

Ficha Estadística

**Presidencia Condusef
Sociedades de
Información Crediticia
Enero - Diciembre 2023**



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



AÑOS
A FAVOR DE LAS PERSONAS
USUARIAS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DUN & BRADSTREET

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	454	1,169	157.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	265	473	78.5%
CONTROVERSIAS	264	471	78.4%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	257	460	79.0%
Conciliación	7	10	42.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	2	100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	719	1,642	128.4%

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

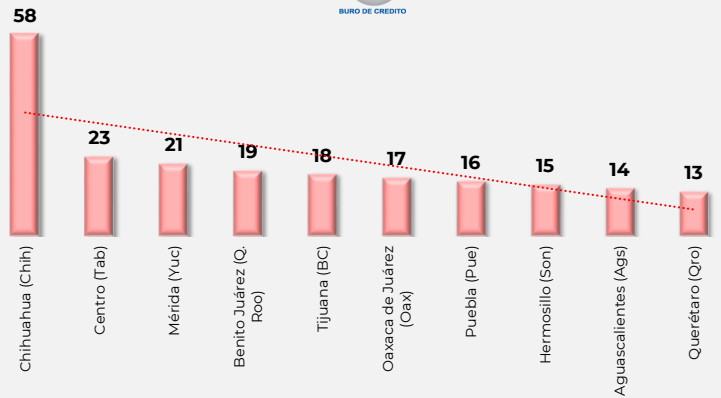
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SICs

CONDUSEF	181,368
BURO DE CREDITO	1,642
Participación	0.9%

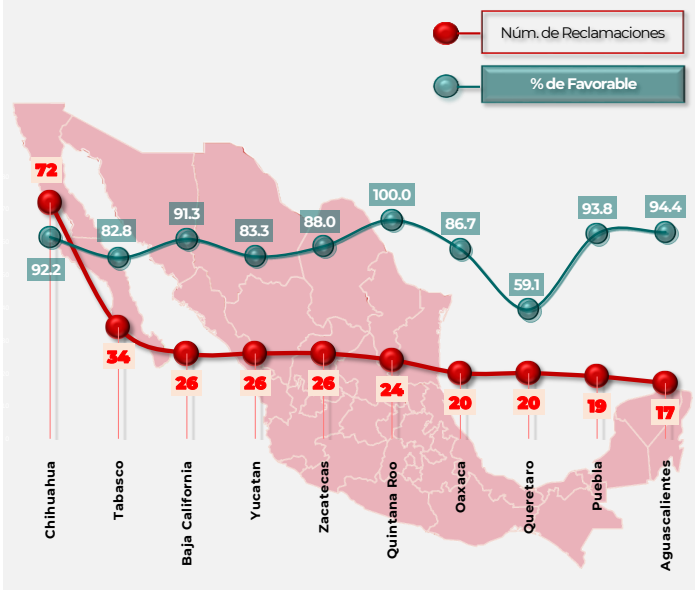
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 113 municipios del país se registran al menos una reclamación de Dun & Bradstreet, de éstos, **60%** 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.

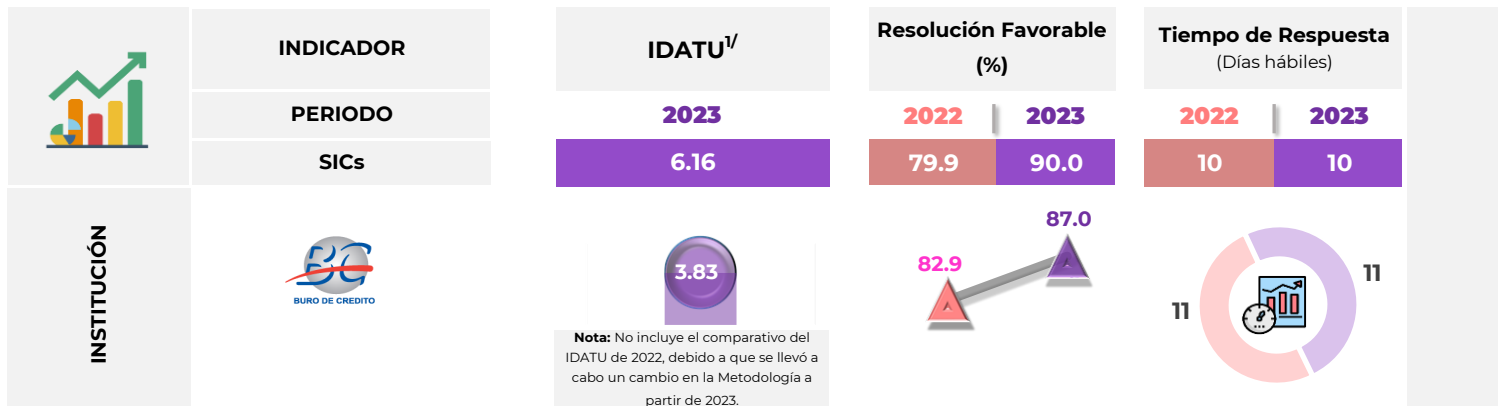
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	265	100.0	473	100.0	78.5
Reporte de crédito especial	259	97.7	464	98.1	79.2
Reporte de crédito	6	2.3	9	1.9	50.0

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 4 (octubre-diciembre).

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	7,926	8,717	10.0%
Consultas	0	0	-
Controversias:	7,926	8,717	10.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	7,926	8,717	10.0%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Correo electrónico	3,469	4,446	28.2%
Página de internet	3,693	3,289	-10.9%	
Fax	396	414	4.5%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	73	332	354.8%	
UNE	254	226	-11.0%	
Resto	41	10	-	
TOTAL	7,926	8,717	10.0%	
CONTROVERSIAS	ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
	Concluidos	6,826	7,059	81.0%
En trámite	1,100	1,658	19.0%	

*Información 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	Trans Unión de México	6.88	9.88	8.08	0.00	0.00	0.00	8.08
2	Círculo de Crédito	7.00	5.94	6.58	0.00	0.00	0.00	6.58
3	Dun & Bradstreet	3.39	4.50	3.83	0.00	0.00	0.00	3.83
	Promedio del Sector	5.76	6.77	6.16				6.16

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	52	3	5.77	0.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	52	706	13.58	4.36	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	52	0	0.00	30.00 ✓	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	52	27	51.92	0.00	
Calificación del proceso	100.00				34.36	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	52	1	1.92	0.50	
CALIFICACIÓN FINAL					33.86	

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

El puntaje 33.86 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

33.86 / 10 = 3.39 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	3	1	33.33	15.00 ✓	
Informes no Razonados	25.00	3	1	0.33	0.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	3	3	100.00	0.00	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	1	3	300.00	0.00	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	1	0	0.00	30.00 ✓	
Calificación del proceso	100.00				45.00	

El puntaje 45.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

45.00 / 10 = 4.50 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-Diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	3.39	X	0.6	2.03
Conciliación	4.50	X	0.4	1.80	
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				3.83	

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 CÍRCULO DE CRÉDITO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	11,742	33,046	181.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	4,307	11,658	170.7%
CONTROVERSIAS	4,281	11,637	171.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	4,142	11,487	177.3%
Conciliación	139	150	7.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	24	19	-20.8%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	2	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	16,049	44,704	178.5%

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

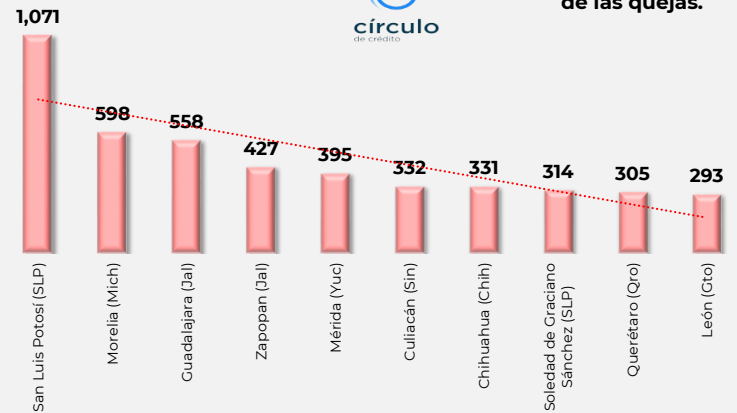
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SICs

	181,368
	44,704
Participación	24.6%

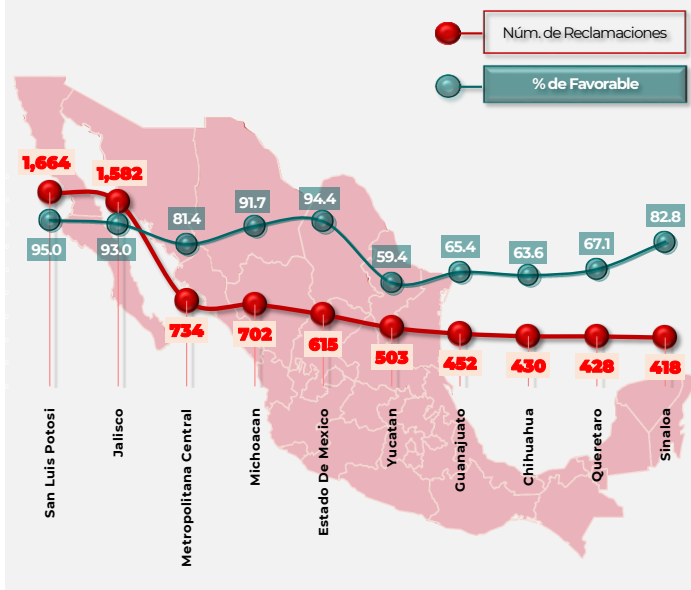
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 743 municipios del país se registran al menos una reclamación de Círculo de Crédito, de éstos, **60%** 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:



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.

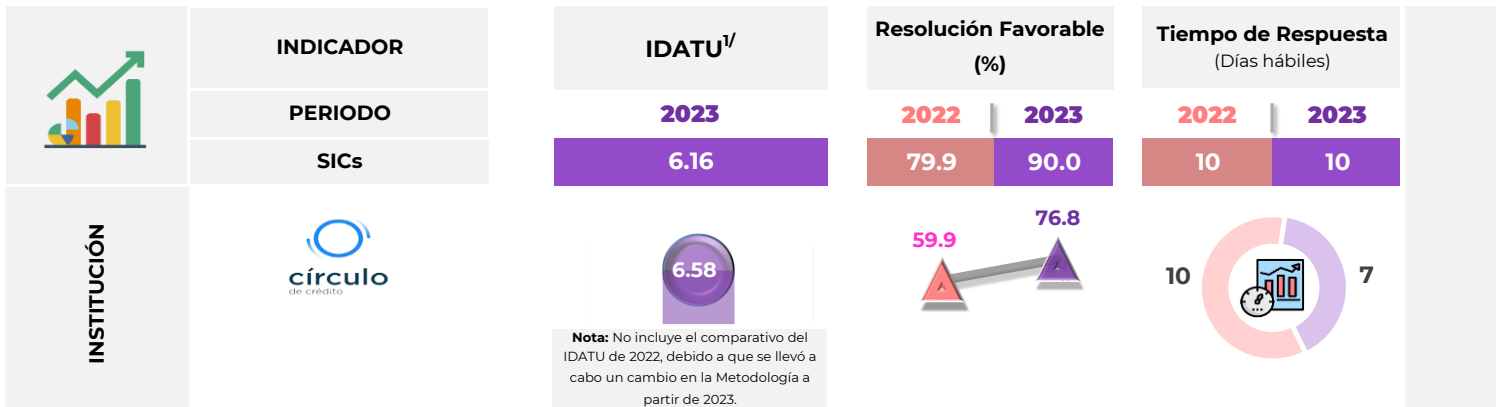
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	4,307	100.0	11,658	100.0	170.7
Reporte de crédito especial	4,022	93.4	11,335	97.2	181.8
Reporte de crédito	266	6.2	291	2.5	9.4
Resto de productos	19	0.4	32	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 4 (octubre-diciembre).

Sanciones Fírmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023	
Sanciones Fírmes	0
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	20,756	20,965	1.0%
Consultas	0	0	-
Controversias:	20,756	20,965	1.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	20,756	20,965	1.0%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Sucursales	17,798	15,564	-12.6%
Página de internet	2,186	4,295	96.5%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	457	750	64.1%	
Correo electrónico	314	355	13.1%	
Mensajería	0	1	-	
Teléfono	1	0	-100.0%	
TOTAL	20,756	20,965	1.0%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	18,916	19,326	92.2%	
En trámite	1,840	1,639	7.8%	

*Información del 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{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	Trans Unión de México	6.88	9.88	8.08	0.00	0.00	0.00	8.08
2	Círculo de Crédito	7.00	5.94	6.58	0.00	0.00	0.00	6.58
3	Dun & Bradstreet	3.39	4.50	3.83	0.00	0.00	0.00	3.83
	Promedio del Sector	5.76	6.77	6.16				6.16

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	3,057	1	0.03	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	3,057	13,109	4.29	15.00	✓
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	3,057	20	0.65	0.00	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	3,057	1,229	40.20	20.00	✓
	Calificación del proceso	100.00				70.00	
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	3,057	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	70.00

El puntaje 70.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

70.00 / 10 = 7.00 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	33	17	51.52	0.00	
	Informes no Razonados	25.00	33	7	0.21	10.45	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	33	28	84.85	10.45	
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	17	22	129.41	8.53	
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	17	0	0.00	30.00	✓
	Calificación del proceso	100.00				59.44	

El puntaje 59.44 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

59.44 / 10 = 5.94 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-Diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	7.00	X	0.6	4.20
Conciliación	5.94	X	0.4	2.38	
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				6.58

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 TRANS UNIÓN DE MÉXICO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	34,295	105,599	207.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	8,192	28,855	252.2%
CONTROVERSIAS	8,183	28,845	252.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	8,087	28,746	255.5%
Conciliación	96	99	3.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	8	8	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	2	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	42,487	134,454	216.5%

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

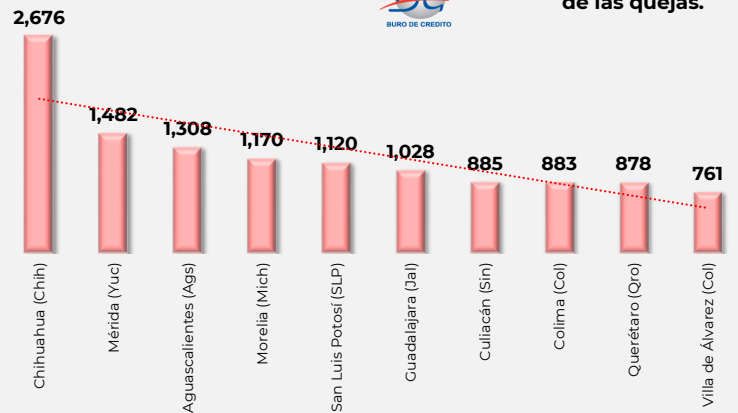
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SICs

	181,368
	134,454
Participación	74.1%

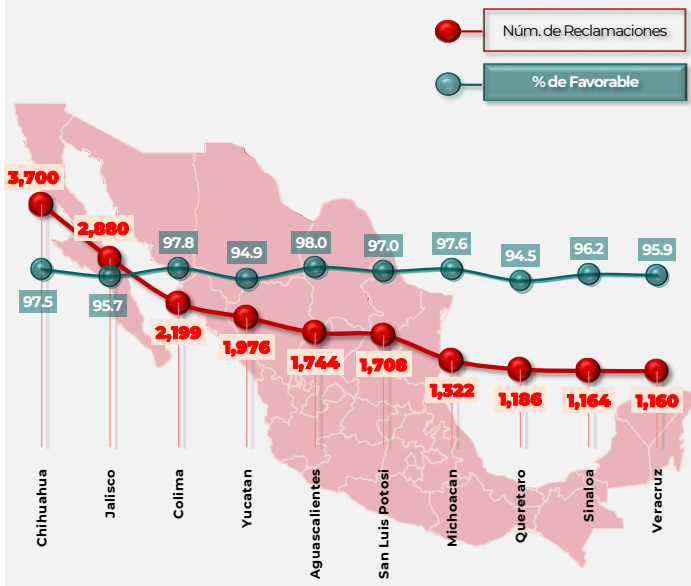
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 1,082 municipios del país se registran al menos una reclamación de Trans Unión de México, de éstos, 19 concentran el **60%** de las quejas.

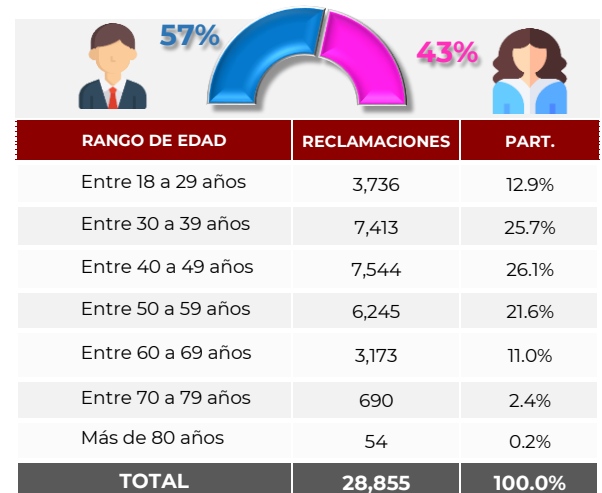


Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

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.

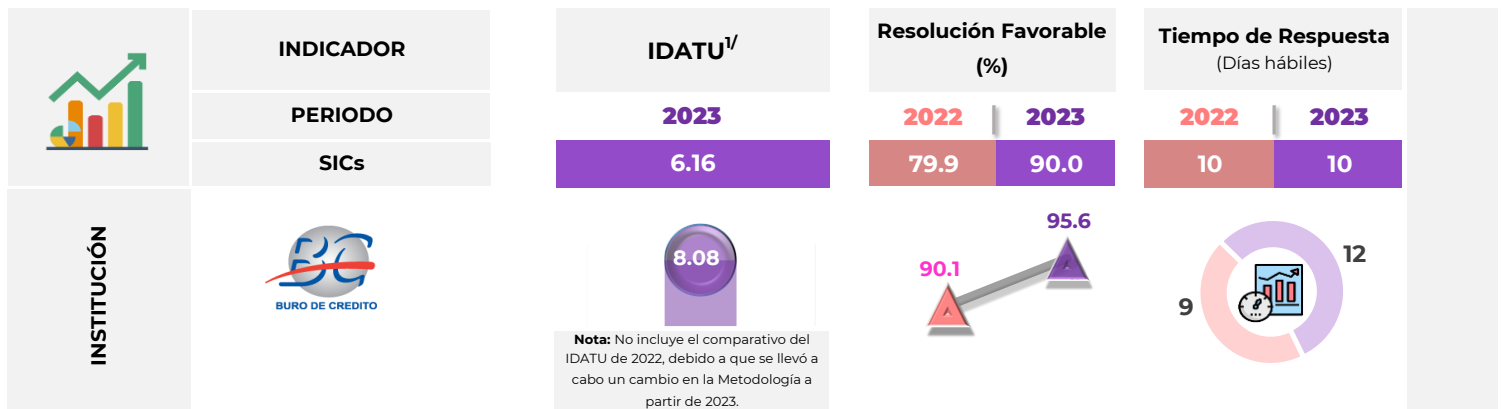
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	8,192	100.0	28,855	100.0	252.2
Reporte de crédito especial	7,880	96.2	28,433	98.5	260.8
Reporte de crédito	280	3.4	368	1.3	31.4
Resto de productos	32	0.4	54	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)



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.

^{1/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	258,289	282,065	9.2%
Consultas	0	0	-
Controversias:	258,289	282,065	9.2%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	258,289	282,065	9.2%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Página de internet	197,818	197,772	0.0%
Correo electrónico	37,802	54,102	43.1%	
UNE	13,314	16,200	21.7%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	8,628	12,970	50.3%	
Teléfono	579	695	20.0%	
Resto	148	326	-	
TOTAL	258,289	282,065	9.2%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	222,034	240,175	85.1%	
En trámite	36,255	41,890	14.9%	

*Información del 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{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	Trans Unión de México	6.88	9.88	8.08	0.00	0.00	0.00	8.08
2	Círculo de Crédito	7.00	5.94	6.58	0.00	0.00	0.00	6.58
3	Dun & Bradstreet	3.39	4.50	3.83	0.00	0.00	0.00	3.83
	Promedio del Sector	5.76	6.77	6.16				6.16

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	6,863	13	0.19	34.04	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	6,863	119,285	17.38	0.00	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	6,863	6	0.09	25.99	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	6,863	3,209	46.76	8.81	
Calificación del proceso	100.00				68.85	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	6,863	1	0.01	0.004	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	68.85

El puntaje 68.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

68.85 / 10 = 6.88 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	23	8	34.78	13.80	
Informes no Razonados	25.00	23	1	0.04	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	23	18	78.26	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	8	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	8	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
Calificación del proceso	100.00				98.80	

El puntaje 98.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.80 / 10 = 9.88 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-Diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	6.88	X	0.6
Conciliación	9.88	X	0.4	3.95
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.08