

# Ficha Estadística

## SOCAP´S

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  
CAJA MORELIA VALLADOLID**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	41	75	<b>82.9%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del usuario)</b>	38	50	<b>31.6%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	38	50	<b>31.6%</b>
Gestión Ordinaria	8	1	-87.5%
Gestión Electrónica	0	14	-
Gestión de cobranza (REDECO)	23	16	-30.4%
Conciliación	7	19	171.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	0	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>125</b>	<b>58.2%</b>

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

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

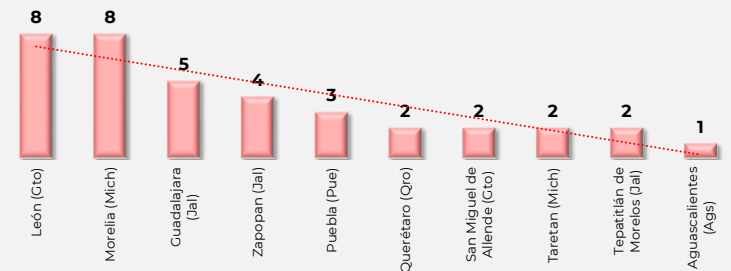
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOCAP 'S**

<b>CONDUSEF</b>	<b>930</b>
<b>CAJA MORELIA VALLADOLID®</b>	<b>125</b>
<b>Participación</b>	<b>13.4%</b>

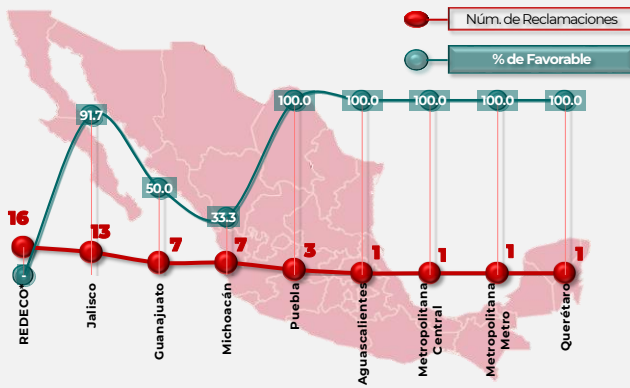
**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 20 municipios del país se registra al menos una reclamación de **CAJA MORELIA VALLADOLID**, de éstos, 6 concentran el **60%** de las quejas



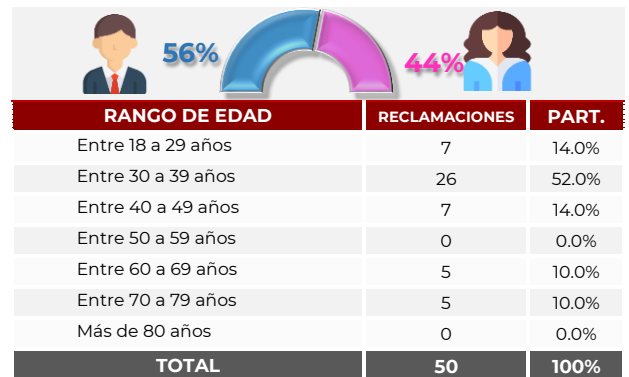
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

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



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

**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



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

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

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>31.6</b>
Crédito personal	20	52.6	30	60.0	50.0
Crédito al auto	5	13.2	8	16.0	60.0
Cuenta de ahorro	2	5.3	5	10.0	150.0
Resto de Productos 1/	11	28.9	7	14.0	-

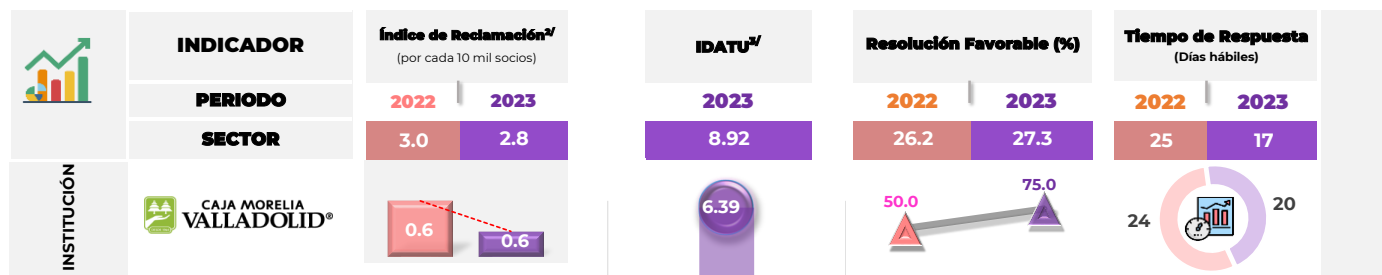


Cuenta de ahorro fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito de nómina, Créditos y préstamos refaccionarios, 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)



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 (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

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

### Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

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

#### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>47</b>	<b>-2.1%</b>
Consultas	2	0	-100.0%
<b>Controversias:</b>	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>2.2%</b>
Aclaraciones	23	9	-60.9%
Reclamaciones	23	38	65.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Centro de atención telefónica	0	13	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	12	-
Teléfono	19	12	-36.8%
Correo electrónico	14	7	-50.0%
Sucursales	13	2	-84.6%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>2.2%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	46	47	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

\*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones. Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

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

### OBJETIVO

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

### ¿Cómo se evalúa el índice?

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

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

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

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

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

### IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

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

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
- 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)**

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

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Caja Popular Mexicana	6.25	9.00	7.35	0.00	0.00	-	7.35
2	<b>Caja Morelia Valladolid</b>	<b>6.64</b>	<b>6.00</b>	<b>6.39</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>-</b>	<b>6.39</b>
Promedio del Sector		9.85	9.91	8.92				8.92

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 38.1% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 152 SOCAP'S que se encuentran en operación.

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

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

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

## DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

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

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	9	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	9	** 163	18.11	1.42
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	9	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	9	1	11.11	0.00
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>66.42</b>

**SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:**

Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	9	0	0.00	0.00
--	--------------------	---	---	------	------

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

**CALIFICACIÓN FINAL 66.42**

El puntaje 66.42 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$66.42 / 10 = 6.64$  de calificación

CONCILIACIÓN

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

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	1	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Informes no Razonados	25.00	1	4	4.00	0.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	1	1	100.00	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"/>
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>60.00</b>

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	Período: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
<b>Gestión Electrónica</b>	<b>6.64</b>	<b>X</b>	<b>0.6</b>	<b>3.99</b>
<b>Conciliación</b>	<b>6.00</b>	<b>X</b>	<b>0.4</b>	<b>2.40</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>6.39</b>

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  
CAJA POPULAR MEXICANA**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	95	253	<b>166.3%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del usuario)</b>	70	80	<b>14.3%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	63	78	<b>23.8%</b>
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	31	44	41.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	22	17	-22.7%
Conciliación	9	17	88.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	4	0	-100.0%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	2	2	0.0%
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	1	0	-100.0%
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>333</b>	<b>101.8%</b>

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

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

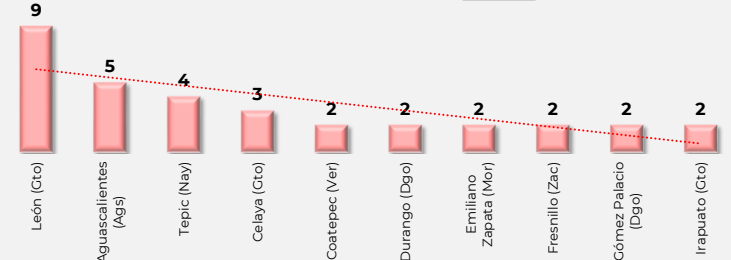
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOCAP'S**

	<b>930</b>
	<b>333</b>
<b>Participación</b>	<b>35.8%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 42 municipios del país se registra al menos una reclamación de CAJA POPULAR MEXICANA, de éstos, 20 concentran el



**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	8	9.7%
Entre 30 a 39 años	14	17.7%
Entre 40 a 49 años	18	22.6%
Entre 50 a 59 años	9	11.3%
Entre 60 a 69 años	14	17.7%
Entre 70 a 79 años	12	14.5%
Más de 80 años	5	6.5%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

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

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

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

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>	<b>14.3</b>
Crédito personal	44	62.9	40	50.0	-9.1
Crédito al auto	13	18.6	13	16.3	0.0
Tarjeta de crédito	1	1.4	10	12.5	900.0
Resto de Productos 1/	12	17.1	17	21.3	-

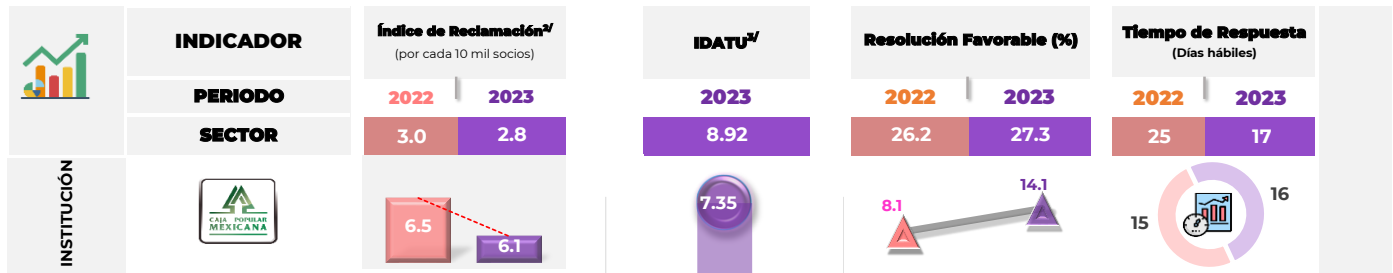
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

1/ Incluye: Cuenta de ahorro, Cajero automático, Crédito con garantía hipotecaria, Crédito ABCD, 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 (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

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

### Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

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

#### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>142,855</b>	<b>130,207</b>	<b>-8.9%</b>
Consultas	138,912	126,282	-9.1%
<b>Controversias:</b>	<b>3,943</b>	<b>3,925</b>	<b>-0.5%</b>
Aclaraciones	126	66	-47.6%
Reclamaciones	3,817	3,859	1.1%

#### CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	3,642	3,627	-0.4%
Sucursales	219	232	5.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	30	49	63.3%
UNE	5	9	80.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	9	6	-33.3%
Página de internet	38	2	-94.7%
<b>TOTAL</b>	<b>3,943</b>	<b>3,925</b>	<b>-0.5%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	3,943	3,925	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

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

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

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

### OBJETIVO

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

### ¿Cómo se evalúa el índice?

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

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

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

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

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

### IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

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

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
- 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)**

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

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)



RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	<b>Caja Popular Mexicana</b>	<b>6.25</b>	<b>9.00</b>	<b>7.35</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>-</b>	<b>7.35</b>
2	Caja Morelia Valladolid	6.64	6.00	<b>6.39</b>	0.00	0.00	-	<b>6.39</b>
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.85</b>	<b>9.91</b>	<b>8.92</b>				<b>8.92</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 38.1% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 152 SOCAP'S que se encuentran en operación.

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

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

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

## DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

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

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	24	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	24	** 240	10.00	7.50
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	24	1	4.17	0.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	24	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>62.50</b>

**SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:**

Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	24	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

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

**CALIFICACIÓN FINAL 62.50**

El puntaje 62.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$62.50 / 10 = 6.25$  de calificación

CONCILIACIÓN

### HOJA DE CÁLCULO (Período: 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	8	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Informes no Razonados	25.00	8	8	1.00	18.75
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	8	1	12.50	13.13
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	8	1	12.50	13.13
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	8	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>90.00</b>

El puntaje 90.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$90.00 / 10 = 9.00$  de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
<b>Gestión Electrónica</b>	<b>6.25</b>	<b>X</b>	<b>0.6</b>	<b>3.75</b>
<b>Conciliación</b>	<b>9.00</b>	<b>X</b>	<b>0.4</b>	<b>3.60</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>7.35</b>