

RECLAMACIONES RESOLUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS

Al mes de diciembre se atendieron y concluyeron 213,957 reclamaciones de las cuales 198,684 asuntos son controversias que la Condusef gestionó con la Institución Financiera para darles solución.

En promedio, la resolución de todos éstos asuntos, resultó favorable al Usuario en un 53.0%.

Reclamaciones					
Procesos	Favorable	No Favorable	% Favorable	COM	Total
CONTROVERSIAS:					
Gestión Ordinaria (GO)	3,350	2,429	58.0	0	5,779
Gestión Electrónica (GE)	83,859	67,323	55.5	0	151,182
Gestiones REDECO / Gestiones Cobranza	-	-	-	-	-
Conciliación (CO)	11,904	22,802	34.3	7,017	41,723
SUBTOTAL	99,113	92,554	51.7	7,017	198,684
Arbitraje (AR)	-	1	-	0	1
Solicitud de Dictamen (DT)	7,254	4,211	63.3	0	11,465
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	1,990	276	87.8	0	2,266
Defensa Legal (DL)	1,304	15	98.9	222	1,541
TOTAL	109,661	97,057	53.0	7,239	213,957

Nota 1: Concluidos por Otros Motivos (COM).

Nota 2: El porcentaje de Resolución Favorable no considera asuntos Concluidos por otros motivos de los procesos de Conciliación y Defensa Legal.

Nota 3: Datos obtenidos conforme a la nueva metodología del sistema de medición de las cifras estadísticas.

Fuente: Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, con cifras del Área de Atención a Usuarios.