

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 Financieros y Hacendarios	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	67.78	67.78	100.0
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	350.97	350.97	378.01	107.7
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	-8.78	-8.78	-12.56	143.1
	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	105.19	105.19
	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 totales) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	97.09	97.09	100.12	103.12

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. 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 concluidas 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))]	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	90.00	90.00	91.60	101.78	
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 educación financiera que ofrece la CONDUSEF.		((Personas inscritas a los diplomados, cursos y talleres 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	10.34	10.34	2.86	27.7	
	D 2 Asesorar técnica y jurídicamente a los usuarios de servicios financieros para asesorías técnicas jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad.	Porcentaje de solicitudes de solicitudes técnico-jurídicas concluidas en los plazos establecidos por la normatividad.		(Número de solicitudes atendidas en tiempo / Solicitudes concluidas)*100 [ATJ Información básica (A.1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2) en tiempo] / ATJ [Información Básica (A.1.1) + Emisión de reporte de crédito especial (A.1.2)]	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Mensual	95.00	95.00	241.24	253.94	
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 con un periodo mayor de tiempo al anual.											
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.											
Causa : Cifras Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF 2021) 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
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. Causa : Al cierre del año 2023, se registraron 378 acciones de atención por cada 10,000 adultos que cuentan con algún producto financiero. Este valor experimentó un aumento de 27 usuarios por cada 10,000 en comparación con la meta estimada de 351 acciones por cada 10,000 personas. El incremento se atribuye principalmente al notable aumento del 23.4% en las asesorías técnico-jurídicas, que pasaron de 1,515,246 al cierre de 2022 a 1,869,156 al cierre de 2023. Además, las reclamaciones también experimentaron un crecimiento significativo del 18.8%, aumentando de 230,698 en 2022 a 274,149 en 2023. Estos resultados reflejan el compromiso continuo con la asesoría y la resolución efectiva de las inquietudes financieras de la población. Efecto: Otros Motivos:									
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). Causa : La edición 2023 de la SNEF se llevó a cabo en un formato híbrido; con el fin de impactar al mayor número de personas, se trabajó en diferentes vertientes como: Se organizaron eventos previos a la SNEF "Precuelas"; se instaló una Sede Central en el Complejo Cultural Los Pinos; se llevaron a cabo actividades en instituciones educativas del nivel superior dependientes de la Secretaría de Educación Pública así como Instituciones Educativas de carácter privado; asimismo se difundieron a través de sus redes sociales, para lograr un mayor alcance; se contó con una Página Web y una Plataforma Virtual del sector FinTech; las 35 Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF organizaron actividades en sus localidades y con el apoyo del Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME) se organizaron conferencias y talleres para los mexicanos que radican en el exterior y sus familias en México, también se organizaron 3 foros: ¿ Iniciativas para la Comunidad Mexicana en el Exterior ¿ Iniciativas de Inclusión y Educación Financiera Para las Mujeres, y ¿ Organismos Internacionales de Protección Financiera. Sin embargo, el cumplimiento de la meta no se alcanzó 100% debido al regreso progresivo a la presencialidad, por lo que disminuyó el número de conexiones en los eventos programados. Efecto: Otros Motivos:									
Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Supervisión. Causa : En los meses de octubre, noviembre y diciembre no se emitieron Programas de Cumplimiento Forzoso, en razón de que en el tercer trimestre se concluyó con la meta establecida y programada. 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 : Se da seguimiento constante a las Unidades para que registren sus actividades dentro del plazo normado de cada proceso, siendo prioridad que se cumplan los términos legales y normativos que ya se tienen establecidos 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 : En este trimestre se incluyó el curso de emprendimiento el cual contó con 5,605 personas inscritas Efecto: Otros Motivos:									
Porcentaje de solicitudes de asesorías técnico-jurídicas atendidas en los plazos establecidos por la normatividad. Causa : Se solicita a las Unidades 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:									