

Ficha Estadística

**Presidencia Condusef
Sofom E.N.R.
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:

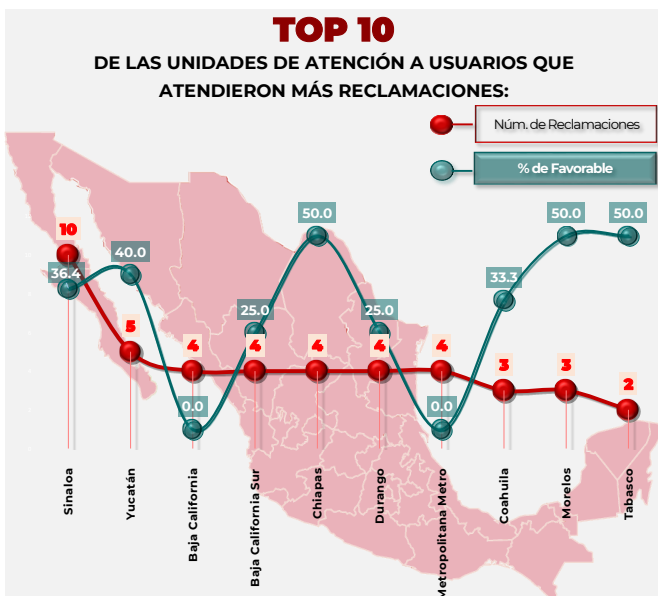


DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRESTACIONES FINMART			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	126	125	-0.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	426	322	-24.4%
CONTROVERSIAS	418	322	-23.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	73	45	-38.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	328	270	-17.7%
Conciliación	17	7	-58.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	8	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	552	447	-19.0%

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

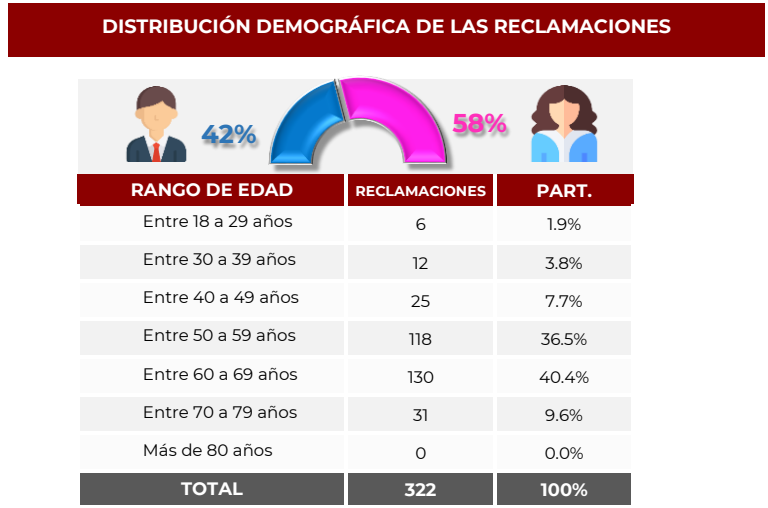
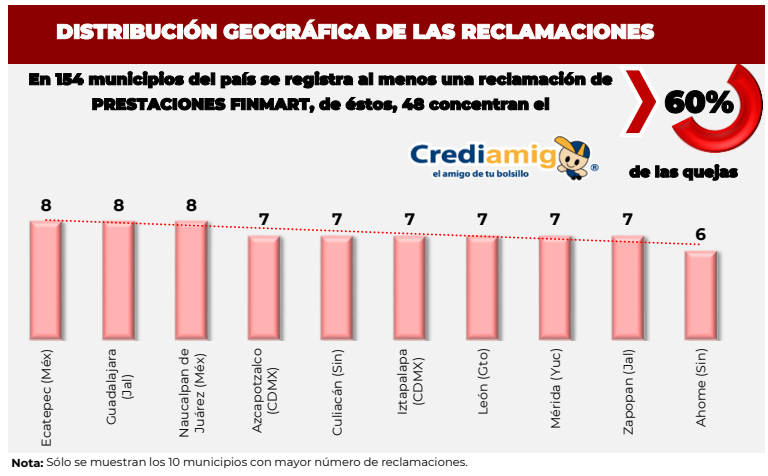
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros



PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

CONDUSEF	53,218
Crediamig el amigo de tu bolsillo	447
Participación Crediamig el amigo de tu bolsillo	0.8%



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

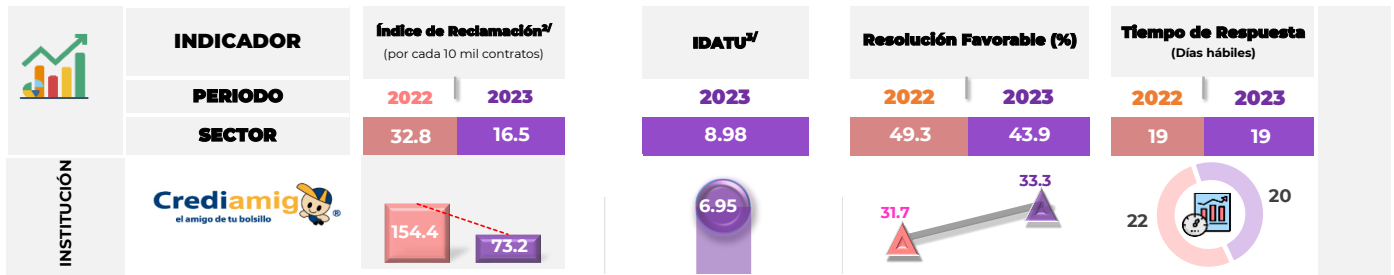
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	426	100.0	322	100.0	-24.4
Gestión de Cobranza REDECO	302	70.9	261	81.1	-13.6
Crédito personal	57	13.4	34	10.6	-40.4
Crédito de nómina	58	13.6	23	7.1	-60.3
Resto de Productos 1/	9	2.1	4	1.2	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Tarjeta de crédito y Crédito hipotecario.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en 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 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	13,603	8,367	-38.5%
Consultas	10,790	7,308	-32.3%
Controversias:	2,813	1,059	-62.4%
Aclaraciones	184	55	-70.1%
Reclamaciones	2,629	1,004	-61.8%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Correo electrónico	1,917	893	-53.4%
Teléfono	896	134	-85.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	32	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	2,813	1,059	-62.4%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	2,464	902	85.2%
En trámite	349	157	14.8%

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

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 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*/
- 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)**

^v 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseq	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
	Promedio del Sector	9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)					
BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	9	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	9	** 172	19.11	1.40
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	9	1	11.11	26.67
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	9	1	11.11	17.78
Calificación del proceso	100.00				80.85

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	9	0	0.00	0.00
--	--------------------	---	---	------	------

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

CALIFICACIÓN FINAL	80.85
---------------------------	--------------

El puntaje 80.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

	80.85 / 10 = 8.08 de calificación
--	--

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)					
BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	1	1	100.00	7.50
Informes no Razonados	25.00	1	1	1.00	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
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	1	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				52.50

El puntaje 52.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

	52.50 / 10 = 5.25 de calificación
--	--

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.08	X	0.6
	Conciliación	5.25	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			6.95

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 ALPHACREDIT CAPITAL			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	220	212	-3.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	538	412	-23.4%
CONTROVERSIAS	532	405	-23.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	104	77	-26.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	408	319	-21.8%
Conciliación	20	9	-55.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	5	25.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	1	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	758	624	-17.7%

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

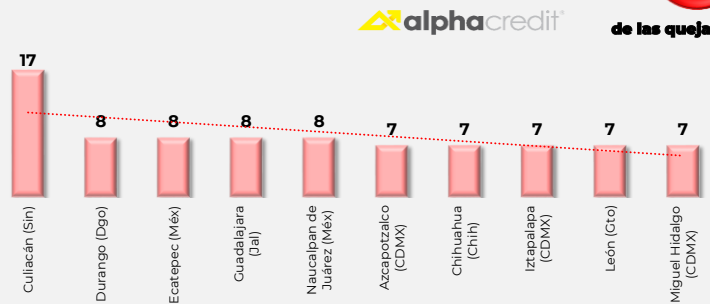
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.	
	53,218
	624
Participación	1.2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 171 municipios del país se registra al menos una reclamación de ALPHACREDIT CAPITAL, de éstos, 50 concentran el

60%
de las quejas



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

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	32	7.7%
Entre 40 a 49 años	45	11.0%
Entre 50 a 59 años	122	29.7%
Entre 60 a 69 años	163	39.6%
Entre 70 a 79 años	45	11.0%
Más de 80 años	5	1.1%
TOTAL	412	100%

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

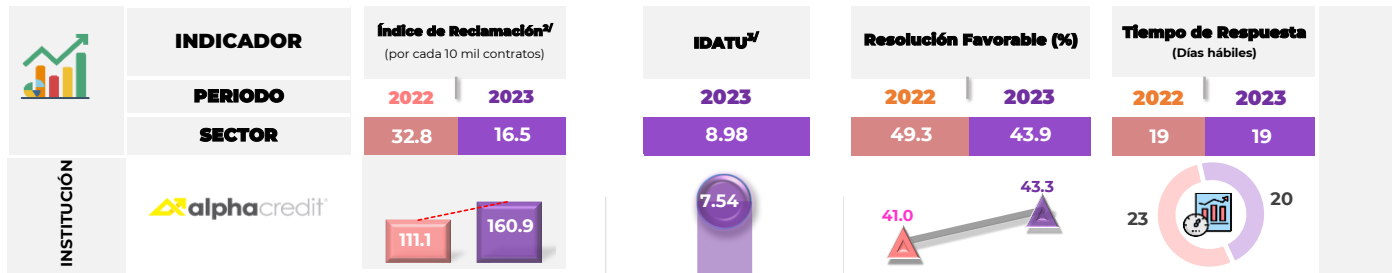
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	538	100.0	412	100.0	-23.4
Gestión de Cobranza REDECO	302	56.1	262	63.6	-13.2
Crédito personal	99	18.4	73	17.7	-26.3
Crédito de nómina	110	20.4	67	16.3	-39.1
Resto de Productos 1/	27	5.0	10	2.4	-

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

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Crédito hipotecario, Microcréditos, Tarjeta de crédito y Créditos y préstamos de habilitación y avío.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en 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 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	1,861	692	-62.8%
Consultas	1,494	580	-61.2%
Controversias:	367	112	-69.5%
Aclaraciones	49	28	-42.9%
Reclamaciones	318	84	-73.6%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción			
	2022	2023	Var.	
	0	48	-	
	192	40	-79.2%	
	175	24	-86.3%	
	-	-	-	
	-	-	-	
	-	-	-	
TOTAL	367	112	-69.5%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
	Concluidos	347	100	89.3%
	En trámite	20	12	10.7%

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

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 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 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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^v 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseq	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
	Promedio del Sector	9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	12	1	8.33	32.08
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	12	** 222	18.50	1.84
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	12	1	8.33	27.50
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	12	4	33.33	13.33
Calificación del proceso	100.00				74.75

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	12	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

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

CALIFICACIÓN FINAL 74.75

El puntaje 74.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

74.75 / 10 = 7.48 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	2	1	50.00	11.25
Informes no Razonados	25.00	2	1	0.50	12.50
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	2	1	50.00	7.50
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				76.25

El puntaje 76.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

76.25 / 10 = 7.63 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	7.48	X	0.6	4.49
Conciliación	7.63	X	0.4	3.05
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.54

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 PUBLISEG			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	466	711	52.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	656	662	0.9%
CONTROVERSIAS	640	655	2.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	255	358	40.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	355	263	-25.9%
Conciliación	30	34	13.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	12	5	-58.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	2	1	-50.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,122	1,373	22.4%

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.

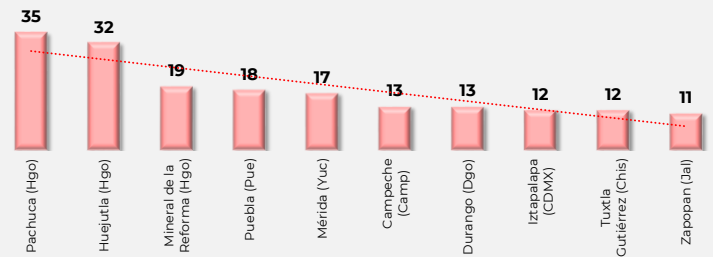
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.	
CONDUSEF	53,218
CREDIfiel	1,373
Participación CREDIfiel	2.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 220 municipios del país se registra al menos una reclamación de PUBLISEG, de éstos, 49 concentran el **60%** de las quejas



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	17	2.6%
Entre 30 a 39 años	145	21.9%
Entre 40 a 49 años	182	27.5%
Entre 50 a 59 años	156	23.6%
Entre 60 a 69 años	115	17.4%
Entre 70 a 79 años	44	6.6%
Más de 80 años	3	0.5%
TOTAL	662	100%

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.

TOP 10

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



RECLAMACIONES POR PRODUCTO

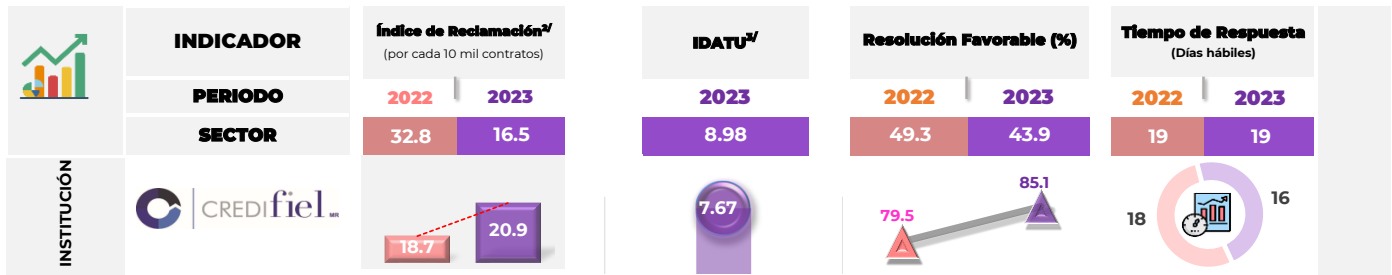
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	656	100.0	662	100.0	0.9
Crédito de nómina	172	26.2	231	34.9	34.3
Crédito personal	186	28.4	226	34.1	21.5
Gestión de Cobranza REDECO	277	42.2	186	28.1	-32.9
Resto de Productos 1/	21	3.2	19	2.9	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Microcréditos y Corresponsales.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en 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 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	965	1,083	12.2%
Consultas	98	46	-53.1%
Controversias:	867	1,037	19.6%
Aclaraciones	665	731	9.9%
Reclamaciones	202	306	51.5%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	643	457	-28.9%
Centro de atención telefónica	0	274	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	202	210	4.0%
No disponible	0	96	-
UNE	22	0	-100.0%
-	-	-	-
TOTAL	867	1,037	19.6%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	867	1,026	98.9%
En trámite	0	11	1.1%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 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*/
- 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)**

^v 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseg	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
Promedio del Sector		9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)					
BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	67	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	67	** 881	13.15	5.64
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	67	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	67	51	76.12	4.78
Calificación del proceso	100.00				75.42
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	67	3	4.48	0.04
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			75.37

El puntaje 75.37 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

75.37 / 10 = 7.54 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)					
BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	7	4	57.14	10.71
Informes no Razonados	25.00	7	3	0.43	14.29
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	7	3	42.86	8.57
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	4	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	4	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Calificación del proceso	100.00				78.57

El puntaje 78.57 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.57 / 10 = 7.86 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	
	Gestión Electrónica	7.54	X	0.6
Conciliación	7.86	X	0.4	3.14
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.67

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



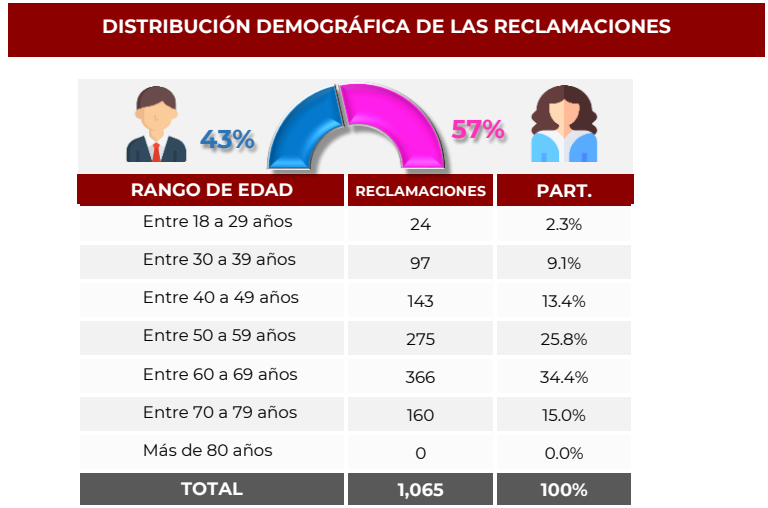
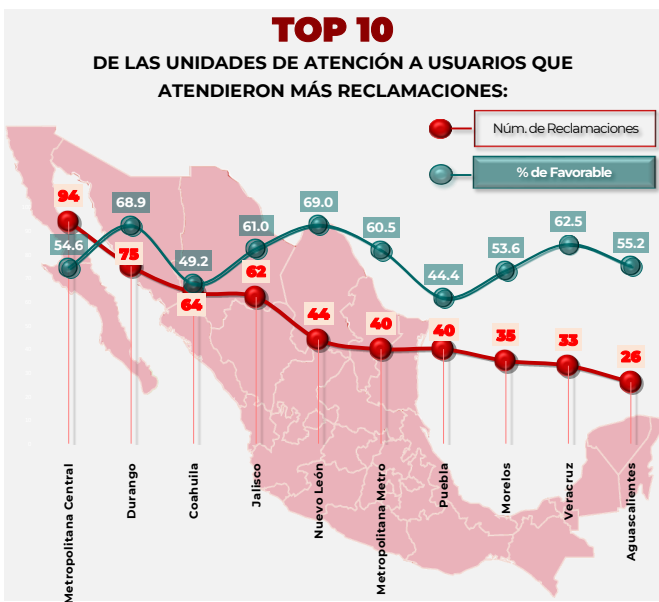
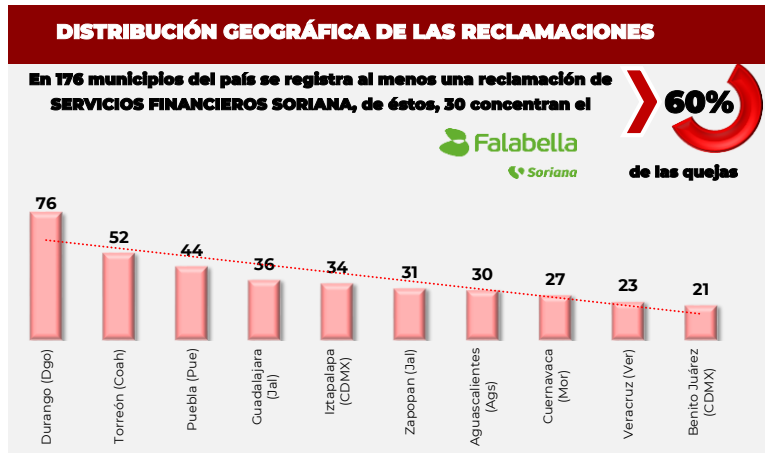
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	659	1,752	165.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	605	1,065	76.0%
CONTROVERSIAS	594	1,043	75.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	320	652	103.8%
Gestión de cobranza (REDECO)	237	305	28.7%
Conciliación	37	86	132.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	16	166.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	3	4	33.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	2	2	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,264	2,817	122.9%

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 SOFOM E.N.R.	
CONDUSEF	53,218
Falabella	2,817
Participación Falabella Soriana	5.3%



RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	605	100.0	1,065	100.0	76.0
Tarjeta de crédito	398	65.8	743	69.8	86.7
Gestión de Cobranza REDECO	180	29.8	262	24.6	45.6
Crédito personal	22	3.6	52	4.9	136.4
Resto de Productos 1/	5	0.8	8	0.8	-

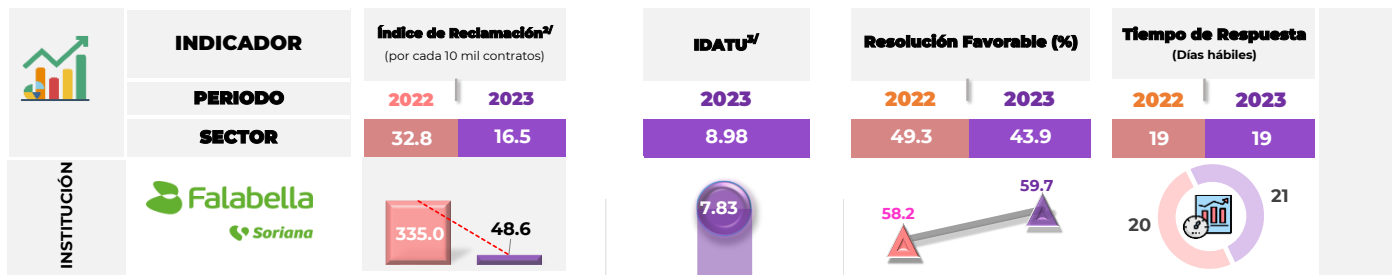


Crédito personal fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Microcréditos, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en 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	3	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	3	100%

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	164,943	168,000	1.9%
Consultas	112,709	146,556	30.0%
Controversias:	52,234	21,444	-58.9%
Aclaraciones	25,491	6,457	-74.7%
Reclamaciones	26,743	14,987	-44.0%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Bots	0	14,523	-
Centro de atención telefónica	0	5,470	-	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	319	639	100.3%	
Página de internet	1,252	500	-60.1%	
UNE	170	220	29.4%	
Otros	50,493	92	-99.8%	
TOTAL	52,234	21,444	-58.9%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	52,234	20,782	96.9%	
En trámite	0	662	3.1%	

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

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 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*/
- 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)**

^v 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseg	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
Promedio del Sector		9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	187	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	187	3,445	18.42	1.89
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	187	5	2.67	29.20
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	187	67	35.83	12.83
Calificación del proceso	100.00				78.92

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	187	0	0.00	0.00
--	--------------------	-----	---	------	------

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

CALIFICACIÓN FINAL **78.92**

El puntaje 78.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.92 / 10 = 7.89 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	18	16	88.89	8.33
Informes no Razonados	25.00	18	8	0.44	13.89
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	18	5	27.78	10.83
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	16	6	37.50	14.20
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	16	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				77.25

El puntaje 77.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

77.25 / 10 = 7.73 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	7.89	X	0.6	4.74
Conciliación	7.73	X	0.4	3.09
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.83

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



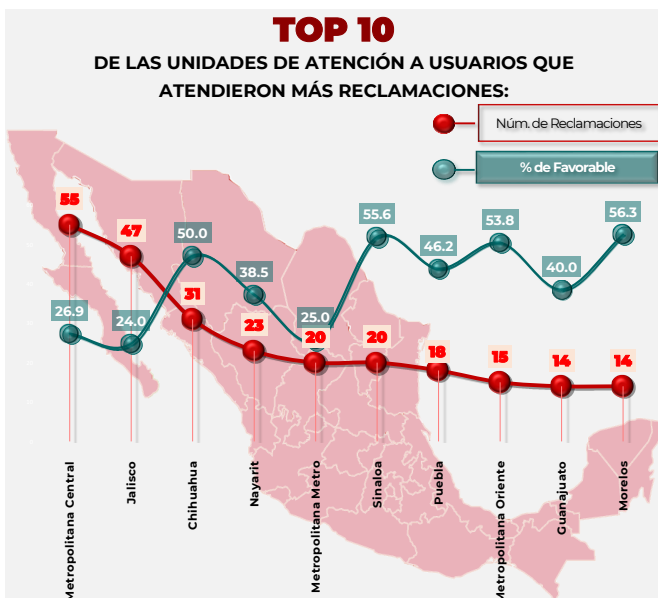
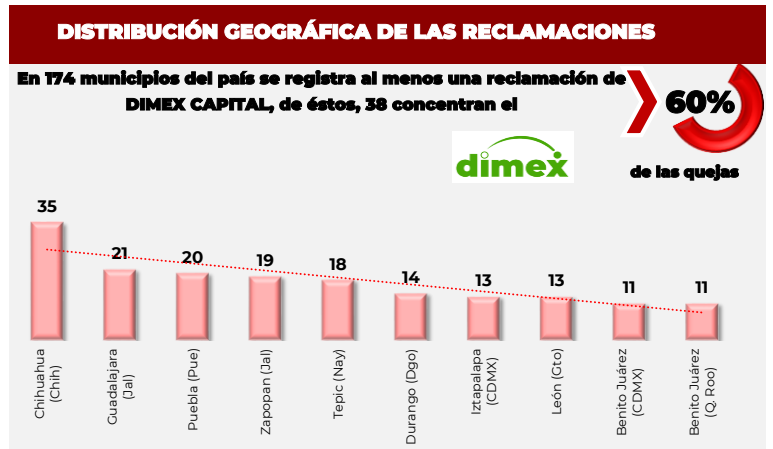
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIMEX CAPITAL			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	890	1,049	17.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	996	669	-32.8%
CONTROVERSIAS	979	661	-32.5%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	405	358	-11.6%
Gestión de cobranza (REDECO)	492	240	-51.2%
Conciliación	81	63	-22.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	11	8	-27.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	4	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	2	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,886	1,718	-8.9%

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 SOFOM E.N.R.	
	53,218
	1,718
Participación	3.2%



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	2	0.2%
Entre 30 a 39 años	11	1.7%
Entre 40 a 49 años	14	2.1%
Entre 50 a 59 años	84	12.6%
Entre 60 a 69 años	306	45.7%
Entre 70 a 79 años	244	36.5%
Más de 80 años	8	1.2%
TOTAL	669	100%

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	996	100.0	669	100.0	-32.8
Crédito personal	337	33.8	310	46.3	-8.0
Gestión de Cobranza REDECO	348	34.9	147	22.0	-57.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	146	14.7	108	16.1	-26.0
Resto de Productos 1/	165	16.6	104	15.5	-

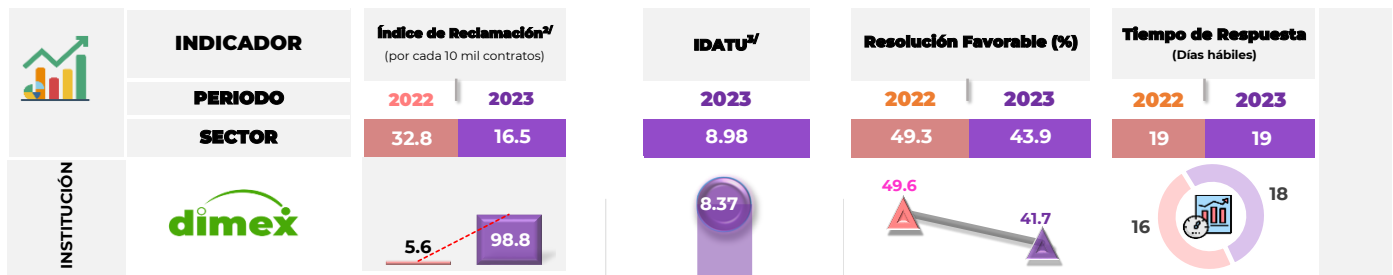


Crédito para adultos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

1/ Incluye: Crédito de nómina, Trajeta de crédito, Crédito PYME, Crédito al auto, Microcréditos, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en 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	6	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	4	67%

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	474	383	-19.2%
Consultas	68	29	-57.4%
Controversias:	406	354	-12.8%
Aclaraciones	147	113	-23.1%
Reclamaciones	259	241	-6.9%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	406	354	-12.8%
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	406	354	-12.8%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	351	297	83.9%
En trámite	55	57	16.1%

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

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 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*/
- 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)**

^v 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseq	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
Promedio del Sector		9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)					
BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	88	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	88	1,212	13.77	5.20
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	88	2	2.27	29.32
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	88	24	27.27	14.55
Calificación del proceso	100.00				84.06

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	88	1	1.14	0.01
--	--------------------	----	---	------	------

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

CALIFICACIÓN FINAL

84.05

El puntaje 84.05 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



84.05 / 10 = 8.41 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)					
BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	12	7	58.33	10.63
Informes no Razonados	25.00	12	6	0.50	12.50
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	12	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	7	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	7	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				83.13

El puntaje 83.13 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



83.13 / 10 = 8.31 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	8.41	X	0.6	5.04
Conciliación	8.31	X	0.4	3.33
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.37

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



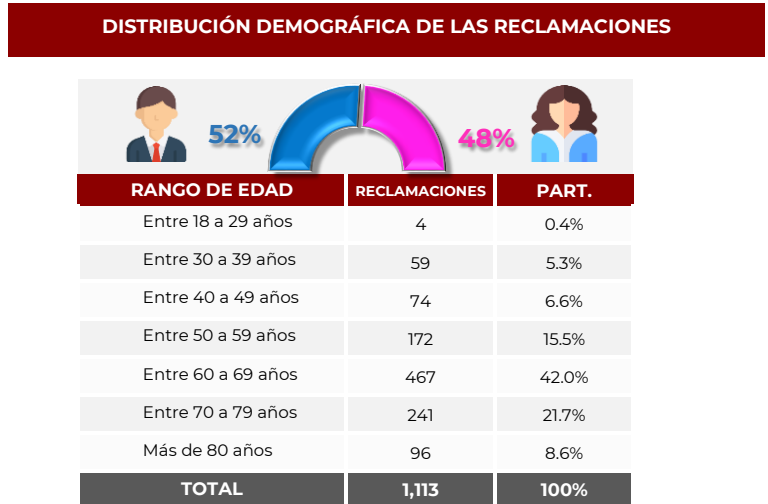
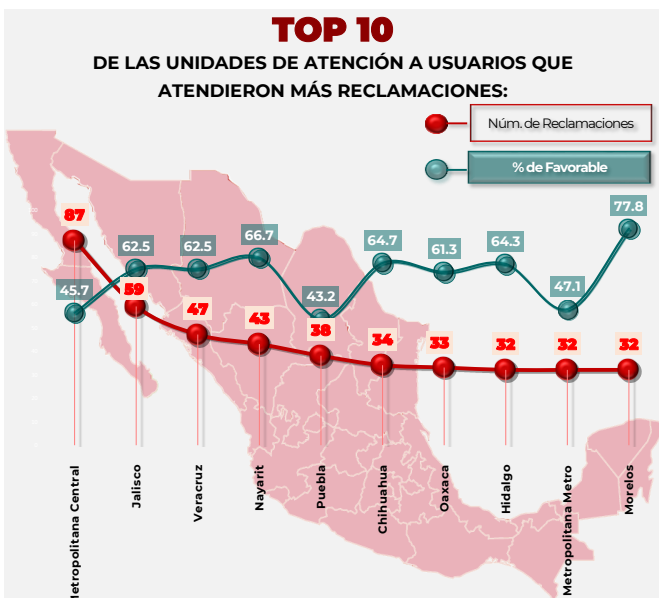
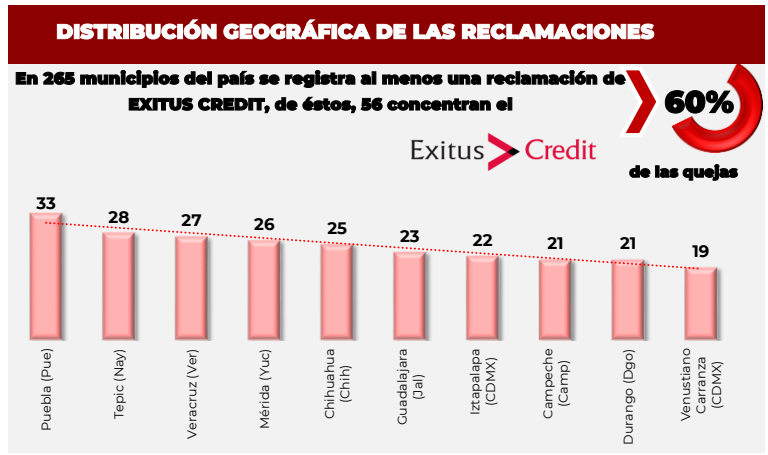
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE EXITUS CREDIT			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	1,046	1,919	83.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	919	1,113	21.1%
CONTROVERSIAS	900	1,090	21.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	589	726	23.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	203	253	24.6%
Conciliación	108	111	2.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	18	22	22.2%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,965	3,032	54.3%

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 SOFOM E.N.R.	
	53,218
Exitus Credit	3,032
Participación Exitus Credit	5.7%



RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	919	100.0	1,113	100.0	21.1
Crédito personal	519	56.5	671	60.3	29.3
Crédito de nómina	264	28.7	255	22.9	-3.4
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	117	12.7	146	13.1	24.8
Resto de Productos 1/	19	2.1	41	3.7	-

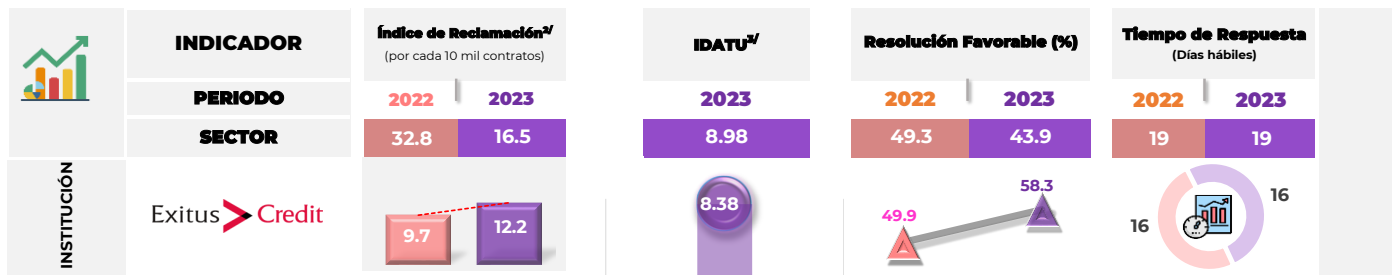
Crédito personal fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

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

1/ Incluye: Créditos solidarios y/o grupal, Tarjeta de crédito, Microcréditos, Crédito al auto, 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)



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

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

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 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	579	875	51.1%
Consultas	0	110	-
Controversias:	579	765	32.1%
Aclaraciones	0	38	-
Reclamaciones	579	727	25.6%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción			
	2022	2023	Var.	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	579	727	25.6%	
UNE	0	38	-	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
TOTAL	579	765	32.1%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	579	726	94.9%	
En trámite	0	39	5.1%	

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

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 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*/
- 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)**

^v 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
TI	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseg	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
Promedio del Sector		9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	135	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	135	** 1,316	9.75	8.06
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	135	4	2.96	29.11
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	135	56	41.48	11.70
	Calificación del proceso	100.00				83.88
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	135	1	0.74	0.01
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					
			CALIFICACIÓN FINAL			83.87

El puntaje 83.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Exitus > Credit $83.87 / 10 = 8.39$ de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	24	8	33.33	12.50
	Informes no Razonados	25.00	24	5	0.21	19.79
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	24	9	37.50	9.38
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	8	11	137.50	12.05
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	8	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				83.72

El puntaje 83.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Exitus > Credit $83.72 / 10 = 8.37$ de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: Octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	8.39	X	0.6	5.03
	Conciliación	8.37	X	0.4	3.35
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = 8.38				

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



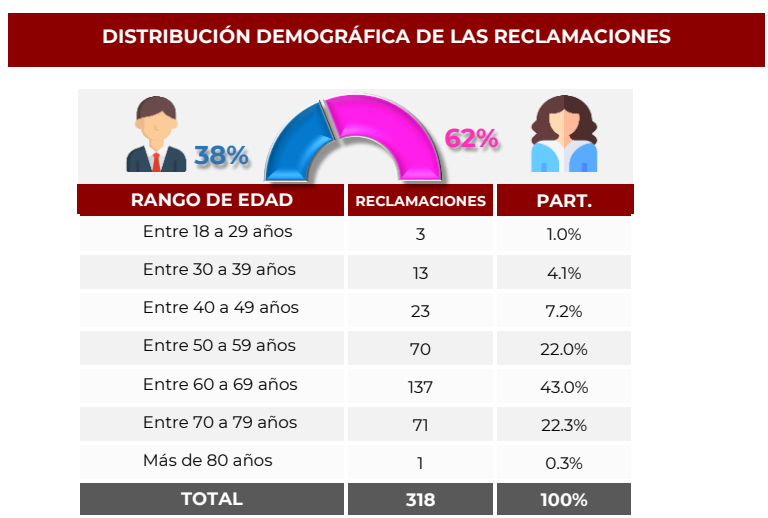
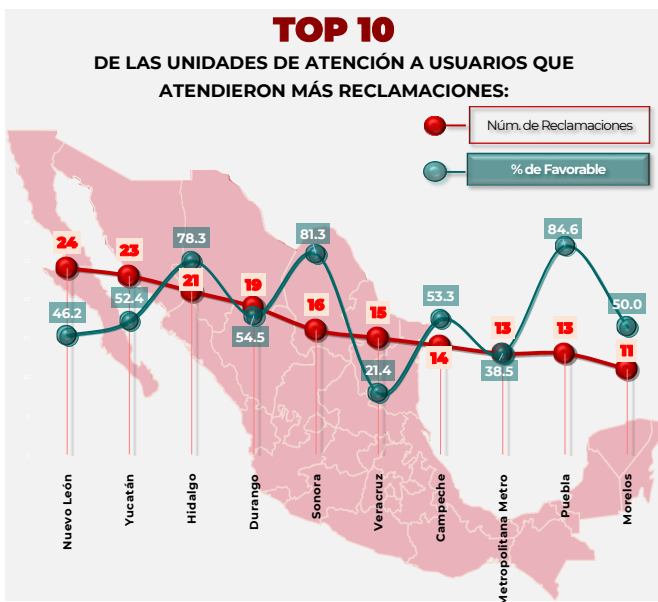
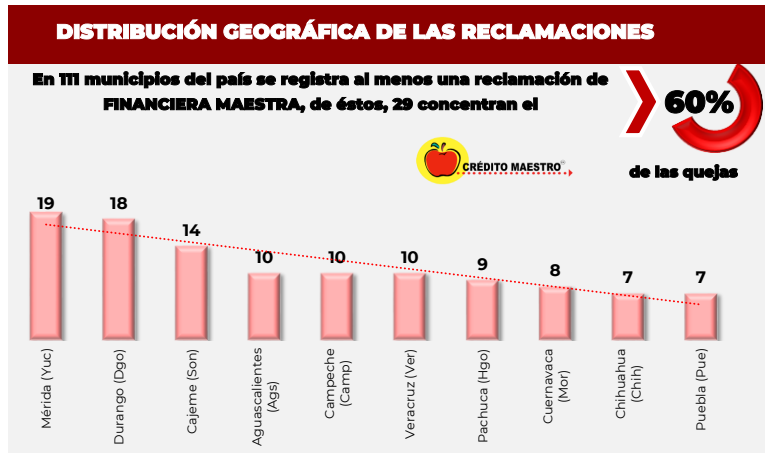
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA MAESTRA			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	666	566	-15.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	500	318	-36.4%
CONTROVERSIAS	490	314	-35.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	407	253	-37.8%
Gestión de cobranza (REDECO)	23	22	-4.3%
Conciliación	60	39	-35.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	10	3	-70.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,166	884	-24.2%

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 SOFOM E.N.R.	
	53,218
	884
Participación	1.7%



RECLAMACIONES POR PRODUCTO

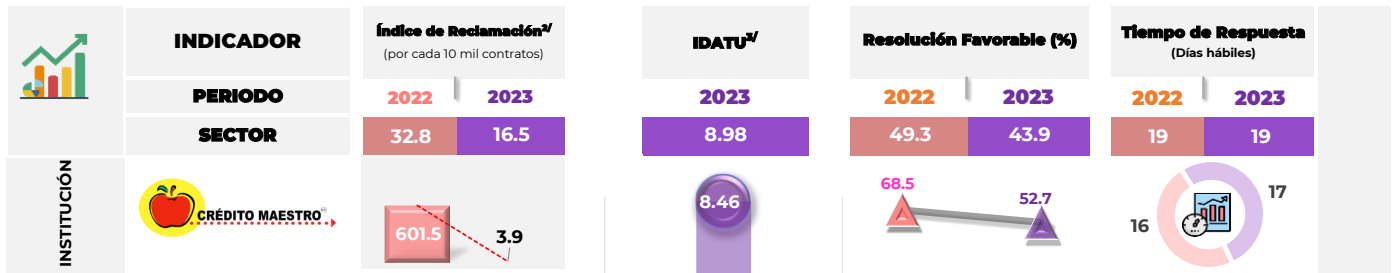
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	500	100.0	318	100.0	-36.4
Crédito personal	199	39.8	144	45.3	-27.6
Crédito de nómina	225	45.0	113	35.5	-49.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	68	13.6	43	13.5	-36.8
Resto de Productos 1/	8	1.6	18	5.7	-

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

1/ Incluye: Gestión de Cobranza REDECO, Tarjeta de crédito, Microcréditos y Servicios en sucursal y/o UNE.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en 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 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	4,634	4,019	-13.3%
Consultas	873	3,762	330.9%
Controversias:	3,761	257	-93.2%
Aclaraciones	3,339	1	-100.0%
Reclamaciones	422	256	-39.3%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción		
	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	403	255	-36.7%
UNE	3	2	-33.3%
Teléfono	2,813	0	-100.0%
Correo electrónico	524	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	18	0	-100.0%
-	-	-	-
TOTAL	3,761	257	-93.2%

ESTATUS DEL ASUNTO			
	2022	2023	Part.
Concluidos	3,761	257	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

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

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 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*/
- 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)**

^v 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseg	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
Promedio del Sector		9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	37	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	37	** 351	9.49	8.25
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	37	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	37	17	45.95	10.81
Calificación del proceso	100.00				84.06

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	37	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

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

CALIFICACIÓN FINAL 84.06

El puntaje 84.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$84.06 / 10 = 8.41$ 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	7	3	42.86	11.79
Informes no Razonados	25.00	7	2	0.29	17.86
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	7	2	28.57	10.71
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	3	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	3	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				85.36

El puntaje 85.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$85.36 / 10 = 8.54$ 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	8.54	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			8.46

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 DIRECTODO MÉXICO			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	448	954	112.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	342	465	36.0%
CONTROVERSIAS	331	455	37.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	262	369	40.8%
Gestión de cobranza (REDECO)	30	35	16.7%
Conciliación	39	51	30.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	9	10	11.1%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	790	1,419	79.6%

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

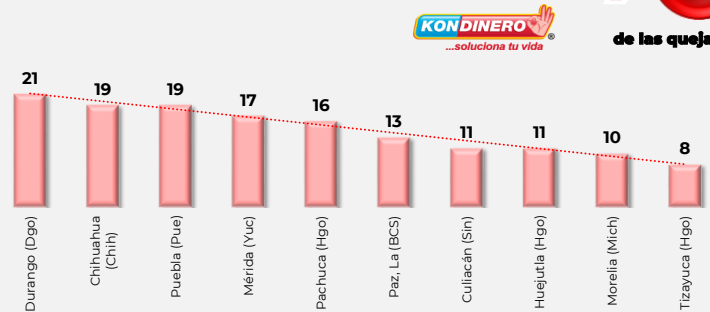
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.	
CONDUSEF	53,218
KON DINERO ...soluciona tu vida	1,419
Participación KON DINERO ...soluciona tu vida	2.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 168 municipios del país se registra al menos una reclamación de DIRECTODO MÉXICO, de éstos, 40 concentran el

60%
de las quejas



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	16	3.4%
Entre 30 a 39 años	92	19.8%
Entre 40 a 49 años	124	26.7%
Entre 50 a 59 años	120	25.8%
Entre 60 a 69 años	55	11.8%
Entre 70 a 79 años	57	12.3%
Más de 80 años	1	0.2%
TOTAL	465	100%

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.

TOP 10

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



RECLAMACIONES POR PRODUCTO

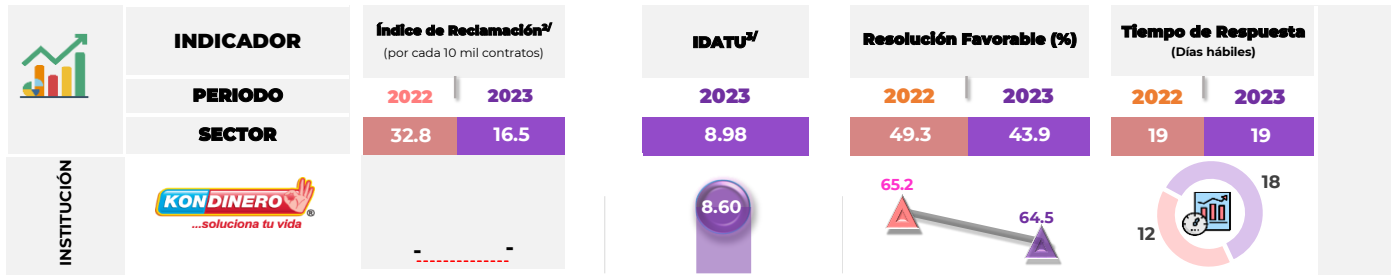
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	342	100.0	465	100.0	36.0
Crédito personal	177	51.8	233	50.1	31.6
Crédito de nómina	138	40.4	204	43.9	47.8
Resto de Productos 1/	27	7.9	28	6.0	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Gestión de Cobranza REDECO y Tarjeta de crédito.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

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

Sancciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	34,958	8,383	-76.0%
Consultas	23,914	5,224	-78.2%
Controversias:	11,044	3,159	-71.4%
Aclaraciones	10	1	-90.0%
Reclamaciones	11,034	3,158	-71.4%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción			
		2022	2023	Var.
	Teléfono	10,661	2,062	-80.7%
	Mensajería	0	382	-
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	232	372	60.3%
	Correo electrónico	85	192	125.9%
	Bots	0	109	-
	Otros	66	42	-36.4%
TOTAL	11,044	3,159	-71.4%	
ESTATUS DEL ASUNTO				
	2022	2023	Part.	
Concluidos	10,049	3,073	97.3%	
En trámite	995	86	2.7%	

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 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*/
- 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)**

^v 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseg	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
	Promedio del Sector	9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	74	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	74	1,051	14.20	4.89
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	74	1	1.35	29.59
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	74	19	25.68	14.86
Calificación del proceso	100.00				84.35

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	74	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

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

CALIFICACIÓN FINAL 84.35

El puntaje 84.35 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.35 / 10 = 8.44 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	3	37.50	12.19
Informes no Razonados	25.00	8	1	0.13	21.88
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	8	3	37.50	9.38
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	3	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	3	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				88.44

El puntaje 88.44 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.44 / 10 = 8.84 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	8.44	X	0.6	5.06
Conciliación	8.84	X	0.4	3.54
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.60

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 FINANCIERA INDEPENDENCIA			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	329	955	190.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	950	1,055	11.1%
CONTROVERSIAS	950	1,053	10.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	112	160	42.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	817	871	6.6%
Conciliación	21	22	4.8%
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	1,279	2,010	57.2%

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

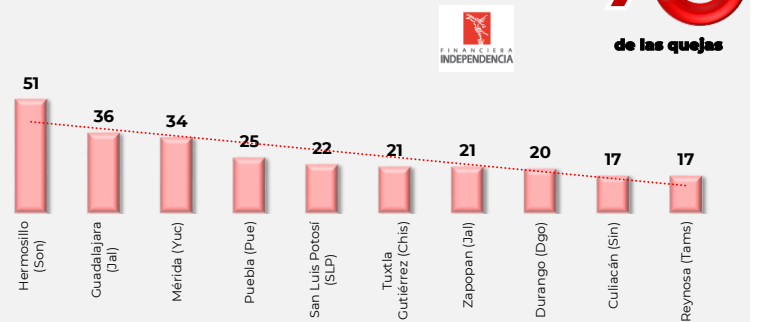
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

	53,218
	2,010
Participación	3.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 202 municipios del país se registra al menos una reclamación de FINANCIERA INDEPENDENCIA, de éstos, 44 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	84	8.0%
Entre 30 a 39 años	216	20.5%
Entre 40 a 49 años	245	23.2%
Entre 50 a 59 años	234	22.2%
Entre 60 a 69 años	228	21.6%
Entre 70 a 79 años	48	4.5%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	1,055	100%

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

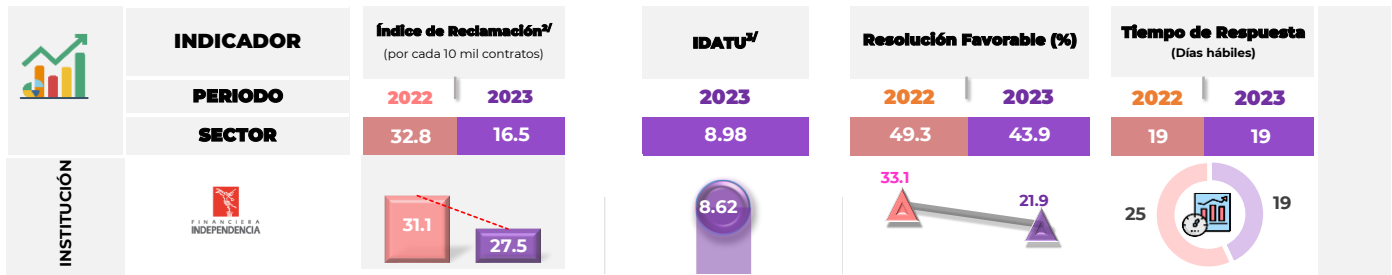
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	950	100.0	1,055	100.0	11.1
Crédito personal	484	50.9	712	67.5	47.1
Gestión de Cobranza REDECO	425	44.7	281	26.6	-33.9
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	2	0.2	17	1.6	750.0
Resto de Productos 1/	39	4.1	45	4.3	-

Crédito para adultos mayores fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Microcréditos, Crédito de nómina, Créditos y préstamos de habilitación y avío, 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)



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

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

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 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	31,498	22,452	-28.7%
Consultas	29,275	20,971	-28.4%
Controversias:	2,223	1,481	-33.4%
Aclaraciones	895	861	-3.8%
Reclamaciones	1,328	620	-53.3%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	1,562	1,246	-20.2%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	82	158	92.7%	
Correo electrónico	562	76	-86.5%	
UNE	10	1	-90.0%	
Página de internet	7	0	-100.0%	
-	-	-	-	
TOTAL	2,223	1,481	-33.4%	

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	1,910	1,445	97.6%
En trámite	313	36	2.4%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 60 %
- Conciliación 40 %

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

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^v 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseg	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
Promedio del Sector		9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	26	0	0.00	35.00	✔
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	26	266	10.23	7.72	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	26	0	0.00	30.00	✔
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	26	3	11.54	17.69	
Calificación del proceso	100.00				90.41	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	26	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución						
CALIFICACIÓN FINAL					90.41	

El puntaje 90.41 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.41 / 10 = 9.04 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	7	8	114.29	6.43	
Informes no Razonados	25.00	7	2	0.29	17.86	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	7	2	28.57	10.71	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	8	0	0.00	15.00	✔
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	8	0	0.00	30.00	✔
Calificación del proceso	100.00				80.00	

El puntaje 80.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.00 / 10 = 8.00 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	9.04	X	0.6
	Conciliación	8.00	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			8.62

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

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	1,066	1,718	61.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	694	991	42.8%
CONTROVERSIAS	681	966	41.9%
Gestión Ordinaria	517	32	-93.8%
Gestión Electrónica	34	783	2202.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	44	46	4.5%
Conciliación	86	105	22.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	13	19	46.2%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	6	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,760	2,709	53.9%

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

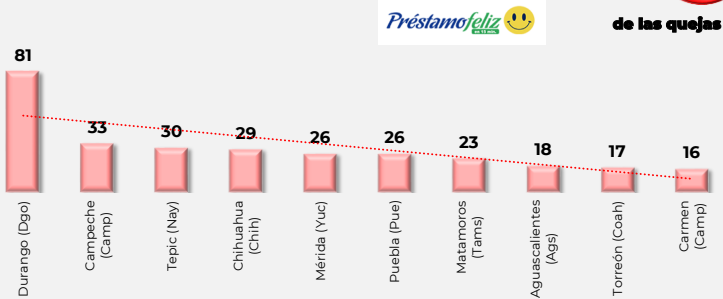
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

	53,218
	2,709
Participación	5.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 271 municipios del país se registra al menos una reclamación de PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS, de éstos, 41 concentran el

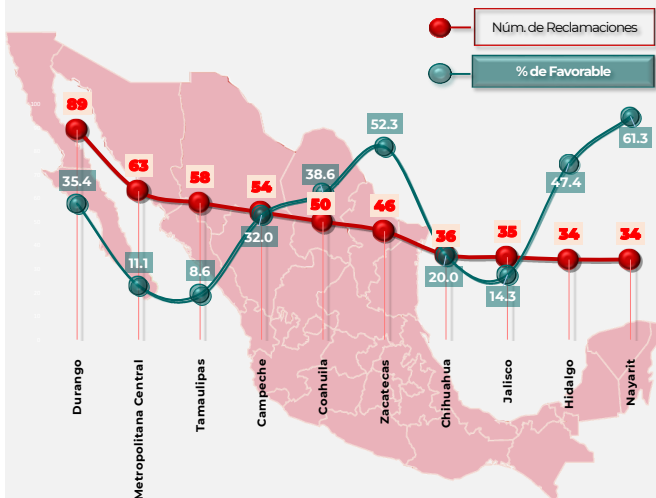
60%
de las quejas



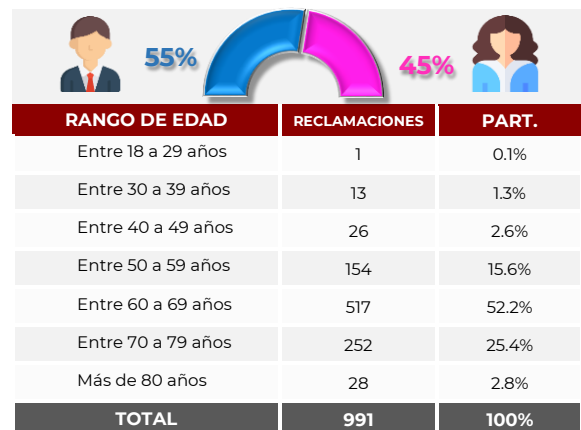
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

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

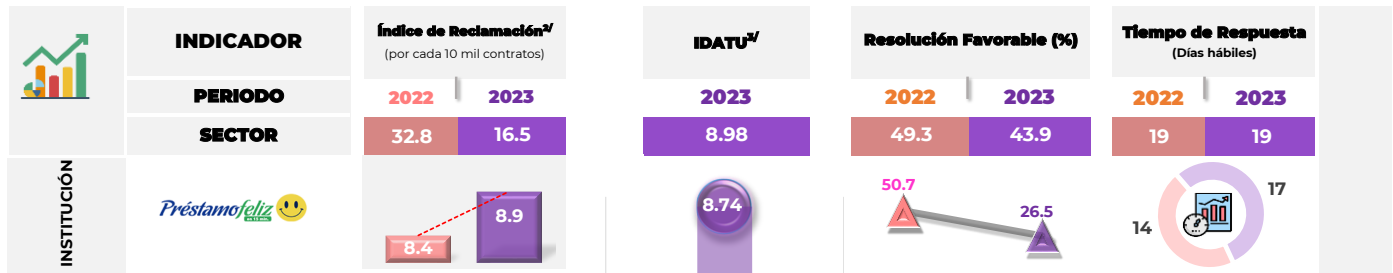
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	694	100.0	991	100.0	42.8
Crédito personal	385	55.5	576	58.1	49.6
Crédito de nómina	169	24.4	220	22.2	30.2
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	126	18.2	182	18.4	44.4
Resto de Productos 1/	14	2.0	13	1.3	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito al auto, Microcréditos, Crédito con garantía prendaria, Créditos y préstamos de habitación y avío, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en 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	4	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	4	100%

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	592	1,018	72.0%
Consultas	0	102	-
Controversias:	592	916	54.7%
Aclaraciones	0	7	-
Reclamaciones	592	909	53.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	34	909	2573.5%
Teléfono	0	7	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	558	0	-100.0%
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	592	916	54.7%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	405	870	95.0%
En trámite	187	46	5.0%

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

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^V 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*/
- 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)**

^V 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseg	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
Promedio del Sector		9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	158	1	0.63	34.78
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	158	1,835	11.61	6.74
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	158	8	5.06	28.48
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	158	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				90.00

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	158	1	0.63	0.01
--	--------------------	-----	---	------	------

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

CALIFICACIÓN FINAL **89.99**

El puntaje 89.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$89.99 / 10 = 9.00$ 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	18	13	72.22	9.58
Informes no Razonados	25.00	18	5	0.28	18.06
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	18	5	27.78	10.83
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	13	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	13	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				83.47

El puntaje 83.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$83.47 / 10 = 8.35$ de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	9.00	X	0.6	5.40
Conciliación	8.35	X	0.4	3.34
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.74

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



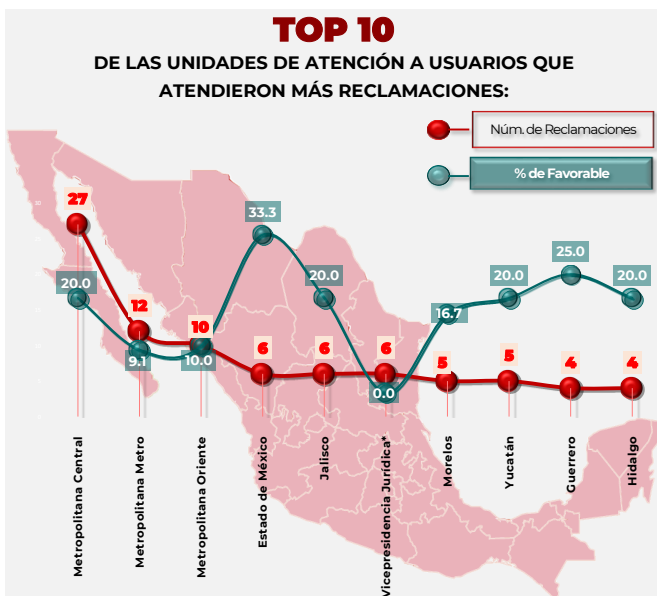
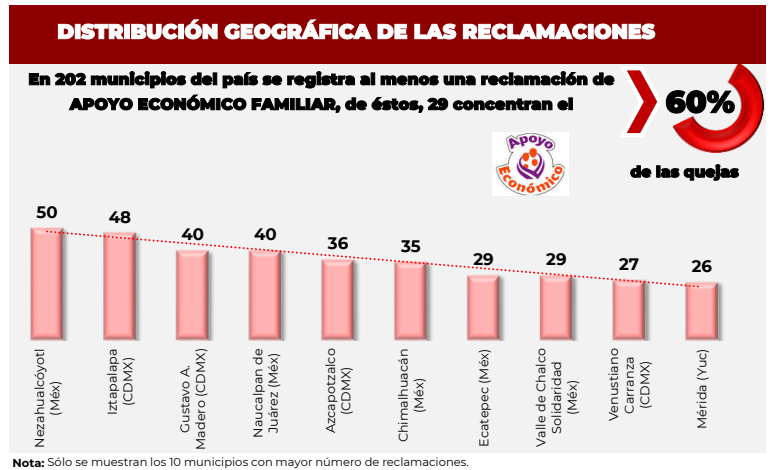
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE APOYO ECONÓMICO FAMILIAR			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	348	943	171.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,024	1,183	15.5%
CONTROVERSIAS	1,023	1,177	15.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	70	73	4.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	936	1,080	15.4%
Conciliación	17	24	41.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	5	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,372	2,126	55.0%

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.

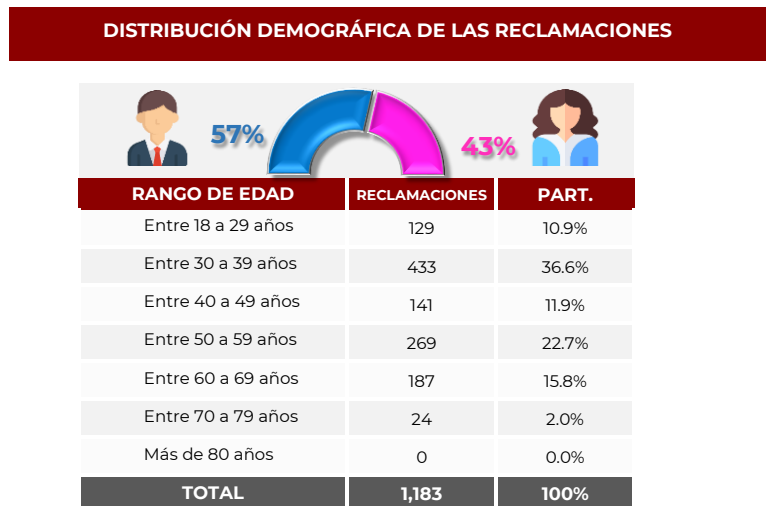
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.	
	53,218
	2,126
Participación	4.0%



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



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

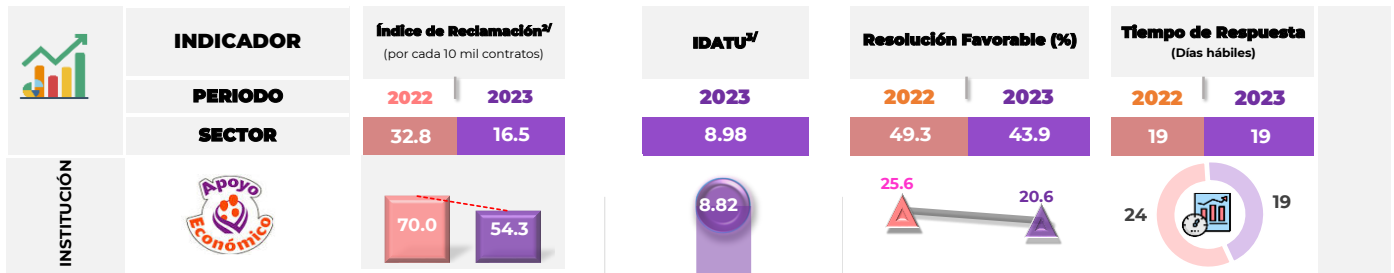
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	1,024	100.0	1,183	100.0	15.5
Crédito personal	517	50.5	657	55.5	27.1
Gestión de Cobranza REDECO	448	43.8	482	40.7	7.6
Microcréditos	17	1.7	18	1.5	5.9
Resto de Productos 1/	42	4.1	26	2.2	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito PYME, Créditos solidarios y/o grupal, Crédito de nómina, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en 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 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	17,912	12,287	-31.4%
Consultas	15,964	10,539	-34.0%
Controversias:	1,948	1,748	-10.3%
Aclaraciones	1,289	1,090	-15.4%
Reclamaciones	659	658	-0.2%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	1,100	1,275	15.9%
Correo electrónico	507	396	-21.9%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	69	74	7.2%	
Página de internet	0	2	-	
UNE	272	1	-99.6%	
-	-	-	-	
TOTAL	1,948	1,748	-10.3%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	1,768	1,733	99.1%	
En trámite	180	15	0.9%	

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO	El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es MEDIR LA CALIDAD con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene.
¿Cómo se evalúa el índice?	Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión Electrónica^v 60 % Conciliación 40 % <p>Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso</p>
IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)	<p>Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:</p> <p>De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio</p> <p>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)</p> <p>b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/</p> <p>c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)</p> <p>Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)</p>

^v 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseg	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
Promedio del Sector		9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	13	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	13	** 169	13.00	5.75
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	13	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	13	1	7.69	18.46
Calificación del proceso	100.00				89.21

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	13	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

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

CALIFICACIÓN FINAL **89.21**

El puntaje 89.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$89.21 / 10 = 8.92$ 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	2	66.67	10.00
Informes no Razonados	25.00	3	1	0.33	16.67
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	3	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	2	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	2	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Calificación del proceso	100.00				86.67

El puntaje 86.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$86.67 / 10 = 8.67$ 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	8.92	X	0.6	5.35
Conciliación	8.67	X	0.4	3.47
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.82

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



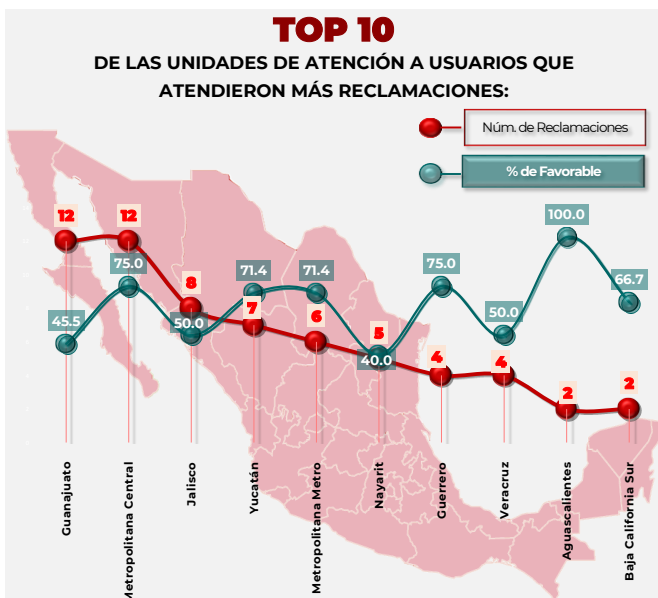
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIFINANCE			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	265	357	34.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	346	312	-9.8%
CONTROVERSIAS	344	312	-9.3%
Gestión Ordinaria	78	2	-97.4%
Gestión Electrónica	0	58	-
Gestión de cobranza (REDECO)	244	230	-5.7%
Conciliación	22	22	0.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	611	669	9.5%

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.

Nota 2: 4Finance, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. cambio de razón social el 13 de Octubre de 2023. Ahora su denominación es Di Finance, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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



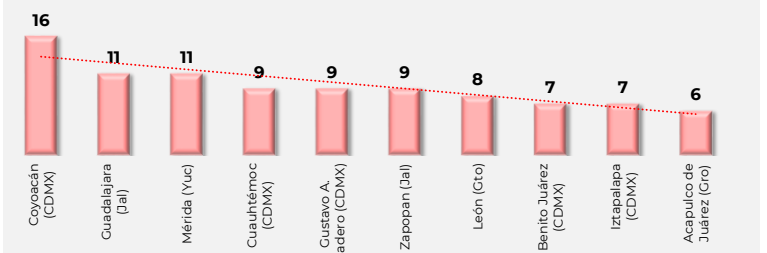
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

	53,218
	669
Participación	1.3%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 112 municipios del país se registra al menos una reclamación de DIFINANCE, de éstos, 30 concentran el **60%** de las quejas



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	19	6.1%
Entre 30 a 39 años	129	41.5%
Entre 40 a 49 años	99	31.7%
Entre 50 a 59 años	42	13.4%
Entre 60 a 69 años	23	7.3%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	312	100%

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	346	100.0	312	100.0	-9.8
Crédito personal	200	57.8	208	66.7	4.0
Gestión de Cobranza REDECO	113	32.7	73	23.4	-35.4
Microcréditos	21	6.1	22	7.1	4.8
Resto de Productos 1/	12	3.5	9	2.9	-

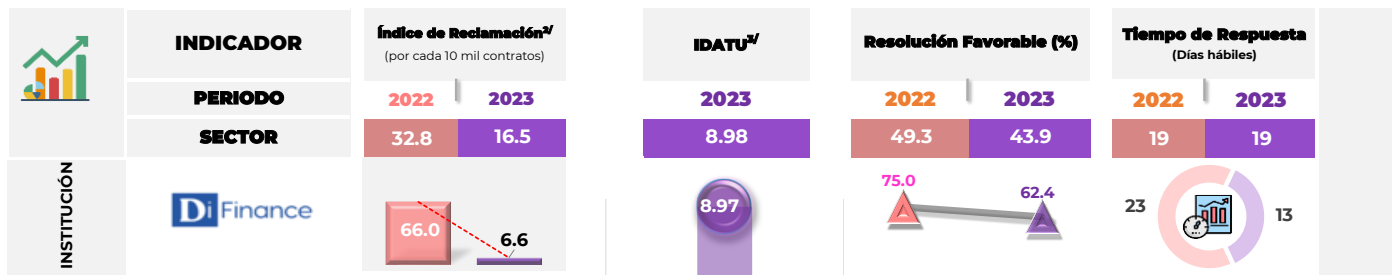
1/ Incluye: Crédito al auto, Tarjeta de crédito, Crédito de nómina, Crédito PYME, Crédito con garantía prendaria, entre otros.

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



Microcréditos fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en 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)	7	100%

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	10,945	175	-98.4%
Consultas	7,312	65	-99.1%
Controversias:	3,633	110	-97.0%
Aclaraciones	0	4	-
Reclamaciones	3,633	106	-97.1%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción			
	2022	2023	Var.	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	64	57	-10.9%	
Correo electrónico	77	42	-45.5%	
UNE	0	7	-	
CONDUSEF-Gestión ordinaria	29	1	-96.6%	
Teléfono	3,459	0	-100.0%	
Otros	4	3	-25.0%	
TOTAL	3,633	110	-97.0%	

ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos		3,630	110	100.0%
En trámite		3	0	0.0%

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

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 60 %
- Conciliación 40 %

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

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^v 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseq	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
Promedio del Sector		9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	8	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	8	**	52	6.50	10.37
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	8	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	8	3	37.50	12.50	
Calificación del proceso	100.00				87.87	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	8	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución						
CALIFICACIÓN FINAL					87.87	

El puntaje 87.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Di Finance $87.87 / 10 = 8.79$ 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	2	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	2	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	2	1	50.00	7.50	
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				92.50	

El puntaje 92.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Di Finance $92.50 / 10 = 9.25$ 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	8.79	X	0.6
Conciliación	9.25	X	0.4	3.70
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.97

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

DAIMLER TRUCK

Financial Services

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DAIMLER FINANCIAL SERVICES

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	29	34	17.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	380	390	2.6%
CONTROVERSIAS	380	390	2.6%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	11	15	36.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	365	372	1.9%
Conciliación	3	3	0.0%
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	409	424	3.7%

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 SOFOM E.N.R.

	53,218
DAIMLER TRUCK Financial Services	424
Participación DAIMLER TRUCK Financial Services	0.8%

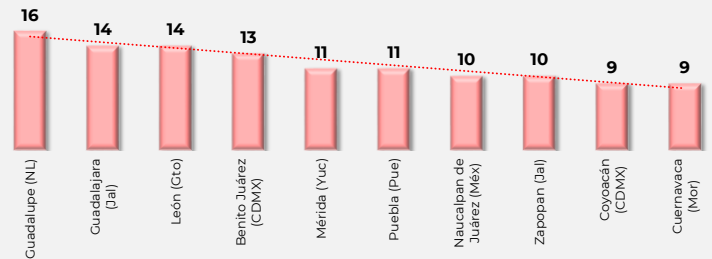
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 122 municipios del país se registra al menos una reclamación de DAIMLER FINANCIAL SERVICES, de éstos, 29 concentran el

60%

DAIMLER TRUCK
Financial Services

de las quejas



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

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	26	6.7%
Entre 40 a 49 años	156	40.0%
Entre 50 a 59 años	104	26.7%
Entre 60 a 69 años	104	26.7%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	390	100%

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

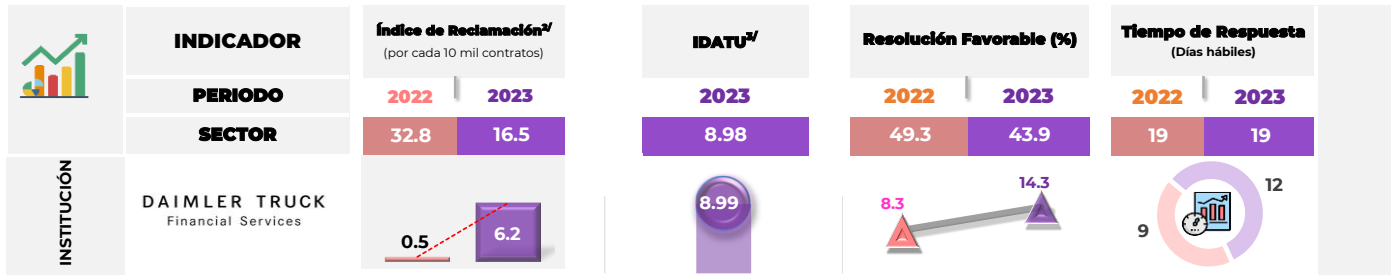
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	380	100.0	390	100.0	2.6
Gestión de Cobranza REDECO	357	93.9	361	92.6	1.1
Crédito al auto	11	2.9	16	4.1	45.5
Resto de Productos 1/	12	3.2	13	3.3	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito personal, Arrendamiento financiero, Crédito de nómina, Tarjeta de crédito, Crédito empresarial y Crédito hipotecario.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en 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 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	12	1,397	11541.7%
Consultas	1	1,309	130800.0%
Controversias:	11	88	700.0%
Aclaraciones	0	63	-
Reclamaciones	11	25	127.3%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Centro de atención telefónica	0	70	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	11	15	36.4%
UNE	0	3	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	11	88	700.0%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	11	86	97.7%
En trámite	0	2	2.3%

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

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 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*/
- 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)**

^v 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

DAIMLER TRUCK
Financial Services

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseg	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
Promedio del Sector		9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)					
BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	3	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	3	** 22	7.33	9.78
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	3	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	3	1	33.33	13.33
Calificación del proceso	100.00				88.12
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	3	0	0.00	0.00
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					
CALIFICACIÓN FINAL					88.12

El puntaje 88.12 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

DAIMLER TRUCK Financial Services **88.12 / 10 = 8.81 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)					
BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	1	1	100.00	7.50
Informes no Razonados	25.00	1	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	1	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				92.50

El puntaje 92.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

DAIMLER TRUCK Financial Services **92.50 / 10 = 9.25 de calificación**

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	8.81	X	0.6	5.29
Conciliación	9.25	X	0.4	3.70
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.99

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 RED DE SERVICIOS FINANCIEROS			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	46	189	310.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	237	347	46.4%
CONTROVERSIAS	237	346	46.0%
Gestión Ordinaria	8	1	-87.5%
Gestión Electrónica	0	22	-
Gestión de cobranza (REDECO)	227	322	41.9%
Conciliación	2	1	-50.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	1	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	283	536	89.4%

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

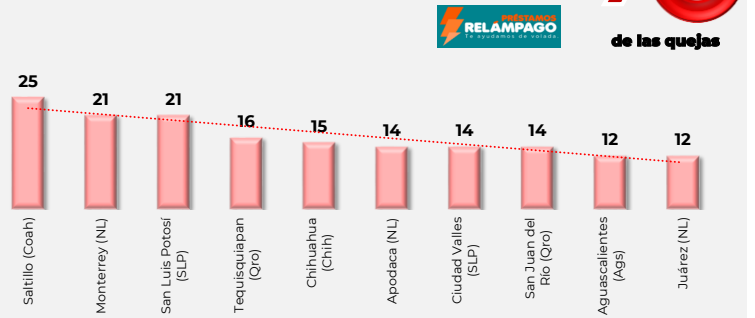
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.	
	53,218
	536
Participación	1.0%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 76 municipios del país se registra al menos una reclamación de RED DE SERVICIOS FINANCIEROS, de éstos, 15 concentran el

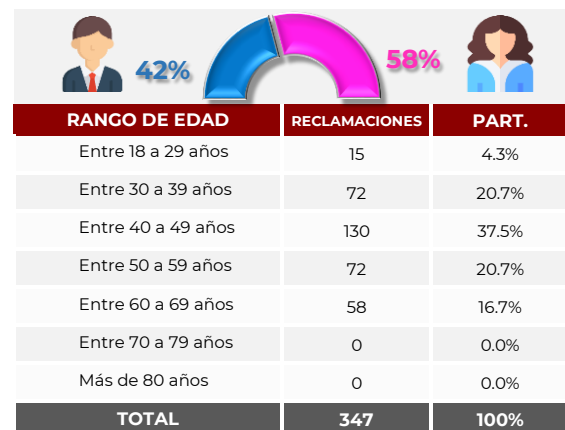
61%
de las quejas



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

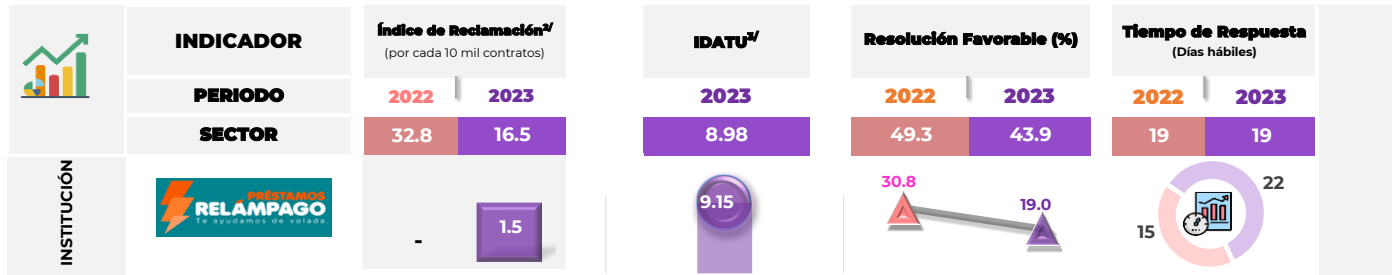
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	237	100.0	347	100.0	46.4
Crédito personal	113	47.7	208	59.9	84.1
Gestión de Cobranza REDECO	116	48.9	109	31.4	-6.0
Resto de Productos 1/	8	3.4	30	8.6	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

1/ Incluye: Créditos solidarios y/o grupal, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Créditos y préstamos de habitación y avío, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo 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 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	0	0	-
Consultas	0	0	-
Controversias:	0	0	-
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	0	0	-

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

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 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 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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^v 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseg	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
Promedio del Sector		9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)	
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	9	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	9	** 179	19.89	0.85	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	9	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	9	0	0.00	20.00	✓
Calificación del proceso	100.00				85.85	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	9	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			85.85	

El puntaje 85.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.85 / 10 = 8.58 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)	
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	0	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	0	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	0	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:

100.00 / 10 = 10.00 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	8.58	X	0.6	5.15
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.15

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

Konfío

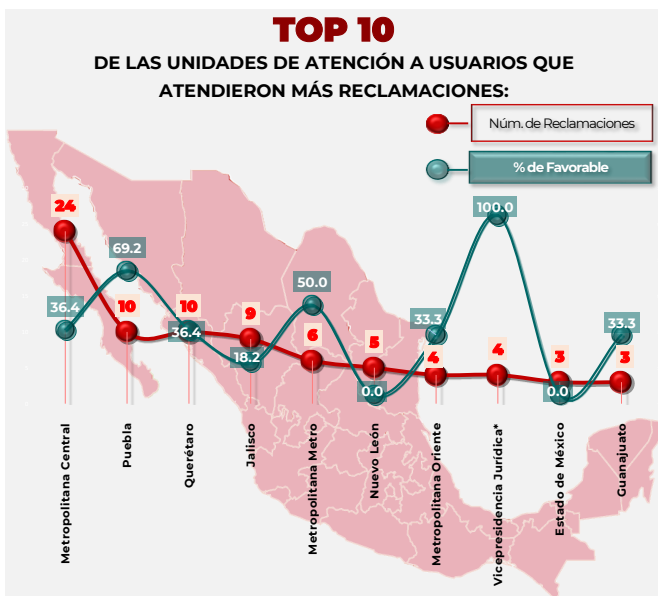
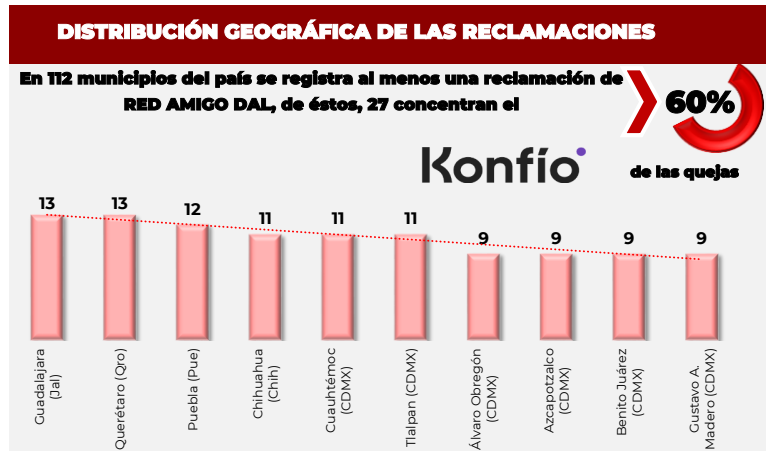
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE RED AMIGO DAL			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	183	308	68.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	231	354	53.2%
CONTROVERSIAS	220	350	59.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	35	70	100.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	120	256	113.3%
Conciliación	65	24	-63.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	11	4	-63.6%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	414	662	59.9%

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.

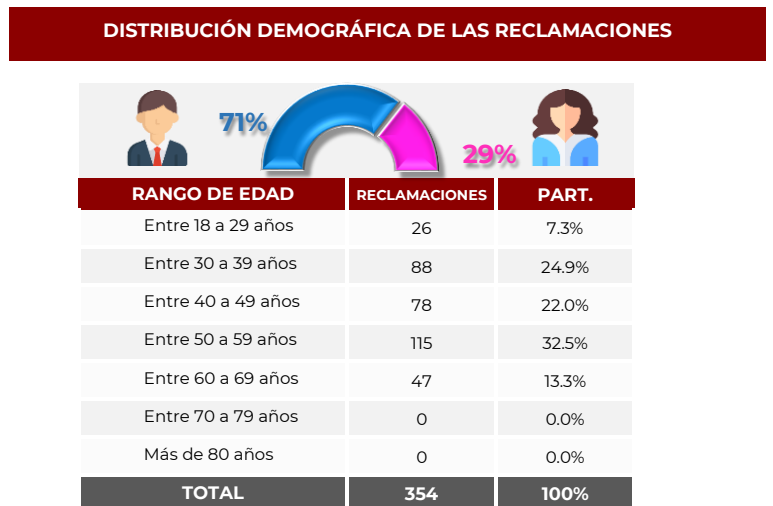
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.	
	53,218
Konfío	662
Participación Konfío	1.2%



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



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

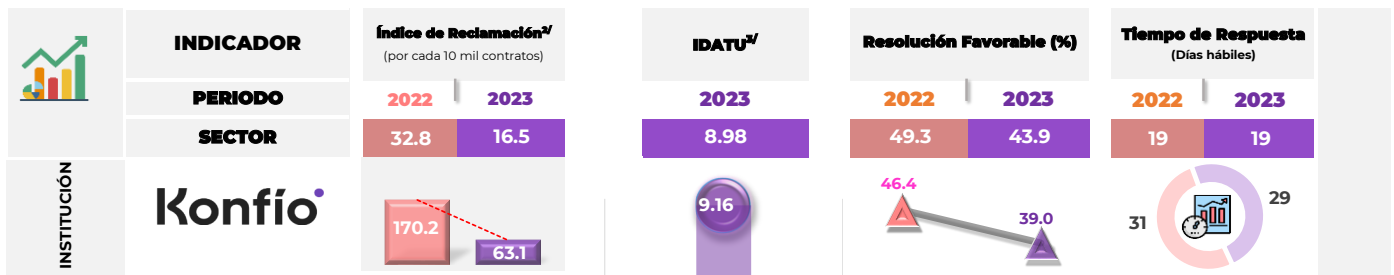
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	231	100.0	354	100.0	53.2
Gestión de Cobranza REDECO	66	28.6	131	37.0	98.5
Tarjeta de crédito	24	10.4	71	20.1	195.8
Crédito empresarial	42	18.2	59	16.7	40.5
Resto de Productos 1/	99	42.9	93	26.3	-

➔ Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito personal, Crédito PYME, Servicio móvil, Crédito de nómina, Microcréditos y Domiciliación.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en 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 2023 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	36,589	16,803	-54.1%
Consultas	34,365	15,391	-55.2%
Controversias:	2,224	1,412	-36.5%
Aclaraciones	2,070	866	-58.2%
Reclamaciones	154	546	254.5%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción			
		2022	2023	Var.
	Teléfono	1,626	1,045	-35.7%
	UNE	1	163	16200.0%
	Correo electrónico	173	122	-29.5%
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	7	42	500.0%
	Página de internet	416	40	-90.4%
	CONDUSEF-Gestión ordinaria	1	0	-100.0%
	TOTAL	2,224	1,412	-36.5%
	ESTATUS DEL ASUNTO			
	2022	2023	Part.	
Concluidos	2,224	1,412	100.0%	
En trámite	0	0	0.0%	

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

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 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*/
- 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)**

^v 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

Konfío ▶

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseg	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
Promedio del Sector		9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	19	1	5.26	33.16
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	19	226	11.89	6.54
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	19	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	19	2	10.53	17.89
Calificación del proceso	100.00				87.59

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	19	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

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

CALIFICACIÓN FINAL

87.59

El puntaje 87.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Konfío 87.59 / 10 = 8.76 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	12.50
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	1	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	1	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				97.50

El puntaje 97.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Konfío 97.50 / 10 = 9.75 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	8.76	X	0.6	5.26
Conciliación	9.75	X	0.4	3.90
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.16

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 CREDITEA			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	108	198	83.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	482	287	-40.5%
CONTROVERSIAS	482	287	-40.5%
Gestión Ordinaria	15	5	-66.7%
Gestión Electrónica	1	23	2200.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	465	258	-44.5%
Conciliación	1	1	0.0%
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	590	485	-17.8%

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

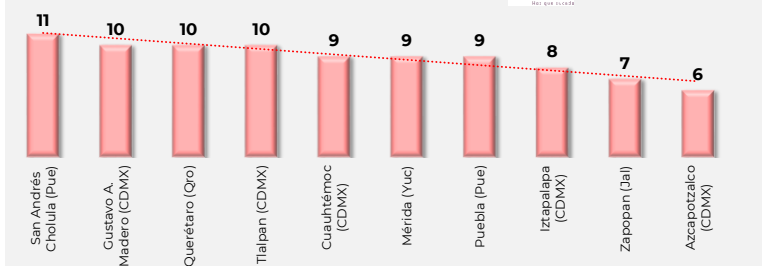
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

	53,218
	485
Participación	0.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 106 municipios del país se registra al menos una reclamación de CREDITEA, de éstos, 31 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	40	13.8%
Entre 30 a 39 años	158	55.2%
Entre 40 a 49 años	59	20.7%
Entre 50 a 59 años	30	10.3%
Entre 60 a 69 años	0	0.0%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	287	100%

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

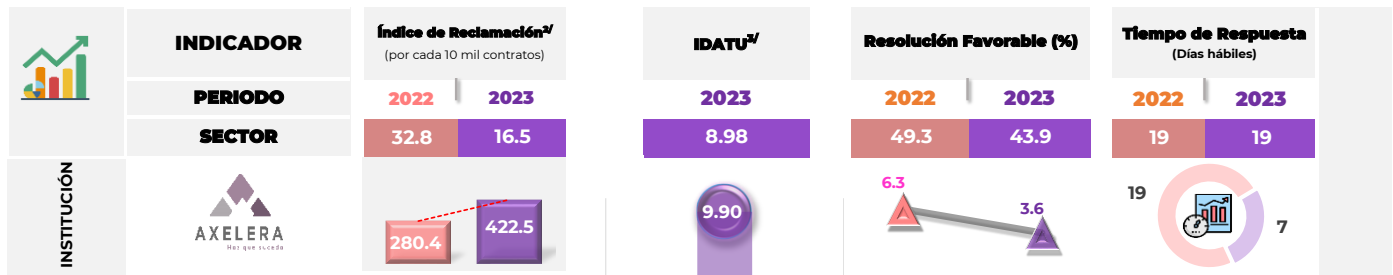
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	482	100.0	287	100.0	-40.5
Crédito personal	450	93.4	271	94.4	-39.8
Microcréditos	15	3.1	7	2.4	-53.3
Resto de Productos 1/	17	3.5	9	3.1	-

Microcréditos fue el producto que porcentualmente tuvo la mayor disminución.

1/ Incluye: Crédito de nómina, Tarjeta de crédito, Créditos y préstamos refaccionarios, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en 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		1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-	0%

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	379	27	-92.9%
Consultas	0	27	-
Controversias:	379	0	-100.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	379	0	-100.0%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	CONDUSEF-Gestión ordinaria	368	0	-100.0%
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	9	0	-100.0%
	Sucursales	2	0	-100.0%
	-	-	-	-
	-	-	-	-
TOTAL	379	0	-100.0%	

CONTROVERSIAS	ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
	Concluidos	379	0	-
	En trámite	0	0	-

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

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

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

- Gestión Electrónica^v 60 %
- Conciliación 40 %

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

IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^v 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	Creditea	9.83	10.00	9.90	0.00	0.00	-	9.90
2	Red Amigo Dal	8.76	9.75	9.16	0.00	0.00	-	9.16
3	Red de Servicios Financieros	8.58	10.00	9.15	0.00	0.00	-	9.15
4	Daimler Financial Services	8.81	9.25	8.99	0.00	0.00	-	8.99
5	Difinance	8.79	9.25	8.97	0.00	0.00	-	8.97
6	Apoyo Económico Familiar	8.92	8.67	8.82	0.00	0.00	-	8.82
7	Préstamos Felices en 15 Minutos	9.00	8.35	8.74	0.00	0.00	-	8.74
8	Financiera Independencia	9.04	8.00	8.62	0.00	0.00	-	8.62
9	Directodo México	8.44	8.84	8.60	0.00	0.00	-	8.60
10	Financiera Maestra	8.41	8.54	8.46	0.00	0.00	-	8.46
11	Exitus Credit	8.39	8.37	8.38	0.00	0.00	-	8.38
12	Dimex Capital	8.41	8.31	8.37	0.00	0.00	-	8.37
13	Servicios Financieros Soriana	7.89	7.73	7.83	0.00	0.00	-	7.83
14	Publiseg	7.54	7.86	7.67	0.00	0.00	-	7.67
15	AlphaCredit Capital	7.48	7.63	7.54	0.00	0.00	-	7.54
16	Prestaciones Finmart	8.08	5.25	6.95	0.00	0.00	-	6.95
Promedio del Sector		9.87	9.95	8.98				8.98

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 48.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,158 SOFOM ENR 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 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	10	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	10	** 24	2.40	13.29
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	10	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	10	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Calificación del proceso	100.00				98.29

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	10	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

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

CALIFICACIÓN FINAL **98.29**

El puntaje 98.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$98.29 / 10 = 9.83$ 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	0	0	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	0	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	0	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	9.83	X	0.6	5.90
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.90