

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	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 al bienestar de la población fomentando su educación financiera y adulta procurando la protección y defensa de las personas usuarias de servicios financieros.	Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros.	(Total de adultos usuarios de producto o servicio financiero / Total de población adulta mayores de 18 años de edad representada en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera)*100	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Triannual	67.78	67.78	67.78	100.0
		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 v Sofomes No reguladas.	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	40	40	0	0.00
		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	65	65	0	0.00
Propósito	Los usuarios de servicios financieros son protegidos y defendidos frente a 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	337.87	337.87	307.93	91.1
Componente	A Defensoría legal gratuita otorgada a los usuarios de servicios financieros para disminuir la inequidad en sus relaciones con las instituciones financieras.	Porcentaje de defensas concluidas a favor de los usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita	(Número de defensorías legales gratuitas concluidas favorables / Número de defensorías legales gratuitas concluidas legal totales) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	96.99	96.99	125.74	129.6
	B Promover el equilibrio de las relaciones entre el usuario de servicios y productos financieros y las instituciones financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección de la CONDUSEF.	Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.	(Controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad / Controversias concluidas en el plazo)+Gestión Ordinaria(B.1.1 en plazo)+Gestión Electrónica(B.1.2 en plazo)+Conciliación(B.1.4 en	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	90.00	90.00	97.06	107.84

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 Proporcionar educación financiera a la población para que tome decisiones financieras informadas.	Tasa de crecimiento del número de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).		((Total de visitantes que asistieron a los eventos de manera presencial y/o virtual realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera) / (Total de visitantes que asistieron a los eventos de manera presencial v/ o virtual realizados en la	tasa	Gestión-Eficacia-Anual	2.00	2.00	-28.51	-1,425.50
	D Supervisar a las instituciones financieras a fin de verificar el cumplimiento normativo en materia de transparencia y protección a los usuarios de servicios financieros.	Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión.		(Número de supervisiones realizadas / Número de supervisiones programadas) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Trimestral	100.00	100.00	106.71	106.71
Actividad	B 1 Asesorar técnica y jurídicamente a los usuarios de servicios financieros para darles información que los proteja frente a las instituciones financieras.	Porcentaje de solicitudes de asesorías técnicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.		(Número de solicitudes atendidas en tiempo / Solicitudes concluidas)*100 [ATJ Información básica (A1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2) en tiempo] / ATJ [Información Básica (A1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2)]	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Mensual	95.00	95.00	116.72	122.9
	C 2 Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones financieras informadas.	Tasa de crecimiento de personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF.		((Personas inscritas a los diplomados, cursos presenciales y/o en línea de CONDUSEF, para el desarrollo de capacidades financieras) / (Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres	tasa	Gestión-Calidad-Trimestral	321.78	321.78	379.58	117.96
PRESUPUESTO										
							Meta anual	Meta al periodo	Pagado al periodo	Avance %
							Millones de pesos	Millones de pesos	Millones de pesos	Al periodo
PRESUPUESTO ORIGINAL							N/D	N/D	N/D	N/A
PRESUPUESTO MODIFICADO							N/D	N/D	N/D	N/A
Justificación de diferencia de avances con respecto a las metas programadas										
Indicadores con frecuencia de medición con un período mayor de tiempo al anual. Estos indicadores no registraron información ni justificación, debido a que lo harán de conformidad con la frecuencia de medición con la que programaron sus metas.										
Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros. Causa : La ENIF servirá para calcular los indicadores que permiten dar seguimiento a los objetivos de la Política Nacional de Inclusión Financiera y de la Estrategia Nacional de Educación Financiera. De estos, la mayoría señala como motivo principal, preferir el uso de otros medios (sucursal, cajero, internet, entre otros). Se prevé que el teléfono celular sea la herramienta principal tanto para cobros y pagos, esto, con ayuda del escaneo de los códigos QR y la tecnología NFC, que se basa en la posibilidad de transmitir datos e información. La cifra o los datos reales se mostrarán hasta el ejercicio 2024 Efecto: Otros Motivos:										
Financiamiento interno al sector privado Sin Información,Sin Justificación										
Ahorro financiero interno Sin Información,Sin Justificación										
Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos. Causa : La disminución de las Acciones de Defensa con respecto a lo programado fue resultado tanto de la disminución en la emisión de los reportes de crédito especiales como de la disminución de las asesorías otorgadas mediante										

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
Porcentaje de defensas concluidas a favor de los usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita										
Causa : Se elaboraron y presentaron ante sede jurisdiccional las demandas de los beneficiarios del servicio de defensa legal gratuita, desahogando todo requerimiento necesario para la obtención de la admisión a trámite de la demanda. Asimismo, en los juicios ya iniciados, se desahogaron las promociones correspondientes para impulsar el proceso procurando la obtención de una sentencia favorable, incluyendo los medios de defensa que se consideraron necesarios. Por último, se brindó la atención necesaria a los usuarios en el cumplimiento de la sentencia y conclusión del asunto a favor del usuario. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.										
Causa : La meta programada para el 2022, se basa en el cumplimiento de plazos normados, no así de incremento de acciones, razón por la cual se indica que esta Vicepresidencia cumplió con el 97.06% de cumplimiento, cuando la meta era del 90%. por lo que estuvimos 7 puntos porcentuales arriba de la meta señalada. Efecto: Otros Motivos:										
Tasa de crecimiento del número de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).										
Causa : La Semana Nacional de Educación Financiera se planea en el primer bimestre del año, para dar a conocer oportunamente a las instituciones participantes, la visión que se tiene de la SNEF en proceso de organización, tanto en condición de conferencista como de organizador de eventos. Al momento de llevar a cabo la SNEF 2022 (19 al 28 de octubre), las instituciones educativas participaron en un formato híbrido, ya que el sector educativo se encontraba 100% presencial. La mayoría de las actividades registraron una conexión, en la cual participaron grupos de diversas instituciones que no fue posible contabilizar en su totalidad, debido a que los organizadores no reportaron oportunamente. La caída en el cumplimiento de la meta, obedeció también a una menor afluencia de participantes en la modalidad de Mexicanos en el Exterior, derivado del regreso a las actividades presenciales los Consulados en Estados Unidos realizaron una Semana de Salud que se empalmo con las fechas en que se llevó a cabo la SNEF. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión.										
Causa : El número de supervisiones realizadas es de cero toda vez que no se programaron para el último trimestre envíos de Programas de Cumplimiento Forzoso (PFC) ya que de acuerdo a los Lineamientos de Supervisión el Programa										
Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.										
Causa : La meta programada para el 2022, se basa en el cumplimiento de plazos normados, no así de incremento de acciones, razón por la cual se indica que esta Vicepresidencia cumplió con el 116.72%, cuando la meta era del 95%.										
Tasa de crecimiento de personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF.										
Causa : El incremento en el cuarto trimestre se debió a que se consideró el número de personas inscritas al Proyecto Minerva, Curso Mooc y los Cursos de EF de los ejes temáticos del primer y segundo trimestre de 2022, ya que no se habían incluido en dichos periodos. El número negativo de la meta anual principalmente obedece a que el Diplomado en Educación Financiera tuvo actualización de contenidos y nuevos temas, por lo que sólo se programaron 2 Generaciones, a diferencia de 2021, que contó con 3; una de ellas con un comportamiento atípico registrando 106,935 participantes. Cabe mencionar que en el 2021 la población se encontraba en confinamiento, por lo que podía acceder con facilidad a medios de capacitación. Efecto: Otros Motivos:										