

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 usuaria de servicios financieros. 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 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 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 y/o virtual realizados en la Semana Nacional de Educación Financiera. (SNEF).	tasa	Gestión-Eficacia-Anual	1.00	N/A	N/A	N/A
	B Supervisar a las instituicones 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	61.84	61.84	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	49.36	35.60	72.12
	D 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	89.99	50.04	61.93	123.76

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	
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 CONDUSEF, para el desarrollo de educación financiera que ofrece capacidades financieras) / (Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres	de	((Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de CONDUSEF, para el desarrollo de educación financiera que ofrece capacidades financieras) / (Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres	tasa	Gestión-Calidad-Trimestral	4.00	4.00	-21.03	-525.8
	D 2 Asesorar técnica y jurídicamente a los usuarios de servicios financieros para asesorías técnicas jurídicas	Porcentaje de solicitudes de	de	(Número de solicitudes atendidas en tiempo / Solicitudes concluidas)*100 [ATJ Información básica (A1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A1.2) en tiempo] / ATJ [Información Básica (A1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A1.2)]	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Mensual	95.00	60.72	53.55	88.19
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 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										
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 el segundo trimestre de 2025, se emitieron 107 Programas de Cumplimiento Forzoso, conforme a lo siguiente: Abril (36): Sector Seguros: 6 Sector SOFOMES E.N.R.: 9 (5 de Evaluación y 4 de Verificación). Sector Bancos y SOFOMES E.R.: 8 Sector Instituciones de Tecnología Financiera: 2 Sector de Entidades de Ahorro y Crédito Popular: 7 Uniones de Crédito: 4 Mayo (36): Sector Seguros: 6 Sector SOFOMES E.N.R.: 10 (6 de Evaluación y 4 de Verificación) Sector Bancos y SOFOMES E.R.: 8 (1 fue directamente Conclusión) Sector Instituciones de Tecnología Financiera: 2 Sector de Entidades de Ahorro y Crédito Popular: 8 Uniones de Crédito: 2 Junio (35): Sector Seguros: 5 Sector SOFOMES E.N.R.: 11 (9 de Evaluación y 2 de Verificación) Sector Bancos y SOFOMES E.R.: 9 Sector Instituciones de Tecnología Financiera: 1 Sector de Entidades de Ahorro y Crédito Popular: 8 Uniones de Crédito: 1 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 sentincia 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:										

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 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 43,758 personas inscritas en la generación 50 del Diplomado en Educación Financiera. Derivado de esta disminución, se está buscando fortalecer su difusión a través de nuevos aliados estratégicos. Asimismo, se contempla la actualización y adecuación de los materiales utilizados con el fin de mejorar su impacto. Se detectó una disminución de 24,020 personas inscritas al curso educación financiera para todos. Hemos observado que la difusión es un elemento importante para lograr atraer a un mayor número de participantes en el ¿Curso en Línea de Educación Financiera para Todos¿. Este Curso se ha promocionado a través de diversas instancias como la página oficial y redes sociales de la CONDUSEF, Talleres y Conferencias impartidas en instituciones privadas y públicas, y con ello se ha tenido la intención de posicionarlo dentro de los Programas de Capacitación de dichas instituciones. Por lo anterior, se tiene contemplado llevar a cabo una mayor difusión tanto a nivel orgánico del gobierno como de las instituciones y población abierta" 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:									