

# Ficha Estadística

Presidencia Condusef  
Afores  
Enero - Diciembre 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-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE COPPEL**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,640</b>	<b>2,981</b>	<b>81.8%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>916</b>	<b>1,002</b>	<b>9.4%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>900</b>	<b>982</b>	<b>9.1%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	784	881	12.4%
Conciliación	116	101	-12.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>18.8%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,556</b>	<b>3,983</b>	<b>55.8%</b>

**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

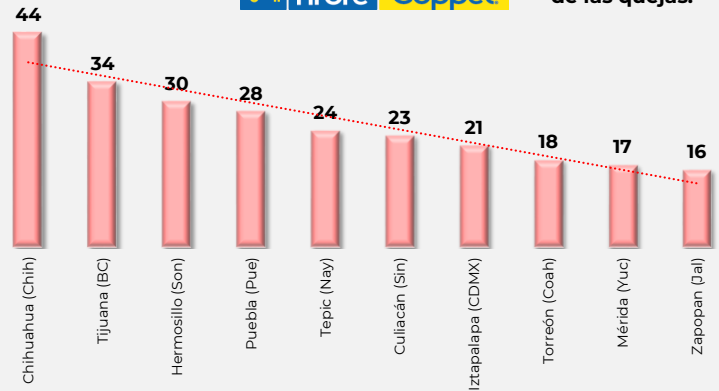
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES**

	<b>29,580</b>
	<b>3,983</b>
<b>Participación</b>	<b>13.5%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 292 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Coppel, de éstos, **61** 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	74	7.4%
Entre 30 a 39 años	132	13.2%
Entre 40 a 49 años	112	11.2%
Entre 50 a 59 años	163	16.3%
Entre 60 a 69 años	431	43.0%
Entre 70 a 79 años	75	7.5%
Más de 80 años	15	1.5%
<b>TOTAL</b>	<b>1,002</b>	<b>100.0%</b>

**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>916</b>	<b>100.0</b>	<b>1,002</b>	<b>100.0</b>	<b>9.4</b>
Retiros totales	329	35.9	380	37.9	15.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	179	19.5	168	16.8	-6.1
Separación de cuentas	127	13.9	129	12.9	1.6
Unificación de cuentas	58	6.3	83	8.3	43.1
Retiros parciales	46	5.0	73	7.3	58.7
Emisión de estado de cuenta	65	7.1	68	6.8	4.6
Expediente Electrónico	25	2.7	30	3.0	20.0
Trasposos	32	3.5	23	2.3	-28.1
Consulta de resumen de saldos	30	3.3	23	2.3	-23.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	25	2.7	25	2.5	-

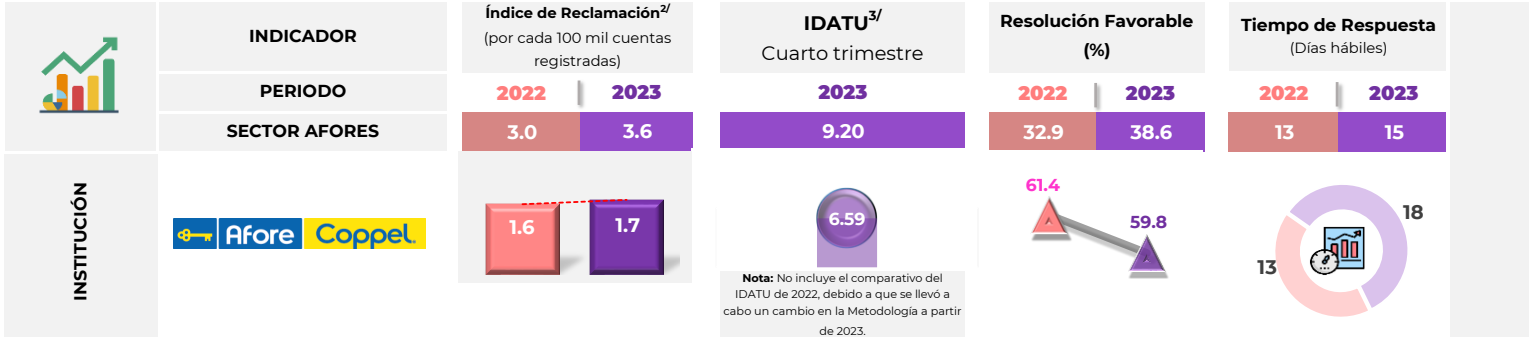
Retiros parciales fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

<sup>1/</sup> Incluye: Aportaciones voluntarias y complementarias, Registro de trabajadores (Afiliación), Comisiones, 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)



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

<sup>3/</sup> El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

### Sanciones Firmes

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

Sanciones Firmes	17
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 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) del 2023

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

#### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>1,517</b>	<b>2,626</b>	<b>73.1%</b>
Consultas	704	1,307	85.7%
<b>Controversias:</b>	<b>813</b>	<b>1,319</b>	<b>62.2%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	813	1,319	62.2%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	778	877	12.7%
Sucursales	25	432	1628.0%
Correo electrónico	10	7	-30.0%
<b>TOTAL</b>	<b>813</b>	<b>1,319</b>	<b>62.2%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	745	1,166	88.4%
En trámite	68	153	11.6%

\*Información del 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<sup>1/</sup> 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<sup>\*/</sup>
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> 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.

<sup>\*/</sup> 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](mailto: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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.76	10.00	9.86	0.00	0.00	0.00	9.86
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.56	10.00	9.74	0.00	0.00	0.05	9.79
4	Afore Invercap, S.A. de C.V.	9.33	10.00	9.60	0.00	0.00	0.00	9.60
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
6	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
7	Pensionisste	9.14	9.36	9.23	0.00	0.00	0.05	9.28
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	8.50	10.00	9.10	0.00	0.00	0.00	9.10
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	8.92	8.50	8.75	0.00	0.00	0.00	8.75
10	<b>Afore Coppel, S.A. de C.V.</b>	<b>8.98</b>	<b>3.00</b>	<b>6.59</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>6.59</b>
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>9.25</b>	<b>9.09</b>	<b>9.18</b>				<b>9.20</b>

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

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	221	0	0.00	35.00	✓	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	221	**	3,066	13.87	4.96	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	221	0	0.00	30.00	✓	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	221	0	0.00	20.00	✓	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>89.96</b>		
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>							
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	221	1	0.45	0.20		
<b>(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución</b>		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>89.76</b>		

El puntaje 89.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Afore Coppel 89.76 / 10 = 8.98 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	20	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	20	1	0.05	0.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	20	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	16	5	31.25	0.00	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	16	2	12.50	0.00	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>30.00</b>	

El puntaje 30.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Afore Coppel 30.00 / 10 = 3.00 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: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.98	X	0.6
<b>Conciliación</b>	3.00	X	0.4	<b>1.20</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>6.59</b>

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



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRINCIPAL AFORE**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,090</b>	<b>1,331</b>	<b>22.1%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>718</b>	<b>542</b>	<b>-24.5%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>692</b>	<b>529</b>	<b>-23.6%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	576	462	-19.8%
Conciliación	116	67	-42.2%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>-56.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,808</b>	<b>1,873</b>	<b>3.6%</b>

**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

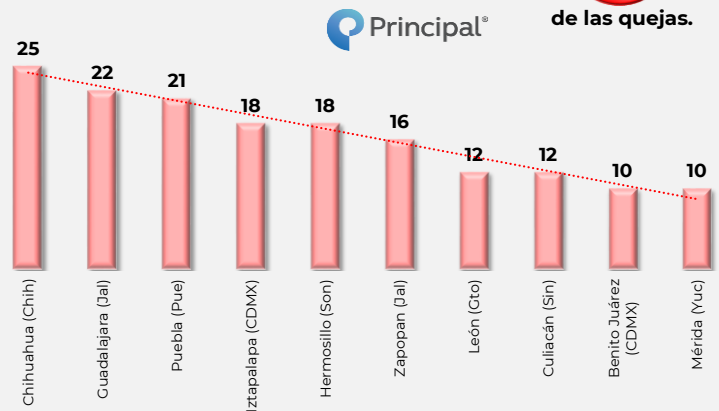
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES**

CONDUSEF	<b>29,580</b>
Principal®	<b>1,873</b>
Participación Principal®	<b>6.3%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 147 municipios del país se registran al menos una reclamación de Principal Afore, de éstos, **38** concentran el **60%** de las quejas.



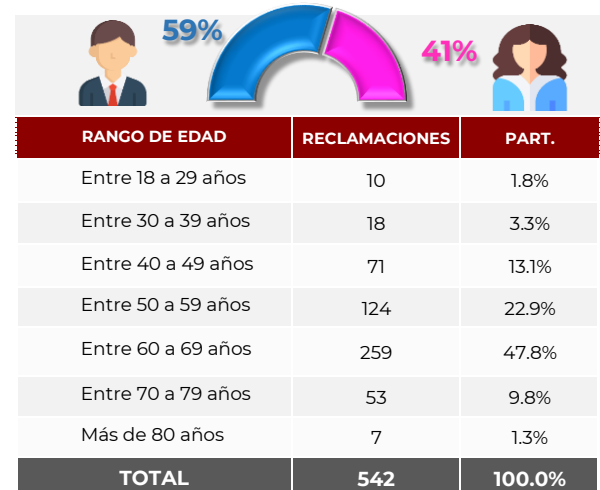
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

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



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**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

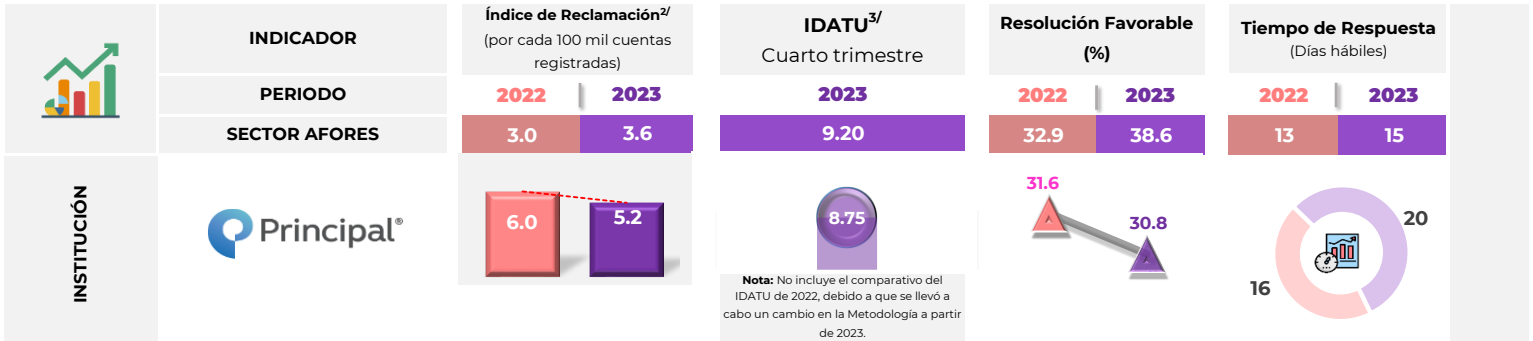
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>718</b>	<b>100.0</b>	<b>542</b>	<b>100.0</b>	<b>-24.5</b>
Retiros totales	220	30.6	204	37.6	-7.3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	117	16.3	84	15.5	-28.2
Separación de cuentas	88	12.3	65	12.0	-26.1
Emisión de estado de cuenta	58	8.1	51	9.4	-12.1
Unificación de cuentas	94	13.1	46	8.5	-51.1
Retiros parciales	17	2.4	40	7.4	135.3
Expediente Electrónico	27	3.8	16	3.0	-40.7
Trasposos	48	6.7	11	2.0	-77.1
Consulta de resumen de saldos	27	3.8	10	1.8	-63.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	22	3.1	15	2.8	-

Retiros parciales fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

<sup>1/</sup> Incluye: Aportaciones voluntarias y complementarias, 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)



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

<sup>3/</sup> El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

#### Sanciones Firmes

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

Sanciones Firmes	3
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 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) del 2023

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

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>1,712</b>	<b>2,947</b>	<b>72.1%</b>
Consultas	454	1,505	231.5%
<b>Controversias:</b>	<b>1,258</b>	<b>1,442</b>	<b>14.6%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,258	1,442	14.6%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	422	793	87.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	564	463	-17.9%	
Sucursales	124	156	25.8%	
Correo electrónico	111	29	-73.9%	
Página de internet	37	1	-97.3%	
<b>TOTAL</b>	<b>1,258</b>	<b>1,442</b>	<b>14.6%</b>	
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.	
	Concluidos	1,215	929	64.4%
En trámite	43	513	35.6%	

\*Información del 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<sup>1/</sup> 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<sup>\*/</sup>
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> 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.

<sup>\*/</sup> 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](mailto: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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.76	10.00	9.86	0.00	0.00	0.00	9.86
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.56	10.00	9.74	0.00	0.00	0.05	9.79
4	Afore Invercap, S.A. de C.V.	9.33	10.00	9.60	0.00	0.00	0.00	9.60
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
6	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
7	Pensionisste	9.14	9.36	9.23	0.00	0.00	0.05	9.28
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	8.50	10.00	9.10	0.00	0.00	0.00	9.10
9	<b>Principal Afore, S.A. de C.V.</b>	<b>8.92</b>	<b>8.50</b>	<b>8.75</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>8.75</b>
10	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.98	3.00	6.59	0.00	0.00	0.00	6.59
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.25</b>	<b>9.09</b>	<b>9.18</b>				<b>9.20</b>

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

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	112	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	112	** 1,635	14.60	4.22	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	112	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	112	0	0.00	20.00	✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>89.22</b>	
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	112	0	0.00	0.00	
	<b>(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución</b>		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>89.22</b>	

El puntaje 89.22 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.22 / 10 = 8.92 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	✓
	Informes no Razonados	25.00	15	0	0.00	25.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	15	1	6.67	0.00	
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	3	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	3	0	0.00	30.00	✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>85.00</b>	

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

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: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.92	X	0.6
<b>Conciliación</b>	8.50	X	0.4	<b>3.40</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.75</b>

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



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE SURA**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,174</b>	<b>2,332</b>	<b>98.6%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>666</b>	<b>788</b>	<b>18.3%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>636</b>	<b>773</b>	<b>21.5%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	552	679	23.0%
Conciliación	84	94	11.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>-45.8%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>-66.7%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,840</b>	<b>3,120</b>	<b>69.6%</b>

**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

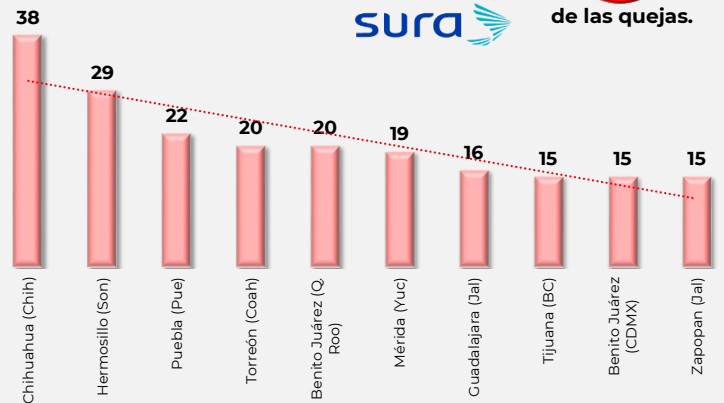
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES**

	<b>29,580</b>
	<b>3,120</b>
<b>Participación SURA</b>	<b>10.5%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 201 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Sura, de éstos, **47** concentran el **60%** de las quejas.



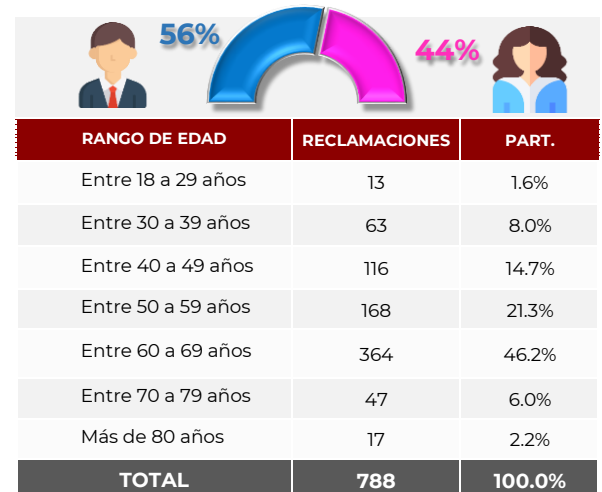
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>666</b>	<b>100.0</b>	<b>788</b>	<b>100.0</b>	<b>18.3</b>
Retiros totales	220	33.0	313	39.7	42.3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	104	15.6	107	13.6	2.9
Separación de cuentas	66	9.9	104	13.2	57.6
Emisión de estado de cuenta	51	7.7	64	8.1	25.5
Retiros parciales	40	6.0	63	8.0	57.5
Unificación de cuentas	47	7.1	51	6.5	8.5
Trasposos	45	6.8	22	2.8	-51.1
Consulta de resumen de saldos	39	5.9	16	2.0	-59.0
Expediente Electrónico	11	1.7	16	2.0	45.5
Resto de Productos <sup>V</sup>	43	6.5	32	4.1	-

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.

<sup>V</sup> Incluye: Aportaciones voluntarias y complementarias, Emisión de constancia de retenciones de impuestos, 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 <sup>2/</sup> (por cada 100 mil cuentas registradas)		IDATU <sup>3/</sup> Cuarto trimestre	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	2022	2023	2023	2022	2023	2022	2023
	SECTOR AFORES						
	3.0	3.6	9.20	32.9	38.6	13	15
INSTITUCIÓN							

**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.

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

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

#### 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 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) del 2023

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

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>613</b>	<b>171,683</b>	<b>27907.0%</b>
Consultas	0	170,961	-
<b>Controversias:</b>	<b>613</b>	<b>722</b>	<b>17.8%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	613	722	17.8%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	553	677	22.4%
	Sucursales	22	31	40.9%
	UNE	0	14	-
	CONDUSEF-Gestión ordinaria	33	0	-100.0%
	Teléfono	5	0	-100.0%
	<b>TOTAL</b>	<b>613</b>	<b>722</b>	<b>17.8%</b>
	ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
	Concluidos	579	621	86.0%
	En trámite	34	101	14.0%

\*Información del 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<sup>1/</sup> 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<sup>2/</sup>
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> 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.

<sup>2/</sup> 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU <sup>**</sup> (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.76	10.00	9.86	0.00	0.00	0.00	9.86
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.56	10.00	9.74	0.00	0.00	0.05	9.79
4	Afore Invercap, S.A. de C.V.	9.33	10.00	9.60	0.00	0.00	0.00	9.60
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
6	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
7	Pensionissste	9.14	9.36	9.23	0.00	0.00	0.05	9.28
8	<b>Afore Sura, S.A. de C.V.</b>	<b>8.50</b>	<b>10.00</b>	<b>9.10</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.10</b>
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	8.92	8.50	8.75	0.00	0.00	0.00	8.75
10	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.98	3.00	6.59	0.00	0.00	0.00	6.59
Promedio del Sector		9.25	9.09	9.18				9.20

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

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	152	0	0.00	35.00	✔
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	152	** 2,846	18.72	0.00	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	152	0	0.00	30.00	✔
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	152	0	0.00	20.00	✔
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>85.00</b>	
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	152	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>85.00</b>

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

85.00 / 10 = 8.50 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	26	0	0.00	15.00	✔
	Informes no Razonados	25.00	26	0	0.00	25.00	✔
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	26	0	0.00	15.00	✔
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	16	0	0.00	15.00	✔
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	16	0	0.00	30.00	✔
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>	

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

100.00 / 10 = 10.00 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: Octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.50	<b>X</b>	0.6	<b>5.10</b>
<b>Conciliación</b>	10.00	<b>X</b>	0.4	<b>4.00</b>	
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.10</b>	

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



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PENSIONISSSTE

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	690	1,046	51.6%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	454	507	11.7%
<b>CONTROVERSIAS</b>	445	491	10.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	364	403	10.7%
Conciliación	81	88	8.6%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	8	15	87.5%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	1	1	0.0%
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,144</b>	<b>1,553</b>	<b>35.8%</b>

**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

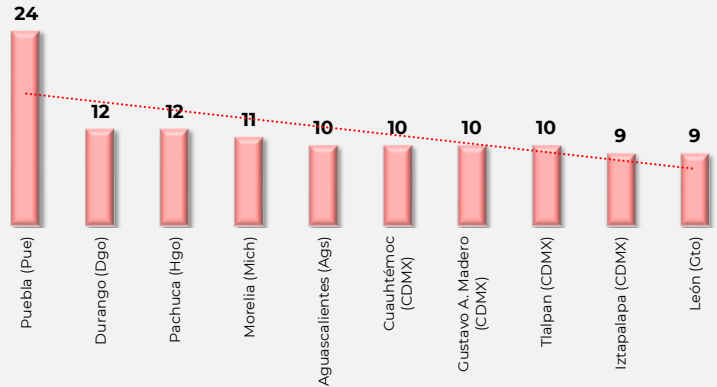
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	29,580
PENSIONISSSTE	1,553
Participación PENSIONISSSTE	5.3%

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 166 municipios del país se registran al menos una reclamación de Pensionissste, de éstos, 48 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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>454</b>	<b>100.0</b>	<b>507</b>	<b>100.0</b>	<b>11.7</b>
Retiros totales	155	34.1	205	40.4	32.3
Unificación de cuentas	99	21.8	121	23.9	22.2
Emisión de estado de cuenta	41	9.0	38	7.5	-7.3
Traspasos	40	8.8	35	6.9	-12.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	43	9.5	34	6.7	-20.9
Separación de cuentas	5	1.1	15	3.0	200.0
Aportaciones voluntarias y complementarias	8	1.8	12	2.4	50.0
Localización de cuenta ISSSTE	7	1.5	11	2.2	57.1
Consulta de resumen de saldos	20	4.4	8	1.6	-60.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	36	7.9	28	5.5	-

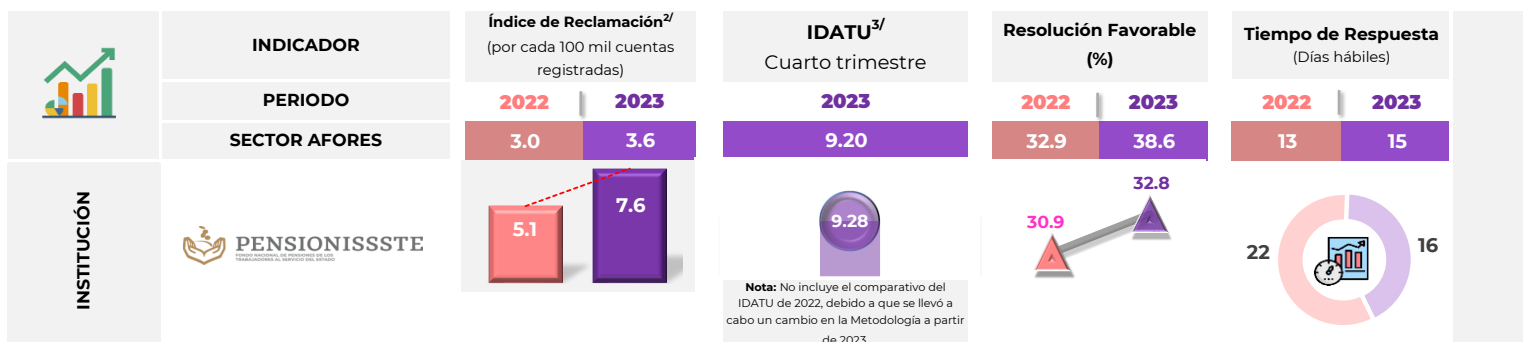
Separación de cuentas fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Traspasos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

<sup>1/</sup>Incluye: Expediente electrónico, Retiros parciales, 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)



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

<sup>3/</sup> El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

#### Sanciones Firmes

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

Sanciones Firmes	2
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 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) del 2023

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

##### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>633</b>	<b>57.5%</b>
Consultas	317	361	13.9%
<b>Controversias:</b>	<b>85</b>	<b>272</b>	<b>220.0%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	85	272	220.0%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	5	201	3920.0%
Sucursales	48	33	-31.3%
Correo electrónico	32	28	-12.5%
UNE	0	10	-
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>272</b>	<b>220.0%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	85	248	91.2%
En trámite	0	24	8.8%

\*Información del 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<sup>1/</sup> 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<sup>\*/</sup>
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> 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.

<sup>\*/</sup> 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](mailto: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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.76	10.00	9.86	0.00	0.00	0.00	9.86
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.56	10.00	9.74	0.00	0.00	0.05	9.79
4	Afore Invercap, S.A. de C.V.	9.33	10.00	9.60	0.00	0.00	0.00	9.60
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
6	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
7	<b>Pensionisste</b>	<b>9.14</b>	<b>9.36</b>	<b>9.23</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.05</b>	<b>9.28</b>
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	8.50	10.00	9.10	0.00	0.00	0.00	9.10
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	8.92	8.50	8.75	0.00	0.00	0.00	8.75
10	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.98	3.00	6.59	0.00	0.00	0.00	6.59
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.25</b>	<b>9.09</b>	<b>9.18</b>				<b>9.20</b>

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



## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

## DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

## HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 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	111	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	111	** 1,383	12.46	6.41	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	111	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	111	0	0.00	20.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>91.41</b>	
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	111	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>91.41</b>

El puntaje 91.41 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



PENSIONISSSTE

91.41 / 10 = 9.14 de calificación

## HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 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	24	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	24	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	24	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	15	2	13.33	8.60	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	15	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>93.60</b>	

El puntaje 93.60 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



PENSIONISSSTE

93.60 / 10 = 9.36 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: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.14	X	0.6
<b>Conciliación</b>	9.36	X	0.4	<b>3.74</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.23</b>

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



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE  
CITIBANAMEX AFORE**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,657</b>	<b>2,625</b>	<b>58.4%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>997</b>	<b>919</b>	<b>-7.8%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>953</b>	<b>906</b>	<b>-4.9%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	794	786	-1.0%
Conciliación	159	120	-24.5%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>-66.7%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>-85.7%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,654</b>	<b>3,544</b>	<b>33.5%</b>

**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

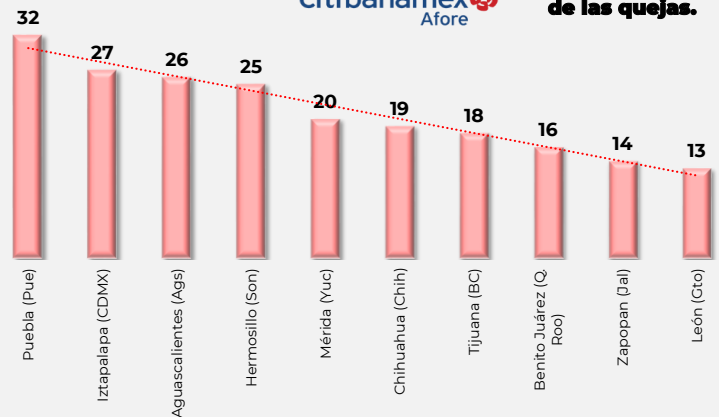
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES**

CONDUSEF	29,580
<b>citibanamex Afore</b>	<b>3,544</b>
<b>Participación citibanamex Afore</b>	<b>12.0%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

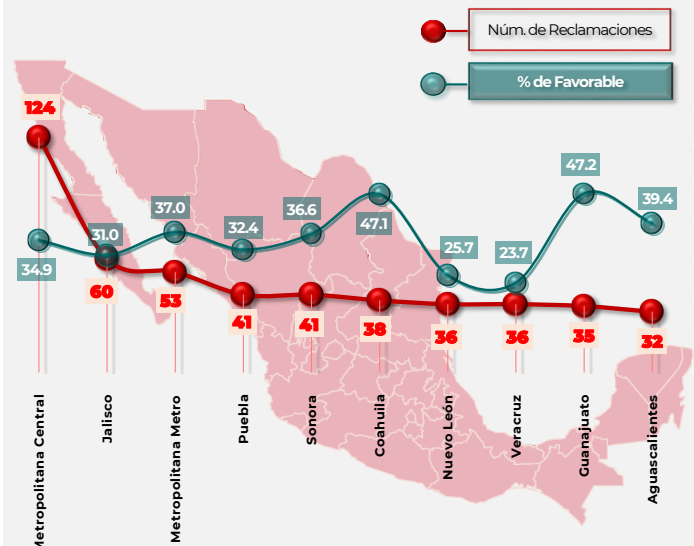
En 228 municipios del país se registran al menos una reclamación de Citibanamex Afore, de éstos, **63** concentran el **60%** de las quejas.



**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	18	2.0%
Entre 30 a 39 años	89	9.7%
Entre 40 a 49 años	138	15.0%
Entre 50 a 59 años	184	20.0%
Entre 60 a 69 años	390	42.4%
Entre 70 a 79 años	79	8.6%
Más de 80 años	21	2.3%
<b>TOTAL</b>	<b>919</b>	<b>100.0%</b>

**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>997</b>	<b>100.0</b>	<b>919</b>	<b>100.0</b>	<b>-7.8</b>
Retiros totales	328	32.9	287	31.2	-12.5
Separación de cuentas	114	11.4	137	14.9	20.2
Emisión de estado de cuenta	114	11.4	124	13.5	8.8
Retiros parciales	59	5.9	102	11.1	72.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	121	12.1	94	10.2	-22.3
Unificación de cuentas	70	7.0	62	6.7	-11.4
Aportaciones voluntarias y complementarias	31	3.1	27	2.9	-12.9
Trasposos	60	6.0	25	2.7	-58.3
Consulta de resumen de saldos	48	4.8	23	2.5	-52.1
Resto de Productos <sup>V</sup>	52	5.2	38	4.1	-

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

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

<sup>V</sup> Incluye: Expediente electrónico, 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 <sup>2/</sup> (por cada 100 mil cuentas registradas)		IDATU <sup>3/</sup> Cuarto trimestre	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)
	2022	2023	2023	2022	2023
	SECTOR AFORES				
	3.0	3.6	9.20	32.9	13
<b>INSTITUCIÓN</b> 	2.7	2.2	9.55	19.2	35.5
					9

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

<sup>3/</sup> El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

### Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Firmes	2
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante el 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) del 2023

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

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>293,344</b>	<b>297,210</b>	<b>1.3%</b>
Consultas	282,213	281,633	-0.2%
<b>Controversias:</b>	<b>11,131</b>	<b>15,577</b>	<b>39.9%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	11,131	15,577	39.9%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Centro de atención telefónica	0	9,881	-
Teléfono	9,167	4,191	-54.3%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	795	788	-0.9%	
CARE (Centro de Atención para el retiro)	0	387	-	
Sucursales	1,015	205	-79.8%	
Resto	154	125	-18.8%	
<b>TOTAL</b>	<b>11,131</b>	<b>15,577</b>	<b>39.9%</b>	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	11,131	15,521	99.6%	
En trámite	0	56	0.4%	

\*Información del 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<sup>1/</sup> 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<sup>\*/</sup>
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> 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.

<sup>\*/</sup> 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](mailto: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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.76	10.00	9.86	0.00	0.00	0.00	9.86
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.56	10.00	9.74	0.00	0.00	0.05	9.79
4	Afore Invercap, S.A. de C.V.	9.33	10.00	9.60	0.00	0.00	0.00	9.60
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
6	<b>Citibanamex Afore, S.A. de</b>	<b>9.16</b>	<b>10.00</b>	<b>9.50</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.05</b>	<b>9.55</b>
7	Pensionisste	9.14	9.36	9.23	0.00	0.00	0.05	9.28
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	8.50	10.00	9.10	0.00	0.00	0.00	9.10
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	8.92	8.50	8.75	0.00	0.00	0.00	8.75
10	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.98	3.00	6.59	0.00	0.00	0.00	6.59
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>9.25</b>	<b>9.09</b>	<b>9.18</b>				<b>9.20</b>

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

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 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	153	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	153	** 1,879	12.28	6.59	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	153	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	153	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>91.59</b>	
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>							
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	153	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>91.59</b>

El puntaje 91.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.59 / 10 = 9.16 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 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	22	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	22	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	22	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"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>

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

100.00 / 10 = 10.00 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: Octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.16	<b>X</b>	0.6	<b>5.50</b>
	<b>Conciliación</b>	10.00	<b>X</b>	0.4	<b>4.00</b>
	<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.50</b>

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



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PROFUTURO AFORE**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	1,156	1,900	64.4%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	650	638	-1.8%
<b>CONTROVERSIAS</b>	636	625	-1.7%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	543	549	1.1%
Conciliación	92	76	-17.4%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	13	13	0.0%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	1	0	-100.0%
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,806</b>	<b>2,538</b>	<b>40.5%</b>

**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**

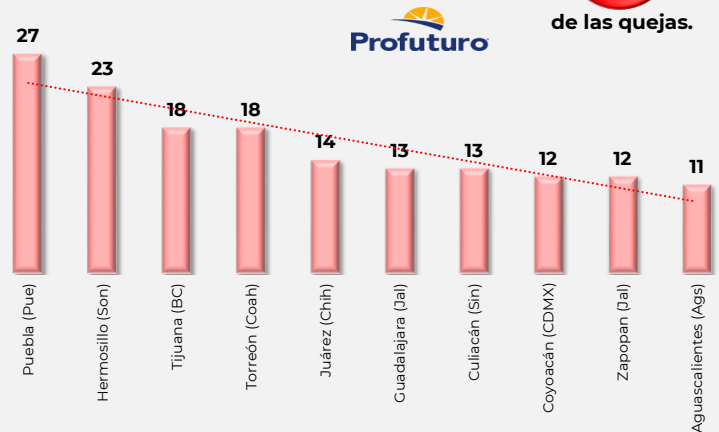
**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES**

CONDUSEF	29,580
Profuturo	2,538
Participación Profuturo	8.6%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 166 municipios del país se registran al menos una reclamación de Profuturo AFORE, de éstos, 47 concentran el

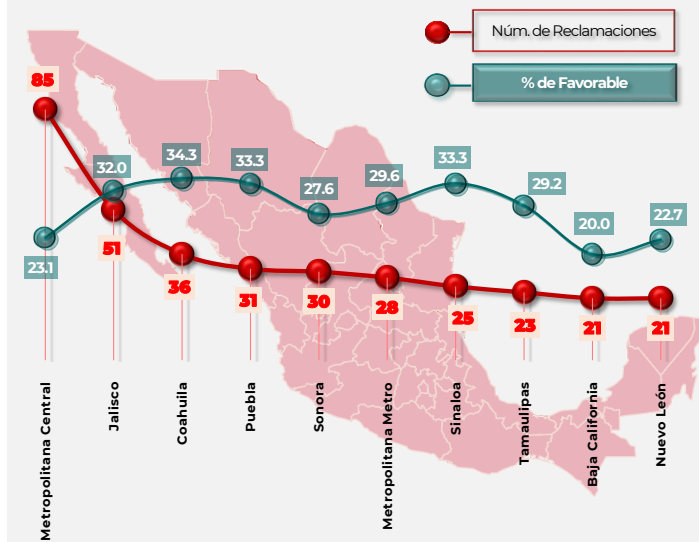
**60%**  
de las quejas.



**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**

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	12	1.9%
Entre 30 a 39 años	36	5.6%
Entre 40 a 49 años	86	13.5%
Entre 50 a 59 años	141	22.1%
Entre 60 a 69 años	310	48.6%
Entre 70 a 79 años	45	7.1%
Más de 80 años	8	1.3%
<b>TOTAL</b>	<b>638</b>	<b>100.0%</b>

**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>650</b>	<b>100.0</b>	<b>638</b>	<b>100.0</b>	<b>-1.8</b>
Retiros totales	260	40.0	229	35.9	-11.9
Emisión de estado de cuenta	62	9.5	81	12.7	30.6
Separación de cuentas	54	8.3	76	11.9	40.7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	72	11.1	75	11.8	4.2
Unificación de cuentas	48	7.4	49	7.7	2.1
Aportaciones voluntarias y complementarias	33	5.1	33	5.2	0.0
Retiros parciales	25	3.8	25	3.9	0.0
Trasposos	36	5.5	17	2.7	-52.8
Consulta de resumen de saldos	36	5.5	16	2.5	-55.6
Resto de Productos <sup>1/</sup>	24	3.7	37	5.8	-

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.

<sup>1/</sup> Incluye: Emisión de constancia de retenciones de impuestos, Expediente electrónico, 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 <sup>2/</sup> (por cada 100 mil cuentas registradas)		IDATU <sup>3/</sup> Cuarto trimestre	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)
	2022	2023	2023	2022	2023
	SECTOR AFORES				
	3.0	3.6	9.20	32.9	13
INSTITUCIÓN	3.1	3.7	9.55	25.2	19
Profuturo				29.5	16

**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.

<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE  
<sup>3/</sup> El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

#### 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 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) del 2023

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

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>1,154</b>	<b>1,146</b>	<b>-0.7%</b>
Consultas	277	442	59.6%
<b>Controversias:</b>	<b>877</b>	<b>704</b>	<b>-19.7%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	877	704	-19.7%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	545	551	1.1%
Sucursales	236	129	-45.3%	
Correo electrónico	29	15	-48.3%	
UNE	0	9	-	
Teléfono	67	0	-100.0%	
<b>TOTAL</b>	<b>877</b>	<b>704</b>	<b>-19.7%</b>	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	877	658	93.5%	
En trámite	0	46	6.5%	

\*Información del 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<sup>1/</sup> 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<sup>\*/</sup>
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> 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.

<sup>\*/</sup> 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](mailto: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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.76	10.00	9.86	0.00	0.00	0.00	9.86
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.56	10.00	9.74	0.00	0.00	0.05	9.79
4	Afore Invercap, S.A. de C.V.	9.33	10.00	9.60	0.00	0.00	0.00	9.60
5	<b>Profuturo AFORE, S.A. de</b>	<b>9.16</b>	<b>10.00</b>	<b>9.50</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.05</b>	<b>9.55</b>
6	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
7	Pensionisste	9.14	9.36	9.23	0.00	0.00	0.05	9.28
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	8.50	10.00	9.10	0.00	0.00	0.00	9.10
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	8.92	8.50	8.75	0.00	0.00	0.00	8.75
10	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.98	3.00	6.59	0.00	0.00	0.00	6.59
Promedio del Sector		9.25	9.09	9.18				9.20

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

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 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	141	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	141	1,727	12.25	6.63
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	141	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	141	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>91.63</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	141	0	0.00	0.00
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>91.63</b>

El puntaje 91.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.63 / 10 = 9.16 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 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	15	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	15	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	15	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	8	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	8	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>

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

100.00 / 10 = 10.00 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
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.16	X	0.6
<b>Conciliación</b>	10.00	X	0.4	<b>4.00</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.50</b>

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



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INVERCAP**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>794</b>	<b>1,290</b>	<b>62.5%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>440</b>	<b>447</b>	<b>1.6%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>433</b>	<b>440</b>	<b>1.6%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	377	389	3.2%
Conciliación	56	51	-8.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>-14.3%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,234</b>	<b>1,737</b>	<b>40.8%</b>

**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

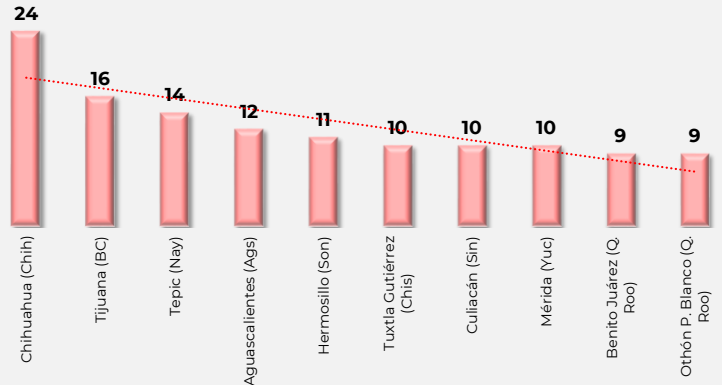
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES**

CONDUSEF	<b>29,580</b>
InverCap Afore	<b>1,737</b>
Participación InverCap	<b>5.9%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

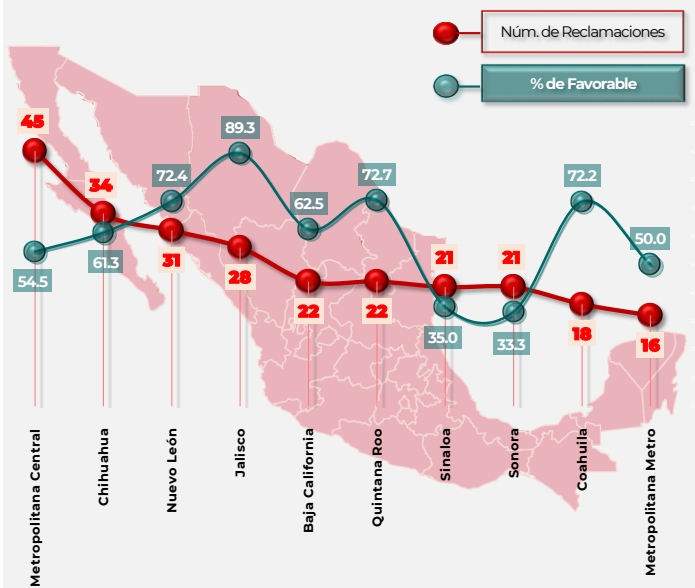
En 128 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Invercap, de éstos, **42** concentran el **60%** de las quejas.



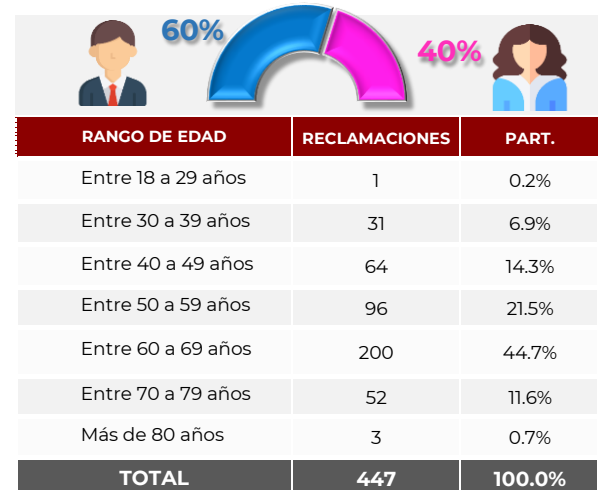
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

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



**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100.0</b>	<b>447</b>	<b>100.0</b>	<b>1.6</b>
Retiros totales	184	41.8	178	39.8	-3.3
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	61	13.9	59	13.2	-3.3
Emisión de estado de cuenta	25	5.7	34	7.6	36.0
Retiros parciales	25	5.7	34	7.6	36.0
Separación de cuentas	24	5.5	32	7.2	33.3
Unificación de cuentas	23	5.2	32	7.2	39.1
Expediente Electrónico	26	5.9	26	5.8	0.0
Trasposos	36	8.2	19	4.3	-47.2
Consulta de resumen de saldos	14	3.2	18	4.0	28.6
Resto de Productos <sup>V</sup>	22	5.0	15	3.4	-

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

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

<sup>V</sup>Incluye: 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)

INDICADOR	PERIODO	Índice de Reclamación <sup>2/</sup> (por cada 100 mil cuentas registradas)		IDATU <sup>3/</sup> Cuarto trimestre	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
		2022	2023	2023	2022	2023	2022	2023
		SECTOR AFORES		SECTOR AFORES		SECTOR AFORES		SECTOR AFORES
		3.0	3.6	9.20	32.9	38.6	13	15
<b>INSTITUCIÓN</b>		6.2	6.2	9.60	71.5	61.7	10	14

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

<sup>3/</sup> El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

### Sancciones Firmes

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

Sancciones Firmes	10
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 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) del 2023

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

#### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>966,704</b>	<b>833,973</b>	<b>-13.7%</b>
Consultas	966,297	833,544	-13.7%
<b>Controversias:</b>	<b>407</b>	<b>429</b>	<b>5.4%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	407	429	5.4%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	378	389	2.9%
Sucursales	28	38	35.7%
Teléfono	1	2	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>429</b>	<b>5.4%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	407	429	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

\*Información del 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<sup>1/</sup> 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<sup>2/</sup>
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> 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.

<sup>2/</sup> 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU <sup>**</sup> (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.76	10.00	9.86	0.00	0.00	0.00	9.86
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.56	10.00	9.74	0.00	0.00	0.05	9.79
4	<b>Afore Invercap, S.A. de C.V.</b>	<b>9.33</b>	<b>10.00</b>	<b>9.60</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.60</b>
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
6	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
7	Pensionisste	9.14	9.36	9.23	0.00	0.00	0.05	9.28
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	8.50	10.00	9.10	0.00	0.00	0.00	9.10
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	8.92	8.50	8.75	0.00	0.00	0.00	8.75
10	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.98	3.00	6.59	0.00	0.00	0.00	6.59
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.25</b>	<b>9.09</b>	<b>9.18</b>				<b>9.20</b>

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

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	115	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	115	** 1,166	10.14	8.78	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	115	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	115	0	0.00	20.00	✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>93.78</b>	
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	115	1	0.87	0.50	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>93.28</b>	

El puntaje 93.28 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.28 / 10 = 9.33 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	✓
	Informes no Razonados	25.00	11	0	0.00	25.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	11	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	5	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	5	0	0.00	30.00	✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>	

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

100.00 / 10 = 10.00 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: Octubre-Diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.33	<b>X</b>	0.6
<b>Conciliación</b>	10.00	<b>X</b>	0.4	<b>4.00</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.60</b>

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

## Afore Azteca

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE AZTECA

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,737</b>	<b>3,441</b>	<b>98.1%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>925</b>	<b>1,165</b>	<b>25.9%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>894</b>	<b>1,151</b>	<b>28.7%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	779	1,052	35.0%
Conciliación	115	99	-13.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>-50.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>-80.0%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,662</b>	<b>4,606</b>	<b>73.0%</b>

**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

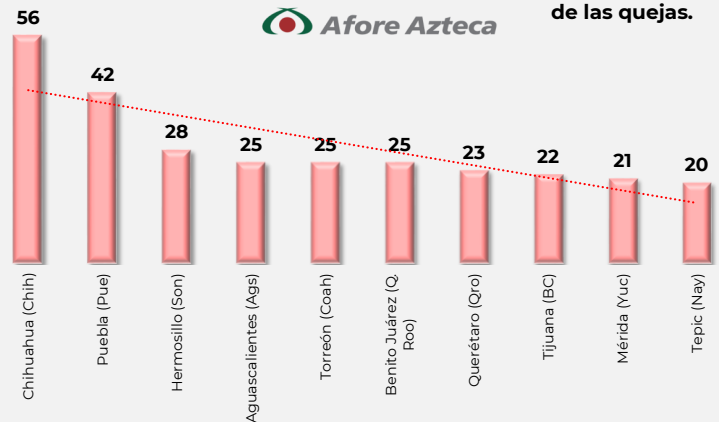
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	29,580
Afore Azteca	4,606
Participación Afore Azteca	15.6%

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

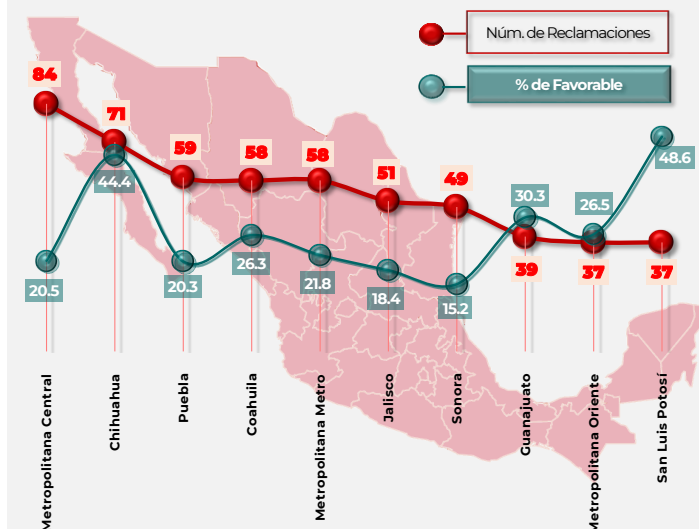
En 290 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Azteca, de éstos, **60%** concentran el **60%** de las quejas.



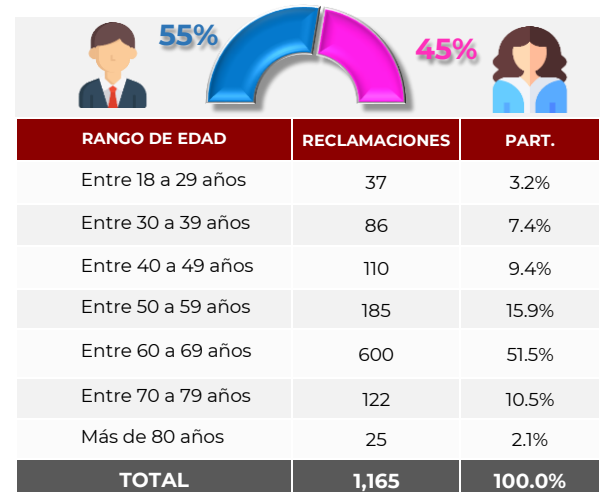
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### 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

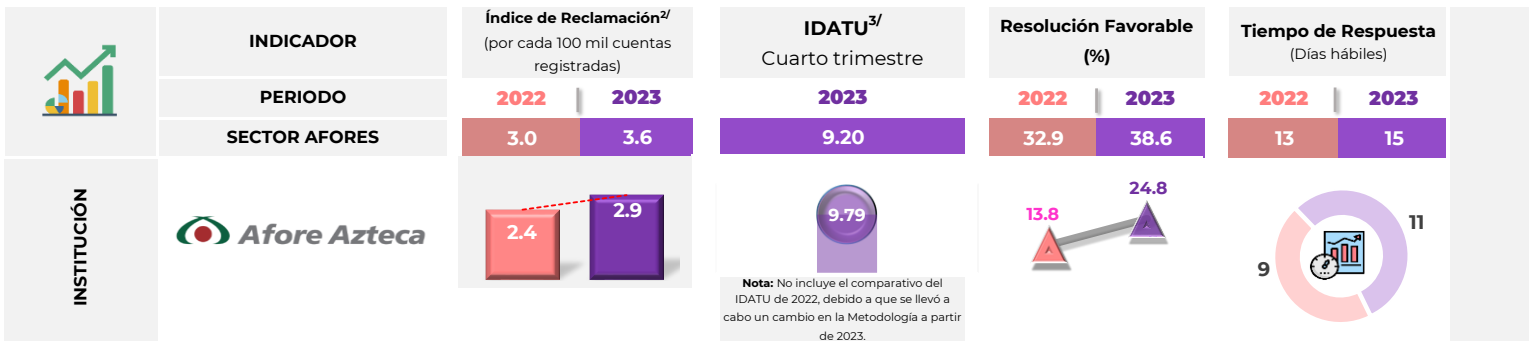
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>925</b>	<b>100.0</b>	<b>1,165</b>	<b>100.0</b>	<b>25.9</b>
Retiros totales	372	40.2	505	43.3	35.8
Emisión de estado de cuenta	103	11.1	174	14.9	68.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	92	9.9	134	11.5	45.7
Unificación de cuentas	55	5.9	80	6.9	45.5
Retiros parciales	36	3.9	76	6.5	111.1
Separación de cuentas	54	5.8	57	4.9	5.6
Trasposos	109	11.8	51	4.4	-53.2
Consulta de resumen de saldos	41	4.4	28	2.4	-31.7
Expediente Electrónico	13	1.4	26	2.2	100.0
Resto de Productos <sup>V</sup>	50	5.4	34	2.9	-

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Expediente Electrónico fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

<sup>V</sup> Incluye: Registro de trabajadores (Afilación), Aportaciones voluntarias y complementarias, 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)



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

<sup>3/</sup> El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

### 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 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) del 2023

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

#### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>543,430</b>	<b>553,017</b>	<b>1.8%</b>
Consultas	542,652	551,838	1.7%
<b>Controversias:</b>	<b>778</b>	<b>1,179</b>	<b>51.5%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	778	1,179	51.5%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	778	1,051	35.1%
UNE	0	126	-
Teléfono	0	2	-
<b>TOTAL</b>	<b>778</b>	<b>1,179</b>	<b>51.5%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	778	1,179	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

\*Información del 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<sup>1/</sup> 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<sup>\*/</sup>
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> 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.

<sup>\*/</sup> 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](mailto: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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.76	10.00	9.86	0.00	0.00	0.00	9.86
3	<b>Afore Azteca, S.A. de C.V.</b>	<b>9.56</b>	<b>10.00</b>	<b>9.74</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.05</b>	<b>9.79</b>
4	Afore Invercap, S.A. de C.V.	9.33	10.00	9.60	0.00	0.00	0.00	9.60
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
6	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
7	Pensionisste	9.14	9.36	9.23	0.00	0.00	0.05	9.28
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	8.50	10.00	9.10	0.00	0.00	0.00	9.10
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	8.92	8.50	8.75	0.00	0.00	0.00	8.75
10	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.98	3.00	6.59	0.00	0.00	0.00	6.59
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>9.25</b>	<b>9.09</b>	<b>9.18</b>				<b>9.20</b>

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

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	263	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	263	** 2,190	8.33	10.64 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	263	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	263	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>95.64</b>
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	263	0	0.00	0.00
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>95.64</b>

El puntaje 95.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**Afore Azteca** 95.64 / 10 = 9.56 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	18	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	18	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	18	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	10	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	10	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>

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

**Afore Azteca** 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: Octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.56	<b>X</b>	0.6	<b>5.74</b>
	<b>Conciliación</b>	10.00	<b>X</b>	0.4	<b>4.00</b>
	<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.74</b>

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



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE  
AFORE XXI BANORTE**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>2,550</b>	<b>3,656</b>	<b>43.4%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>1,506</b>	<b>1,453</b>	<b>-3.5%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>1,482</b>	<b>1,428</b>	<b>-3.6%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,277	1,229	-3.8%
Conciliación	205	199	-2.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>4.5%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4,056</b>	<b>5,109</b>	<b>26.0%</b>

**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**

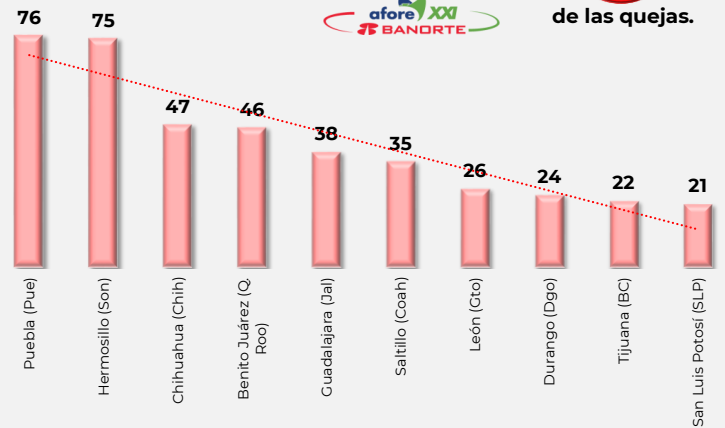
**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES**

CONDUSEF	29,580
Afore XXI Banorte	5,109
Participación	17.3%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 280 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore XXI Banorte, de éstos,

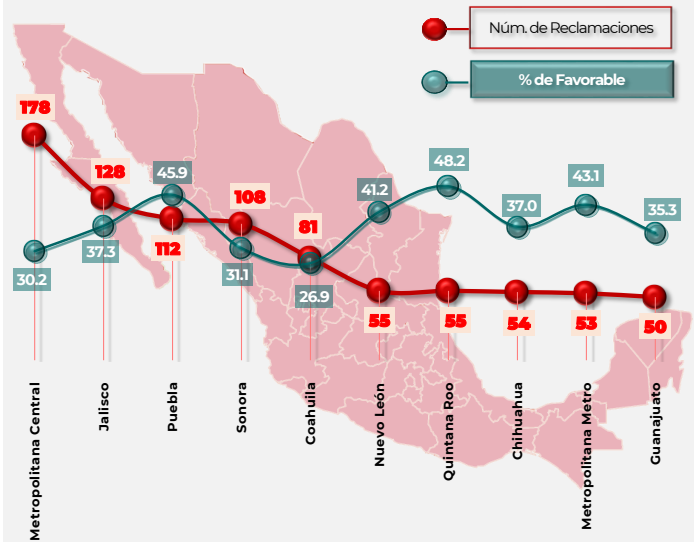
50 concentran el **60%** de las quejas.



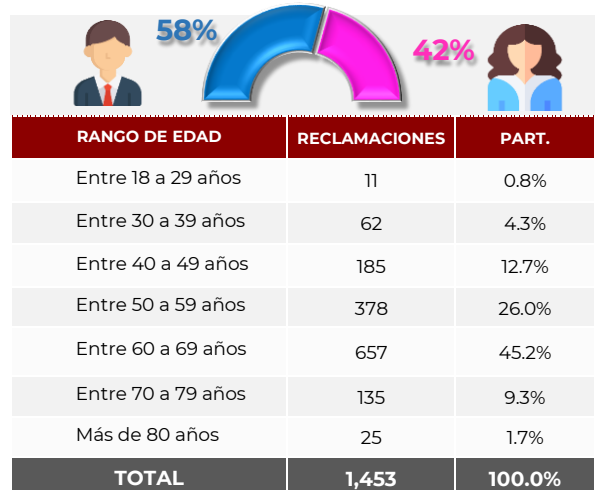
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,506</b>	<b>100.0</b>	<b>1,453</b>	<b>100.0</b>	<b>-3.5</b>
Retiros totales	459	30.5	520	35.8	13.3
Separación de cuentas	292	19.4	279	19.2	-4.5
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	179	11.9	187	12.9	4.5
Emisión de estado de cuenta	120	8.0	131	9.0	9.2
Unificación de cuentas	87	5.8	85	5.8	-2.3
Retiros parciales	80	5.3	85	5.8	6.3
Trasposos	127	8.4	54	3.7	-57.5
Consulta de resumen de saldos	55	3.7	48	3.3	-12.7
Expediente Electrónico	51	3.4	22	1.5	-56.9
Resto de Productos <sup>1/</sup>	56	3.7	42	2.9	-

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

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

<sup>1/</sup>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.

## DISERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación <sup>2/</sup> (por cada 100 mil cuentas registradas)		IDATU <sup>3/</sup> Cuarto trimestre	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	2022	2023	2023	2022	2023	
	SECTOR AFORES		9.20	32.9	38.6	13
INSTITUCIÓN	4.0	4.1	9.86	26.6	40.2	11

**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.

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

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

### Sancciones Firmes

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

Sancciones Firmes	3
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

Número de multas firmes durante el 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) del 2023

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

#### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>11,996</b>	<b>11,271</b>	<b>-6.0%</b>
Consultas	4,086	6,830	67.2%
<b>Controversias:</b>	<b>7,910</b>	<b>4,441</b>	<b>-43.9%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	7,910	4,441	-43.9%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Oficinas de atención	0	1,669	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,589	1,215	-23.5%
Centro de atención telefónica	0	842	-
Bots	0	419	-
Correo electrónico	268	248	-7.5%
Resto	6,053	48	-99.2%
<b>TOTAL</b>	<b>7,910</b>	<b>4,441</b>	<b>-43.9%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	7,746	4,410	99.3%
En trámite	164	31	0.7%

\*Información del 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<sup>1/</sup> 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<sup>\*/</sup>
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> 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.

<sup>\*/</sup> 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](mailto: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	Afore Inbursa, S.A. de C.V.	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	<b>Afore XXI Banorte, S.A. de</b>	<b>9.76</b>	<b>10.00</b>	<b>9.86</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.86</b>
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.56	10.00	9.74	0.00	0.00	0.05	9.79
4	Afore Invercap, S.A. de C.V.	9.33	10.00	9.60	0.00	0.00	0.00	9.60
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
6	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.16	10.00	9.50	0.00	0.00	0.05	9.55
7	Pensionisste	9.14	9.36	9.23	0.00	0.00	0.05	9.28
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	8.50	10.00	9.10	0.00	0.00	0.00	9.10
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	8.92	8.50	8.75	0.00	0.00	0.00	8.75
10	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.98	3.00	6.59	0.00	0.00	0.00	6.59
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.25</b>	<b>9.09</b>	<b>9.18</b>				<b>9.20</b>

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

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	302	0	0.00	35.00	✔
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	302	1,931 <small>**</small>	6.39	12.61	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	302	0	0.00	30.00	✔
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	302	0	0.00	20.00	✔
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>97.61</b>	
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	302	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>97.61</b>

El puntaje 97.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.61 / 10 = 9.76 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	39	0	0.00	15.00	✔
	Informes no Razonados	25.00	39	0	0.00	25.00	✔
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	39	0	0.00	15.00	✔
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	24	0	0.00	15.00	✔
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	24	0	0.00	30.00	✔
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>	

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

100.00 / 10 = 10.00 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: Octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	9.76	X	0.6	5.86
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00	
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>					<b>9.86</b>

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE  
AFORE INBURSA

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>286</b>	<b>459</b>	<b>60.5%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>167</b>	<b>150</b>	<b>-10.2%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>165</b>	<b>146</b>	<b>-11.5%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	148	130	-12.2%
Conciliación	17	16	-5.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>100.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>453</b>	<b>609</b>	<b>34.4%</b>

**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

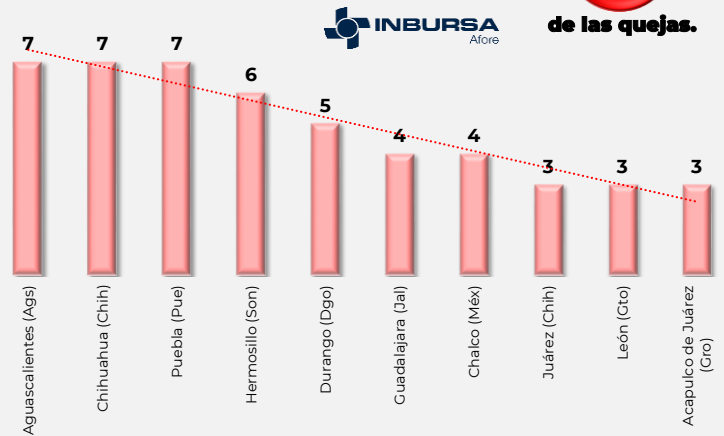
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	29,580
INBURSA Afore	609
Participación INBURSA Afore	2.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 74 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Inbursa, de éstos, 28 concentran el

60% de las quejas.



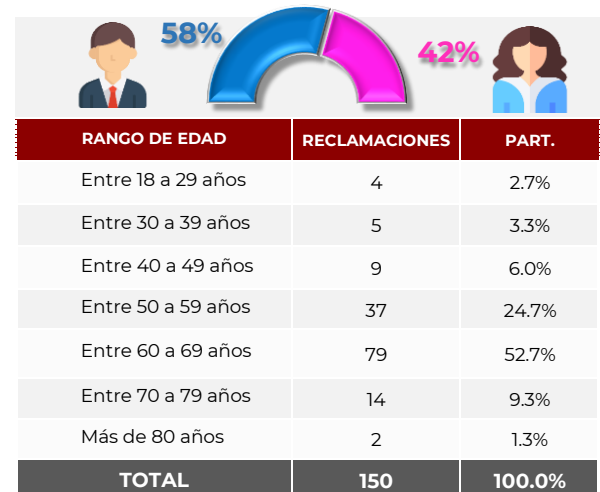
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100.0</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>	<b>-10.2</b>
Retiros totales	74	44.3	71	47.3	-4.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	22	13.2	18	12.0	-18.2
Unificación de cuentas	13	7.8	13	8.7	0.0
Emisión de estado de cuenta	10	6.0	11	7.3	10.0
Retiros parciales	8	4.8	11	7.3	37.5
Separación de cuentas	10	6.0	10	6.7	0.0
Consulta de resumen de saldos	5	3.0	8	5.3	60.0
Trasposos	18	10.8	5	3.3	-72.2
Expediente Electrónico	4	2.4	3	2.0	-25.0
Resto de Productos	3	1.8	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)

INDICADOR	Índice de Reclamación <sup>2/</sup> (por cada 100 mil cuentas registradas)		IDATU <sup>3/</sup> Cuarto trimestre	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)
	2022	2023	2023	2022	2023
	SECTOR AFORES				
	3.0	3.6	9.20	32.9	38.6
INBURSA Afore	3.4	4.3	10.00	33.7	30.0
					14
					9

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 (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

#### 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 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) del 2023

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

##### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>785</b>	<b>892</b>	<b>13.6%</b>
Consultas	580	720	24.1%
<b>Controversias:</b>	<b>205</b>	<b>172</b>	<b>-16.1%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	205	172	-16.1%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	149	130	-12.8%
UNE	43	24	-44.2%
Sucursales	13	18	38.5%
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>172</b>	<b>-16.1%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	205	170	98.8%
En trámite	0	2	12%

\*Información del 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<sup>1/</sup> 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<sup>\*/</sup>
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> 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.

<sup>\*/</sup> 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](mailto: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	<b>Afore Inbursa, S.A. de C.V.</b>	<b>10.00</b>	<b>10.00</b>	<b>10.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>10.00</b>
2	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	9.76	10.00	<b>9.86</b>	0.00	0.00	0.00	<b>9.86</b>
3	Afore Azteca, S.A. de C.V.	9.56	10.00	<b>9.74</b>	0.00	0.00	0.05	<b>9.79</b>
4	Afore Invercap, S.A. de C.V.	9.33	10.00	<b>9.60</b>	0.00	0.00	0.00	<b>9.60</b>
5	Profuturo AFORE, S.A. de C.V.	9.16	10.00	<b>9.50</b>	0.00	0.00	0.05	<b>9.55</b>
6	Citibanamex Afore, S.A. de C.V.	9.16	10.00	<b>9.50</b>	0.00	0.00	0.05	<b>9.55</b>
7	Pensionisste	9.14	9.36	<b>9.23</b>	0.00	0.00	0.05	<b>9.28</b>
8	Afore Sura, S.A. de C.V.	8.50	10.00	<b>9.10</b>	0.00	0.00	0.00	<b>9.10</b>
9	Principal Afore, S.A. de C.V.	8.92	8.50	<b>8.75</b>	0.00	0.00	0.00	<b>8.75</b>
10	Afore Coppel, S.A. de C.V.	8.98	3.00	<b>6.59</b>	0.00	0.00	0.00	<b>6.59</b>
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.25</b>	<b>9.09</b>	<b>9.18</b>				<b>9.20</b>

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

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 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	32	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	32	** 130	4.06	15.00	✓
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	32	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	32	0	0.00	20.00	✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>	
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	32	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución						
					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>100.00</b>	

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

**100.00 / 10 = 10.00 de calificación**

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 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	4	0	0.00	15.00	✓
	Informes no Razonados	25.00	4	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	2	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	2	0	0.00	30.00	✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>	

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

**100.00 / 10 = 10.00 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: Octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	10.00	<b>X</b>	<b>0.6</b>	<b>6.00</b>
<b>Conciliación</b>	10.00	<b>X</b>	<b>0.4</b>	<b>4.00</b>	
	<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>10.00</b>