

Ficha Estadística

Sofom E.R

Presidencia Condusef
Enero - Junio 2023



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



AÑOS
A FAVOR DE LAS PERSONAS
USUARIAS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE OPCIPRES

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	148	124	-16.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	332	349	5.1%
CONTROVERSIAS	331	347	4.8%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	95	56	-41.1%
Gestión Redeco (Cobranza)	218	275	26.1%
Conciliación	17	16	-5.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	2	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	480	473	-1.5%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

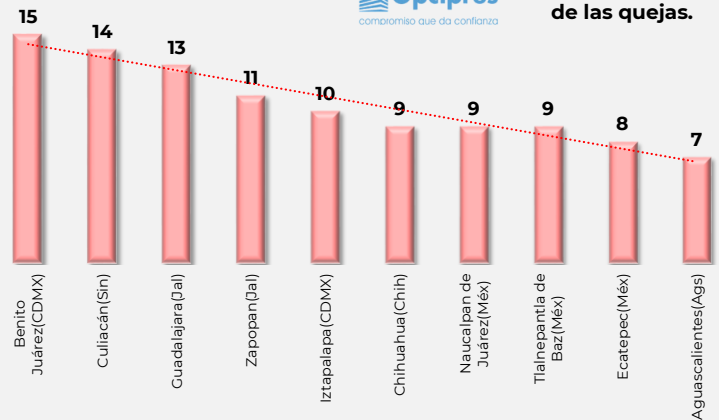
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	4,448
Opcipres compromiso que da confianza	473
Participación	10.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 127 municipios del país se registran al menos una reclamación de Opcipres, de éstos, **33** concentran el **60%** de las quejas.



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

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	5	1.4%
Entre 40 a 49 años	5	1.4%
Entre 50 a 59 años	57	16.3%
Entre 60 a 69 años	193	55.3%
Entre 70 a 79 años	75	21.5%
Más de 80 años	14	4.0%
TOTAL	349	100.0%

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	332	100.0	349	100.0	5.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	215	64.8	273	78.2	27.0
Crédito personal	66	19.9	48	13.8	-27.3
Crédito de nómina	32	9.6	16	4.6	-50.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	17	5.1	9	2.6	-47.1
Resto de Productos ^{1/}	2	0.6	3	0.9	-

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

^{1/} Incluye: Tarjeta de crédito, entre otros.

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

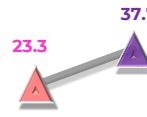
DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)
	2022	2023	2023	2022	2023
	SOFOM ER				
	231.1	280.8	8.44	30.6	33.7
	21	16			

INSTITUCIÓN



6.51



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

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

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	16,695	18,173	8.9%
Consultas	12,732	12,072	-5.2%
Controversias:	3,963	6,101	53.9%
Aclaraciones	2,659	4,494	69.0%
Reclamaciones	1,304	1,607	23.2%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	1,818	3,376	85.7%
Página de internet	2	2,170	108400.0%	
Correo electrónico	280	477	70.4%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	96	57	-40.6%	
CONDUSEF-Gestión ordinaria	11	21	90.9%	
Resto	1,756	0	-100.0%	
TOTAL	3,963	6,101	53.9%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	3,567	5,846	95.8%	
En trámite	396	255	4.2%	

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- 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^{2/}
- c) **Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

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

^{2/} 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	Arrendadora y Factor Banorte	8.67	10.00	9.20	0.00	0.00	0.00	9.20
2	GM Financiera de México	9.33	8.00	8.80	0.00	0.00	0.00	8.80
3	Cetelem	8.81	8.23	8.58	0.00	0.00	0.00	8.58
4	STM Financiera	7.83	8.75	8.20	0.00	0.00	0.00	8.20
5	Consumago	8.42	7.25	7.95	0.00	0.00	0.00	7.95
6	Fisofo	8.09	7.50	7.86	0.00	0.00	0.00	7.86
7	Santander Inclusión Financiera	7.27	8.50	7.76	0.00	0.00	0.00	7.76
8	Invex Consumo	6.99	8.53	7.60	0.03	0.00	0.00	7.58
9	Ford Credit de México	6.89	7.60	7.17	0.05	0.00	0.00	7.12
10	Opcipres	5.74	7.67	6.51	0.00	0.00	0.00	6.51
	Promedio del Sector	9.05	9.18	8.45				8.44

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	19	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	19	** 247	13.00	5.00	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	19	4	21.05	0.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	19	1	5.26	17.39	
Calificación del proceso	100.00				57.39	
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	57.39	

El puntaje 57.39 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

57.39 / 10 = 5.74 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	3	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	3	2	0.67	16.67	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	4	4	100.00	0.00	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	3	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	3	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				76.67	

El puntaje 76.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

76.67 / 10 = 7.67 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: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	5.74	X	0.6	3.44
Conciliación	7.67	X	0.4	3.07
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				6.51

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FORD CREDIT DE MÉXICO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	47	67	42.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	202	61	-69.8%
CONTROVERSIAS	185	48	-74.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	13	10	-23.1%
Gestión Redeco (Cobranza)	154	24	-84.4%
Conciliación	18	14	-22.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	16	10	-37.5%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	2	100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	249	128	-48.6%

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

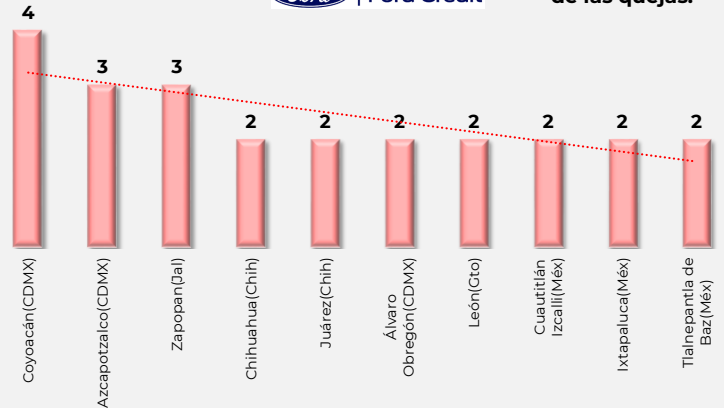
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	4,448
Ford Ford Credit	128
Participación	2.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 37 municipios del país se registran al menos una reclamación de Ford Credit de México, de éstos, 16 concentran el **59%** de las quejas.



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

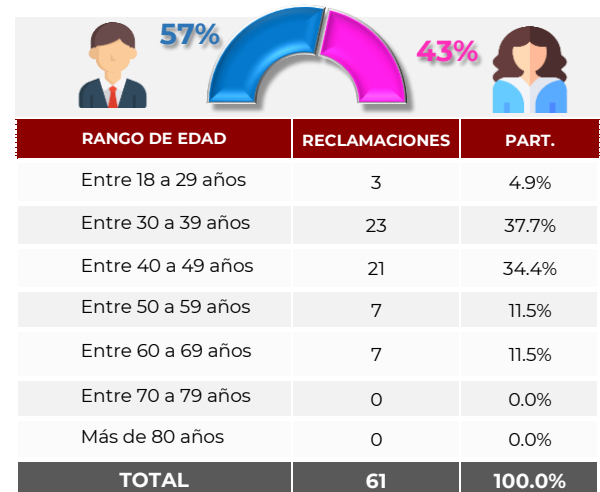
TOP 10

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



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

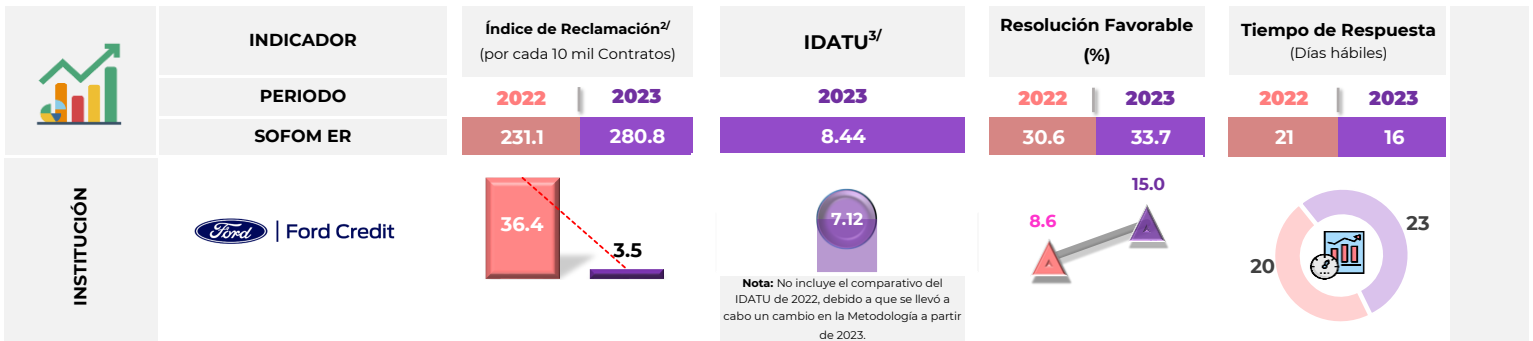
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	202	100.0	61	100.0	-69.8
Crédito al auto	52	25.7	41	67.2	-21.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	147	72.8	16	26.2	-89.1
Crédito personal	2	1.0	2	3.3	0.0
Resto de Productos ^{1/}	1	0.5	2	3.3	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

^{1/} Incluye: Tarjeta de crédito, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	14,452	12,853	-11.1%
Consultas	14,135	12,826	-9.3%
Controversias:	317	27	-91.5%
Aclaraciones	287	0	-100.0%
Reclamaciones	30	27	-10.0%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
		CONDUSEF-Gestión ordinaria	19	14
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	11	10	-9.1%
	Correo electrónico	251	3	-98.8%
	Teléfono	36	0	-100.0%
	TOTAL	317	27	-91.5%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.	
	Concluidos	317	19	70.4%
	En trámite	0	8	29.6%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

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

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

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Arrendadora y Factor Banorte	8.67	10.00	9.20	0.00	0.00	0.00	9.20
2	GM Financiera de México	9.33	8.00	8.80	0.00	0.00	0.00	8.80
3	Cetelem	8.81	8.23	8.58	0.00	0.00	0.00	8.58
4	STM Financiera	7.83	8.75	8.20	0.00	0.00	0.00	8.20
5	Consumo	8.42	7.25	7.95	0.00	0.00	0.00	7.95
6	Fisofo	8.09	7.50	7.86	0.00	0.00	0.00	7.86
7	Santander Inclusión Financiera	7.27	8.50	7.76	0.00	0.00	0.00	7.76
8	Invex Consumo	6.99	8.53	7.60	0.03	0.00	0.00	7.58
9	Ford Credit de México	6.89	7.60	7.17	0.05	0.00	0.00	7.12
10	Opcipres	5.74	7.67	6.51	0.00	0.00	0.00	6.51
	Promedio del Sector	9.05	9.18	8.45				8.44

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	3	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	3	** 57	19.00	0.38	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	3	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	3	1	33.33	3.47	
Calificación del proceso	100.00				68.85	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	3	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	68.85

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

| Ford Credit **68.85 / 10 = 6.89 de calificación**

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	5	1	20.00	10.00	
Informes no Razonados	25.00	5	4	0.80	15.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	5	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	5	6	120.00	6.00	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	5	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				76.00	

El puntaje 76.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

| Ford Credit **76.00 / 10 = 7.60 de calificación**

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	6.89	X	0.6	4.13
Conciliación	7.60	X	0.4	3.04
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.17

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

invex Consumo

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE INVEX CONSUMO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	40	276	590.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	136	329	141.9%
CONTROVERSIAS	133	326	145.1%
Gestión Ordinaria	20	7	-65.0%
Gestión Electrónica	0	119	-
Gestión Redeco (Cobranza)	110	180	63.6%
Conciliación	3	20	566.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	3	200.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	176	605	243.8%

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

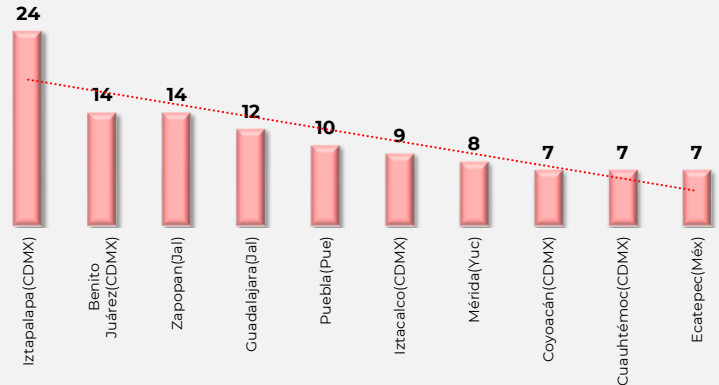
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	4,448
invex Consumo	605
Participación	13.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 106 municipios del país se registran al menos una reclamación de Invex Consumo, de éstos, **30** 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	24	7.3%
Entre 30 a 39 años	78	23.7%
Entre 40 a 49 años	62	18.8%
Entre 50 a 59 años	80	24.3%
Entre 60 a 69 años	69	21.0%
Entre 70 a 79 años	16	4.9%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	329	100.0%

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

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

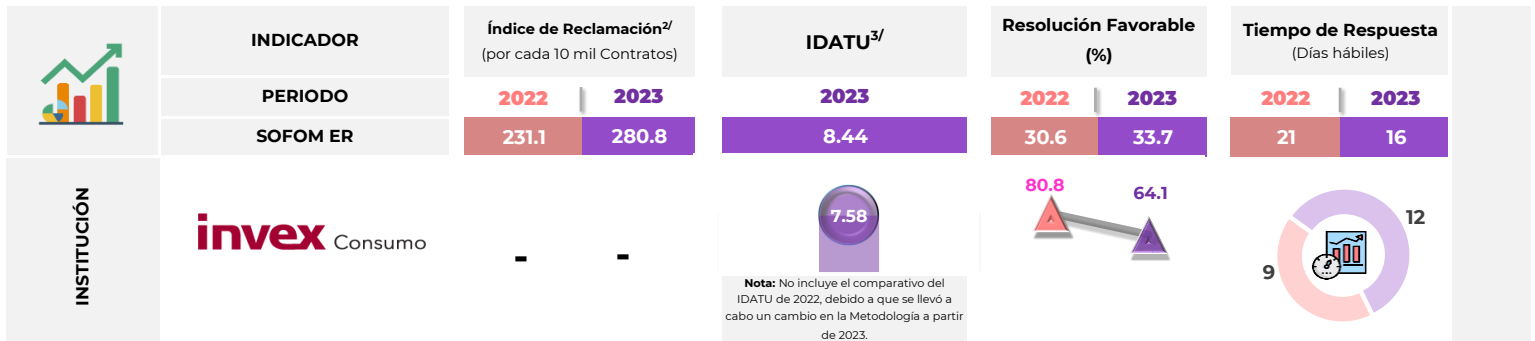
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	136	100.0	329	100.0	141.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	106	77.9	171	52.0	61.3
Tarjeta de crédito	26	19.1	151	45.9	480.8
Crédito personal	2	1.5	4	1.2	100.0
Resto de Productos	2	1.5	3	0.9	-

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

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

Sanciones Firmes

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	20,303	18,067	-11.0%
Consultas	11,764	9,686	-17.7%
Controversias:	8,539	8,381	-1.9%
Aclaraciones	7,831	0	-100.0%
Reclamaciones	708	8,381	1083.8%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	7,831	7,429	-5.1%
UNE	386	484	25.4%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	312	459	47.1%	
CONDUSEF-Gestión ordinaria	10	9	-10.0%	
TOTAL	8,539	8,381	-1.9%	
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.	
	Concluidos	8,539	8,381	100.0%
	En trámite	0	0	0.0%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) **Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión 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^{2/}
- c) **Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

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

^{2/} 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	Arrendadora y Factor Banorte	8.67	10.00	9.20	0.00	0.00	0.00	9.20
2	GM Financiera de México	9.33	8.00	8.80	0.00	0.00	0.00	8.80
3	Cetelem	8.81	8.23	8.58	0.00	0.00	0.00	8.58
4	STM Financiera	7.83	8.75	8.20	0.00	0.00	0.00	8.20
5	Consupago	8.42	7.25	7.95	0.00	0.00	0.00	7.95
6	Fisofo	8.09	7.50	7.86	0.00	0.00	0.00	7.86
7	Santander Inclusión Financiera	7.27	8.50	7.76	0.00	0.00	0.00	7.76
8	Invex Consumo	6.99	8.53	7.60	0.03	0.00	0.00	7.58
9	Ford Credit de México	6.89	7.60	7.17	0.05	0.00	0.00	7.12
10	Opcipres	5.74	7.67	6.51	0.00	0.00	0.00	6.51
	Promedio del Sector	9.05	9.18	8.45				8.44

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	62	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	62	** 629	10.15	7.20	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	62	1	1.61	27.70	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	62	25	40.32	0.00	
Calificación del proceso	100.00				69.90	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	62	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			69.90	

El puntaje 69.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

invex Consumo 69.90 / 10 = 6.99 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	9	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	9	7	0.78	15.28	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	9	3	33.33	10.00	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	9	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	9	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				85.28	

El puntaje 85.28 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

invex Consumo 85.28 / 10 = 8.53 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	6.99	X	0.6
Conciliación	8.53	X	0.4	3.41
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.60

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SANTANDER INCLUSIÓN FINANCIERA

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	8	260	3150.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	7	54	671.4%
CONTROVERSIAS	6	54	800.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	3	44	1366.7%
Gestión Redeco (Cobranza)	3	8	166.7%
Conciliación	0	2	-
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	15	314	1993.3%

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

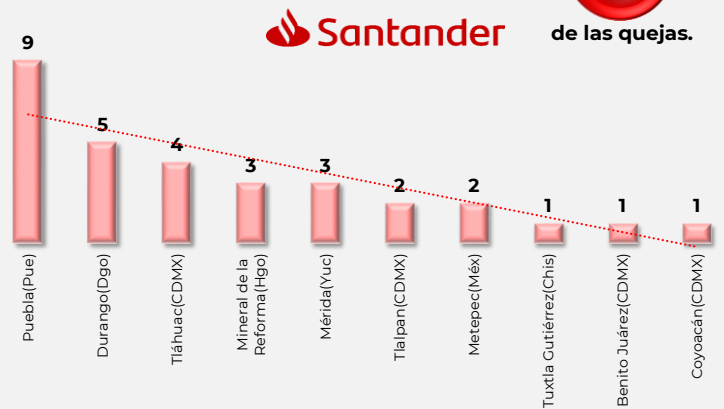
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	4,448
Santander	314
Participación	7.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 31 municipios del país se registran al menos una reclamación de Santander Inclusión Financiera, de éstos, 12 concentran el **61%** de las quejas.



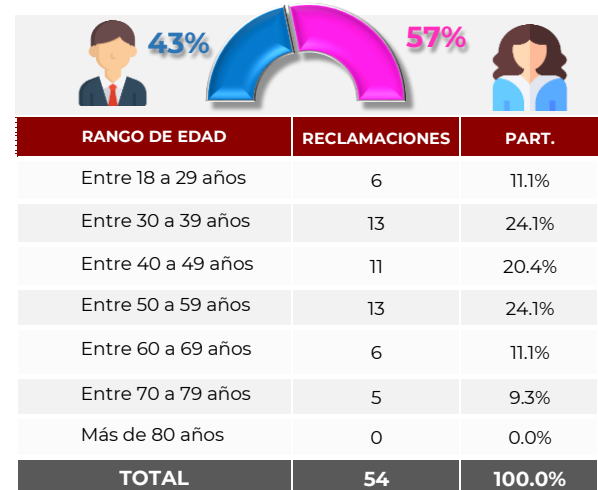
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

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	7	100.0	54	100.0	671.4
Tarjeta de crédito	5	71.4	45	83.3	800.0
Crédito personal	0	0.0	4	7.4	-
Resto de Productos ^{1/}	2	28.6	5	9.3	-

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

^{1/} Incluye: Crédito al auto, Crédito de nómina, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)
	2022	2023	2023	2022	2023
	SOFOM ER				
	231.1	280.8	8.44	30.6	33.7
INSTITUCIÓN	Santander		7.76	33.3	27
	-	-		30.4	16

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

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	0	2	-
Consultas	0	0	-
Controversias:	0	2	-
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	0	2	-

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión 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^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

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

^{2/} 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 estadística@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	Arrendadora y Factor Banorte	8.67	10.00	9.20	0.00	0.00	0.00	9.20
2	GM Financiera de México	9.33	8.00	8.80	0.00	0.00	0.00	8.80
3	Cetelem	8.81	8.23	8.58	0.00	0.00	0.00	8.58
4	STM Financiera	7.83	8.75	8.20	0.00	0.00	0.00	8.20
5	Consupago	8.42	7.25	7.95	0.00	0.00	0.00	7.95
6	Fisofo	8.09	7.50	7.86	0.00	0.00	0.00	7.86
	Santander Inclusión	7.27	8.50	7.76	0.00	0.00	0.00	7.76
8	Invex Consumo	6.99	8.53	7.60	0.03	0.00	0.00	7.58
9	Ford Credit de México	6.89	7.60	7.17	0.05	0.00	0.00	7.12
10	Opcipres	5.74	7.67	6.51	0.00	0.00	0.00	6.51
	Promedio del Sector	9.05	9.18	8.45				8.44

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	19	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	19	** 295	15.53	3.06	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	19	1	5.26	22.50	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	19	3	15.79	12.17	
Calificación del proceso	100.00				72.73	
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		72.73

El puntaje 72.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

72.73 / 10 = 7.27 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	1	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	1	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	1	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				85.00	

El puntaje 85.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.00 / 10 = 8.50 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	7.27	X	0.6
Conciliación	8.50	X	0.4	3.40
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.76

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FISOFO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	32	89	178.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	108	171	58.3%
CONTROVERSIAS	108	164	51.9%
Gestión Ordinaria	18	3	-83.3%
Gestión Electrónica	0	36	-
Gestión Redeco (Cobranza)	86	111	29.1%
Conciliación	4	14	250.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	6	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	140	260	85.7%

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

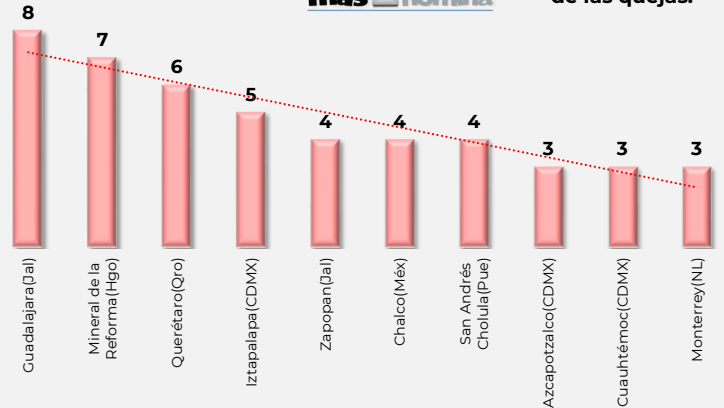
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	4,448
más nómina	260
Participación	5.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 96 municipios del país se registran al menos una reclamación de Fisofo, de éstos, **39** concentran el **60%** de las quejas.



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

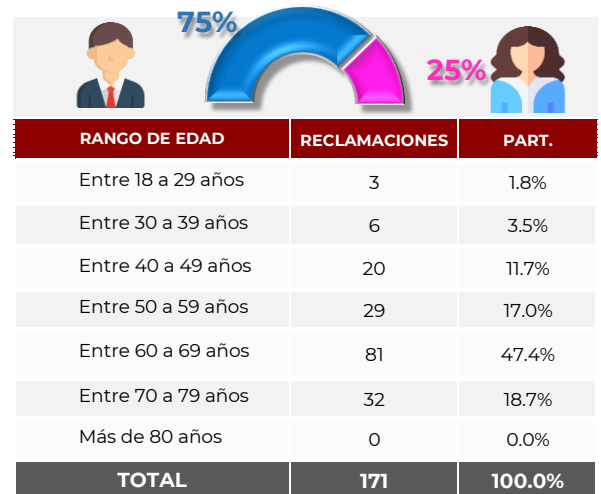
TOP 10

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



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	108	100.0	171	100.0	58.3
Gestión de Cobranza (REDECO)	84	77.8	104	60.8	23.8
Crédito personal	7	6.5	37	21.6	428.6
Crédito de nómina	16	14.8	23	13.5	43.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	1	0.9	5	2.9	400.0
Resto de Productos	0	0.0	2	1.2	-

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

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)
	2022	2023	2023	2022	2023
	SOFOM ER				
	231.1	280.8	8.44	30.6	33.7
INSTITUCIÓN					

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

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

Sanciones Firmes

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

Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

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

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

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadística@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	Arrendadora y Factor Banorte	8.67	10.00	9.20	0.00	0.00	0.00	9.20
2	GM Financiera de México	9.33	8.00	8.80	0.00	0.00	0.00	8.80
3	Cetelem	8.81	8.23	8.58	0.00	0.00	0.00	8.58
4	STM Financiera	7.83	8.75	8.20	0.00	0.00	0.00	8.20
5	Consumapago	8.42	7.25	7.95	0.00	0.00	0.00	7.95
6	Fisofo	8.09	7.50	7.86	0.00	0.00	0.00	7.86
7	Santander Inclusión Financiera	7.27	8.50	7.76	0.00	0.00	0.00	7.76
8	Invex Consumo	6.99	8.53	7.60	0.03	0.00	0.00	7.58
9	Ford Credit de México	6.89	7.60	7.17	0.05	0.00	0.00	7.12
10	Opcipres	5.74	7.67	6.51	0.00	0.00	0.00	6.51
Promedio del Sector		9.05	9.18	8.45				8.44

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	13	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	13	** 193	14.85	3.58
	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	2	15.38	12.37
	Calificación del proceso	100.00				80.95
	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			80.95

El puntaje 80.95 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

más nómina 80.95 / 10 = 8.09 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	5	1	20.00	10.00
	Informes no Razonados	25.00	5	5	1.00	12.50
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	5	2	40.00	9.00
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	5	1	20.00	13.50
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	5	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				75.00

El puntaje 75.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

más nómina 75.00 / 10 = 7.50 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	8.09	X	0.6	4.86
	Conciliación	7.50	X	0.4	3.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.86

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUPAGO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	107	173	61.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	108	72	-33.3%
CONTROVERSIAS	106	70	-34.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	59	59	0.0%
Gestión Redeco (Cobranza)	37	4	-89.2%
Conciliación	10	7	-30.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	2	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	215	245	14.0%

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

TOP 10

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



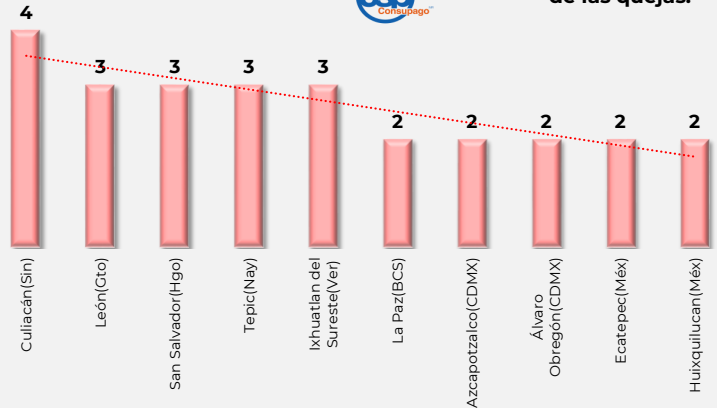
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

	4,448
	245
Participación	5.5%

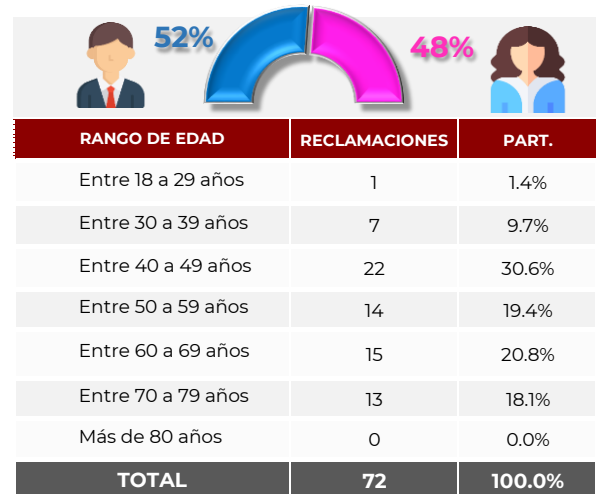
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 47 municipios del país se registran al menos una reclamación de Consupago, de éstos, **24** concentran el **60%** 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	108	100.0	72	100.0	-33.3
Crédito personal	51	47.2	39	54.2	-23.5
Crédito de nómina	32	29.6	23	31.9	-28.1
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	9	8.3	4	5.6	-55.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	1	0.9	2	2.8	100.0
Resto de Productos	15	13.9	4	5.6	-

Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

1/ Incluye: Crédito al auto, Tarjeta de crédito, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)			
	2022	2023	2023	2022	2023			
	2022	2023	2023	2022	2023			
SOFOM ER	231.1	280.8	8.44	30.6	33.7	21	16	
INSTITUCIÓN		-	-	7.95	31.9	23.2	15	17

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

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	59,680	53,086	-11.0%
Consultas	46,836	39,490	-15.7%
Controversias:	12,844	13,596	5.9%
Aclaraciones	8,065	7,185	-10.9%
Reclamaciones	4,779	6,411	34.1%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	7,924	8,649	9.1%
Página de internet	1	3,616	361500.0%	
Correo electrónico	1,256	1,263	0.6%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	59	60	1.7%	
CONDUSEF-Gestión ordinaria	17	8	-52.9%	
Resto	3,587	0	-100.0%	
TOTAL	12,844	13,596	5.9%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	12,135	13,044	95.9%	
En trámite	709	552	4.1%	

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

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

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

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadística@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	Arrendadora y Factor Banorte	8.67	10.00	9.20	0.00	0.00	0.00	9.20
2	GM Financiera de México	9.33	8.00	8.80	0.00	0.00	0.00	8.80
3	Cetelem	8.81	8.23	8.58	0.00	0.00	0.00	8.58
4	STM Financiera	7.83	8.75	8.20	0.00	0.00	0.00	8.20
5	Consupago	8.42	7.25	7.95	0.00	0.00	0.00	7.95
6	Fisofo	8.09	7.50	7.86	0.00	0.00	0.00	7.86
7	Santander Inclusión Financiera	7.27	8.50	7.76	0.00	0.00	0.00	7.76
8	Invex Consumo	6.99	8.53	7.60	0.03	0.00	0.00	7.58
9	Ford Credit de México	6.89	7.60	7.17	0.05	0.00	0.00	7.12
10	Opcipres	5.74	7.67	6.51	0.00	0.00	0.00	6.51
	Promedio del Sector	9.05	9.18	8.45				8.44

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	19	0	0.00	35.00 ✔
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	19	** 261	13.74	4.43
	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	14.78
	Calificación del proceso	100.00				84.21
	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			84.21

El puntaje 84.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.21 / 10 = 8.42 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	1	0	0.00	15.00 ✔
	Informes no Razonados	25.00	1	1	1.00	12.50
	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				72.50

El puntaje 72.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

72.50 / 10 = 7.25 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)]

Periodo: Abril-junio de 2023						
PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación		
		Gestión Electrónica	8.42	X	0.6	5.05
		Conciliación	7.25	X	0.4	2.90
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.95	

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

STM FINANCIAL

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE STM FINANCIAL

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	57	59	3.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	235	199	-15.3%
CONTROVERSIAS	231	197	-14.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	28	19	-32.1%
Gestión Redeco (Cobranza)	188	172	-8.5%
Conciliación	15	6	-60.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	2	-50.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	292	258	-11.6%

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

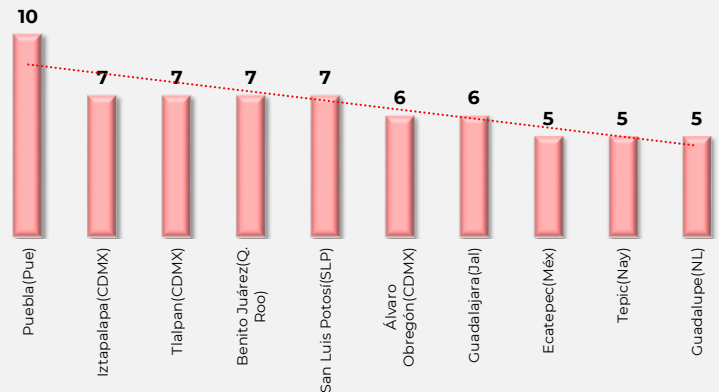
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	4,448
STM FINANCIAL	258
Participación	5.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 90 municipios del país se registran al menos una reclamación de STM Financiera, de éstos, **27** concentran el **60%** de las quejas.



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

TOP 10

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



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	50	25.1%
Entre 40 a 49 años	66	33.2%
Entre 50 a 59 años	50	25.1%
Entre 60 a 69 años	25	12.6%
Entre 70 a 79 años	8	4.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	199	100.0%

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	235	100.0	199	100.0	-15.3
Gestión de Cobranza (REDECO)	178	75.7	156	78.4	-12.4
Crédito al auto	49	20.9	30	15.1	-38.8
Tarjeta de crédito	2	0.9	6	3.0	200.0
Crédito personal	2	0.9	3	1.5	50.0
Resto de Productos	4	1.7	4	2.0	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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

1/ Incluye: Arrendamiento financiero, 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)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	2022	2023	2023	2022	2023	2022	2023
	SOFOM ER	231.1	280.8	8.44	30.6	33.7	21

INSTITUCIÓN	STM FINANCIAL	-	-	8.20	12.2	29.2	12	13
-------------	---------------	---	---	------	------	------	----	----

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

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

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

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

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

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

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

STM FINANCIAL

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Arrendadora y Factor Banorte	8.67	10.00	9.20	0.00	0.00	0.00	9.20
2	GM Financiera de México	9.33	8.00	8.80	0.00	0.00	0.00	8.80
3	Cetelem	8.81	8.23	8.58	0.00	0.00	0.00	8.58
4	STM Financiera	7.83	8.75	8.20	0.00	0.00	0.00	8.20
5	Consupago	8.42	7.25	7.95	0.00	0.00	0.00	7.95
6	Fisofo	8.09	7.50	7.86	0.00	0.00	0.00	7.86
7	Santander Inclusión Financiera	7.27	8.50	7.76	0.00	0.00	0.00	7.76
8	Invex Consumo	6.99	8.53	7.60	0.03	0.00	0.00	7.58
9	Ford Credit de México	6.89	7.60	7.17	0.05	0.00	0.00	7.12
10	Opcipres	5.74	7.67	6.51	0.00	0.00	0.00	6.51
	Promedio del Sector	9.05	9.18	8.45				8.44

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	6	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	6	** 40	6.67	9.87	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	6	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	6	2	33.33	3.47	
	Calificación del proceso	100.00				78.34	
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	6	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			78.34	

El puntaje 78.34 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

STM FINANCIAL 78.34 / 10 = 7.83 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	1	0	0.00	15.00	✓
	Informes no Razonados	25.00	1	1	1.00	12.50	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	1	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	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				87.50	

El puntaje 87.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

STM FINANCIAL 87.50 / 10 = 8.75 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	7.83	X	0.6	4.70
	Conciliación	8.75	X	0.4	3.50
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.20

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CETELEM

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	141	340	141.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	176	255	44.9%
CONTROVERSIAS	174	250	43.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	58	102	75.9%
Gestión Redeco (Cobranza)	99	129	30.3%
Conciliación	17	19	11.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	4	300.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	317	595	87.7%

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

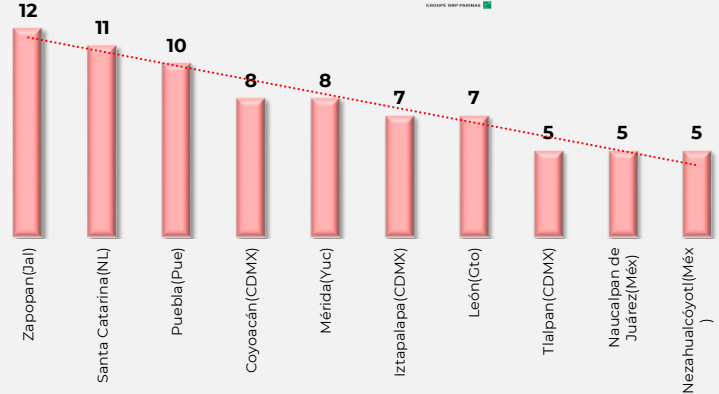
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	4,448
cetelem	595
Participación	13.4%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 96 municipios del país se registran al menos una reclamación de Cetelem, de éstos, **33** concentran el **60%** de las quejas.



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

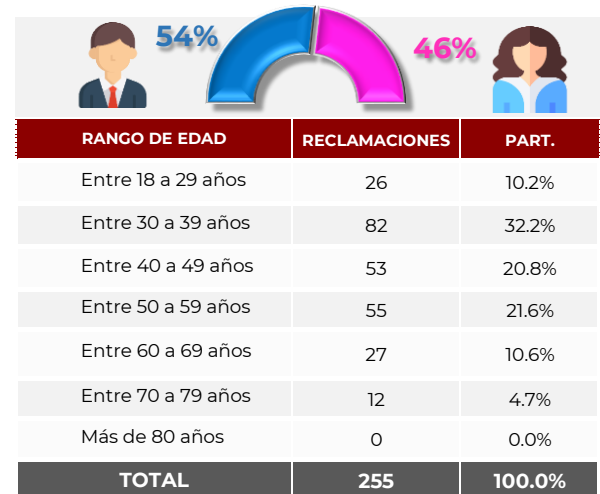
TOP 10

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



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	176	100.0	255	100.0	44.9
Crédito al auto	106	60.2	176	69.0	66.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	61	34.7	66	25.9	8.2
Crédito con garantía prendaria	1	0.6	3	1.2	200.0
Resto de Productos	8	4.5	10	3.9	-

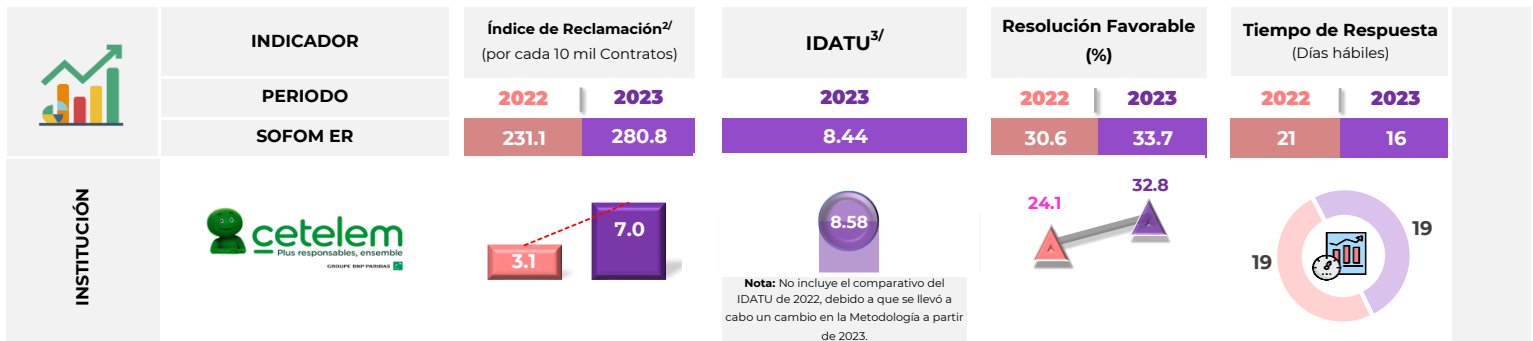
Crédito con garantía prendaria fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito personal, Crédito de nómina, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES

(Controversias)



2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	323	429	32.8%
Consultas	184	166	-9.8%
Controversias:	139	263	89.2%
Aclaraciones	27	18	-33.3%
Reclamaciones	112	245	118.8%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
UNE	42	125	197.6%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	56	100	78.6%
Correo electrónico	4	18	350.0%
Teléfono	36	14	-61.1%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	6	-
Resto	1	0	-100.0%
TOTAL	139	263	89.2%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	139	229	87.1%
En trámite	0	34	12.9%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- 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^{2/}
- c) **Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

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

^{2/} 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	Arrendadora y Factor Banorte	8.67	10.00	9.20	0.00	0.00	0.00	9.20
2	GM Financiera de México	9.33	8.00	8.80	0.00	0.00	0.00	8.80
3	Cetelem	8.81	8.23	8.58	0.00	0.00	0.00	8.58
4	STM Financiera	7.83	8.75	8.20	0.00	0.00	0.00	8.20
5	Consumo	8.42	7.25	7.95	0.00	0.00	0.00	7.95
6	Fisofo	8.09	7.50	7.86	0.00	0.00	0.00	7.86
7	Santander Inclusión Financiera	7.27	8.50	7.76	0.00	0.00	0.00	7.76
8	Invex Consumo	6.99	8.53	7.60	0.03	0.00	0.00	7.58
9	Ford Credit de México	6.89	7.60	7.17	0.05	0.00	0.00	7.12
10	Opcipres	5.74	7.67	6.51	0.00	0.00	0.00	6.51
Promedio del Sector		9.05	9.18	8.45				8.44

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)							
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	49	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	49	** 755	15.41	3.15	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	49	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	49	0	0.00	20.00	✓
	Calificación del proceso	100.00				88.15	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:							
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	49	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				CALIFICACIÓN FINAL	88.15	

El puntaje 88.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.15 / 10 = 8.81 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	10	0	0.00	15.00	✓
	Informes no Razonados	25.00	10	7	0.70	16.25	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	10	6	60.00	6.00	
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	10	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	10	0	0.00	30.00	✓
	Calificación del proceso	100.00				82.25	

El puntaje 82.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.25 / 10 = 8.23 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	8.81	X	0.6	5.29
	Conciliación	8.23	X	0.4	3.29
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.58

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GM FINANCIAL DE MÉXICO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	257	312	21.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	303	249	-17.8%
CONTROVERSIAS	296	247	-16.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	117	103	-12.0%
Gestión Redeco (Cobranza)	143	128	-10.5%
Conciliación	36	16	-55.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	1	-83.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	560	561	0.2%

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

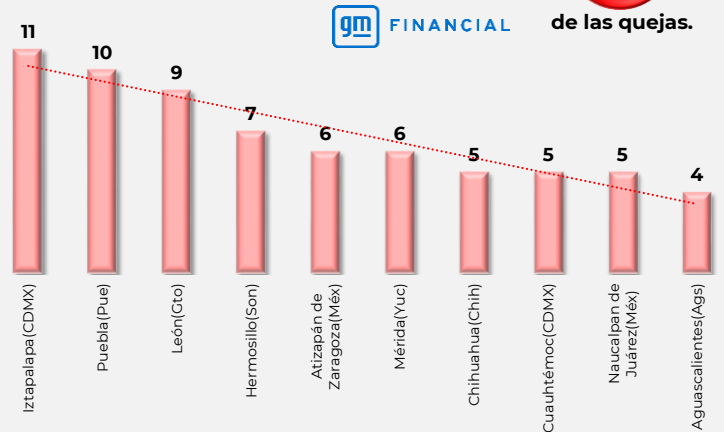
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

	4,448
	561
Participación	12.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

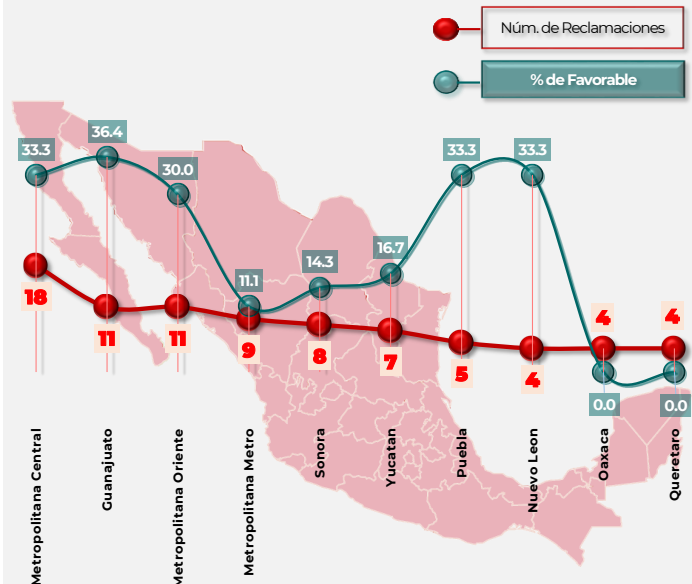
En 107 municipios del país se registran al menos una reclamación de GM Financiera de México, de éstos, 36 concentran el **60%** de las quejas.



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

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	15	6.0%
Entre 30 a 39 años	71	28.5%
Entre 40 a 49 años	49	19.7%
Entre 50 a 59 años	59	23.7%
Entre 60 a 69 años	35	14.1%
Entre 70 a 79 años	18	7.2%
Más de 80 años	2	0.8%
TOTAL	249	100.0%

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	303	100.0	249	100.0	-17.8
Crédito al auto	170	56.1	123	49.4	-27.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	115	38.0	108	43.4	-6.1
Arrendamiento financiero	1	0.3	2	0.8	100.0
Resto de Productos	17	5.6	16	6.4	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

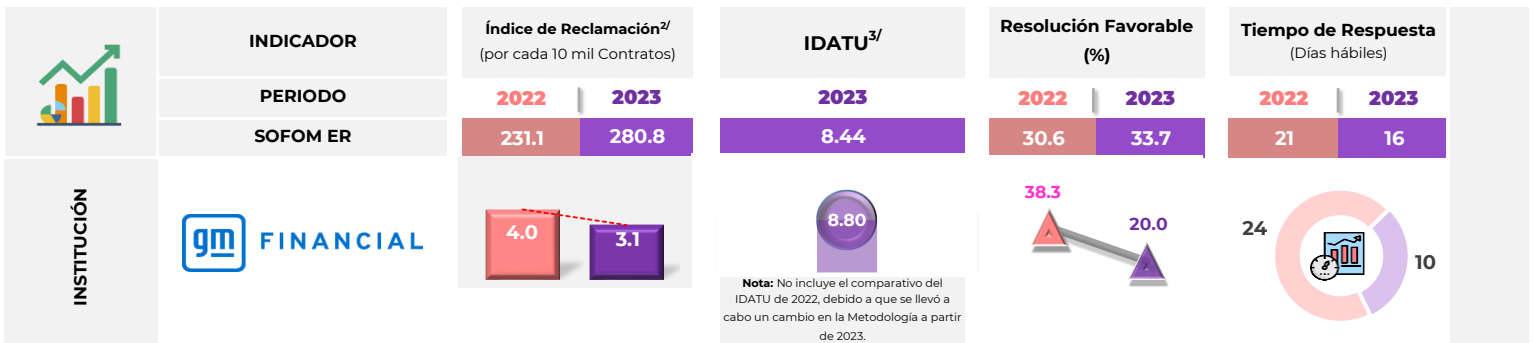
Arrendamiento financiero fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito hipotecario, Crédito personal, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES

(Controversias)



2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	177	135	-23.7%
Consultas	0	0	-
Controversias:	177	135	-23.7%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	177	135	-23.7%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	118	101	-14.4%
Correo electrónico	46	23	-50.0%
Teléfono	13	8	-38.5%
Resto	0	3	-
TOTAL	177	135	-23.7%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	177	135	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) **Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión 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^{2/}
- c) **Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

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

^{2/} 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 estadística@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	Arrendadora y Factor Banorte	8.67	10.00	9.20	0.00	0.00	0.00	9.20
2	GM Financiamiento de México	9.33	8.00	8.80	0.00	0.00	0.00	8.80
3	Cetelem	8.81	8.23	8.58	0.00	0.00	0.00	8.58
4	STM Financiamiento	7.83	8.75	8.20	0.00	0.00	0.00	8.20
5	Consumo	8.42	7.25	7.95	0.00	0.00	0.00	7.95
6	Fisofo	8.09	7.50	7.86	0.00	0.00	0.00	7.86
7	Santander Inclusión Financiera	7.27	8.50	7.76	0.00	0.00	0.00	7.76
8	Invex Consumo	6.99	8.53	7.60	0.03	0.00	0.00	7.58
9	Ford Credit de México	6.89	7.60	7.17	0.05	0.00	0.00	7.12
10	Opcipres	5.74	7.67	6.51	0.00	0.00	0.00	6.51
	Promedio del Sector	9.05	9.18	8.45				8.44

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	53	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	53	**	335	6.32	10.14
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	53	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	53	2	3.77	18.13	
Calificación del proceso	100.00					93.27
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	53	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	93.27

El puntaje 93.27 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.27 / 10 = 9.33 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	5	3	60.00	0.00	
Informes no Razonados	25.00	5	2	0.40	20.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	5	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	5	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	5	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: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.33	X	0.6
Conciliación	8.00	X	0.4	3.20
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.80

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



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE
ARRENDADORA Y FACTOR BANORTE**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	16	17	6.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	16	247	1443.8%
CONTROVERSIAS	15	246	1540.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	7	6	-14.3%
Gestión Redeco (Cobranza)	4	240	5900.0%
Conciliación	4	0	-100.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	32	264	725.0%

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

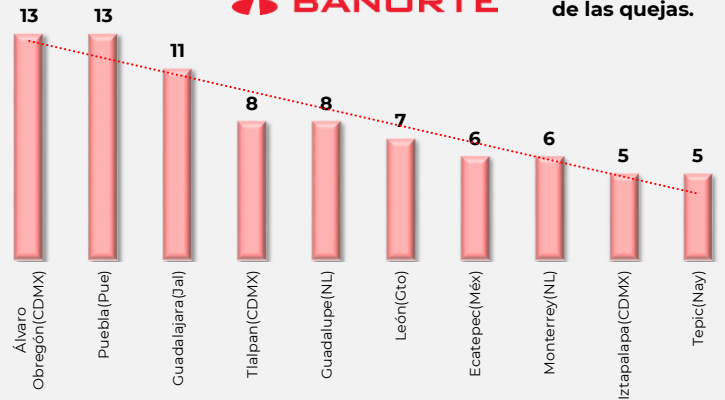
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

	4,448
	264
Participación	5.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 112 municipios del país se registran al menos una reclamación de Arrendadora y Factor Banorte, de éstos, 31 concentran el **60%** de las quejas.



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

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



(*) 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	0	0.0%
Entre 40 a 49 años	49	19.8%
Entre 50 a 59 años	99	40.1%
Entre 60 a 69 años	99	40.1%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	247	100.0%

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO



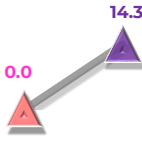

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	16	100.0	247	100.0	1443.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0.0	228	92.3	-
Crédito de nómina	0	0.0	6	2.4	-
Crédito hipotecario	6	37.5	4	1.6	-33.3
Tarjeta de crédito	3	18.8	3	1.2	0.0
Resto de Productos	7	43.8	6	2.4	-

Crédito personal fueron los productos que porcentualmente tuvieron una mayor disminución.

1/ Incluye: Crédito personal, Crédito al auto, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/}	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)
	2022	2023	2023	2022	2023
	SOFOM ER				
	231.1	280.8	8.44	30.6	33.7
INSTITUCIÓN					

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

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

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

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

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

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Arrendadora y Factor Banorte	8.67	10.00	9.20	0.00	0.00	0.00	9.20
2	GM Financiera de México	9.33	8.00	8.80	0.00	0.00	0.00	8.80
3	Cetelem	8.81	8.23	8.58	0.00	0.00	0.00	8.58
4	STM Financiera	7.83	8.75	8.20	0.00	0.00	0.00	8.20
5	Consupago	8.42	7.25	7.95	0.00	0.00	0.00	7.95
6	Fisofo	8.09	7.50	7.86	0.00	0.00	0.00	7.86
7	Santander Inclusión Financiera	7.27	8.50	7.76	0.00	0.00	0.00	7.76
8	Invex Consumo	6.99	8.53	7.60	0.03	0.00	0.00	7.58
9	Ford Credit de México	6.89	7.60	7.17	0.05	0.00	0.00	7.12
10	Opcipres	5.74	7.67	6.51	0.00	0.00	0.00	6.51
Promedio del Sector		9.05	9.18	8.45				8.44

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	4	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	4	** 69	17.25	1.73
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	4	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	4	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				86.73
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	4	0	0.00	0.00
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			86.73

El puntaje 86.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BANORTE 86.73 / 10 = 8.67 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2023)						
CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	0	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:

BANORTE 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	8.67	X	0.6	5.20
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.20