

# FICHA ESTADÍSTICA Enero - Diciembre 2021

Presidencia Condusef  
SOCAPS



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

# FICHA ESTADÍSTICA ENERO - DICIEMBRE 2021

La CONDUSEF presenta esta Ficha Estadística para dar a conocer Acciones de Defensa de Caja Popular Mexicana:

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA POPULAR MEXICANA

	2020	2021	CRECIM.
<b>ASESORÍAS</b>	214	173	-19.2%
<b>RECLAMACIONES (Quejas del usuario)</b>	79	146	84.8%
<b>CONTROVERSIAS</b>	76	142	86.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	41	62	51.2%
Gestión Redeco (cobranza)	27	54	100.0%
Conciliación	8	26	225.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	3	4	33.3%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORIA</b>	0	0	-
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>319</b>	<b>8.9%</b>

**Nota:** Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera.  
**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

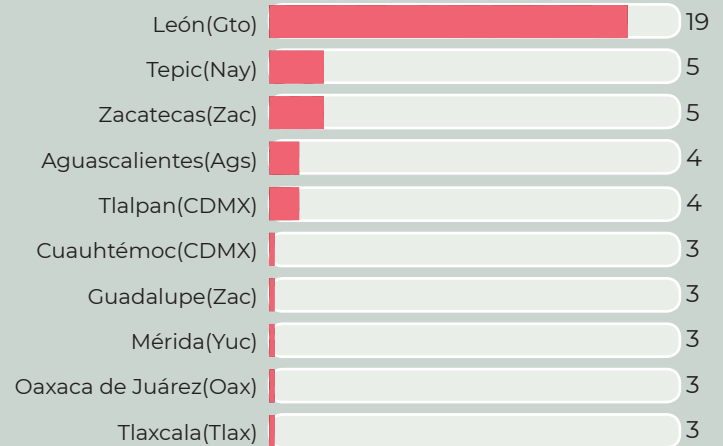
## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOCAPS



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 67 municipios del país se registra al menos una reclamación de Caja Popular Mexicana, de éstos, 34 concentran el 60% de las quejas.

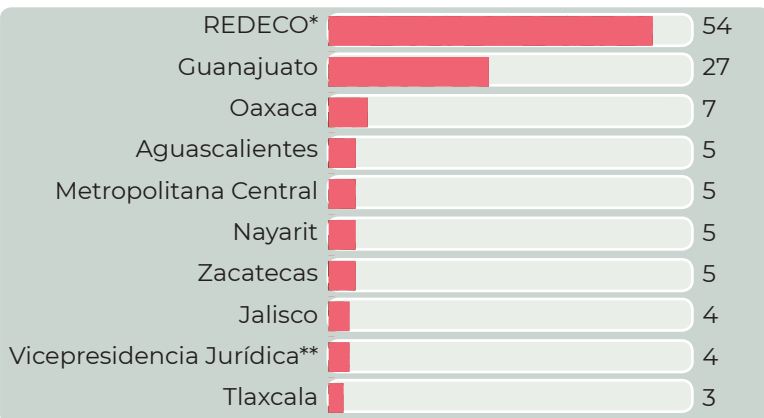


**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.



## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:



(\*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(\*\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

El 44% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 56% por mujeres.

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	13	9.0%
Entre 30 a 39 años	49	33.7%
Entre 40 a 49 años	30	20.3%
Entre 50 a 59 años	34	23.6%
Entre 60 a 69 años	10	6.7%
Entre 70 a 79 años	10	6.7%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100.0%</b>

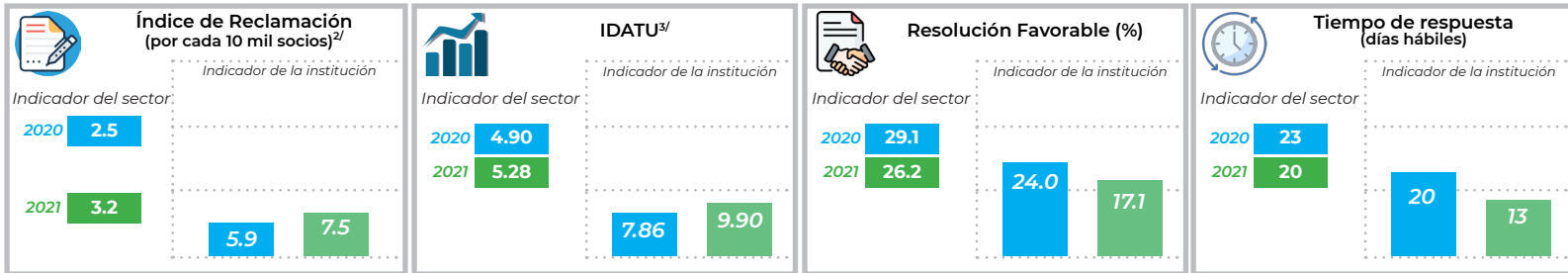
## RECLAMACIONES POR TIPO DE PRODUCTO

PRODUCTO	2020		2021		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>	<b>146</b>	<b>100.0</b>	<b>84.8</b>
Crédito personal	45	56.9	91	62.3	102.2
Cuenta de ahorro	14	17.7	24	16.4	71.4
Crédito al auto	6	7.6	6	4.1	0.0
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	1	1.3	5	3.4	400.0
Gestión de cobranza (REDECO)	1	1.3	3	2.1	200.0
Servicios en sucursal y/o UNE	1	1.3	3	2.1	200.0
Tarjeta de crédito	1	1.3	3	2.1	200.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	10	12.6	11	7.5	-

Valores e instrumentos de inversión fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

<sup>1/</sup>Incluye: Crédito con garantía prendaria, Crédito hipotecario, Crédito de nómina, Cajero automático, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) de 2020 corresponde al periodo acumulado de enero-diciembre y el IDATU de 2021 corresponde al periodo octubre-diciembre (Trimestre 4).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOCAP y compararla frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOCAPs.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU 2021*
Caja Popular Mexicana	N/A	9.83	10.00	9.90
Promedio del Sector	9.70	0.13	9.64	5.28



(\*) El IDATU es del cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 153 Instituciones de SOCAPs que se encuentran en operación.

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

## METODOLOGÍA

EVAL. POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (2 de 153 Socap's han celebrado convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 18 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 18 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Caja Popular Mexicana no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2021)

#### GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (18)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Caja Popular Mexicana	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Part.	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.00	n/a	3.32	n/a	3.32	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.32</b>	<b>90.00</b>	<b>98.32</b>	

El puntaje **98.32** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$98.32 / 10 = 9.83 \text{ de calificación}$$

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

### PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 6 asuntos atendidos en este proceso por Caja Popular Mexicana, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, Caja Popular Mexicana no registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Caja Popular Mexicana no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

#### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2021)

CONCILIACIÓN						
BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (6)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Caja Popular Mexicana	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Part.	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

El puntaje **100.00** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE-DICIEMBRE			
Gestión Ordinaria	N/A	x	-
Gestión Electrónica	9.83	x	0.6
Conciliación	10.00	x	0.4

**IDATU= 9.90**

#### Sanciones Firmes por Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) en 2021

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2021 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2021.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

Asuntos Registrados			
Tipo de Asunto	2020	2021	Var.
<b>Total</b>	<b>487,413</b>	<b>359,461</b>	<b>-26.3%</b>
<b>Consultas</b>	<b>481,300</b>	<b>351,406</b>	<b>-27.0%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>6,113</b>	<b>8,055</b>	<b>31.8%</b>
Aclaraciones	328	278	-15.2%
Reclamaciones	5,785	7,777	34.4%
Controversias / Medios de Recepción			
Teléfono	5,546	7,492	35.1%
Sucursales	500	466	-6.8%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	40	60	50.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	7	23	228.6%
Página de internet	7	9	28.6%
UNE	13	5	-61.5%
Correo electrónico	0	0	-
<b>Total</b>	<b>6,113</b>	<b>8,055</b>	<b>31.8%</b>
Estatus del asunto			
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	6,113	8,055	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

\*Información al cierre de 2021; dicha información podrá variar por actualizaciones.