

Ficha Estadística

Banca de Desarrollo

Presidencia Condusef
Enero - Junio 2023



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



AÑOS
A FAVOR DE LAS PERSONAS
USUARIAS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL BIENESTAR

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	243	2,714	1016.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	195	1,211	521.0%
CONTROVERSIAS	179	1,186	562.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	145	912	529.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	25	17	-32.0%
Conciliación	9	257	2755.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	20	400.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	5	3	-40.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	7	2	-71.4%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	438	3,925	796.1%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

PANORAMA GENERAL

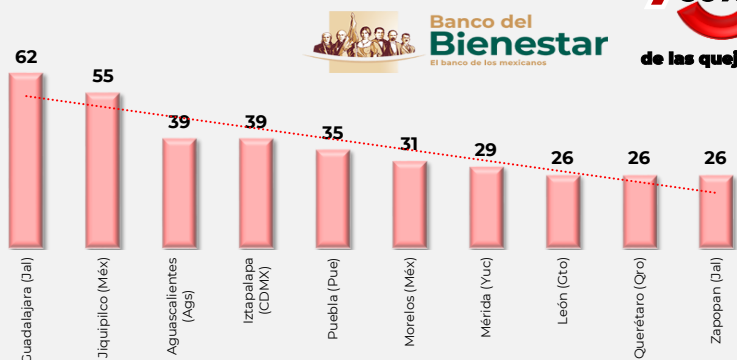
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BCA. DE DESARROLLO

	5,395
	3,925
Participación	72.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 236 municipios del país se registra al menos una reclamación de BANCO DEL BIENESTAR, de éstos, 40 concentran el

60%
de las quejas



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

TOP 10

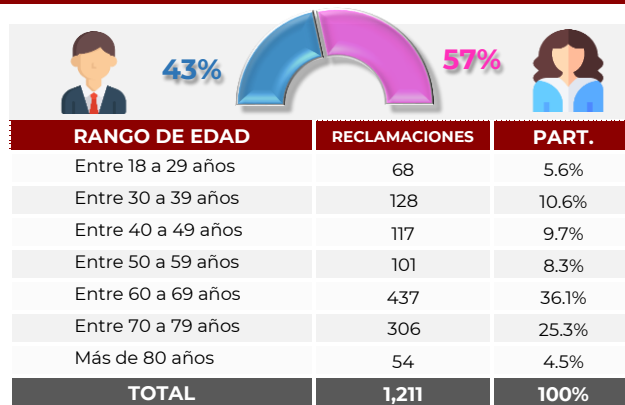
DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:



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

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

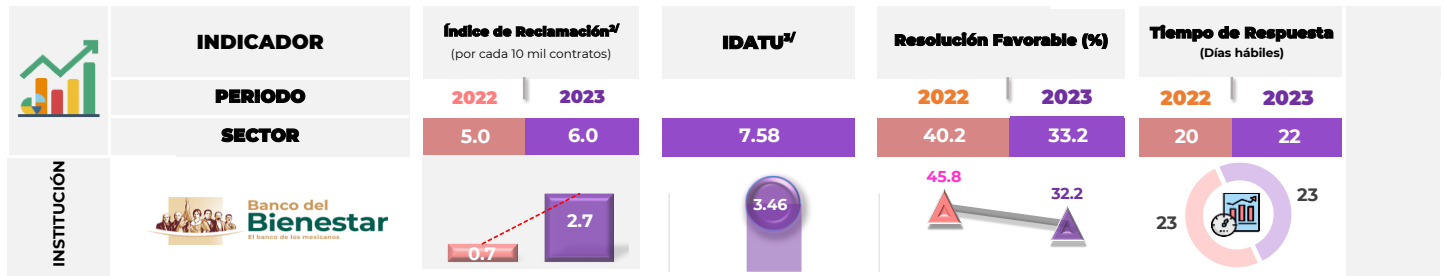
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	195	100.0	1,211	100.0	521.0
Tarjeta de débito	63	32.3	601	49.6	854.0
Cajero automático	31	15.9	299	24.7	864.5
Cuenta de ahorro	40	20.5	158	13.0	295.0
Crédito personal	23	11.8	58	4.8	152.2
Cuenta de nómina	8	4.1	48	4.0	500.0
Resto de Productos 1/	30	15.4	47	3.9	-

Cajero automático fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

1/ Incluye: Servicios en sucursal y/o UNE, Tarjeta de crédito, Créditos solidarios y/o grupal, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	27,318	14,092	-48.4%
Consultas	20,624	144	-99.3%
Controversias:	6,694	13,948	108.4%
Aclaraciones	75	752	902.7%
Reclamaciones	6,619	13,196	99.4%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Correo electrónico	8	13,948	174250.0%
Sucursales	6,418	0	-100.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	142	0	-100.0%
UNE	75	0	-100.0%
Página de internet	51	0	-100.0%
-	-	-	-
TOTAL	6,694	13,948	108.4%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	3,498	12,347	88.5%
En trámite	3,196	1,601	11.5%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

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

- a) 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)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{*/}
- c) Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

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

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

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Nacional Financiera	7.96	10.00	8.77	0.00	0.00	0.00	8.77
2	Banco Nacional del Ejército	8.09	9.44	8.63	0.05	0.00	0.00	8.58
3	Sociedad Hipotecaria Federal	6.83	8.50	7.50	0.00	0.00	0.00	7.50
4	Banco del Bienestar	1.84	5.95	3.48	0.03	0.00	0.00	3.46
Promedio del Sector		4.08	3.51	7.59				7.58

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 instituciones de banca de desarrollo que se encuentran en operación.

Nota 3: La calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

(**) El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	339	28	8.26	0.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	339	** 6,646	19.60	0.00
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	339	47	13.86	0.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	339	11	3.24	18.38
	Calificación del proceso	100.00				18.38
	SI CUMPLE EL SIGUIENTE CRITERIO, SE RESTARÁN LOS SIGUIENTES PUNTOS:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	339	0	0.00	0.00
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					
					CALIFICACIÓN FINAL	18.38

El puntaje 18.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

18.38 / 10 = 1.84 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	35	0.00	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	35	56.00	1.60	0.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	124	4.00	3.23	14.52
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	35	7.00	20.00	0.00
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	35	0.00	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				59.52

El puntaje 59.52 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

59.52 / 10 = 5.95 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	1.84	X	0.6	1.10
Conciliación	5.95	X	0.4	2.38	
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				3.48



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



SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

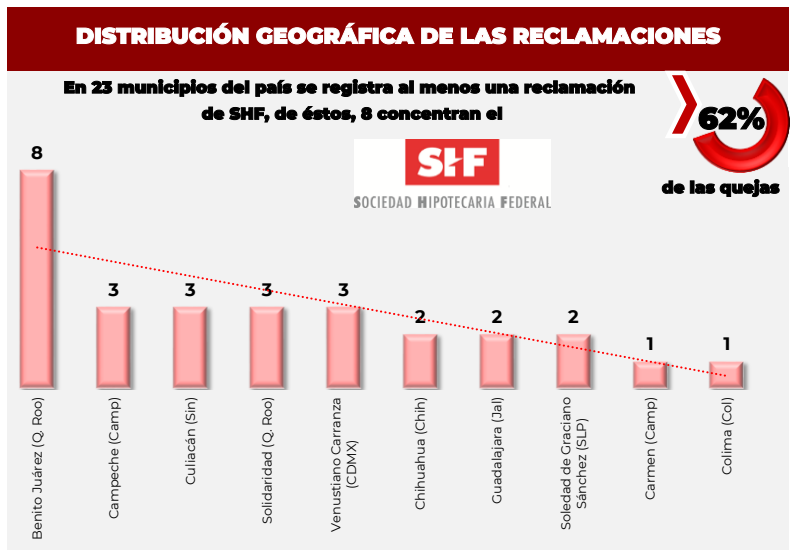
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SHF			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	27	76	181.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	37	42	13.5%
CONTROVERSIAS	37	41	10.8%
Gestión Ordinaria	15	0	-100.0%
Gestión Electrónica	0	31	-
Gestión de cobranza (REDECO)	20	7	-65.0%
Conciliación	2	3	50.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	1	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	64	118	84.4%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

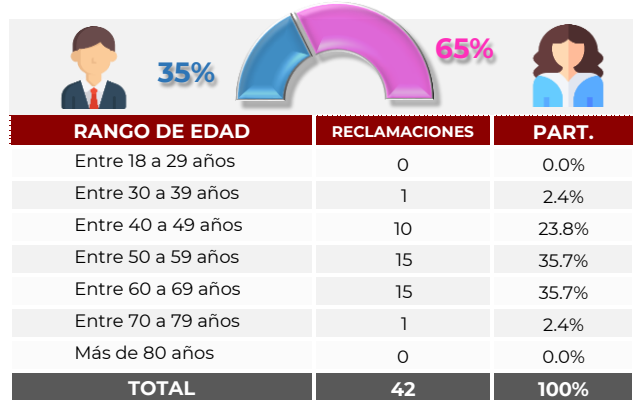
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BCA. DE DESARROLLO	
	5,395
	118
Participación	2.2%



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



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	37	100.0	42	100.0	13.5
Crédito hipotecario	32	86.5	34	81.0	6.3
Tarjeta de crédito	0	0.0	4	9.5	-
Tarjeta de crédito básica	1	2.7	1	2.4	0.0
Crédito al auto	2	5.4	0	0.0	-100.0
Crédito personal	2	5.4	0	0.0	-100.0
Relacionado con otro sector	0	0.0	3	7.1	-

Crédito hipotecario fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	PERIODO	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil contratos)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
		2022	2023		2022	2023	2022	2023
		SECTOR						
INSTITUCIÓN	 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL	5.0	6.0	7.58	40.2	33.2	20	22
		N/A	N/A	7.50	43.8	80.0	5	16

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

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

Sanciones Firmes

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

Sanciones Firmes	5
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	0%

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	16	44	175.0%
Consultas	0	0	-
Controversias:	16	44	175.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	16	44	175.0%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	30	-
Correo electrónico	5	12	140.0%	
Teléfono	1	2	100.0%	
CONDUSEF-Gestión ordinaria	10	0	-100.0%	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
TOTAL	16	44	175.0%	

ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	16	38	86.4%	
En trámite	0	6	13.6%	

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

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)
 - CONDUSEF^{*/}**
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

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

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

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Nacional Financiera	7.96	10.00	8.77	0.00	0.00	0.00	8.77
2	Banco Nacional del Ejército	8.09	9.44	8.63	0.05	0.00	0.00	8.58
3	Sociedad Hipotecaria Federal	6.83	8.50	7.50	0.00	0.00	0.00	7.50
4	Banco del Bienestar	1.84	5.95	3.48	0.03	0.00	0.00	3.46
Promedio del Sector		4.08	3.51	7.59				7.58

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 instituciones de banca de desarrollo que se encuentran en operación.

Nota 3: La calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

(**) El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)	
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	10	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	10	** 153	15.30	3.29	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	10	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	10	4	40.00	0.00	
	Calificación del proceso	100.00				68.29	
	SI CUMPLE EL SIGUIENTE CRITERIO, SE RESTARÁN LOS SIGUIENTES PUNTOS:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	10	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	68.29

El puntaje 68.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

SIF SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL 68.29 / 10 = 6.83 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	1	0.00	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	1	0.00	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	1	1.00	100.00	0.00
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	1	0.00	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	1	0.00	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				85.00

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

SIF SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL 85.00 / 10 = 8.50 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	6.83	X	0.6	4.10
Conciliación	8.50	X	0.4	3.40	
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =					7.50

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANJÉRCITO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	191	327	71.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	109	124	13.8%
CONTROVERSIAS	103	114	10.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	89	92	3.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	0	2	-
Conciliación	14	20	42.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	8	33.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	300	451	50.3%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

PANORAMA GENERAL

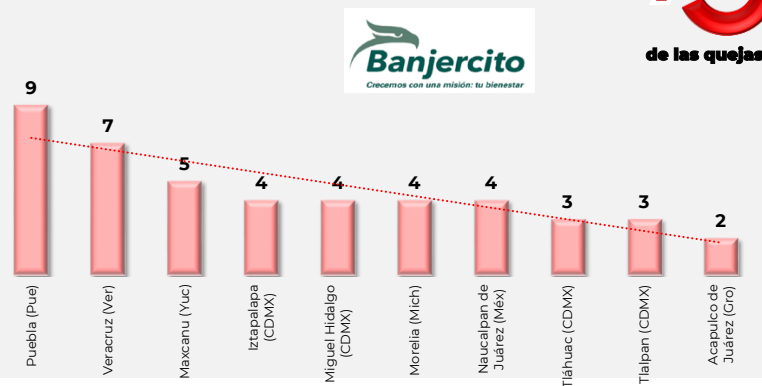
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BCA. DE DESARROLLO

	5,395
	451
Participación	8.4%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 58 municipios del país se registra al menos una reclamación de BANJÉRCITO, de éstos, 25 concentran el

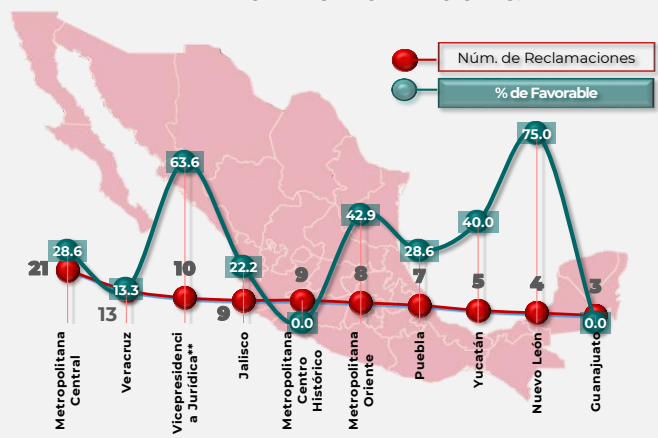
60%
de las quejas



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

TOP 10

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



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

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	109	100.0	124	100.0	13.8
Tarjeta de débito	30	27.5	40	32.3	33.3
Cajero automático	19	17.4	29	23.4	52.6
Cuenta de ahorro	8	7.3	10	8.1	25.0
Crédito personal	11	10.1	9	7.3	-18.2
Cuenta de nómina	13	11.9	7	5.6	-46.2
Resto de Productos 1/	28	25.7	29	23.4	-

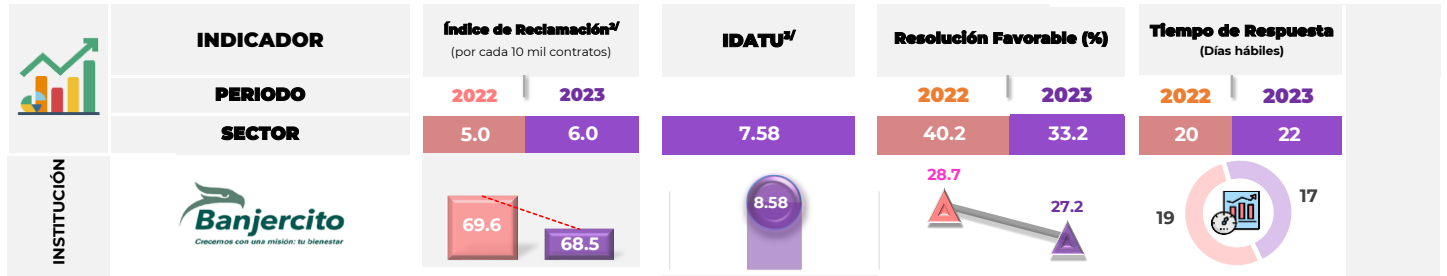
Cajero automático fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

Cuenta de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor

1/ Incluye: Crédito de nómina, Cuenta básica de nómina, Cuenta de Cheques, Tarjeta de crédito, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

Sanciones Firmes

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

Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	34,584	25,608	-26.0%
Consultas	3,696	3,789	2.5%
Controversias:	30,888	21,819	-29.4%
Aclaraciones	3,677	3,091	-15.9%
Reclamaciones	27,211	18,728	-31.2%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	25,848	17,113	-33.8%
Sucursales	4,818	4,294	-10.9%
UNE	195	373	91.3%
Página de internet	0	23	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	27	16	-40.7%
-	-	-	-
TOTAL	30,888	21,819	-29.4%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	30,888	21,819	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

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

- a) 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)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{*/}
- c) Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

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

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

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Nacional Financiera	7.96	10.00	8.77	0.00	0.00	0.00	8.77
2	Banco Nacional del Ejército	8.09	9.44	8.63	0.05	0.00	0.00	8.58
3	Sociedad Hipotecaria Federal	6.83	8.50	7.50	0.00	0.00	0.00	7.50
4	Banco del Bienestar	1.84	5.95	3.48	0.03	0.00	0.00	3.46
Promedio del Sector		4.08	3.51	7.59				7.58

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 instituciones de banca de desarrollo que se encuentran en operación.

Nota 3: La calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

(**) El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	44	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	44	** 753	17.11	1.91
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	44	1	2.27	25.08
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	44	1	2.27	18.86
Calificación del proceso	100.00				80.85

SI CUMPLE EL SIGUIENTE CRITERIO, SE RESTARÁN LOS SIGUIENTES PUNTOS:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	44	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL 80.85

El puntaje 80.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.85 / 10 = 8.09 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	14	0.00	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	14	5.00	0.36	19.42
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	13	0.00	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	14	0.00	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	14	0.00	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				94.42

El puntaje 94.42 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.42 / 10 = 9.44 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	8.09	X	0.6	4.85
Conciliación	9.44	X	0.4	3.78
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.63



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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE NAFIN

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	23	645	2704.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	43	40	-7.0%
CONTROVERSIAS	43	37	-14.0%
Gestión Ordinaria	7	0	-100.0%
Gestión Electrónica	0	15	-
Gestión de cobranza (REDECO)	35	20	-42.9%
Conciliación	1	2	100.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	3	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	66	685	937.9%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BCA. DE DESARROLLO

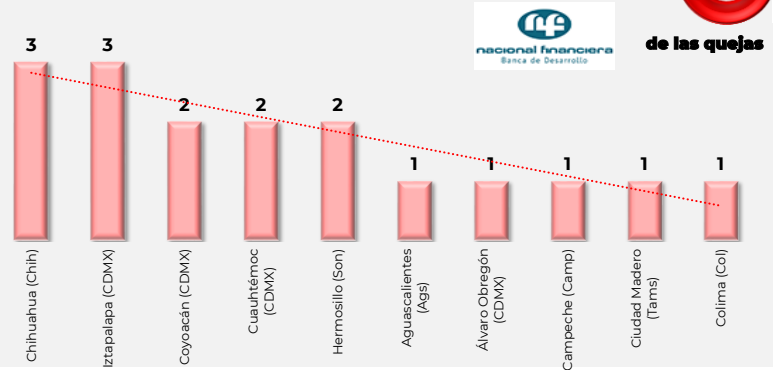
	5,395
	685
Participación	12.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 31 municipios del país se registra al menos una reclamación de NAFIN, de éstos, 17 concentran el

60%

de las quejas



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

TOP 10

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



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

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	43	100.0	40	100.0	-7.0
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	4	9.3	9	22.5	125.0
Crédito personal	21	48.8	8	20.0	-61.9
Tarjeta de crédito	9	20.9	8	20.0	-11.1
Crédito hipotecario	0	0.0	3	7.5	-
Cuenta de ahorro	2	4.7	2	5.0	0.0
Resto de Productos 1/	7	16.3	10	25.0	-

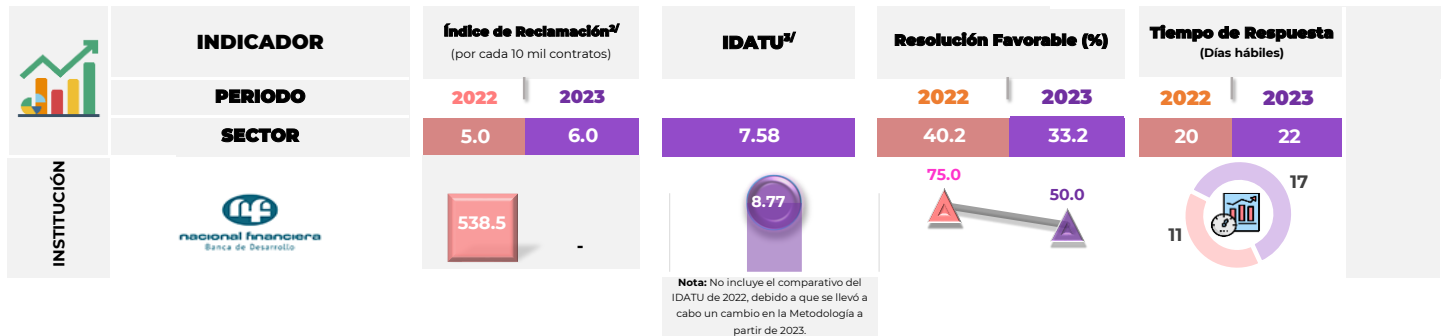
Valores e instrumentos de inversión (PRLV) fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

1/ Incluye: Tarjeta de débito, Crédito de nómina, Cuenta de cheques, Créditos y préstamos de habitación y avío, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	23	99	330.4%
Consultas	19	84	342.1%
Controversias:	4	15	275.0%
Aclaraciones	4	15	275.0%
Reclamaciones	0	0	-

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Correo electrónico	4	14	250.0%
Teléfono	0	1	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	4	15	275.0%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	4	15	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

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

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

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



RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Nacional Financiera	7.96	10.00	8.77	0.00	0.00	0.00	8.77
2	Banco Nacional del Ejército	8.09	9.44	8.63	0.05	0.00	0.00	8.58
3	Sociedad Hipotecaria Federal	6.83	8.50	7.50	0.00	0.00	0.00	7.50
4	Banco del Bienestar	1.84	5.95	3.48	0.03	0.00	0.00	3.46
	Promedio del Sector	4.08	3.51	7.59				7.58

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 instituciones de banca de desarrollo que se encuentran en operación.

Nota 3: La calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

(**) El IDATU corresponde al segundo trimestre (abril-junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)
GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	8	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	8	** 83	10.38	7.06
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	8	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	8	2	25.00	7.50
Calificación del proceso	100.00				79.56


SI CUMPLE EL SIGUIENTE CRITERIO, SE RESTARÁN LOS SIGUIENTES PUNTOS:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	8	0	0.00	0.00
--	--------------------	---	---	------	------

(***) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL **79.56**


El puntaje 79.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:


 $79.56 / 10 = 7.96$ de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)
CONCILIACIÓN

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

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


 $100.00 / 10 = 10.00$ de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	7.96	X	0.6	4.77
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.77