

Ficha Estadística

**Presidencia Condusef
Sofipos**

Enero - Junio 2022



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE LIBERTAD SERVICIOS FINANCIEROS

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	188	158	-16.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	632	600	-5.1%
CONTROVERSIAS	627	593	-5.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	110	73	-33.6%
Gestión de Cobranza (REDECO)	505	501	-0.8%
Conciliación	12	19	58.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	5	6	20.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	820	758	-7.6%

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 155 municipios del país se registra al menos una reclamación de Libertad Servicios Financieros, de éstos, 35 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*	501
2	Durango	10
3	Estado de México	10
4	Guanajuato	8
5	Querétaro	7
6	Vicepresidencia Jurídica**	7
7	Hidalgo	6
8	Metropolitana Central	6
9	Morelos	6
10	Metropolitana Metro	5



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	42	7.0%
Entre 30 a 39 años	140	23.3%
Entre 40 a 49 años	145	24.2%
Entre 50 a 59 años	140	23.3%
Entre 60 a 69 años	103	17.2%
Entre 70 a 79 años	30	5.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	600	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 (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	632	100.0	600	100.0	-5.1
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	422	66.8	384	64.0	-9.0
Crédito personal	164	26.0	173	28.8	5.5
Crédito de nómina	23	3.6	22	3.7	-4.3
Tarjeta de crédito	4	0.6	6	1.0	50.0
Resto de Productos ^{1/}	19	3.0	15	2.5	-

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

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

^{1/} Incluye: Crédito ABCD, Cuenta de ahorro, Crédito al auto, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de Sofipo y compararlo frente a otros. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sofipos.

¿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.

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 85.9% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 41 Sofipos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Financiera Monte de Piedad	N/A	9.84	10.00	9.91
2	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	N/A	9.96	9.10	9.61
3	Ku-Bo Financiero	N/A	9.71	8.99	9.42
4	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	N/A	9.80	7.83	9.01
5	Te Creemos	N/A	6.59	10.00	7.95
6	Libertad Servicios Financieros	N/A	6.24	6.25	6.25
Promedio del Sector		9.81	4.06	8.86	8.12

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 41 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 36 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 36 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 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 40.0% de los asuntos concluidos en CO y el 50.0% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (36)	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	18.00	n/a	1.42	n/a	1.42	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	40.00	50.00	1.00	1.00	1.00	
Total	100			62.42	56.00	62.42	

El puntaje 62.42 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



62.42 / 10 = 6.24 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, 1 (8.3%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 100.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: 1 asunto (8.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 20.0% 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 (12)	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	8.33	100.00	1.00	1.00	1.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	8.33	20.00	27.58	15.50	21.54
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			68.58	56.50	62.54

El puntaje 62.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$62.54 / 10 = 6.25 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	6.24	0.6	3.75
Conciliación	6.25	0.4	2.50

IDATU= 6.25

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	2,857	1,341	-53.1%
Consultas	665	563	-15.3%
Controversias:	2,192	778	-64.5%
Aclaraciones	1,843	404	-78.1%
Reclamaciones	349	374	7.2%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	1,526	477	-68.7%
Sucursales	430	132	-69.3%
Correo electrónico	115	82	-28.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	110	73	-33.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	11	14	27.3%
Página de internet	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	2,192	778	-64.5%
Estatus del asunto			
Concluido	1,649	525	67.5%
En Trámite	543	253	32.5%

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

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

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE TE CREEMOS

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	75	92	22.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	107	188	75.7%
CONTROVERSIAS	105	187	78.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	31	40	29.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	68	137	101.5%
Conciliación	6	10	66.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	1	-50.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	182	280	53.8%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 86 municipios del país se registra al menos una reclamación de Te Creemos, de éstos, 27 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*	137
2	Chihuahua	8
3	Tlaxcala	7
4	Guanajuato	6
5	Morelos	4
6	Tamaulipas	4
7	Jalisco	3
8	Oaxaca	3
9	Baja California Sur	2
10	Estado de México	2



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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	15	8.0%
Entre 30 a 39 años	37	19.7%
Entre 40 a 49 años	70	37.2%
Entre 50 a 59 años	41	21.8%
Entre 60 a 69 años	18	9.6%
Entre 70 a 79 años	7	3.7%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	188	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.

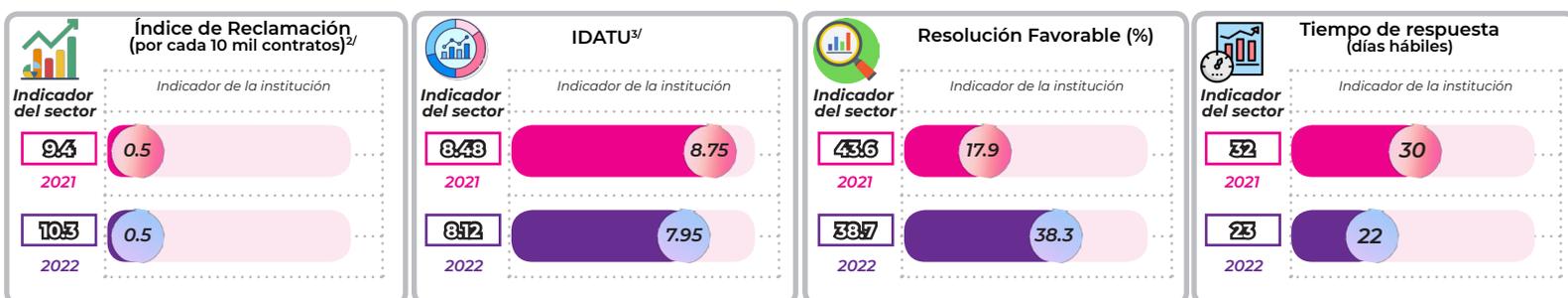
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	107	100.0	188	100.0	75.7
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	47	43.9	79	42.0	68.1
Crédito personal	40	37.4	67	35.6	67.5
Créditos solidarios y/o grupal	10	9.4	30	15.9	200.0
Crédito PYME	0	0.0	5	2.7	-
Créditos y préstamos de habilitación y avío	0	0.0	2	1.1	-
Resto de Productos ^{1/}	10	9.3	5	2.7	-

Créditos solidarios y/o grupal fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

^{1/} Incluye: Crédito ABCD, Crédito con garantía prendaria, Crédito de nómina y Microcréditos, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de Sofipó y compararlo frente a otros. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sofipós.

¿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	9.84	10.00	9.91
2	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	N/A	9.96	9.10	9.61
3	Ku-Bo Financiero	N/A	9.71	8.99	9.42
4	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	N/A	9.80	7.83	9.01
5	Te Creemos	N/A	6.59	10.00	7.95
6	Libertad Servicios Financieros	N/A	6.24	6.25	6.25
Promedio del Sector		9.81	4.06	8.86	8.12

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 85.9% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 41 Sofipós 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 41 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 18 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de 18 asuntos concluidos en el periodo, no presentaron solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 2 casos, Te creemos emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 33.3% de los asuntos concluidos en CO y el 50.0% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (18)	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	14.89	n/a	2.08	n/a	2.08	
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	33.33	50.00	6.67	1.00	3.83	
Total	100			68.74	56.00	65.91	

El puntaje 65.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 6 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

CONCILIACIÓN

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 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

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Producto
Gestión Ordinaria	N/A	x	-
Gestión Electrónica	6.59	x	0.6
Conciliación	10.00	x	0.4

$$IDATU = 7.95$$

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	83	129	55.4%
Consultas	47	50	6.4%
Controversias:	36	79	119.4%
Aclaraciones	3	16	433.3%
Reclamaciones	33	63	90.9%
Controversias - Medios de Recepción			
CONDUSEF-Gestión Electrónica	33	41	24.2%
Teléfono	2	26	1200.0%
Correo electrónico	1	5	400.0%
Página de internet	0	4	-
Sucursales	0	3	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	36	79	119.4%
Estatus del asunto			
Concluido	36	79	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINCOMÚN

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	40	39	-2.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	150	135	-10.0%
CONTROVERSIAS	148	135	-8.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	16	15	-6.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	128	117	-8.6%
Conciliación	4	3	-25.0%
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	190	174	-8.4%

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 67 municipios del país se registra al menos una reclamación de Fincomún, de éstos, 22 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*	117
2	Sinaloa	6
3	Chiapas	3
4	Estado de México	2
5	Metropolitana Metro	2
6	Chihuahua	1
7	Metropolitana Central	1
8	Metropolitana Oriente	1
9	Morelos	1
10	Oaxaca	1

UAU'S que atendieron más reclamaciones



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	8	6.0%
Entre 30 a 39 años	37	27.4%
Entre 40 a 49 años	37	27.4%
Entre 50 a 59 años	30	22.2%
Entre 60 a 69 años	23	17.0%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	135	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.

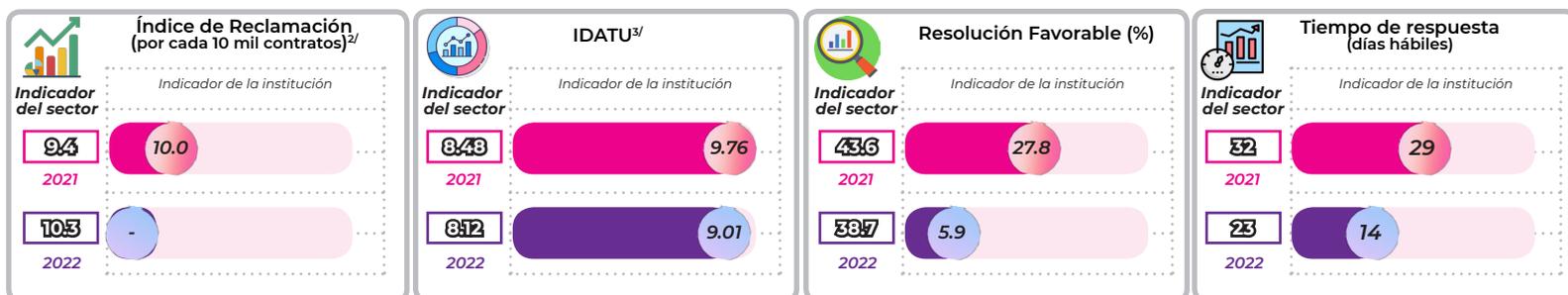
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	150	100.0	135	100.0	-10.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	96	64.0	76	56.3	-20.8
Crédito personal	36	24.0	45	33.3	25.0
Microcréditos	4	2.7	5	3.7	25.0
Tarjeta de crédito	0	0.0	3	2.2	-
Resto de Productos ^{1/}	14	9.3	6	4.5	-

Crédito personal y Microcréditos fueron los productos que porcentualmente tuvieron un mayor crecimiento

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de Sofipo y compararlo frente a otros. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sofipos.

¿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	9.84	10.00	9.91
2	Consejo de Asistencia al Microempresedor	N/A	9.96	9.10	9.61
3	Ku-Bo Financiero	N/A	9.71	8.99	9.42
4	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	N/A	9.80	7.83	9.01
5	Te Creemos	N/A	6.59	10.00	7.95
6	Libertad Servicios Financieros	N/A	6.24	6.25	6.25
Promedio del Sector		9.81	4.06	8.86	8.12

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 85.9% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 41 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 41 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 5 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 5 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: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (5)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.60	n/a	2.98	n/a	2.98	
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			97.98	90.00	97.98	

El puntaje 97.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.98 / 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: De 1 asunto atendido en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: 1 asunto (100.0%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 20.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

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	100.00	20.00	1.00	15.50	8.25	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			71.00	85.50	78.25	

El puntaje 78.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.25 / 10 = 7.83 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.80	x	0.6	5.88
Conciliación	7.83	x	0.4	3.13

IDATU= 9.01

SANCCIONES 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 primer semestre 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	871	815	-6.4%
Consultas	155	87	-43.9%
Controversias:	716	728	1.7%
Aclaraciones	0	3	-
Reclamaciones	716	725	1.3%
Controversias - Medios de Recepción			
Página de internet	691	707	2.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	16	15	-6.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	3	3	0.0%
UNE	5	2	-60.0%
Sucursales	1	1	0.0%
Correo electrónico	0	0	-
Teléfono	0	0	-
Total	716	728	1.7%
Estatus del asunto			
Concluido	716	728	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE KU-BO FINANCIERO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	15	71	373.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	286	161	-43.7%
CONTROVERSIAS	285	156	-45.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	3	17	466.7%
Gestión de Cobranza (REDECO)	279	124	-55.6%
Conciliación	3	15	400.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	5	400.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	301	232	-22.9%

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.

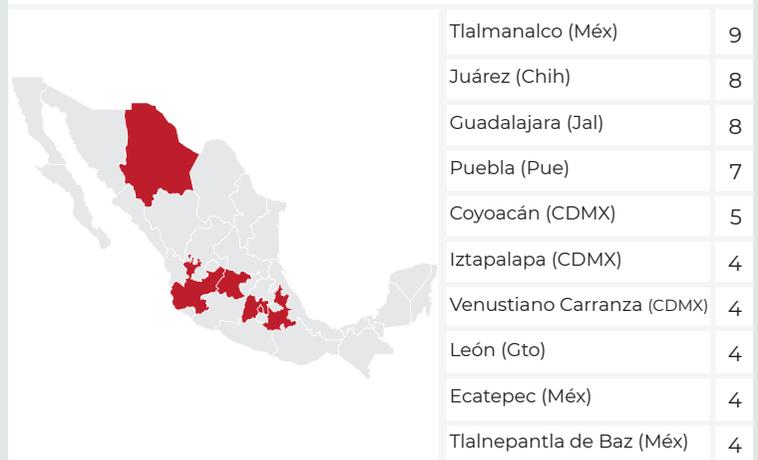
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 75 municipios del país se registra al menos una reclamación de Ku-Bo Financiero, de éstos, 25 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*	124
2	Vicepresidencia Jurídica**	5
3	Jalisco	4
4	Metropolitana Central	4
5	Hidalgo	3
6	Metropolitana Metro	3
7	Puebla	3
8	Michoacán	2
9	Querétaro	2
10	Chiapas	1

UAU'S que atendieron más reclamaciones



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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	26	16.1%
Entre 30 a 39 años	65	40.4%
Entre 40 a 49 años	35	21.7%
Entre 50 a 59 años	31	19.3%
Entre 60 a 69 años	4	2.5%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	161	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.

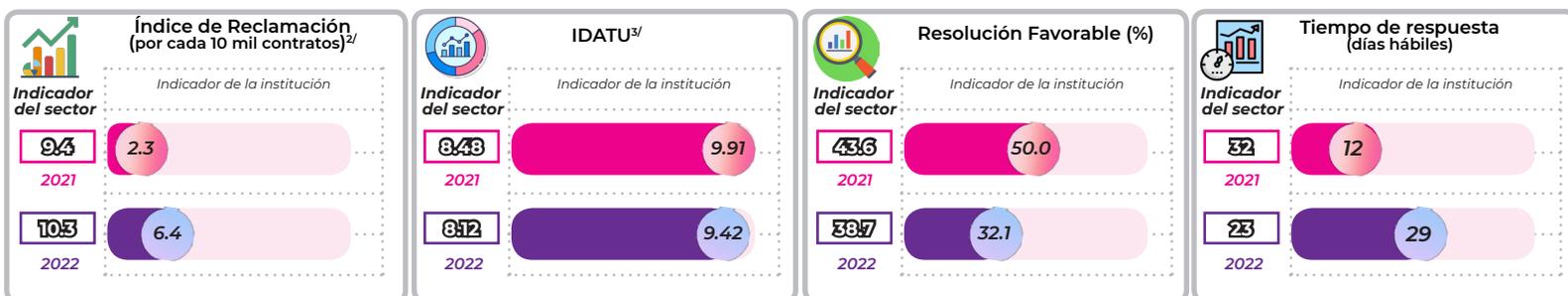
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	286	100.0	161	100.0	-43.7
Crédito personal	32	11.2	133	82.6	315.6
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	248	86.7	22	13.7	-91.1
Microcréditos	1	0.4	4	2.5	300.0
Resto de Productos ^{1/}	5	1.7	2	1.2	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

^{1/} Incluye: Créditos y préstamos de habilitación y avío, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de Sofipo y compararlo frente a otros. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sofipos.

¿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	9.84	10.00	9.91
2	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	N/A	9.96	9.10	9.61
3	Ku-Bo Financiero	N/A	9.71	8.99	9.42
4	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	N/A	9.80	7.83	9.01
5	Te Creemos	N/A	6.59	10.00	7.95
6	Libertad Servicios Financieros	N/A	6.24	6.25	6.25
Promedio del Sector		9.81	4.06	8.86	8.12

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 85.9% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 41 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 41 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 8 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 8 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: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (8)	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	15.00	n/a	2.05	n/a	2.05	
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			97.05	90.00	97.05	

El puntaje 97.05 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.05 / 10 = 9.71 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: 1 asunto (20.0%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 20.0% 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

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (5)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de kubo.financiero	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	20.00	20.00	24.20	15.50	19.85	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			94.20	85.50	89.85	

El puntaje 89.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.85 / 10 = 8.99 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Calificación	Peso
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.71	x	0.6	5.82
Conciliación	8.99	x	0.4	3.60

IDATU= 9.42

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	23	178	673.9%
Consultas	12	95	691.7%
Controversias:	11	83	654.5%
Aclaraciones	5	7	40.0%
Reclamaciones	6	76	1166.7%
Controversias - Medios de Recepción			
UNE	7	38	442.9%
Correo electrónico	0	26	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	2	13	550.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	6	-
Sucursales	2	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-
Total	11	83	654.5%
Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	11	83	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSEJO DE ASISTENCIA AL MICROEMPRENDEDOR

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	108	157	45.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	162	204	25.9%
CONTROVERSIAS	161	200	24.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	44	37	-15.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	107	155	44.9%
Conciliación	10	8	-20.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	3	200.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	270	361	33.7%

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 86 municipios del país se registra al menos una reclamación de Consejo de Asistencia al Microemprendedor, de éstos, 27 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*	155
2 Metropolitana Central	12
3 Guanajuato	5
4 Estado de México	4
5 Vicepresidencia Jurídica**	4
6 Metropolitana Oriente	3
7 Morelos	3
8 Puebla	3
9 Durango	2
10 Hidalgo	2

UAU *S que atendieron más reclamaciones



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	51	25.0%
Entre 30 a 39 años	76	37.2%
Entre 40 a 49 años	34	16.7%
Entre 50 a 59 años	30	14.7%
Entre 60 a 69 años	9	4.4%
Entre 70 a 79 años	4	2.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	204	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



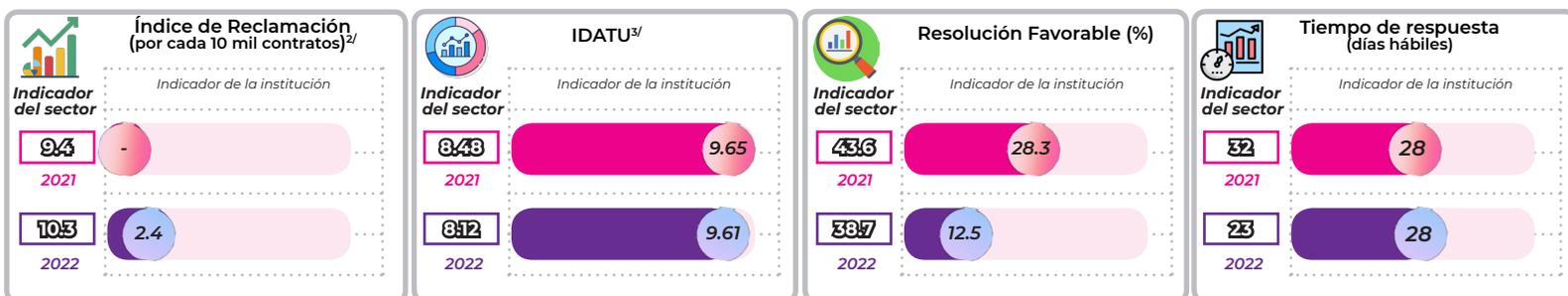
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	162	100.0	204	100.0	25.9
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	77	47.5	79	38.8	2.6
Crédito personal	36	22.2	67	32.8	86.1
Créditos solidarios y/o grupal	42	26.0	39	19.1	-7.1
Microcréditos	2	1.2	9	4.4	350.0
Resto de Productos ^{1/}	5	3.1	10	4.9	-

Crédito solidarios y/o grupal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

Microcréditos fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de Sofipo y compararlo frente a otros. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sofipos.

¿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	9.84	10.00	9.91
2	Consejo de Asistencia al Microempresedor	N/A	9.96	9.10	9.61
3	Ku-Bo Financiero	N/A	9.71	8.99	9.42
4	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	N/A	9.80	7.83	9.01
5	Te Creemos	N/A	6.59	10.00	7.95
6	Libertad Servicios Financieros	N/A	6.24	6.25	6.25
Promedio del Sector		9.81	4.06	8.86	8.12

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 85.9% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 41 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 41 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 9 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 9 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: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (9)	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	3.11	n/a	4.56	n/a	4.56	
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	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			99.56	90.00	99.56	

El puntaje 99.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

CAME 99.56 / 10 = 9.96 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, Consejo de Asistencia al Microempresedor no registró incumplimientos en el proceso.

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

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	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	100.00	50.00	1.00	1.00	1.00	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			91.00	91.00	91.00	

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

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

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Producto	Calificación Ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.96	x	0.6	5.97
Conciliación	9.10	x	0.4	3.64

IDATU= 9.61

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	223	140	-37.2%
Consultas	147	22	-85.0%
Controversias:	76	118	55.3%
Aclaraciones	15	45	200.0%
Reclamaciones	61	73	19.7%
Controversias - Medios de Recepción			
CONDUSEF-Gestión Electrónica	43	35	-18.6%
Correo electrónico	4	35	775.0%
Sucursales	1	19	1800.0%
Teléfono	28	18	-35.7%
UNE	0	11	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Total	76	118	55.3%
Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	76	118	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA MONTE DE PIEDAD

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	27	47	74.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	166	206	24.1%
CONTROVERSIAS	166	206	24.1%
Gestión Ordinaria	8	1	-87.5%
Gestión Electrónica	14	16	14.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	139	188	35.3%
Conciliación	5	1	-80.0%
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	193	253	31.1%

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



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

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

1	REDECO*	188
2	Metropolitana Central	7
3	Metropolitana Metro	4
4	Metropolitana Oriente	2
5	Aguascalientes	1
6	Coahuila	1
7	Estado de México	1
8	Jalisco	1
9	Veracruz	1

UAU'S que atendieron más reclamaciones



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	12	5.8%
Entre 30 a 39 años	57	27.7%
Entre 40 a 49 años	57	27.7%
Entre 50 a 59 años	11	5.3%
Entre 60 a 69 años	69	33.5%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	206	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

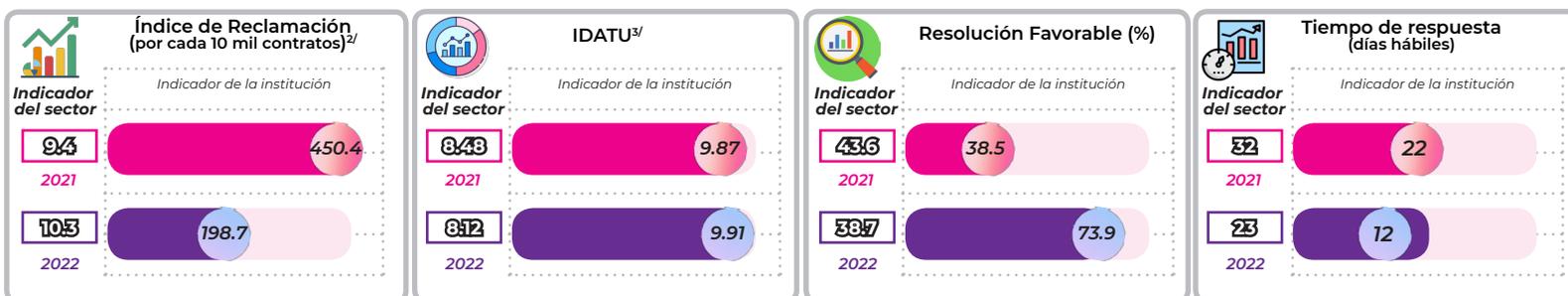
PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	166	100.0	206	100.0	24.1
Crédito personal	54	32.5	149	72.3	175.9
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	100	60.3	46	22.3	-54.0
Crédito con garantía prendaria	8	4.8	3	1.5	-62.5
Créditos y préstamos refaccionarios	1	0.6	2	1.0	100.0
Resto de Productos ^{1/}	3	1.8	6	2.9	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

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

^{1/} Incluye: Créditos ABCD, Crédito hipotecario, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de Sofipo y compararlo frente a otros. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sofipos.

¿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	9.84	10.00	9.91
2	Consejo de Asistencia al Microempresedor	N/A	9.96	9.10	9.61
3	Ku-Bo Financiero	N/A	9.71	8.99	9.42
4	Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	N/A	9.80	7.83	9.01
5	Te Creemos	N/A	6.59	10.00	7.95
6	Libertad Servicios Financieros	N/A	6.24	6.25	6.25
Promedio del Sector		9.81	4.06	8.86	8.12

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 85.9% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 41 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 41 Sofipos han celebrado Convenio).

Si 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 10 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 10 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: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (10)	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	8.40	n/a	3.44	n/a	3.44	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.44	90.00	98.44	

El puntaje 98.44 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: Financiera Monte de Piedad no registró diferimientos 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

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (0)	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

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.84	0.6	5.91
Conciliación	10.00	0.4	4.00

IDATU= 9.91

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	31,140	43,113	38.4%
Consultas	25,938	39,829	53.6%
Controversias:	5,202	3,284	-36.9%
Aclaraciones	1,571	1,712	9.0%
Reclamaciones	3,631	1,572	-56.7%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	5,200	3,256	-37.4%
UNE	2	16	700.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	12	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	5,202	3,284	-36.9%
Estatus del asunto			
Concluido	5,202	3,270	99.6%
En Trámite	0	14	0.4%

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

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