

Ficha Estadística

Presidencia Condusef
Sofom E.R.
Enero - Diciembre 2023



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



25 AÑOS
A FAVOR DE LAS PERSONAS
USUARIAS DE SERVICIOS
FINANCIEROS

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUPAGO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	258	275	6.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	197	126	-36.0%
CONTROVERSIAS	194	119	-38.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	125	94	-24.8%
Gestión Redeco (Cobranza)	50	7	-86.0%
Conciliación	19	18	-5.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	3	5	66.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	2	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	455	401	-11.9%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

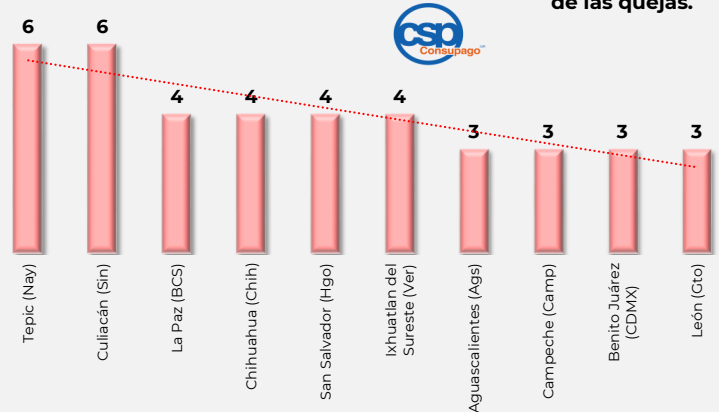
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

	8,210
	401
Participación	4.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

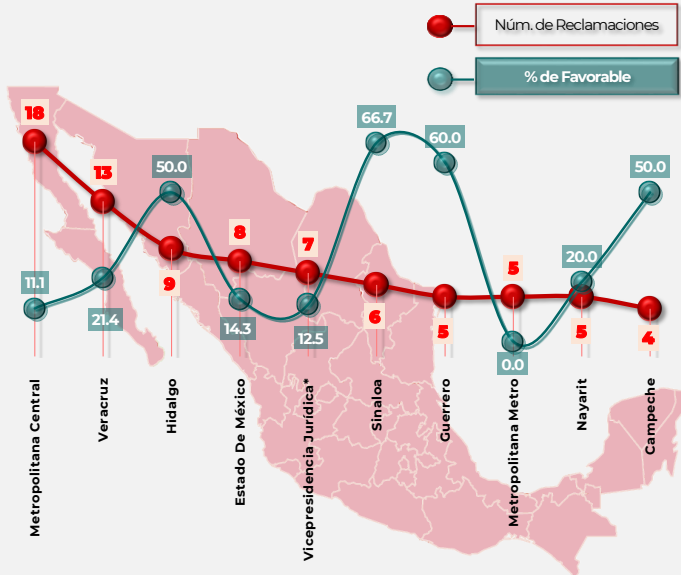
En 62 municipios del país se registran al menos una reclamación de Consupago, de éstos, **26** concentran el **60%** de las quejas.



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

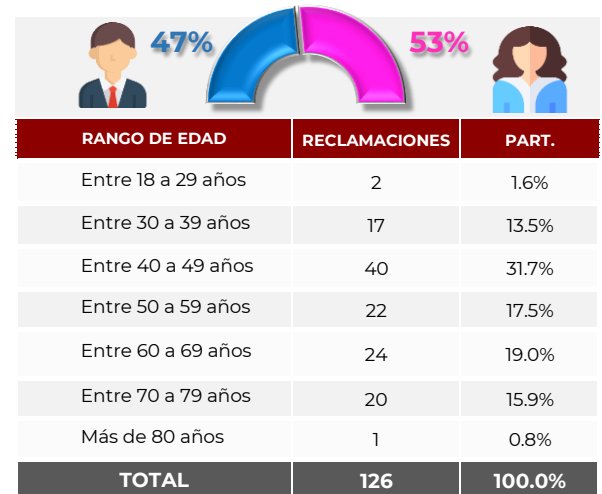
TOP 10

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	197	100.0	126	100.0	-36.0
Crédito personal	99	50.3	73	57.9	-26.3
Crédito de nómina	62	31.5	37	29.4	-40.3
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	17	8.6	7	5.6	-58.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	1	0.5	4	3.2	300.0
Resto de Productos ^{1/}	18	9.1	5	4.0	-

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

^{1/} Incluye: Crédito al auto, Servicio en sucursal y/o UNE, 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	234.5	183.3	8.60	28.4	34.5
INSTITUCIÓN	-	-	5.88	25.7	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 (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE. Si la institución no cuenta con información de contratos registrados, no se calcula el Índice de Reclamación.

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	117,317	96,370	-17.9%
Consultas	90,391	71,130	-21.3%
Controversias:	26,926	25,240	-6.3%
Aclaraciones	17,211	13,184	-23.4%
Reclamaciones	9,715	12,056	24.1%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	16,334	15,714	-3.8%
Página de internet	6	6,873	114450.0%
Correo electrónico	2,598	2,540	-2.2%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	124	94	-24.2%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	29	19	-34.5%
Sucursales	7,835	0	-100.0%
TOTAL	26,926	25,240	-6.3%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	25,472	24,210	95.9%
En trámite	1,454	1,030	4.1%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) **Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión 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	9.01	10.00	9.41	0.00	0.00	0.00	9.41
2	GM Financiera de México	9.10	9.56	9.28	0.00	0.00	0.00	9.28
3	Santander Inclusión Financiera	8.69	10.00	9.22	0.00	0.00	0.00	9.22
4	Ford Credit de México	9.38	8.01	8.83	0.05	0.00	0.00	8.78
5	Fisofo	8.46	8.71	8.56	0.00	0.00	0.00	8.56
6	Opcipres	8.18	8.83	8.44	0.00	0.00	0.00	8.44
7	STM Financiera	9.18	7.25	8.41	0.00	0.00	0.00	8.41
8	Cetelem	8.02	8.73	8.30	0.00	0.00	0.00	8.30
9	Invex Consumo	8.56	7.90	8.29	0.00	0.00	0.00	8.29
10	Consupago	5.80	6.00	5.88	0.00	0.00	0.00	5.88
	Promedio del Sector	9.26	9.41	8.61				8.60



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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.0% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	13	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	13	**	115	8.85	9.69
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	13	2	15.38	0.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	13	4	30.77	13.85	
Calificación del proceso	100.00				58.54	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	13	1	7.69	0.50	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				CALIFICACIÓN FINAL	58.04	

El puntaje 58.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

58.04 / 10 = 5.80 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	1	3	300.00	0.00	
Informes no Razonados	25.00	1	2	2.00	0.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	1	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	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				60.00	

El puntaje 60.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

60.00 / 10 = 6.00 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	5.80	X 0.6	3.48
	Conciliación	6.00	X 0.4	2.40
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			5.88

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 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	149	610	309.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	295	751	154.6%
CONTROVERSIAS	287	739	157.5%
Gestión Ordinaria	63	8	-87.3%
Gestión Electrónica	0	263	-
Gestión Redeco (Cobranza)	214	430	100.9%
Conciliación	10	38	280.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	11	175.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	2	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	444	1,361	206.5%

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

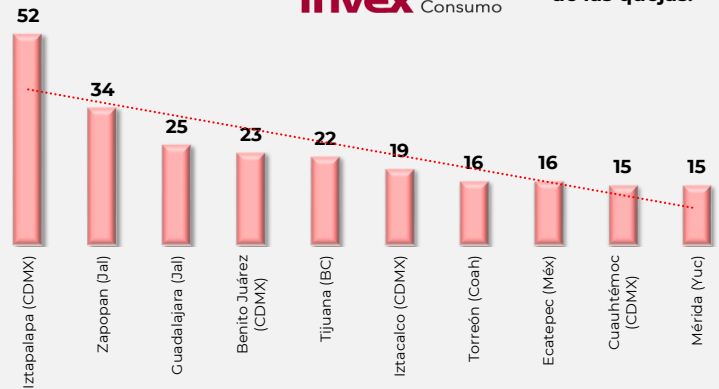
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	8,210
invex Consumo	1,361
Participación invex Consumo	16.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 155 municipios del país se registran al menos una reclamación de Invex Consumo, de éstos, **33** concentran el **60%** de las quejas.



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

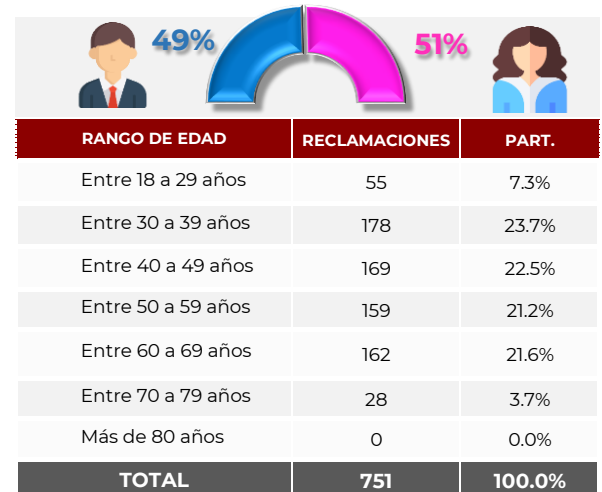
TOP 10

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

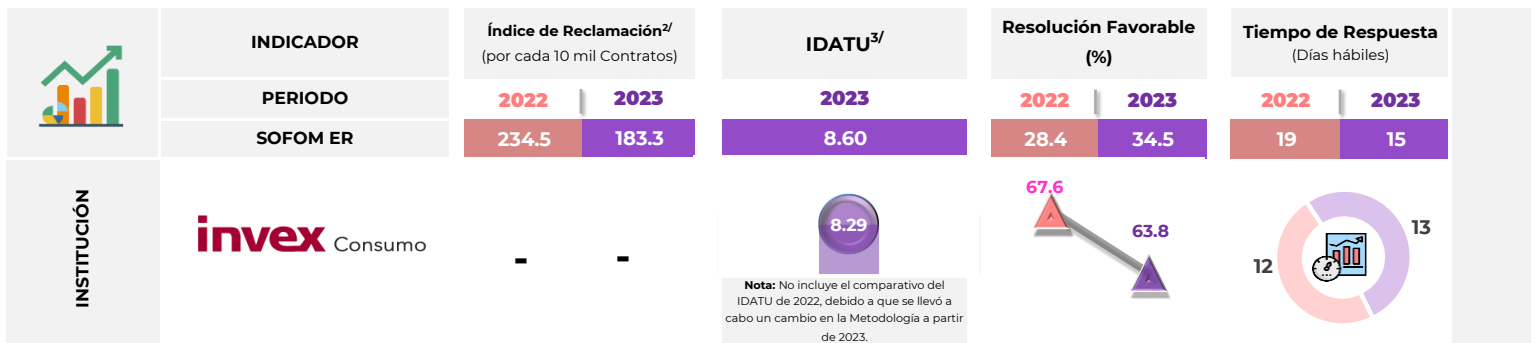
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	295	100.0	751	100.0	154.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	205	69.5	411	54.7	100.5
Tarjeta de crédito	77	26.1	314	41.8	307.8
Crédito personal	3	1.0	7	0.9	133.3
Resto de Productos ^{1/}	10	3.4	19	2.5	-

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

^{1/} Incluye: Crédito hipotecario, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	35,466	37,009	4.4%
Consultas	21,066	18,005	-14.5%
Controversias:	14,400	19,004	32.0%
Aclaraciones	12,997	0	-100.0%
Reclamaciones	1,403	19,004	1254.5%

Medio de Recepción		2022	2023	Var.
CONTROVERSIAS	Teléfono	12,997	17,094	31.5%
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	552	951	72.3%
	UNE	814	948	16.5%
	CONDUSEF-Gestión ordinaria	37	11	-70.3%
TOTAL	14,400	19,004	32.0%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
	Concluidos	14,400	19,004	100.0%
	En trámite	0	0	0.0%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

^{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	9.01	10.00	9.41	0.00	0.00	0.00	9.41
2	GM Financiera de México	9.10	9.56	9.28	0.00	0.00	0.00	9.28
3	Santander Inclusión Financiera	8.69	10.00	9.22	0.00	0.00	0.00	9.22
4	Ford Credit de México	9.38	8.01	8.83	0.05	0.00	0.00	8.78
5	Fisofo	8.46	8.71	8.56	0.00	0.00	0.00	8.56
6	Opcipres	8.18	8.83	8.44	0.00	0.00	0.00	8.44
7	STM Financiera	9.18	7.25	8.41	0.00	0.00	0.00	8.41
8	Cetelem	8.02	8.73	8.30	0.00	0.00	0.00	8.30
9	Invox Consumo	8.56	7.90	8.29	0.00	0.00	0.00	8.29
10	Consumo	5.80	6.00	5.88	0.00	0.00	0.00	5.88
	Promedio del Sector	9.26	9.41	8.61				8.60

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.0% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	57	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	57	** 539	9.46	9.33	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	57	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	57	25	43.86	11.23	
	Calificación del proceso	100.00				85.55	
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	57	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			85.55	

El puntaje 85.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

invex Consumo $85.55 / 10 = 8.56$ de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	7	8	114.29	9.29	
	Informes no Razonados	25.00	7	7	1.00	12.50	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	7	1	14.29	12.86	
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	8	1	12.50	14.38	
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	0	0	0.00	30.00	✓
	Calificación del proceso	100.00				79.02	

El puntaje 79.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

invex Consumo $79.02 / 10 = 7.90$ de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.56	X	0.6
Conciliación	7.90	X	0.4	3.16
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.29

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE
CETELEM

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	335	586	74.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	378	499	32.0%
CONTROVERSIAS	371	485	30.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	130	189	45.4%
Gestión Redeco (Cobranza)	209	257	23.0%
Conciliación	32	39	21.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	13	116.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	713	1,085	52.2%

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

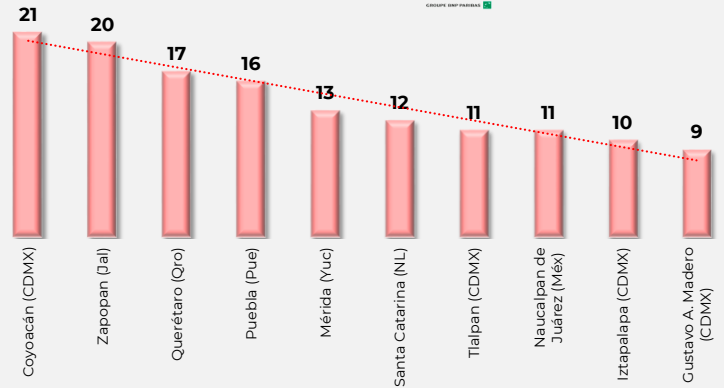
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	8,210
cetelem	1,085
Participación	13.2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 132 municipios del país se registran al menos una reclamación de Cetelem, de éstos, 34 concentran el **60%** de las quejas.



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

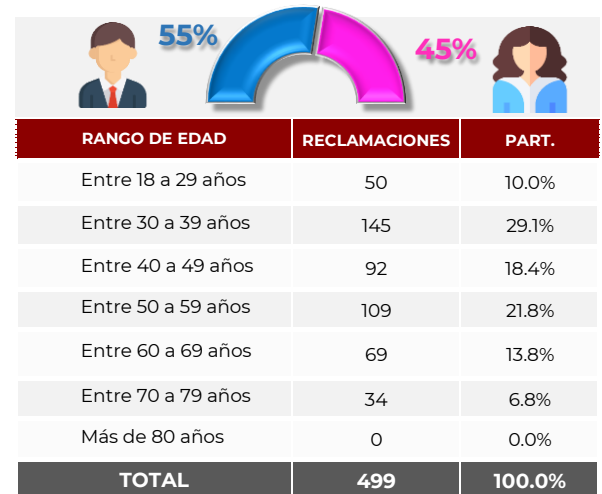
TOP 10

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	378	100.0	499	100.0	32.0
Crédito al auto	232	61.4	320	64.1	37.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	120	31.7	143	28.7	19.2
Crédito personal	13	3.4	14	2.8	7.7
Crédito con garantía prendaria	1	0.3	9	1.8	800.0
Resto de Productos ^{1/}	12	3.2	13	2.6	-

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

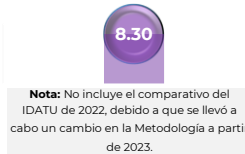
^{1/} Incluye: Crédito de nómina, Crédito hipotecario, entre otros.

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				
	234.5	183.3	8.60	28.4	34.5
	19	15			

INSTITUCIÓN



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

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	684	754	10.2%
Consultas	356	275	-22.8%
Controversias:	328	479	46.0%
Aclaraciones	66	29	-56.1%
Reclamaciones	262	450	71.8%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	UNE	108	209	93.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	128	187	46.1%	
Teléfono	84	59	-29.8%	
Correo electrónico	7	18	157.1%	
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	6	-	
Página de internet	1	0	-100.0%	
TOTAL	328	479	46.0%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	328	479	100.0%	
En trámite	0	0	0.0%	

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{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	9.01	10.00	9.41	0.00	0.00	0.00	9.41
2	GM Financiera de México	9.10	9.56	9.28	0.00	0.00	0.00	9.28
3	Santander Inclusión Financiera	8.69	10.00	9.22	0.00	0.00	0.00	9.22
4	Ford Credit de México	9.38	8.01	8.83	0.05	0.00	0.00	8.78
5	Fisofo	8.46	8.71	8.56	0.00	0.00	0.00	8.56
6	Opcipres	8.18	8.83	8.44	0.00	0.00	0.00	8.44
7	STM Financiera	9.18	7.25	8.41	0.00	0.00	0.00	8.41
8	Cetelem	8.02	8.73	8.30	0.00	0.00	0.00	8.30
9	Invex Consumo	8.56	7.90	8.29	0.00	0.00	0.00	8.29
10	Consumo	5.80	6.00	5.88	0.00	0.00	0.00	5.88
	Promedio del Sector	9.26	9.41	8.61				8.60

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.0% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	37	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	37	**	562	15.19	5.89
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	37	2	5.41	19.46	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	37	0	0.00	20.00	✓
Calificación del proceso	100.00				80.35	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	37	1	2.70	0.18	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución						
CALIFICACIÓN FINAL					80.17	

El puntaje 80.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.17 / 10 = 8.02 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	11	9	81.82	10.91	
Informes no Razonados	25.00	11	4	0.36	20.45	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	11	3	27.27	10.91	
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				87.27	

El puntaje 87.27 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.27 / 10 = 8.73 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.02	X	0.6
Conciliación	8.73	X	0.4	3.49
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.30

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 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	107	110	2.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	417	342	-18.0%
CONTROVERSIAS	408	339	-16.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	43	43	0.0%
Gestión Redeco (Cobranza)	343	287	-16.3%
Conciliación	22	9	-59.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	8	3	-62.5%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	524	452	-13.7%

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

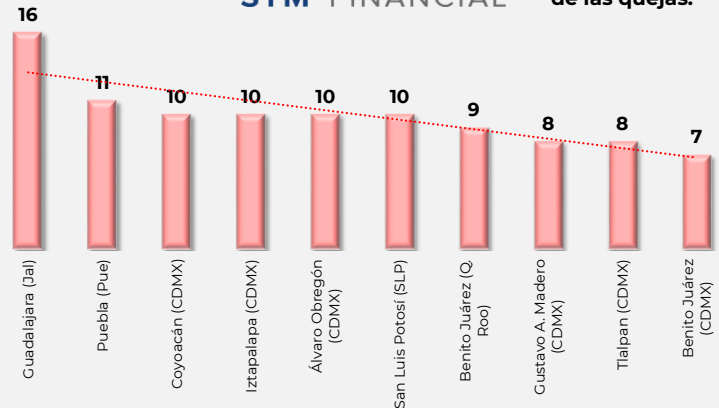
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	8,210
STM FINANCIAL	452
Participación STM FINANCIAL	5.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

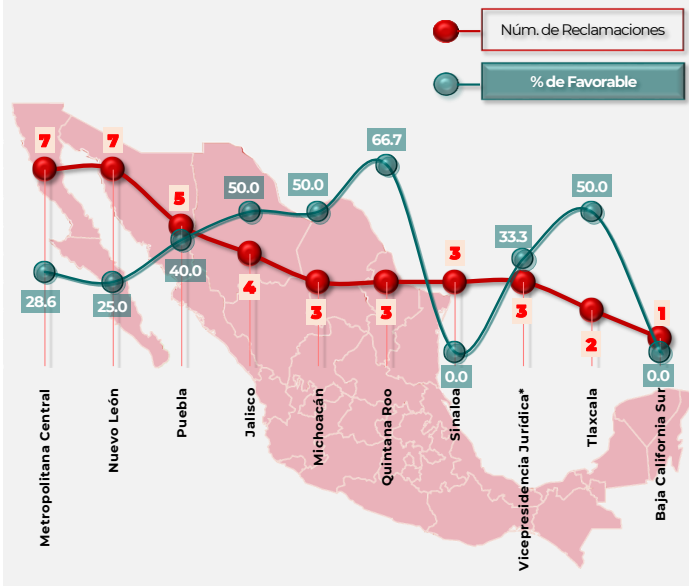
En 121 municipios del país se registran al menos una reclamación de STM Financiera, de éstos, **30** concentran el **60%** de las quejas.



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

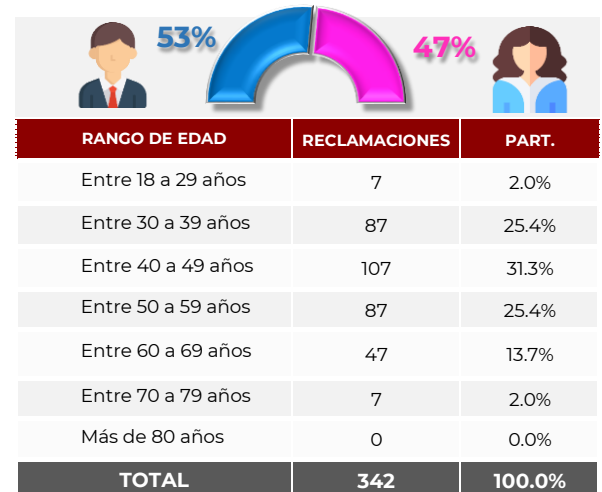
TOP 10

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



(*) 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	417	100.0	342	100.0	-18.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	325	77.9	262	76.6	-19.4
Crédito al auto	78	18.7	59	17.3	-24.4
Tarjeta de crédito	3	0.7	9	2.6	200.0
Crédito personal	2	0.5	3	0.9	50.0
Resto de Productos ^{1/}	9	2.2	9	2.6	-

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						
	234.5	183.3	8.60	28.4	34.5	19	15

INSTITUCIÓN	STM FINANCIAL	-	-	8.41	15.6	34.6	14	12
-------------	---------------	---	---	------	------	------	----	----

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

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

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	211	235	11.4%
Consultas	134	134	0.0%
Controversias:	77	101	31.2%
Aclaraciones	28	42	50.0%
Reclamaciones	49	59	20.4%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	43	43	0.0%
Sucursales	6	30	400.0%	
Página de internet	7	15	114.3%	
Correo electrónico	3	10	233.3%	
Teléfono	12	2	-83.3%	
Resto	6	1	-83.3%	
TOTAL	77	101	31.2%	
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.	
	Concluidos	77	101	100.0%
	En trámite	0	0	0.0%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

^{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	9.01	10.00	9.41	0.00	0.00	0.00	9.41
2	GM Financiera de México	9.10	9.56	9.28	0.00	0.00	0.00	9.28
3	Santander Inclusión Financiera	8.69	10.00	9.22	0.00	0.00	0.00	9.22
4	Ford Credit de México	9.38	8.01	8.83	0.05	0.00	0.00	8.78
5	Fisofo	8.46	8.71	8.56	0.00	0.00	0.00	8.56
6	Opcipres	8.18	8.83	8.44	0.00	0.00	0.00	8.44
7	STM Financiera	9.18	7.25	8.41	0.00	0.00	0.00	8.41
8	Cetelem	8.02	8.73	8.30	0.00	0.00	0.00	8.30
9	Invex Consumo	8.56	7.90	8.29	0.00	0.00	0.00	8.29
10	Consumo	5.80	6.00	5.88	0.00	0.00	0.00	5.88
	Promedio del Sector	9.26	9.41	8.61				8.60

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.0% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

(**) El IDATU corresponde al cierre del 2023 (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	13	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	13	** 110	8.46	9.92	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	13	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	13	2	15.38	16.92	
	Calificación del proceso	100.00				91.85	
	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			91.85	

El puntaje 91.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

STM FINANCIAL 91.85 / 10 = 9.18 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	1	3	300.00	0.00	
	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	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				72.50	

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

STM FINANCIAL 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)]

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	9.18	X	0.6	5.51
	Conciliación	7.25	X	0.4	2.90
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			8.41	

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE OPCIPRES

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	362	211	-41.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	729	716	-1.8%
CONTROVERSIAS	726	713	-1.8%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	212	100	-52.8%
Gestión Redeco (Cobranza)	457	586	28.2%
Conciliación	56	27	-51.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	3	50.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,091	927	-15.0%

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

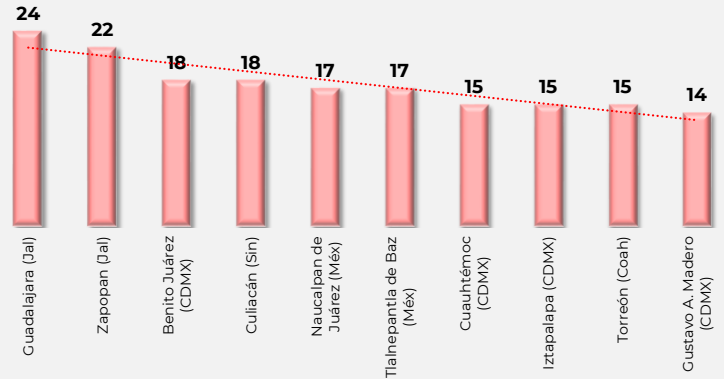
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	8,210
Opcipres compromiso que da confianza	927
Participación	11.3%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

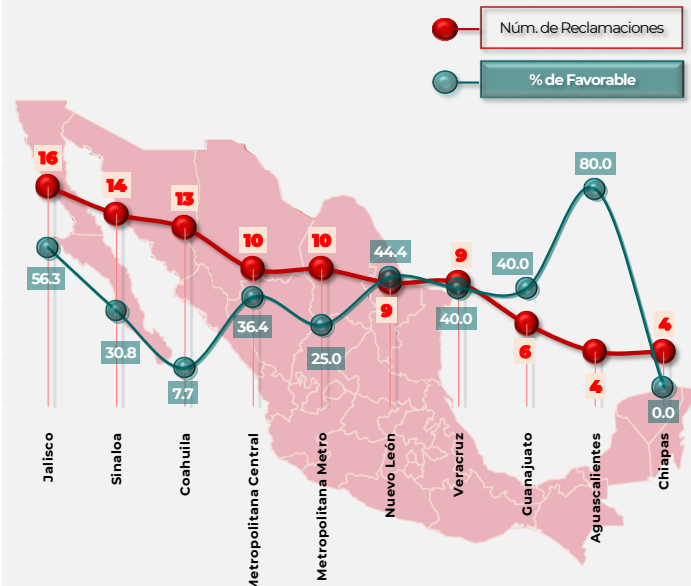
En 203 municipios del país se registran al menos una reclamación de Opcipres, de éstos, **42** concentran el **60%** de las quejas.



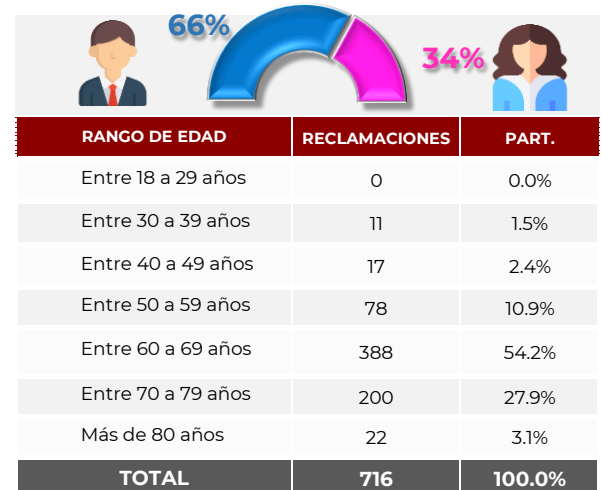
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	729	100.0	716	100.0	-1.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	453	62.1	580	81.0	28.0
Crédito personal	164	22.5	75	10.5	-54.3
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	37	5.1	31	4.3	-16.2
Crédito de nómina	70	9.6	24	3.4	-65.7
Resto de Productos ^{1/}	5	0.7	6	0.8	-

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				
	234.5	183.3	8.60	28.4	34.5
INSTITUCIÓN			8.44	25.1	35.2
				15	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 (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE. Si la institución no cuenta con información de contratos registrados, no se calcula el índice de Reclamación.

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	40,327	28,393	-29.6%
Consultas	26,319	19,078	-27.5%
Controversias:	14,008	9,315	-33.5%
Aclaraciones	11,205	6,572	-41.3%
Reclamaciones	2,803	2,743	-2.1%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	5,783	5,306	-8.2%
Página de internet	8	3,159	39387.5%
Correo electrónico	1,282	726	-43.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	215	100	-53.5%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	38	23	-39.5%
Resto	6,682	1	-100.0%
TOTAL	14,008	9,315	-33.5%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	12,608	8,969	96.3%
En trámite	1,400	346	3.7%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

^{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	9.01	10.00	9.41	0.00	0.00	0.00	9.41
2	GM Financiera de México	9.10	9.56	9.28	0.00	0.00	0.00	9.28
3	Santander Inclusión Financiera	8.69	10.00	9.22	0.00	0.00	0.00	9.22
4	Ford Credit de México	9.38	8.01	8.83	0.05	0.00	0.00	8.78
5	Fisofo	8.46	8.71	8.56	0.00	0.00	0.00	8.56
6	Opcipres	8.18	8.83	8.44	0.00	0.00	0.00	8.44
7	STM Financiera	9.18	7.25	8.41	0.00	0.00	0.00	8.41
8	Cetelem	8.02	8.73	8.30	0.00	0.00	0.00	8.30
9	Invex Consumo	8.56	7.90	8.29	0.00	0.00	0.00	8.29
10	Consumo	5.80	6.00	5.88	0.00	0.00	0.00	5.88
	Promedio del Sector	9.26	9.41	8.61				8.60

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.0% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	16	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	16	** 128	8.00	10.20	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	16	1	6.25	17.81	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	16	1	6.25	18.75	
Calificación del proceso	100.00				81.76	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	16	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	81.76

El puntaje 81.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.76 / 10 = 8.18 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	6	2	33.33	13.33	
Informes no Razonados	25.00	6	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	6	4	66.67	5.00	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	2	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	2	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				88.33	

El puntaje 88.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.33 / 10 = 8.83 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	8.18	X	0.6	4.91
	Conciliación	8.83	X	0.4	3.53
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			8.44	

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

más nómina

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FISOFO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	119	179	50.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	282	337	19.5%
CONTROVERSIAS	279	328	17.6%
Gestión Ordinaria	57	7	-87.7%
Gestión Electrónica	5	79	1480.0%
Gestión Redeco (Cobranza)	205	209	2.0%
Conciliación	12	33	175.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	8	300.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	401	516	28.7%

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

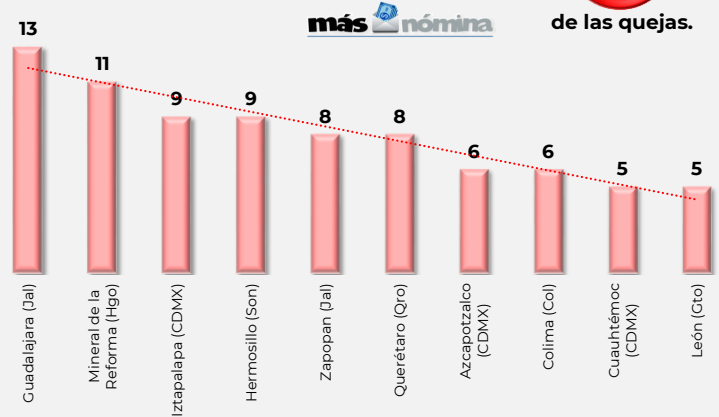
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

	8,210
	516
Participación 	6.3%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 151 municipios del país se registran al menos una reclamación de Fisofo, de éstos, 51 concentran el **60%** de las quejas.



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

TOP 10

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



(*) 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	282	100.0	337	100.0	19.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	196	69.5	199	59.1	1.5
Crédito personal	38	13.5	79	23.4	107.9
Crédito de nómina	42	14.9	40	11.9	-4.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	5	1.8	16	4.7	220.0
Resto de Productos	1	0.4	3	0.9	-

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

Crédito para adultos mayores 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				
	234.5	183.3	8.60	28.4	34.5
INSTITUCIÓN	-		8.56	31.3	15

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

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

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{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	9.01	10.00	9.41	0.00	0.00	0.00	9.41
2	GM Financiera de México	9.10	9.56	9.28	0.00	0.00	0.00	9.28
3	Santander Inclusión Financiera	8.69	10.00	9.22	0.00	0.00	0.00	9.22
4	Ford Credit de México	9.38	8.01	8.83	0.05	0.00	0.00	8.78
5	Fisofo	8.46	8.71	8.56	0.00	0.00	0.00	8.56
6	Opcipres	8.18	8.83	8.44	0.00	0.00	0.00	8.44
7	STM Financiera	9.18	7.25	8.41	0.00	0.00	0.00	8.41
8	Cetelem	8.02	8.73	8.30	0.00	0.00	0.00	8.30
9	Invex Consumo	8.56	7.90	8.29	0.00	0.00	0.00	8.29
10	Consumo	5.80	6.00	5.88	0.00	0.00	0.00	5.88
	Promedio del Sector	9.26	9.41	8.61				8.60

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.0% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	19	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	19	** 128	6.74	10.96
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	19	1	5.26	19.74
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	19	1	5.26	18.95
	Calificación del proceso	100.00				84.64
	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			84.64

El puntaje 84.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.64 / 10 = 8.46 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	6	4	66.67	11.67
	Informes no Razonados	25.00	6	1	0.17	22.92
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	6	3	50.00	7.50
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	4	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	4	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				87.08

El puntaje 87.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.08 / 10 = 8.71 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.46	X	0.6
Conciliación	8.71	X	0.4	3.48
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.56

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FORD CREDIT DE MÉXICO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	84	111	32.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	302	127	-57.9%
CONTROVERSIAS	280	107	-61.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	20	27	35.0%
Gestión Redeco (Cobranza)	230	55	-76.1%
Conciliación	30	25	-16.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	20	17	-15.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	2	100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	386	238	-38.3%

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

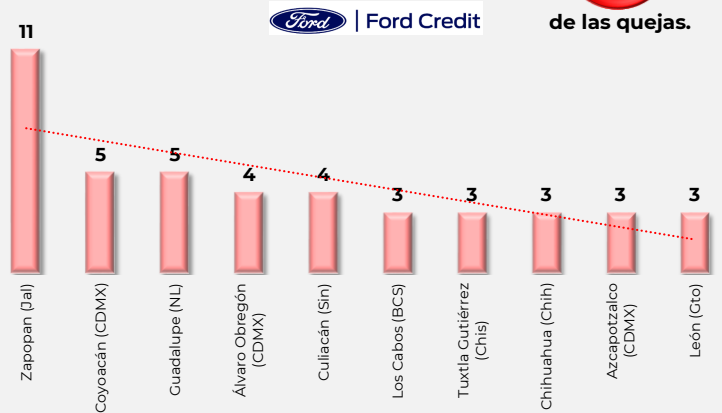
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	8,210
Ford Ford Credit	238
Participación Ford Ford Credit	2.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 59 municipios del país se registran al menos una reclamación de Ford Credit de México, de éstos, 23 concentran el

61%
de las quejas.



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

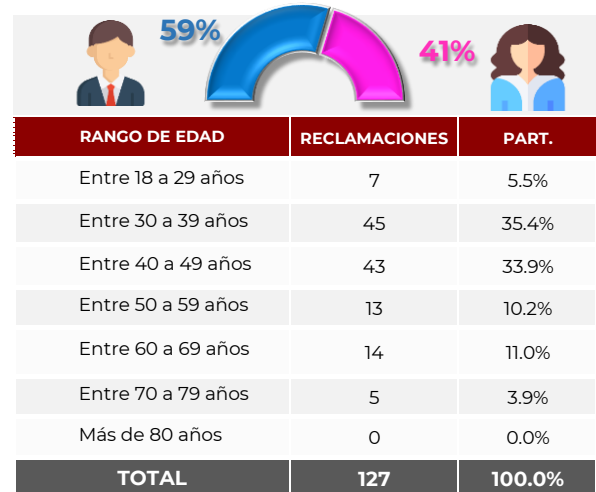
TOP 10

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



(*) 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

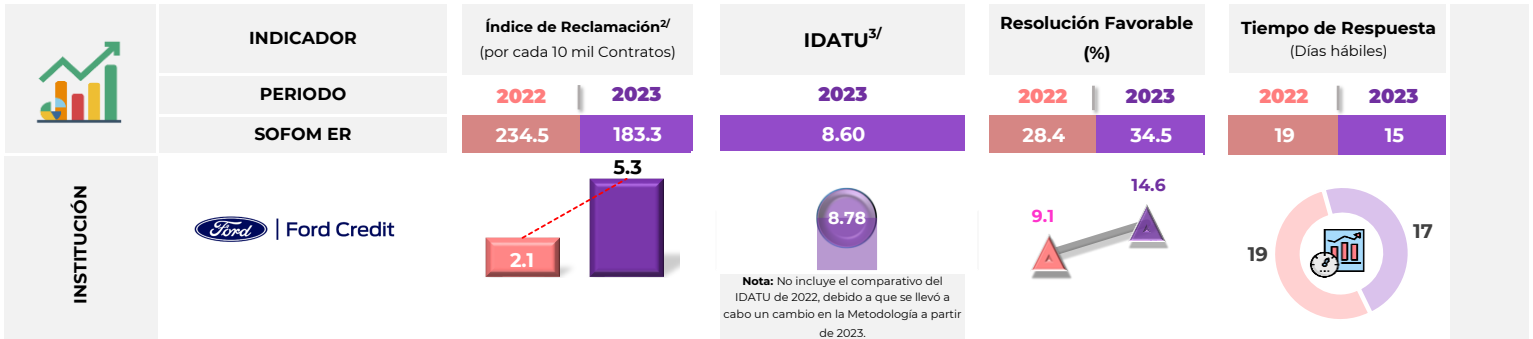
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	302	100.0	127	100.0	-57.9
Crédito al auto	81	26.8	86	67.7	6.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	216	71.5	31	24.4	-85.6
Crédito personal	4	1.3	6	4.7	50.0
Resto de Productos ^{1/}	1	0.3	4	3.1	-

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

^{1/} Incluye: Créditos solidarios y/o grupal, 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 (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	26,024	26,589	2.2%
Consultas	25,692	26,528	3.3%
Controversias:	332	61	-81.6%
Aclaraciones	287	7	-97.6%
Reclamaciones	45	54	20.0%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	16	27	68.8%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	29	24	-17.2%	
Centro de atención telefónica	0	6	-	
Correo electrónico	251	3	-98.8%	
Teléfono	36	1	-97.2%	
TOTAL	332	61	-81.6%	
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.	
	Concluidos	332	57	93.4%
En trámite	0	4	6.6%	

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

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

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

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico 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	9.01	10.00	9.41	0.00	0.00	0.00	9.41
2	GM Financiera de México	9.10	9.56	9.28	0.00	0.00	0.00	9.28
3	Santander Inclusión Financiera	8.69	10.00	9.22	0.00	0.00	0.00	9.22
4	Ford Credit de México	9.38	8.01	8.83	0.05	0.00	0.00	8.78
5	Fisofo	8.46	8.71	8.56	0.00	0.00	0.00	8.56
6	Opcipres	8.18	8.83	8.44	0.00	0.00	0.00	8.44
7	STM Financiera	9.18	7.25	8.41	0.00	0.00	0.00	8.41
8	Cetelem	8.02	8.73	8.30	0.00	0.00	0.00	8.30
9	Invex Consumo	8.56	7.90	8.29	0.00	0.00	0.00	8.29
10	Consumo	5.80	6.00	5.88	0.00	0.00	0.00	5.88
	Promedio del Sector	9.26	9.41	8.61				8.60

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.0% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	9	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	9	** 93	10.33	8.80	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	9	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	9	0	0.00	20.00	✓
Calificación del proceso	100.00				93.80	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	9	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				CALIFICACIÓN FINAL	93.80	

El puntaje 93.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

| Ford Credit **93.80 / 10 = 9.38 de calificación**

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	6	5	83.33	10.83	
Informes no Razonados	25.00	6	3	0.50	18.75	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	6	1	16.67	12.50	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	5	7	140.00	8.00	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	5	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				80.08	

El puntaje 80.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

| Ford Credit **80.08 / 10 = 8.01 de calificación**

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.38	X	0.6
Conciliación	8.01	X	0.4	3.20
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.83

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SANTANDER INCLUSIÓN FINANCIERA

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	18	346	1822.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	20	75	275.0%
CONTROVERSIAS	19	75	294.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	6	56	833.3%
Gestión Redeco (Cobranza)	13	15	15.4%
Conciliación	0	4	-
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	38	421	1007.9%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

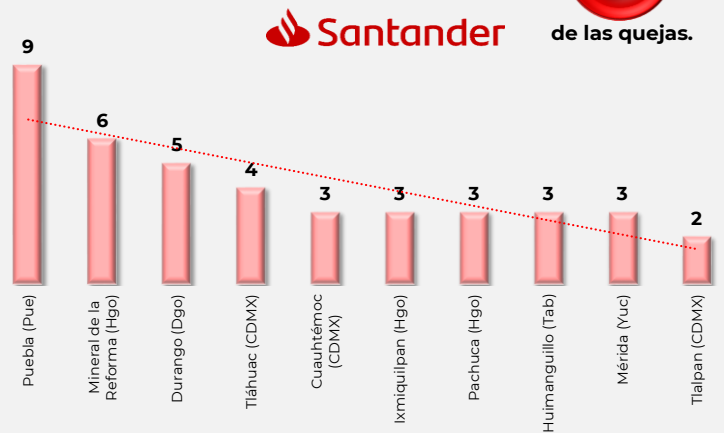
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	8,210
Santander	421
Participación Santander	5.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

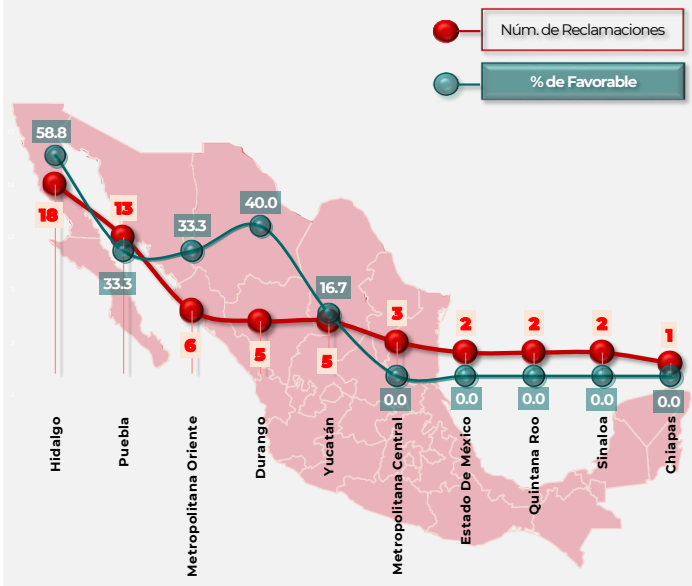
En 39 municipios del país se registran al menos una reclamación de Santander Inclusión Financiera, de éstos, 12 concentran el **60%** de las quejas.



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

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	20	100.0	75	100.0	275.0
Tarjeta de crédito	8	40.0	57	76.0	612.5
Crédito personal	2	10.0	7	9.3	250.0
Créditos solidarios y/o grupal	7	35.0	4	5.3	-42.9
Resto de Productos ^{1/}	3	15.0	7	9.3	-

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

Crédito solidario y/o grupal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

^{1/} Incluye: Crédito al auto, Crédito de nómina, Crédito empresarial, 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	234.5	183.3	8.60	28.4	34.5
INSTITUCIÓN	-	-	9.22	20.0	36.2
				23	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 (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE. Si la institución no cuenta con información de contratos registrados, no se calcula el Índice de Reclamación.

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	1	2	100.0%
Consultas	0	0	-
Controversias:	1	2	100.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1	2	100.0%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica		1	2
TOTAL		1	2	100.0%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.	
	Concluidos	1	2	100.0%
	En trámite	0	0	0.0%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF^{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 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	9.01	10.00	9.41	0.00	0.00	0.00	9.41
2	GM Financiera de México	9.10	9.56	9.28	0.00	0.00	0.00	9.28
3	Santander Inclusión	8.69	10.00	9.22	0.00	0.00	0.00	9.22
4	Ford Credit de México	9.38	8.01	8.83	0.05	0.00	0.00	8.78
5	Fisofo	8.46	8.71	8.56	0.00	0.00	0.00	8.56
6	Opcipres	8.18	8.83	8.44	0.00	0.00	0.00	8.44
7	STM Financiera	9.18	7.25	8.41	0.00	0.00	0.00	8.41
8	Cetelem	8.02	8.73	8.30	0.00	0.00	0.00	8.30
9	Invex Consumo	8.56	7.90	8.29	0.00	0.00	0.00	8.29
10	Consumo	5.80	6.00	5.88	0.00	0.00	0.00	5.88
	Promedio del Sector	9.26	9.41	8.61				8.60

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.0% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	3	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	3	** 32	10.67	8.60	
	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	13.33	
	Calificación del proceso	100.00				86.93	
	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	86.93

El puntaje 86.93 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.93 / 10 = 8.69 de calificación

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

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

100.00 / 10 = 10.00 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.69	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.22

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GM FINANCIAL DE MÉXICO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	477	589	23.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	551	515	-6.5%
CONTROVERSIAS	537	509	-5.2%
Gestión Ordinaria	2	0	-100.0%
Gestión Electrónica	198	201	1.5%
Gestión Redeco (Cobranza)	280	273	-2.5%
Conciliación	57	35	-38.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	13	5	-61.5%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,028	1,104	7.4%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

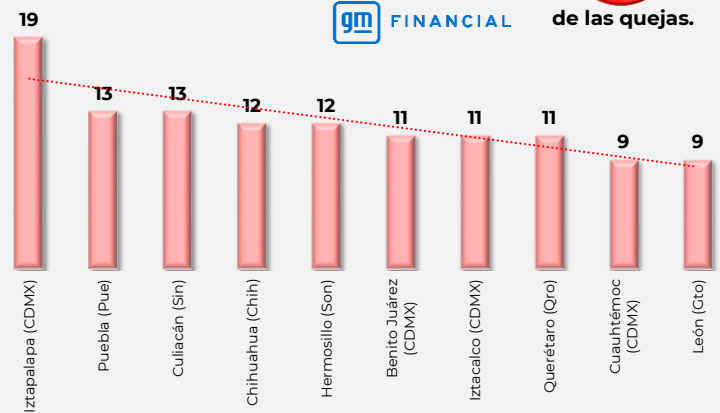
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	8,210
gm FINANCIAL	1,104
Participación gm FINANCIAL	13.4%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

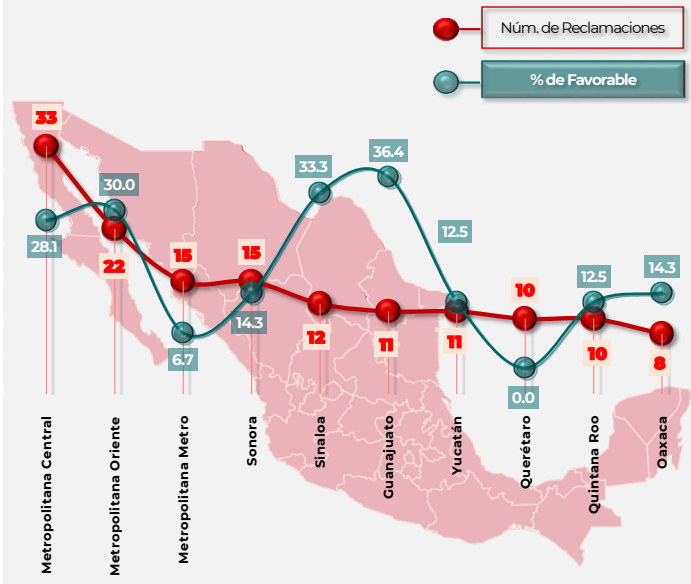
En 152 municipios del país se registran al menos una reclamación de GM Financiera de México, de éstos, 39 concentran el **60%** de las quejas.



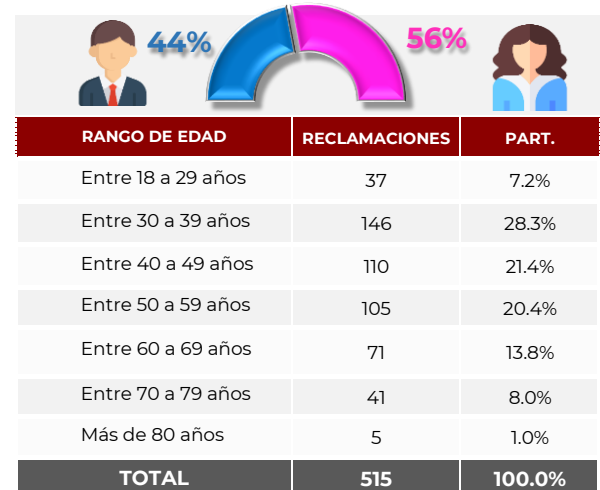
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

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



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	551	100.0	515	100.0	-6.5
Crédito al auto	317	57.5	254	49.3	-19.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	207	37.6	225	43.7	8.7
Arrendamiento financiero	2	0.4	7	1.4	250.0
Resto de Productos ^{1/}	25	4.5	29	5.6	-

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

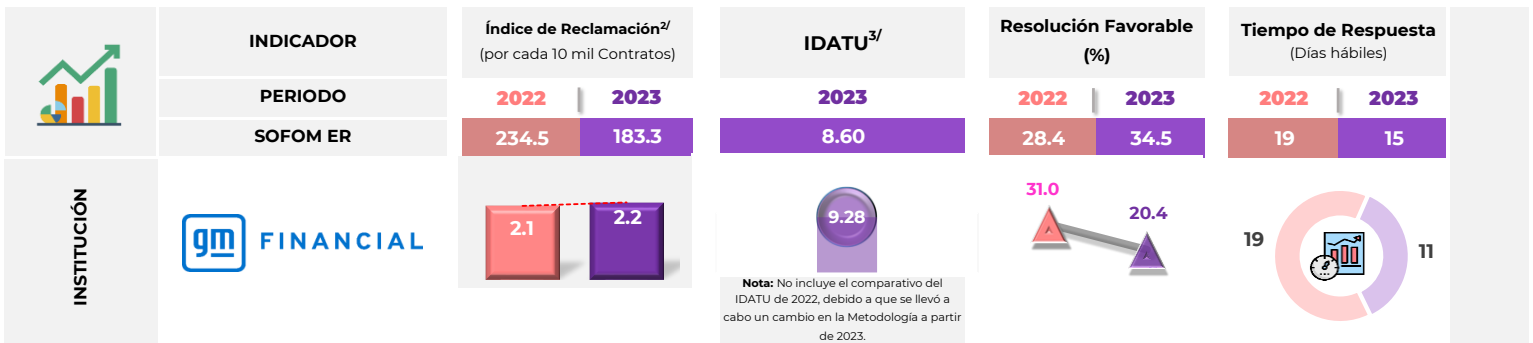
Arrendamiento financiero fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

^{1/}Incluye: Crédito personal, Crédito hipotecario, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES

(Controversias)



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

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

Sanciones Firmes

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

Sanciones Firmes	3
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	286	248	-13.3%
Consultas	0	0	-
Controversias:	286	248	-13.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	286	248	-13.3%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	199	200	0.5%
Correo electrónico	62	37	-40.3%
Teléfono	23	8	-65.2%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	2	0	-100.0%
Resto	0	3	-
TOTAL	286	248	-13.3%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	286	248	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

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

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

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Arrendadora y Factor Banorte	9.01	10.00	9.41	0.00	0.00	0.00	9.41
2	GM Financiamiento de México	9.10	9.56	9.28	0.00	0.00	0.00	9.28
3	Santander Inclusión Financiera	8.69	10.00	9.22	0.00	0.00	0.00	9.22
4	Ford Credit de México	9.38	8.01	8.83	0.05	0.00	0.00	8.78
5	Fisofo	8.46	8.71	8.56	0.00	0.00	0.00	8.56
6	Opcipres	8.18	8.83	8.44	0.00	0.00	0.00	8.44
7	STM Financiamiento	9.18	7.25	8.41	0.00	0.00	0.00	8.41
8	Cetelem	8.02	8.73	8.30	0.00	0.00	0.00	8.30
9	Invex Consumo	8.56	7.90	8.29	0.00	0.00	0.00	8.29
10	Consumo	5.80	6.00	5.88	0.00	0.00	0.00	5.88
	Promedio del Sector	9.26	9.41	8.61				8.60

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.0% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	44	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	44	** 336	7.64	10.42	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	44	1	2.27	25.57	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	44	0	0.00	20.00	✓
Calificación del proceso	100.00				90.99	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	44	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	90.99

El puntaje 90.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.99 / 10 = 9.10 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	9	2	22.22	13.89	
Informes no Razonados	25.00	9	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	9	2	22.22	11.67	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	2	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	2	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				95.56	

El puntaje 95.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

95.56 / 10 = 9.56 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.10	X	0.6
Conciliación	9.56	X	0.4	3.82
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.28

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



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

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	26	27	3.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	32	482	1406.3%
CONTROVERSIAS	30	479	1496.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	9	11	22.2%
Gestión Redeco (Cobranza)	14	467	3235.7%
Conciliación	7	1	-85.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	2	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	58	509	777.6%

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

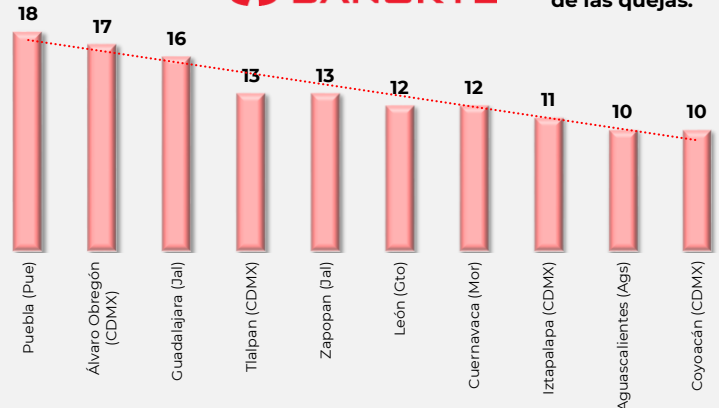
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	8,210
BANORTE	509
Participación BANORTE	6.2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 152 municipios del país se registran al menos una reclamación de Arrendadora y Factor Banorte, de éstos, 33 concentran el **60%** de las quejas.



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

TOP 10

**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



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	32	100.0	482	100.0	1406.3
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0.0	449	93.2	-
Crédito hipotecario	9	28.1	11	2.3	22.2
Crédito de nómina	2	6.3	8	1.7	300.0
Tarjeta de crédito	8	25.0	6	1.2	-25.0
Resto de Productos ^{1/}	13	40.6	8	1.7	-

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

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo una 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				
	234.5	183.3	8.60	28.4	34.5
INSTITUCIÓN	BANORTE	-	9.41	0.0	14.3
					27

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

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

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

Sanciones Firmes

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

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

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

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

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

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

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

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

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Arrendadora y Factor Banorte	9.01	10.00	9.41	0.00	0.00	0.00	9.41
2	GM Financiera de México	9.10	9.56	9.28	0.00	0.00	0.00	9.28
3	Santander Inclusión Financiera	8.69	10.00	9.22	0.00	0.00	0.00	9.22
4	Ford Credit de México	9.38	8.01	8.83	0.05	0.00	0.00	8.78
5	Fisofo	8.46	8.71	8.56	0.00	0.00	0.00	8.56
6	Opcipres	8.18	8.83	8.44	0.00	0.00	0.00	8.44
7	STM Financiera	9.18	7.25	8.41	0.00	0.00	0.00	8.41
8	Cetelem	8.02	8.73	8.30	0.00	0.00	0.00	8.30
9	Invex Consumo	8.56	7.90	8.29	0.00	0.00	0.00	8.29
10	Consupago	5.80	6.00	5.88	0.00	0.00	0.00	5.88
	Promedio del Sector	9.26	9.41	8.61				8.60

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2023, juntas concentran el 90.0% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

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

INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	2	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2	** 33	16.50	5.10	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2	0	0.00	20.00	✓
	Calificación del proceso	100.00				90.10	
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	2	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			90.10	

El puntaje 90.10 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BANORTE 90.10 / 10 = 9.01 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	0	1	0.00	15.00	✓
	Informes no Razonados	25.00	0	1	0.00	25.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	0	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	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				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: Octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.01	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			9.41