

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
Clasificación Funcional									
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 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	(Total de adultos usuarios de al menos un 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-Trianual	67.78	N/A	N/A	N/A
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	412.51	N/A	N/A	N/A
Componente	A Proporcionar educación financiera a la población para que tome decisiones de visitantes presencial y/o virtual a los diversos eventos de educación financiera durante la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).	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 Educación Financiera) / (Total de visitantes que asistieron a los eventos de manera presencial y/o virtual realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera del año anterior))-1)*100	tasa	Gestión-Eficacia-Anual	1.00	N/A	N/A	N/A
	B 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	10.14	10.14	100.00
	C 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) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	97.82	24.74	15.28	61.76

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	
	D Promover el equilibrio de las relaciones entre el usuario de servicios y productos financieros y las instituciones financieras, establecidos por la normatividad. CONDUSEF.	Porcentaje de controversias atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.	(Controversias concluidas *100 [(Gestión Ordinaria(B.1.1 en plazo)+Gestión Electrónica(B.1.2 en plazo)+Conciliación(B.1.4 en plazo)]+[(Solicitud de Dictamen Fav+ No Fav(B.3 en plazo)] atendidas/ [(Gestión Ordinaria(B.1.1)+Gestión Electrónica(B.1.2)+Conciliación(B.1.4)] + (Solicitud de Dictamen Fav + No Fav(B.3))] concluidas		Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	89.99	25.82	29.21	113.13
Actividad	A 1 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 y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF, para el desarrollo de capacidades financieras) / (Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF para el desarrollo de capacidades financieras del mismo periodo del año anterior))-1)*100		tasa	Gestión-Calidad-Trimestral	4.00	4.00	-17.74	-443.5
	D 2 Asesorar técnica y jurídicamente a los usuarios de servicios financieros para asesorías que los proteja frente a las instituciones financieras.	Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas 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	30.33	25.31	83.45
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 cuatrimestral, semestral, anual o con un periodo mayor de tiempo. 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. Sin Información,Sin Justificación										

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
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. Sin Información,Sin Justificación									
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).									
Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión. Causa : Durante los meses de febrero y marzo se requirieron los primeros requerimientos de información, en donde se piden los listados de contrataciones de los productos a evaluar de un periodo determinado; así como los segundos requerimientos de información, en donde se piden los expedientes reales de los productos a evaluar, obtenidos de la selección de muestra aleatoria de los listados de contrataciones que se solicitaron en el primer requerimiento de información. Por lo anterior, en el primer trimestre de 2025, se emitieron 21 Programas de Cumplimiento Forzoso, conforme a lo siguiente: Sector Seguros: 6 Sector SOFOMES E.N.R.: 5 (0 de Evaluación y 5 de Verificación). Sector Bancos y SOFOMES E.R.: 3 Sector Instituciones de Tecnología Financiera: 2 Sector de Entidades de Ahorro y Crédito Popular: 5 Se comenta que se continúa con el análisis de la información de las Instituciones Financieras. Efecto: Otros Motivos:									
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 tramite 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 : En la búsqueda de mejorar la gestión en las controversias que se reciben, se ha hecho un esfuerzo por todas las Unidades de Atención a Usuarios para aminorar los plazos de atención previstos en la normatividad, lo anterior en beneficio de los usuarios de servicios financieros. Efecto: Otros Motivos:									
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 : Hubo una disminución de 31,451 personas inscritas en la generación 49 del Diplomado en Educación Financiera (primera generación del Diplomado en 2025). Tradicionalmente, la primera generación del año suele presentar los niveles más altos de participación; sin embargo, el comportamiento observado en 2024 fue atípico, con un número de inscripciones superior al promedio histórico. Se puede inferir que uno de los factores que contribuyó al aumento en la participación durante 2024 fue la colaboración con influencers, quienes realizaron menciones en redes sociales, actividad que no identificó en 2025. Efecto: Otros Motivos:									
Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad. Causa : En la búsqueda de mejorar la gestión en las controversias que se reciben, se ha hecho un esfuerzo por todas las Unidades de Atención a Usuarios para aminorar los plazos de atención previstos en la normatividad, lo anterior en beneficio de los usuarios de servicios financieros. Efecto: Otros Motivos:									