

Ficha Estadística

**Presidencia Condusef
Banca de Desarrollo
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:



SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE

SHF

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	72	145	101.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	80	85	6.3%
CONTROVERSIAS	80	83	3.8%
Gestión Ordinaria	32	0	-100.0%
Gestión Electrónica	4	63	1475.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	40	11	-72.5%
Conciliación	4	9	125.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	1	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	152	230	51.3%

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

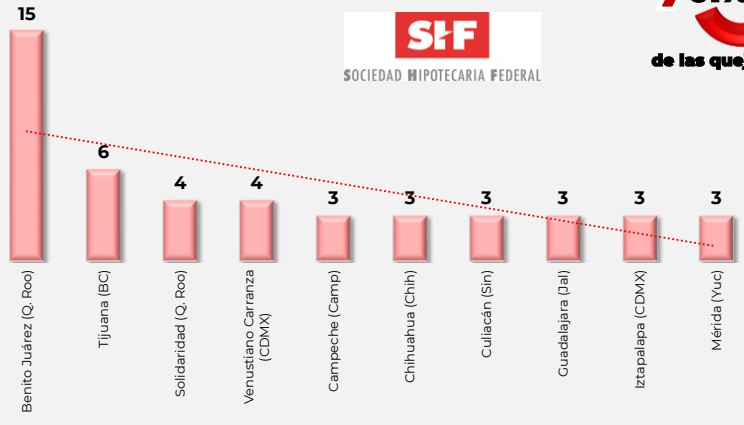
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BCA. DE DESARROLLO

	11,801
	230
Participación	1.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

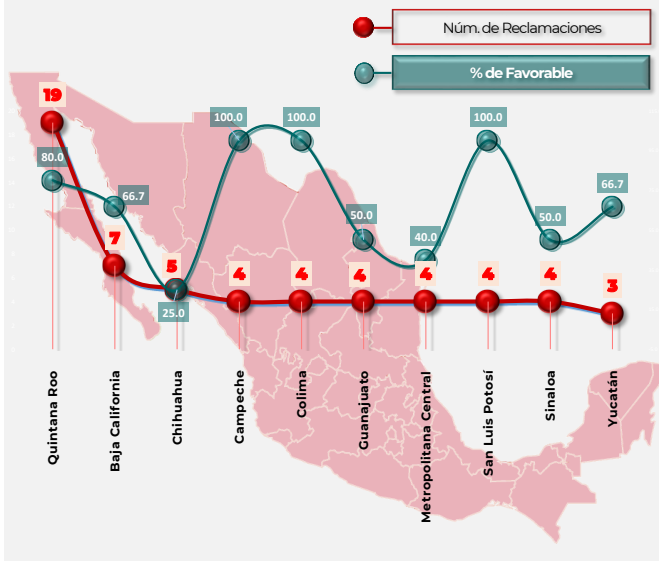
En 37 municipios del país se registra al menos una reclamación de SHF, de éstos, 12 concentran el

61%
de las quejas



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

TOP 10 DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	80	100.0	85	100.0	6.3
Crédito hipotecario	58	72.5	70	82.4	20.7
Tarjeta de crédito	6	7.5	4	4.7	-33.3
Crédito personal	7	8.8	2	2.4	-71.4
Tarjeta de crédito básica	2	2.5	1	1.2	-50.0
Crédito al auto	2	2.5	0	0.0	-100.0
Resto de productos 1/	5	6.3	8	9.4	-

→ Crédito hipotecario fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

→ Crédito al auto es el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

1/ Incluye: Crédito de nómina, Créditos y préstamos refaccionarios, 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	SECTOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil contratos)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
			2022	2023		2022	2023	2022	2023
			SIF			SIF		SIF	
INSTITUCIÓN			6.3	4.0	7.56	47.1	70.4	21	18
		SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL	-	-	4.73			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.

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE. Si la institución no cuenta con información de contratos registrados, no se calcula el Índice de Reclamación.

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

Sanciones Firmes

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

Sanciones Firmes 6

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) al cierre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	42	77	83.3%
Consultas	0	0	-
Controversias:	42	77	83.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	42	77	83.3%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	2	63	3050.0%
Correo electrónico	6	12	100.0%
Teléfono	1	2	100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	33	0	-100.0%
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	42	77	83.3%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	42	77	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al cierre 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	Banco Nacional del Ejército	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.00	9.26
2	Nacional Financiera	9.40	8.50	9.04	0.00	0.00	0.00	9.04
3	Banco del Bienestar	6.06	5.23	5.73	0.05	0.00	0.00	5.68
4	Sociedad Hipotecaria Federal	4.12	5.63	4.73	0.00	0.00	0.00	4.73
Promedio del Sector		7.81	8.23	7.57				7.56

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 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.



ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	20	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	20	** 374	18.70	0.98
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	20	1	5.00	5.77
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	20	9	45.00	0.00
	Calificación del proceso	100.00				41.74
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	20	1	5.00	0.50
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					
					CALIFICACIÓN FINAL	41.24

El puntaje 41.24 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

41.24 / 10 = 4.12 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	3	1	33.33	10.00
	Informes no Razonados	25.00	3	1	0.33	1.30
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	3	2	66.67	0.00
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	1	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	1	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				56.30

El puntaje 56.30 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

56.30 / 10 = 5.63 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	
	Gestión Electrónica	4.12	X	0.6	2.47
	Conciliación	5.63	X	0.4	2.26
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				4.73

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



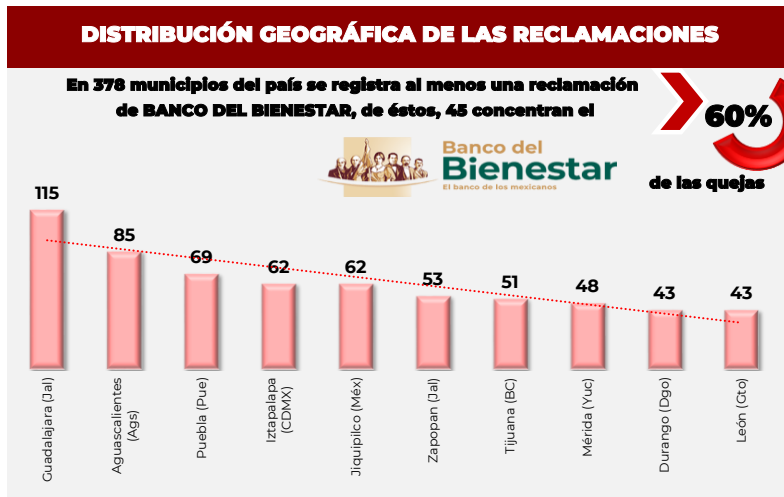
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL BIENESTAR			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	1,054	6,114	480.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	763	2,453	221.5%
CONTROVERSIAS	739	2,395	224.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	589	1,928	227.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	62	27	-56.5%
Conciliación	88	440	400.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	11	47	327.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	6	6	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	7	5	-28.6%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,817	8,567	371.5%

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

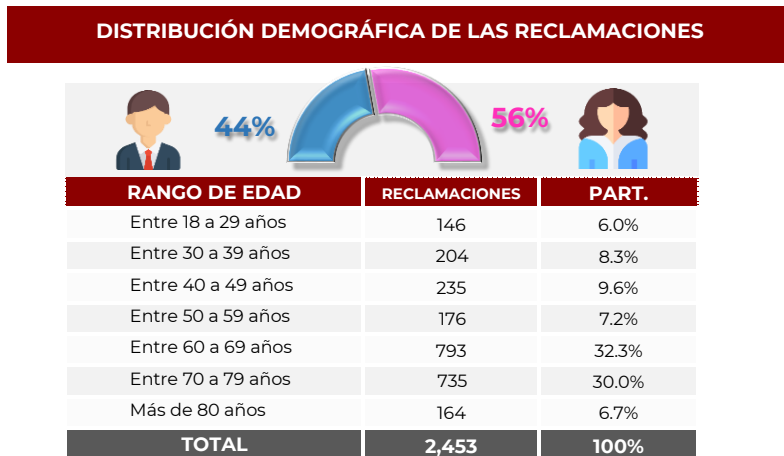
PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BCA. DE DESARROLLO	
	11,801
	8,567
Participación	72.6%



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



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



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

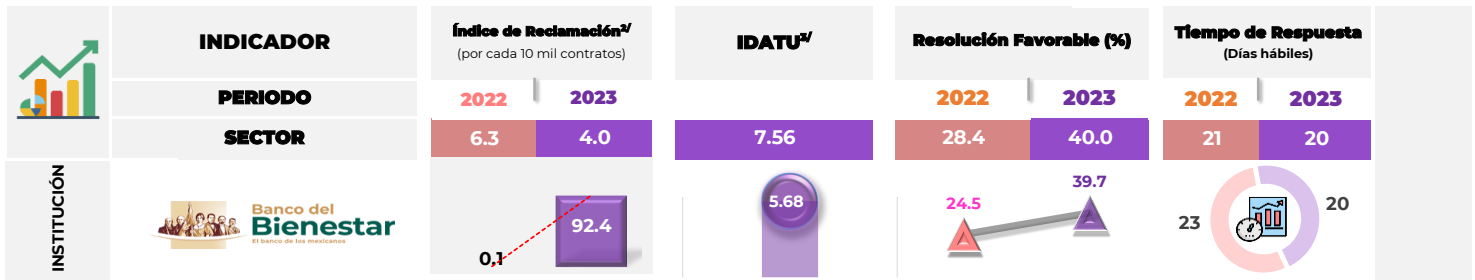
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	763	100.0	2,453	100.0	221.5
Tarjeta de débito	300	39.3	1,172	47.8	290.7
Cajero automático	129	16.9	718	29.3	456.6
Cuenta de ahorro	157	20.6	309	12.6	96.8
Cuenta de nómina	32	4.2	86	3.5	168.8
Crédito personal	58	7.6	81	3.3	39.7
Resto de Productos 1/	87	11.4	87	3.5	-

→ Cajero automático fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

1/ Incluye: Servicios en sucursal y/o UNE, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Crédito de nómina, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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 Conducef y de REUNE. Si la institución no cuenta con información de contratos registrados, no se calcula el Índice de Reclamación.

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

Sancciones Firmes

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

Sancciones Firmes 24

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) al cierre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	27,318	49,922	82.7%
Consultas	20,624	357	-98.3%
Controversias:	6,694	49,565	640.4%
Aclaraciones	75	2,376	3068.0%
Reclamaciones	6,619	47,189	612.9%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Correo electrónico	8	49,565	619462.5%
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	49,565	640.4%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	3,498	42,669	86.1%
En trámite	3,196	6,896	13.9%

*Información al cierre 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	Banco Nacional del Ejército	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.00	9.26
2	Nacional Financiera	9.40	8.50	9.04	0.00	0.00	0.00	9.04
3	Banco del Bienestar	6.06	5.23	5.73	0.05	0.00	0.00	5.68
4	Sociedad Hipotecaria Federal	4.12	5.63	4.73	0.00	0.00	0.00	4.73
Promedio del Sector		7.81	8.23	7.57				7.56

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 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.



ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	420	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	420	** 4,400	10.48	7.14
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	420	26	6.19	0.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	420	14	3.33	18.52
	Calificación del proceso	100.00				60.66
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	420	1	0.24	0.02
	(*) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					
			CALIFICACIÓN FINAL			60.64

El puntaje 60.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

60.64 / 10 = 6.06 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	91	42	46.15	8.08
	Informes no Razonados	25.00	91	32	0.35	0.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	91	3	3.30	14.26
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	42	19	45.24	0.00
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	42	0	0.00	30.00
	Calificación del proceso	100.00				52.34

El puntaje 52.34 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

52.34 / 10 = 5.23 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
	Gestión Electrónica	6.06	X	0.6	3.64
	Conciliación	5.23	X	0.4	2.09
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				5.73	

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 NAFIN

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	66	1,565	2271.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	83	82	-1.2%
CONTROVERSIAS	83	77	-7.2%
Gestión Ordinaria	14	1	-92.9%
Gestión Electrónica	0	33	-
Gestión de cobranza (REDECO)	66	39	-40.9%
Conciliación	3	4	33.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	5	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	149	1,647	1005.4%

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

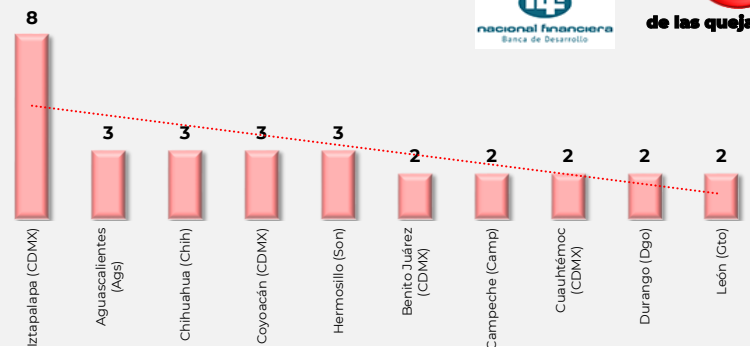
	11,801
	1,647
Participación	14.0%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 55 municipios del país se registra al menos una reclamación de NAFIN, de éstos, 29 concentran el

60%

de las quejas



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

TOP 10 DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	83	100.0	82	100.0	-1.2
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	7	8.4	22	26.8	214.3
Crédito personal	36	43.4	16	19.5	-55.6
Tarjeta de crédito	16	19.3	12	14.6	-25.0
Cuenta de ahorro	2	2.4	5	6.1	150.0
Crédito al auto	3	3.6	3	3.7	0.0
Resto de Productos 1/	19	22.9	24	29.3	-

Valores e instrumentos de inversión (PRLV) fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

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

1/ Incluye: Crédito hipotecario, Retirables en días preestablecidos, Tarjeta de débito, Cuenta de cheques, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	PERIODO	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil contratos)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
		2022	2023		2022	2023	2022	2023
		SECTOR			INSTITUCIÓN			
		6.3	4.0	7.56	28.4	40.0	21	20
		-	-	9.04	40.0	54.1	13	30

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 Conusef y de REUNE. Si la institución no cuenta con información de contratos registrados, no se calcula el Índice de Reclamación.

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

Sancciones Firmes

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

Sancciones Firmes	-
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) al cierre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	40	147	267.5%
Consultas	35	130	271.4%
Controversias:	5	17	240.0%
Aclaraciones	5	17	240.0%
Reclamaciones	0	0	-

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Correo electrónico	5	16	220.0%
Teléfono	0	1	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	5	17	240.0%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	5	17	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al cierre 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	Banco Nacional del Ejército	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.00	9.26
2	Nacional Financiera	9.40	8.50	9.04	0.00	0.00	0.00	9.04
3	Banco del Bienestar	6.06	5.23	5.73	0.05	0.00	0.00	5.68
4	Sociedad Hipotecaria Federal	4.12	5.63	4.73	0.00	0.00	0.00	4.73
	Promedio del Sector	7.81	8.23	7.57				7.56

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 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 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
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	10	** 80	8.00	9.00
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	10	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	10	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				94.00

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

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

94.00

El puntaje 94.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.00 / 10 = 9.40 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	1	1	100.00	0.00
Informes no Razonados	25.00	1	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	1	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	1	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	1	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				85.00

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	Período: octubre - diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.40	X	0.6	5.64
Conciliación	8.50	X	0.4	3.40
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.04



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 BANJÉRCITO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	369	793	114.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	216	241	11.6%
CONTROVERSIAS	198	217	9.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	163	177	8.6%
Gestión de cobranza (REDECO)	1	2	100.0%
Conciliación	34	38	11.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	14	19	35.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	3	50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	2	2	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	585	1,034	76.8%

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

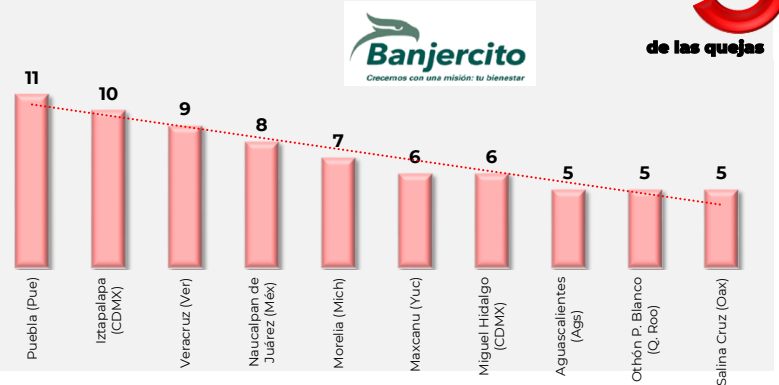
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BCA. DE DESARROLLO

	11,801
	1,034
Participación	8.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

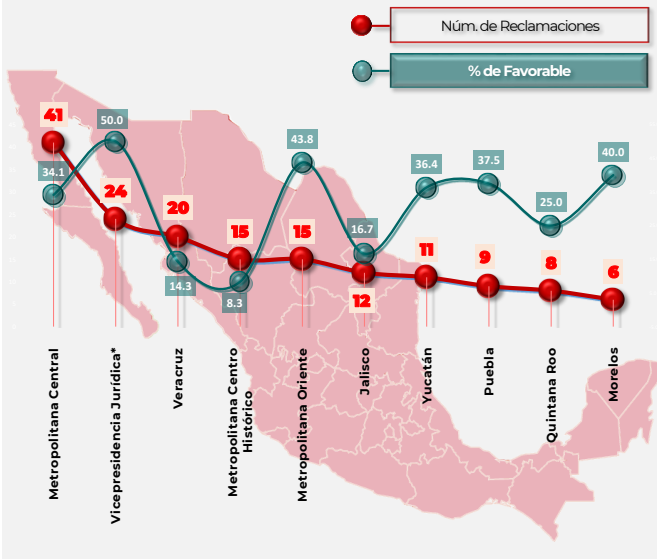
En 91 municipios del país se registra al menos una reclamación de BANJÉRCITO, de éstos, 34 concentran el

60%
de las quejas



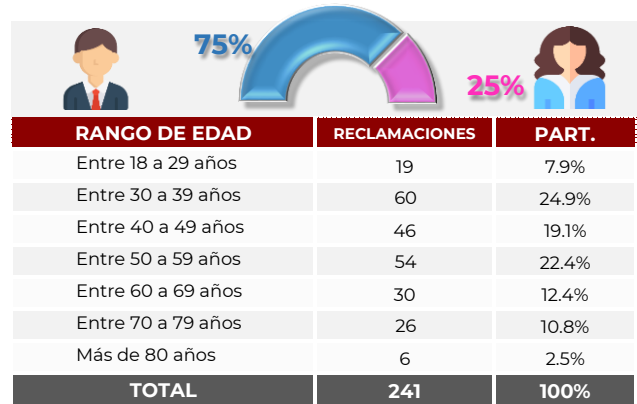
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10 DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:



(*) 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	216	100.0	241	100.0	11.6
Cajero automático	37	17.1	63	26.1	70.3
Tarjeta de débito	61	28.2	56	23.2	-8.2
Crédito personal	20	9.3	29	12.0	45.0
Cuenta de ahorro	18	8.3	23	9.5	27.8
Cuenta de nómina	19	8.8	13	5.4	-31.6
Resto de Productos 1/	61	28.2	57	23.7	-

Cajero automático fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento

Cuenta de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

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

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil contratos)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)			
	2022	2023		2022	2023	2022	2023		
	SECTOR	6.3		4.0	7.56	28.4	40.0	21	20
INSTITUCIÓN			104.8	1.9	9.26	34.7	31.1	19	18

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

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE. Si la institución no cuenta con información de contratos registrados, no se calcula el Índice de Reclamación.

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

Sancciones Firmes

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

Sancciones Firmes	5
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	2 40%

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) al cierre de 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	72,096	52,274	-27.5%
Consultas	8,116	7,218	-11.1%
Controversias:	63,980	45,056	-29.6%
Aclaraciones	7,419	5,721	-22.9%
Reclamaciones	56,561	39,335	-30.5%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	53,133	36,189	-31.9%
Sucursales	10,394	8,170	-21.4%
UNE	384	585	52.3%
Página de internet	27	66	144.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	42	46	9.5%
-	-	-	-
TOTAL	63,980	45,056	-29.6%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	63,980	45,056	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al cierre 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	Banco Nacional del Ejército	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.00	9.26
2	Nacional Financiera	9.40	8.50	9.04	0.00	0.00	0.00	9.04
3	Banco del Bienestar	6.06	5.23	5.73	0.05	0.00	0.00	5.68
4	Sociedad Hipotecaria Federal	4.12	5.63	4.73	0.00	0.00	0.00	4.73
Promedio del Sector		7.81	8.23	7.57				7.56

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 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.



ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)	
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	49	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	49	** 789	16.10	2.92	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	49	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	49	0	0.00	20.00	✓
	Calificación del proceso	100.00				87.92	
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	49	1	2.04	0.20	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución						
					CALIFICACIÓN FINAL	87.72	

El puntaje 87.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.72 / 10 = 8.77 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	12	0	0.00	15.00	✓
	Informes no Razonados	25.00	12	0	0.00	25.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	12	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	6	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	6	0	0.00	30.00	✓
	Calificación del proceso	100.00				100.00	

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

100.00 / 10 = 10.00 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: octubre - diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	8.77	X	0.6	5.26
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.26