

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 privado procurando la protección y defensa de las personas usuarias de servicios financieros.	Financiamiento interno al sector	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 y Sofomes No Reguladas que emiten deuda en el mercado de valores, entidades de ahorro y crédito popular, uniones de crédito, organizaciones auxiliares del crédito y Financiera Rural	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	N/A	N/A	N/A
		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
		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, al sector público o al sector externo	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	0	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 a 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	405.33	N/A	N/A	N/A

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		
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 del año anterior))-1)*100	tasa	Gestión-Eficacia-Anual	7.45	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	58.13	58.13	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 por el servicio de defensoría legal totales) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	97.45	76.44	58.39	76.39
	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 *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	89.81	74.02	67.63	91.37
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 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	-65.22	-70.24	116.45	-165.8

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 2 Asesorar técnica y jurídicamente a los usuarios de servicios financieros para asesorías técnicas-jurídicas en los plazos establecidos por la normatividad.		Porcentaje de solicitudes de	(Número de solicitudes atendidas en tiempo / Solicitudes concluidas)*100	[ATJ darles información que los proteja frente a las instituciones financieras.	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Mensual	95.00	74.08	165.31	223.15
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.										
Financiamiento interno al sector privado Sin Información,Sin Justificación										
Porcentaje de la población adulta usuaria de servicios financieros. 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). Sin Información,Sin Justificación										
Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión. Causa : En el tercer trimestre de 2024, se emitieron 118 Programas de Cumplimiento Forzoso conforme a lo siguiente: En el mes de julio se emitieron 22 Programas de Cumplimiento Forzoso, conforme a lo siguiente: Sector Seguros 2 Sector SOFOMES E.N.R. 5 (2 de Evaluación y 3 de Verificación) Sector Bancos y SOFOMES E.R. 8 Sector Instituciones de Tecnología Financiera 1 Sector de Entidades de Ahorro y Crédito Popular 6 En el mes de agosto se emitieron 52 Programas de Cumplimiento Forzoso, conforme a lo siguiente: Sector Seguros 12 Sector SOFOMES E.N.R. 12 (9 de Evaluación y 3 de Verificación) Sector Bancos y SOFOMES E.R. 12 Sector Instituciones de Tecnología Financiera 1 Sector de Entidades de Ahorro y Crédito Popular 15 En el mes de septiembre se emitieron 44 Programas de Cumplimiento Forzoso, conforme a lo siguiente: Sector Seguros 2 Sector SOFOMES E.N.R. 17 (4 de Evaluación y 13 de Verificación) Sector Bancos y SOFOMES E.R. 8 Sector Instituciones de Tecnología Financiera 2 Sector de Entidades de Ahorro y Crédito Popular 15 Se da cumplimiento al 100% de lo programado. 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:										

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 : El porcentaje de controversias atendidas en tiempo no depende del volumen del número de atenciones iniciadas que inicialmente se proyectó con relación al comportamiento de las controversias recibidas de los años anteriores que particularmente para este año ha disminuido derivado de que los usuarios han presentado menos controversias directamente en la CONDUSEF, no obstante el porcentaje de cumplimiento está dentro de la meta establecida, puesto que lo que mide este indicador es el nivel de atención en tiempo de los plazos establecidos de las controversias que se reciban y atiendan en la CONDUSEF. 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 : El incremento se debe principalmente a tres factores: 1)9,177 personas inscritas al Curso de Emprendimiento el cual no existía en el mismo periodo de 2023; 2) 62,275 personas inscritas al curso Educación Financiera para Todos, el cual incrementó el 741% con respecto al mismo periodo del año anterior, debido a la difusión y a las alianzas que se tienen con socios estratégicos del sector público y privado. 3) Los cursos derivados de la Semana Nacional de Educación Financiera, que en 2023 se realizaban en el cuarto trimestre y que en 2024 se realizó en el tercer trimestre. Efecto: Otros Motivos:									
Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad. Causa : Se da seguimiento a las Unidades de Atención a Usuarios para que registren todas las Asesorías que se dan a los Usuarios, las cuales deben ser atendidas dentro del plazo de los 15 días como máximo. Efecto: Otros Motivos:									