

DATOS DEL PROGRAMA									
Programa presupuestario	E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información
Finalidad	1 - Gobierno	Función	5 - Asuntos Hacendarios	Financieros y	Subfunción	1 - Asuntos Financieros	Actividad Institucional	7 - Sistema financiero competitivo, eficiente y con mayor cobertura	
RESULTADOS									
NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES						AVANCE	
		Denominación	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Meta Programada		Realizado al periodo	Avance % al periodo
Fin	Contribuir a la paz, Estado democrático y de derecho mediante acciones preventivas y correctivas para establecer una relación más equitativa entre los usuarios y las instituciones.	Ahorro financiero interno	El saldo de los activos financieros en manos de personas físicas y morales (tanto residentes como extranjeros) que son intermediados a través de entidades financieras reguladas en México, y que sirve para otorgar financiamiento al sector privado.	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	N/A	N/A	N/A
		Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros.	(Total de adultos usuario de al menos un producto o servicios financieros / Total de población adulta mayores de 18 años de edad representada en Encuesta Nacional de Inclusión Financiera)*100	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Bianual	N/A	N/A	68,106.73	N/A
		Financiamiento interno al sector privado	Incluye el financiamiento a la actividad empresarial, consumo y vivienda, canalizado por la banca comercial, banca de desarrollo, mercado de deuda y capitales, INFONAVIT, FOVISSSTE, FONACOT, Sofoles (hasta julio de 2013), Sofomes Reguladas y Sofomes No	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	N/A	N/A	N/A
Propósito	Los derechos e intereses de los Usuarios son protegidos y defendidos ante las Instituciones Financieras.	Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos.	(Total de acciones de defensa realizadas por la CONDUSEF/Total de población adulta/10,000	Acción	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	N/A	N/A	N/A
Componente	A Servicios de defensa a usuarios atendidos y concluidos.	Porcentaje de acciones de asesoría y defensas concluidas favorables al usuario.	(Total de acciones de asesorías, defensa, dictamen, conciliación y gestión favorables / Total de acciones de asesorías, defensa de dictamen, conciliación y gestión concluidas por la CONDUSEF)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Semestral	85.55	N/A	26.65	N/A
	B Eventos de promoción y difusión de cultura financiera realizados.	Porcentaje de asistencia a los diversos eventos en materia de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera.	(Total de personas que asistieron a los eventos realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera / Total de personas programadas a asistir a los eventos en la Semana Nacional de Educación Financiera)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Anual	100.00	N/A	N/A	N/A

DATOS DEL PROGRAMA										
Programa presupuestario	E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información	
	C Servicios de protección a usuarios de servicios financieros proporcionados.	Porcentaje de instituciones y productos financieros evaluados de conformidad a normatividad.	(Número de instituciones y productos evaluados y que cumplen con normatividad/ Total de instituciones y productos programados que cumplen con normatividad) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Semestral	100.00	N/A	0.64	N/A	
Actividad	A 1 Aplicación de medidas de protección a usuarios.	Porcentaje de emisión de opiniones favorables conforme a una valoración técnico jurídica.	(Número de dictámenes técnicos favorables / Número de dictámenes técnicos concluidos)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	60.75	0.00	27.54	N/A	
	A 2 Representación de los derechos de usuarios de servicios financieros.	Porcentaje de atención a las solicitudes de defensoría legal gratuita.	(Número de solicitudes atendidas de defensoría legal gratuita / Número de solicitudes recibidas de defensoría legal gratuita) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	100.00	75.00	39.14	52.19	
	A 3 Fortalecimiento de las actividades de prevención.	Porcentaje de asesoramiento técnico jurídico a los usuarios de servicios financieros.	(Número de asesorías técnico jurídicas realizadas / Total de acciones de protección y defensa realizadas por la CONDUSEF-SIAB Vida) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	81.17	61.17	35.85	58.61	
	A 4 Mediación de la relación entre usuarios e instituciones financieras.	Porcentaje de controversias procedentes.	(Número de Controversias Iniciadas en Unidades de Atención a Usuarios (GO+GE+CO) / Número de Asesorías Técnicas Jurídicas-SIAB-Vida) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	16.18	14.27	7.13	49.96	
	B 5 Aportación de información en redes sociales.	Tasa de crecimiento mensual en captación de nuevos seguidores en redes sociales, modalidad twitter.	(Conteo mensual de nuevos seguidores en twitter/ Conteo acumulado de seguidores de twitter al cierre del mes inmediato anterior) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Bimestral	101.44	96.02	97.77	101.82	
	B 6 Disposición de herramientas informáticas.	Difusión de información financiera a través de herramientas web.	(Conteo del Número de visitantes al sitio de cuadros comparativos + conteo de visitas al sitio de catalogo de tarjetas de credito realizado / Conteo del número de visitas al sitio de cuadros comparativos programado + conteo de visitas al sitio de catalogo de	Porcentaje	Gestión-Calidad-Trimestral	100.00	73.51	92.52	125.86	
	B 7 Cumplimiento del programa de Educación financiera.	Porcentaje de alumnos que adquieren conocimientos suficientes sobre temas financieros.	(Número de alumnos aprobados en el examen final del diplomado en educación financiera / Número de alumnos que cursaron el diplomado en educación financiera)*100	Porcentaje	Gestión-Calidad-Semestral	50.00	25.00	34.25	137.00	

DATOS DEL PROGRAMA										
Programa presupuestario	E011 Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información	
B 8	Contribución al programa de inclusión financiera.	Tasa de variación en la asistencia a eventos foros, ferias y talleres en materia de educación financiera.	la	(Total de eventos mensuales realizados en materia de educación financiera en el ejercicio anterior) *100	Porcentaje	Gestión-Calidad-Trimestral	101.00	22.91	57.93	252.86
C 9	Verificación de ordenamientos materia financiera.	Porcentaje de cumplimiento del programa de supervisión de Instituciones.	del	(Número de instituciones financieras programadas) *100	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Trimestral	100.00	80.00	25.00	31.25
C 10	Evaluación de documentos financieros de acuerdo a normativa vigente.	Porcentaje de documentos financieros aprobados	(Número de documentos aprobados /	Número de documentos financieros evaluados)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Anual	25.00	N/A	N/A	N/A
C 11	Evaluación de acuerdo a normatividad de la operación de instituciones.	Porcentaje de documentos financieros evaluados respecto de los programados.	(Número total de documentos evaluados/	Número total de documentos financieros programados) *100	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Semestral	100.00	46.73	0.00	0.00