

Ficha Estadística

Presidencia Condusef
Sofipos
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 NU MÉXICO FINANCIERA

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	101	1,649	1532.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	47	369	685.1%
CONTROVERSIAS	47	360	666.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	32	254	693.8%
Gestión Redeco (Cobranza)	13	78	500.0%
Conciliación	2	28	1300.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	7	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	148	2,018	1263.5%

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 SOFIPOIS

CONDUSEF	9,719
NU	2,018
Participación NU	20.8%

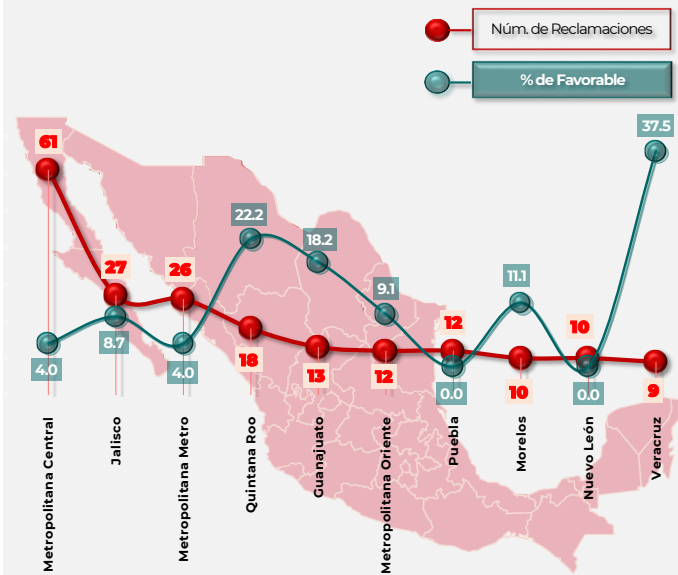
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 115 municipios del país se registran al menos una reclamación de NU México Financiera, de éstos, 51 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

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	124	33.6%
Entre 30 a 39 años	141	38.2%
Entre 40 a 49 años	59	16.0%
Entre 50 a 59 años	34	9.2%
Entre 60 a 69 años	10	2.7%
Entre 70 a 79 años	1	0.3%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	369	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

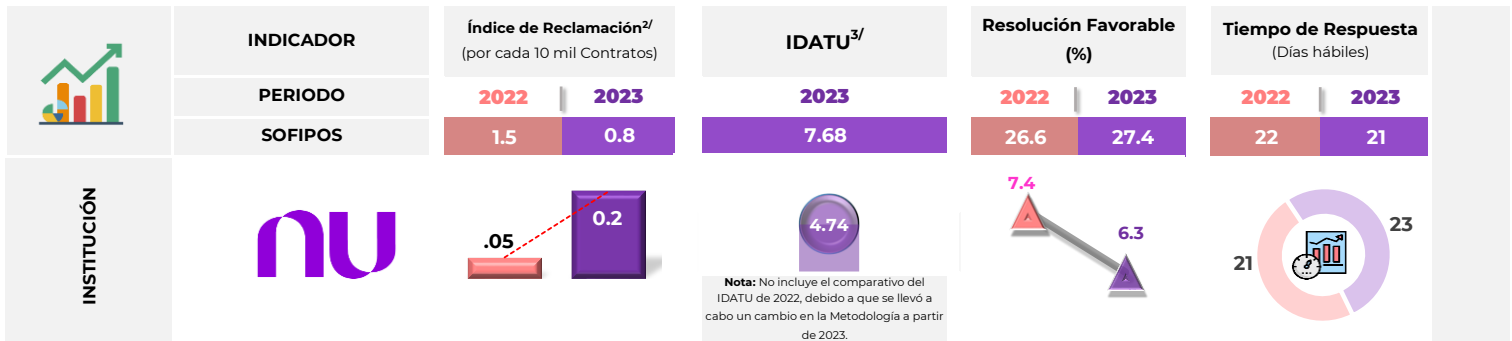
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	47	100.0	369	100.0	685.1
Tarjeta de crédito	37	78.7	265	71.8	616.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0.0	48	13.0	-
Crédito personal	8	17.0	32	8.7	300.0
Tarjeta de débito	1	2.1	9	2.4	800.0
Cuenta de ahorro	0	0.0	6	1.6	-
Resto de Productos ^{1/}	1	2.1	9	2.4	-

Tarjeta de débito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

^{1/} Incluye: Servicio móvil, Cajero automático, 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)



^{2/} Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} 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		7
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	6	85.7%

Número de multas firmes durante el cierre del 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 del 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	47	2,276	4742.6%
Consultas	45	2,213	4817.8%
Controversias:	2	63	3050.0%
Aclaraciones	0	20	-
Reclamaciones	2	43	2050.0%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	UNE	0	62	-
Teléfono	0	1	-	
Correo electrónico	2	0	-100.0%	
TOTAL	2	63	3050.0%	
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.	
	Concluidos	2	63	100.0%
En trámite	0	0	0.0%	

*Información al cierre 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 técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{*/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{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	Fincomún, Servicios Financieros	8.41	10.00	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
2	Financiera Monte de Piedad	8.39	10.00	9.04	0.00	0.00	0.00	9.04
3	Libertad Servicios Financieros	8.04	5.70	7.10	0.05	0.00	0.00	7.05
4	Ku-Bo Financiero	5.77	5.75	5.76	0.00	0.00	0.00	5.76
5	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	4.18	7.78	5.62	0.00	0.00	0.00	5.62
6	NU México Financiera	3.13	7.15	4.74	0.00	0.00	0.00	4.74
	Promedio del Sector	8.75	9.38	7.69				7.68

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 83.9% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 37 Sofipos 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	44	13	29.55	1.76	
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	44	** 908	20.64	0.00	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	44	5	11.36	9.55	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	44	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
	Calificación del proceso	100.00				31.31	
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	44	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	31.31

El puntaje 31.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

31.31 / 10 = 3.13 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	6	6	100.00	2.50
	Informes no Razonados	25.00	6	3	0.50	12.50
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	6	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	6	7	116.67	11.50
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	6	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				71.50

El puntaje 71.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

71.50 / 10 = 7.15 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	3.13	X	0.6	1.88
Conciliación	7.15	X	0.4	2.86	
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =					4.74

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
CONSEJO DE ASISTENCIA AL MICROEMPREENDEDOR

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	288	1,101	282.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	403	670	66.3%
CONTROVERSIAS	395	666	68.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	62	179	188.7%
Gestión Redeco (Cobranza)	316	470	48.7%
Conciliación	17	17	0.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	7	4	-42.9%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	691	1,771	156.3%

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

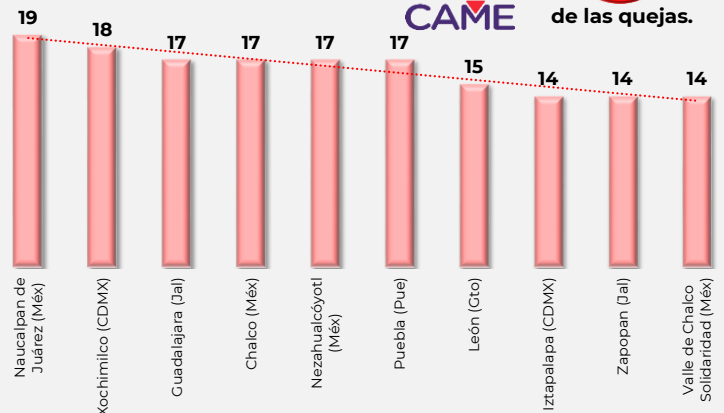
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

CONDUSEF	9,719
CAME	1,771
Participación CAME	18.2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

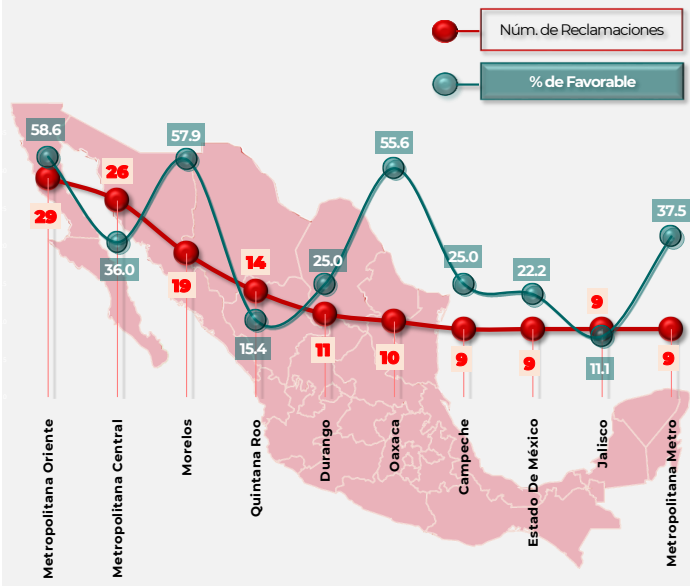
En 197 municipios del país se registran al menos una reclamación de Consejo de Asistencia al Microempendedor, de éstos, 42 concentran el **60%** de las quejas.



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

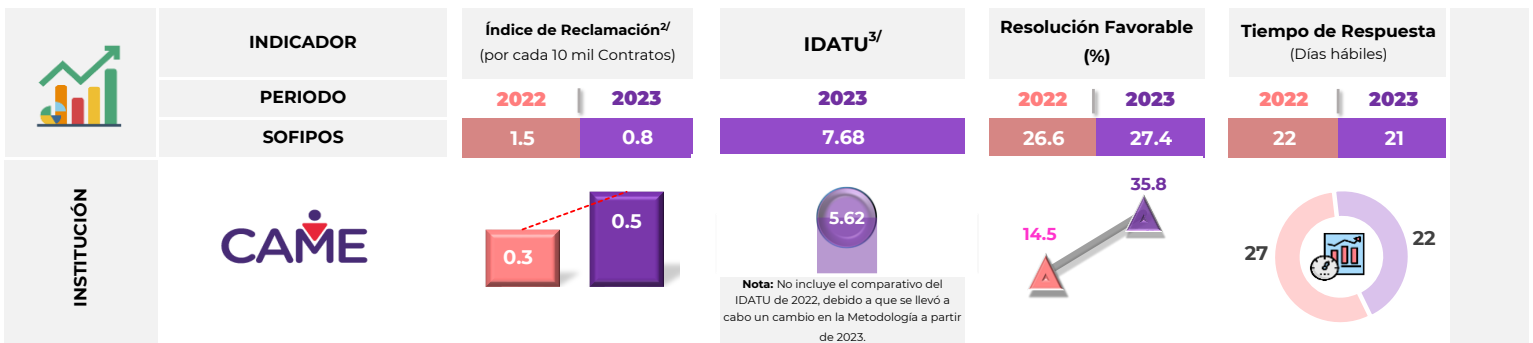
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	403	100.0	670	100.0	66.3
Gestión de Cobranza (REDECO)	133	33.0	302	45.1	127.1
Crédito personal	125	31.0	200	29.9	60.0
Créditos solidarios y/o grupal	107	26.6	107	16.0	0.0
Microcréditos	20	5.0	34	5.1	70.0
Crédito PYME	3	0.7	9	1.3	200.0
Crédito empresarial	6	1.5	8	1.2	33.3
Resto de Productos ^{1/}	9	2.2	10	1.5	-

Crédito PYME fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

^{1/} Incluye: Cuenta de ahorro, Crédito ABCD, Crédito con garantía prendaria, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} 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	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el cierre del 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 del 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	261	264	1.1%
Consultas	48	45	-6.3%
Controversias:	213	219	2.8%
Aclaraciones	60	34	-43.3%
Reclamaciones	153	185	20.9%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	62	164	164.5%
Correo electrónico	66	35	-47.0%	
UNE	11	15	36.4%	
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	2	-	
Teléfono	44	2	-95.5%	
Resto	30	1	-	
TOTAL	213	219	2.8%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	211	171	78.1%	
En trámite	2	48	21.9%	

*Información al cierre 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 técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{*/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{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	Fincomún, Servicios Financieros	8.41	10.00	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
2	Financiera Monte de Piedad	8.39	10.00	9.04	0.00	0.00	0.00	9.04
3	Libertad Servicios Financieros	8.04	5.70	7.10	0.05	0.00	0.00	7.05
4	Ku-Bo Financiero	5.77	5.75	5.76	0.00	0.00	0.00	5.76
5	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	4.18	7.78	5.62	0.00	0.00	0.00	5.62
6	NU México Financiera	3.13	7.15	4.74	0.00	0.00	0.00	4.74
Promedio del Sector		8.75	9.38	7.69				7.68

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 83.9% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 37 Sofipos 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.

ÍNDICE 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	45	14	31.11	0.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	45	** 861	19.13	1.09	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	45	1	2.22	26.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	45	8	17.78	14.67	
Calificación del proceso	100.00				41.76	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	45	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	41.76

El puntaje 41.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

41.76 / 10 = 4.18 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	8	5	62.50	7.19	
Informes no Razonados	25.00	8	2	0.25	18.75	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	8	4	50.00	7.50	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	5	1	20.00	14.40	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	5	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
Calificación del proceso	100.00				77.84	

El puntaje 77.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

77.84 / 10 = 7.78 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	4.18	X	0.6
Conciliación	7.78	X	0.4	3.11
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				5.62

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
KU-BO FINANCIERO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	174	393	125.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	339	726	114.2%
CONTROVERSIAS	326	706	116.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	35	73	108.6%
Gestión Redeco (Cobranza)	261	599	129.5%
Conciliación	30	34	13.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	12	18	50.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	513	1,119	118.1%

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

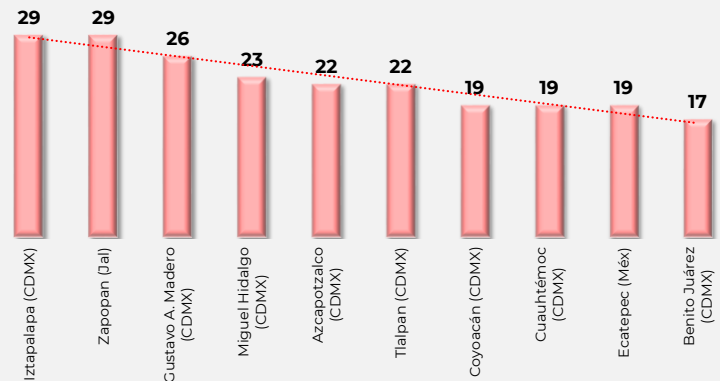
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

CONDUSEF	9,719
kubo.financiero	1,119
Participación kubo.financiero	11.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 170 municipios del país se registran al menos una reclamación de Ku-Bo Financiero, de éstos, **32 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	339	100.0	726	100.0	114.2
Crédito personal	287	84.7	523	72.0	82.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	39	11.5	176	24.2	351.3
Tarjeta de crédito	1	0.3	9	1.2	800.0
Microcréditos	5	1.5	8	1.1	60.0
Crédito ABCD	1	0.3	3	0.4	200.0
Cuenta de ahorro	0	0.0	2	0.3	-
Resto de Productos ^{1/}	6	1.8	5	0.7	-

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

^{1/}Incluye: Crédito al auto, Crédito de nómina, Crédito PYME, 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	2023	2022	2023
	SOFIPOS				2022
	1.5	0.8	7.68	26.6	27.4
INSTITUCIÓN					
	<p>3.0</p> <p>2.2</p>		<p>5.76</p>	<p>23.4</p> <p>22.8</p>	<p>30</p> <p>21</p>

^{2/} Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

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

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.

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 cierre del 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 del 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	363	290	-20.1%
Consultas	219	125	-42.9%
Controversias:	144	165	14.6%
Aclaraciones	43	8	-81.4%
Reclamaciones	101	157	55.4%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Correo electrónico	52	82	57.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	29	64	120.7%
UNE	38	12	-68.4%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	22	7	-68.2%
Teléfono	3	0	-100.0%
TOTAL	144	165	14.6%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	144	165	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al cierre 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 técnica
 - a) 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^{*/}
 - b) **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	Fincomún, Servicios Financieros	8.41	10.00	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
2	Financiera Monte de Piedad	8.39	10.00	9.04	0.00	0.00	0.00	9.04
3	Libertad Servicios Financieros	8.04	5.70	7.10	0.05	0.00	0.00	7.05
4	Ku-Bo Financiero	5.77	5.75	5.76	0.00	0.00	0.00	5.76
5	Consejo de Asistencia al Microempresador	4.18	7.78	5.62	0.00	0.00	0.00	5.62
6	NU México Financiera	3.13	7.15	4.74	0.00	0.00	0.00	4.74
Promedio del Sector		8.75	9.38	7.69				7.68

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 83.9% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 37 Sofipos 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	20	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	20	** 296	14.80	4.24	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	20	3	15.00	3.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	20	3	15.00	15.50	
Calificación del proceso	100.00				57.74	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	20	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				CALIFICACIÓN FINAL	57.74	

El puntaje 57.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

57.74 / 10 = 5.77 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	3	100.00	2.50	
Informes no Razonados	25.00	3	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	3	0	0.00	15.00	✓
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	2	66.67	0.00	
Calificación del proceso	100.00				57.50	

El puntaje 57.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

57.50 / 10 = 5.75 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	5.77	X	0.6
Conciliación	5.75	X	0.4	2.30
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				5.76

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
LIBERTAD SERVICIOS FINANCIEROS**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	331	522	57.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	986	676	-31.4%
CONTROVERSIAS	969	664	-31.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	126	130	3.2%
Gestión Redeco (Cobranza)	805	511	-36.5%
Conciliación	38	23	-39.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	12	8	-33.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	3	2	-33.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	2	2	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,317	1,198	-9.0%

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

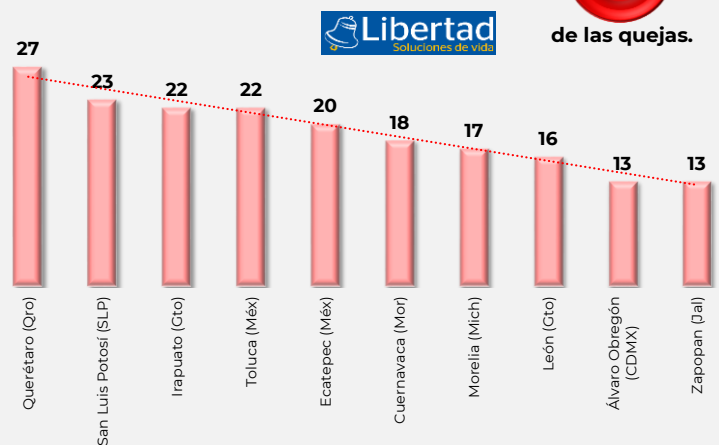
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

CONDUSEF	9,719
Libertad Soluciones de vida	1,198
Participación Libertad	12.3%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

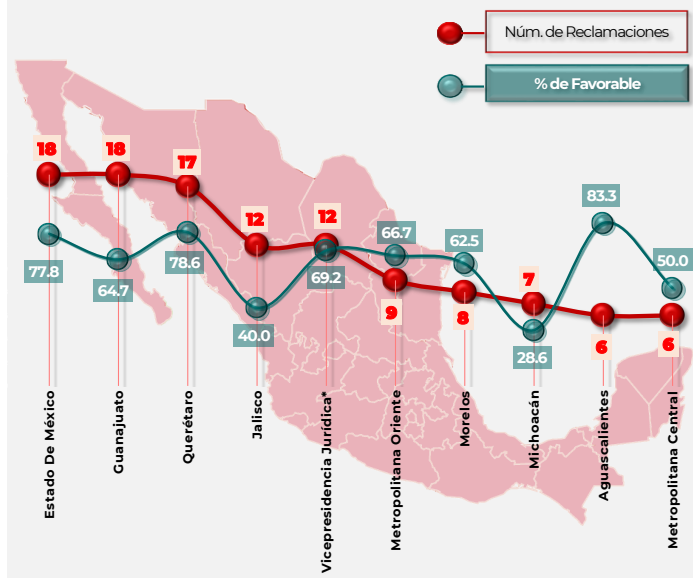
En 166 municipios del país se registran al menos una reclamación de Libertad Servicios Financieros, de éstos, 36 concentran el **60%** de las quejas.



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

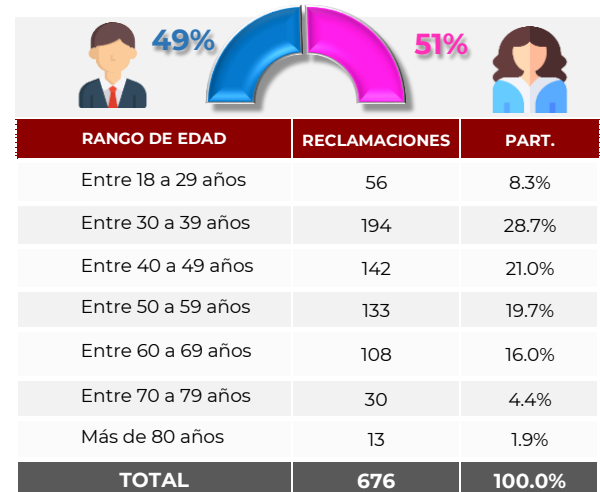
TOP 10

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	986	100.0	676	100.0	-31.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	584	59.2	330	48.8	-43.5
Crédito personal	327	33.2	288	42.6	-11.9
Crédito de nómina	34	3.4	20	3.0	-41.2
Tarjeta de crédito	8	0.8	10	1.5	25.0
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	1	0.1	5	0.7	400.0
Cuenta de ahorro	2	0.2	4	0.6	100.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	3	0.3	3	0.4	0.0
Créditos y préstamos de habilitación y avío	0	0.0	3	0.4	-
Resto de Productos ^{1/}	27	2.7	13	1.9	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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

^{1/}Incluye: Microcréditos, Servicio móvil, Cajero automático, 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)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)
	2022	2023	2023	2022	2023
	SOFIPOS				
	1.5	0.8	7.68	26.6	27.4
INSTITUCIÓN					

^{2/} Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

^{3/} 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	2	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	1	50.0%

Número de multas firmes durante el cierre del 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 del 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	2,660	2,341	-12.0%
Consultas	1,018	923	-9.3%
Controversias:	1,642	1,418	-13.6%
Aclaraciones	803	650	-19.1%
Reclamaciones	839	768	-8.5%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	1,091	975	-10.6%
Sucursales	254	223	-12.2%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	121	133	9.9%	
Correo electrónico	151	56	-62.9%	
CONDUSEF-Gestión ordinaria	25	15	-40.0%	
Resto	0	16	-	
TOTAL	1,642	1,418	-13.6%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	1,642	1,351	95.3%	
En trámite	0	67	4.7%	

*Información al cierre 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

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

^{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	Fincomún, Servicios Financieros	8.41	10.00	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
2	Financiera Monte de Piedad	8.39	10.00	9.04	0.00	0.00	0.00	9.04
3	Libertad Servicios Financieros	8.04	5.70	7.10	0.05	0.00	0.00	7.05
4	Ku-Bo Financiero	5.77	5.75	5.76	0.00	0.00	0.00	5.76
5	Consejo de Asistencia al Microempresador	4.18	7.78	5.62	0.00	0.00	0.00	5.62
6	NU México Financiera	3.13	7.15	4.74	0.00	0.00	0.00	4.74
	Promedio del Sector	8.75	9.38	7.69				7.68

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 83.9% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 37 Sofipos 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	33	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	33	** 497	15.06	4.05	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	33	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	33	9	27.27	11.82	
Calificación del proceso	100.00				80.87	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	33	1	3.03	0.50	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				CALIFICACIÓN FINAL	80.37	

El puntaje 80.37 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.37 / 10 = 8.04 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	5	6	120.00	0.00	
Informes no Razonados	25.00	5	5	1.00	0.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	5	1	20.00	12.00	
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				57.00	

El puntaje 57.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

57.00 / 10 = 5.70 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	8.04	X	0.6
Conciliación	5.70	X	0.4	2.28
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.10

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

Financiera
Monte de Piedad
Filial de Nacional Monte de Piedad

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE
FINANCIERA MONTE DE PIEDAD

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	118	263	122.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	399	417	4.5%
CONTROVERSIAS	399	417	4.5%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	27	33	22.2%
Gestión Redeco (Cobranza)	369	379	2.7%
Conciliación	2	5	150.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	0	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	517	680	31.5%

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

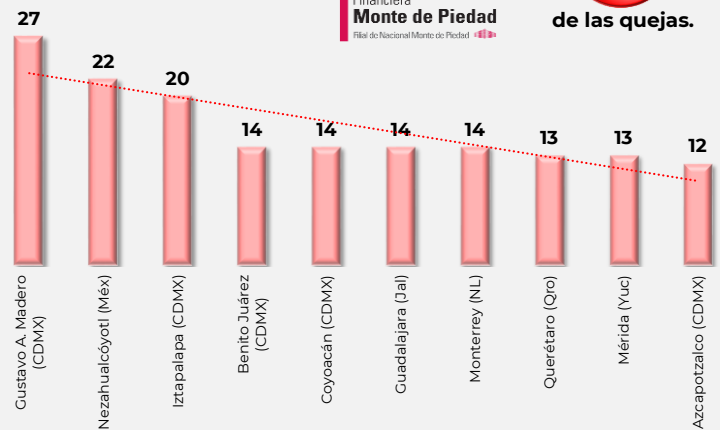
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

CONDUSEF	9,719
Financiera Monte de Piedad Filial de Nacional Monte de Piedad	680
Participación Financiera Monte de Piedad Filial de Nacional Monte de Piedad	7.0%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 89 municipios del país se registran al menos una reclamación de Financiera Monte de Piedad, de éstos, 18 concentran el **60%** de las quejas.

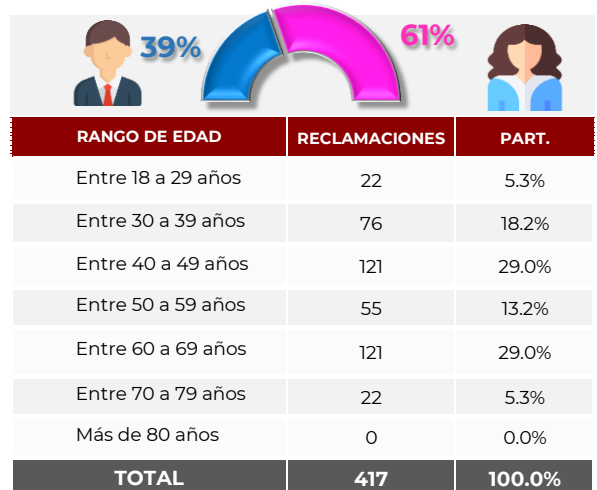


Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE
ATENDIERON RECLAMACIONES:



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	399	100.0	417	100.0	4.5
Crédito personal	289	72.4	278	66.7	-3.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	86	21.6	103	24.7	19.8
Crédito ABCD	2	0.5	7	1.7	250.0
Crédito de nómina	2	0.5	6	1.4	200.0
Microcréditos	6	1.5	6	1.4	0.0
Crédito con garantía prendaria	6	1.5	5	1.2	-16.7
Resto de Productos ^{1/}	8	2.0	12	2.9	-

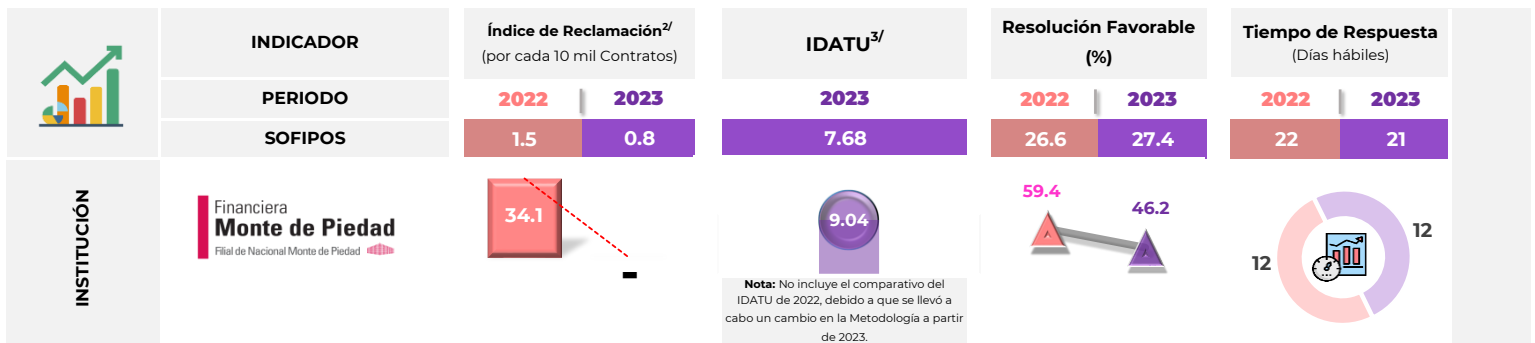
Crédito ABCD fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Crédito con garantía prendaria fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

^{1/} Incluye: Créditos y préstamos de habilitación y avío, Crédito al auto, Créditos solidarios y/o grupal, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

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

Sancciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023		
Sancciones Firmes	2	100.0%
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	2	100.0%

Número de multas firmes durante el cierre del 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 del 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	94,387	123,664	31.0%
Consultas	89,807	123,338	37.3%
Controversias:	4,580	326	-92.9%
Aclaraciones	2,506	238	-90.5%
Reclamaciones	2,074	88	-95.8%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	4,542	215	-95.3%
UNE	17	76	347.1%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	21	33	57.1%	
Oficinas de atención	0	2	-	
TOTAL	4,580	326	-92.9%	
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.	
	Concluidos	4,580	320	98.2%
En trámite	0	6	1.8%	

*Información al cierre 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

- a) Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)

^{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	Fincomún, Servicios Financieros	8.41	10.00	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
2	Financiera Monte de Piedad	8.39	10.00	9.04	0.00	0.00	0.00	9.04
3	Libertad Servicios Financieros	8.04	5.70	7.10	0.05	0.00	0.00	7.05
4	Ku-Bo Financiero	5.77	5.75	5.76	0.00	0.00	0.00	5.76
5	Consejo de Asistencia al Microempresador	4.18	7.78	5.62	0.00	0.00	0.00	5.62
6	NU México Financiera	3.13	7.15	4.74	0.00	0.00	0.00	4.74
Promedio del Sector		8.75	9.38	7.69				7.68

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 83.9% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 37 Sofipos 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	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	6	** 50	8.33	8.94	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	6	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	6	2	33.33	10.00	
	Calificación del proceso	100.00				83.94	
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	6	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			83.94	

El puntaje 83.94 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Financiera Monte de Piedad Fiel de Nacional Monte de Piedad **83.94 / 10 = 8.39 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	1	0	0.00	15.00	✓
	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	0	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	0	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:

Financiera Monte de Piedad Fiel de Nacional Monte de Piedad **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	Periodo: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.39	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
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 FINCOMÚN SERVICIOS FINANCIEROS

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	77	196	154.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	247	415	68.0%
CONTROVERSIAS	247	413	67.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	25	27	8.0%
Gestión Redeco (Cobranza)	216	380	75.9%
Conciliación	6	6	0.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	2	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	324	611	88.6%

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

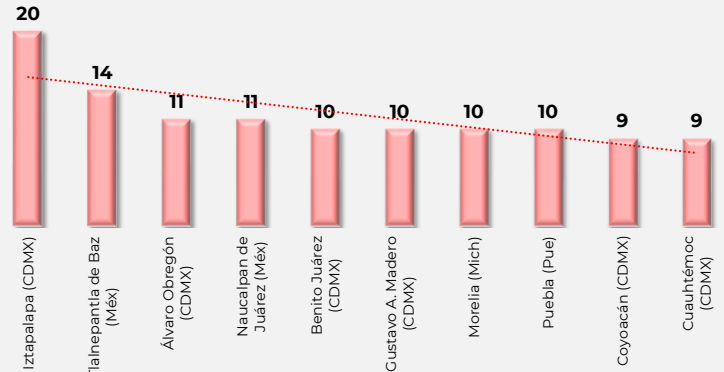
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

	9,719
	611
Participación Fincomún.	6.3%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

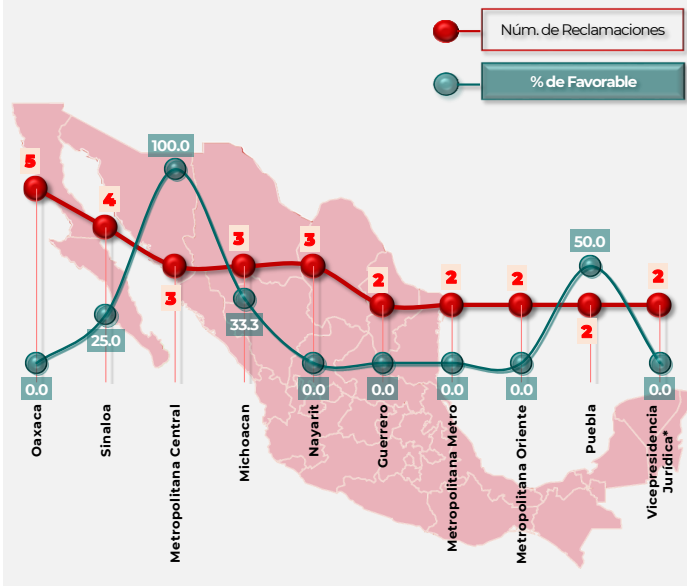
En 138 municipios del país se registran al menos una reclamación de Fincomún Servicios Financieros, de éstos, 33 concentran el **60%** de las quejas.



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

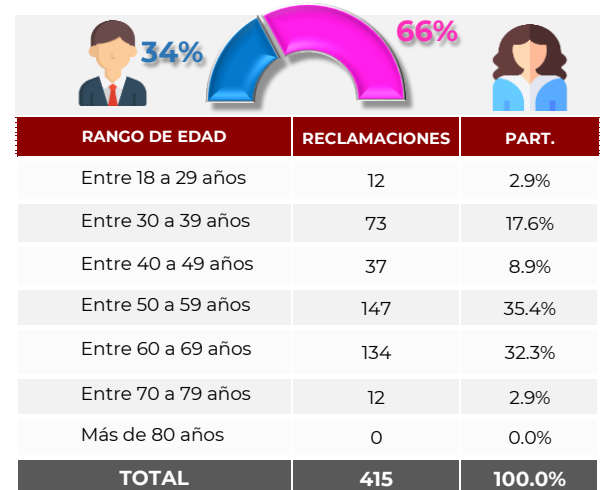
TOP 10

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	247	100.0	415	100.0	68.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	146	59.1	317	76.4	117.1
Crédito personal	76	30.8	69	16.6	-9.2
Crédito de nómina	9	3.6	15	3.6	66.7
Microcréditos	6	2.4	6	1.4	0.0
Tarjeta de crédito	4	1.6	3	0.7	-25.0
Créditos solidarios y/o grupal	0	0.0	3	0.7	-
Resto de Productos ^{1/}	6	2.4	2	0.5	-

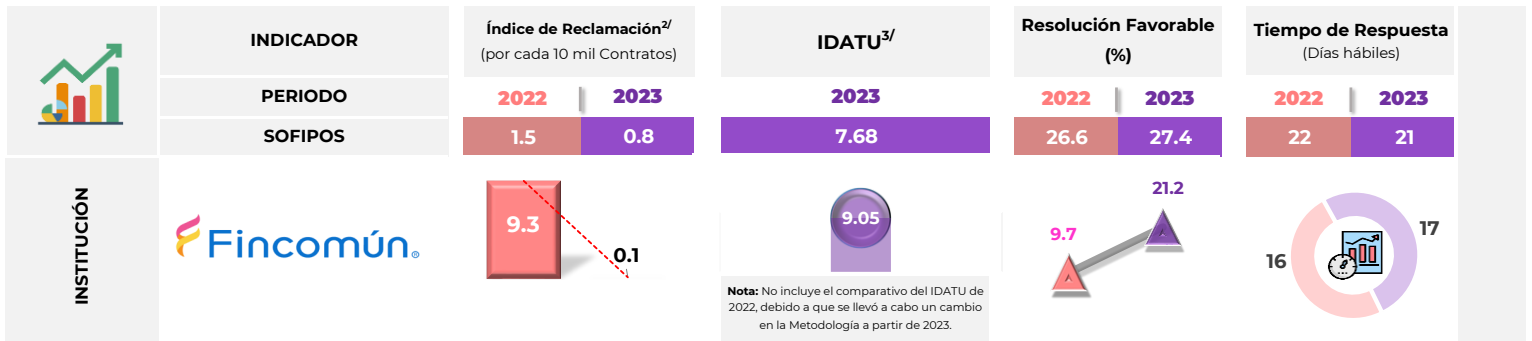
Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

^{1/} Incluye: Crédito y préstamos refaccionarios, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Crédito con garantía prendaria, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

^{3/} 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	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el cierre del 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 del 2023

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	1,362	284	-79.1%
Consultas	178	239	34.3%
Controversias:	1,184	45	-96.2%
Aclaraciones	9	4	-55.6%
Reclamaciones	1,175	41	-96.5%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	25	27	8.0%
UNE	13	8	-38.5%	
CONDUSEF-Gestión ordinaria	6	6	0.0%	
Sucursales	4	4	0.0%	
Página de internet	1,132	0	-100.0%	
Resto	4	0	-	
TOTAL	1,184	45	-96.2%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	1,184	45	100.0%	
En trámite	0	0	0.0%	

*Información al cierre 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

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

^{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	Fincomún, Servicios Financieros	8.41	10.00	9.05	0.00	0.00	0.00	9.05
2	Financiera Monte de Piedad	8.39	10.00	9.04	0.00	0.00	0.00	9.04
3	Libertad Servicios Financieros	8.04	5.70	7.10	0.05	0.00	0.00	7.05
4	Ku-Bo Financiero	5.77	5.75	5.76	0.00	0.00	0.00	5.76
5	Consejo de Asistencia al Microemprendedor	4.18	7.78	5.62	0.00	0.00	0.00	5.62
6	NU México Financiera	3.13	7.15	4.74	0.00	0.00	0.00	4.74
	Promedio del Sector	8.75	9.38	7.69				7.68

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 83.9% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 37 Sofipos 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)							
GESTIÓN ELECTRÓNICA	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	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	6	** 90	15.00	4.10	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	6	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	6	1	16.67	15.00	
	Calificación del proceso	100.00				84.10	
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	6	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	84.10

El puntaje 84.10 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.10 / 10 = 8.41 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: 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	0	1	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	0	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	0	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	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				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	Periodo: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.41	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.05