.22	9.02

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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.



PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: Acumuló 4 vencimientos de 56 asuntos directos, lo que implicó que en el 7.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 80.0% de los asuntos vencidos del Sector.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 56 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 1 caso Pensionisste emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Éste representó el 5.6% de los asuntos concluidos en CO y el 3.7% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA						
BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (56)	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	7.14	80.00	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.34	n/a	1.56	n/a	1.56
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	5.56	3.70	30.84	32.38	31.61
Total	100	84.17	84.17	83.40	78.38	84.17

El puntaje 84.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



84.17 / 10 = 8.42 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 24 asuntos atendidos en este proceso por Pensionisste, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: 2 asuntos (8.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 40.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	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	8.33	40.00	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:

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

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO			
OCTUBRE - DICIEMBRE			
Gestión Ordinaria	N/A	x	-
Gestión Electrónica	8.42	x	0.6
Conciliación	7.10	x	0.4

IDATU= 7.89

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 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 cierre 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	408	415	1.7%
Estatus del asunto			
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 cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INVERCAP

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	1,176	794	-32.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	807	440	-45.5%
CONTROVERSIAS	805	433	-46.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	734	377	-48.6%
Conciliación	71	56	-21.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	7	600.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,983	1,234	-37.8%

Nota 1: 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 132 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	32
2	Quintana Roo	32
3	Chihuahua	30
4	Veracruz	25
5	Jalisco	22
6	Coahuila	21
7	Sonora	21
8	Puebla	19
9	Metropolitana Metro	18
10	San Luis Potosí	18

UAU'S que atendieron más reclamaciones

(*) 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 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	5	1.1%
Entre 30 a 39 años	37	8.4%
Entre 40 a 49 años	61	13.9%
Entre 50 a 59 años	100	22.7%
Entre 60 a 69 años	206	46.8%
Entre 70 a 79 años	23	5.2%
Más de 80 años	8	1.8%
TOTAL	440	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

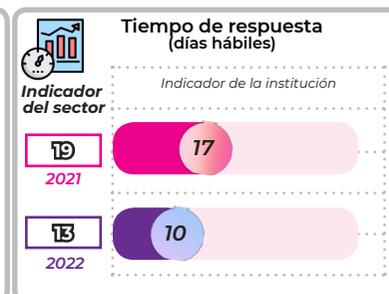
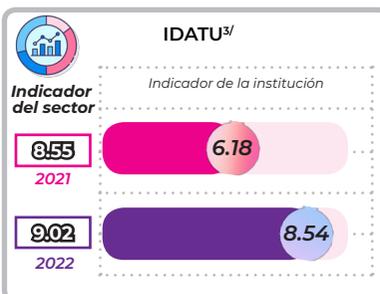
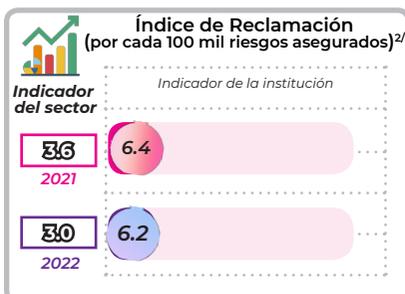
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	807	100.0	440	100.0	-45.5
Retiros totales	284	35.2	184	41.8	-35.2
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	130	16.1	61	13.9	-53.1
Trasposos	113	14.0	36	8.2	-68.1
Expediente Electrónico	74	9.2	26	5.9	-64.9
Emisión de estado de cuenta	44	5.5	25	5.7	-43.2
Retiros parciales	56	6.9	25	5.7	-55.4
Separación de cuentas	20	2.5	24	5.5	20.0
Unificación de cuentas	26	3.2	23	5.2	-11.5
Resto de Productos ^{1/}	60	7.4	36	8.2	-

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Separación de cuentas fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

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 Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Afores.

Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir 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	9.95	10.00	9.97
2	Afore XXI Banorte	N/A	9.92	10.00	9.95
3	Afore Azteca	N/A	9.68	10.00	9.81
4	Citibanamex Afore	N/A	9.39	10.00	9.64
5	Profuturo AFORE	N/A	9.22	10.00	9.53
6	Principal Afore	N/A	9.21	10.00	9.52
7	Afore Sura	N/A	9.00	10.00	9.40
8	Afore Invercap	N/A	7.57	10.00	8.54
9	Pensionisste	N/A	8.42	7.10	7.89
10	Afore Coppel	N/A	6.59	5.06	5.98
Promedio del Sector		N/A	8.89	9.22	9.02

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

METODOLOGÍA

*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

- 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.

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 95 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 95 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 5 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 45.5% de los asuntos concluidos en CO y el 18.5% del sector.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA						
BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (95)	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	4.71	n/a	4.22	n/a	4.22
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	45.45	18.52	1.00	21.92	11.46
Total	100			65.22	76.92	75.68

El puntaje 75.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



75.68 / 10 = 7.57 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: octubre-diciembre 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	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

OCTUBRE - DICIEMBRE

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	7.57	x	0.6	4.54
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

IDATU= 8.54

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

Sanciones Firmes	11	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	11	100.0%

Número de multas firmes durante el 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 cierre 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			
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 cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE SURA

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	961	1,174	22.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	608	666	9.5%
CONTROVERSIAS	589	636	8.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	505	552	9.3%
Conciliación	84	84	0.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	18	24	33.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	6	500.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,569	1,840	17.3%

Nota 1: 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.

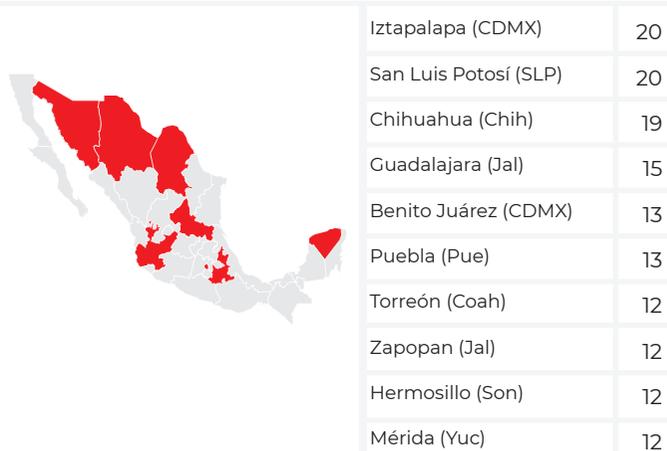
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 164 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Sura, de éstos, 64 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	104
2	Jalisco	53
3	Metropolitana Metro	39
4	Nuevo León	37
5	Coahuila	34
6	Vicepresidencia Jurídica	30
7	Metropolitana Oriente	28
8	Chihuahua	27
9	San Luis Potosí	27
10	Sonora	26



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	16	2.4%
Entre 30 a 39 años	45	6.8%
Entre 40 a 49 años	103	15.5%
Entre 50 a 59 años	151	22.7%
Entre 60 a 69 años	310	46.6%
Entre 70 a 79 años	34	5.1%
Más de 80 años	7	1.1%
TOTAL	666	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO



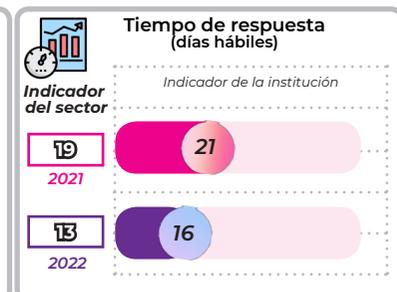
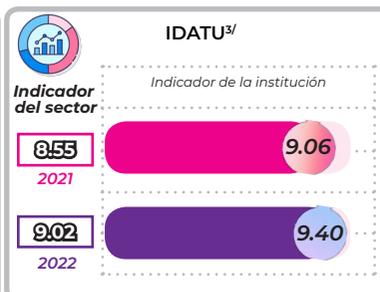
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	608	100.0	666	100.0	9.5
Retiros totales	182	29.9	220	33.0	20.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	106	17.4	104	15.6	-1.9
Separación de cuentas	74	12.2	66	9.9	-10.8
Emisión de estado de cuenta	28	4.6	51	7.7	82.1
Unificación de cuentas	39	6.4	47	7.1	20.5
Trasposos	38	6.3	45	6.8	18.4
Retiros parciales	51	8.4	40	6.0	-21.6
Consulta de resumen de saldos	20	3.3	39	5.9	95.0
Aportaciones voluntarias y complementarias	28	4.6	20	3.0	-28.6
Resto de Productos ^{1/}	42	6.9	34	5.1	-

Consulta de resumen de saldos fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Aportaciones voluntarias y complementarias fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

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 Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Afores. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir 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	9.95	10.00	9.97
2	Afore XXI Banorte	N/A	9.92	10.00	9.95
3	Afore Azteca	N/A	9.68	10.00	9.81
4	Citibanamex Afore	N/A	9.39	10.00	9.64
5	Profuturo AFORE	N/A	9.22	10.00	9.53
6	Principal Afore	N/A	9.21	10.00	9.52
7	Afore Sura	N/A	9.00	10.00	9.40
8	Afore Invercap	N/A	7.57	10.00	8.54
9	Pensionissste	N/A	8.42	7.10	7.89
10	Afore Coppel	N/A	6.59	5.06	5.98
Promedio del Sector		N/A	8.89	9.22	9.02

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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

EVALUACIÓN POR PROCESO

- 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.

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 133 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 133 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos Afore Sura emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 14.3% de los asuntos concluidos en CO y el 7.4% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (133)	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 directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.50	n/a	3.00	n/a	3.00
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	14.29	7.41	24.31	29.77	27.04
Total	100			87.32	84.77	90.04

El puntaje 90.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

sura 90.04 / 10 = 9.00 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 18 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

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

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	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

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Producto	Ponderación
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.00	x	0.6	5.40
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

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 durante el 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 cierre 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			
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 cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRINCIPAL AFORE

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	1,396	1,090	-21.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	983	718	-27.0%
CONTROVERSIAS	953	692	-27.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	812	576	-29.1%
Conciliación	141	116	-17.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	28	25	-10.7%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	2,379	1,808	-24.0%

Nota 1: 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.

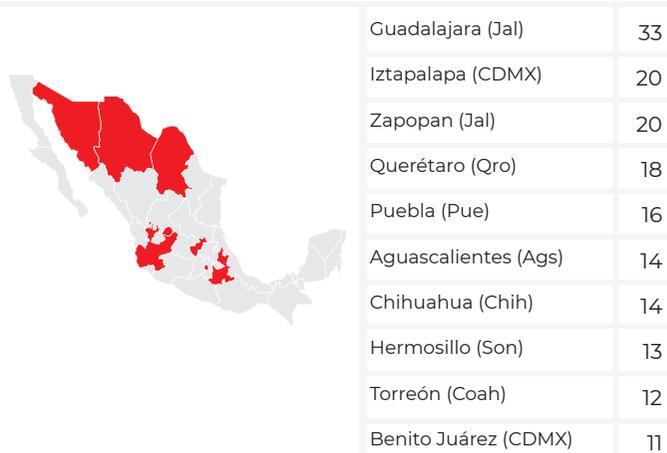
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 162 municipios del país se registran 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	138
2	Jalisco	90
3	Metropolitana Metro	42
4	Nuevo León	34
5	Coahuila	28
6	Querétaro	28
7	Vicepresidencia Jurídica	26
8	Puebla	25
9	Guanajuato	22
10	Yucatán	21

UAU'S que atendieron más reclamaciones

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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	8	1.0%
Entre 30 a 39 años	20	2.8%
Entre 40 a 49 años	68	9.5%
Entre 50 a 59 años	168	23.4%
Entre 60 a 69 años	369	51.4%
Entre 70 a 79 años	65	9.1%
Más de 80 años	20	2.8%
TOTAL	718	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

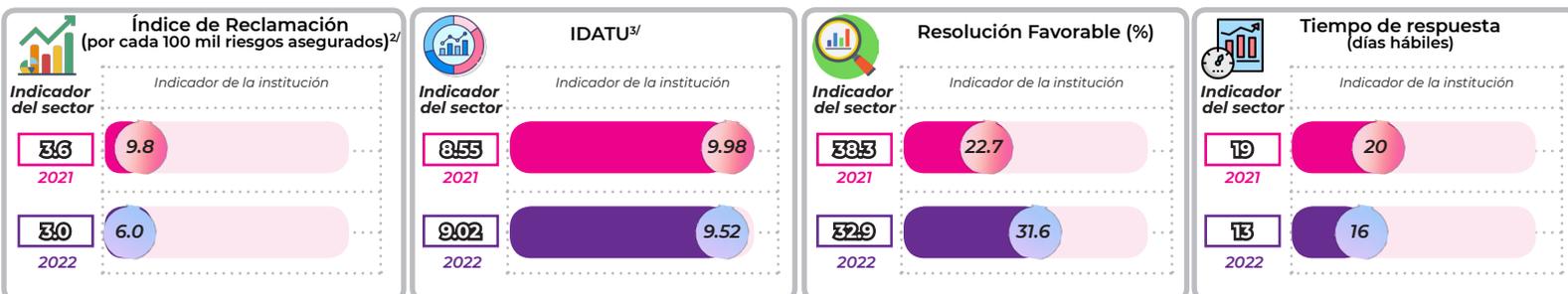
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	983	100.0	718	100.0	-27.0
Retiros totales	360	36.6	220	30.6	-38.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	183	18.6	117	16.3	-36.1
Unificación de cuentas	85	8.7	94	13.1	10.6
Separación de cuentas	72	7.3	88	12.3	22.2
Emisión de estado de cuenta	64	6.5	58	8.1	-9.4
Trasposos	59	6.0	48	6.7	-18.6
Consulta de resumen de saldos	21	2.1	27	3.8	28.6
Expediente Electrónico	39	4.0	27	3.8	-30.8
Resto de Productos ^V	100	10.2	39	5.4	-

Retiros totales fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Consulta de resumen de saldos fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

^V Incluye: Retiros parciales, Aportaciones voluntarias y complementarias, Registro de trabajadores (Afilación), entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

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 Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Afores. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir 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	9.95	10.00	9.97
2	Afore XXI Banorte	N/A	9.92	10.00	9.95
3	Afore Azteca	N/A	9.68	10.00	9.81
4	Citibanamex Afore	N/A	9.39	10.00	9.64
5	Profuturo AFORE	N/A	9.22	10.00	9.53
6	Principal Afore	N/A	9.21	10.00	9.52
7	Afore Sura	N/A	9.00	10.00	9.40
8	Afore Invercap	N/A	7.57	10.00	8.54
9	Pensionissste	N/A	8.42	7.10	7.89
10	Afore Coppel	N/A	6.59	5.06	5.98
Promedio del Sector		N/A	8.89	9.22	9.02

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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.

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 128 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 130 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 9.5% de los asuntos concluidos en CO y el 7.4% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA						
BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (130)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Principal ¹	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	9.38	n/a	3.24	n/a	3.24
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	9.52	7.41	27.88	29.77	28.82
Total	100			91.11	84.77	92.06

El puntaje 92.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.06 / 10 = 9.21 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 23 asuntos atendidos en este proceso por Principal Afore, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

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

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (23)	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	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				
OCTUBRE - DICIEMBRE				
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.21	x	0.6	5.52
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

IDATU= 9.52

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

Sanciones Firmes	10	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	10	100.0%

Número de multas firmes durante el 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 cierre 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	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 cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PROFUTURO AFORE

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	1,054	1,156	9.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	689	650	-5.7%
CONTROVERSIAS	677	636	-6.1%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	607	543	-10.5%
Conciliación	70	92	31.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	10	13	30.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,743	1,806	3.6%

Nota 1: 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.

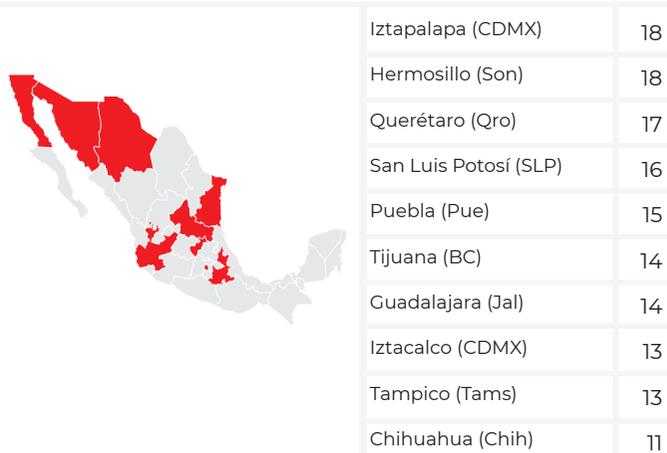
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 153 municipios del país se registran al menos una reclamación de Profuturo 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	95
2	Jalisco	49
3	Metropolitana Metro	49
4	Sonora	31
5	Nuevo León	29
6	Coahuila	27
7	Tamaulipas	27
8	Estado De México	24
9	Baja California	21
10	Metropolitana Oriente	21



(*) 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	21	3.2%
Entre 30 a 39 años	53	8.2%
Entre 40 a 49 años	61	9.4%
Entre 50 a 59 años	171	26.3%
Entre 60 a 69 años	287	44.2%
Entre 70 a 79 años	46	7.1%
Más de 80 años	11	1.7%
TOTAL	650	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

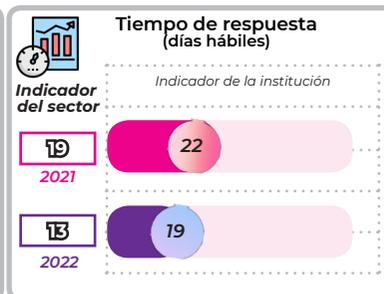
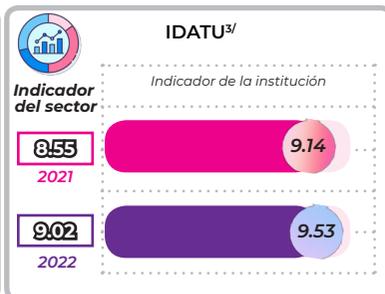
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	689	100.0	650	100.0	-5.7
Retiros totales	296	43.0	260	40.0	-12.2
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	109	15.8	72	11.1	-33.9
Emisión de estado de cuenta	33	4.8	62	9.5	87.9
Separación de cuentas	39	5.7	54	8.3	38.5
Unificación de cuentas	41	6.0	48	7.4	17.1
Consulta de resumen de saldos	24	3.5	36	5.5	50.0
Trasposos	42	6.1	36	5.5	-14.3
Aportaciones voluntarias y complementarias	17	2.5	33	5.1	94.1
Retiros parciales	49	7.1	25	3.9	-49.0
Resto de Productos ^{1/}	39	5.7	24	3.7	-

Aportaciones voluntarias y complementarias fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Retiros totales fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

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 Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Afores. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir 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	9.95	10.00	9.97
2	Afore XXI Banorte	N/A	9.92	10.00	9.95
3	Afore Azteca	N/A	9.68	10.00	9.81
4	Citibanamex Afore	N/A	9.39	10.00	9.64
5	Profuturo AFORE	N/A	9.22	10.00	9.53
6	Principal Afore	N/A	9.21	10.00	9.52
7	Afore Sura	N/A	9.00	10.00	9.40
8	Afore Invercap	N/A	7.57	10.00	8.54
9	Pensionissste	N/A	8.42	7.10	7.89
10	Afore Coppel	N/A	6.59	5.06	5.98
Promedio del Sector		N/A	8.89	9.22	9.02

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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.

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: Acumuló 1 vencimiento de 96 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.0% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; Éste representó el 20.0% de los asuntos vencidos del Sector.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 100 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 1 caso Profuturo Afore, emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Éste representó el 5.6% de los asuntos concluidos en CO y el 3.7% del sector.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA						
BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (100)	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	1.04	20.00	8.69	7.75	8.22
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.46	n/a	2.38	n/a	2.38
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	5.56	3.70	30.84	32.38	31.61
Total	100			91.91	85.13	92.21

El puntaje 92.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.21 / 10 = 9.22 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 22 asuntos atendidos en este proceso por Profuturo Afore, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Profuturo Afore no registraron incumplimiento en el proceso.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (22)	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	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				
OCTUBRE - DICIEMBRE				
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.22	x	0.6	5.53
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

IDATU= 9.53

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 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 cierre 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	558	724	29.7%
Estatus del asunto			
Concluido	348	320	80.4%
En Trámite	0	78	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 cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CITIBANAMEX AFORE

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	1,488	1,657	11.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	971	997	2.7%
CONTROVERSIAS	953	953	0.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	833	794	-4.7%
Conciliación	120	159	32.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	16	36	125.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	7	250.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	2,459	2,654	7.9%

Nota 1: 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.

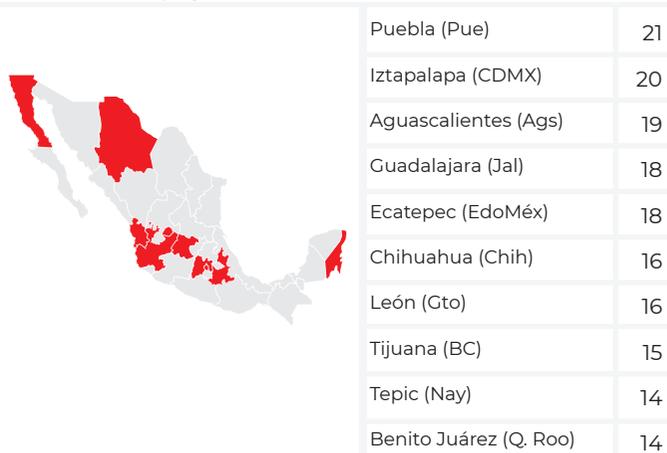
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 210 municipios del país se registran al menos una reclamación de Citibanamex Afore, de éstos, 82 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	158
2	Metropolitana Metro	77
3	Jalisco	63
4	Vicepresidencia Jurídica	44
5	Sinaloa	43
6	Nuevo León	42
7	Guanajuato	41
8	Puebla	41
9	Veracruz	36
10	Coahuila	32



(*) 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	26	2.6%
Entre 30 a 39 años	96	9.6%
Entre 40 a 49 años	153	15.4%
Entre 50 a 59 años	214	21.5%
Entre 60 a 69 años	414	41.5%
Entre 70 a 79 años	83	8.3%
Más de 80 años	11	1.1%
TOTAL	997	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

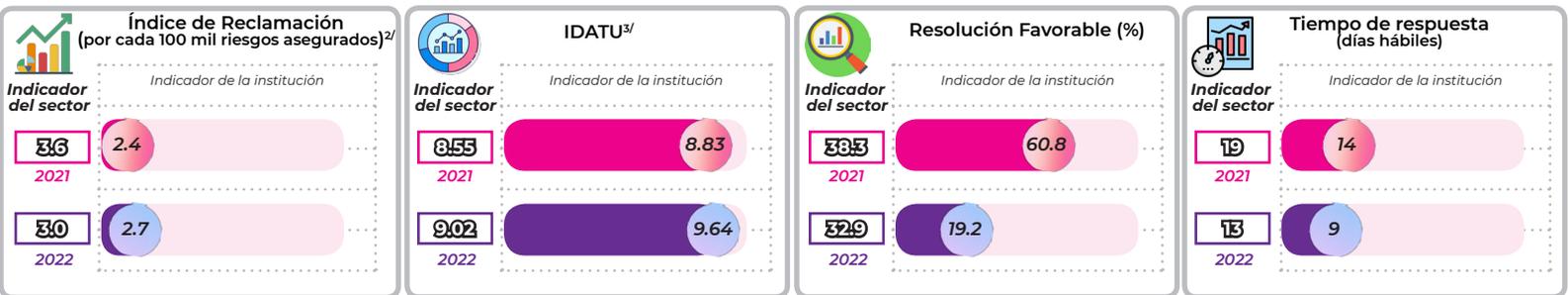
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	971	100.0	997	100.0	2.7
Retiros totales	335	34.5	328	32.9	-2.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	123	12.7	121	12.1	-1.6
Emisión de estado de cuenta	96	9.9	114	11.4	18.8
Separación de cuentas	71	7.3	114	11.4	60.6
Unificación de cuentas	88	9.1	70	7.0	-20.5
Trasposos	45	4.6	60	6.0	33.3
Retiros parciales	88	9.1	59	5.9	-33.0
Consulta de resumen de saldos	39	4.0	48	4.8	23.1
Resto de Productos ^{1/}	86	8.9	83	8.3	-

Separación de cuentas fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Retiros parciales fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

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 Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Afores. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir 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	9.95	10.00	9.97
2	Afore XXI Banorte	N/A	9.92	10.00	9.95
3	Afore Azteca	N/A	9.68	10.00	9.81
4	Citibanamex Afore	N/A	9.39	10.00	9.64
5	Profuturo AFORE	N/A	9.22	10.00	9.53
6	Principal Afore	N/A	9.21	10.00	9.52
7	Afore Sura	N/A	9.00	10.00	9.40
8	Afore Invercap	N/A	7.57	10.00	8.54
9	Pensionisste	N/A	8.42	7.10	7.89
10	Afore Coppel	N/A	6.59	5.06	5.98
Promedio del Sector		N/A	8.89	9.22	9.02

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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.

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 146 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 150 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 8.7% de los asuntos concluidos en CO y el 7.4% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA						
BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (150)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Citibanamex 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	1.89	n/a	4.81	n/a	4.81
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	8.70	7.41	28.50	29.77	29.13
Total	100	93.94	7.41	93.31	84.77	93.94

El puntaje 93.94 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.94 / 10 = 9.39 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, 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: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (31)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Citibanamex Afore	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 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Producto	Ponderación
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.39	x	0.6	5.64
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

IDATU= 9.64

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

Sanciones Firmes	2	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	2	100.0%

Número de multas firmes durante el 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 cierre 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			
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 cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CITIBANAMEX AFORE

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	1,706	1,737	1.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,066	925	-13.2%
CONTROVERSIAS	1,039	894	-14.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	919	779	-15.2%
Conciliación	120	115	-4.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	22	26	18.2%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	4	5	25.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	2,772	2,662	-4.0%

Nota 1: 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** : 20,763

Atendidas por **Afore Azteca** : 2,662

Part. 12.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 238 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Azteca, de éstos, 69 concentran el 60% de las quejas.

Chihuahua (Chih)	36
Puebla (Pue)	34
Tijuana (BC)	26
Iztapalapa (CDMX)	26
Benito Juárez (Q. Roo)	22
Cuernavaca (Mor)	19
Querétaro (Qro)	16
Villa Hermosa (Tab)	16
Tepic (Nay)	15
Guadalajara (Jal)	14

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	97
2	Chihuahua	56
3	Metropolitana Metro	54
4	Puebla	42
5	Jalisco	38
6	Metropolitana Oriente	36
7	Quintana Roo	35
8	Nayarit	32
9	Vicepresidencia Jurídica	31
10	Estado De México	30



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	37	4.0%
Entre 30 a 39 años	80	8.7%
Entre 40 a 49 años	94	10.2%
Entre 50 a 59 años	154	16.7%
Entre 60 a 69 años	433	46.8%
Entre 70 a 79 años	111	12.0%
Más de 80 años	16	1.7%
TOTAL	925	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

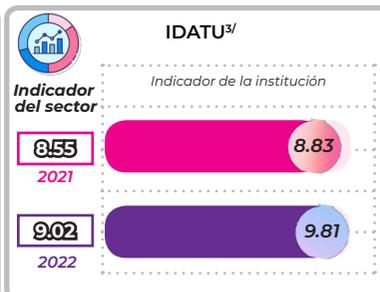
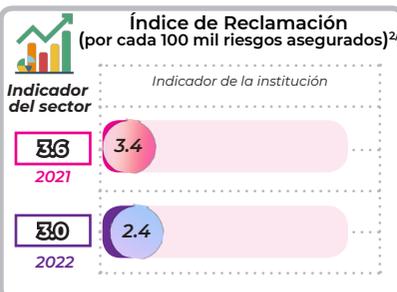
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	1,066	100.0	925	100.0	-13.2
Retiros totales	439	41.2	372	40.2	-15.3
Trasposos	207	19.4	109	11.8	-47.3
Emisión de estado de cuenta	52	4.9	103	11.1	98.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	121	11.4	92	10.0	-24.0
Unificación de cuentas	66	6.2	55	6.0	-16.7
Separación de cuentas	42	3.9	54	5.8	28.6
Consulta de resumen de saldos	33	3.1	41	4.4	24.2
Retiros parciales	54	5.1	36	3.9	-33.3
Resto de Productos ^{1/}	52	4.9	63	6.8	-

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Emisión de Estado de cuenta fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

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 Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Afores. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir 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	9.95	10.00	9.97
2	Afore XXI Banorte	N/A	9.92	10.00	9.95
3	Afore Azteca	N/A	9.68	10.00	9.81
4	Citibanamex Afore	N/A	9.39	10.00	9.64
5	Profuturo AFORE	N/A	9.22	10.00	9.53
6	Principal Afore	N/A	9.21	10.00	9.52
7	Afore Sura	N/A	9.00	10.00	9.40
8	Afore Invercap	N/A	7.57	10.00	8.54
9	Pensionissste	N/A	8.42	7.10	7.89
10	Afore Coppel	N/A	6.59	5.06	5.98
Promedio del Sector		N/A	8.89	9.22	9.02

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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.

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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 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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 177 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 179 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 1 caso Afore Azteca emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Éste representó el 3.7% de los asuntos concluidos en CO y el 3.7% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA						
BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (179)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Afore Azteca	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	3.59	n/a	4.46	n/a	4.46
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	3.70	3.70	32.23	32.38	32.31
Total	100	96.76	96.76	96.68	87.38	96.76

El puntaje 96.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Afore Azteca 96.76 / 10 = 9.68 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, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

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

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (31)	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 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Producto	Ponderación
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.68	x	0.6	5.81
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

IDATU= 9.81

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 durante el 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 cierre 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			
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 cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE XXI BANORTE

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	2,861	2,550	-10.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,933	1,506	-22.1%
CONTROVERSIAS	1,899	1,482	-22.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,707	1,277	-25.2%
Conciliación	192	205	6.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	28	22	-21.4%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	6	1	-83.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	4,794	4,056	-15.4%

Nota 1: 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.

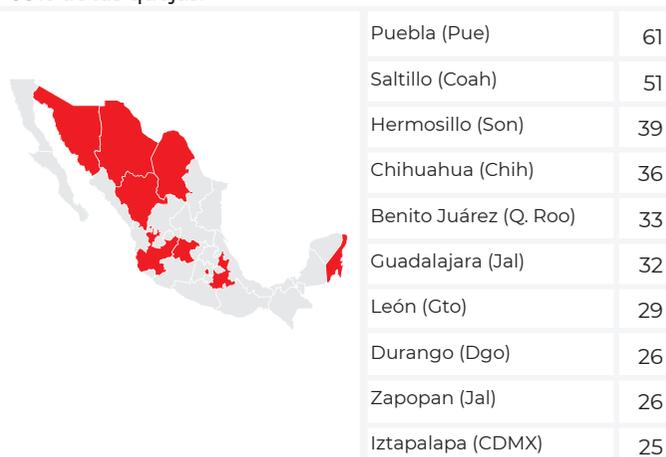
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 287 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore XXI Banorte, de éstos, 72 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	194
2	Jalisco	123
3	Coahuila	111
4	Puebla	89
5	Metropolitana Metro	85
6	Sonora	71
7	Guanajuato	54
8	Nuevo León	51
9	Quintana Roo	46
10	Chihuahua	45

UAU'S que atendieron más reclamaciones

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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	13	0.8%
Entre 30 a 39 años	86	5.7%
Entre 40 a 49 años	236	15.7%
Entre 50 a 59 años	405	26.9%
Entre 60 a 69 años	626	41.6%
Entre 70 a 79 años	118	7.8%
Más de 80 años	22	1.5%
TOTAL	1,506	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO



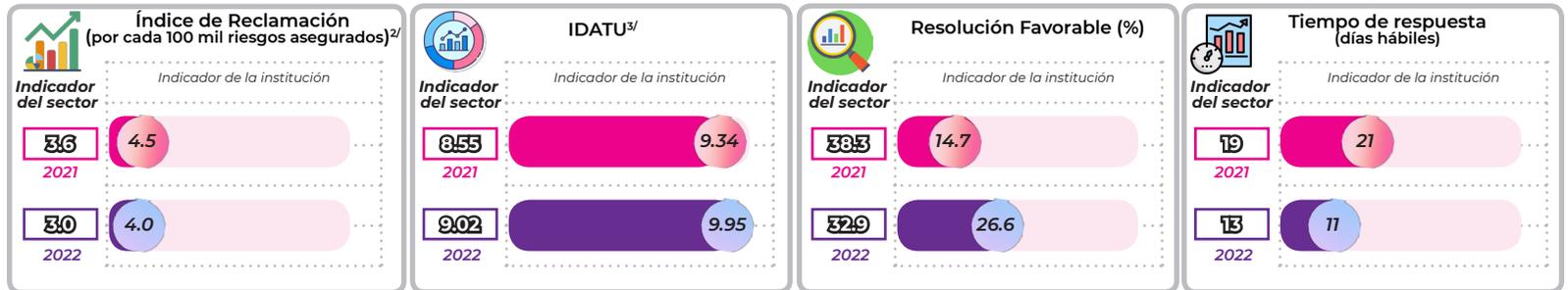
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	1,933	100.0	1,506	100.0	-22.1
Retiros totales	663	34.3	459	30.5	-30.8
Separación de cuentas	196	10.1	292	19.4	49.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS-	294	15.2	179	11.9	-39.1
Trasposos	177	9.2	127	8.4	-28.2
Emisión de estado de cuenta	118	6.1	120	8.0	1.7
Unificación de cuentas	98	5.1	87	5.8	-11.2
Retiros parciales	76	3.9	80	5.3	5.3
Consulta de resumen de saldos	67	3.5	55	3.7	-17.9
Expediente Electrónico	156	8.1	51	3.4	-67.3
Resto de Productos ^{1/}	88	4.6	56	3.7	-

Separación de cuentas fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Expediente electrónico fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

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 Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Afores. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir 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	9.95	10.00	9.97
2	Afore XXI Banorte	N/A	9.92	10.00	9.95
3	Afore Azteca	N/A	9.68	10.00	9.81
4	Citibanamex Afore	N/A	9.39	10.00	9.64
5	Profuturo AFORE	N/A	9.22	10.00	9.53
6	Principal Afore	N/A	9.21	10.00	9.52
7	Afore Sura	N/A	9.00	10.00	9.40
8	Afore Invercap	N/A	7.57	10.00	8.54
9	Pensionisste	N/A	8.42	7.10	7.89
10	Afore Coppel	N/A	6.59	5.06	5.98
Promedio del Sector		N/A	8.89	9.22	9.02

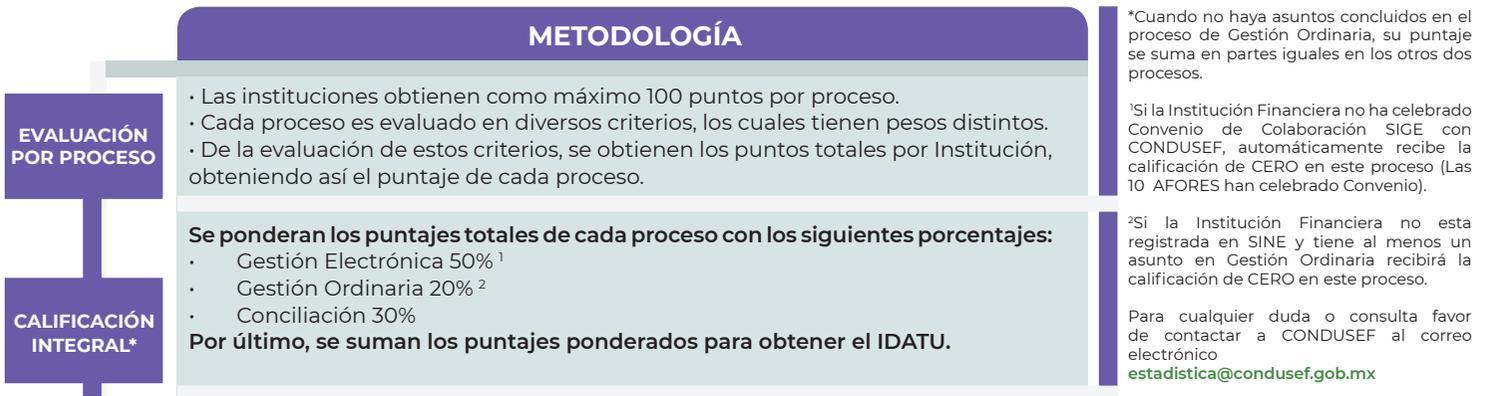
(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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.



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 273 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 275 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA						
BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (275)	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	4.97	n/a	4.16	n/a	4.16
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			99.16	90.00	99.16

El puntaje 99.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



99.16 / 10 = 9.92 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 46 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

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

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (46)	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				
OCTUBRE - DICIEMBRE				
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.92	x	0.6	5.95
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

IDATU= 9.95

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 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 cierre 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 cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INBURSA

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	278	286	2.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	164	167	1.8%
CONTROVERSIAS	160	165	3.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	145	148	2.1%
Conciliación	15	17	13.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	2	-50.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	442	453	2.5%

Nota 1: 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 72 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Inbursa, de éstos, 48 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	22
2	Nuevo León	15
3	Sonora	13
4	Jalisco	10
5	Puebla	8
6	Veracruz	8
7	Sinaloa	7
8	Tamaulipas	7
9	Metropolitana Metro	6
10	Michoacán	6

(*) 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 47% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 53% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	3	1.8%
Entre 30 a 39 años	3	1.8%
Entre 40 a 49 años	16	9.6%
Entre 50 a 59 años	47	28.1%
Entre 60 a 69 años	86	51.5%
Entre 70 a 79 años	11	6.6%
Más de 80 años	1	0.6%
TOTAL	167	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

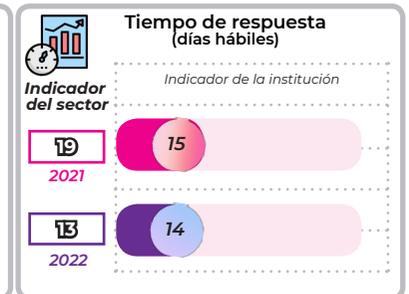
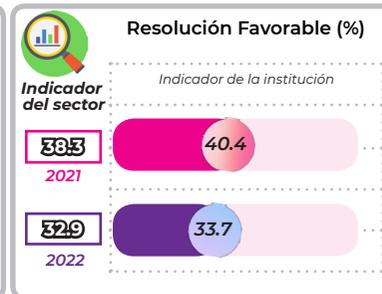
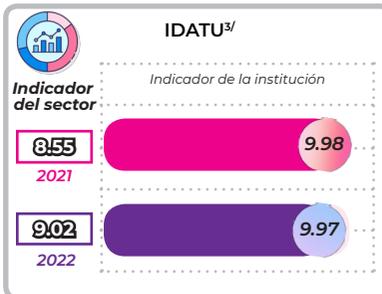
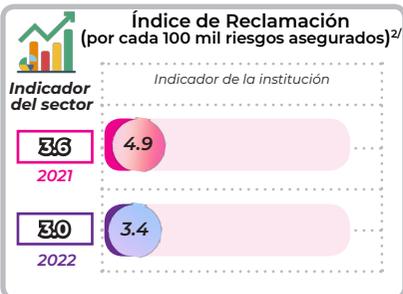
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	164	100.0	167	100.0	1.8
Retiros totales	61	37.2	74	44.3	21.3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	21	12.8	22	13.2	4.8
Trasposos	19	11.6	18	10.8	-5.3
Unificación de cuentas	11	6.7	13	7.8	18.2
Emisión de estado de cuenta	8	4.9	10	6.0	25.0
Separación de cuentas	9	5.5	10	6.0	11.1
Retiros parciales	13	7.9	8	4.8	-38.5
Consulta de resumen de saldos	13	7.9	5	3.0	-61.5
Resto de Productos ^{1/}	9	5.5	7	4.2	-

Emisión de estado de cuenta fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Consulta de resumen de saldos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

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 Aseguradora y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Afores. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir 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	9.95	10.00	9.97
2	Afore XXI Banorte	N/A	9.92	10.00	9.95
3	Afore Azteca	N/A	9.68	10.00	9.81
4	Citibanamex Afore	N/A	9.39	10.00	9.64
5	Profuturo AFORE	N/A	9.22	10.00	9.53
6	Principal Afore	N/A	9.21	10.00	9.52
7	Afore Sura	N/A	9.00	10.00	9.40
8	Afore Invercap	N/A	7.57	10.00	8.54
9	Pensionisste	N/A	8.42	7.10	7.89
10	Afore Coppel	N/A	6.59	5.06	5.98
Promedio del Sector		N/A	8.89	9.22	9.02

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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.

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 24 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 25 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: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA						
BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (25)	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	3.54	n/a	4.46	n/a	4.46
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	99.46	90.00	99.46	90.00	99.46

El puntaje 99.46 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 3 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: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (3)	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

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.95	x	0.6	5.97
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

IDATU= 9.97

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 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 cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	406	429	5.7%
Consultas	293	317	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			
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 cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.