

Ficha Estadística

**Banca de
Desarrollo
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 de 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL BIENESTAR

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	6,114	6,032	-1.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	2,453	2,647	7.9%
CONTROVERSIAS	2,395	2,437	1.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,928	1,964	1.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	27	25	-7.4%
Conciliación	440	448	1.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	47	160	240.4%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	6	32	433.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	5	14	180.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	4	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVA	0	0	-
TOTAL	8,567	8,679	1.3%

Nota: 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 BANCA DE DESARROLLO

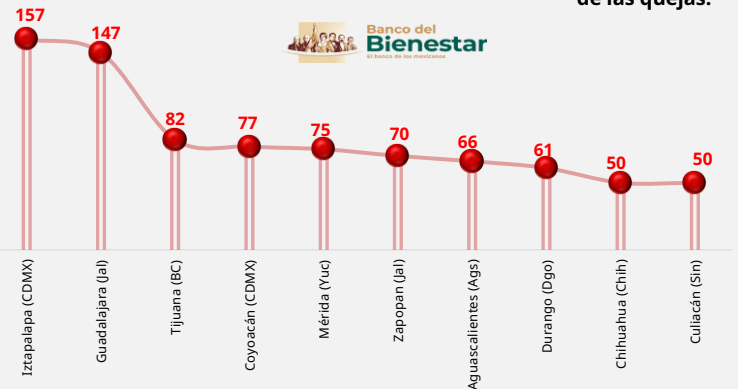
CONDUSEF	10,973
Banco del Bienestar	8,679
Participación	79.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 353 municipios del país se registra al menos una reclamación de BANCO DEL BIENESTAR, de éstos, 33 concentran el

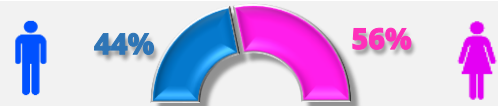
60%

de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



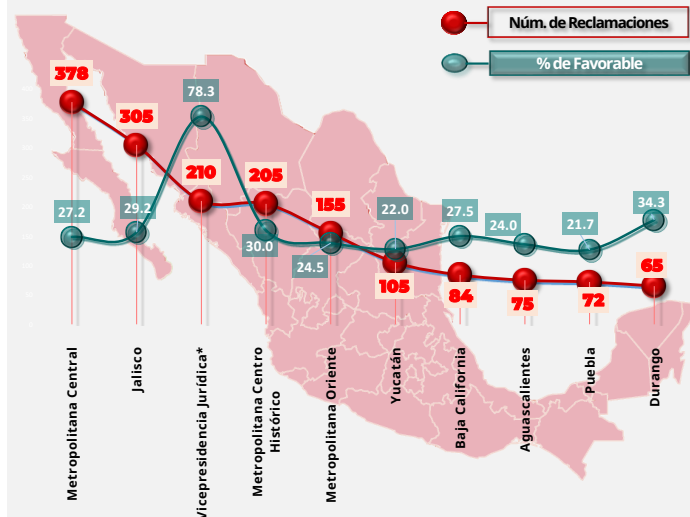
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	278	10.5%
Entre 30 a 39 años	129	4.9%
Entre 40 a 49 años	267	10.1%
Entre 50 a 59 años	191	7.2%
Entre 60 a 69 años	622	23.5%
Entre 70 a 79 años	886	33.5%
Más de 80 años	274	10.4%
TOTAL	2,647	100%

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

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

TOP 10

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



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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

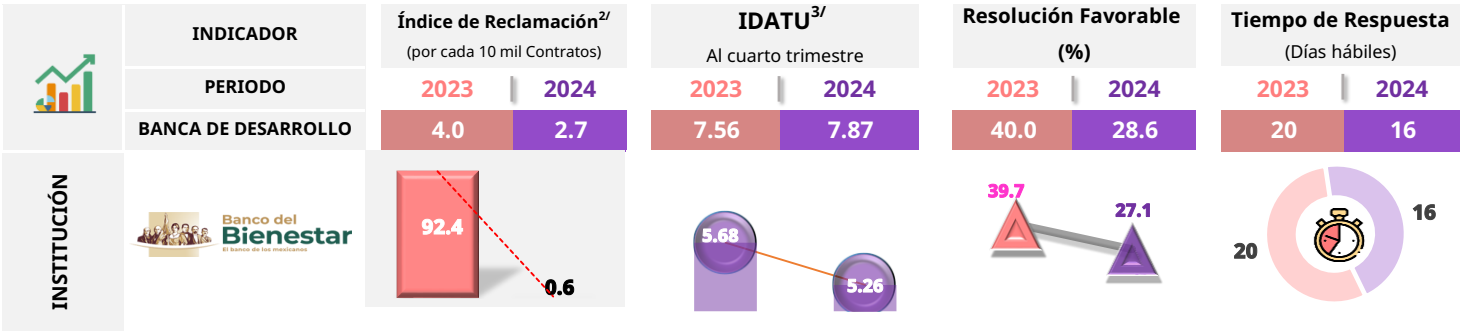
PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	2,453	100.0	2,647	100.0	7.9
Tarjeta de débito	1,172	47.8	1,582	59.8	35.0
Cajero automático	718	29.3	568	21.5	-20.9
Cuenta de ahorro	309	12.6	301	11.4	-2.6
Cuenta de nómina	86	3.5	81	3.1	-5.8
Resto de productos 1/	168	6.8	115	4.3	-

1/ Incluye: Crédito personal, Servicios en sucursal y/o UNE, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), entre otros
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

Tarjeta de débito fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

Cajero automático 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 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	49,922	38,385	-23.1%	Correo electrónico	49,565	37,870	-23.6%
Consultas	357	515	44.3%	TOTAL	49,565	37,870	-23.6%
Controversias:	49,565	37,870	-23.6%	ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Aclaraciones	2,376	5,890	147.9%	Concluidos	42,669	37,716	99.6%
Reclamaciones	47,189	31,980	-32.2%	En trámite	6,896	154	0.4%

*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 la calificación Integral del Proceso

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)**

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

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	Nacional Financiera	9.21	10.00	9.52	0.00	0.00	0.00	0.00	9.52
2	Banco Nacional del Ejército	8.99	10.00	9.39	0.00	0.00	0.00	0.00	9.39
3	Sociedad Hipotecaria Federal	6.50	8.50	7.30	0.00	0.00	0.00	0.00	7.30
4	Banco del Bienestar	5.94	4.36	5.31	0.05	0.00	0.00	0.00	5.26
	Promedio del Sector	8.44	8.81	7.88					7.87

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.6% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 6 Instituciones de Banca de Desarrollo 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	348	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	348	4,856**	13.95	4.93
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	348	13	3.74	0.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	348	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				59.93
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	348	2	0.6	0.5
CALIFICACIÓN FINAL						59.43
El puntaje 59.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
			59.43 / 10 = 5.94 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	82	2	2.44	0.00
	Informes no Razonados	25.00	82	3	0.04	0.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	82	5	6.10	13.63
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	82	2	2.44	0.00
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	82	0	0.00	30.00
	Calificación del proceso	100.00				43.63
	El puntaje 43.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:					
			43.63 / 10 = 4.36 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 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	5.94	X	0.6	3.57
	Conciliación	4.36	X	0.4	1.74
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				5.31

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



SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SHF

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	145	158	9.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	85	97	14.1%
CONTROVERSIAS	83	97	16.9%
Gestión Ordinaria	0	2	-
Gestión Electrónica	63	73	15.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	11	17	54.5%
Conciliación	9	5	-44.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	230	255	10.9%

Nota: 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 BANCA DE DESARROLLO

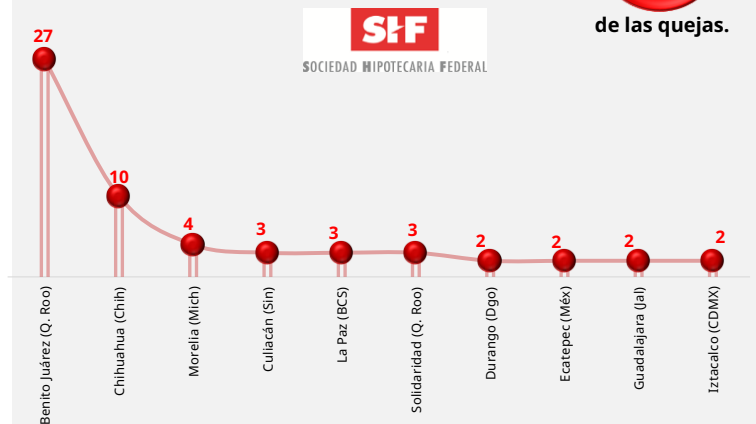
CONDUSEF	10,973
SIF	255
Participación	2.3%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 42 municipios del país se registra al menos una reclamación de SHF, de éstos, 10 concentran el

60%

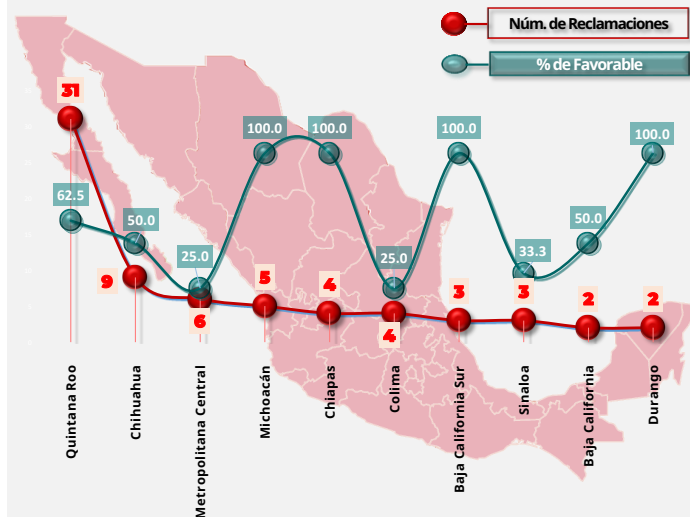
de las quejas.



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

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	0	0.0%
Entre 40 a 49 años	23	23.7%
Entre 50 a 59 años	39	40.2%
Entre 60 a 69 años	26	26.8%
Entre 70 a 79 años	9	9.3%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	97	100%

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

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

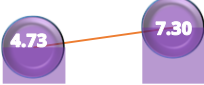
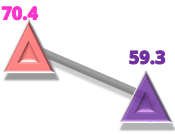
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	85	100.0	97	100.0	14.1
Crédito hipotecario	70	82.4	79	81.4	12.9
Crédito personal	2	2.4	6	6.2	200.0
Tarjeta de crédito	4	4.7	6	6.2	50.0
Crédito de nómina	0	0.0	1	1.0	-
Resto de productos 1/	9	10.6	5	5.2	-

1/ Incluye: Tarjeta de crédito básica y Créditos y préstamos de habilitación y avío , entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

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

DIVERSOS INDICADORES
(Controversias)

	INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/} Al cuarto trimestre		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	BANCA DE DESARROLLO	4.0	2.7	7.56	7.87	40.0	28.6	20	16
INSTITUCIÓN	 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL	-	-						

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 Trimestre 4 (octubre - diciembre).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	77	76	-1.3%
Consultas	0	0	-
Controversias:	77	76	-1.3%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	77	76	-1.3%

*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.

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	63	73	15.9%
Correo electrónico	12	3	-75.0%
Teléfono	2	0	-100.0%
-	-	-	-
TOTAL	77	76	-1.3%
ESTATUS DEL ASUNTO			
	2023	2024	Part.
Concluidos	77	61	80.3%
En trámite	0	15	19.7%

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 la calificación Integral del Proceso

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)

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

^{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	Nacional Financiera	9.21	10.00	9.52	0.00	0.00	0.00	0.00	9.52
2	Banco Nacional del Ejército	8.99	10.00	9.39	0.00	0.00	0.00	0.00	9.39
3	Sociedad Hipotecaria Federal	6.50	8.50	7.30	0.00	0.00	0.00	0.00	7.30
4	Banco del Bienestar	5.94	4.36	5.31	0.05	0.00	0.00	0.00	5.26
	Promedio del Sector	8.44	8.81	7.88					7.87

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.6% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 6 Instituciones de Banca de Desarrollo 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	14	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	14	291	20.79	0.00
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	14	0	0.00	30.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	14	1	7.14	0.00
	Calificación del proceso	100.00				65.00
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	14	0	0	0
CALIFICACIÓN FINAL						65.00

El puntaje 65.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

SIF 65.00 / 10 = 6.50 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	3	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	3	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	3	2	66.67	0.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	3	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	3	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				85.00

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

SIF

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 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	6.50	X	0.6	3.90
	Conciliación	8.50	X	0.4	3.40
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.30

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANJÉRCITO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	793	574	-27.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	241	193	-19.9%
CONTROVERSIAS	217	169	-22.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	177	143	-19.2%
Gestión de cobranza (REDECO)	2	2	0.0%
Conciliación	38	24	-36.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	19	16	-15.8%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	3	5	66.7%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	2	2	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	1	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVA	0	0	-
TOTAL	1,034	767	-25.8%

Nota: 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 BANCA DE DESARROLLO

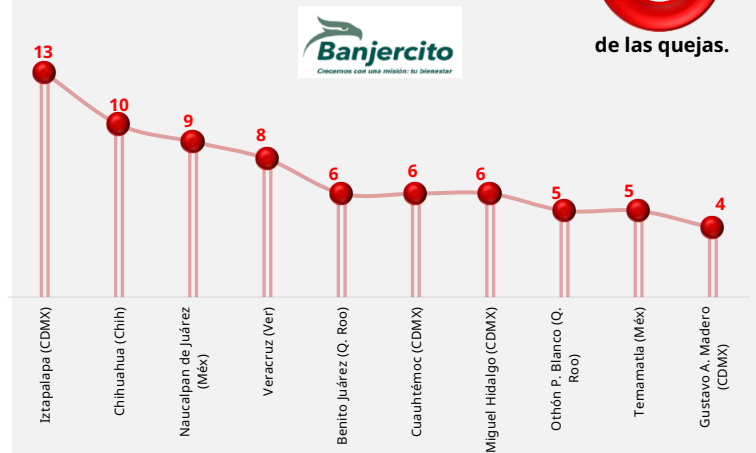
CONDUSEF	10,973
Banjercito	767
Participación	7.0%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 86 municipios del país se registra al menos una reclamación de BANJÉRCITO, de éstos, 25 concentran el

60%

de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

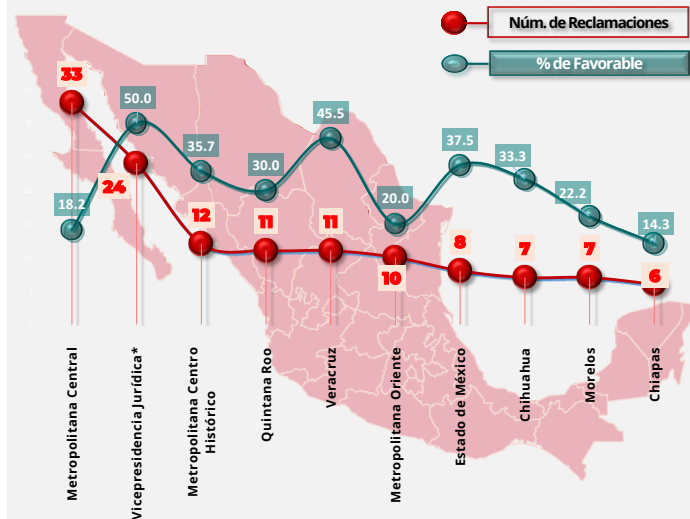
	75%	25%
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	15	7.8%
Entre 30 a 39 años	41	21.2%
Entre 40 a 49 años	37	19.2%
Entre 50 a 59 años	55	28.5%
Entre 60 a 69 años	18	9.3%
Entre 70 a 79 años	23	11.9%
Más de 80 años	4	2.1%
TOTAL	193	100%

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

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

TOP 10

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



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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	241	100.0	193	100.0	-19.9
Tarjeta de débito	56	23.2	68	35.2	21.4
Cajero automático	63	26.1	36	18.7	-42.9
Crédito personal	29	12.0	27	14.0	-6.9
Cuenta de nómina	13	5.4	14	7.3	7.7
Resto de productos 1/	80	33.2	48	24.9	-

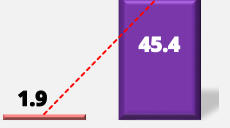
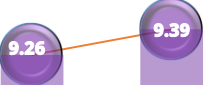
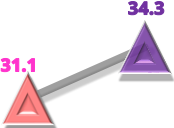
1/ Incluye: Cuenta de ahorro, Crédito quirografario, Crédito de nómina, entre otros

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

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

Cajero automático fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

	INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/} Al cuarto trimestre		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	BANCA DE DESARROLLO	4.0	2.7	7.56	7.87	40.0	28.6	20	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 Trimestre 4 (octubre - diciembre).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	52,274	54,666	4.6%
Consultas	7,218	6,159	-14.7%
Controversias:	45,056	48,507	7.7%
Aclaraciones	5,721	22,322	290.2%
Reclamaciones	39,335	26,185	-33.4%

*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.

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	36,189	34,863	-3.7%
Sucursales	8,170	12,798	56.6%
UNE	585	672	14.9%
Página de internet	66	140	112.1%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	46	34	-26.1%
TOTAL	45,056	48,507	7.7%
ESTATUS DEL ASUNTO			
	2023	2024	Part.
Concluidos	45,056	48,057	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

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 la calificación Integral del Proceso

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)

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

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	Nacional Financiera	9.21	10.00	9.52	0.00	0.00	0.00	0.00	9.52
2	Banco Nacional del Ejército	8.99	10.00	9.39	0.00	0.00	0.00	0.00	9.39
3	Sociedad Hipotecaria Federal	6.50	8.50	7.30	0.00	0.00	0.00	0.00	7.30
4	Banco del Bienestar	5.94	4.36	5.31	0.05	0.00	0.00	0.00	5.26
	Promedio del Sector	8.44	8.81	7.88					7.87

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.6% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 6 Instituciones de Banca de Desarrollo 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	33	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	33	462	14.00	4.90
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	33	0	0.00	30.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	33	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				89.90
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	33	0	0	0
CALIFICACIÓN FINAL						89.90
El puntaje 89.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
			Banjerquito 89.90 / 10 = 8.99 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	0	0.00	15.00
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	7	0	0.00	15.00
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	7	0	0.00	30.00
	Calificación del proceso	100.00				100.00
	El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:					
			Banjerquito 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 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	8.99	X	0.6	5.39
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.39

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE NAFIN

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	1,565	823	-47.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	82	99	20.7%
CONTROVERSIAS	77	98	27.3%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	33	36	9.1%
Gestión de cobranza (REDECO)	39	57	46.2%
Conciliación	4	5	25.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	5	1	-80.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVA	0	0	-
TOTAL	1,647	922	-44.0%

Nota: 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 BANCA DE DESARROLLO

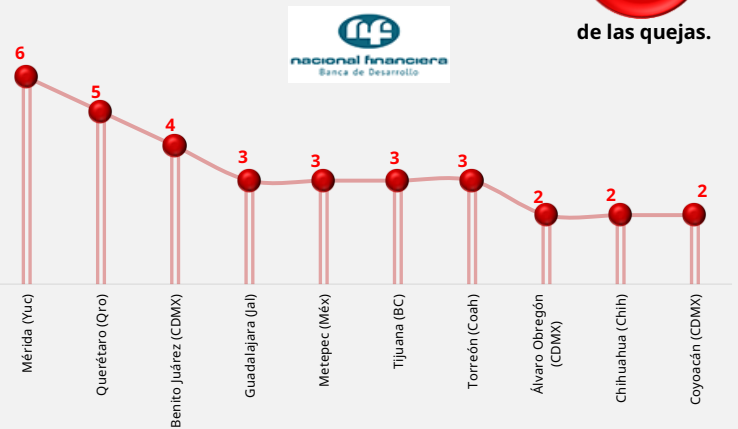
CONDUSEF	10,973
national financiera Banca de Desarrollo	922
Participación	8.4%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 58 municipios del país se registra al menos una reclamación de NAFIN, de éstos, 24 concentran el

60%

de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	5	5.1%
Entre 30 a 39 años	20	20.2%
Entre 40 a 49 años	22	22.2%
Entre 50 a 59 años	10	10.1%
Entre 60 a 69 años	30	30.3%
Entre 70 a 79 años	12	12.1%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	99	100%

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

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

TOP 10

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



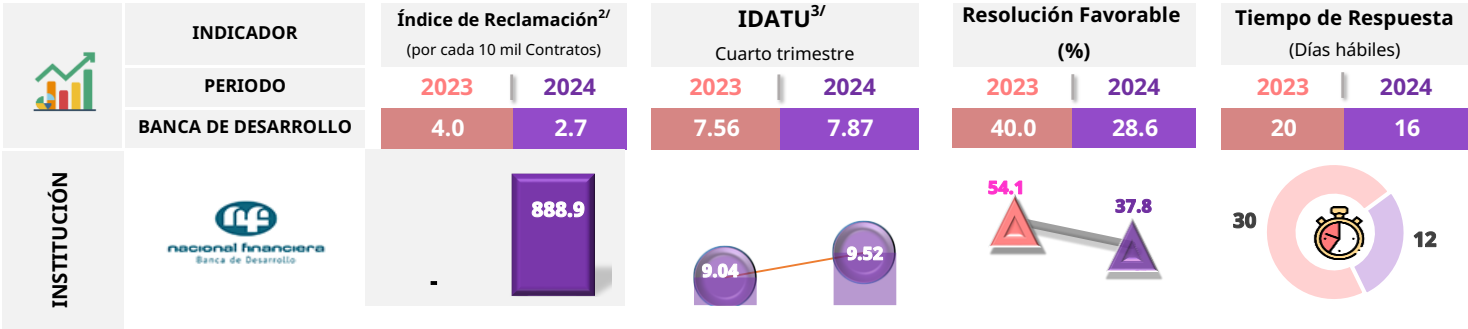
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	82	100.0	99	100.0	20.7
Crédito personal	16	19.5	30	30.3	87.5
Tarjeta de crédito	12	14.6	22	22.2	83.3
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	22	26.8	22	22.2	0.0
Cuenta de ahorro	5	6.1	8	8.1	60.0
Resto de productos 1/	27	32.9	17	17.2	-

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

1/ Incluye: Cajero automático, Crédito de nómina, Crédito hipotecario, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES
(Controversias)



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 la calificación Integral del Proceso

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)

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

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	Nacional Financiera	9.21	10.00	9.52	0.00	0.00	0.00	0.00	9.52
2	Banco Nacional del Ejército	8.99	10.00	9.39	0.00	0.00	0.00	0.00	9.39
3	Sociedad Hipotecaria Federal	6.50	8.50	7.30	0.00	0.00	0.00	0.00	7.30
4	Banco del Bienestar	5.94	4.36	5.31	0.05	0.00	0.00	0.00	5.26
	Promedio del Sector	8.44	8.81	7.88					7.87

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.6% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 6 Instituciones de Banca de Desarrollo 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	8	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	8	** 88	11.00	7.06
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	8	0	0.00	30.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	8	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				92.06
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	8	0	0	0
CALIFICACIÓN FINAL						92.06
El puntaje 92.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
			92.06 / 10 = 9.21 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	0	0	0.00	15.00
	Informes no Razonados	25.00	0	0	0.00	25.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	0	0	0.00	15.00
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	0	0	0.00	15.00
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	0	0	0.00	30.00
	Calificación del proceso	100.00				100.00
	El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:					
			100.00 / 10 = 10.00 de calificación			

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	9.21	X	0.6	5.52
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.52