

Ficha Estadística

Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Enero-Diciembre 2024



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



COHESIÓN 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
CAJA MORELIA VALLADOLID**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	147	184	25.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	84	132	57.1%
CONTROVERSIAS	84	129	53.6%
Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
Gestión Electrónica	33	65	97.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	30	52	73.3%
Conciliación	20	11	-45.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	3	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	231	316	36.8%

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

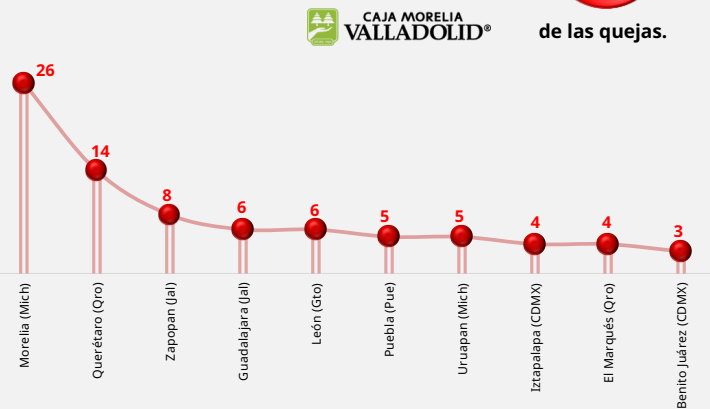
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOCAP'S

CONDUSEF	1,812
CAJA MORELIA VALLADOLID®	316
Participación CAJA MORELIA VALLADOLID®	17.4%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 51 municipios del país se registran al menos una reclamación de CAJA MORELIA VALLADOLID, de éstos, 10 concentran el



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

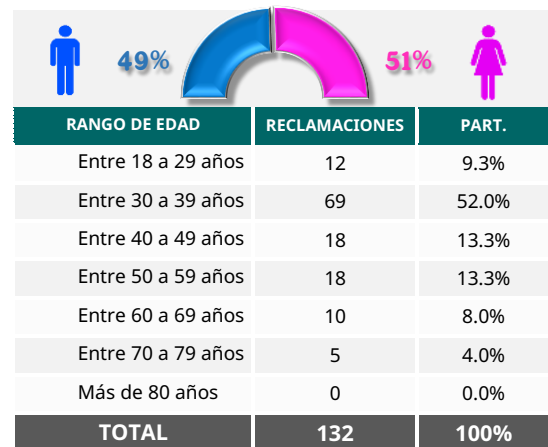
TOP 10

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



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	84	100.0	132	100.0	57.1
Gestión de Cobranza REDECO	12	14.3	40	30.3	233.3
Crédito personal	41	48.8	35	26.5	-14.6
Tarjeta de crédito	4	4.8	34	25.8	750.0
Resto de Productos 1/	27	32.1	23	17.4	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

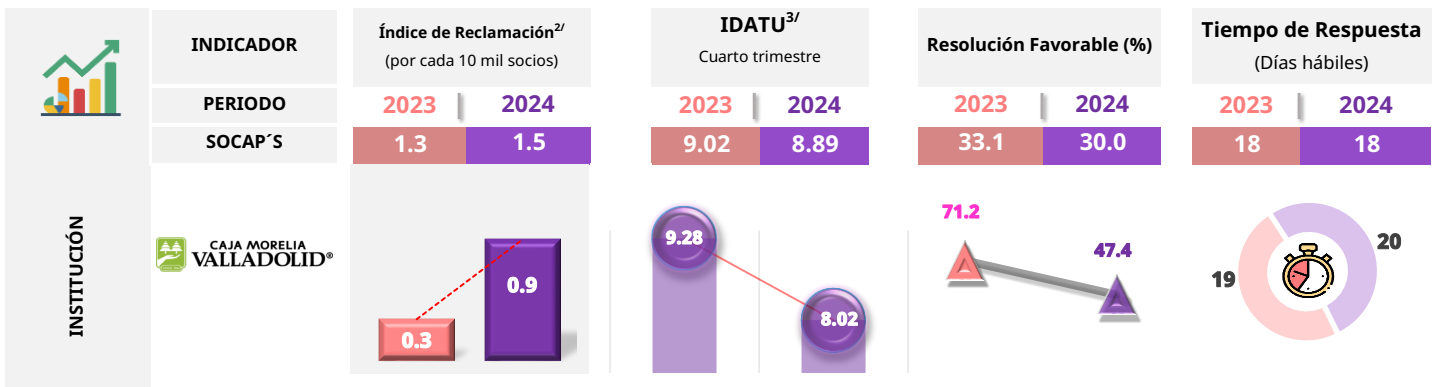
Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

1/ Incluye: Cuenta de ahorro, Crédito al auto, Créditos y préstamos refaccionarios, Crédito empresarial, Tarjeta de débito, 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	93	190	104.3%
Consultas	4	2	-50.0%
Controversias:	89	188	111.2%
Aclaraciones	11	13	18.2%
Reclamaciones	78	175	124.4%

*Información al cierre de 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	33	65	97.0%
Centro de atención telefónica	24	61	154.2%
Correo electrónico	11	37	236.4%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	1	10	900.0%
Oficinas de atención	1	7	600.0%
Resto	19	8	-57.9%
TOTAL	89	188	111.2%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	89	165	87.8%
En trámite	0	23	12.2%

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 DEL 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 técnica jurídica o Título Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. **(Máximo +0.5/10 puntos)**
- 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	Caja Popular Mexicana	9.00	10.00	9.40	0.05	0.00	-	-	9.35
2	Caja Morelia Valladolid	8.53	7.25	8.02	0.00	0.00	-	-	8.02
	Promedio del Sector	9.71	9.92	8.89					8.89

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 48.6% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 152 SOCAP'S que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

(**) 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:

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	13	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	13	** 301	23.15	2.60
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	13	1	7.69	27.69
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	13	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				85.29
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	13	0	0.00	0.00
	CALIFICACIÓN FINAL					85.29

El puntaje 85.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

CAJA MORELIA VALLADOLID® $85.29 / 10 = 8.53$ de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)						
CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	2	0	0.00	15.00
	Informes no Razonados	25.00	2	1	0.50	12.50
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	2	1	50.00	0.00
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	2	0	0.00	15.00
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	2	0	0.00	30.00
	Calificación del proceso	100.00				72.50

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

CAJA MORELIA VALLADOLID® $72.50 / 10 = 7.25$ de calificación

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

(**) 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	8.53	X	0.6
Conciliación	7.25	X	0.4	2.90
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.02

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
CAJA POPULAR MEXICANA**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	1,137	400	-64.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	216	212	-1.9%
CONTROVERSIAS	211	207	-1.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	117	77	-34.2%
Gestión de cobranza (REDECO)	65	114	75.4%
Conciliación	29	16	-44.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	3	4	33.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,353	612	-54.8%

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 SOCAP'S

CONDUSEF	1,812
CAJA POPULAR MEXICANA	612
Participación	33.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

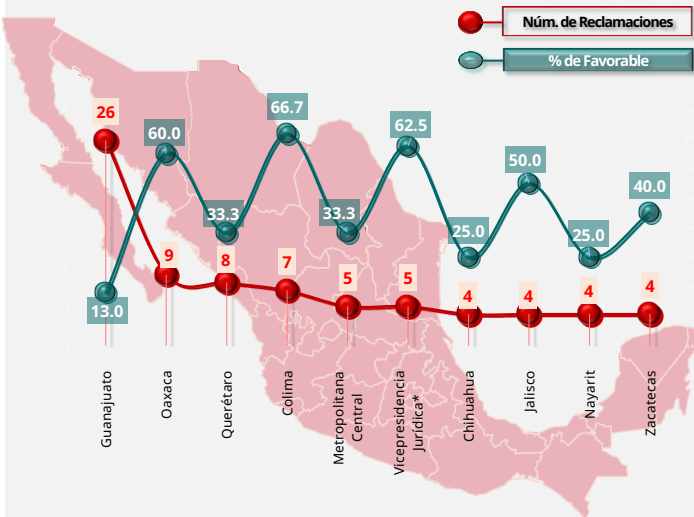
En 97 municipios del país se registran al menos una reclamación de CAJA POPULAR MEXICANA, de éstos, 29 concentran el **60%** de las quejas.



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

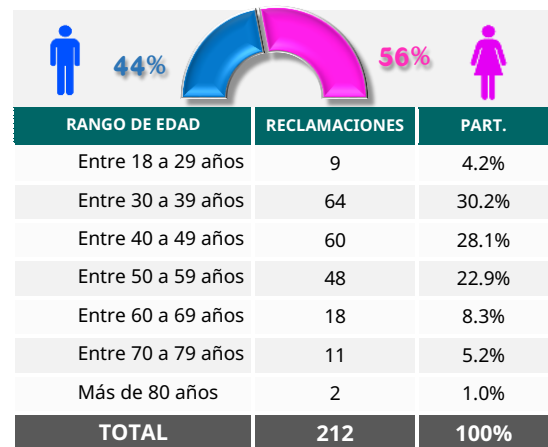
TOP 10

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



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	216	100.0	212	100.0	-1.9
Gestión de Cobranza REDECO	25	11.6	81	38.2	224.0
Crédito personal	99	45.8	59	27.8	-40.4
Tarjeta de crédito	18	8.3	25	11.8	38.9
Resto de Productos 1/	74	34.3	47	22.2	-

Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

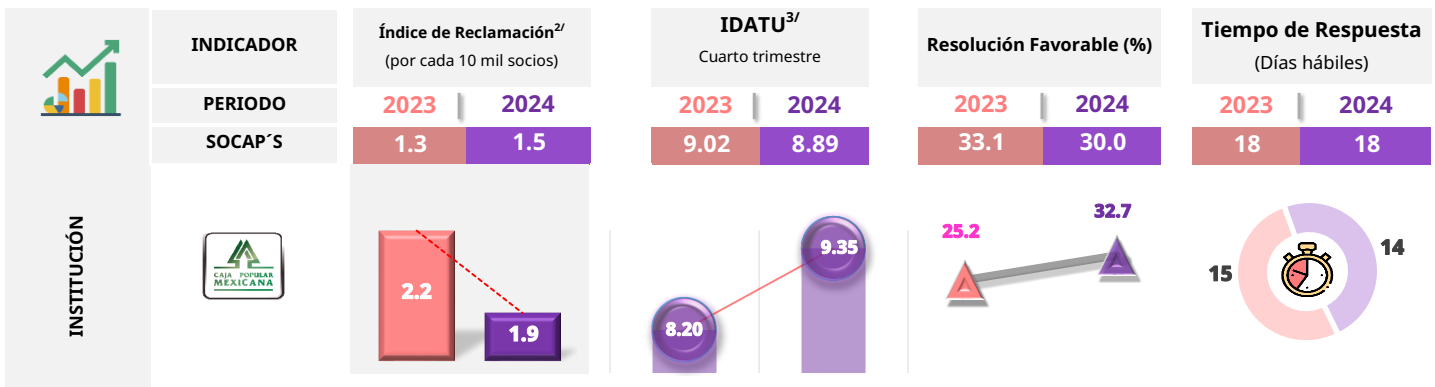
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

1/ Incluye: Crédito al auto, Cuenta de ahorro, Cajero automático, Servicios en sucursal y/o UNE, Crédito de nómina, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES

(Controversias)



2/ Índice Trimestral (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	243,948	105,108	-56.9%
Consultas	238,980	102,458	-57.1%
Controversias:	4,968	2,650	-46.7%
Aclaraciones	80	6	-92.5%
Reclamaciones	4,888	2,644	-45.9%

*Información al cierre de 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	4,505	2,103	-53.3%
Sucursales	336	457	36.0%
Página de internet	50	79	58.0%
UNE	13	8	-38.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	58	2	-96.6%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	6	1	-83.3%
TOTAL	4,968	2,650	-46.7%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	4,968	2,562	96.7%
En trámite	0	88	3.3%

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 DEL 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 técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)

b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/

c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

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	Caja Popular Mexicana	9.00	10.00	9.40	0.05	0.00	-	-	9.35
2	Caja Morelia Valladolid	8.53	7.25	8.02	0.00	0.00	-	-	8.02
	Promedio del Sector	9.71	9.92	8.89					8.89

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 48.6% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 152 SOCAP'S que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados.

(**) 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:**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	9	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	9	** 112	12.44	8.33
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	9	1	11.11	26.67
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	9	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				90.00
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	9	0	0.00	0.00
	CALIFICACIÓN FINAL					90.00

El puntaje 90.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.00 / 10 = 9.00 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)						
CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	0	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	0	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	0	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	0	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	0	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Calificación del proceso	100.00				100.00

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

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	9.00	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.40