

Ficha Estadística

Sociedades de Información Crediticia

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 TRANS UNIÓN DE MÉXICO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	105,599	99,020	-6.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	28,855	13,408	-53.5%
CONTROVERSIAS	28,845	13,397	-53.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	28,746	13,255	-53.9%
Conciliación	99	142	43.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	8	10	25.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	134,454	112,428	-16.4%

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

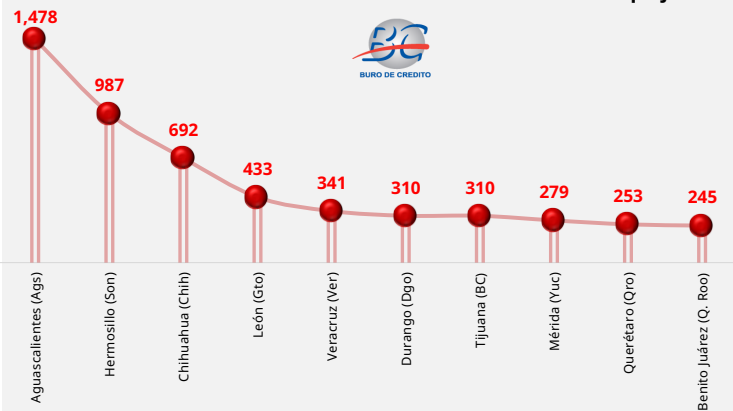
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SICs

CONDUSEF	153,937
BURO DE CREDITO	112,428
Participación	73.0%

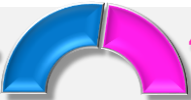
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 860 municipios del país se registran al menos una reclamación de Trans Unión de México, de éstos, 29 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES


54%

46%

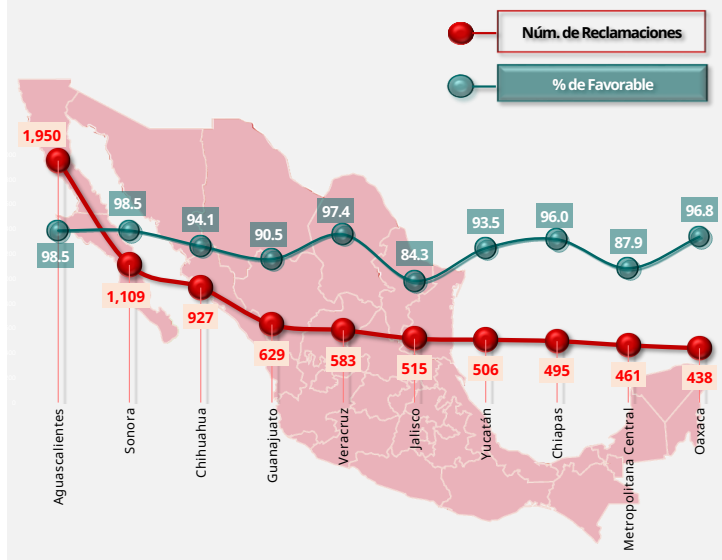

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	1,693	12.6%
Entre 30 a 39 años	3,318	24.7%
Entre 40 a 49 años	3,345	24.9%
Entre 50 a 59 años	2,940	21.9%
Entre 60 a 69 años	1,721	12.8%
Entre 70 a 79 años	363	2.7%
Más de 80 años	28	0.2%
TOTAL	13,408	100.0%

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	28,855	100.0	13,408	100.0	-53.5
Reporte de crédito especial	28,433	98.5	12,963	96.7	-54.4
Reporte de crédito	368	1.3	369	2.8	0.3
Resto de productos	54	0.2	76	0.6	-

Reporte de crédito especial fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	IDATU ^{1/}		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR SICS	6.16	8.50	90.0	85.7	10	11
INSTITUCIÓN						

1/ 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	282,065	309,436	9.7%
Consultas	0	0	-
Controversias:	282,065	309,436	9.7%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	282,065	309,436	9.7%

CONTROVERSIAS			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Página de internet	197,772	202,461	2.4%
Correo electrónico	54,102	70,288	29.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	12,970	18,863	45.4%
UNE	16,200	16,787	3.6%
Teléfono	695	673	-3.2%
Resto	326	364	-
TOTAL	282,065	309,436	9.7%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	240,175	266,757	86.2%
En trámite	41,890	42,679	13.8%

*Información 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	Círculo de Crédito	8.50	10.00	9.10	0.00	0.00	0.00	0.00	9.10
2	Dun & Bradstreet	8.33	10.00	9.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.00
3	Trans Unión de México	6.76	8.50	7.46	0.05	0.00	0.00	0.00	7.41
	Promedio del Sector	7.87	9.50	8.52					8.50

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 3 Sic's 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	3,085	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	3,085	28,537	9.25	2.63
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	3,085	0	0.00	30.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	3,085	2,866	92.90	0.00
	Calificación del proceso	100.00				67.63
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	3,085	0	0.00	0.000
CALIFICACIÓN FINAL						67.63
El puntaje 67.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
 67.63 / 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	5	0	0.00	15.00	
Informes no Razonados	25.00	5	0	0.00	25.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	5	5	100.00	0.00	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	5	0	0.00	15.00	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	5	0	0.00	30.00	
Calificación del proceso	100.00				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 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	6.76	X	0.6	4.06
	Conciliación	8.50	X	0.4	3.40
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.46

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DUN & BRADSTREET

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	1,169	750	-35.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	473	432	-8.7%
CONTROVERSIAS	471	430	-8.7%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	460	426	-7.4%
Conciliación	10	4	-60.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	2	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,642	1,182	-28.0%

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

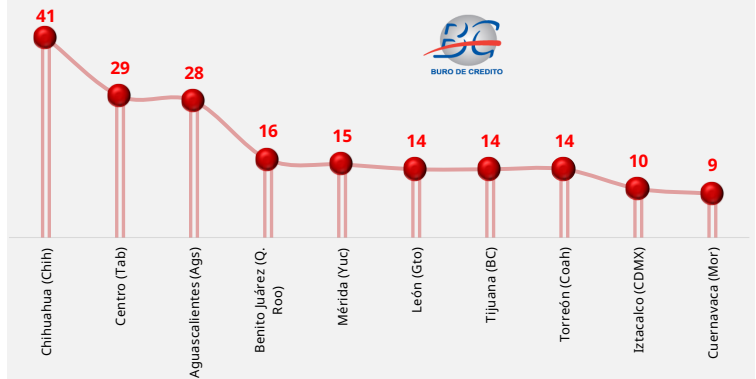
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SICs

CONDUSEF COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS	153,937
BURÓ DE CRÉDITO	1,182
Participación	0.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 110 municipios del país se registran al menos una reclamación de Dun & Bradstreet, de éstos, 20 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



65%



35%

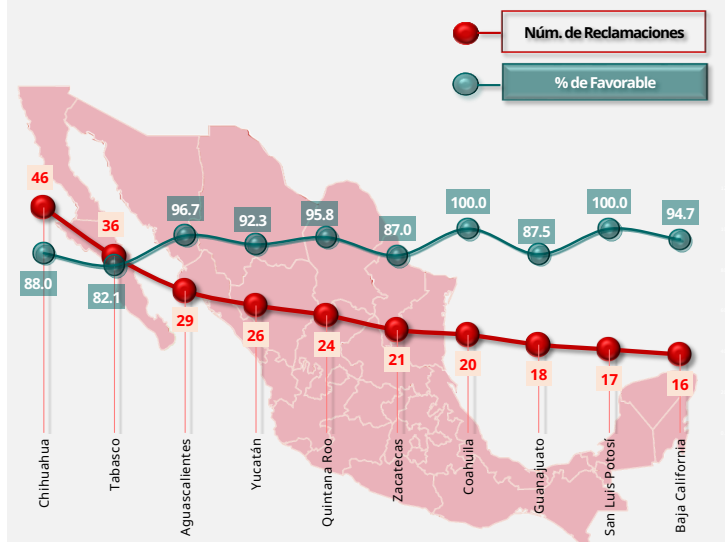


RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	23	5.3%
Entre 30 a 39 años	61	14.1%
Entre 40 a 49 años	133	30.8%
Entre 50 a 59 años	151	35.0%
Entre 60 a 69 años	41	9.5%
Entre 70 a 79 años	23	5.3%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	432	100.0%

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:



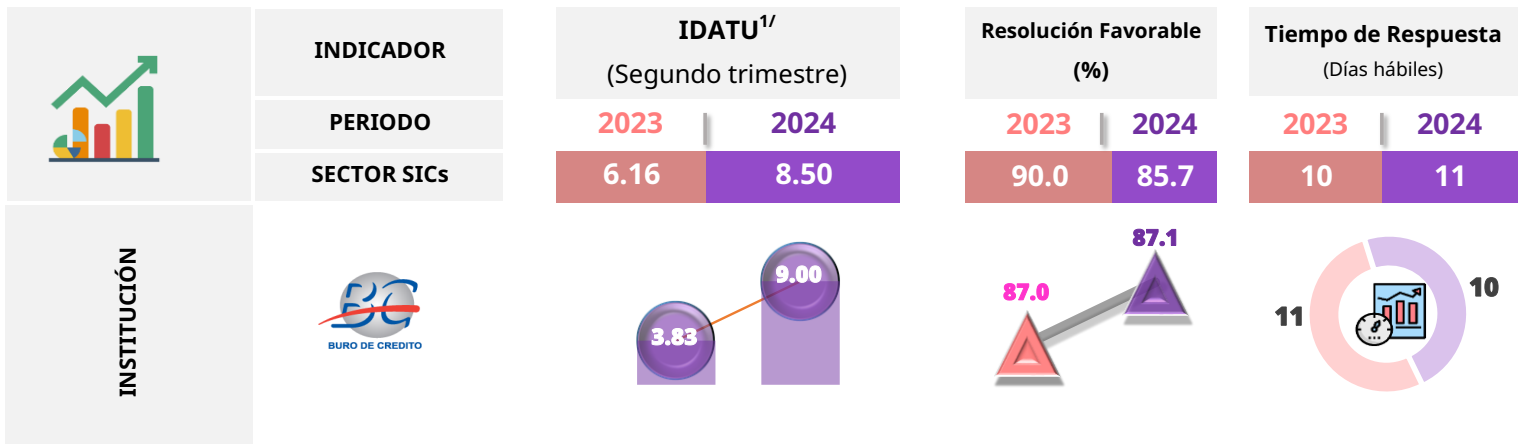
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	473	100.0	432	100.0	-8.7
Reporte de crédito especial	464	98.1	421	97.5	-9.3
Reporte de crédito	9	1.9	6	1.4	-33.3
Resto de productos	0	0.0	5	1.2	-

Reporte de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



^{1/} 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	8,717	6,656	-23.6%
Consultas	0	0	-
Controversias:	8,717	6,656	-23.6%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	8,717	6,656	-23.6%

CONTROVERSIAS			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Página de internet	3,289	3,300	0.3%
Correo electrónico	4,446	2,554	-42.6%
UNE	226	597	164.2%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	332	142	-57.2%
Fax	414	53	-87.2%
Resto	10	10	0%
TOTAL	8,717	6,656	-23.6%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	7,059	5,752	86.4%
En trámite	1,658	904	13.6%

*Información 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.

¿Como se evalua 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	Círculo de Crédito	8.50	10.00	9.10	0.00	0.00	0.00	0.00	9.10
2	Dun & Bradstreet	8.33	10.00	9.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.00
3	Trans Unión de México	6.76	8.50	7.46	0.05	0.00	0.00	0.00	7.41
	Promedio del Sector	7.87	9.50	8.52					8.50

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 3 Sic's 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	94	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	94	686	7.30	15.00
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	94	0	0.00	30.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	94	84	89.36	3.34
	Calificación del proceso	100.00				83.34
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	0	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL						83.34

El puntaje 83.34 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:


83.34 / 10 = 8.33 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	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:

Buro de Crédito

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	8.33	X	0.6	5.00
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.00

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 CÍRCULO DE CRÉDITO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	33,046	32,453	-1.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	11,658	7,729	-33.7%
CONTROVERSIAS	11,637	7,719	-33.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	11,487	7,526	-34.5%
Conciliación	150	193	28.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	19	10	-47.4%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	44,704	40,182	-10.1%

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 SICs

CONDUSEF COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS	153,937
círculo de crédito	40,182
Participación círculo de crédito	26.1%

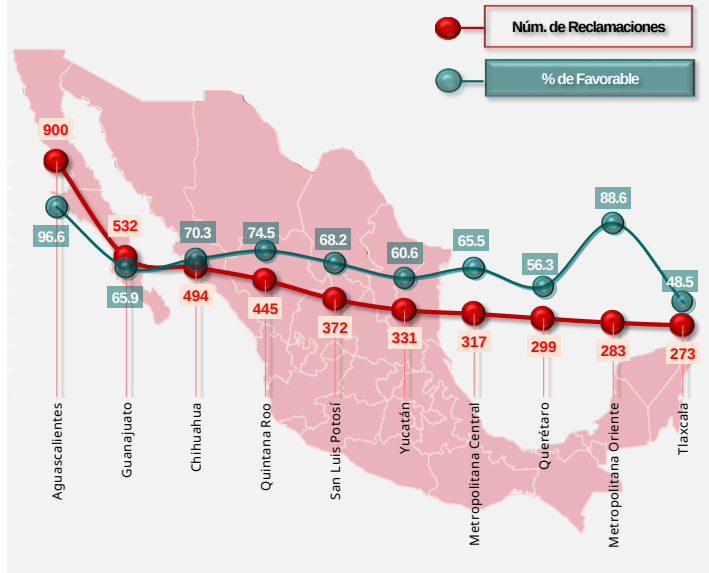
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 623 municipios del país se registran al menos una reclamación de Círculo de Crédito, de éstos, 30 concentran el **60%** de las quejas.



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

TOP 10 DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



56%



44%



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	766	9.9%
Entre 30 a 39 años	1,906	24.7%
Entre 40 a 49 años	2,079	26.9%
Entre 50 a 59 años	1,766	22.8%
Entre 60 a 69 años	999	12.9%
Entre 70 a 79 años	201	2.6%
Más de 80 años	12	0.2%
TOTAL	7,729	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.

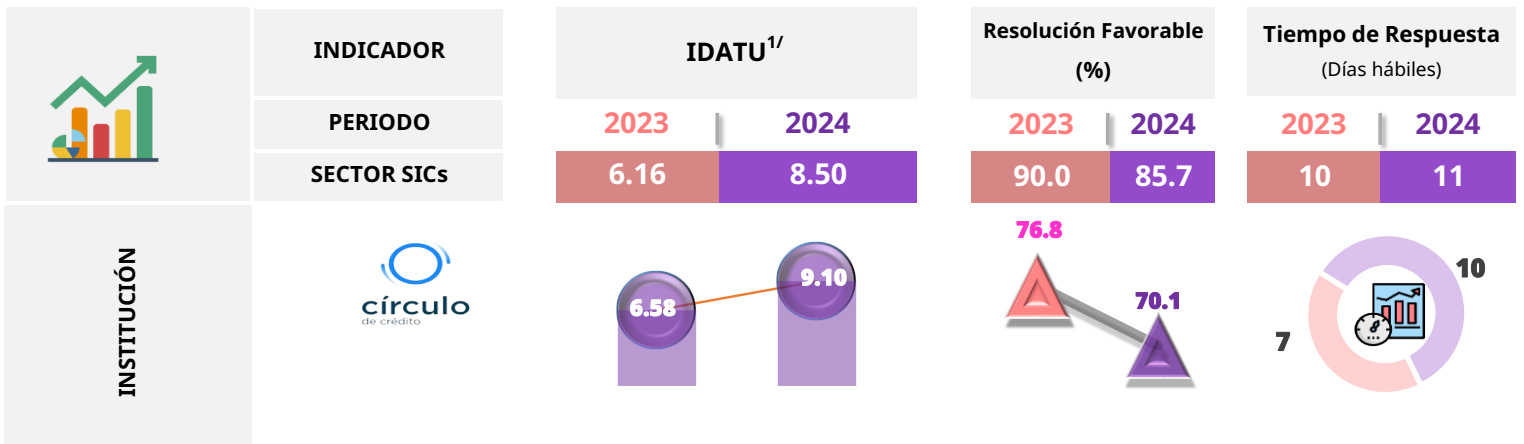
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	11,658	100.0	7,729	100.0	-33.7
Reporte de crédito especial	11,335	97.2	7,393	95.7	-34.8
Reporte de crédito	291	2.5	284	3.7	-2.4
Resto de productos	32	0.3	52	0.7	-

Reporte de crédito especial fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



1/ 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	20,965	49,633	136.7%
Consultas	0	0	-
Controversias:	20,965	49,633	136.7%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	20,965	49,633	136.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Sucursales	15,564	33,401	114.6%
Página de internet	4,295	11,104	158.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	750	3,527	370.3%
Correo electrónico	355	1,600	350.7%
Mensajería	1	1	0.0%
TOTAL	20,965	49,633	136.7%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	19,326	46,766	94.2%
En trámite	1,639	2,867	5.8%

*Información 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	Círculo de Crédito	8.50	10.00	9.10	0.00	0.00	0.00	0.00	9.10
2	Dun & Bradstreet	8.33	10.00	9.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.00
3	Trans Unión de México	6.76	8.50	7.46	0.05	0.00	0.00	0.00	7.41
	Promedio del Sector	7.87	9.50	8.52					8.50

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 3 Sic's 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	1,564	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,564	15,117	9.67	0.00
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,564	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,564	1,121	71.68	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	1,564	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	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	8.50	X	0.6	5.10
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.10