

Ficha Estadística

Presidencia Condusef
Sociedades Financieras
Populares

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 LIBERTAD SERVICIOS FINANCIEROS

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	301	331	10.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,472	986	-33.0%
CONTROVERSIAS	1,464	969	-33.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	163	126	-22.7%
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,269	805	-36.6%
Conciliación	32	38	18.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	8	12	50.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	3	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	2	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,773	1,317	-25.7%

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

Aesorías: 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 SOFIPOS



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 195 municipios del país se registra al menos una reclamación de Libertad Servicios Financieros, de éstos, 36 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	REDECO*	805
2	Estado de México	19
3	Guanajuato	18
4	Vicepresidencia Jurídica**	17
5	Metropolitana Central	13
6	Durango	12
7	Morelos	11
8	Metropolitana Oriente	8
9	Puebla	8
10	Querétaro	8



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	66	6.7%
Entre 30 a 39 años	283	28.7%
Entre 40 a 49 años	234	23.7%
Entre 50 a 59 años	191	19.4%
Entre 60 a 69 años	163	16.5%
Entre 70 a 79 años	49	5.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	986	100.0%

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

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	1,472	100.0	986	100.0	-33.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,061	72.1	584	59.2	-45.0
Crédito personal	329	22.3	327	33.2	-0.6
Crédito de nómina	43	2.9	34	3.5	-20.9
Crédito ABCD	7	0.5	13	1.3	85.7
Resto de Productos ^{1/}	32	2.2	28	2.8	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Crédito ABCD fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

^{1/}Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Conducef 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 las Sociedades de Información Crediticia y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sic's.

¿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	Financiera Monte de Piedad	N/A	9.80	10.00	9.88
2	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	N/A	9.75	10.00	9.85
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	N/A	9.63	10.00	9.78
4	Ku-Bo Financiero	N/A	9.19	8.28	8.82
5	Te Creemos	N/A	7.95	10.00	8.77
6	Libertad Servicios Financieros	N/A	6.34	6.80	6.52
Promedio del Sector		9.13	8.66	8.54	8.99

(*) 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 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 40 Sofipos 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 (26 DE 40 Sofipos 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 27 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 27 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 4 casos Libertad Servicios Financieros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 66.7% de los asuntos concluidos en CO y el 66.7% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (27)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Libertad	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	13.26	n/a	2.42	n/a	2.42	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	66.67	66.67	1.00	1.00	1.00	
Total	100			63.42	56.00	63.42	

El puntaje 63.42 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 9 asuntos atendidos en este proceso, 2 (22.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representarán el 33.3% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: 1 asunto (11.1%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 5.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Libertad Servicios Financieros no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (9)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Libertad	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	22.22	33.33	1.00	15.50	8.25
Informes no razonados	10	11.11	20.00	1.00	7.75	4.38
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	11.11	5.00	22.48	28.19	25.33
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			54.48	81.44	67.96

El puntaje 67.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$67.96 / 10 = 6.80 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	6.34	0.6	3.80
Conciliación	6.80	0.4	2.72

IDATU= 6.52

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	4,525	2,660	-41.2%
Consultas	1,242	1,018	-18.0%
Controversias:	3,283	1,642	-50.0%
Aclaraciones	2,585	803	-68.9%
Reclamaciones	698	839	20.2%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	2,294	1,091	-52.4%
Sucursales	625	254	-59.4%
Correo electrónico	177	151	-14.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	163	121	-25.8%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	24	25	4.2%
UNE	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Total	3,283	1,642	-50.0%
Estatus del asunto			
Concluido	3,283	1,533	93.4%
En Trámite	0	109	6.6%

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 TE CREEMOS

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	165	223	35.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	341	418	22.6%
CONTROVERSIAS	335	414	23.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	65	80	23.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	260	317	21.9%
Conciliación	10	17	70.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	3	-25.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	506	641	26.7%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

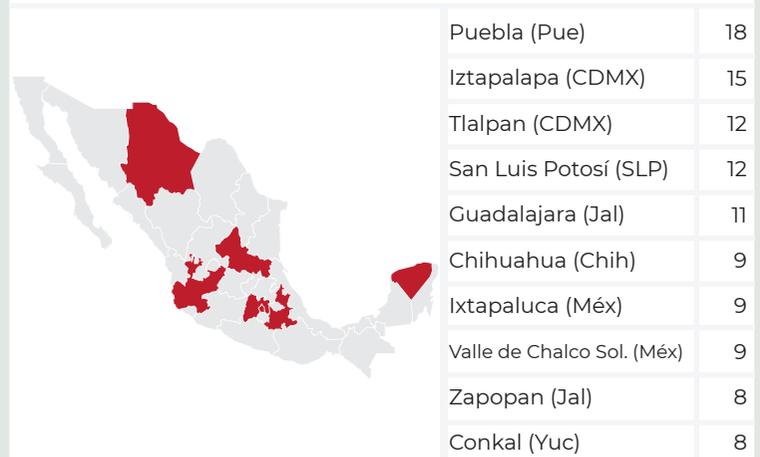
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 141 municipios del país se registra al menos una reclamación de Te Creemos, de éstos, 38 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	REDECO*	317
2	Chihuahua	9
3	Tlaxcala	8
4	Chiapas	7
5	Oaxaca	7
6	Quintana Roo	7
7	Guanajuato	6
8	Guerrero	6
9	Morelos	6
10	Campeche	5



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	63	15.1%
Entre 30 a 39 años	88	21.1%
Entre 40 a 49 años	130	31.1%
Entre 50 a 59 años	96	22.9%
Entre 60 a 69 años	29	6.9%
Entre 70 a 79 años	12	2.9%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	418	100.0%

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

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	341	100.0	418	100.0	22.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	181	53.1	193	46.2	6.6
Crédito personal	106	31.1	137	32.8	29.2
Créditos solidarios y/o grupal	37	10.8	66	15.7	78.4
Crédito PYME	2	0.6	7	1.7	250.0
Crédito de nómina	6	1.8	4	1.0	-33.3
Resto de Productos ^{1/}	9	2.6	11	2.6	-

Crédito PYME fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

^{1/}Incluye: Microcréditos, Crédito ABCD, Créditos y préstamos de habilitación y avío, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Conducef 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 las Sociedades de Información Crediticia y compararlo frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sic's.

¿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	Financiera Monte de Piedad	N/A	9.80	10.00	9.88
2	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	N/A	9.75	10.00	9.85
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	N/A	9.63	10.00	9.78
4	Ku-Bo Financiero	N/A	9.19	8.28	8.82
5	Te Creemos	N/A	7.95	10.00	8.77
6	Libertad Servicios Financieros	N/A	6.34	6.80	6.52
Promedio del Sector		9.13	8.66	8.54	8.99

(*) 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 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 40 Sofipos que se encuentran en operación.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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 (26 DE 40 Sofipos 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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de 16 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de 16 asuntos concluidos en el periodo, no presentaron solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 1 caso, Te creemos emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 50.0% de los asuntos concluidos en CO y el 16.7% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (16)	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	17.50	n/a	1.53	n/a	1.53	
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	50.00	16.67	9.50	26.50	18.00	
Total	100			71.03	81.50	79.53	

El puntaje 79.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 2 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

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

Por otro lado, Te creemos no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (2)	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	✓
	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	7.95	x	0.6	4.77
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

$$IDATU = 8.77$$

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	185	222	20.0%
Consultas	91	71	-22.0%
Controversias:	94	151	60.6%
Aclaraciones	26	30	15.4%
Reclamaciones	68	121	77.9%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-Gestión Electrónica	66	80	21.2%
Teléfono	10	39	290.0%
Correo electrónico	15	15	0.0%
Página de internet	0	13	-
Sucursales	3	4	33.3%
UNE	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Total	94	151	60.6%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	94	142	94.0%
En Trámite	0	9	6.0%

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 KU-BO FINANCIERO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	39	174	346.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	343	339	-1.2%
CONTROVERSIAS	341	326	-4.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	9	35	288.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	319	261	-18.2%
Conciliación	13	30	130.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	12	500.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	382	513	34.3%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 105 municipios del país se registra al menos una reclamación de Ku-Bo Financiero, de éstos, 24 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	REDECO*	261
2	Metropolitana Central	13
3	Vicepresidencia Jurídica**	13
4	Jalisco	7
5	Metropolitana Metro	5
6	Aguascalientes	4
7	Hidalgo	4
8	Guanajuato	3
9	Puebla	3
10	Querétaro	3



(*) 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 49% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 51% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	71	20.9%
Entre 30 a 39 años	146	43.1%
Entre 40 a 49 años	70	20.6%
Entre 50 a 59 años	48	14.2%
Entre 60 a 69 años	4	1.2%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	339	100.0%

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

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

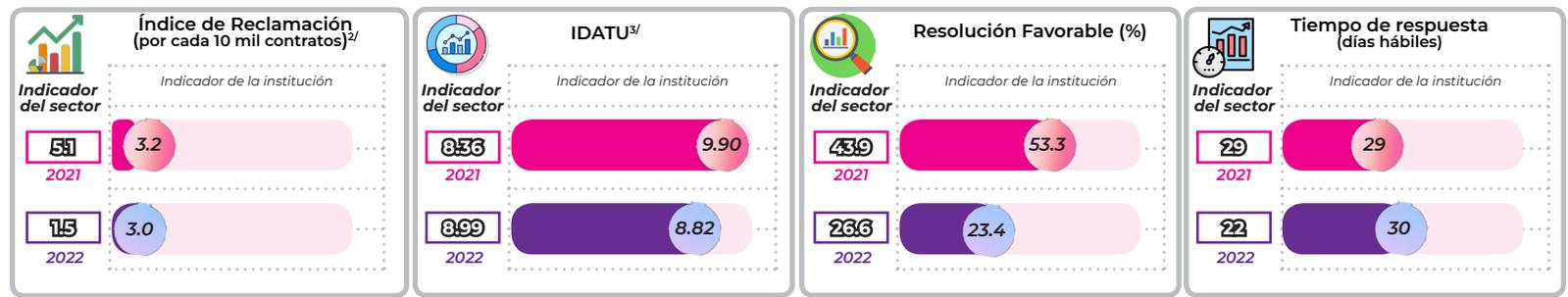


PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	343	100.0	339	100.0	-1.2
Crédito personal	73	21.3	287	84.6	293.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	259	75.5	39	11.5	-84.9
Microcréditos	3	0.9	5	1.5	66.7
Resto de Productos ^{1/}	8	2.3	8	2.4	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

^{1/}Incluye: Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Crédito ABCD, Crédito con garantía prendaria, 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 las Sociedades de Información Crediticia y compararlo frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sic's.

¿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	Financiera Monte de Piedad	N/A	9.80	10.00	9.88
2	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	N/A	9.75	10.00	9.85
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	N/A	9.63	10.00	9.78
4	Ku-Bo Financiero	N/A	9.19	8.28	8.82
5	Te Creemos	N/A	7.95	10.00	8.77
6	Libertad Servicios Financieros	N/A	6.34	6.80	6.52
Promedio del Sector		9.13	8.66	8.54	8.99

(*) 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 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 40 Sofipos que se encuentran en operación.



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



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 (26 DE 40 Sofipos 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 6 asuntos directos, lo que implicó que en el 16.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste representó el 12.5% de los asuntos vencidos del Sector.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 6 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: Ku - Bo Financiero no presentó asuntos concluidos en CO y del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (6)	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	16.67	12.50	1.00	8.71	4.86
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.17	n/a	2.02	n/a	2.02
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			88.02	88.71	91.87

El puntaje 91.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



91.87/ 10 = 9.19 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 7 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: 3 asuntos (42.9%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 15.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Ku - Bo Financiero no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (7)	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	42.86	15.00	1.00	24.56	12.78	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			71.00	94.56	82.78	

El puntaje 82.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.78 / 10 = 8.28 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.19	x	0.6	5.51
Conciliación	8.28	x	0.4	3.31

IDATU= 8.82

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	61	363	495.1%
Consultas	29	219	655.2%
Controversias:	32	144	350.0%
Aclaraciones	5	43	760.0%
Reclamaciones	27	101	274.1%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	0	3	-
Sucursales	2	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	8	29	262.5%
UNE	15	38	153.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	6	22	266.7%
Correo electrónico	1	52	5100.0%
Página de internet	0	0	-
Total	32	144	350.0%
Estatus del asunto			
2021	2022	Part.	
Concluido	32	133	92.4%
En Trámite	0	11	7.6%

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 CONSEJO DE ASISTENCIA AL MICROEMPRENDEDOR

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	222	288	29.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	369	403	9.2%
CONTROVERSIAS	363	395	8.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	9	35	288.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	319	261	-18.2%
Conciliación	13	30	130.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	12	500.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	591	691	16.9%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 128 municipios del país se registra al menos una reclamación de Consejo de Asistencia al Microemprendedor, de éstos, 35 concentran el 60% de las quejas.



Atizapán de Zaragoza (Méx)	15
Iztapalapa (CDMX)	14
Nezahualcóyotl (Méx)	14
Valle de Chalco Solid. (Méx)	12
Gustavo A. Madero (CDMX)	11
Puebla (Pue)	11
Ixtapaluca (Méx)	9
Tlalnepantla de Baz (Méx)	9
La Paz (BCS)	8
Guadalajara (Jal)	8

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

TOP 10

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

1 REDECO*	316
2 Metropolitana Central	20
3 Vicepresidencia Jurídica**	8
4 Guanajuato	7
5 Metropolitana Oriente	7
6 Estado de México	6
7 Metropolitana Metro	6
8 Puebla	4
9 San Luis Potosí	4
10 Jalisco	3



(*) 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 33% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 67% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	87	21.6%
Entre 30 a 39 años	102	25.3%
Entre 40 a 49 años	83	20.6%
Entre 50 a 59 años	97	24.1%
Entre 60 a 69 años	29	7.2%
Entre 70 a 79 años	5	1.2%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	403	100.0%

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

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO



PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	369	100.0	403	100.0	9.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	157	42.5	133	33.0	-15.3
Crédito personal	80	21.7	125	31.0	56.3
Créditos solidarios y/o grupal	117	31.7	107	26.5	-8.5
Microcréditos	4	1.1	20	5.0	400.0
Resto de Productos ^{1/}	11	3.0	18	4.5	-

Créditos Solidarios y/o grupal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Microcréditos fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

^{1/}Incluye: Crédito empresarial, Crédito PYME, Crédito con garantía hipotecaria, Crédito ABCD, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Conducef 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 las Sociedades de Información Crediticia y compararlo frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sic's.

¿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	Financiera Monte de Piedad	N/A	9.80	10.00	9.88
2	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	N/A	9.75	10.00	9.85
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	N/A	9.63	10.00	9.78
4	Ku-Bo Financiero	N/A	9.19	8.28	8.82
5	Te Creemos	N/A	7.95	10.00	8.77
6	Libertad Servicios Financieros	N/A	6.34	6.80	6.52
Promedio del Sector		9.13	8.66	8.54	8.99



(*) 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 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 40 Sofipos 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.

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 (26 DE 40 Sofipos 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 14 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 14 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: Consejo de Asistencia al Microemprendedor no presentó asuntos concluidos en CO y del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (14)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de CAME	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.57	n/a	1.30	n/a	1.30	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			96.30	90.00	96.30	

El puntaje 96.30 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

CAME $96.30 / 10 = 9.63$ 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 5 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Consejo de Asistencia al Microempendedor no registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Consejo de Asistencia al Microempendedor no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (5)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de CAME	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	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 82.78 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	Calificación Ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.63	x	0.6	5.78
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

IDATU= 9.78

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 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	431	261	-39.4%
Consultas	257	48	-80.9%
Controversias:	180	213	18.3%
Aclaraciones	57	60	17.6%
Reclamaciones	129	153	18.6%
Controversias - Medios de Recepción			
Correo electrónico	18	66	266.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	81	62	-23.5%
Teléfono	74	44	-40.5%
Sucursales	3	30	900.0%
UNE	4	11	175.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Total	180	213	18.3%
Estatus del asunto			
Concluido	180	193	90.6%
En Trámite	0	20	9.4%

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 FINCOMÚN

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	79	77	-2.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	256	247	-3.5%
CONTROVERSIAS	254	247	-2.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	31	25	-19.4%
Gestión de Cobranza (REDECO)	216	216	0.0%
Conciliación	7	6	-14.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	335	324	-3.3%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 89 municipios del país se registra al menos una reclamación de Fincomún, de éstos, 26 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	REDECO*	216
2	Sinaloa	9
3	Chiapas	5
4	Metropolitana Oriente	4
5	Metropolitana Central	3
6	Metropolitana Metro	3
7	Estado de México	2
8	Oaxaca	2
9	Chihuahua	1
10	Morelos	1



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	15	6.1%
Entre 30 a 39 años	72	29.1%
Entre 40 a 49 años	64	25.9%
Entre 50 a 59 años	56	22.7%
Entre 60 a 69 años	40	16.2%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	247	100.0%

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

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

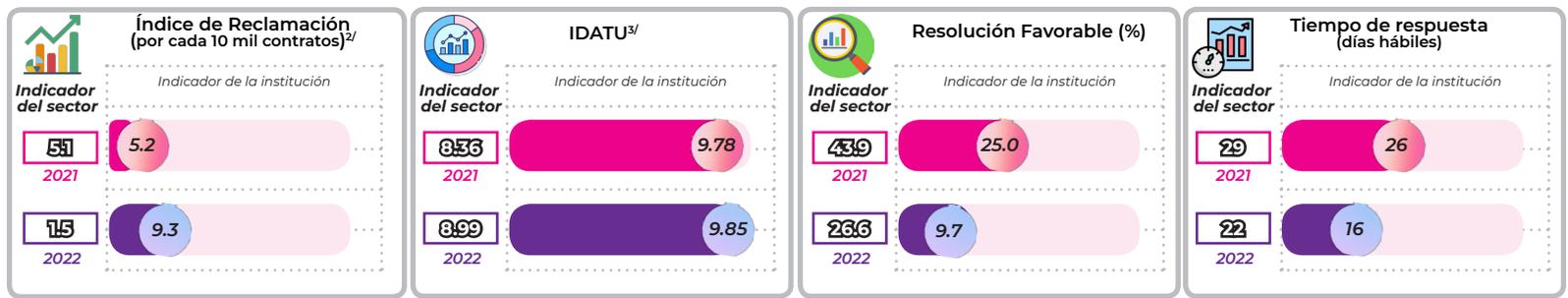
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	256	100.0	247	100.0	-3.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	148	57.8	146	59.1	-1.4
Crédito personal	79	30.9	76	30.8	-3.8
Crédito de nómina	12	4.7	9	3.6	-25.0
Microcréditos	6	2.3	6	2.4	0.0
Resto de Productos ^{1/}	11	4.3	10	4.1	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/}Incluye: Tarjeta de crédito, Créditos y préstamos de habilitación y avío, Crédito con garantía prendaria, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Conducef 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 las Sociedades de Información Crediticia y compararlo frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sic's.

¿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	Financiera Monte de Piedad	N/A	9.80	10.00	9.88
2	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	N/A	9.75	10.00	9.85
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	N/A	9.63	10.00	9.78
4	Ku-Bo Financiero	N/A	9.19	8.28	8.82
5	Te Creemos	N/A	7.95	10.00	8.77
6	Libertad Servicios Financieros	N/A	6.34	6.80	6.52
Promedio del Sector		9.13	8.66	8.54	8.99

(*) 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 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 40 Sofipos 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 (26 DE 40 Sofipos 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 6 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 6 asuntos concluidos en el periodo, no presentaron solicitudes de prórrogas no aceptadas.

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



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (6)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Fincomún	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	12.67	n/a	2.54	n/a	2.54	
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			97.54	90.00	97.54	

El puntaje 97.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.54/ 10 = 9.75 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 1 asunto atendido en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

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

Por otro lado, Fincomún firmó 1 convenio y no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Fincomún	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	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 100.0 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
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.75	0.6	5.85
Conciliación	10.00	0.4	4.00

IDATU= 9.85

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 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	1,429	1,362	-4.69%
Consultas	268	178	-33.6%
Controversias:	1,161	1,184	2.0%
Aclaraciones	7	9	800.0%
Reclamaciones	1,160	1,175	1.3%
Controversias - Medios de Recepción			
Página de internet	1,116	1,132	1.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	31	25	-19.4%
UNE	6	13	116.7%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	6	6	0.0%
Sucursales	2	4	100.0%
Correo electrónico	0	3	-
Teléfono	0	1	-
Total	1,161	1,184	2.0%
Estatus del asunto			
Concluido	1,161	1,184	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 FINANCIERA MONTE DE PIEDAD

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	59	118	100.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	379	399	5.3%
CONTROVERSIAS	379	399	5.3%
Gestión Ordinaria	8	1	-87.5%
Gestión Electrónica	35	27	-22.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	329	369	12.2%
Conciliación	7	2	-71.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	0	-
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	438	517	18.0%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 86 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Monte de Piedad, de éstos, 19 concentran el 60% de las quejas.



Iztapalapa (CDMX)	23
Cuauhtémoc (CDMX)	18
Gustavo A. Madero (CDMX)	18
Coyoacán (CDMX)	17
Azcapotzalco (CDMX)	15
Tlalpan (CDMX)	15
Querétaro (Qro)	14
Iztacalco (CDMX)	12
Ecatepec (Méx)	12
Nezahualcóyotl (Méx)	12

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

TOP 10

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

1 REDECO*	369
2 Metropolitana Central	8
3 Metropolitana Metro	6
4 Veracruz	5
5 Aguascalientes	2
6 Jalisco	2
7 Metropolitana Oriente	2
8 Coahuila	1
9 Estado de México	1
10 Nuevo León	1



(*) 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	26	6.5%
Entre 30 a 39 años	93	23.3%
Entre 40 a 49 años	93	23.3%
Entre 50 a 59 años	40	10.0%
Entre 60 a 69 años	120	30.1%
Entre 70 a 79 años	27	6.8%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	399	100.0%

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

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

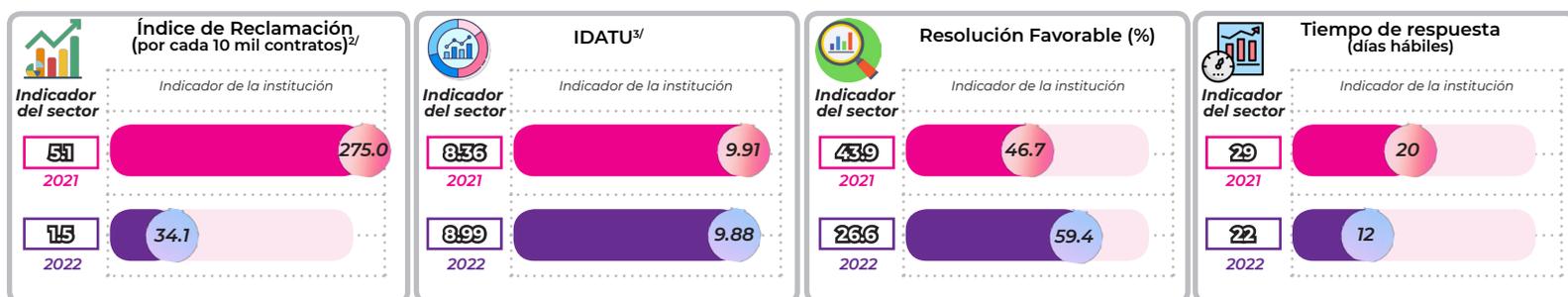
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	379	100.0	399	100.0	5.3
Crédito personal	158	41.6	289	72.4	82.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	189	49.9	86	21.6	-54.5
Crédito con garantía prendaria	12	3.2	6	1.5	-50.0
Microcréditos	5	1.3	6	1.5	20.0
Resto de Productos ^{1/}	15	4.0	12	3.0	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Crédito con garantía prendaria fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

^{1/}Incluye: Créditos y préstamos refaccionarios, Créditos ABCD, Crédito de nómina, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Conducef 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 las Sociedades de Información Crediticia y compararlo frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sic's.

¿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	Financiera Monte de Piedad	N/A	9.80	10.00	9.88
2	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	N/A	9.75	10.00	9.85
3	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	N/A	9.63	10.00	9.78
4	Ku-Bo Financiero	N/A	9.19	8.28	8.82
5	Te Creemos	N/A	7.95	10.00	8.77
6	Libertad Servicios Financieros	N/A	6.34	6.80	6.52
Promedio del Sector		9.13	8.66	8.54	8.99

(*) 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 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 40 Sofipos 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.

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 (26 DE 40 Sofipos 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 6 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 6 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: Financiera Monte de Piedad no presentó asuntos concluidos en CO y del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (6)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Financiera Monte de Piedad	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	10.33	n/a	3.04	n/a	3.04	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.04	90.00	98.04	

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

98.04/ 10 = 9.80 de calificación

(*) 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: Financiera Monte de Piedad registró 1 diferimiento durante la audiencia de conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Financiera Monte de Piedad no registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Financiera Monte de Piedad no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Financiera Monte de Piedad	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	✓
	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	Calificación Ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.80	0.6	5.88
Conciliación	10.00	0.4	4.00

IDATU= 9.88

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	70,599	94,387	33.69%
Consultas	62,288	89,807	44.2%
Controversias:	8,311	4,580	-44.9%
Aclaraciones	3,189	2,506	-21.4%
Reclamaciones	5,122	2,074	-59.5%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	8,296	4,542	-45.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	8	21	162.5%
UNE	7	17	142.9%
Sucursales	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Total	8,311	4,580	-44.9%
Estatus del asunto			
Concluido	8,309	4,544	99.2%
En Trámite	2	36	0.8%

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.