

Ficha Estadística

Sociedades de Información Crediticia

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 DUN & BRADSTREET

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	219	758	246.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	123	242	96.7%
CONTROVERSIAS	122	242	98.4%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	118	235	99.2%
Conciliación	4	6	50.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	342	1,000	192.4%

Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SICs

	91,110
	1,000
Participación	1.1%

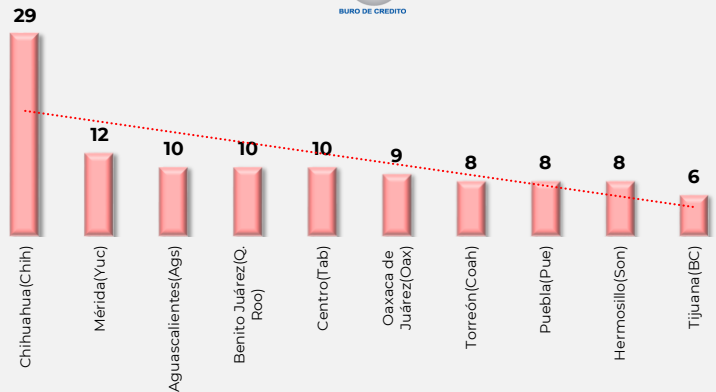
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 72 municipios del país se registran al menos una reclamación de Dun & Bradstreet, de éstos,

17 concentran el



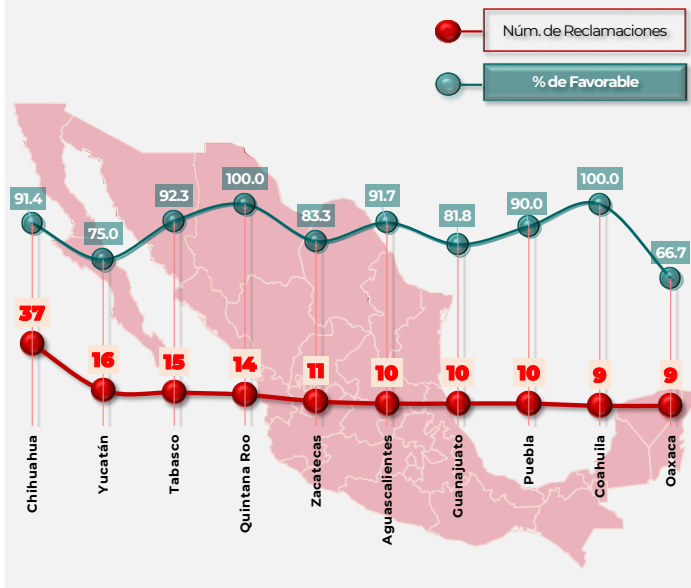
de las quejas.



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	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	58	24.0%
Entre 40 a 49 años	102	42.1%
Entre 50 a 59 años	58	24.0%
Entre 60 a 69 años	19	7.9%
Entre 70 a 79 años	5	2.1%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	242	100.0%

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

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

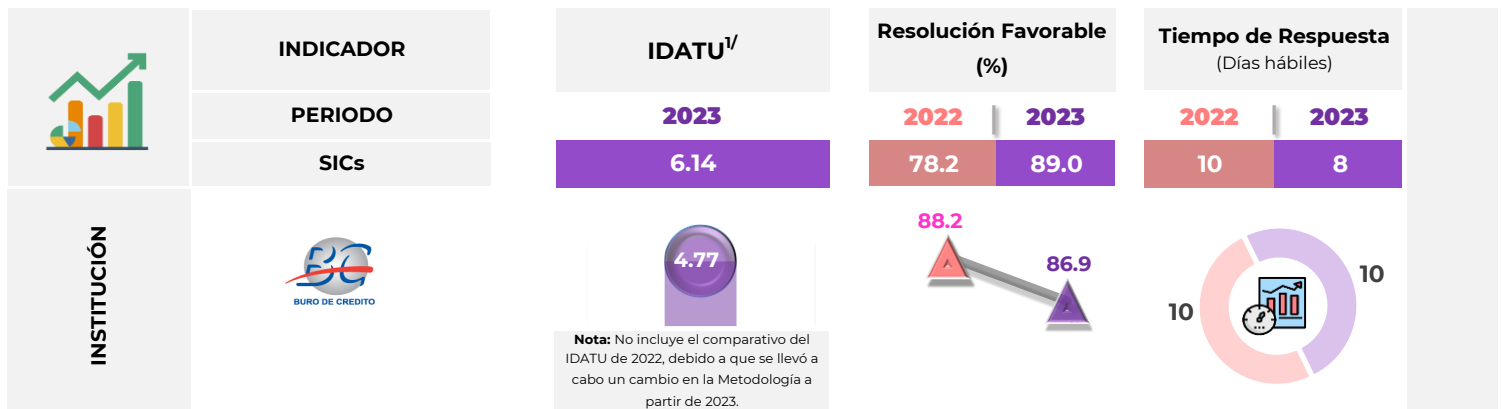
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	123	100.0	242	100.0	96.7
Reporte de crédito especial	121	98.4	235	97.1	94.2
Reporte de crédito	2	1.6	7	2.9	250.0
Resto de productos	0	0.0	0	0.0	-

Reporte de crédito especial fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



^{1/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	4,163	5,321	27.8%
Consultas	0	0	-
Controversias:	4,163	5,321	27.8%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	4,163	5,321	27.8%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Correo electrónico	1,667	2,980	78.8%
Página de internet	2,193	1,920	-12.4%	
Fax	165	221	33.9%	
UNE	65	126	93.8%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	38	64	68.4%	
Resto	35	10	-71.4%	
TOTAL	4,163	5,321	27.8%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos		3,536	4,228	79.5%
En trámite		627	1,093	20.5%

*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 POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

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

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

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Círculo de Crédito	9.43	6.92	8.43	0.00	0.00	0.00	8.43
2	Trans Unión de México	3.03	8.50	5.22	0.00	0.00	0.00	5.22
3	Dun & Bradstreet	3.95	6.00	4.77	0.00	0.00	0.00	4.77
	Promedio del Sector	5.47	7.14	6.14				6.14

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 3 Sic´s que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	112	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	112	** 684	6.11	4.97	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	112	2	1.79	0.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	112	52	46.43	0.00	
Calificación del proceso	100.00				39.97	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	112	1	0.89	0.50	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	39.47

El puntaje 39.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

39.47 / 10 = 3.95 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	3	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	3	5	1.67	0.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	4	4	100.00	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	✓
Calificación del proceso	100.00				60.00	

El puntaje 60.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

60.00 / 10 = 6.00 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	3.95	X	0.6
Conciliación	6.00	X	0.4	2.40
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				4.77

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 TRANS UNIÓN DE MÉXICO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	17,262	53,526	210.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	3,453	13,608	294.1%
CONTROVERSIAS	3,446	13,601	294.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	3,389	13,546	299.7%
Conciliación	57	55	-3.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	6	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	20,715	67,134	224.1%

Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

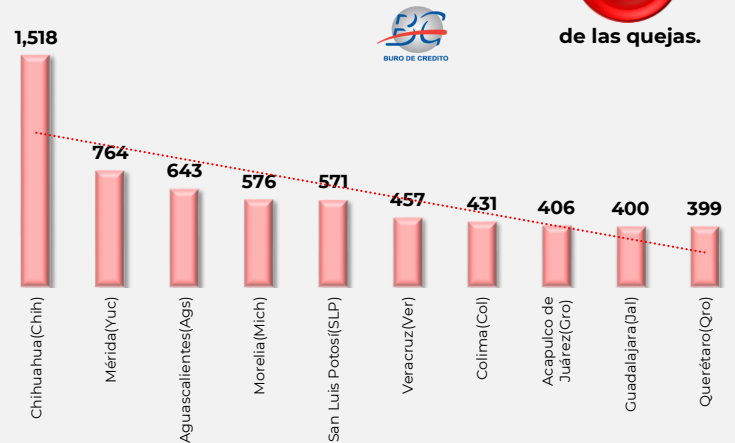
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SICs

	91,110
	67,134
Participación	73.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

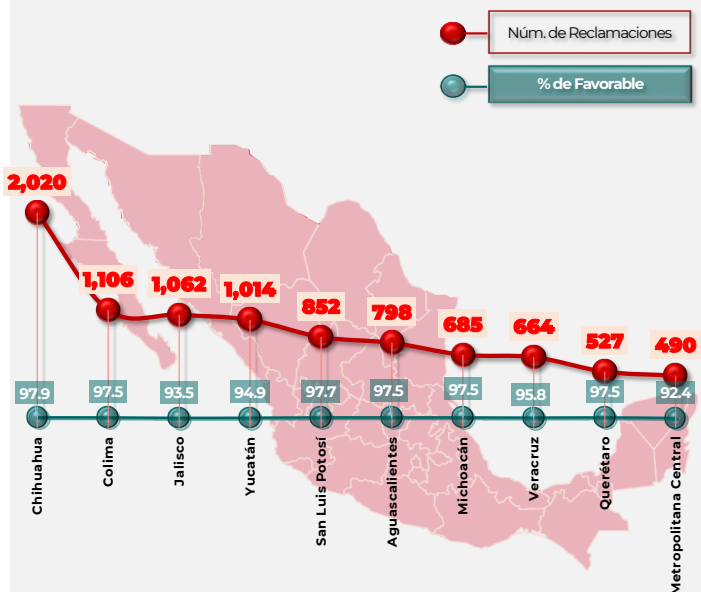
En 784 municipios del país se registran al menos una reclamación de Trans Unión de México, de éstos, 18 concentran el **60%** de las quejas.



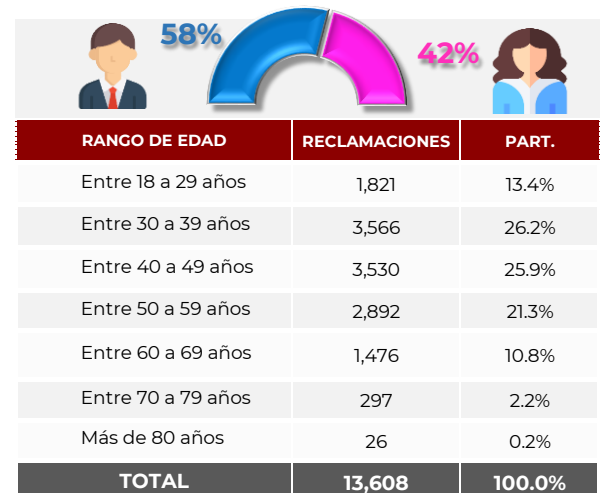
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

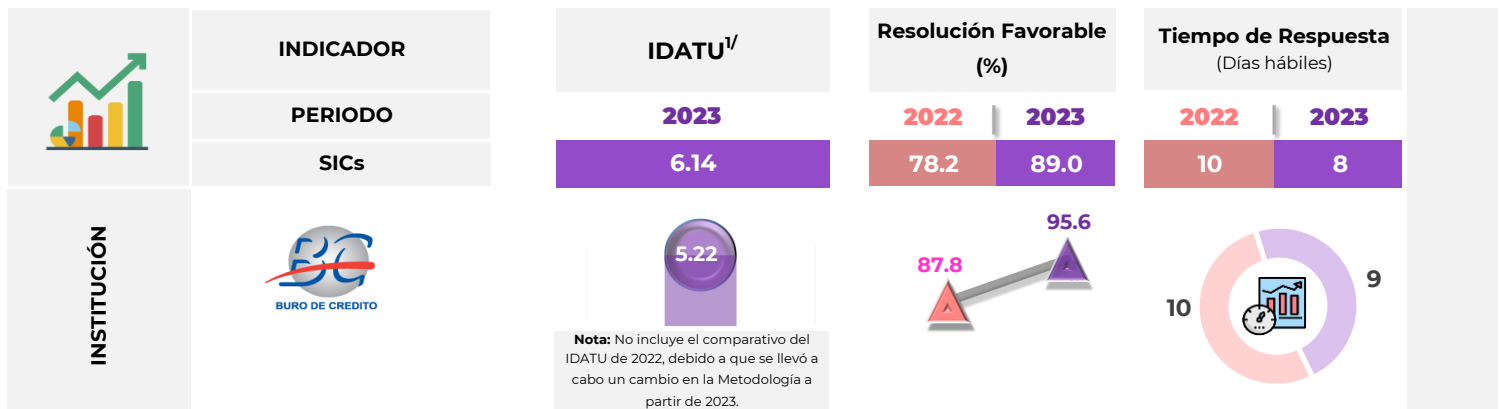
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	3,453	100.0	13,608	100.0	294.1
Reporte de crédito especial	3,327	96.4	13,359	98.2	301.5
Reporte de crédito	112	3.2	222	1.6	98.2
Resto de productos	14	0.4	27	0.2	-

Reporte de crédito especial fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	128,534	136,090	5.9%
Consultas	0	0	-
Controversias:	128,534	136,090	5.9%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	128,534	136,090	5.9%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Página de internet	102,357	95,433	-6.8%
Correo electrónico	16,850	25,822	53.2%	
UNE	5,317	8,138	53.1%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	3,651	6,200	69.8%	
Teléfono	287	345	20.2%	
Resto	72	152	111.1%	
TOTAL	128,534	136,090	5.9%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	109,386	115,532	84.9%	
En trámite	19,148	20,558	15.1%	

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

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

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

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Círculo de Crédito	9.43	6.92	8.43	0.00	0.00	0.00	8.43
2	Trans Unión de México	3.03	8.50	5.22	0.00	0.00	0.00	5.22
3	Dun & Bradstreet	3.95	6.00	4.77	0.00	0.00	0.00	4.77
	Promedio del Sector	5.47	7.14	6.14				6.14

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 3 Sic´s que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	6,739	2	0.03	0.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	6,739	45,744	**	6.79	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	6,739	5	0.07	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	6,739	3,113	46.19	0.29	
Calificación del proceso	100.00				30.29	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	6,739	6	0.09	0.03	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	
					30.25	

El puntaje 30.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

30.25 / 10 = 3.03 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	16	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
Informes no Razonados	25.00	16	13	0.81	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	24	24	100.00	0.00	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	16	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	16	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
Calificación del proceso	100.00				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	Periodo: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	3.03	X	0.6	1.82
Conciliación	8.50	X	0.4	3.40	
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				5.22	

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 CÍRCULO DE CRÉDITO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	6,077	17,046	180.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	2,234	5,499	146.2%
CONTROVERSIAS	2,218	5,488	147.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	2,150	5,410	151.6%
Conciliación	68	78	14.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	15	9	-40.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	2	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	8,311	22,545	171.3%

Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

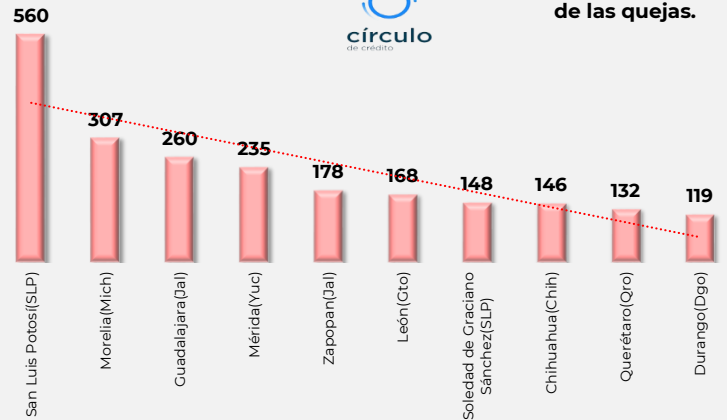
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SICs

	91,110
	22,545
Participación	24.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 546 municipios del país se registran al menos una reclamación de Círculo de Crédito, de éstos,

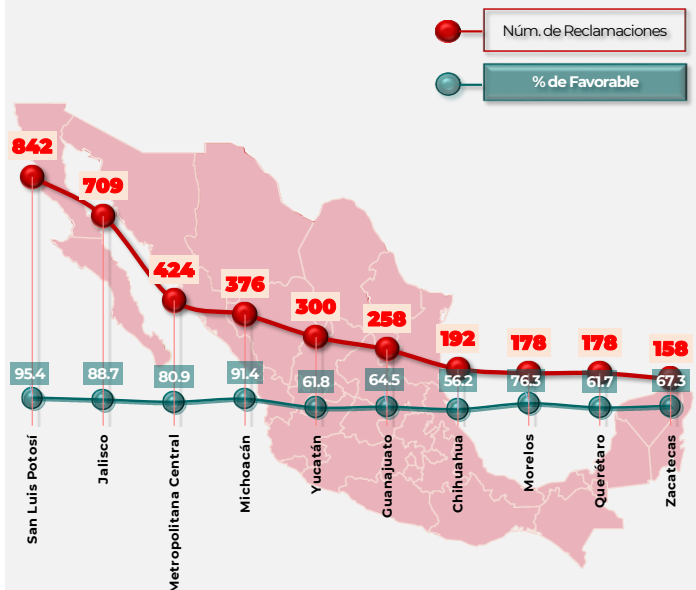
60% de las quejas.



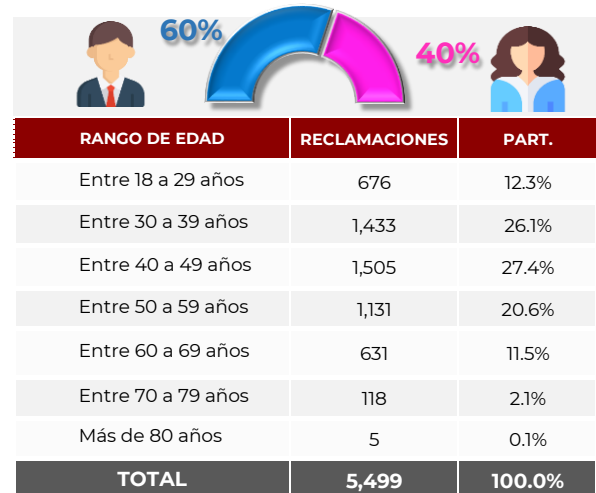
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

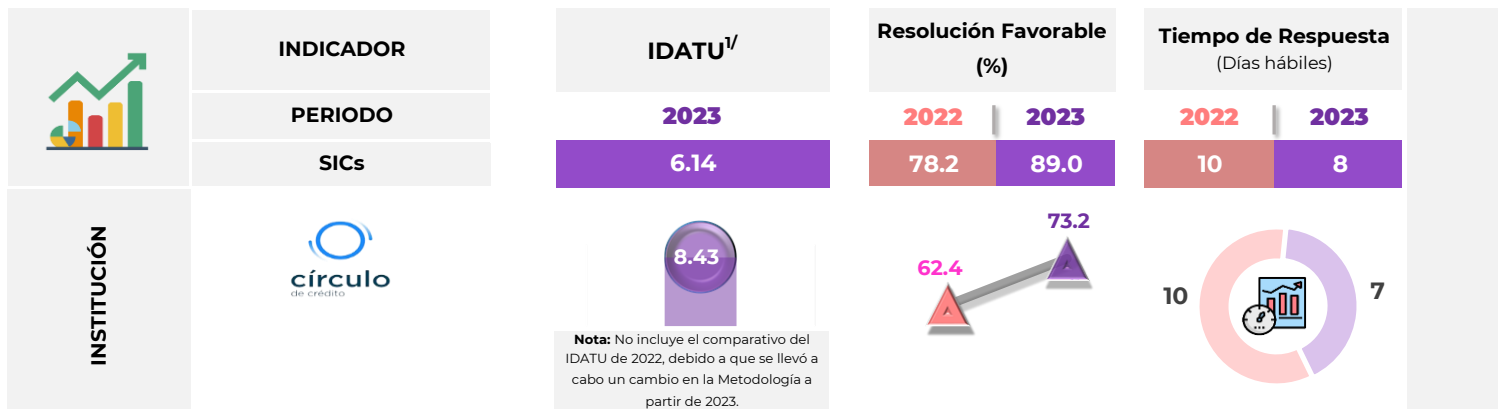
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	2,234	100.0	5,499	100.0	146.2
Reporte de crédito especial	2,092	93.6	5,326	96.9	154.6
Reporte de crédito	132	5.9	159	2.9	20.5
Resto de productos	10	0.4	14	0.3	-

Reporte de crédito especial fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	9,062	6,806	-24.9%
Consultas	0	0	-
Controversias:	9,062	6,806	-24.9%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	9,062	6,806	-24.9%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
		Sucursales	7,628	4,956
	Página de internet	1,080	1,428	32.2%
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	212	212	0.0%
	Correo electrónico	141	209	48.2%
	Mensajería	0	1	-
	Resto	1	0	-100.0%
	TOTAL	9,062	6,806	-24.9%
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
	Concluidos	7,855	6,051	88.9%
	En trámite	1,207	755	11.1%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

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

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

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Círculo de Crédito	9.43	6.92	8.43	0.00	0.00	0.00	8.43
2	Trans Unión de México	3.03	8.50	5.22	0.00	0.00	0.00	5.22
3	Dun & Bradstreet	3.95	6.00	4.77	0.00	0.00	0.00	4.77
	Promedio del Sector	5.47	7.14	6.14				6.14

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 3 Sic´s que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	2,772	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2,772	13,117	4.73	15.00	✓
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2,772	11	0.40	24.34	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2,772	831	29.98	20.00	✓
Calificación del proceso	100.00				94.34	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	2,772	1	0.04	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	94.34

El puntaje 94.34 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.34 / 10 = 9.43 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	25	2	8.00	0.00	
Informes no Razonados	25.00	25	21	0.84	24.20	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	27	26	96.30	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	25	10	40.00	0.00	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	25	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				69.20	

El puntaje 69.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

69.20 / 10 = 6.92 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	9.43	X	0.6	5.66
Conciliación	6.92	X	0.4	2.77	
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =					8.43