

DATOS DEL PROGRAMA									
Programa presupuestario	E007 Protección y defensa de los usuarios de servicios financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Enfoques transversales	Sin Información	
Finalidad	1 - Gobierno	Clasificación Funcional			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 Anual	al periodo	Realizado al periodo	Avance % al periodo
Fin	Contribuir al bienestar de la población procurando la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres usuarios de servicios financieros, fomentando su formación en capacidades financieras, así como la defensa en favor de sus intereses y su	Decremento de la Población que se encuentra bajo de Salud Financiera	Porcentaje de (Porcentaje de la población del nivel bajo obtenido en la Encuesta Nacional de Salud Financiera más reciente - Porcentaje de la población del nivel bajo obtenido en la Encuesta Nacional de Salud Financiera inmediata anterior)	Tasa de decremento	Estratégico-Eficacia-Trianual	-1.00	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 que cuentan con al menos un producto financiero de acuerdo a los resultados obtenidos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera más reciente)*10.000	Acción	Estratégico-Eficacia-Anual	220.69	N/A	N/A	N/A
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 gratuita	(Número de defensorías legales gratuitas / Número de defensorías legales gratuitas concluidas * 100)	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	97.60	24.64	17.69	71.8
	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 *100 [(Gestión Ordinaria(B.1.1 en plazo)+Gestión Electrónica(B.1.2 en plazo)+Conciliación(B.1.4 en	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	94.17	27.97	34.81	124.45
	C Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas	Tasa de crecimiento del número de acciones realizadas para las diversas actividades presenciales y/o virtuales relacionadas con la Semana Nacional de Educación	(Total de acciones realizadas para las actividades presenciales y/o virtuales relacionadas con la Semana Nacional de Educación Financiera) / (Total de acciones realizadas para las diversas actividades presenciales y/o virtuales	tasa	Gestión-Eficacia-Anual	5.00	N/A	N/A	N/A

DATOS DEL PROGRAMA										
Programa presupuestario	E007 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	
Actividad	A 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 atendidas en los plazos establecidos por normatividad.	de	solicitudes de (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	96.77	30.00	43.85	146.2
	B 2 Proteger los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros a través de la supervisión a las instituciones financieras	Porcentaje de acciones de supervisión realizadas	de	(Número de acciones de vigilancia y verificación concluidas del Programa Anual de Supervisión / Número de acciones de vigilancia y verificación programadas en el Programa Anual de Supervisión)*100	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Anual	100.00	N/A	N/A	N/A
	C 3 Promoción del desarrollo de capacidades financieras entre la población usuaria de los servicios financieros.	Tasa de crecimiento de las acciones realizadas para el desarrollo de las capacidades financieras	de	(Número de acciones realizadas para el desarrollo de las capacidades financieras sin incluir la SNEF) / (Número de acciones realizadas para el desarrollo de las capacidades financieras del año Anterior sin incluir la SNEF)-1)*100	tasa	Gestión-Calidad-Trimestral	20.00	20.00	20.00	100.00
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.										
Decremento del Porcentaje de la Población que se encuentra con nivel bajo de Salud Financiera Sin Información, Sin Justificación										
Número de acciones de defensa realizadas por cada 10,000 adultos. Sin Información, Sin Justificación										
Porcentaje de defensas concluidas a favor de los usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita Causa : Se llevaron a cabo todas las acciones necesarias en los juicios ya iniciados y se desahogaron las promociones correspondientes para impulsar el proceso procurando la ejecución de los asuntos correspondientes, no obstante dicha cuestión no depende al 100% del servicio de defensoría legal gratuita, ya que la dirección del proceso la llevan los órganos jurisdiccionales que conocen del asunto, esto aunado a que de igual forma, las instituciones financieras pueden interponer recursos o solicitar prrrogas para acatar los cumplimientos requeridos, lo que alarga la conclusión de asuntos por parte de ésta dirección de Defensa a Usuarios. 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 se benefició de los usuarios de servicios financieros. Efecto: Otros Motivos:										

DATOS DEL PROGRAMA										
Programa	E007	Protección y defensa de los usuarios de servicios financieros	Ramo	6	Hacienda y Crédito Público	Unidad responsable	G3A-Comisión para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Nacional	Enfoques transversales	Sin Información
Tasa de crecimiento del número de acciones realizadas para las diversas actividades presenciales y/o virtuales relacionadas con la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF).										
Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.										
Causa : En la búsqueda de mejorar la atención a los usuarios desde el primer contacto, se ha reducido el termino de 15 días hábiles que se tienen para la conclusión de las Asesorías Técnicas Jurídicas, que se brindan, realizando un esfuerzo todas las Unidades de Atención para que los tiempos de atención sean más cortos, y los usuarios reciban una asesoría en un menor tiempo al establecido. Efecto: Otros Motivos:										
Porcentaje de acciones de supervisión realizadas										
Sin Información, Sin Justificación										
Tasa de crecimiento de las acciones realizadas para el desarrollo de las capacidades financieras										
Causa : Se llegó a la meta programada, ya que se realizaron esfuerzos consistentes con acciones que coadyuvaron al desarrollo de capacidades financieras en el periodo. Efecto: Otros Motivos:										