



RECLAMACIONES RESOLUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS

Al mes de diciembre se atendieron y concluyeron 171,947 reclamaciones de las cuales 158,334 asuntos son controversias que la Condusef gestionó con la Institución Financiera para darles solución.

En promedio, la resolución de todos estos asuntos, resultó favorable al Usuario en un 43.9%.

Reclamaciones						
	Procesos	Favorable	No Favorable	% Favorable	COM	Total
CONTROVERSIAS	Gestión Ordinaria (GO)	1,135	1,018	52.7	0	2,153
	Gestión Electrónica (GE)	56,948	71,513	44.3	0	128,461
	Gestiones REDECO / Gestiones Cobranza	-	-	-	-	-
	Conciliación (CO)	6,355	17,034	27.2	4,331	27,720
	TOTAL	64,438	89,565	41.8	4,331	158,334
OTROS PROCESOS	Arbitraje (AR)	-	-	-	-	-
	Solicitud de Dictamen (DT)	6,366	4,029	61.2	0	10,395
	Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	1,647	294	84.9	0	1,941
	Defensa Legal (DL)	1,151	44	96.3	82	1,277
	Concursos Mercantiles (CM)	0	0	-	0	0
	TOTAL GENERAL	73,602	93,932	43.9	4,413	171,947

Nota 1: Concluidos por Otros Motivos (COM).

Nota 2: El porcentaje de Resolución Favorable no considera asuntos Concluidos por otros motivos de los procesos de Conciliación, Defensa Legal y de Concursos Mercantiles (CM).

Fuente: Sistema de Información Operativa **Benito Juárez, Ciudad de México.**

Tel: (55) 53 400 999 www.gob.mx/condusef



2020
LEONA VICARIO
GOBERNADORA DEL ESTADO DE GUJARAT