

Ficha Estadística

Afores

Presidencia Condusef
Enero - Junio 2023



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



AÑOS
A FAVOR DE LAS PERSONAS
USUARIAS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INVERCAP

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	361	692	91.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	209	224	7.2%
CONTROVERSIAS	205	221	7.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	181	190	5.0%
Conciliación	24	31	29.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	3	-25.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	570	916	60.7%

Nota 1: 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

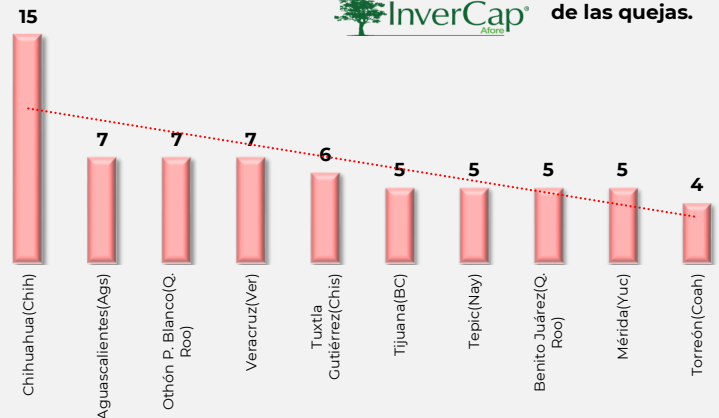
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	16,092
InverCap Afore	916
Participación	5.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

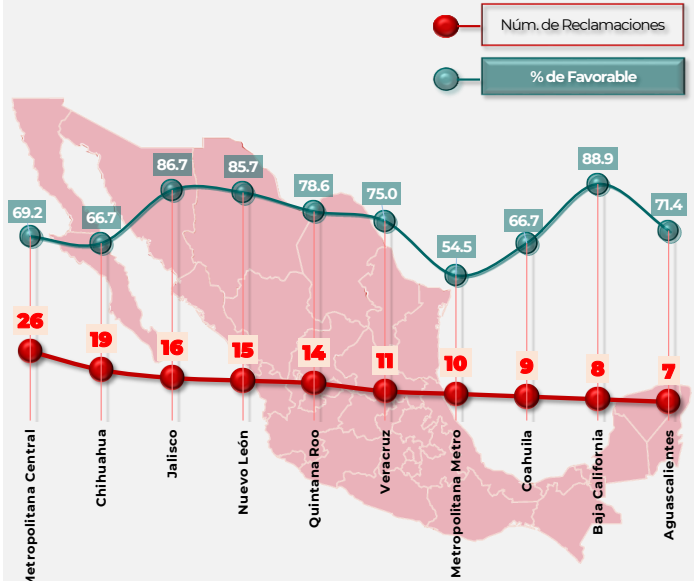
En 90 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Invercap, de éstos, **39** concentran el **60%** de las quejas.



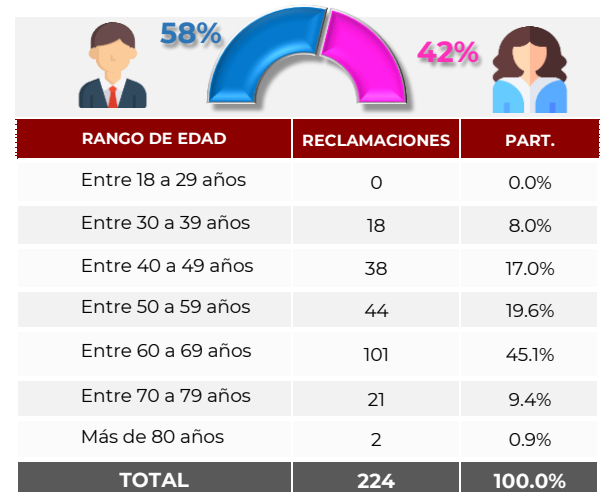
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



Nota 1. Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	209	100.0	224	100.0	7.2
Retiros totales	82	39.2	74	33.0	-9.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	30	14.4	33	14.7	10.0
Retiros parciales	8	3.8	21	9.4	162.5
Emisión de estado de cuenta	15	7.2	19	8.5	26.7
Unificación de cuentas	9	4.3	19	8.5	111.1
Separación de cuentas	13	6.2	17	7.6	30.8
Trasposos	28	13.4	12	5.4	-57.1
Consulta de resumen de saldos	9	4.3	11	4.9	22.2
Expediente Electrónico	7	3.3	11	4.9	57.1
Resto de Productos ^V	8	3.8	7	3.1	-

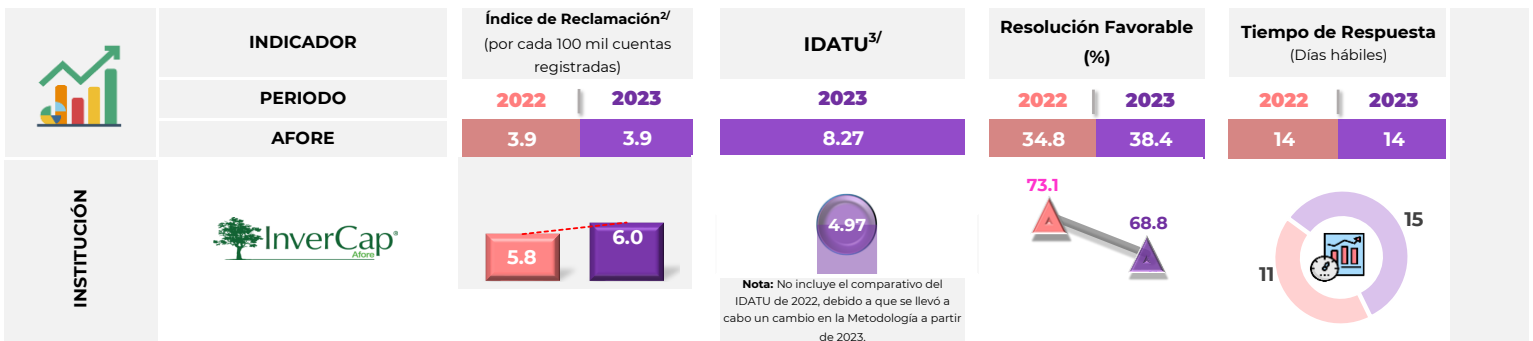
Retiros parciales fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

^VIncluye: Aportaciones voluntarias y complementarias, Registro de trabajadores (Afilación), Emisión de constancias de retenciones de impuestos, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sancciones Firmes

SANCCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sancciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	573,492	403,507	-29.6%
Consultas	573,294	403,297	-29.7%
Controversias:	198	210	6.1%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	198	210	6.1%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	183	191	4.4%
Sucursales	14	19	35.7%
Teléfono	1	0	-100.0%
TOTAL	198	210	6.1%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	198	210	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- 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.

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{*/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{*/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Pensionisste	9.36	10.00	9.62	0.00	0.01	0.00	9.60
2	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.27	9.45	9.34	0.00	0.01	0.05	9.39
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.71	8.50	9.23	0.00	0.04	0.05	9.24
4	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.14	9.37	9.23	0.00	0.01	0.00	9.22
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	8.16	10.00	8.90	0.00	0.02	0.00	8.87
6	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	8.00	10.00	8.80	0.00	0.03	0.00	8.78
7	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.15	9.17	8.56	0.00	0.02	0.00	8.54
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.33	8.69	7.87	0.00	0.03	0.00	7.84
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	5.43	7.50	6.26	0.00	0.03	0.00	6.23
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	2.26	9.07	4.99	0.00	0.02	0.00	4.97
	Promedio del Sector	7.68	9.18	8.28				8.27

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

Notas: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	95	1	1.05	0.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	95	** 853	8.98	8.49
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	95	1	1.05	0.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	95	1	1.05	14.53
	Calificación del proceso	100.00				23.02
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	95	1	1.05	0.37
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				CALIFICACIÓN FINAL	22.65

El puntaje 22.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

22.65 / 10 = 2.26 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	11	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	11	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	17	1	5.88	5.74
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	11	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	11	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				90.74

El puntaje 90.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.74 / 10 = 9.07 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	2.26	X	0.6
Conciliación	9.07	X	0.4	3.63
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			4.99

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRINCIPAL AFORE

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	554	751	35.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	391	292	-25.3%
CONTROVERSIAS	379	285	-24.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	319	250	-21.6%
Conciliación	60	35	-41.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	11	5	-54.5%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	2	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	945	1,043	10.4%

Nota 1: 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

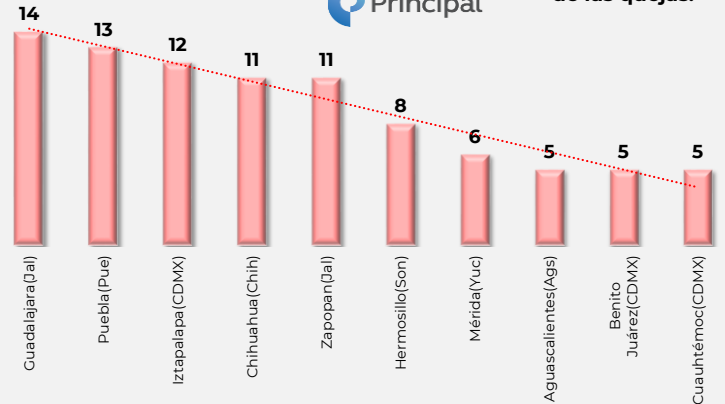
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	16,092
Principal®	1,043
Participación	6.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 111 municipios del país se registran al menos una reclamación de Principal Afore, de éstos, 37 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:



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	3	1.0%
Entre 30 a 39 años	11	3.8%
Entre 40 a 49 años	42	14.4%
Entre 50 a 59 años	67	22.9%
Entre 60 a 69 años	140	47.9%
Entre 70 a 79 años	24	8.2%
Más de 80 años	5	1.7%
TOTAL	292	100.0%

Nota 1. Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	391	100.0	292	100.0	-25.3
Retiros totales	123	31.5	99	33.9	-19.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	55	14.1	51	17.5	-7.3
Separación de cuentas	41	10.5	36	12.3	-12.2
Unificación de cuentas	63	16.1	26	8.9	-58.7
Retiros parciales	11	2.8	25	8.6	127.3
Emisión de estado de cuenta	30	7.7	24	8.2	-20.0
Expediente Electrónico	14	3.6	11	3.8	-21.4
Trasposos	34	8.7	8	2.7	-76.5
Consulta de resumen de saldos	13	3.3	5	1.7	-61.5
Resto de Productos ^{1/}	7	1.8	7	2.4	-

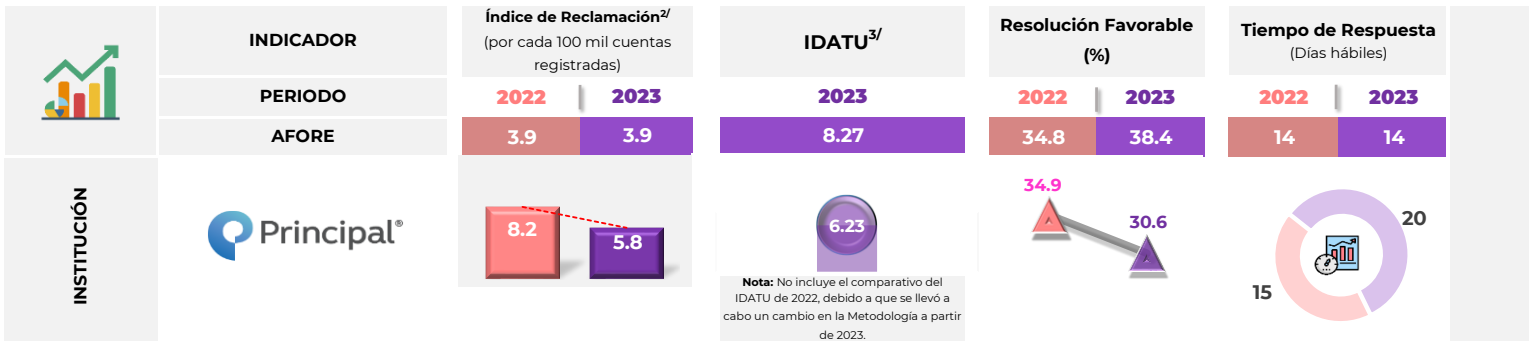
Retiros parciales fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

^{1/} Incluye: Registro de trabajadores (afiliación), Aportaciones voluntarias y complementarias, Emisión de constancia de afiliación, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

^{3/} El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	919	1,043	13.5%
Consultas	195	446	128.7%
Controversias:	724	597	-17.5%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	724	597	-17.5%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	234	264	12.8%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	312	253	-18.9%	
Sucursales	60	71	18.3%	
Correo electrónico	92	9	-90.2%	
Página de internet	26	0	-100.0%	
TOTAL	724	597	-17.5%	
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.	
	Concluidos	710	413	69.2%
En trámite	14	184	30.8%	

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- 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.

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{*/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{*/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Pensionisste	9.36	10.00	9.62	0.00	0.01	0.00	9.60
2	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.27	9.45	9.34	0.00	0.01	0.05	9.39
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.71	8.50	9.23	0.00	0.04	0.05	9.24
4	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.14	9.37	9.23	0.00	0.01	0.00	9.22
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	8.16	10.00	8.90	0.00	0.02	0.00	8.87
6	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	8.00	10.00	8.80	0.00	0.03	0.00	8.78
7	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.15	9.17	8.56	0.00	0.02	0.00	8.54
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.33	8.69	7.87	0.00	0.03	0.00	7.84
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	5.43	7.50	6.26	0.00	0.03	0.00	6.23
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	2.26	9.07	4.99	0.00	0.02	0.00	4.97
Promedio del Sector		7.68	9.18	8.28				8.27

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

Notas: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	113	1	0.88	5.58
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	113	1,542	13.65	3.35
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	113	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	113	1	0.88	15.40
	Calificación del proceso	100.00				54.32
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	113	0	0.00	0.00
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			54.32

El puntaje 54.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

54.32 / 10 = 5.43 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	15	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	15	1	0.07	0.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	17	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	15	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	15	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				75.00

El puntaje 75.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

75.00 / 10 = 7.50 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	5.43	X	0.6
Conciliación	7.50	X	0.4	3.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			6.26

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE SURA

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	550	1,301	136.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	343	399	16.3%
CONTROVERSIAS	329	387	17.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	284	345	21.5%
Conciliación	45	42	-6.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	11	10	-9.1%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	3	2	-33.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	893	1,700	90.4%

Nota 1: 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

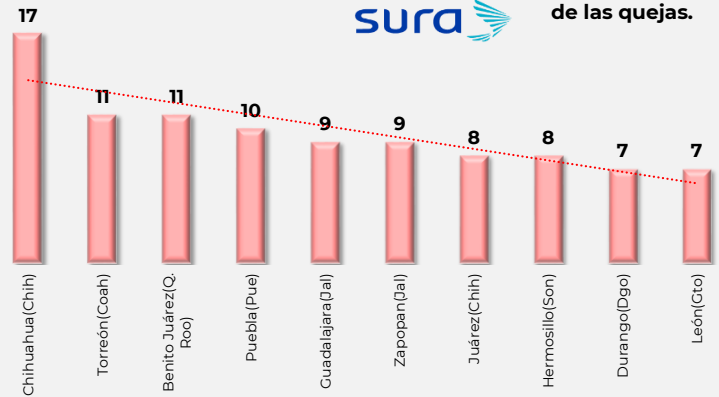
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	16,092
SURA	1,700
Participación	10.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 134 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Sura, de éstos, 44 concentran el **60%** de las quejas.



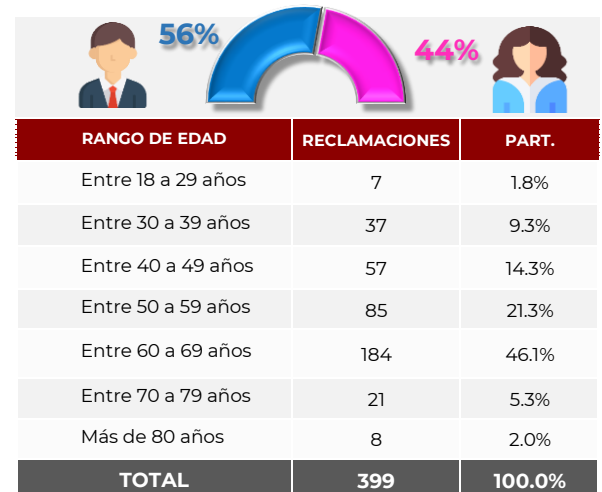
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



Nota 1. Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	343	100.0	399	100.0	16.3
Retiros totales	99	28.9	148	37.1	49.5
Separación de cuentas	32	9.3	65	16.3	103.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	55	16.0	57	14.3	3.6
Emisión de estado de cuenta	22	6.4	33	8.3	50.0
Retiros parciales	22	6.4	31	7.8	40.9
Unificación de cuentas	24	7.0	24	6.0	0.0
Trasposos	29	8.5	9	2.3	-69.0
Consulta de resumen de saldos	26	7.6	8	2.0	-69.2
Emisión de constancia de retenciones de impuestos	1	0.3	8	2.0	700.0
Resto de Productos ^V	33	9.6	16	4.0	-

Consulta de resumen de saldos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Emisión de constancia de retenciones de impuestos fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

^V Incluye: Expediente electrónico, Aportaciones voluntarias y complementarias, Registro de trabajadores (afiliación), entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 100 mil cuentas registradas)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)
	2022	2023	2023	2022	2023
	AFORE				
	3.9	3.9	8.27	34.8	14
INSTITUCIÓN 	3.5	4.3	7.84	39.8	17
				40.3	18

Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

^{3/} El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sancciones Firmes

SANCCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sancciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	334	456	36.5%
Consultas	0	84	-
Controversias:	334	372	11.4%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	334	372	11.4%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	285	348	22.1%
Sucursales	13	18	38.5%
UNE	0	6	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	33	0	-100.0%
Teléfono	3	0	-100.0%
TOTAL	334	372	11.4%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	315	329	88.4%
En trámite	19	43	11.6%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- 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.

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^{**} (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Pensionisste	9.36	10.00	9.62	0.00	0.01	0.00	9.60
2	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.27	9.45	9.34	0.00	0.01	0.05	9.39
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.71	8.50	9.23	0.00	0.04	0.05	9.24
4	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.14	9.37	9.23	0.00	0.01	0.00	9.22
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	8.16	10.00	8.90	0.00	0.02	0.00	8.87
6	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	8.00	10.00	8.80	0.00	0.03	0.00	8.78
7	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.15	9.17	8.56	0.00	0.02	0.00	8.54
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.33	8.69	7.87	0.00	0.03	0.00	7.84
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	5.43	7.50	6.26	0.00	0.03	0.00	6.23
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	2.26	9.07	4.99	0.00	0.02	0.00	4.97
Promedio del Sector		7.68	9.18	8.28				8.27

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

Notas: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	178	0	0.00	35.00	✓	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	178	**	2,970	16.69	0.00	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	178	0	0.00	30.00	✓	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	178	4	2.25	8.31		
Calificación del proceso	100.00				73.31		
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:							
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	178	0	0.00	0.00		
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				CALIFICACIÓN FINAL	73.31		

El puntaje 73.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

73.31 / 10 = 7.33 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	12	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	12	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	12	1	8.33	1.88	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	12	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	12	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				86.88	

El puntaje 86.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.88 / 10 = 8.69 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	7.33	X	0.6
Conciliación	8.69	X	0.4	3.47
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.87

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE COPPEL

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	772	1,663	115.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	469	539	14.9%
CONTROVERSIAS	462	525	13.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	404	464	14.9%
Conciliación	58	61	5.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	7	13	85.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,241	2,202	77.4%

Nota 1: 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

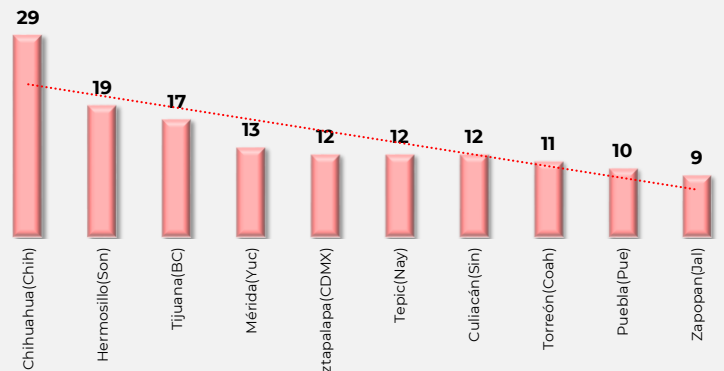
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	16,092
Afore Coppel	2,202
Participación	13.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 193 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Coppel, de éstos, 53 concentran el **60%** de las quejas.



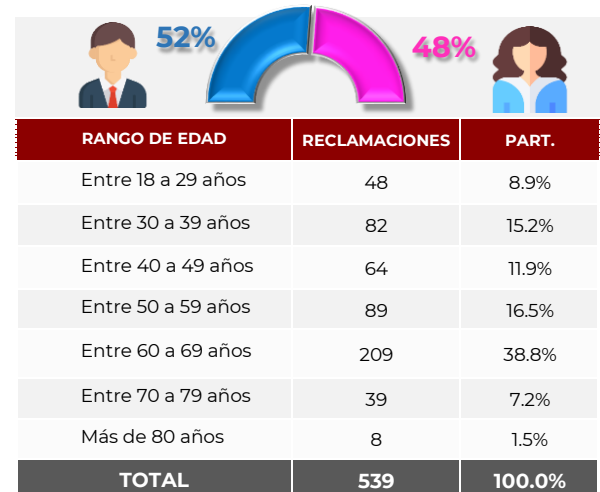
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



Nota 1. Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	469	100.0	539	100.0	14.9
Retiros totales	154	32.8	201	37.3	30.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	101	21.5	98	18.2	-3.0
Separación de cuentas	73	15.6	74	13.7	1.4
Retiros parciales	18	3.8	40	7.4	122.2
Unificación de cuentas	31	6.6	40	7.4	29.0
Emisión de estado de cuenta	33	7.0	28	5.2	-15.2
Traspasos	16	3.4	16	3.0	0.0
Expediente Electrónico	16	3.4	15	2.8	-6.3
Consulta de resumen de saldos	14	3.0	14	2.6	0.0
Resto de Productos 1/	13	2.8	13	2.4	-

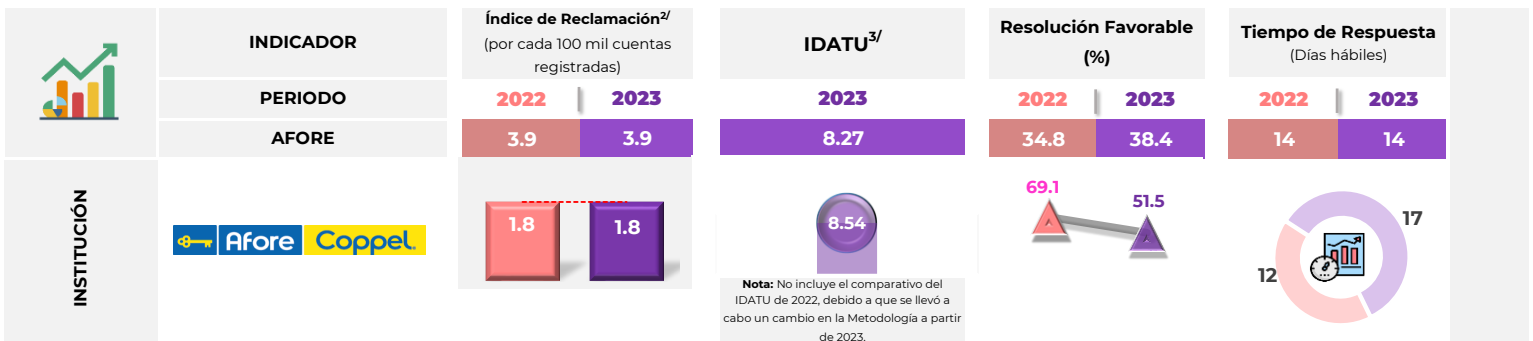
Retiros parciales fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Emisión de estado de cuenta fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

1/ Incluye: Aportaciones voluntarias y complementarias, Registro de trabajadores (Afiliación), Emisión de constancias de retenciones de impuestos, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	5
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	775	1,204	55.4%
Consultas	360	634	76.1%
Controversias:	415	570	37.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	415	570	37.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	396	462	16.7%
Sucursales	15	101	573.3%
Correo electrónico	4	7	75.0%
TOTAL	415	570	37.3%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	371	462	81.1%
En trámite	44	108	18.9%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- 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.

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{*/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{*/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Pensionisste	9.36	10.00	9.62	0.00	0.01	0.00	9.60
2	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.27	9.45	9.34	0.00	0.01	0.05	9.39
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.71	8.50	9.23	0.00	0.04	0.05	9.24
4	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.14	9.37	9.23	0.00	0.01	0.00	9.22
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	8.16	10.00	8.90	0.00	0.02	0.00	8.87
6	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	8.00	10.00	8.80	0.00	0.03	0.00	8.78
7	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.15	9.17	8.56	0.00	0.02	0.00	8.54
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.33	8.69	7.87	0.00	0.03	0.00	7.84
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	5.43	7.50	6.26	0.00	0.03	0.00	6.23
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	2.26	9.07	4.99	0.00	0.02	0.00	4.97
Promedio del Sector		7.68	9.18	8.28				8.27

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

Notas: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	213	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	213	** 3,189	14.97	1.89	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	213	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	213	2	0.94	15.12	
	Calificación del proceso	100.00				82.01	
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	213	3	1.41	0.50	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				CALIFICACIÓN FINAL	81.51	

El puntaje 81.51 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Afore Coppel 81.51 / 10 = 8.15 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)	
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	23	0	0.00	15.00	✓
	Informes no Razonados	25.00	23	0	0.00	25.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	21	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	23	2	8.70	6.74	
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	23	0	0.00	30.00	✓
	Calificación del proceso	100.00				91.74	

El puntaje 91.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Afore Coppel 91.74 / 10 = 9.17 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.15	X	0.6
Conciliación	9.17	X	0.4	3.67
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			8.56

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INBURSA

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	147	266	81.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	91	69	-24.2%
CONTROVERSIAS	90	67	-25.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	82	58	-29.3%
Conciliación	8	9	12.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	2	100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	238	335	40.8%

Nota 1: 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

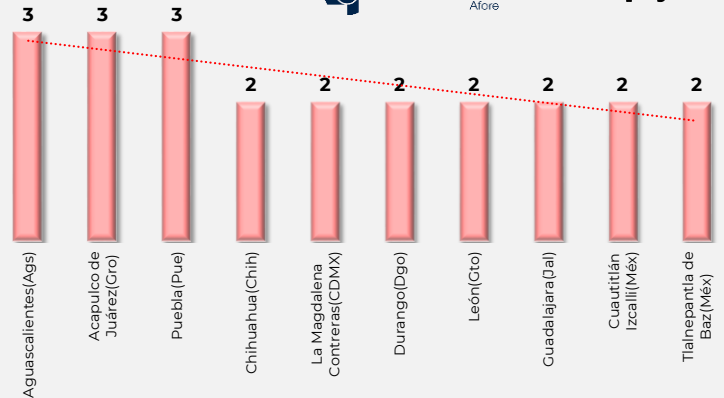
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

	16,092
	335
Participación	2.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 44 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Inbursa, de éstos, **27** 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:



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



Nota 1. Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

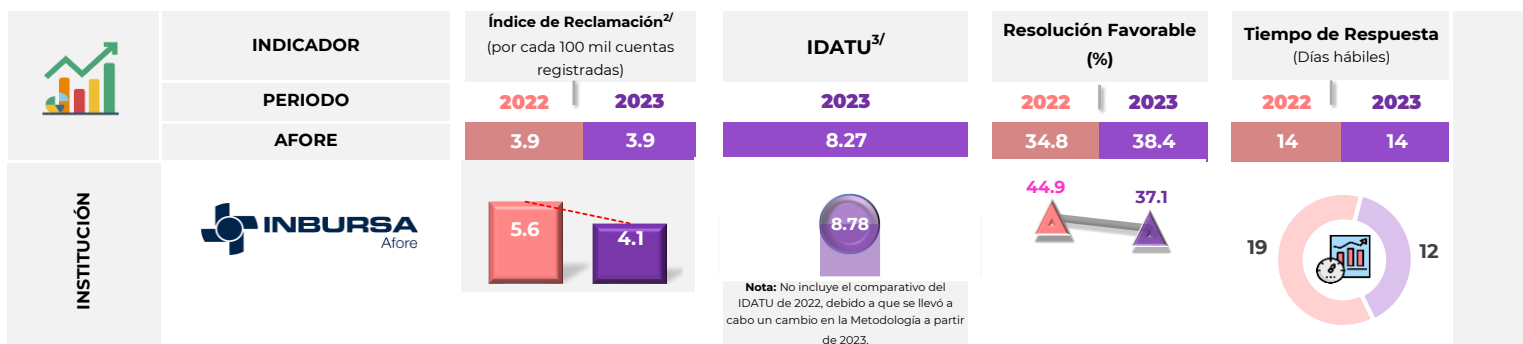
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	91	100.0	69	100.0	-24.2
Retiros totales	39	42.9	42	60.9	7.7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	8	8.8	6	8.7	-25.0
Consulta de resumen de saldos	2	2.2	5	7.2	150.0
Unificación de cuentas	7	7.7	4	5.8	-42.9
Retiros parciales	3	3.3	3	4.3	0.0
Separación de cuentas	7	7.7	3	4.3	-57.1
Trasposos	15	16.5	3	4.3	-80.0
Emisión de estado de cuenta	5	5.5	2	2.9	-60.0
Expediente Electrónico	2	2.2	1	1.4	-50.0
Resto de Productos 1/	3	3.3	0	0.0	-

Consulta de resumen de saldos fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	429	457	6.5%
Consultas	311	378	21.5%
Controversias:	118	79	-33.1%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	118	79	-33.1%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	84	59	-29.8%
UNE	25	12	-52.0%
Sucursales	9	8	-11.1%
TOTAL	118	79	-33.1%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	118	79	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- 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.

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^{**} (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Pensionisste	9.36	10.00	9.62	0.00	0.01	0.00	9.60
2	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.27	9.45	9.34	0.00	0.01	0.05	9.39
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.71	8.50	9.23	0.00	0.04	0.05	9.24
4	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.14	9.37	9.23	0.00	0.01	0.00	9.22
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	8.16	10.00	8.90	0.00	0.02	0.00	8.87
6	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	8.00	10.00	8.80	0.00	0.03	0.00	8.78
7	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.15	9.17	8.56	0.00	0.02	0.00	8.54
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.33	8.69	7.87	0.00	0.03	0.00	7.84
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	5.43	7.50	6.26	0.00	0.03	0.00	6.23
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	2.26	9.07	4.99	0.00	0.02	0.00	4.97
Promedio del Sector		7.68	9.18	8.28				8.27

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

Notas: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	26	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	26	** 80	3.08	15.00	✓
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	26	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	26	1	3.85	0.00	
	Calificación del proceso	100.00				80.00	
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	26	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	80.00

El puntaje 80.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.00 / 10 = 8.00 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)	
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	6	0	0.00	15.00	✓
	Informes no Razonados	25.00	6	0	0.00	25.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	4	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	6	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	6	0	0.00	30.00	✓
	Calificación del proceso	100.00				100.00	

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

100.00 / 10 = 10.00 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.00	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.80

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PROFUTURO AFORE

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	557	1,028	84.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	338	344	1.8%
CONTROVERSIAS	332	335	0.9%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	283	296	4.6%
Conciliación	48	39	-18.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	5	9	80.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	895	1,372	53.3%

Nota 1: 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

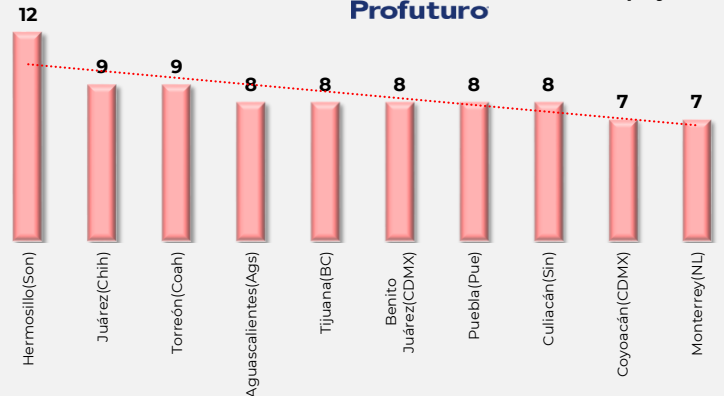
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	16,092
Profuturo	1,372
Participación	8.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 119 municipios del país se registran al menos una reclamación de Profuturo AFORE, de éstos,

42 concentran el **60%** de las quejas.



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

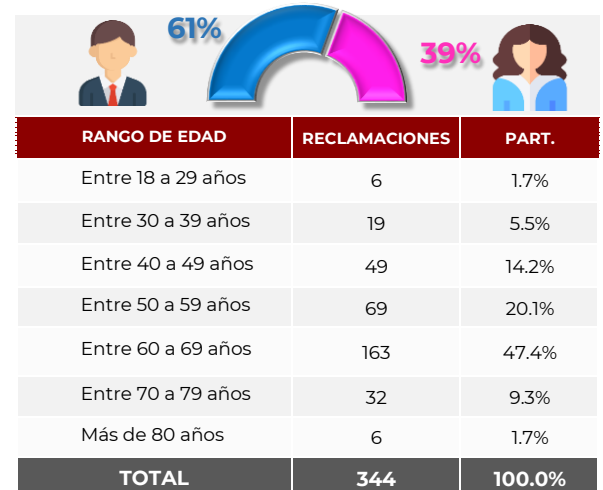
TOP 10

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



(*) 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



Nota 1. Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	338	100.0	344	100.0	1.8
Retiros totales	136	40.2	116	33.7	-14.7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	33	9.8	44	12.8	33.3
Emisión de estado de cuenta	30	8.9	43	12.5	43.3
Separación de cuentas	24	7.1	41	11.9	70.8
Unificación de cuentas	26	7.7	29	8.4	11.5
Aportaciones voluntarias y complementarias	16	4.7	22	6.4	37.5
Retiros parciales	12	3.6	14	4.1	16.7
Emisión de constancia de retenciones de impuestos	0	0.0	10	2.9	-
Consulta de resumen de saldos	18	5.3	8	2.3	-55.6
Resto de Productos ^{1/}	43	12.7	17	4.9	-

Separación de cuentas fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Consulta de resumen de saldos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

^{1/}Incluye: Traspasos, Expediente electrónico, Registro de trabajadores (afiliación), entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	PERIODO	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 100 mil cuentas registradas)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
		2022	2023	2023	2022	2023	2022	2023
		AFORE	3.9	3.9	8.27	34.8	38.4	14

^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

^{3/} El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	521	642	23.2%
Consultas	123	199	61.8%
Controversias:	398	443	11.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	398	443	11.3%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	283	297	4.9%
Sucursales	34	126	270.6%	
Correo electrónico	14	11	-21.4%	
UNE	0	9	-	
Teléfono	67	0	-100.0%	
TOTAL	398	443	11.3%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	398	430	97.1%	
En trámite	0	13	2.9%	

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- 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.

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{*/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{*/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU ^{**} (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Pensionisste	9.36	10.00	9.62	0.00	0.01	0.00	9.60
2	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.27	9.45	9.34	0.00	0.01	0.05	9.39
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.71	8.50	9.23	0.00	0.04	0.05	9.24
4	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.14	9.37	9.23	0.00	0.01	0.00	9.22
5	Profuturo AFORE, S.A. de	8.16	10.00	8.90	0.00	0.02	0.00	8.87
6	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	8.00	10.00	8.80	0.00	0.03	0.00	8.78
7	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.15	9.17	8.56	0.00	0.02	0.00	8.54
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.33	8.69	7.87	0.00	0.03	0.00	7.84
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	5.43	7.50	6.26	0.00	0.03	0.00	6.23
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	2.26	9.07	4.99	0.00	0.02	0.00	4.97
Promedio del Sector		7.68	9.18	8.28				8.27

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

Notas: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	140	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	140	** 1,825	13.04	4.02
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	140	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	140	2	1.43	12.57
	Calificación del proceso	100.00				81.59
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	140	0	0.00	0.00
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			81.59

El puntaje 81.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.59 / 10 = 8.16 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	16	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	16	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	12	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	16	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	16	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				100.00

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

100.00 / 10 = 10.00 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	8.16	X	0.6	4.90
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.90

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE XXI BANORTE

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	1,313	2,044	55.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	818	787	-3.8%
CONTROVERSIAS	806	774	-4.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	702	661	-5.8%
Conciliación	104	113	8.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	10	12	20.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	2,131	2,831	32.8%

Nota 1: 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

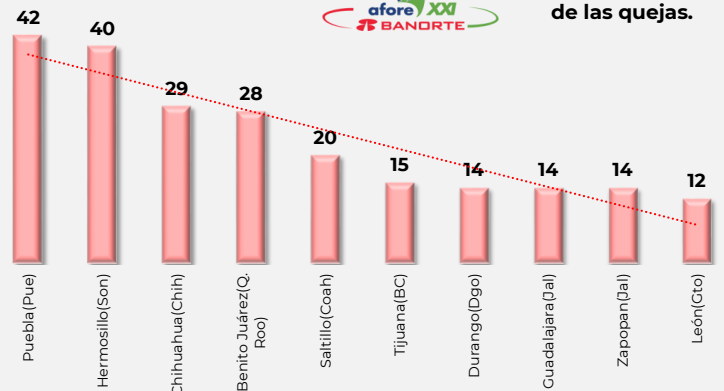
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	16,092
Afore XXI Banorte	2,831
Participación	17.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 197 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore XXI Banorte, de éstos,

47 concentran el 60% de las quejas.



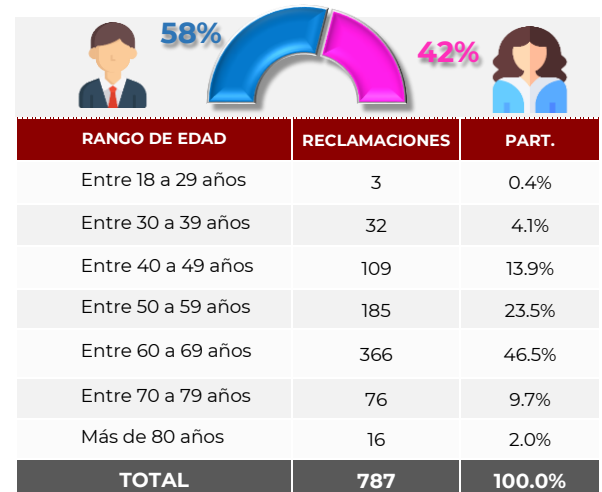
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



Nota 1. Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	818	100.0	787	100.0	-3.8
Retiros totales	230	28.1	286	36.3	24.3
Separación de cuentas	152	18.6	156	19.8	2.6
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	97	11.9	96	12.2	-1.0
Emisión de estado de cuenta	69	8.4	62	7.9	-10.1
Unificación de cuentas	39	4.8	52	6.6	33.3
Retiros parciales	41	5.0	45	5.7	9.8
Trasposos	98	12.0	28	3.6	-71.4
Consulta de resumen de saldos	29	3.5	21	2.7	-27.6
Expediente Electrónico	32	3.9	17	2.2	-46.9
Resto de Productos ^{1/}	31	3.8	24	3.0	-

Unificación de cuentas fue el producto porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Trasposos fue el producto porcentualmente tuvo una mayor disminución.

^{1/}Incluye: Aportaciones voluntarias y complementarias, Emisión de constancias de retenciones de impuestos, Registro de trabajadores (Afilación), entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES

(Controversias)

INDICADOR	PERIODO	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 100 mil cuentas registradas)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
		2022	2023	2023	2022	2023	2022	2023
		AFORE		AFORE		AFORE		AFORE
		3.9	3.9	8.27	34.8	38.4	14	14
INSTITUCIÓN		5.7	4.2	9.22	29.4	41.1	12	12

Nota: No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sancciones Firmes

SANCCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sancciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buro de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	6,473	6,121	-5.4%
Consultas	2,503	2,671	6.7%
Controversias:	3,970	3,450	-13.1%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	3,970	3,450	-13.1%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Oficinas de atención	0	1,456	-
Centro de atención telefónica	0	776	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	707	654	-7.5%
Bots	0	324	-
Correo electrónico	110	205	86.4%
Resto	3,153	35	-98.9%
TOTAL	3,970	3,450	-13.1%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	3,915	3,419	99.1%
En trámite	55	31	0.9%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- 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.

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Pensionisste	9.36	10.00	9.62	0.00	0.01	0.00	9.60
2	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.27	9.45	9.34	0.00	0.01	0.05	9.39
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.71	8.50	9.23	0.00	0.04	0.05	9.24
4	Afore XXI Banorte, S.A. de	9.14	9.37	9.23	0.00	0.01	0.00	9.22
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	8.16	10.00	8.90	0.00	0.02	0.00	8.87
6	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	8.00	10.00	8.80	0.00	0.03	0.00	8.78
7	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.15	9.17	8.56	0.00	0.02	0.00	8.54
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.33	8.69	7.87	0.00	0.03	0.00	7.84
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	5.43	7.50	6.26	0.00	0.03	0.00	6.23
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	2.26	9.07	4.99	0.00	0.02	0.00	4.97
Promedio del Sector		7.68	9.18	8.28				8.27

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 10 Afores que se encuentran en operación.

(**) El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	269	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	269	** 1,511	5.62	12.20
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	269	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	269	3	1.12	14.20
	Calificación del proceso	100.00				91.40
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	269	0	0.00	0.00
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				CALIFICACIÓN FINAL	91.40

El puntaje 91.40 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.40 / 10 = 9.14 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	32	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	32	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	25	1	4.00	8.70
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	32	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	32	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				93.70

El puntaje 93.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.70 / 10 = 9.37 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	9.14	X	0.6	5.48
Conciliación	9.37	X	0.4	3.75	
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =					9.23

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE AZTECA

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	803	1,853	130.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	471	584	24.0%
CONTROVERSIAS	455	574	26.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	403	525	30.3%
Conciliación	52	49	-5.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	14	9	-35.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,274	2,437	91.3%

Nota 1: 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

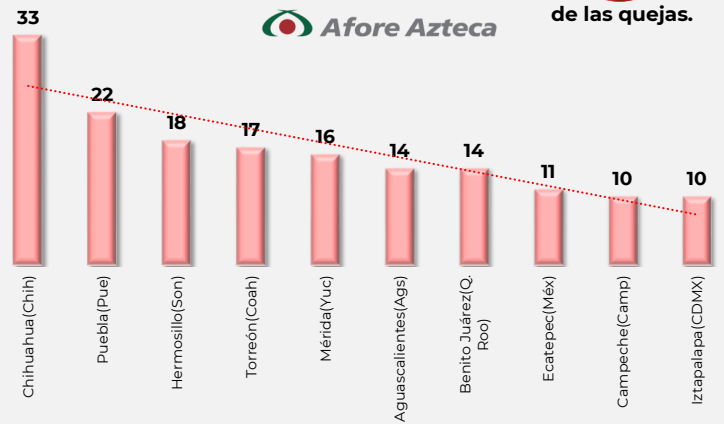
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	16,092
Afore Azteca	2,437
Participación	15.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

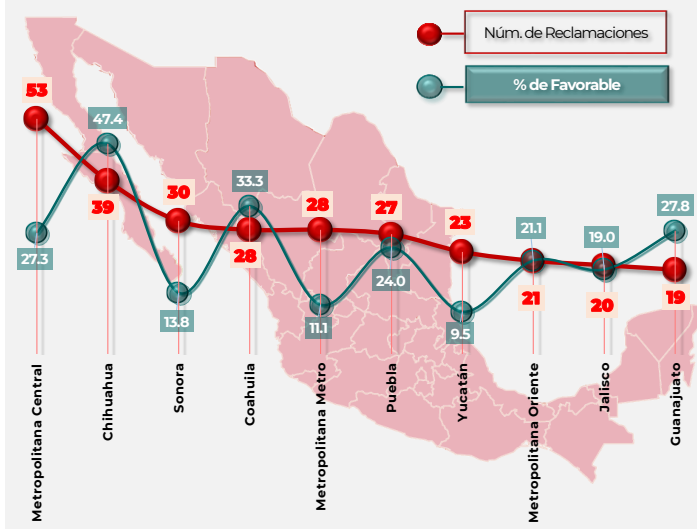
En 174 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Azteca, de éstos, **43** concentran el **60%** de las quejas.



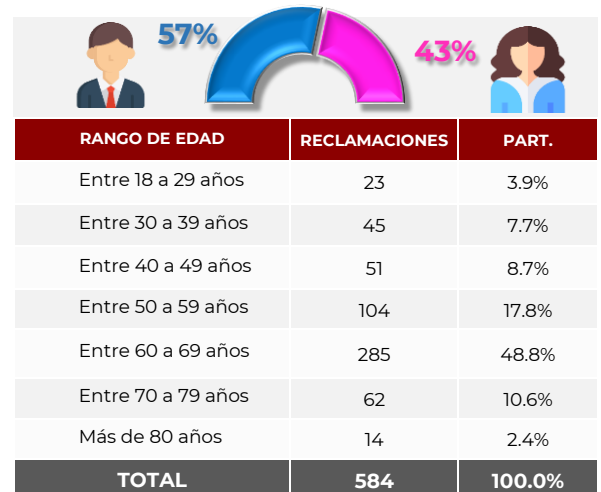
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



Nota 1. Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	471	100.0	584	100.0	24.0
Retiros totales	181	38.4	245	42.0	35.4
Emisión de estado de cuenta	54	11.5	92	15.8	70.4
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	39	8.3	77	13.2	97.4
Retiros parciales	16	3.4	36	6.2	125.0
Unificación de cuentas	27	5.7	32	5.5	18.5
Separación de cuentas	28	5.9	31	5.3	10.7
Trasposos	68	14.4	23	3.9	-66.2
Consulta de resumen de saldos	20	4.2	16	2.7	-20.0
Expediente Electrónico	8	1.7	12	2.1	50.0
Resto de Productos ^{1/}	30	6.4	20	3.4	-

Retiros parciales fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

^{1/} Incluye: Registro de trabajadores (Afiliación), Aportaciones voluntarias y complementarias, Emisión de constancia de retenciones de impuestos, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES

(Controversias)

INDICADOR	PERIODO	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 100 mil cuentas registradas)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)
		2022	2023	2023	2022	2023
		AFORE		AFORE		AFORE
	AFORE	3.9	3.9	8.27	34.8	38.4
INSTITUCIÓN	Afore Azteca	2.7	5.2	9.24	11.8	25.8
					9	9

^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	287,505	323,110	12.4%
Consultas	287,100	322,466	12.3%
Controversias:	405	644	59.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	405	644	59.0%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	405	517	27.7%
UNE	0	125	-
Teléfono	0	2	-
TOTAL	405	644	59.0%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	405	644	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- 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.

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{*/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{*/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Pensionisste	9.36	10.00	9.62	0.00	0.01	0.00	9.60
2	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.27	9.45	9.34	0.00	0.01	0.05	9.39
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.71	8.50	9.23	0.00	0.04	0.05	9.24
4	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.14	9.37	9.23	0.00	0.01	0.00	9.22
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	8.16	10.00	8.90	0.00	0.02	0.00	8.87
6	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	8.00	10.00	8.80	0.00	0.03	0.00	8.78
7	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.15	9.17	8.56	0.00	0.02	0.00	8.54
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.33	8.69	7.87	0.00	0.03	0.00	7.84
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	5.43	7.50	6.26	0.00	0.03	0.00	6.23
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	2.26	9.07	4.99	0.00	0.02	0.00	4.97
Promedio del Sector		7.68	9.18	8.28				8.27

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 10 Afores que se encuentran en operación.

(**) El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	282	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	282	** 1,600	5.67	12.14
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	282	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	282	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				97.14
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	282	0	0.00	0.00
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			97.14

El puntaje 97.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Afore Azteca 97.14 / 10 = 9.71 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	19	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	19	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	26	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	19	3	15.79	0.00
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	19	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				85.00

El puntaje 85.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Afore Azteca 85.00 / 10 = 8.50 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.71	X	0.6
Conciliación	8.50	X	0.4	3.40
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.23

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CITIBANAMEX AFORE

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	840	1,523	81.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	523	536	2.5%
CONTROVERSIAS	509	526	3.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	430	452	5.1%
Conciliación	79	74	-6.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	12	9	-25.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,363	2,059	51.1%

Nota 1: 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

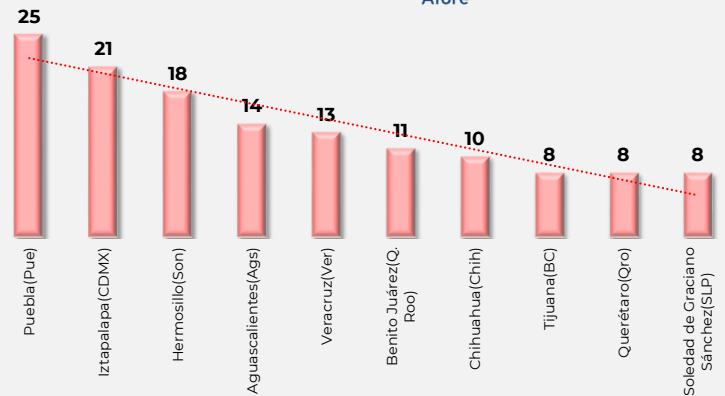
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

	16,092
	2,059
Participación	12.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 170 municipios del país se registran al menos una reclamación de Citibanamex Afore, de éstos, **53** 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:



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



Nota 1. Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	523	100.0	536	100.0	2.5
Retiros totales	166	31.7	155	28.9	-6.6
Emisión de estado de cuenta	47	9.0	82	15.3	74.5
Separación de cuentas	56	10.7	79	14.7	41.1
Retiros parciales	33	6.3	63	11.8	90.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	64	12.2	57	10.6	-10.9
Unificación de cuentas	44	8.4	35	6.5	-20.5
Traspasos	39	7.5	17	3.2	-56.4
Aportaciones voluntarias y complementarias	14	2.7	12	2.2	-14.3
Expediente Electrónico	9	1.7	12	2.2	33.3
Resto de Productos ^{1/}	51	9.8	24	4.5	-

Retiros parciales fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Traspasos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

^{1/} Incluye: Consulta de resumen de saldos, Registro de trabajadores (afiliación), Comisiones, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 100 mil cuentas registradas)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)
	2022	2023	2023	2022	2023
	AFORE				
	3.9	3.9	8.27	34.8	38.4
INSTITUCIÓN	3.7	3.4	9.39	20.2	33.3
				10	13

^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

^{3/} El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	149,015	150,670	1.1%
Consultas	141,686	140,474	-0.9%
Controversias:	7,329	10,196	39.1%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	7,329	10,196	39.1%

CONTROVERSIAS			
Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Centro de atención telefónica	0	5,117	-
Teléfono	6,325	4,191	-33.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	433	452	4.4%
Sucursales	498	205	-58.8%
CARE (Centro de Atención para el retiro)	0	163	-
Resto	73	68	-6.8%
TOTAL	7,329	10,196	39.1%
ESTATUS DEL ASUNTO			
	2022	2023	Part.
Concluidos	7,329	10,196	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- 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.

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{*/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{*/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Pensionisste	9.36	10.00	9.62	0.00	0.01	0.00	9.60
2	Citibanamex Afore, S.A. de	9.27	9.45	9.34	0.00	0.01	0.05	9.39
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.71	8.50	9.23	0.00	0.04	0.05	9.24
4	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.14	9.37	9.23	0.00	0.01	0.00	9.22
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	8.16	10.00	8.90	0.00	0.02	0.00	8.87
6	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	8.00	10.00	8.80	0.00	0.03	0.00	8.78
7	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.15	9.17	8.56	0.00	0.02	0.00	8.54
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.33	8.69	7.87	0.00	0.03	0.00	7.84
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	5.43	7.50	6.26	0.00	0.03	0.00	6.23
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	2.26	9.07	4.99	0.00	0.02	0.00	4.97
	Promedio del Sector	7.68	9.18	8.28				8.27


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 10 Afores que se encuentran en operación.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	217	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	217	** 2,106	9.71	7.69
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	217	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	217	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				92.69
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	217	0	0.00	0.00
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			92.69
El puntaje 92.69 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
 92.69 / 10 = 9.27 de calificación						

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)						
CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	39	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	39	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	33	1	3.03	9.55
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	39	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	39	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				94.55
El puntaje 94.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
 94.55 / 10 = 9.45 de calificación						

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.27	X	0.6
Conciliación	9.45	X	0.4	3.78
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.34

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PENSIONISSSTE

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	362	535	47.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	253	248	-2.0%
CONTROVERSIAS	252	239	-5.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	208	201	-3.4%
Conciliación	44	38	-13.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	9	800.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	615	783	27.3%

Nota 1: 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

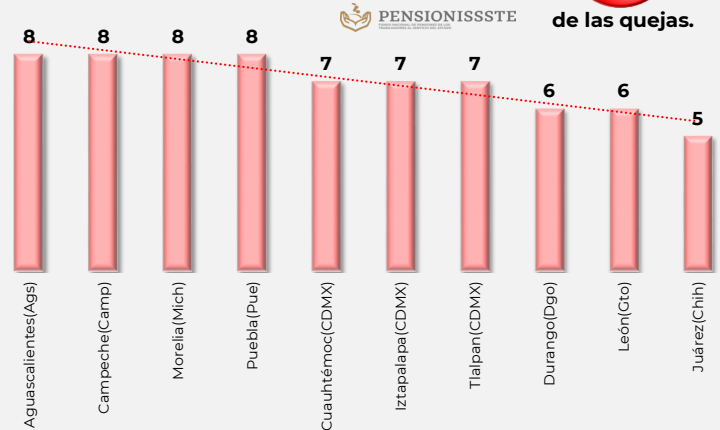
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	16,092
PENSIONISSSTE	783
Participación	4.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 110 municipios del país se registran al menos una reclamación de Pensionissste, de éstos, **38** 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:



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	7	2.8%
Entre 30 a 39 años	11	4.4%
Entre 40 a 49 años	19	7.7%
Entre 50 a 59 años	63	25.4%
Entre 60 a 69 años	112	45.2%
Entre 70 a 79 años	33	13.3%
Más de 80 años	3	1.2%
TOTAL	248	100.0%

Nota 1. Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	253	100.0	248	100.0	-2.0
Retiros totales	77	30.4	96	38.7	24.7
Unificación de cuentas	56	22.1	72	29.0	28.6
Emisión de estado de cuenta	28	11.1	19	7.7	-32.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	27	10.7	13	5.2	-51.9
Aportaciones voluntarias y complementarias	5	2.0	8	3.2	60.0
Trasposos	23	9.1	8	3.2	-65.2
Separación de cuentas	3	1.2	7	2.8	133.3
Localización de cuenta ISSSTE	5	2.0	6	2.4	20.0
Retiros parciales	6	2.4	5	2.0	-16.7
Resto de Productos ^{1/}	23	9.1	14	5.6	-

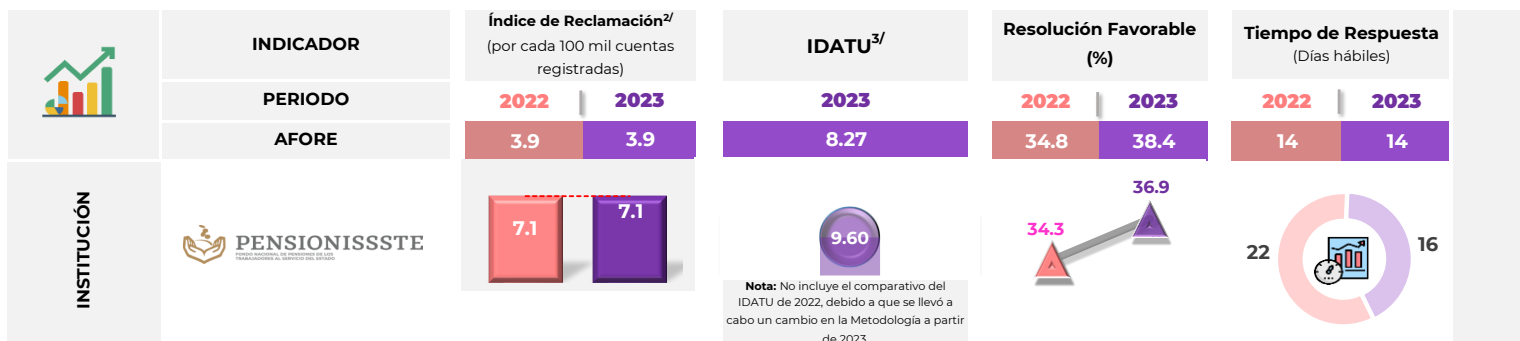
Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Separación de cuentas fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

^{1/}Incluye: Consulta de resumen de saldos, Expediente electrónico, Retiros programados, SAR 92, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

^{3/} El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2023 (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 primer semestre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	195	214	9.7%
Consultas	148	172	16.2%
Controversias:	47	42	-10.6%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	47	42	-10.6%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Sucursales	24	20	-16.7%
Correo electrónico	18	17	-5.6%
UNE	0	5	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	5	0	-100.0%
TOTAL	47	42	-10.6%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	47	42	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- 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.

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{*/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

^{*/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Pensionisste	9.36	10.00	9.62	0.00	0.01	0.00	9.60
2	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.27	9.45	9.34	0.00	0.01	0.05	9.39
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.71	8.50	9.23	0.00	0.04	0.05	9.24
4	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.14	9.37	9.23	0.00	0.01	0.00	9.22
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	8.16	10.00	8.90	0.00	0.02	0.00	8.87
6	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	8.00	10.00	8.80	0.00	0.03	0.00	8.78
7	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.15	9.17	8.56	0.00	0.02	0.00	8.54
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	7.33	8.69	7.87	0.00	0.03	0.00	7.84
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	5.43	7.50	6.26	0.00	0.03	0.00	6.23
10	Afore Invercap, S.A. de C.V.	2.26	9.07	4.99	0.00	0.02	0.00	4.97
	Promedio del Sector	7.68	9.18	8.28				8.27

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

Notas: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

()** El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). 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.



INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	102	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	102	** 873	8.56	8.96	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	102	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	102	0	0.00	20.00	✓
Calificación del proceso	100.00				93.96	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	102	1	0.98	0.35	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			93.61	

El puntaje 93.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.61 / 10 = 9.36 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	10	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	10	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	13	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	10	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	10	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				100.00	

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

100.00 / 10 = 10.00 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.36	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.62