

Ficha Estadística

Sociedades Financieras Populares 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 NU MÉXICO FINANCIERA

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	1,649	3,738	126.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	369	941	155.0%
CONTROVERSIAS	360	930	158.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	254	713	180.7%
Gestión Redeco (Cobranza)	78	166	112.8%
Conciliación	28	51	82.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	7	9	28.6%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	1	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVA	0	0	-
TOTAL	2,018	4,679	131.9%

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

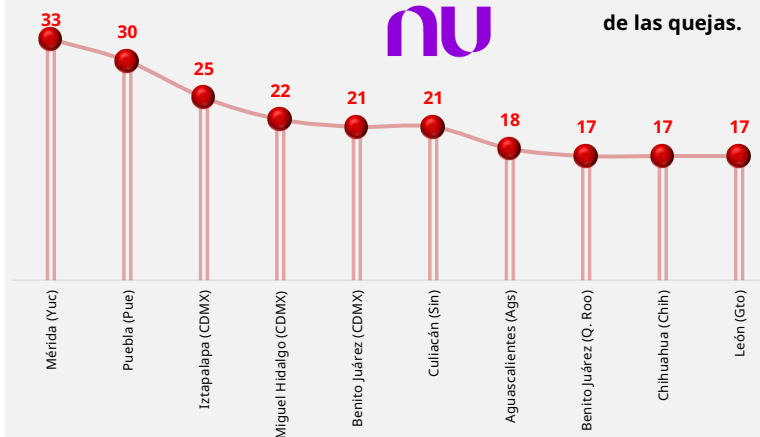
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOs

CONDUSEF	14,873
nu	4,679
Participación nu	31.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 202 municipios del país se registran al menos una reclamación de NU México Financiera, de éstos, 46 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	316	33.6%
Entre 30 a 39 años	318	33.8%
Entre 40 a 49 años	147	15.6%
Entre 50 a 59 años	102	10.8%
Entre 60 a 69 años	48	5.1%
Entre 70 a 79 años	10	1.1%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	941	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	369	100.0	941	100.0	155.0
Tarjeta de crédito	265	71.8	510	54.2	92.5
Tarjeta de débito	9	2.4	135	14.3	1400.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	48	13.0	114	12.1	137.5
Crédito personal	32	8.7	87	9.2	171.9
Cuenta de ahorro	6	1.6	47	5.0	683.3
Servicio móvil	2	0.5	20	2.1	900.0
Pago móvil	0	0.0	12	1.3	-
Resto de Productos ^{1/}	7	1.9	16	1.7	-

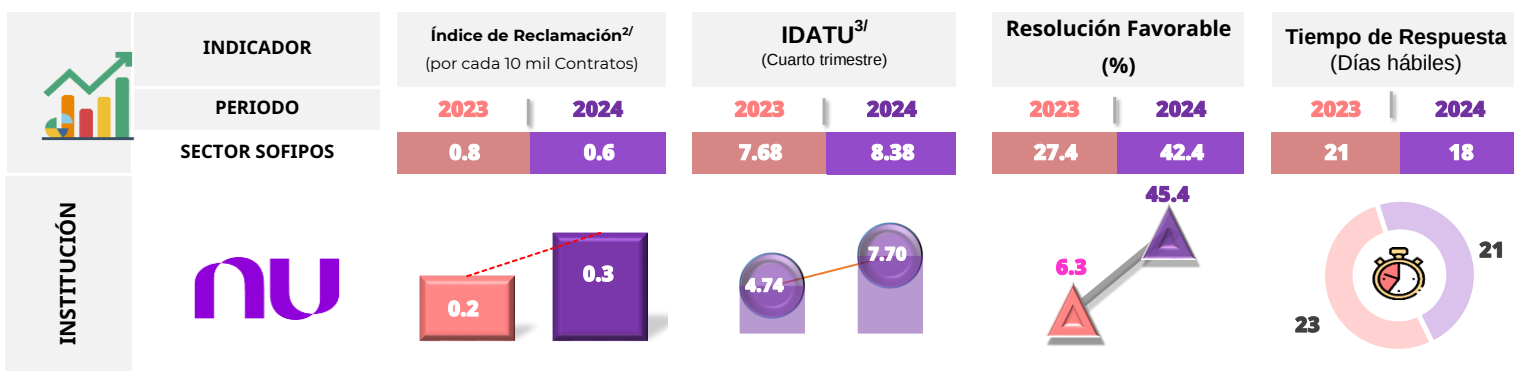
1/ Incluye: Cajero automático, Cuenta de cheques, Microcréditos, entre otros.

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.

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	2,276	2,400	5.4%
Consultas	2,213	2,226	0.6%
Controversias:	63	174	176.2%
Aclaraciones	20	32	60.0%
Reclamaciones	43	142	230.2%

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
UNE	62	174	180.6%
Teléfono	1	0	-100.0%
TOTAL	63	174	176.2%
ESTATUS DEL ASUNTO			
	2023	2024	Part.
Concluidos	63	170	97.7%
En trámite	0	4	2.3%

*Información al cierre 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	Financiera Monte de Piedad	7.99	10.00	8.80	0.00	0.00	0.00	0.00	8.80
2	Ku-Bo Financiero	9.51	7.50	8.71	0.05	0.00	0.00	0.00	8.66
3	Klar Technologies	8.61	7.58	8.20	0.05	0.00	0.00	0.00	8.15
4	Libertad Servicios Financieros	7.97	7.64	7.84	0.00	0.00	0.00	0.00	7.84
5	NU México Financiera	8.61	6.34	7.70	0.00	0.00	0.00	0.00	7.70
	Promedio del Sector	9.05	9.36	8.39					8.38

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 68.7% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 37 Sofipos 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	166	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	166	** 3,412	20.55	3.14
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	166	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	166	17	10.24	17.95
Calificación del proceso	100.00				86.09
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	166	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL					86.09

El puntaje 86.09 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

nu

86.09 / 10 = 8.61 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	16	1	6.25	0.00
Informes no Razonados	25.00	16	12	0.75	6.25
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	16	3	18.75	12.19
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	16	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	16	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				63.44

El puntaje 63.44 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

63.44 / 10 = 6.34 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	8.61	X	0.6	5.16
	Conciliación	6.34	X	0.4	2.54
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.70



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 LIBERTAD SERVICIOS FINANCIEROS

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	522	457	-12.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	676	719	6.4%
CONTROVERSIAS	664	714	7.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	130	127	-2.3%
Gestión Redeco (Cobranza)	511	563	10.2%
Conciliación	23	24	4.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	8	3	-62.5%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	2	1	-50.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVA	0	0	-
TOTAL	1,198	1,176	-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

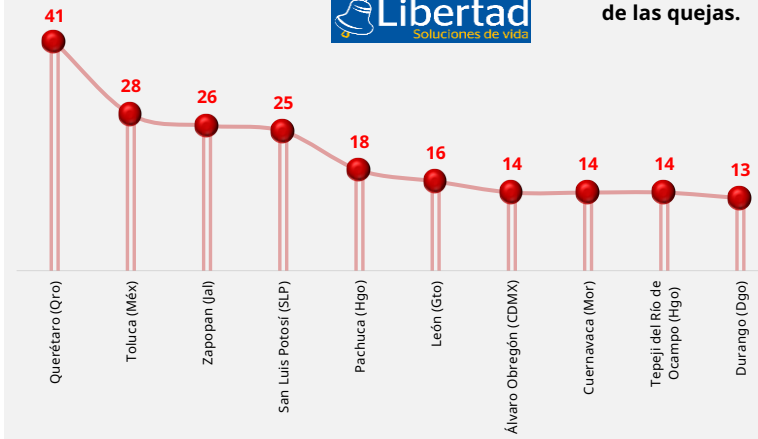
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

CONDUSEF	14,873
Libertad	1,176
Participación	7.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 181 municipios del país se registran al menos una reclamación de Libertad Servicios Financieros, de éstos, 37 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



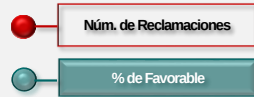
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	47	6.5%
Entre 30 a 39 años	133	18.5%
Entre 40 a 49 años	162	22.5%
Entre 50 a 59 años	205	28.5%
Entre 60 a 69 años	133	18.5%
Entre 70 a 79 años	29	4.0%
Más de 80 años	10	1.4%
TOTAL	719	100.0%

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:



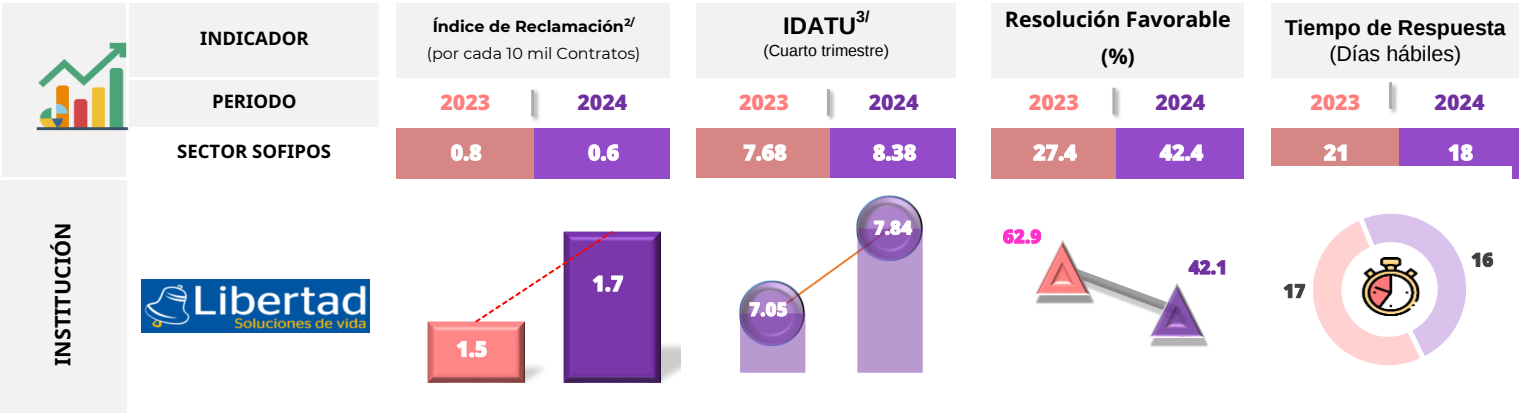
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	676	100.0	719	100.0	6.4
Crédito personal	288	42.6	389	54.1	35.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	330	48.8	267	37.1	-19.1
Crédito de nómina	20	3.0	26	3.6	30.0
Tarjeta de débito	1	0.1	8	1.1	700.0
Crédito ABCD	1	0.1	7	1.0	600.0
Resto de Productos ^{1/}	36	5.3	22	3.1	-

1/ Incluye: Microcréditos, Servicios en sucursales y/o UNE, Cuenta de ahorro, Cuenta de cheques, 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.

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 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	Financiera Monte de Piedad	7.99	10.00	8.80	0.00	0.00	0.00	0.00	8.80
2	Ku-Bo Financiero	9.51	7.50	8.71	0.05	0.00	0.00	0.00	8.66
3	Klar Technologies	8.61	7.58	8.20	0.05	0.00	0.00	0.00	8.15
4	Libertad Servicios Financieros	7.97	7.64	7.84	0.00	0.00	0.00	0.00	7.84
5	NU México Financiera	8.61	6.34	7.70	0.00	0.00	0.00	0.00	7.70
	Promedio del Sector	9.05	9.36	8.39					8.38

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 68.7% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 37 Sofipos 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	31	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	31	469	15.13	6.27
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	31	2	6.45	22.26
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	31	6	19.35	16.13
	Calificación del proceso	100.00				79.66
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	31	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL						79.66

El puntaje 79.66 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 79.66 / 10 = 7.97 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	6	0.86	3.57
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	7	1	14.29	12.86
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	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				76.43

El puntaje 76.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Libertad

Soluciones de vida

76.43 / 10 = 7.64 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	7.97	X	0.6	4.78
	Conciliación	7.64	X	0.4	3.06
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				7.84

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

Klar

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE KLAR TECHNOLOGIES

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	390	1,585	306.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	62	625	908.1%
CONTROVERSIAS	62	611	885.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	47	521	1008.5%
Gestión Redeco (Cobranza)	11	43	290.9%
Conciliación	4	47	1075.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	10	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	2	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	2	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVA	0	0	-
TOTAL	452	2,210	388.9%

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 SOFIPOS

CONDUSEF	14,873
Klar	2,210
Participación Klar	14.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 173 municipios del país se registran al menos una reclamación de Klar Technologies, de éstos, 53 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

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

TOP 10

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



RECLAMACIONES POR PRODUCTO

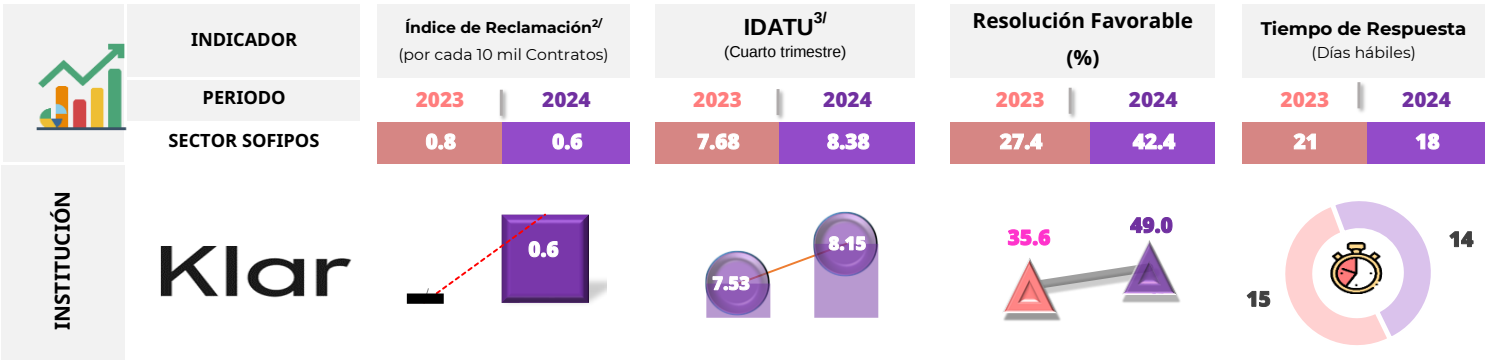
PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	62	100.0	625	100.0	908.1
Tarjeta de crédito	11	17.7	366	58.6	3227.3
Crédito personal	30	48.4	120	19.2	300.0
Tarjeta de débito	8	12.9	42	6.7	425.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	3	4.8	22	3.5	633.3
Cuenta de ahorro	3	4.8	20	3.2	566.7
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	1	1.6	14	2.2	1300.0
Servicio móvil	0	0.0	13	2.1	-
Resto de Productos ^{1/}	6	9.7	28	4.5	-

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

1/ Incluye: Cuenta de cheques, Servicio por internet, 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	186	776	317.2%
Consultas	124	316	154.8%
Controversias:	62	460	641.9%
Aclaraciones	8	11	37.5%
Reclamaciones	54	449	731.5%

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	39	367	841.0%
Correo electrónico	14	92	557.1%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	8	1	-87.5%
Resto	1	0	-100.0%
TOTAL	62	460	641.9%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	62	421	92%
En trámite	0	39	8%

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

Klar

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	Financiera Monte de Piedad	7.99	10.00	8.80	0.00	0.00	0.00	0.00	8.80
2	Ku-Bo Financiero	9.51	7.50	8.71	0.05	0.00	0.00	0.00	8.66
3	Klar Technologies	8.61	7.58	8.20	0.05	0.00	0.00	0.00	8.15
4	Libertad Servicios Financieros	7.97	7.64	7.84	0.00	0.00	0.00	0.00	7.84
5	NU México Financiera	8.61	6.34	7.70	0.00	0.00	0.00	0.00	7.70
	Promedio del Sector	9.05	9.36	8.39					8.38

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 68.7% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 37 Sofipos 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	164	1	0.61	34.79
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	164	2,510	15.30	6.17
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	164	5	3.05	26.34
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	164	10	6.10	18.78
Calificación del proceso	100.00				86.08
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	164	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL					86.08

El puntaje 86.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Klar 86.08 / 10 = 8.61 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	12	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	12	11	0.92	2.08
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	12	1	8.33	13.75
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	12	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	12	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				75.83

El puntaje 75.83 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Klar 75.83 / 10 = 7.58 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	8.61	X	0.6	5.17
	Conciliación	7.58	X	0.4	3.03
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.20

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 KU-BO FINANCIERO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	393	319	-18.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	726	1,236	70.2%
CONTROVERSIAS	706	1,229	74.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	73	89	21.9%
Gestión Redeco (Cobranza)	599	1,117	86.5%
Conciliación	34	23	-32.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	18	5	-72.2%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	1	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVA	0	0	-
TOTAL	1,119	1,555	39.0%

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

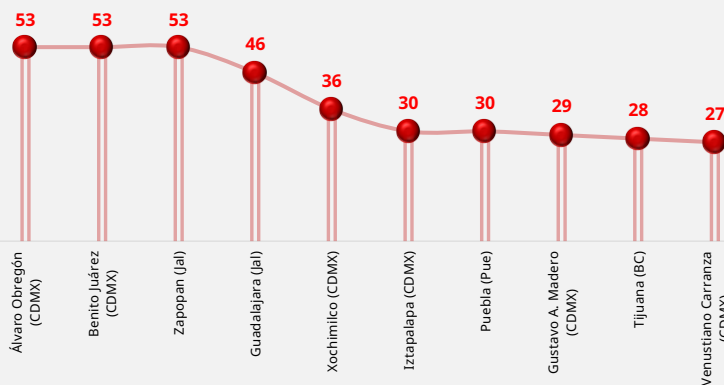
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

CONDUSEF	14,873
kubo.financiero	1,555
Participación kubo.financiero	10.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 228 municipios del país se registran al menos una reclamación de Ku-Bo Financiero, 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:



(*) 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



58%



42%



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	166	13.4%
Entre 30 a 39 años	571	46.2%
Entre 40 a 49 años	291	23.5%
Entre 50 a 59 años	166	13.4%
Entre 60 a 69 años	42	3.4%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	1,236	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

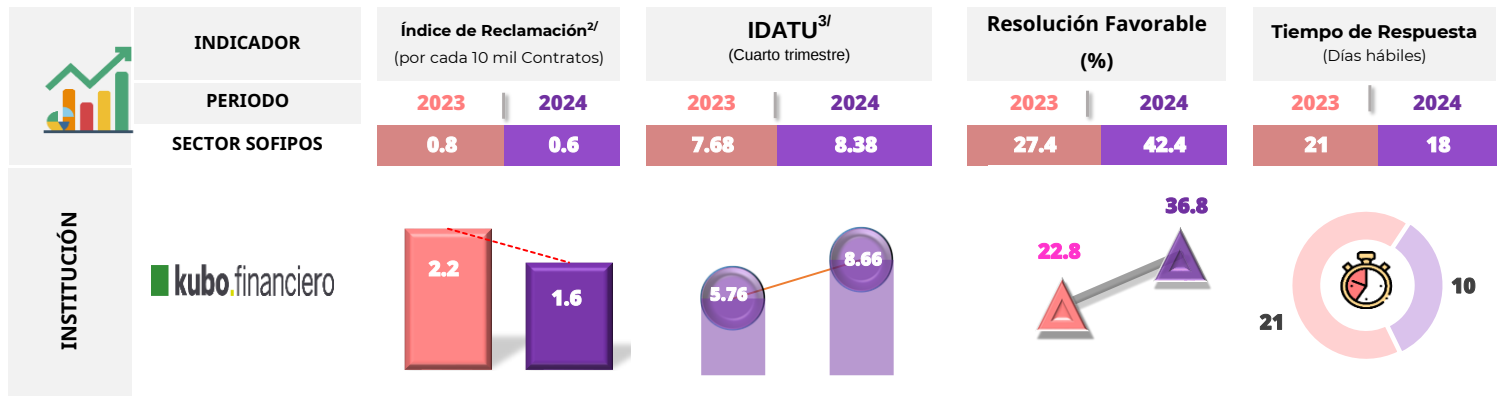
PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	726	100.0	1,236	100.0	70.2
Crédito personal	523	72.0	647	52.3	23.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	176	24.2	544	44.0	209.1
Tarjeta de crédito	9	1.2	14	1.1	55.6
Crédito ABCD	3	0.4	7	0.6	133.3
Crédito de nómina	1	0.1	7	0.6	600.0
Resto de Productos ^{1/}	14	1.9	17	1.4	-

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

1/ Incluye: Microcréditos, Cuenta de ahorro, Crédito empresarial, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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	290	245	-15.5%
Consultas	125	3	-97.6%
Controversias:	165	242	46.7%
Aclaraciones	8	1	-87.5%
Reclamaciones	157	241	53.5%

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Correo electrónico	82	159	93.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	64	83	29.7%
UNE	12	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	7	0	-100.0%
TOTAL	165	242	46.7%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	165	242	100%
En trámite	0	0	0

*Información al cierre 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^{2/}
- 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.

^{2/} Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

 **kubo.financiero**

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	Financiera Monte de Piedad	7.99	10.00	8.80	0.00	0.00	0.00	0.00	8.80
2	Ku-Bo Financiero	9.51	7.50	8.71	0.05	0.00	0.00	0.00	8.66
3	Klar Technologies	8.61	7.58	8.20	0.05	0.00	0.00	0.00	8.15
4	Libertad Servicios Financieros	7.97	7.64	7.84	0.00	0.00	0.00	0.00	7.84
5	NU México Financiera	8.61	6.34	7.70	0.00	0.00	0.00	0.00	7.70
	Promedio del Sector	9.05	9.36	8.39					8.38

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 68.7% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 37 Sofipos 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	17	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	17	144	8.47	10.11
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	17	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	17	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				95.11
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	17	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL					95.11

El puntaje 95.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

kubo.financiero 95.11 / 10 = 9.51 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	3	1.00	0.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	3	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	3	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	3	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				75.00

El puntaje 75.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

kubo.financiero 75.00 / 10 = 7.50 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	9.51	X	0.6	5.71
	Conciliación	7.50	X	0.4	3.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.71

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

Financiera
Monte de Piedad
Filial de Nacional Monte de Piedad

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA MONTE DE PIEDAD

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	263	258	-1.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	417	405	-2.9%
CONTROVERSIAS	417	405	-2.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	33	24	-27.3%
Gestión Redeco (Cobranza)	379	379	0.0%
Conciliación	5	2	-60.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	0	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVA	0	0	-
TOTAL	680	663	-2.5%

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

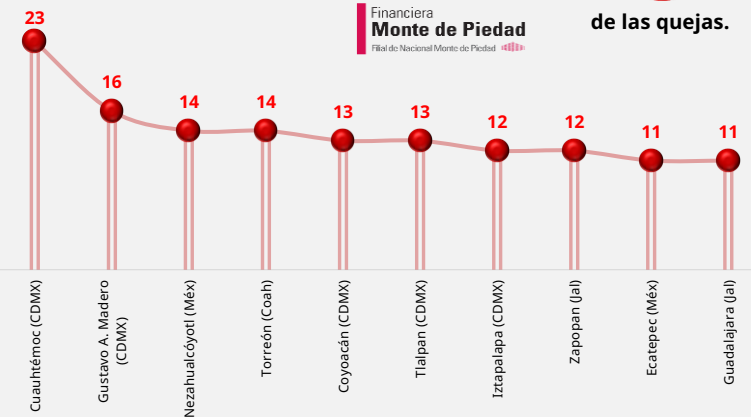
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

CONDUSEF	14,873
Financiera Monte de Piedad Filial de Nacional Monte de Piedad	663
Participación Financiera Monte de Piedad Filial de Nacional Monte de Piedad	4.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 98 municipios del país se registran al menos una reclamación de Financiera Monte de Piedad, de éstos, 22 concentran el **60%** de las quejas.



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

UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON RECLAMACIONES:



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



58%



42%



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	46	11.4%
Entre 30 a 39 años	109	26.9%
Entre 40 a 49 años	62	15.3%
Entre 50 a 59 años	125	30.9%
Entre 60 a 69 años	47	11.6%
Entre 70 a 79 años	16	4.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	405	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	417	100.0	405	100.0	-2.9
Crédito personal	278	66.7	236	58.3	-15.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	103	24.7	137	33.8	33.0
Crédito de nómina	6	1.4	8	2.0	33.3
Crédito con garantía prendaria	5	1.2	7	1.7	40.0
Crédito ABCD	7	1.7	6	1.5	-14.3
Resto de Productos ^{1/}	18	4.3	11	2.7	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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

1/ Incluye: Créditos solidarios y/o grupal, Créditos y préstamos de habitación y avío, Créditos y préstamos refaccionarios y Microcréditos, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/} (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR SOFIPOS	0.8	0.6	7.68	8.38	27.4	42.4	21	18
INSTITUCIÓN								
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	123,664	130,897	5.8%
Consultas	123,338	130,720	6.0%
Controversias:	326	177	-45.7%
Aclaraciones	238	89	-62.6%
Reclamaciones	88	88	0.0%

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	215	152	-29.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	33	24	-27.3%
Oficinas de atención	2	1	-50.0%
UNE	76	0	-100.0%
TOTAL	326	177	-45.7%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	325	171	97%
En trámite	1	6	3%

*Información al cierre 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	Financiera Monte de Piedad	7.99	10.00	8.80	0.00	0.00	0.00	0.00	8.80
2	Ku-Bo Financiero	9.51	7.50	8.71	0.05	0.00	0.00	0.00	8.66
3	Klar Technologies	8.61	7.58	8.20	0.05	0.00	0.00	0.00	8.15
4	Libertad Servicios Financieros	7.97	7.64	7.84	0.00	0.00	0.00	0.00	7.84
5	NU México Financiera	8.61	6.34	7.70	0.00	0.00	0.00	0.00	7.70
	Promedio del Sector	9.05	9.36	8.39					8.38

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 68.7% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 37 Sofipos 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	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	3	35	11.67	8.27
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	3	0	0.00	30.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	3	2	66.67	6.67
	Calificación del proceso	100.00				79.94
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	3	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL						79.94
El puntaje 79.94 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
Financiera Monte de Piedad Filial de Nacional Monte de Piedad						79.94 / 10 = 7.99 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	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:

Financiera

Monte de Piedad

Filial de Nacional Monte de Piedad

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	7.99	X	0.6	4.80
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.80