

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 Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Enfoques transversales	Sin Información	
Finalidad	1 - Gobierno	Función	5 - Asuntos Hacendarios	Financieros y	Subfunción	1 - Asuntos Financieros	Actividad Institucional	7 - Sistema financiero competitivo, eficiente y con mayor cobertura	
Clasificación Funcional									
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 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	76.54	N/A	N/A	N/A
		Financiamiento interno al sector privado	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.	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	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.	Sin Información	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	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 Educación Financiera) / (Total de visitantes que asistieron a los eventos de manera presencial v/ o virtual realizados en la	tasa	Gestión-Eficacia-Anual	1.00	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	
	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	100.00	100.00	100.00
	C Defensoría legal gratuita otorgada a los usuarios de servicios financieros para concluir a favor de los usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal gratuita	Porcentaje de defensas	(Número de defensorías legales gratuitas concluidas / Número de defensorías legales gratuitas concluidas usuarios beneficiados por el servicio de defensoría legal totales) * 100		Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	97.88	73.92	51.24	69.32
	D Promover el equilibrio de las relaciones entre el usuario de servicios y productos financieros y las instituciones financieras, establecidos 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)])		Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	89.99	72.55	93.30	128.60
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 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. / (Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres presenciales y/o en línea de educación financiera que ofrece la CONDUSEF.)) * 100		tasa	Gestión-Calidad-Trimestral	4.00	4.00	-14.26	-356.5
	D 2 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 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 la 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	79.86	79.56	99.62
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.										

DATOS DEL PROGRAMA									
Programa	E011	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
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 tercer trimestre de 2025, se emitieron 79 Programas de Cumplimiento Forzoso, conforme a lo siguiente: Julio (19): Sector Seguros: 6 Sector SOFOMES E.N.R.: 4 (2 de Evaluación y 2 de Verificación) Sector Bancos y SOFOMES E.R.: 1 Sector de Entidades de Ahorro y Crédito Popular: 7 Uniones de Crédito: 1 Agosto (41): Sector Seguros: 6 Sector SOFOMES E.N.R.: 15 (10 de Evaluación y 5 de Verificación) Sector Bancos y SOFOMES E.R.: 9 Sector de Entidades de Ahorro y Crédito Popular: 10 Uniones de Crédito: 1 Septiembre (19): Sector Seguros: 3 Sector SOFOMES E.N.R.: 6 Sector Bancos y SOFOMES E.R.: 2 Sector Instituciones de Tecnología Financiera: 3 Sector de Entidades de Ahorro y Crédito Popular: 5" 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 : La disminución registrada al cierre de septiembre se debe a un desfase en la programación de actividades de las Unidades de Atención a Usuarios (UAU). En 2024, la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) se celebró en septiembre, mientras que en 2025 se llevará a cabo en octubre, por lo que los resultados de dichas actividades no se reflejan en este trimestre. Dado que la SNEF impulsa significativamente este indicador, se prevé que su impacto se observe plenamente en el próximo periodo. 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:									