

Ficha Estadística

Afores Enero-Diciembre 2024



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE
PENSIONISSSTE

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	1,046	1,045	-0.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	507	483	-4.7%
CONTROVERSIAS	491	476	-3.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	403	427	6.0%
Conciliación	88	49	-44.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	15	5	-66.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	2	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,553	1,528	-1.6%

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

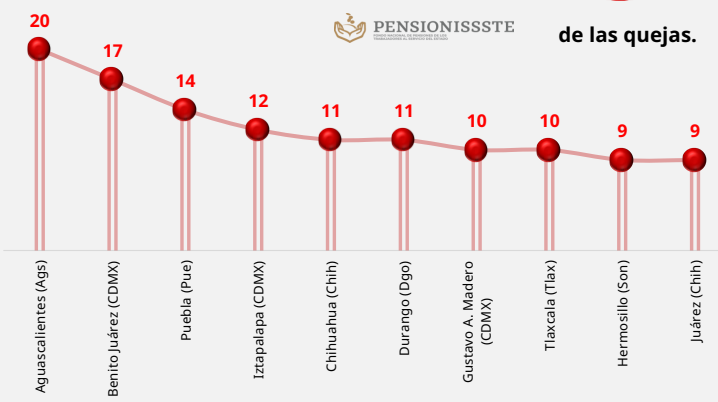
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

	33,971
	1,528
Participación 	4.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 149 municipios del país se registran al menos una reclamación de Pensionissste, de éstos, 37 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


50%

50%


RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	5	1.0%
Entre 30 a 39 años	19	3.9%
Entre 40 a 49 años	40	8.3%
Entre 50 a 59 años	95	19.7%
Entre 60 a 69 años	238	49.3%
Entre 70 a 79 años	82	17.0%
Más de 80 años	4	0.8%
TOTAL	483	100.0%

Nota 1. Se ponderan las cifras que no definen la edad.
Nota 2. La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

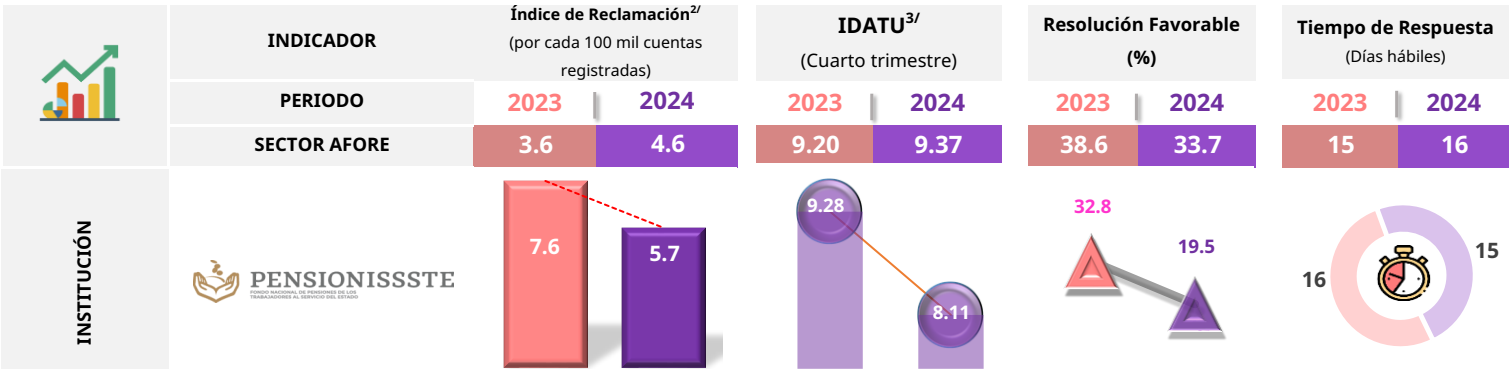
PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	507	100.0	483	100.0	-4.7
Retiros totales	205	40.4	238	49.3	16.1
Unificación de cuentas	121	23.9	75	15.5	-38.0
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	34	6.7	40	8.3	17.6
Emisión de estado de cuenta	38	7.5	27	5.6	-28.9
Trasposos	35	6.9	22	4.6	-37.1
Retiros parciales	5	1.0	14	2.9	180.0
Separación de cuentas	15	3.0	10	2.1	-33.3
Consulta de resumen de saldos	8	1.6	9	1.9	12.5
Aportaciones voluntarias y complementarias	12	2.4	7	1.4	-41.7
Resto de Productos ^{1/}	34	6.7	41	8.5	-

Retiros parciales fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Aportaciones voluntarias y complementarias fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

^{1/} Incluye: Expediente electrónico, Localización de cuenta ISSSTE, Retiros programados, 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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS				CONTROVERSIAS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.	Medio de Recepción	2023	2024	Var.
TOTAL	633	836	32.1%	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	201	430	113.9%
Consultas	361	323	-10.5%	Correo electrónico	28	40	42.9%
Controversias:	272	513	88.6%	Sucursales	33	33	0.0%
Aclaraciones	0	0	-	UNE	10	10	0.0%
Reclamaciones	272	513	88.6%	TOTAL	272	513	88.6%
ESTATUS DEL ASUNTO				ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
				Concluidos	272	513	100.0%
				En trámite	0	0	0.0%

*Información anual del 2024; 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 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 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)
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (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)	d)	
1	Afore Banamex	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.05	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte	9.84	10.00	9.91	0.00	0.00	0.05	0.00	9.96
3	Afore Azteca	9.41	10.00	9.65	0.00	0.00	0.05	0.00	9.70
4	Afore Sura	9.32	10.00	9.59	0.00	0.00	0.05	0.00	9.64
5	Afore Coppel	9.23	10.00	9.54	0.00	0.00	0.05	0.00	9.59
6	Afore Invercap	9.33	10.00	9.60	0.00	0.01	0.00	0.00	9.58
7	Profuturo AFORE	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.05	0.00	9.31
8	Afore Inbursa	9.83	8.50	9.30	0.00	0.00	0.00	0.00	9.30
9	Principal Afore	8.50	8.50	8.50	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50
10	Pensionissste	6.76	10.00	8.06	0.00	0.00	0.05	0.00	8.11
	Promedio del Sector	9.10	9.70	9.34					9.37

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)					
	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	93	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	93	880	9.46	12.62
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	93	1	1.08	0.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	93	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				67.62
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	93	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL						67.62
El puntaje 67.62 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
 PENSIONISSSTE 67.62 / 10 = 6.76 de calificación						

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	11	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	11	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	11	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	11	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:



PENSIONISSSTE

INSTITUTO VENEZOLANO DE SEGURIDAD SOCIAL

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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre - Diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	6.76	X	0.6	4.06
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.06



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRINCIPAL AFORE

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	1,331	1,565	17.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	542	710	31.0%
CONTROVERSIAS	529	698	31.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	462	635	37.4%
Conciliación	67	63	-6.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	11	11	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,873	2,275	21.5%

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

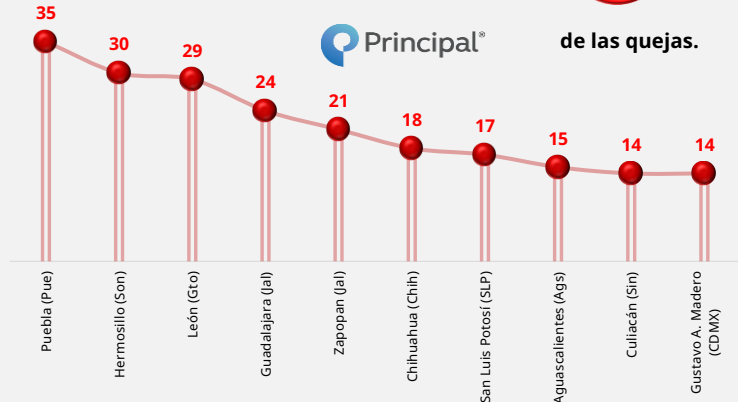
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	33,971
Principal®	2,275
Participación Principal®	6.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 167 municipios del país se registran al menos una reclamación de Principal Afore, de éstos, 40 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	13	1.8%
Entre 30 a 39 años	20	2.8%
Entre 40 a 49 años	100	14.1%
Entre 50 a 59 años	155	21.8%
Entre 60 a 69 años	319	44.9%
Entre 70 a 79 años	90	12.7%
Más de 80 años	13	1.8%
TOTAL	710	100.0%

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

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

TOP 10

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



RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	542	100.0	710	100.0	31.0
Retiros totales	204	37.6	347	48.9	70.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	84	15.5	96	13.5	14.3
Retiros parciales	40	7.4	58	8.2	45.0
Emisión de estado de cuenta	51	9.4	54	7.6	5.9
Unificación de cuentas	46	8.5	41	5.8	-10.9
Separación de cuentas	65	12.0	40	5.6	-38.5
Consulta de resumen de saldos	10	1.8	20	2.8	100.0
Expediente Electrónico	16	3.0	20	2.8	25.0
Trasposos	11	2.0	12	1.7	9.1
Resto de Productos ^{1/}	15	2.8	22	3.1	-

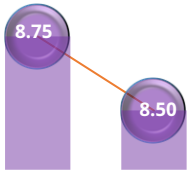
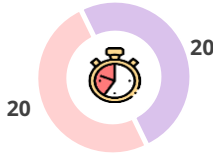
Separación de cuentas fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Consulta de resumen de saldos fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

1/ Incluye: Aportaciones voluntarias y complementarias, Registro de trabajadores (afiliación), Comisiones, 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 100 mil cuentas registradas)		IDATU ^{3/} (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	SECTOR AFORE	3.6	4.6	9.20	9.37	38.6	33.7	15	16
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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	2,947	5,012	70.1%
Consultas	1,505	3,419	127.2%
Controversias:	1,442	1,593	10.5%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,442	1,593	10.5%

CONTROVERSIAS			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	793	800	0.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	463	633	36.7%
Sucursales	156	131	-16.0%
Correo electrónico	29	21	-27.6%
Página de internet	1	8	700.0%
TOTAL	1,442	1,593	10.5%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	929	963	60.5%
En trámite	513	630	39.5%

*Información anual del 2024; 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 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 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)
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (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)	d)	
1	Afore Banamex	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.05	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte	9.84	10.00	9.91	0.00	0.00	0.05	0.00	9.96
3	Afore Azteca	9.41	10.00	9.65	0.00	0.00	0.05	0.00	9.70
4	Afore Sura	9.32	10.00	9.59	0.00	0.00	0.05	0.00	9.64
5	Afore Coppel	9.23	10.00	9.54	0.00	0.00	0.05	0.00	9.59
6	Afore Invercap	9.33	10.00	9.60	0.00	0.01	0.00	0.00	9.58
7	Profuturo AFORE	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.05	0.00	9.31
8	Afore Inbursa	9.83	8.50	9.30	0.00	0.00	0.00	0.00	9.30
9	Principal Afore	8.50	8.50	8.50	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50
10	Pensionissste	6.76	10.00	8.06	0.00	0.00	0.05	0.00	8.11
	Promedio del Sector	9.10	9.70	9.34					9.37

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)					
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	138	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	138	2,702	19.58	0.00
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	138	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	138	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				85.00
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	138	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL					85.00

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

 85.00 / 10 = 8.50 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)					
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	13	1	7.69	0.00
Informes no Razonados	25.00	13	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	13	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	13	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	13	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				85.00

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

 85.00 / 10 = 8.50 de calificación

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre - Diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	8.50	X	0.6	5.10
	Conciliación	8.50	X	0.4	3.40
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.50



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INBURSA

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	459	465	1.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	150	171	14.0%
CONTROVERSIAS	146	169	15.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	130	151	16.2%
Conciliación	16	18	12.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	2	-50.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	609	636	4.4%

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 AFORES

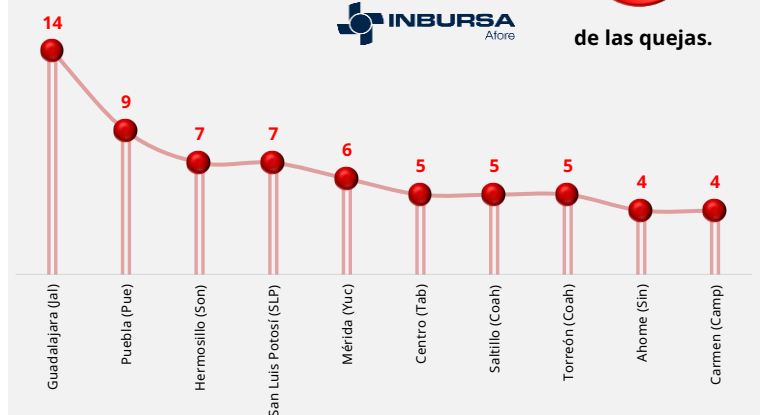
CONDUSEF	33,971
INBURSA Afore	636
Participación INBURSA Afore	1.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 69 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Inbursa, de éstos, 23 concentran el

60%

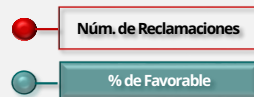
de las quejas.



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

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	2	1.2%
Entre 30 a 39 años	8	4.7%
Entre 40 a 49 años	9	5.3%
Entre 50 a 59 años	40	23.4%
Entre 60 a 69 años	87	50.9%
Entre 70 a 79 años	22	12.9%
Más de 80 años	3	1.8%
TOTAL	171	100.0%

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

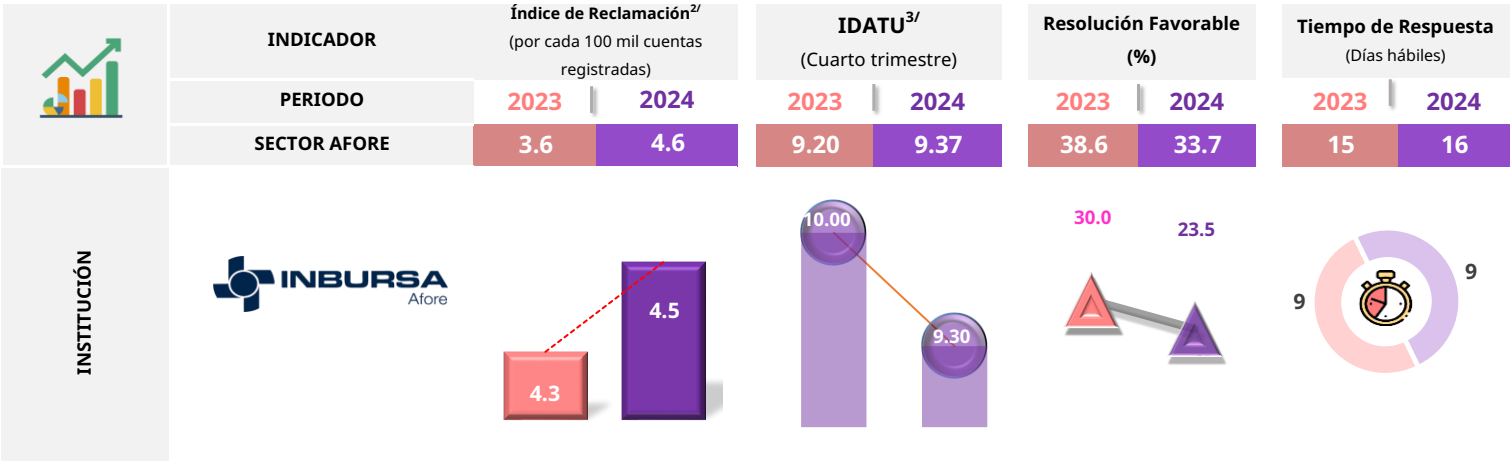
PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	150	100.0	171	100.0	14.0
Retiros totales	71	47.3	96	56.1	35.2
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	18	12.0	22	12.9	22.2
Emisión de estado de cuenta	11	7.3	11	6.4	0.0
Separación de cuentas	10	6.7	11	6.4	10.0
Retiros parciales	11	7.3	8	4.7	-27.3
Consulta de resumen de saldos	8	5.3	6	3.5	-25.0
Unificación de cuentas	13	8.7	5	2.9	-61.5
Aportaciones voluntarias y complementarias	0	0.0	4	2.3	-
Resto de Productos 1/	8	5.3	8	4.7	-

Retiros totales fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Unificación de cuentas fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

1/ Incluye: Expediente Electrónico, Traspasos, Comisiones, 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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS				CONTROVERSIAS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.	Medio de Recepción	2023	2024	Var.
TOTAL	892	3,251	264.5%	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	130	152	16.9%
Consultas	720	3,053	324.0%	UNE	24	33	37.5%
Controversias:	172	198	15.1%	Sucursales	18	13	-27.8%
Aclaraciones	0	0	-	TOTAL	172	198	15.1%
Reclamaciones	172	198	15.1%				
ESTATUS DEL ASUNTO							
Concluidos				172	198	100.0%	
En trámite				0	0	0.0%	

*Información anual del 2024; 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 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 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)
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (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)	d)	
1	Afore Banamex	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.05	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte	9.84	10.00	9.91	0.00	0.00	0.05	0.00	9.96
3	Afore Azteca	9.41	10.00	9.65	0.00	0.00	0.05	0.00	9.70
4	Afore Sura	9.32	10.00	9.59	0.00	0.00	0.05	0.00	9.64
5	Afore Coppel	9.23	10.00	9.54	0.00	0.00	0.05	0.00	9.59
6	Afore Invercap	9.33	10.00	9.60	0.00	0.01	0.00	0.00	9.58
7	Profuturo AFORE	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.05	0.00	9.31
8	Afore Inbursa	9.83	8.50	9.30	0.00	0.00	0.00	0.00	9.30
9	Principal Afore	8.50	8.50	8.50	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50
10	Pensionissste	6.76	10.00	8.06	0.00	0.00	0.05	0.00	8.11
	Promedio del Sector	9.10	9.70	9.34					9.37

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)					
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	34	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	34	292	8.59	13.71
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	34	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	34	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				98.71
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	34	1	2.94	0.40
CALIFICACIÓN FINAL					98.31

El puntaje 98.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 $98.31 / 10 = 9.83$ de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)					
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	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	7	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	7	1	14.29	0.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	7	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	7	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				85.00

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

 $85.00 / 10 = 8.50$ de calificación

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre - Diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	9.83	X	0.6	5.90
	Conciliación	8.50	X	0.4	3.40
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.30



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PROFUTURO AFORE

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	1,900	2,324	22.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	638	782	22.6%
CONTROVERSIAS	625	771	23.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	549	700	27.5%
Conciliación	76	71	-6.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	13	10	-23.1%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	2,538	3,106	22.4%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	33,971
Profuturo	3,106
Participación Profuturo	9.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 190 municipios del país se registran al menos una reclamación de Profuturo AFORE, de éstos, 48 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



61%



39%



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	10	1.3%
Entre 30 a 39 años	56	7.2%
Entre 40 a 49 años	101	12.9%
Entre 50 a 59 años	173	22.1%
Entre 60 a 69 años	353	45.1%
Entre 70 a 79 años	71	9.1%
Más de 80 años	18	2.3%
TOTAL	782	100.0%

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

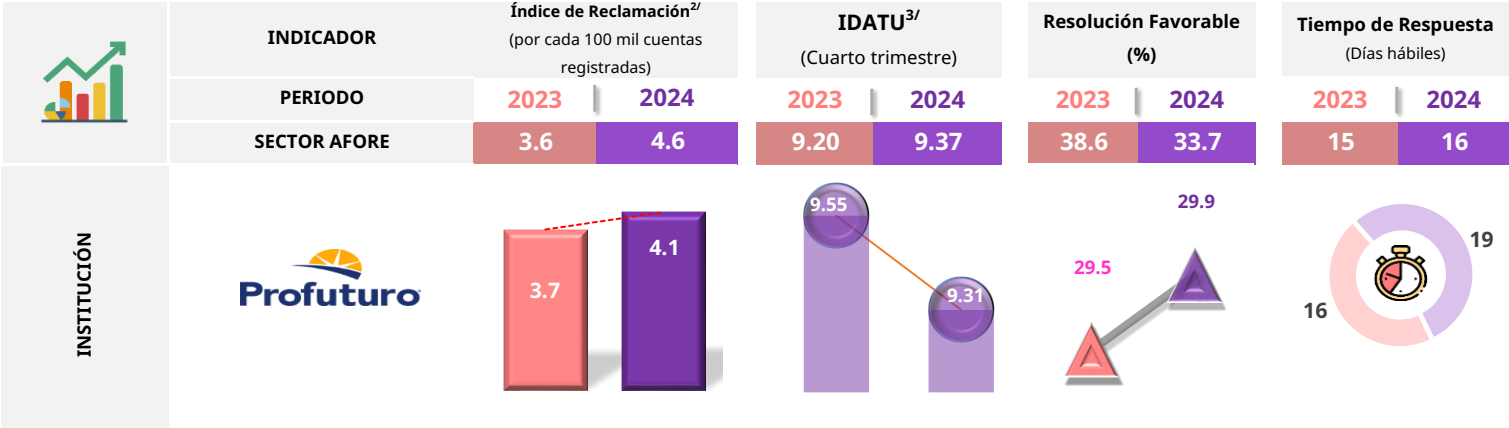
PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	638	100.0	782	100.0	22.6
Retiros totales	229	35.9	330	42.2	44.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	75	11.8	103	13.2	37.3
Separación de cuentas	76	11.9	89	11.4	17.1
Retiros parciales	25	3.9	56	7.2	124.0
Emisión de estado de cuenta	81	12.7	54	6.9	-33.3
Unificación de cuentas	49	7.7	45	5.8	-8.2
Aportaciones voluntarias y complementarias	33	5.2	26	3.3	-21.2
Consulta de resumen de saldos	16	2.5	26	3.3	62.5
Expediente Electrónico	10	1.6	24	3.1	140.0
Resto de Productos ^{1/}	44	6.9	29	3.7	-

Emisión de estado de cuenta fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Expediente Electrónico fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

^{1/} Incluye: Traspasos, Registro de trabajadores (Afiliación), Comisiones, 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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	1,146	1,271	10.9%
Consultas	442	562	27.1%
Controversias:	704	709	0.7%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	704	709	0.7%

CONTROVERSIAS			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	551	696	26.3%
Correo electrónico	15	8	-46.7%
UNE	9	4	-55.6%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	1	-
Sucursales	129	0	-100.0%
TOTAL	704	709	0.7%
ESTATUS DEL ASUNTO			
	2023	2024	Part.
Concluidos	658	574	81.0%
En trámite	46	135	19.0%

*Información anual del 2024; 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 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 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)
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (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)	d)	
1	Afore Banamex	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.05	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte	9.84	10.00	9.91	0.00	0.00	0.05	0.00	9.96
3	Afore Azteca	9.41	10.00	9.65	0.00	0.00	0.05	0.00	9.70
4	Afore Sura	9.32	10.00	9.59	0.00	0.00	0.05	0.00	9.64
5	Afore Coppel	9.23	10.00	9.54	0.00	0.00	0.05	0.00	9.59
6	Afore Invercap	9.33	10.00	9.60	0.00	0.01	0.00	0.00	9.58
7	Profuturo AFORE	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.05	0.00	9.31
8	Afore Inbursa	9.83	8.50	9.30	0.00	0.00	0.00	0.00	9.30
9	Principal Afore	8.50	8.50	8.50	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50
10	Pensionissste	6.76	10.00	8.06	0.00	0.00	0.05	0.00	8.11
	Promedio del Sector	9.10	9.70	9.34					9.37

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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	194	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	194	3,381	17.43	2.68
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	194	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	194	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				87.68

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	194	0	0.00	0.00
---	-------------	-----	---	------	------

CALIFICACIÓN FINAL

87.68

El puntaje 87.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



87.68 / 10 = 8.77 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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	17	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	17	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	17	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	17	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	17	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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre - Diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	8.77	X	0.6	5.26
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.26



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE INVERCAP

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	1,290	1,593	23.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	447	717	60.4%
CONTROVERSIAS	440	705	60.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	389	624	60.4%
Conciliación	51	81	58.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	11	83.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,737	2,310	33.0%

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

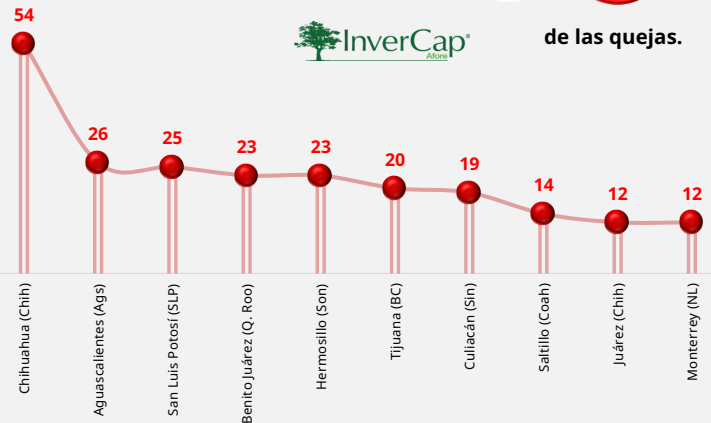
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	33,971
InverCap Afore	2,310
Participación InverCap Afore	6.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

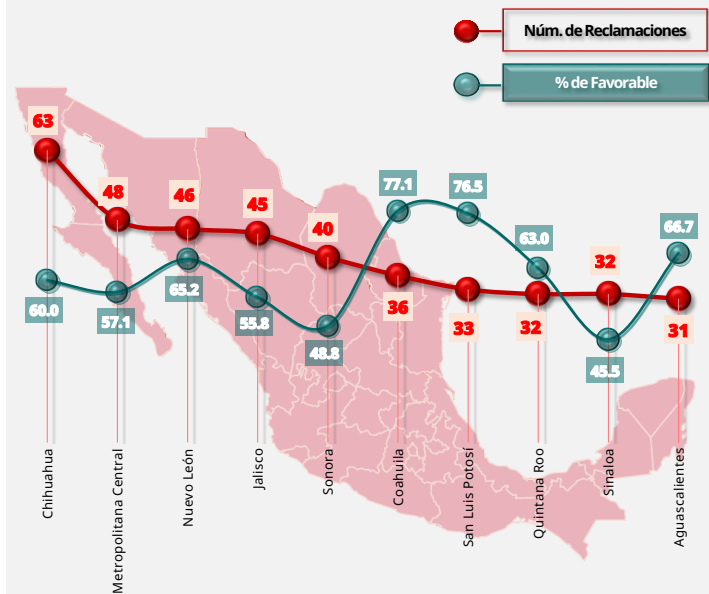
En 174 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Invercap, de éstos, 35 concentran el **60%** de las quejas.



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

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	10	1.4%
Entre 30 a 39 años	39	5.4%
Entre 40 a 49 años	71	9.9%
Entre 50 a 59 años	158	22.0%
Entre 60 a 69 años	362	50.5%
Entre 70 a 79 años	61	8.5%
Más de 80 años	16	2.2%
TOTAL	717	100.0%

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	447	100.0	717	100.0	60.4
Retiros totales	178	39.8	430	60.0	141.6
Retiros parciales	34	7.6	75	10.5	120.6
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	59	13.2	55	7.7	-6.8
Emisión de estado de cuenta	34	7.6	34	4.7	0.0
Expediente Electrónico	26	5.8	33	4.6	26.9
Unificación de cuentas	32	7.2	31	4.3	-3.1
Trasposos	19	4.3	18	2.5	-5.3
Separación de cuentas	32	7.2	13	1.8	-59.4
Consulta de resumen de saldos	18	4.0	10	1.4	-44.4
Resto de Productos ^{1/}	15	3.4	18	2.5	-

Retiros totales fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

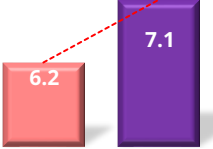
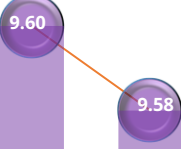
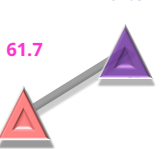
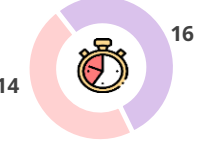
Separación de cuentas fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

^{1/} Incluye: Aportaciones voluntarias, Emisión de constancias de retenciones de impuestos, Registro de trabajadores (Afiliación), 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 100 mil cuentas registradas)		IDATU ^{3/} (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	SECTOR AFORE	3.6	4.6	9.20	9.37	38.6	33.7	15	16
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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	833,973	890,250	6.7%
Consultas	833,544	889,578	6.7%
Controversias:	429	672	56.6%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	429	672	56.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	389	619	59.1%
Sucursales	38	41	7.9%
Teléfono	2	12	500.0%
TOTAL	429	672	56.6%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	429	672	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información anual del 2024; 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 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 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)
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (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)	d)	
1	Afore Banamex	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.05	0.00	10.0
2	Afore XXI Banorte	9.84	10.00	9.91	0.00	0.00	0.05	0.00	9.96
3	Afore Azteca	9.41	10.00	9.65	0.00	0.00	0.05	0.00	9.70
4	Afore Sura	9.32	10.00	9.59	0.00	0.00	0.05	0.00	9.64
5	Afore Coppel	9.23	10.00	9.54	0.00	0.00	0.05	0.00	9.59
6	Afore Invercap	9.33	10.00	9.60	0.00	0.01	0.00	0.00	9.58
7	Profuturo AFORE	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.05	0.00	9.31
8	Afore Inbursa	9.83	8.50	9.30	0.00	0.00	0.00	0.00	9.30
9	Principal Afore	8.50	8.50	8.50	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50
10	Pensionissste	6.76	10.00	8.06	0.00	0.00	0.05	0.00	8.11
	Promedio del Sector	9.10	9.70	9.34					9.37

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre - diciembre 2024)					
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	110	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	110	1,381	12.55	8.76
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	110	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	110	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				93.76
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	110	4	3.64	0.50
CALIFICACIÓN FINAL					93.26

El puntaje 93.26 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 93.26 / 10 = 9.33 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre - diciembre 2024)					
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	21	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	21	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	21	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	21	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	21	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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre - Diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	9.33	X	0.6	5.60
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.60



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

Afore Coppel

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE COPPEL

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	2,981	3,497	17.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,002	1,188	18.6%
CONTROVERSIAS	982	1,181	20.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	881	1,086	23.3%
Conciliación	101	95	-5.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	19	6	-68.4%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,983	4,685	17.6%

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

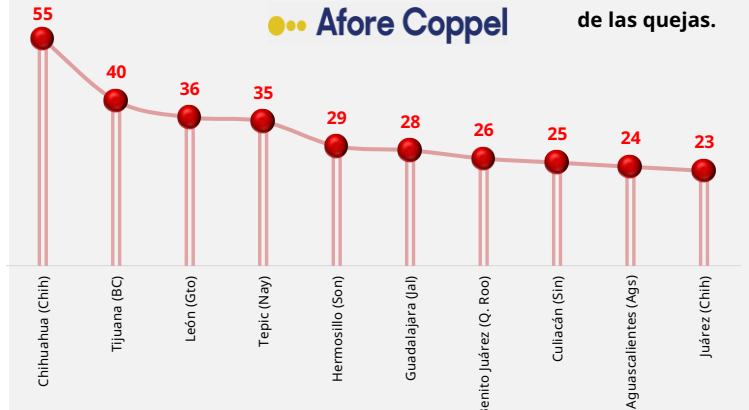
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

	33,971
	4,685
Participación	13.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 319 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Coppel, de éstos, 55 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

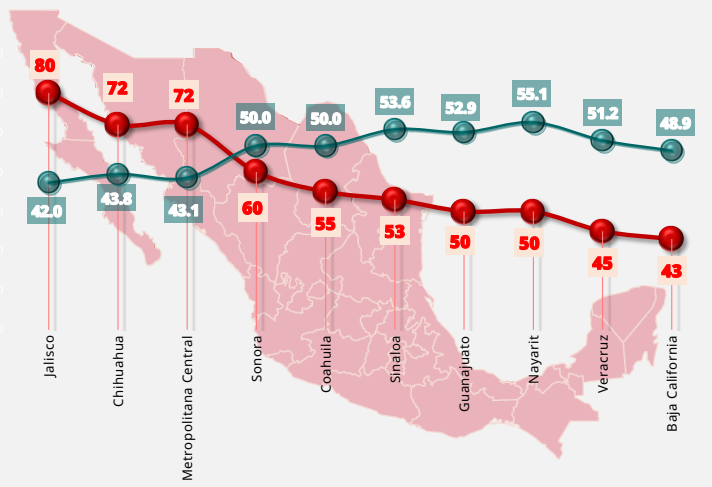
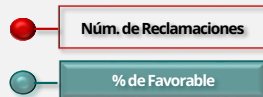
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	60	5.1%
Entre 30 a 39 años	133	11.2%
Entre 40 a 49 años	103	8.7%
Entre 50 a 59 años	194	16.3%
Entre 60 a 69 años	578	48.7%
Entre 70 a 79 años	105	8.8%
Más de 80 años	15	1.3%
TOTAL	1,188	100.0%

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

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

TOP 10

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



RECLAMACIONES POR PRODUCTO

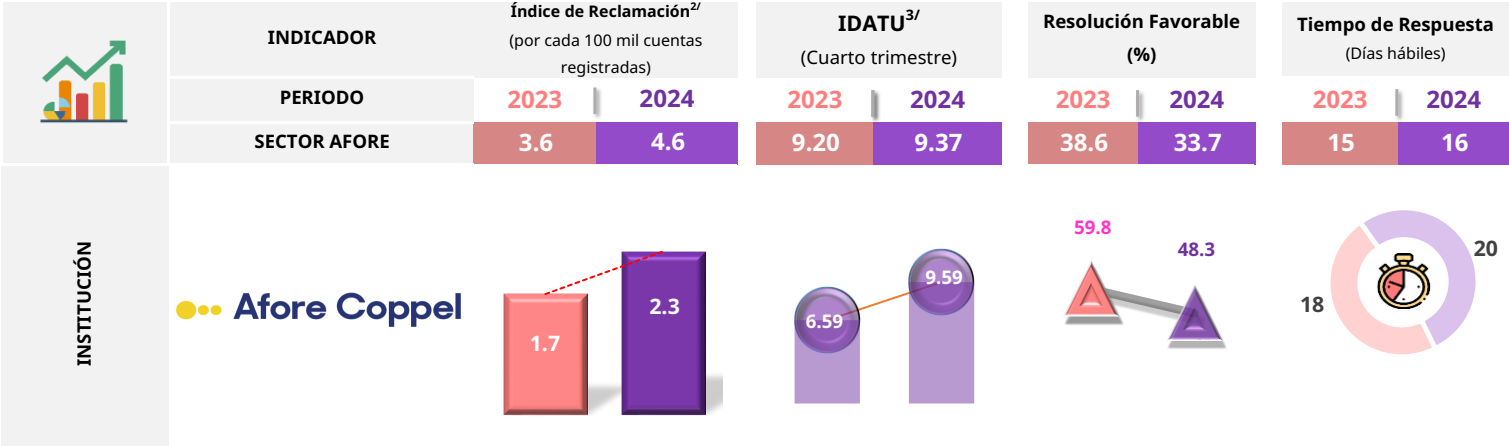
PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	1,002	100.0	1,188	100.0	18.6
Retiros totales	380	37.9	569	47.9	49.7
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	168	16.8	141	11.9	-16.1
Emisión de estado de cuenta	68	6.8	127	10.7	86.8
Separación de cuentas	129	12.9	104	8.8	-19.4
Unificación de cuentas	83	8.3	79	6.6	-4.8
Retiros parciales	73	7.3	77	6.5	5.5
Consulta de resumen de saldos	23	2.3	26	2.2	13.0
Expediente Electrónico	30	3.0	24	2.0	-20.0
Traspasos	23	2.3	16	1.3	-30.4
Resto de Productos 1/	25	2.5	25	2.1	-

Emisión de estado de cuenta fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Traspasos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

1/ Incluye: Aportaciones voluntarias y complementarias, Registro de trabajadores (Afiliación), Comisiones, 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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS				CONTROVERSIAS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.	Medio de Recepción	2023	2024	Var.
TOTAL	2,626	14,380	447.6%	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	877	1,083	23.5%
Consultas	1,307	12,904	887.3%	Sucursales	432	391	-9.5%
Controversias:	1,319	1,476	11.9%	UNE	3	2	-33.3%
Aclaraciones	0	0	-	Correo electrónico	7	0	-100.0%
Reclamaciones	1,319	1,476	11.9%	TOTAL	1,319	1,476	11.9%
ESTATUS DEL ASUNTO				2023	2024	Part.	
Concluidos				1,166	1,052	71.3%	
En trámite				153	424	28.7%	

*Información anual del 2024; 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 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**
- Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. **(Máximo +0.5/10 puntos)**
- Beneficio por productos con equidad de género. **(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)	d)	
1	Afore Banamex	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.05	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte	9.84	10.00	9.91	0.00	0.00	0.05	0.00	9.96
3	Afore Azteca	9.41	10.00	9.65	0.00	0.00	0.05	0.00	9.70
4	Afore Sura	9.32	10.00	9.59	0.00	0.00	0.05	0.00	9.64
5	Afore Coppel	9.23	10.00	9.54	0.00	0.00	0.05	0.00	9.59
6	Afore Invercap	9.33	10.00	9.60	0.00	0.01	0.00	0.00	9.58
7	Profuturo AFORE	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.05	0.00	9.31
8	Afore Inbursa	9.83	8.50	9.30	0.00	0.00	0.00	0.00	9.30
9	Principal Afore	8.50	8.50	8.50	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50
10	Pensionissste	6.76	10.00	8.06	0.00	0.00	0.05	0.00	8.11
	Promedio del Sector	9.10	9.70	9.34					9.37

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)					
	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	288	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	288	3,956	13.74	7.29
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	288	0	0.00	30.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	288	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				92.29
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	288	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL						92.29

El puntaje 92.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Afore Coppel 92.29 / 10 = 9.23 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)					
	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	27	0	0.00	15.00
	Informes no Razonados	25.00	27	0	0.00	25.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	27	0	0.00	15.00
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	27	0	0.00	15.00
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	27	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:

Afore Coppel 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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre - Diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	9.23	X	0.6	5.54
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.54



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE SURA

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	2,332	2,967	27.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	788	1,250	58.6%
CONTROVERSIAS	773	1,233	59.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	679	1,096	61.4%
Conciliación	94	137	45.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	13	16	23.1%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,120	4,217	35.2%

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

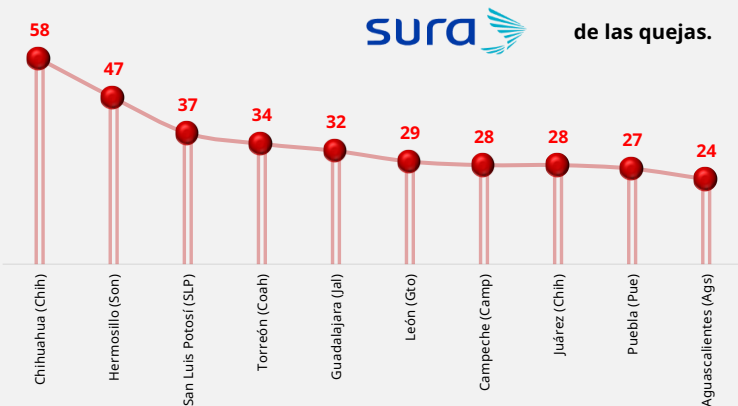
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	33,971
sura	4,217
Participación sura	12.4%

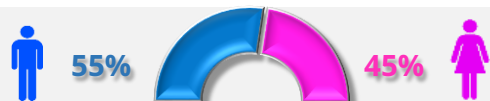
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 251 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Sura, de éstos, 45 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	21	1.7%
Entre 30 a 39 años	68	5.4%
Entre 40 a 49 años	156	12.5%
Entre 50 a 59 años	259	20.7%
Entre 60 a 69 años	607	48.6%
Entre 70 a 79 años	112	9.0%
Más de 80 años	27	2.2%
TOTAL	1,250	100.0%

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

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

TOP 10

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



RECLAMACIONES POR PRODUCTO

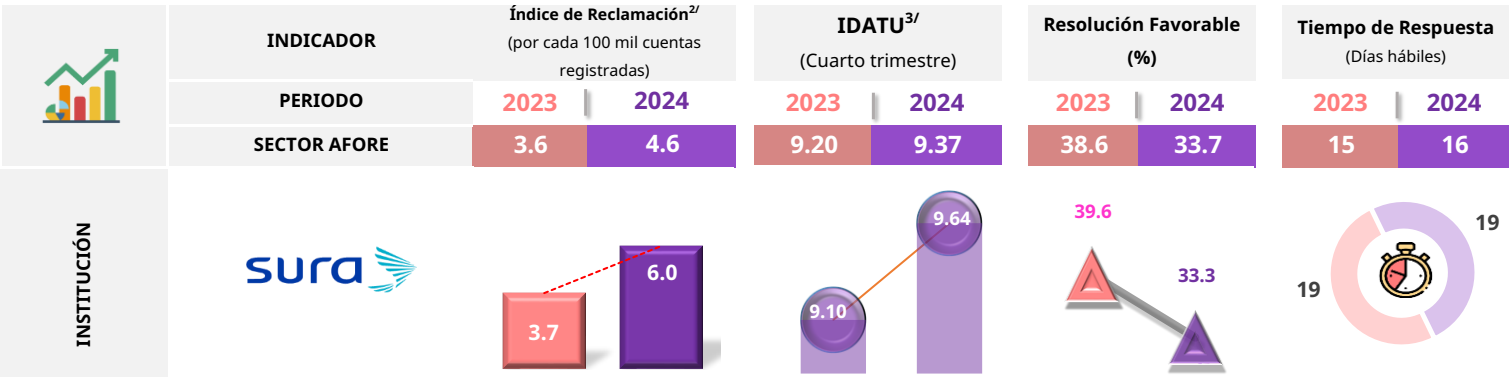
PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	788	100.0	1,250	100.0	58.6
Retiros totales	313	39.7	592	47.4	89.1
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	107	13.6	197	15.8	84.1
Retiros parciales	63	8.0	113	9.0	79.4
Separación de cuentas	104	13.2	109	8.7	4.8
Emisión de estado de cuenta	64	8.1	64	5.1	0.0
Unificación de cuentas	51	6.5	48	3.8	-5.9
Expediente Electrónico	16	2.0	34	2.7	112.5
Consulta de resumen de saldos	16	2.0	23	1.8	43.8
Aportaciones voluntarias y complementarias	14	1.8	21	1.7	50.0
Resto de Productos ^{1/}	40	5.1	49	3.9	-

^{1/} Incluye: Traspasos, Emisión de constancia de retenciones de impuestos, Registro de trabajadores (afiliación), entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Unificación de cuentas fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

Expediente electrónico fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS				CONTROVERSIAS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.	Medio de Recepción	2023	2024	Var.
TOTAL	171,683	415,423	142.0%	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	677	1,093	61.4%
Consultas	170,961	414,309	142.3%	Sucursales	31	19	-38.7%
Controversias:	722	1,114	54.3%	UNE	14	2	-85.7%
Aclaraciones	0	0	-	TOTAL	722	1,114	54.3%
Reclamaciones	722	1,114	54.3%				
ESTATUS DEL ASUNTO							
Concluidos	722	1,114	100.0%				
En trámite	0	0	0.0%				

*Información anual del 2024; 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 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 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)
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (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)	d)	
1	Afore Banamex	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.05	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte	9.84	10.00	9.91	0.00	0.00	0.05	0.00	9.96
3	Afore Azteca	9.41	10.00	9.65	0.00	0.00	0.05	0.00	9.70
4	Afore Sura	9.32	10.00	9.59	0.00	0.00	0.05	0.00	9.64
5	Afore Coppel	9.23	10.00	9.54	0.00	0.00	0.05	0.00	9.59
6	Afore Invercap	9.33	10.00	9.60	0.00	0.01	0.00	0.00	9.58
7	Profuturo AFORE	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.05	0.00	9.31
8	Afore Inbursa	9.83	8.50	9.30	0.00	0.00	0.00	0.00	9.30
9	Principal Afore	8.50	8.50	8.50	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50
10	Pensionisste	6.76	10.00	8.06	0.00	0.00	0.05	0.00	8.11
	Promedio del Sector	9.10	9.70	9.34					9.37

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)						
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	237	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	237	*** 3,081	13.00	8.21	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	237	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	237	0	0.00	20.00	✓
Calificación del proceso	100.00				93.21	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	237	0	0.00	0.00	
CALIFICACIÓN FINAL					93.21	

El puntaje 93.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

sura

93.21 / 10 = 9.32 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)						
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	38	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	38	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	38	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	38	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	38	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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre - Diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	9.32	X	0.6	5.59
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.59



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE AZTECA

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	3,441	3,502	1.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,165	1,463	25.6%
CONTROVERSIAS	1,151	1,456	26.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,052	1,329	26.3%
Conciliación	99	127	28.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	13	7	-46.2%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	4,606	4,965	7.8%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

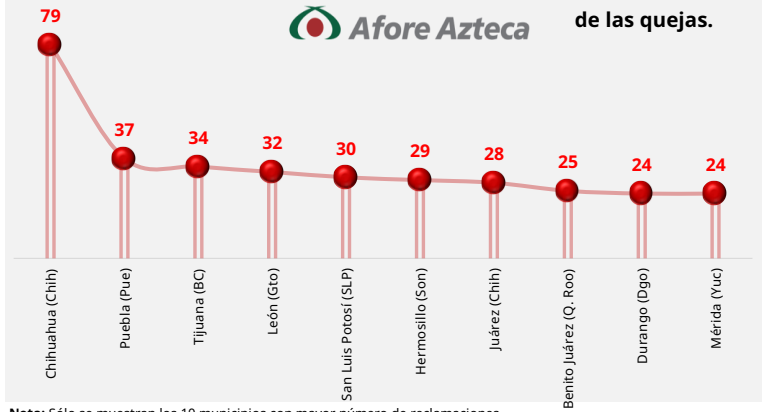
CONDUSEF	33,971
Afore Azteca	4,965
Participación Afore Azteca	14.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 347 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Azteca, de éstos, 60 concentran el

60%

de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	44	3.0%
Entre 30 a 39 años	118	8.1%
Entre 40 a 49 años	131	9.0%
Entre 50 a 59 años	221	15.1%
Entre 60 a 69 años	697	47.6%
Entre 70 a 79 años	220	15.0%
Más de 80 años	32	2.2%
TOTAL	1,463	100.0%

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

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

TOP 10

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



RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	1,165	100.0	1,463	100.0	25.6
Retiros totales	505	43.3	702	48.0	39.0
Emisión de estado de cuenta	174	14.9	193	13.2	10.9
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	134	11.5	184	12.6	37.3
Unificación de cuentas	80	6.9	77	5.3	-3.8
Retiros parciales	76	6.5	74	5.1	-2.6
Separación de cuentas	57	4.9	62	4.2	8.8
Expediente Electrónico	26	2.2	51	3.5	96.2
Consulta de resumen de saldos	28	2.4	35	2.4	25.0
Trasposos	51	4.4	35	2.4	-31.4
Resto de Productos ^{1/}	34	2.9	50	3.4	-

^{1/} Incluye: Registro de trabajadores (Afilación), Aportaciones voluntarias y complementarias, Emisión de constancia de retenciones de impuestos, entre otros.

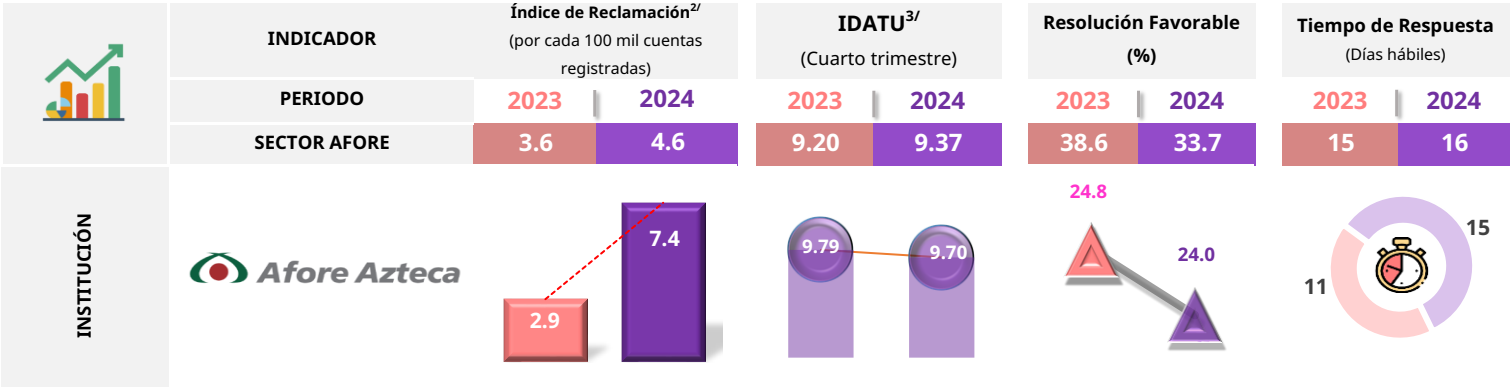
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Expediente Electrónico fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Trasposos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS				CONTROVERSIAS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.	Medio de Recepción	2023	2024	Var.
TOTAL	553,017	473,073	-14.5%	UNE	126	2,088	1557.1%
Consultas	551,838	469,628	-14.9%	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,051	1,328	26.4%
Controversias:	1,179	3,445	192.2%	Teléfono	2	24	1100.0%
Aclaraciones	0	0	-	Correo electrónico	0	5	-
Reclamaciones	1,179	3,445	192.2%	TOTAL	1,179	3,445	192.2%
ESTATUS DEL ASUNTO				2023	2024	Part.	
Concluidos				1,179	3,445	100.0%	
En trámite				0	0	0.0%	

*Información anual del 2024; 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 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 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)
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (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)	d)	
1	Afore Banamex	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.05	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte	9.84	10.00	9.91	0.00	0.00	0.05	0.00	9.96
3	Afore Azteca	9.41	10.00	9.65	0.00	0.00	0.05	0.00	9.70
4	Afore Sura	9.32	10.00	9.59	0.00	0.00	0.05	0.00	9.64
5	Afore Coppel	9.23	10.00	9.54	0.00	0.00	0.05	0.00	9.59
6	Afore Invercap	9.33	10.00	9.60	0.00	0.01	0.00	0.00	9.58
7	Profuturo AFORE	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.05	0.00	9.31
8	Afore Inbursa	9.83	8.50	9.30	0.00	0.00	0.00	0.00	9.30
9	Principal Afore	8.50	8.50	8.50	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50
10	Pensionissste	6.76	10.00	8.06	0.00	0.00	0.05	0.00	8.11
	Promedio del Sector	9.10	9.70	9.34					9.37

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)					
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	308	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	308	3,787	12.30	9.09
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	308	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	308	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				94.09
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	308	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL					94.09

El puntaje 94.09 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



Afore Azteca

94.09 / 10 = 9.41 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)					
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	26	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	26	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	26	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conlleven a una posible sanción	15.00	26	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	26	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:



Afore Azteca

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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre - Diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	9.41	X	0.6	5.65
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.65



La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE XXI BANORTE

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	3,656	3,844	5.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,453	1,565	7.7%
CONTROVERSIAS	1,428	1,541	7.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,229	1,366	11.1%
Conciliación	199	175	-12.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	23	23	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	5,109	5,409	5.9%

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

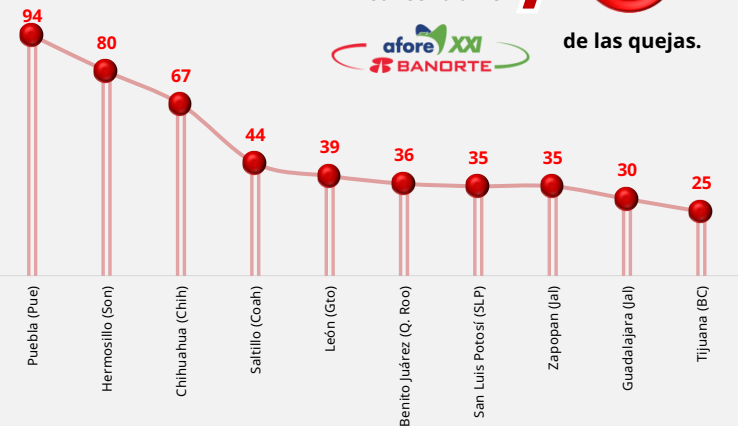
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	33,971
afore XXI BANORTE	5,409
Participación afore XXI BANORTE	15.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

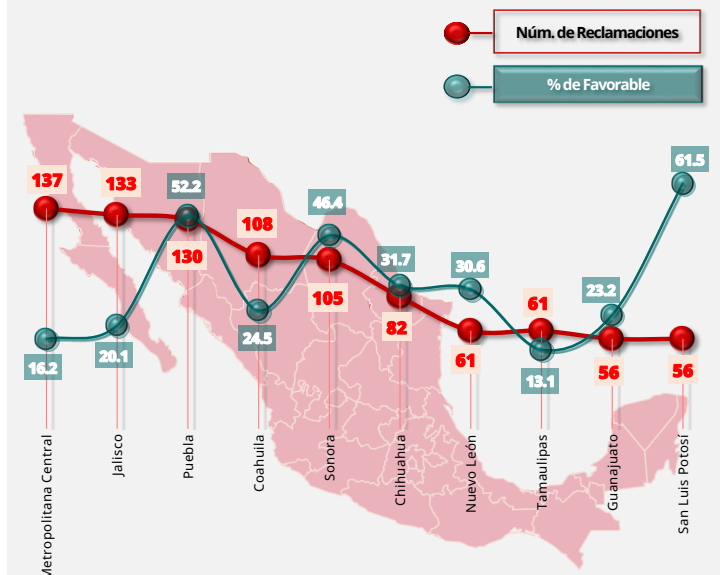
En 281 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore XXI Banorte, de éstos, 44 concentran el **60%** de las quejas.



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

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	13	0.8%
Entre 30 a 39 años	58	3.7%
Entre 40 a 49 años	156	10.0%
Entre 50 a 59 años	482	30.8%
Entre 60 a 69 años	676	43.2%
Entre 70 a 79 años	156	10.0%
Más de 80 años	24	1.5%
TOTAL	1,565	100.0%

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

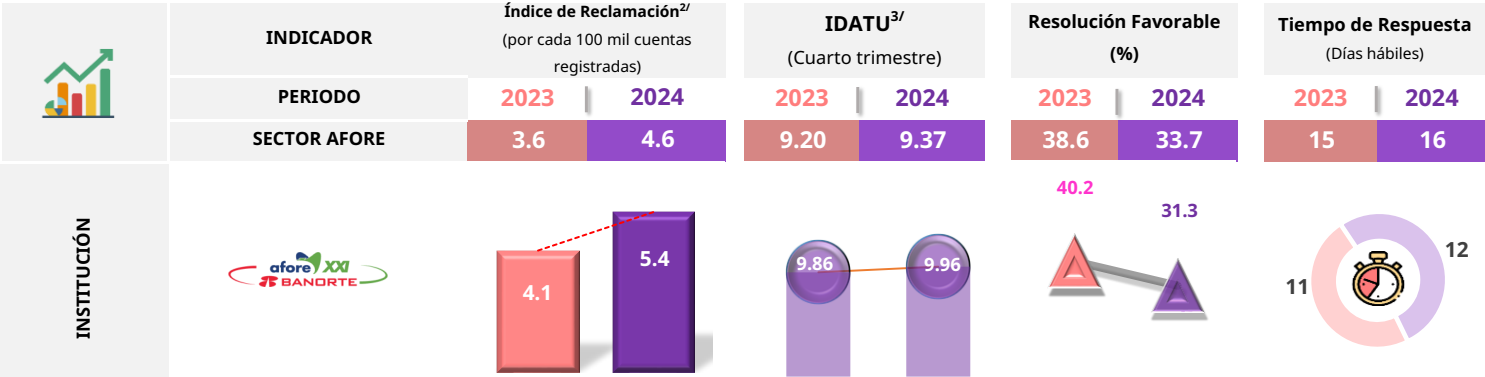
PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	1,453	100.0	1,565	100.0	7.7
Retiros totales	520	35.8	596	38.1	14.6
Separación de cuentas	279	19.2	260	16.6	-6.8
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	187	12.9	219	14.0	17.1
Retiros parciales	85	5.8	147	9.4	72.9
Emisión de estado de cuenta	131	9.0	103	6.6	-21.4
Unificación de cuentas	85	5.8	66	4.2	-22.4
Traspasos	54	3.7	46	2.9	-14.8
Consulta de resumen de saldos	48	3.3	41	2.6	-14.6
Expediente Electrónico	22	1.5	34	2.2	54.5
Resto de Productos ^{1/}	42	2.9	53	3.4	-

^{1/}Incluye: Aportaciones voluntarias y complementarias, Registro de trabajadores (Afiliación), Emisión de constancias de retenciones de impuestos, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Retiros parciales fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Unificación de cuentas fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	11,271	10,714	-4.9%
Consultas	6,830	8,123	18.9%
Controversias:	4,441	2,591	-41.7%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	4,441	2,591	-41.7%

CONTROVERSIAS			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,215	1,022	-15.9%
Bots	419	918	119.1%
Centro de atención telefónica	842	460	-45.4%
Oficinas de atención	1,669	120	-92.8%
Correo electrónico	248	51	-79.4%
Página de internet	48	20	-58.3%
TOTAL	4,441	2,591	-41.7%
ESTATUS DEL ASUNTO			
	2023	2024	Part.
Concluidos	4,410	2,591	100.0%
En trámite	31	0	0.0%

*Información anual del 2024; 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 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género. (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)	d)	
1	Afore Banamex	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.05	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte	9.84	10.00	9.91	0.00	0.00	0.05	0.00	9.96
3	Afore Azteca	9.41	10.00	9.65	0.00	0.00	0.05	0.00	9.70
4	Afore Sura	9.32	10.00	9.59	0.00	0.00	0.05	0.00	9.64
5	Afore Coppel	9.23	10.00	9.54	0.00	0.00	0.05	0.00	9.59
6	Afore Invercap	9.33	10.00	9.60	0.00	0.01	0.00	0.00	9.58
7	Profuturo AFORE	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.05	0.00	9.31
8	Afore Inbursa	9.83	8.50	9.30	0.00	0.00	0.00	0.00	9.30
9	Principal Afore	8.50	8.50	8.50	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50
10	Pensionissste	6.76	10.00	8.06	0.00	0.00	0.05	0.00	8.11
	Promedio del Sector	9.10	9.70	9.34					9.37

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)						
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	359	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	359	3,161**	8.81	13.44	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	359	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	359	0	0.00	20.00	✓
Calificación del proceso	100.00				98.44	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	359	0	0.00	0.00	
CALIFICACIÓN FINAL					98.44	

El puntaje 98.44 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

afore XXI

BANORTE

98.44 / 10 = 9.84 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)						
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	43	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	43	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	43	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	43	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	43	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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre - Diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	9.84	X	0.6	5.91
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.91

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AFORE BANAMEX

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	2,625	2,477	-5.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	919	1,004	9.2%
CONTROVERSIAS	906	982	8.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	786	858	9.2%
Conciliación	120	124	3.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	12	21	75.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,544	3,481	-1.8%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

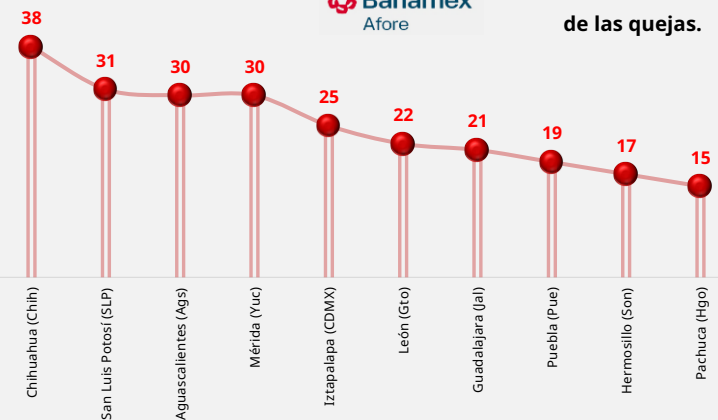
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR AFORES

CONDUSEF	33,971
Banamex Afore	3,481
Participación Banamex Afore	10.2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 226 municipios del país se registran al menos una reclamación de Afore Banamex, de éstos, **50** concentran el **60%** de las quejas.



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

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	22	2.2%
Entre 30 a 39 años	81	8.1%
Entre 40 a 49 años	129	12.8%
Entre 50 a 59 años	172	17.1%
Entre 60 a 69 años	458	45.6%
Entre 70 a 79 años	130	12.9%
Más de 80 años	12	1.2%
TOTAL	1,004	100.0%

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	919	100.0	1,004	100.0	9.2
Retiros totales	287	31.2	433	43.1	50.9
Separación de cuentas	137	14.9	162	16.1	18.2
Corrección y/o actualización de datos, nombre, RFC, domicilio y NSS	94	10.2	92	9.2	-2.1
Emisión de estado de cuenta	124	13.5	80	8.0	-35.5
Retiros parciales	102	11.1	70	7.0	-31.4
Unificación de cuentas	62	6.7	52	5.2	-16.1
Traspasos	25	2.7	24	2.4	-4.0
Aportaciones voluntarias y complementarias	27	2.9	23	2.3	-14.8
Consulta de resumen de saldos	23	2.5	23	2.3	0.0
Resto de Productos ^{1/}	38	4.1	45	4.5	-

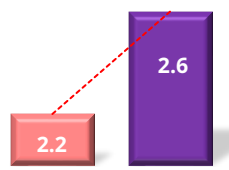
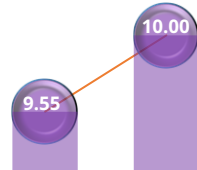
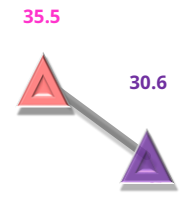
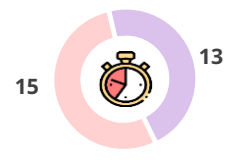
Retiros totales fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Emisión de estado de cuenta fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

^{1/} Incluye: Expediente electrónico, Emisión de constancia de retenciones de impuestos, Recertificación, 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 100 mil cuentas registradas)		IDATU ^{3/} (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	SECTOR AFORE	3.6	4.6	9.20	9.37	38.6	33.7	15	16
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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	297,210	374,869	26.1%
Consultas	281,633	366,887	30.3%
Controversias:	15,577	7,982	-48.8%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	15,577	7,982	-48.8%

CONTROVERSIAS			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Centro de atención telefónica	9,881	3,996	-59.6%
Aplicación móvil	0	2,509	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	788	855	8.5%
CARE (Centro de Atención para el retiro)	387	487	25.8%
UNE	110	132	20.0%
Resto	4,411	3	-99.9%
TOTAL	15,577	7,982	-48.8%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	15,577	7,982	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información anual del 2024; 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 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- Beneficio por productos con equidad de género. (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)	d)	
1	Afore Banamex	10.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.05	0.00	10.00
2	Afore XXI Banorte	9.84	10.00	9.91	0.00	0.00	0.05	0.00	9.96
3	Afore Azteca	9.41	10.00	9.65	0.00	0.00	0.05	0.00	9.70
4	Afore Sura	9.32	10.00	9.59	0.00	0.00	0.05	0.00	9.64
5	Afore Coppel	9.23	10.00	9.54	0.00	0.00	0.05	0.00	9.59
6	Afore Invercap	9.33	10.00	9.60	0.00	0.01	0.00	0.00	9.58
7	Profuturo AFORE	8.77	10.00	9.26	0.00	0.00	0.05	0.00	9.31
8	Afore Inbursa	9.83	8.50	9.30	0.00	0.00	0.00	0.00	9.30
9	Principal Afore	8.50	8.50	8.50	0.00	0.00	0.00	0.00	8.50
10	Pensionissste	6.76	10.00	8.06	0.00	0.00	0.05	0.00	8.11
	Promedio del Sector	9.10	9.70	9.34					9.37

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 10 Afores que se encuentran en operación.

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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	191	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	191	1,443	7.55	15.00
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	191	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	191	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				100.00

SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	191	0	0.00	0.00
--	-------------	-----	---	------	------

CALIFICACIÓN FINAL

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

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

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	29	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	29	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	29	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	29	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	29	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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre - Diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	10.00	X	0.6	6.00
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				10.00