

# Ficha Estadística

**Sofom E.N.R**  
**Enero-Diciembre**  
**2024**



**Hacienda**  
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS INTERES DE  
SERVIDORES 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 DIRECTODO MÉXICO**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	954	557	-41.6%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	465	314	-32.5%
<b>CONTROVERSIAS</b>	455	309	-32.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	369	252	-31.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	35	26	-25.7%
Conciliación	51	31	-39.2%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	10	4	-60.0%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	0	1	-
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,419</b>	<b>871</b>	<b>-38.6%</b>

**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

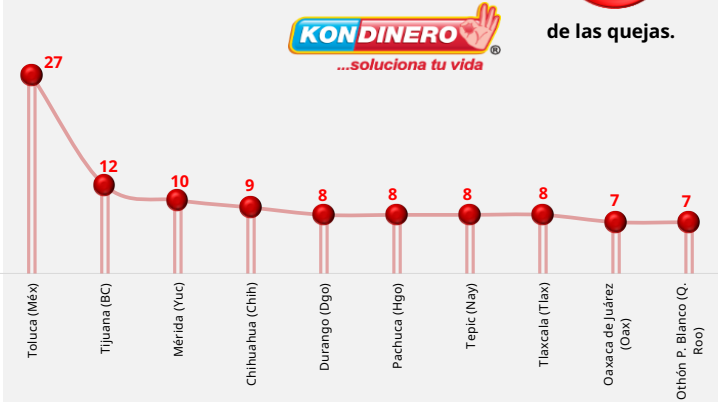
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ENR**

CONDUSEF	44,398
KONDINERO	871
Participación	2.0%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 110 municipios del país se registran al menos una reclamación de DIRECTODO MÉXICO, de éstos, 31 concentran el **60%** de las quejas.



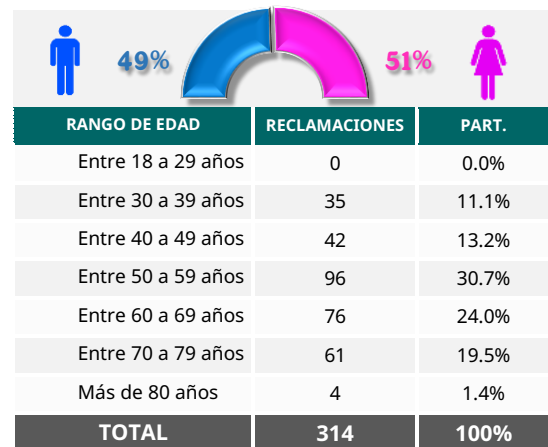
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

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



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>465</b>	<b>100.0</b>	<b>314</b>	<b>100.0</b>	<b>-32.5</b>
Crédito de nómina	204	43.9	154	49.0	-24.5
Crédito personal	233	50.1	138	43.9	-40.8
Resto de Productos 1/	28	6.0	22	7.0	-

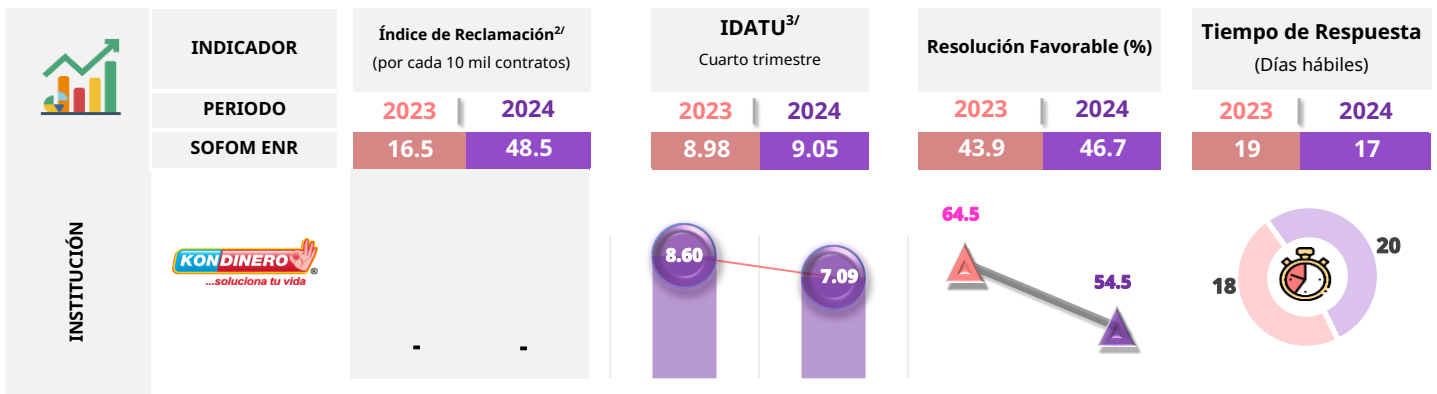
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Crédito al auto, 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.
<b>TOTAL</b>	<b>8,383</b>	<b>12,225</b>	<b>45.8%</b>
<b>Consultas</b>	<b>5,224</b>	<b>10,672</b>	<b>104.3%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>3,159</b>	<b>1,553</b>	<b>-50.8%</b>
Aclaraciones	1	0	-100.0%
Reclamaciones	3,158	1,553	-50.8%

\*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.
Centro de atención telefónica	0	1,243	-
Mensajería	382	218	-42.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	372	92	-75.3%
Bots	109	0	-100.0%
UNE	23	0	-100.0%
Resto	2,273	0	-100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>3,159</b>	<b>1,553</b>	<b>-50.8%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	3,073	1,553	100.0%
En trámite	86	0	0.0%

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	<b>Directodo México</b>	<b>7.48</b>	<b>6.50</b>	<b>7.09</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>7.09</b>
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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	45	10	22.22	27.22
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	45	1,072	23.82	4.49
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	45	3	6.67	28.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	45	11	24.44	15.11
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>74.82</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	45	0	0.00	0.00
	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>74.82</b>

El puntaje 74.82 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**74.82 / 10 = 7.48 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	6	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	6	3	0.50	12.50
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	6	1	16.67	12.50
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	6	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	6	2	33.33	10.00
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>65.00</b>

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

**65.00 / 10 = 6.50 de calificación**

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	7.48	X	0.6
Conciliación	6.50	X	0.4	2.60
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>7.09</b>

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

**GOCredit.**

**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE MONTO FÁCIL**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	125	137	9.6%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	151	412	172.8%
<b>CONTROVERSIAS</b>	149	412	176.5%
Gestión Ordinaria	3	0	-100.0%
Gestión Electrónica	34	47	38.2%
Gestión de cobranza (REDECO)	110	358	225.5%
Conciliación	2	7	250.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	2	0	-100.0%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	0	0	-
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>549</b>	<b>98.9%</b>

**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

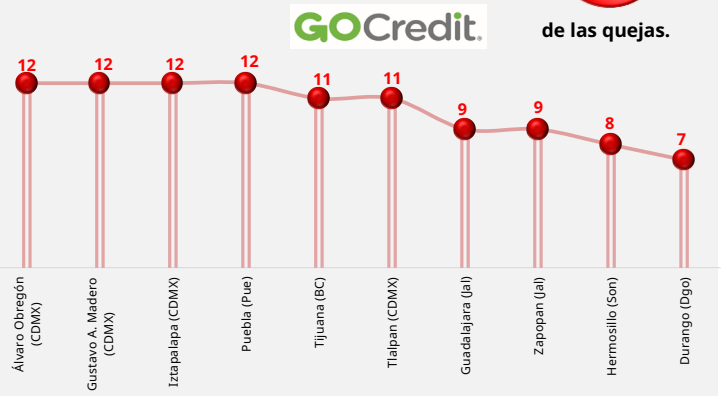
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ENR**

	44,398
<b>GOCredit.</b>	549
Participación <b>GOCredit.</b>	1.2%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 168 municipios del país se registran al menos una reclamación de MONTO FÁCIL, de éstos, 47 concentran el **60%** de las quejas.



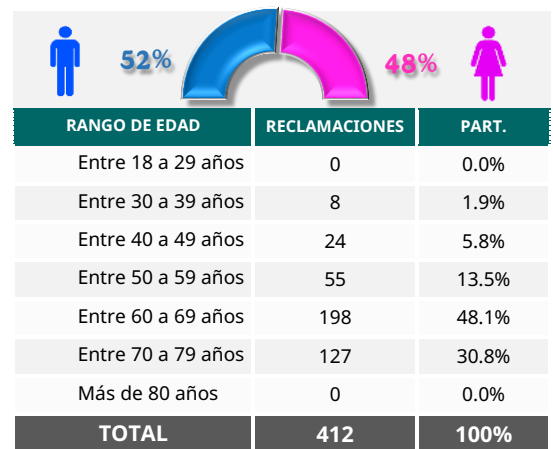
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

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



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>100.0</b>	<b>412</b>	<b>100.0</b>	<b>172.8</b>
Gestión de Cobranza REDECO	102	67.5	346	84.0	239.2
Crédito personal	26	17.2	45	10.9	73.1
Resto de Productos 1/	23	15.2	21	5.1	-

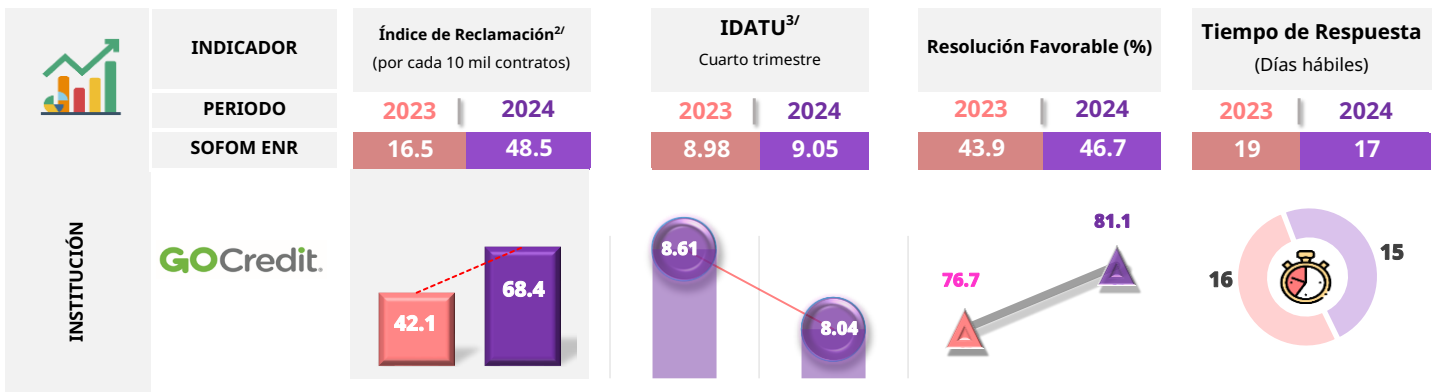
Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Crédito de nómina, Servicio móvil y Crédito al auto.

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.
<b>TOTAL</b>	<b>629</b>	<b>1,561</b>	<b>148.2%</b>
Consultas	445	1,090	144.9%
<b>Controversias:</b>	<b>184</b>	<b>471</b>	<b>156.0%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	184	471	156.0%

\*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.
Centro de atención telefónica	0	245	-
Teléfono	161	179	11.2%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	23	47	104.3%
	-	-	-
	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>471</b>	<b>156.0%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	182	471	100.0%
En trámite	2	0	0.0%

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 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**

- 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)

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	<b>Monto Fácil</b>	<b>8.07</b>	<b>8.00</b>	<b>8.04</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>8.04</b>
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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	14	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	14	** 201	14.36	8.67
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	14	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	14	9	64.29	7.14
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>80.81</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	14	2	14.29	0.07
	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>80.74</b>

El puntaje 80.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**GOCredit.** 80.74 / 10 = 8.07 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 <input checked="" type="checkbox"/>
	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	7.50
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	2	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	2	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>80.00</b>

El puntaje 80.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**GOCredit.** 80.00 / 10 = 8.00 de calificación

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.07	X	0.6
Conciliación	8.00	X	0.4	3.20
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.04</b>

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 SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	1,752	2,307	31.7%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	1,065	1,253	17.7%
<b>CONTROVERSIAS</b>	1,043	1,227	17.6%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	652	818	25.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	305	338	10.8%
Conciliación	86	70	-18.6%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	16	15	-6.3%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	4	5	25.0%
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	2	6	200.0%
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>2,817</b>	<b>3,560</b>	<b>26.4%</b>

**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 SOFOM ENR**

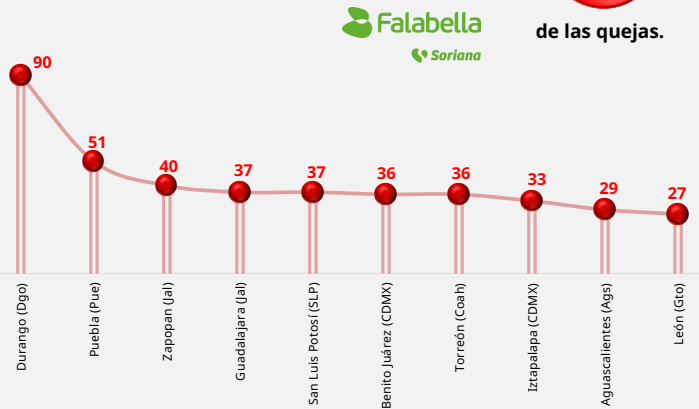
CONDUSEF	44,398
Falabella Soriana	3,560
Participación Falabella Soriana	8.0%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 182 municipios del país se registran al menos una reclamación de SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA, de éstos, 33 concentran el



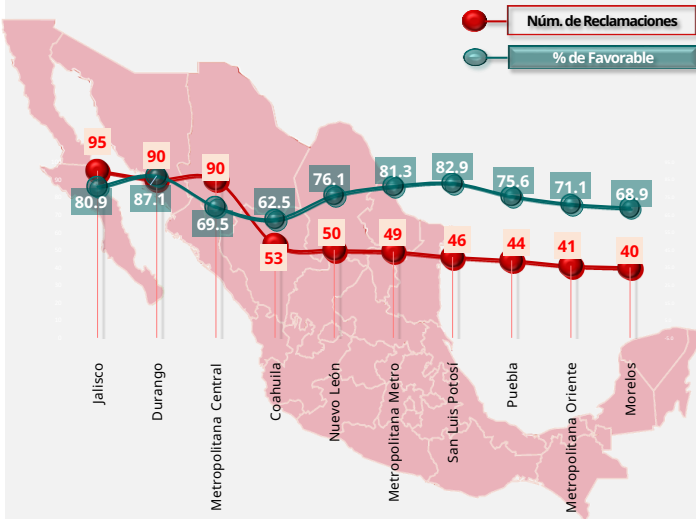
de las quejas.



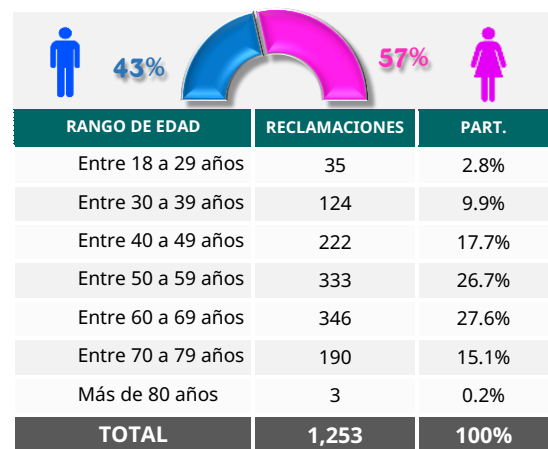
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

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



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,065</b>	<b>100.0</b>	<b>1,253</b>	<b>100.0</b>	<b>17.7</b>
Tarjeta de crédito	743	69.8	1,009	80.5	35.8
Gestión de Cobranza REDECO	262	24.6	203	16.2	-22.5
Resto de Productos 1/	60	5.6	41	3.3	-

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento

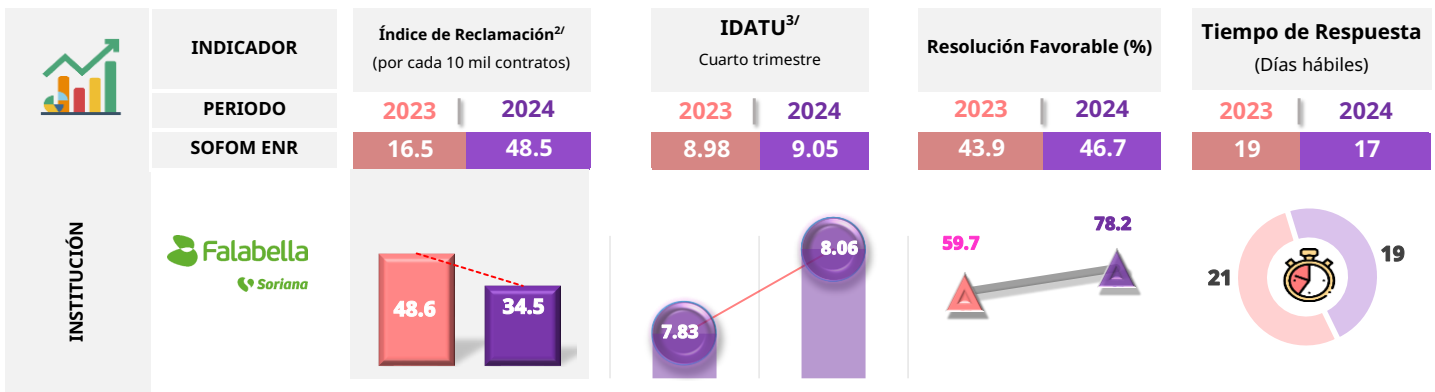
Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

1/ Incluye: Crédito personal, Servicio móvil, Microcréditos, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), 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.
<b>TOTAL</b>	<b>168,000</b>	<b>141,193</b>	<b>-16.0%</b>
<b>Consultas</b>	<b>146,556</b>	<b>128,912</b>	<b>-12.0%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>21,444</b>	<b>12,281</b>	<b>-42.7%</b>
Aclaraciones	6,457	2,089	-67.6%
Reclamaciones	14,987	10,192	-32.0%

\*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.
Bots	14,523	9,101	-37.3%
Centro de atención telefónica	5,470	1,901	-65.2%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	639	809	26.6%
UNE	220	313	42.3%
Página de internet	500	92	-81.6%
Resto	92	65	-29.3%
<b>TOTAL</b>	<b>21,444</b>	<b>12,281</b>	<b>-42.7%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	21,444	12,281	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/**
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)**
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)**

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	<b>Servicios Financieros Soriana</b>	<b>8.24</b>	<b>7.80</b>	<b>8.06</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>8.06</b>
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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)					
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	180	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	180	3,149	17.49	7.28
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	180	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	180	89	49.44	10.11
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>82.39</b>
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	180	2	1.11	0.01
<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>82.39</b>

El puntaje 82.39 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**82.39 / 10 = 8.24 de calificación**

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	10	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	10	7	0.70	7.50
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	10	3	30.00	10.50
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	10	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	10	0	0.00	30.00
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>78.00</b>

El puntaje 78.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**78.00 / 10 = 7.80 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	8.24	X	0.6
Conciliación	7.80	X	0.4	3.12
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.06</b>

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 DIMEX CAPITAL**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,049</b>	<b>774</b>	<b>-26.2%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>669</b>	<b>912</b>	<b>36.3%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>661</b>	<b>905</b>	<b>36.9%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	358	245	-31.6%
Gestión de cobranza (REDECO)	240	615	156.3%
Conciliación	63	45	-28.6%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>-25.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,718</b>	<b>1,686</b>	<b>-1.9%</b>

**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

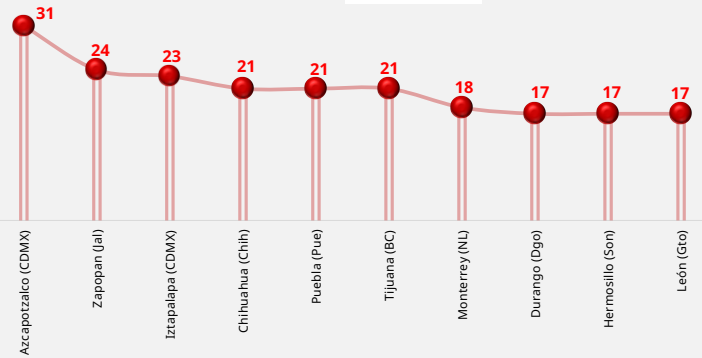
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ENR**

CONDUSEF	44,398
<b>dimex</b>	<b>1,686</b>
Participación <b>dimex</b>	3.8%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

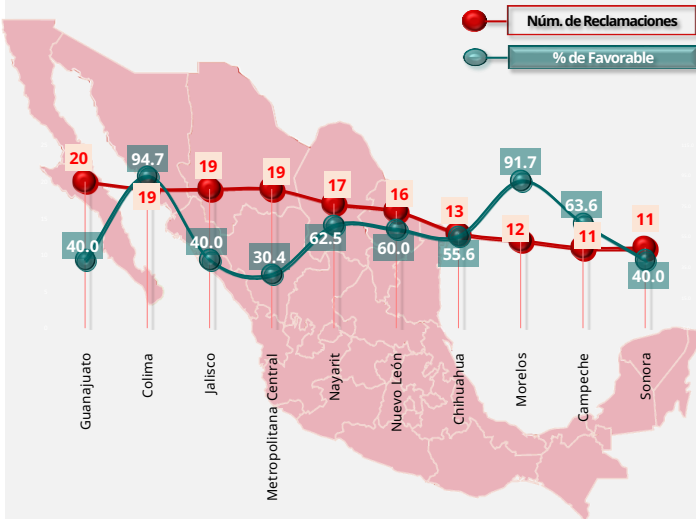
En 235 municipios del país se registran al menos una reclamación de DIMEX CAPITAL, de éstos, 49 concentran el **60%** de las quejas.



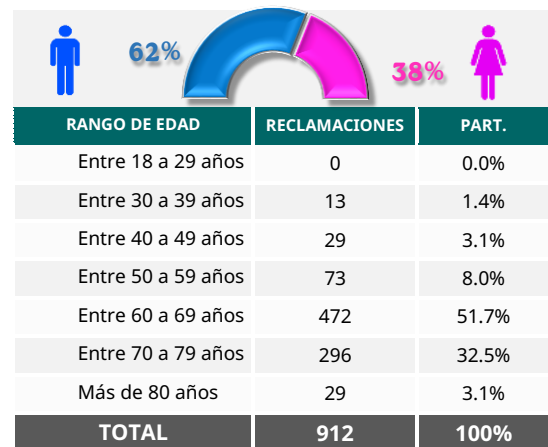
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

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



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>669</b>	<b>100.0</b>	<b>912</b>	<b>100.0</b>	<b>36.3</b>
Gestión de Cobranza REDECO	147	22.0	434	47.6	195.2
Crédito personal	310	46.3	276	30.3	-11.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	108	16.1	102	11.2	-5.6
Resto de Productos 1/	104	15.5	100	11.0	-

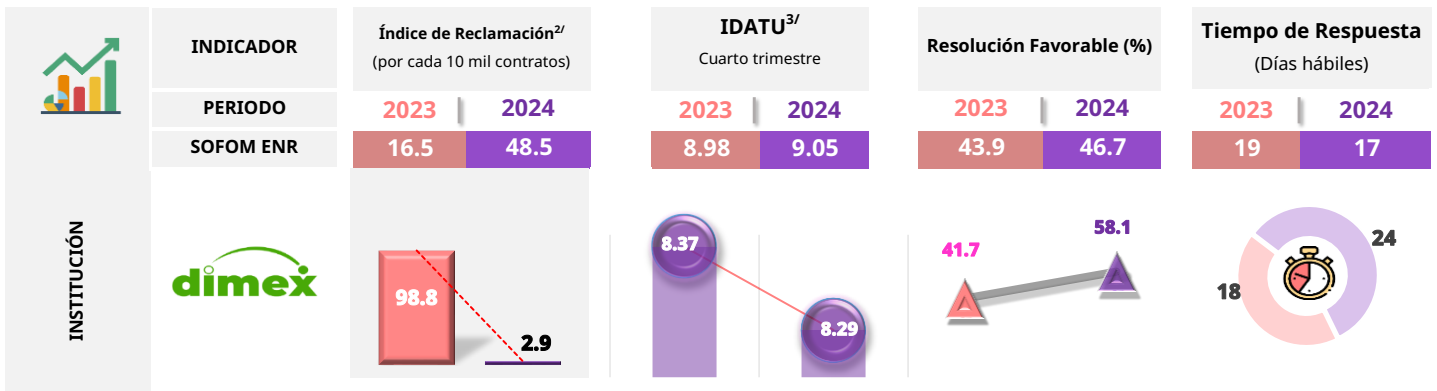
Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento

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

1/ Incluye: Crédito de nómina, Tarjeta de crédito, Microcréditos, Crédito empresarial, Créditos y préstamos refaccionarios, 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.
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>269</b>	<b>-29.8%</b>
Consultas	29	25	-13.8%
<b>Controversias:</b>	<b>354</b>	<b>244</b>	<b>-31.1%</b>
Aclaraciones	113	74	-34.5%
Reclamaciones	241	170	-29.5%

\*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	354	244	-31.1%
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>244</b>	<b>-31.1%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	297	199	81.6%
En trámite	57	45	18.4%

## 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<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	<b>Dimex Capital</b>	<b>8.51</b>	<b>7.94</b>	<b>8.29</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>8.29</b>
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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)					
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	49	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	49	834	17.02	7.49
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	49	2	4.08	28.78
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	49	15	30.61	13.88
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>85.14</b>
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	49	0	0.00	0.00
<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>85.14</b>

El puntaje 85.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**85.14 / 10 = 8.51 de calificación**

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	9	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	9	5	0.56	11.11
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	9	4	44.44	8.33
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	9	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	9	0	0.00	30.00
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>79.44</b>

El puntaje 79.44 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**79.44 / 10 = 7.94 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	8.51	X	0.6
Conciliación	7.94	X	0.4	3.18
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.29</b>

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

# Konfío

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE RED AMIGO DAL

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	308	381	23.7%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	354	517	46.0%
<b>CONTROVERSIAS</b>	350	507	44.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	70	125	78.6%
Gestión de cobranza (REDECO)	256	342	33.6%
Conciliación	24	40	66.7%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	4	10	150.0%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	0	0	-
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>662</b>	<b>898</b>	<b>35.6%</b>

**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 SOFOM ENR

<b>Konfío</b>	44,398
<b>Konfío</b>	898
Participación <b>Konfío</b>	2.0%

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 131 municipios del país se registran al menos una reclamación de RED AMIGO DAL, de éstos, 36 concentran el



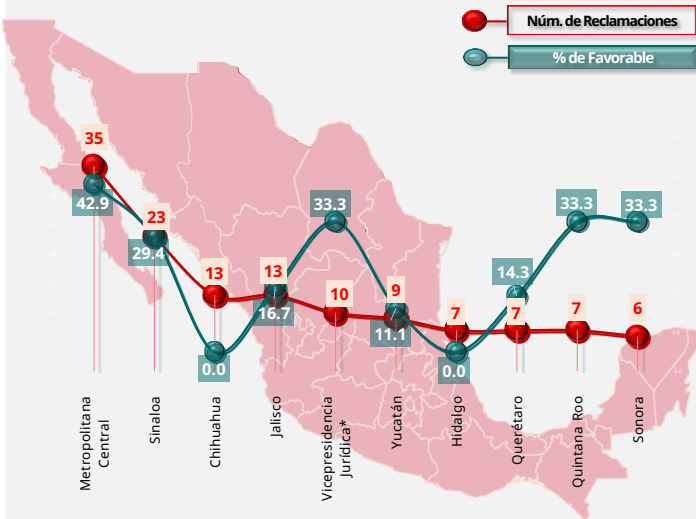
**Konfío**



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

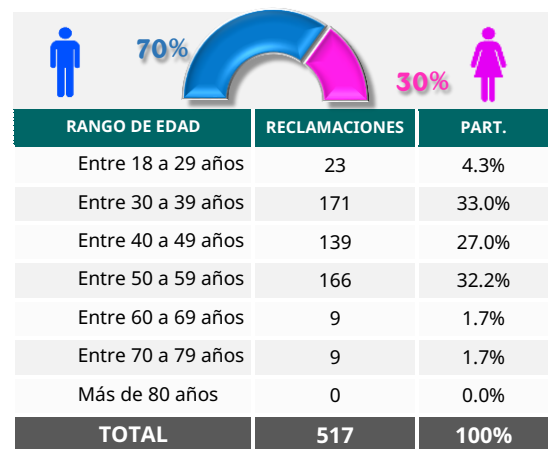
## TOP 10

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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>100.0</b>	<b>517</b>	<b>100.0</b>	<b>46.0</b>
Gestión de Cobranza REDECO	131	37.0	162	31.3	23.7
Tarjeta de crédito	71	20.1	121	23.4	70.4
Crédito personal	51	14.4	106	20.5	107.8
Resto de Productos 1/	101	28.5	128	24.8	-

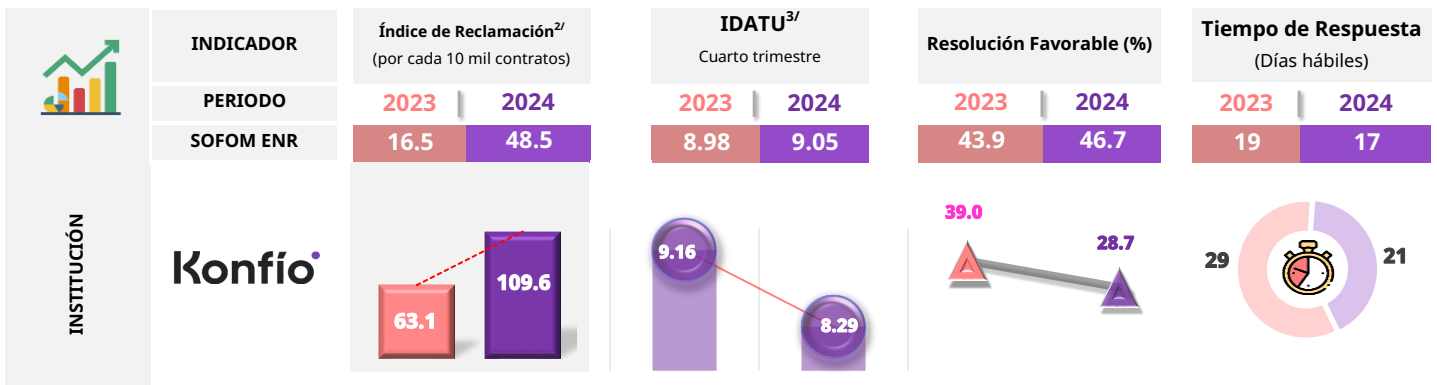
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

1/ Incluye: Crédito empresarial, Crédito PYME, Crédito de nómina, Servicio móvil, Domiciliación, 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.
<b>TOTAL</b>	<b>16,803</b>	<b>14,680</b>	<b>-12.6%</b>
<b>Consultas</b>	<b>15,391</b>	<b>13,427</b>	<b>-12.8%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>1,412</b>	<b>1,253</b>	<b>-11.3%</b>
Aclaraciones	866	650	-24.9%
Reclamaciones	546	603	10.4%

\*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.
Centro de atención telefónica	0	812	-
Teléfono	1,045	191	-81.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	42	126	200.0%
UNE	163	86	-47.2%
Correo electrónico	122	38	-68.9%
Página de internet	40	0	-100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>1,412</b>	<b>1,253</b>	<b>-11.3%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	1,412	1,253	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	<b>Red Amigo Dal</b>	<b>8.66</b>	<b>7.88</b>	<b>8.34</b>	<b>0.05</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>8.29</b>
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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)					
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	25	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	25	443	17.72	7.18
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	25	2	8.00	27.60
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	25	4	16.00	16.80
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>86.58</b>
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	25	0	0.00	0.00
<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>86.58</b>

El puntaje 86.58 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**Konfío** 86.58 / 10 = 8.66 de calificación

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	8	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	8	5	0.63	9.38
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	8	1	12.50	13.13
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	8	2	25.00	11.25
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	8	0	0.00	30.00
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>78.75</b>

El puntaje 78.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**Konfío** 78.75 / 10 = 7.88 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	8.66	X	0.6
Conciliación	7.88	X	0.4	3.15
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.34</b>

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  
EXITUS CREDIT**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,919</b>	<b>1,472</b>	<b>-23.3%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>1,113</b>	<b>914</b>	<b>-17.9%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>1,090</b>	<b>892</b>	<b>-18.2%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	726	589	-18.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	253	206	-18.6%
Conciliación	111	97	-12.6%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>-27.3%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>500.0%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3,032</b>	<b>2,386</b>	<b>-21.3%</b>

**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 SOFOM ENR**

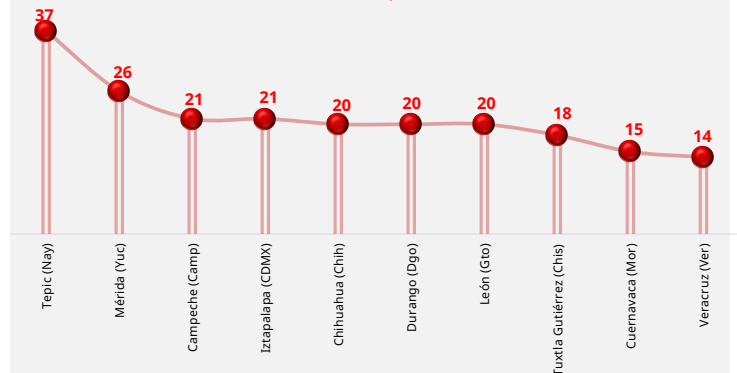
CONDUSEF	<b>44,398</b>
Exitus Credit	<b>2,386</b>
Participación Exitus Credit	<b>5.4%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 234 municipios del país se registran al menos una reclamación de EXITUS CREDIT, de éstos, 50 concentran el



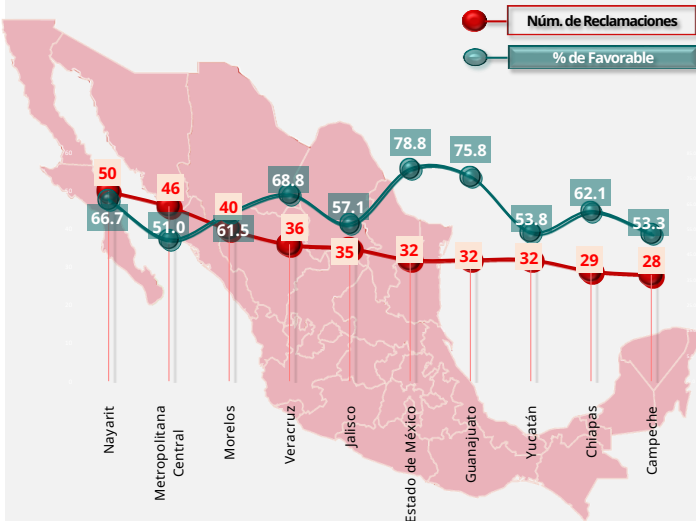
de las quejas.



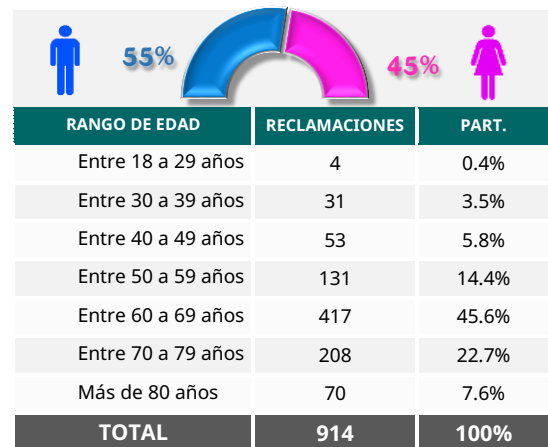
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

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



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,113</b>	<b>100.0</b>	<b>914</b>	<b>100.0</b>	<b>-17.9</b>
Crédito personal	671	60.3	552	60.4	-17.7
Crédito de nómina	255	22.9	213	23.3	-16.5
Resto de Productos 1/	187	16.8	149	16.3	-

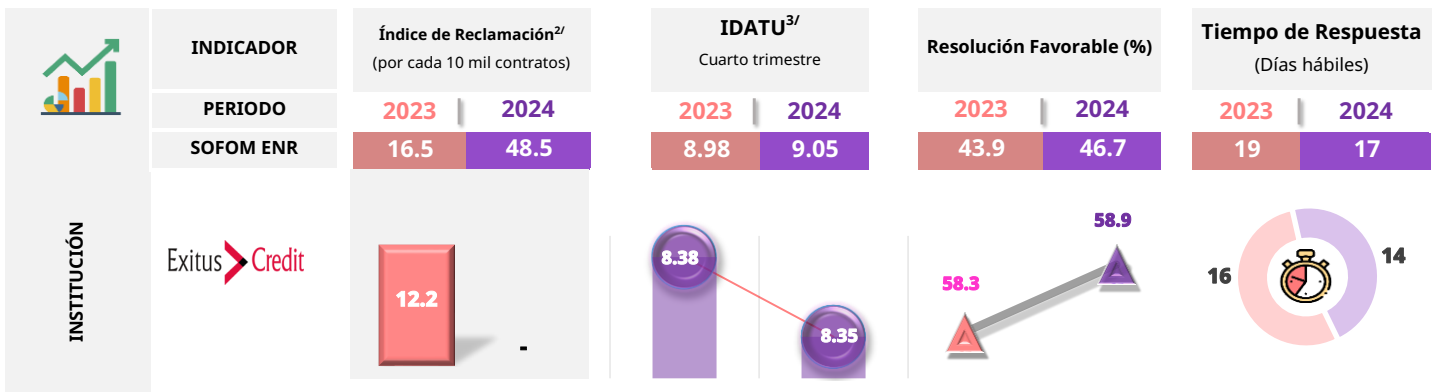
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Créditos solidarios y/o grupal, Tarjeta de crédito, 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)



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.
<b>TOTAL</b>	<b>875</b>	<b>676</b>	<b>-22.7%</b>
Consultas	110	91	-17.3%
<b>Controversias:</b>	<b>765</b>	<b>585</b>	<b>-23.5%</b>
Aclaraciones	38	6	-84.2%
Reclamaciones	727	579	-20.4%

\*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	727	579	-20.4%
UNE	38	6	-84.2%
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>765</b>	<b>585</b>	<b>-23.5%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	726	512	87.5%
En trámite	39	73	12.5%

## 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<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/**
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)**
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)**

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	<b>Exitus Credit</b>	<b>8.66</b>	<b>7.88</b>	<b>8.35</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>8.35</b>
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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	119	1	0.84	34.71
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	119	1,270	10.67	10.29
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	119	2	1.68	29.50
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	119	47	39.50	12.10
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>86.59</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	119	2	1.68	0.01
	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>86.59</b>

El puntaje 86.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Exitus > Credit  $86.59 / 10 = 8.66$  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	21	0	0.00	15.00 ✓
	Informes no Razonados	25.00	21	13	0.62	9.52
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	21	8	38.10	9.29
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	21	0	0.00	15.00 ✓
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	21	0	0.00	30.00 ✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>78.81</b>

El puntaje 78.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Exitus > Credit  $78.81 / 10 = 7.88$  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	8.66	X	0.6
Conciliación	7.88	X	0.4	3.15
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.35</b>

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 FINANCIERA INDEPENDENCIA

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>955</b>	<b>889</b>	<b>-6.9%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>1,055</b>	<b>1,026</b>	<b>-2.7%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>1,053</b>	<b>1,025</b>	<b>-2.7%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	160	127	-20.6%
Gestión de cobranza (REDECO)	871	885	1.6%
Conciliación	22	13	-40.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-50.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,010</b>	<b>1,915</b>	<b>-4.7%</b>

**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

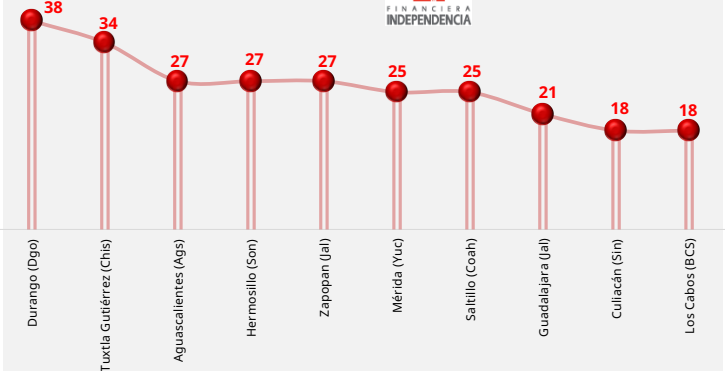
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ENR

CONDUSEF	44,398
FINANCIERA INDEPENDENCIA	1,915
Participación	4.3%

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 190 municipios del país se registran al menos una reclamación de FINANCIERA INDEPENDENCIA, de éstos, 39 concentran el **60%** de las quejas.



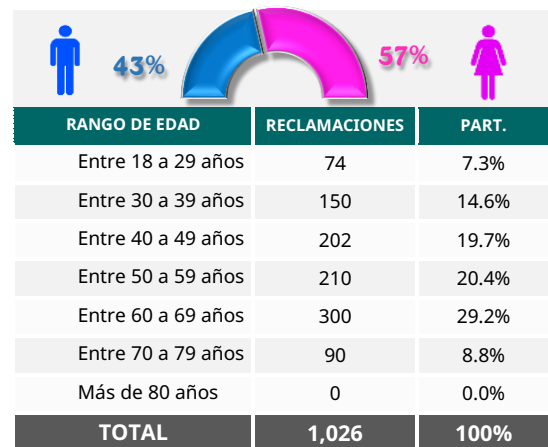
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

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



### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,055</b>	<b>100.0</b>	<b>1,026</b>	<b>100.0</b>	<b>-2.7</b>
Crédito personal	712	67.5	835	81.4	17.3
Gestión de Cobranza REDECO	281	26.6	133	13.0	-52.7
Resto de Productos 1/	62	5.9	58	5.7	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento

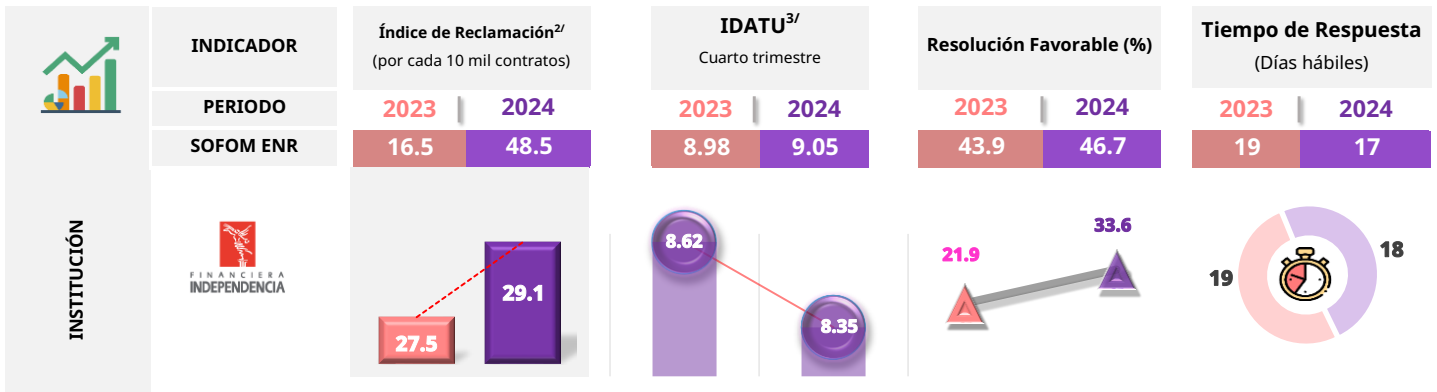
Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

1/ Incluye: Microcréditos, Crédito de nómina, Crédito empresarial, Crédito PYME, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), 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.
<b>TOTAL</b>	<b>22,452</b>	<b>39,808</b>	<b>77.3%</b>
<b>Consultas</b>	<b>20,971</b>	<b>38,221</b>	<b>82.3%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>1,481</b>	<b>1,587</b>	<b>7.2%</b>
Aclaraciones	861	812	-5.7%
Reclamaciones	620	775	25.0%

\*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.
Centro de atención telefónica	0	806	-
Teléfono	1,246	336	-73.0%
Aplicación móvil	0	248	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	158	128	-19.0%
Correo electrónico	76	50	-34.2%
UNE	1	19	1800.0%
<b>TOTAL</b>	<b>1,481</b>	<b>1,587</b>	<b>7.2%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	1,481	1,587	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/**
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)**
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)**

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	<b>Financiera Independencia</b>	<b>8.70</b>	<b>7.83</b>	<b>8.35</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>8.35</b>
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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)						
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	21	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	21	** 391	18.62	6.79	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	21	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	21	5	23.81	15.24	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>87.02</b>	
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	21	0	0.00	0.00	
					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>87.02</b>

El puntaje 87.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**87.02 / 10 = 8.70 de calificación**

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	2	0.67	8.33	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	3	1	33.33	10.00	
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	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>78.33</b>	

El puntaje 78.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**78.33 / 10 = 7.83 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	8.70	X	0.6
Conciliación	7.83	X	0.4	3.13
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.35</b>

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 PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,718</b>	<b>1,359</b>	<b>-20.9%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>991</b>	<b>899</b>	<b>-9.3%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>966</b>	<b>881</b>	<b>-8.8%</b>
Gestión Ordinaria	32	1	-96.9%
Gestión Electrónica	783	765	-2.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	46	53	15.2%
Conciliación	105	62	-41.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>-21.1%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>-50.0%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,709</b>	<b>2,258</b>	<b>-16.6%</b>

**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

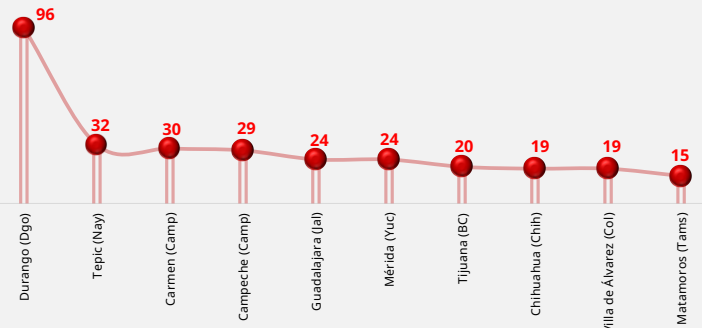
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ENR**

CONDUSEF	<b>44,398</b>
Préstamofeliz	<b>2,258</b>
Participación Préstamofeliz	<b>5.1%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

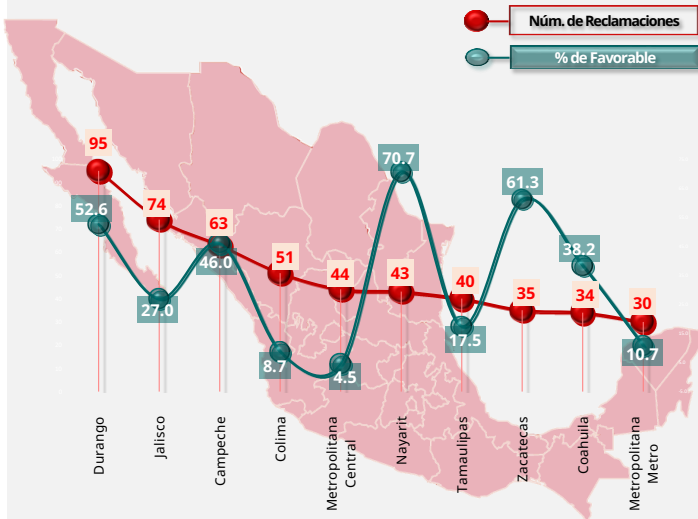
En 172 municipios del país se registran al menos una reclamación de PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS, de éstos, 34 concentran el



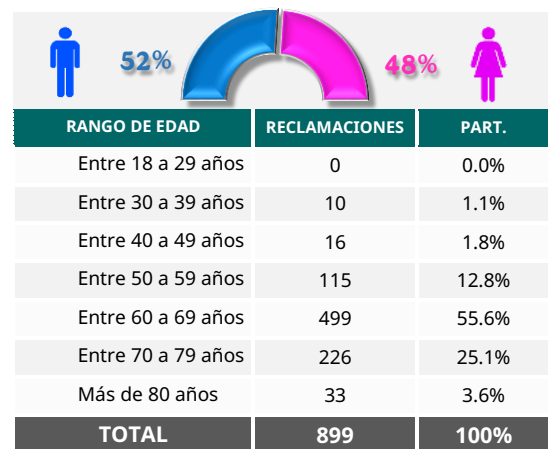
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

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



**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>991</b>	<b>100.0</b>	<b>899</b>	<b>100.0</b>	<b>-9.3</b>
Crédito personal	576	58.1	508	56.5	-11.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	182	18.4	211	23.5	15.9
Resto de Productos 1/	233	23.5	180	20.0	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

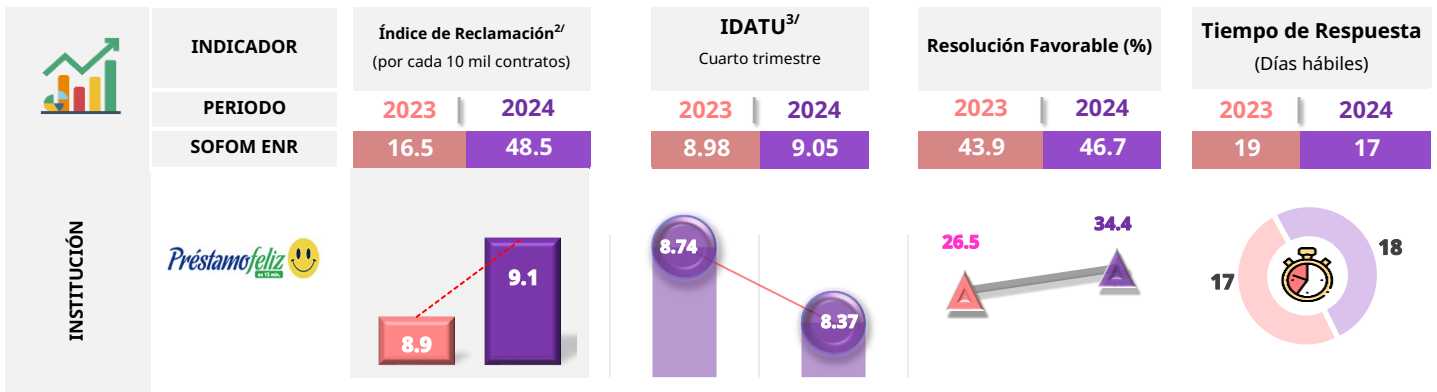
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

1/ Incluye: Crédito de nómina, Tarjeta de crédito, Servicios en sucursal y/o UNE, Microcréditos, 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.
<b>TOTAL</b>	<b>1,018</b>	<b>1,031</b>	<b>1.3%</b>
Consultas	102	146	43.1%
<b>Controversias:</b>	<b>916</b>	<b>885</b>	<b>-3.4%</b>
Aclaraciones	7	44	528.6%
Reclamaciones	909	841	-7.5%

\*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	909	841	-7.5%
UNE	0	29	-
Teléfono	7	15	114.3%
	-	-	-
	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>916</b>	<b>885</b>	<b>-3.4%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	916	885	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 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**

- 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)

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	<b>Préstamos Felices en 15 Minutos</b>	<b>8.67</b>	<b>7.91</b>	<b>8.37</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>8.37</b>
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

**Nota:** No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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)					
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	186	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	186	3,421	18.39	6.89
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	186	4	2.15	29.35
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	186	42	22.58	15.48
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>86.72</b>
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	186	2	1.08	0.01
<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>86.72</b>

El puntaje 86.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 86.72 / 10 = 8.67 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)					
BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	17	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Informes no Razonados	25.00	17	10	0.59	10.29
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	17	7	41.18	8.82
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	17	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	17	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>79.12</b>

El puntaje 79.12 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 79.12 / 10 = 7.91 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	8.67	X	0.6
Conciliación	7.91	X	0.4	3.17
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.37</b>

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 PUBLISEG**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>711</b>	<b>343</b>	<b>-51.8%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>662</b>	<b>541</b>	<b>-18.3%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>655</b>	<b>541</b>	<b>-17.4%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	358	155	-56.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	263	373	41.8%
Conciliación	34	13	-61.8%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,373</b>	<b>884</b>	<b>-35.6%</b>

**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 SOFOM ENR**

	<b>44,398</b>
	<b>884</b>
Participación	<b>2.0%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

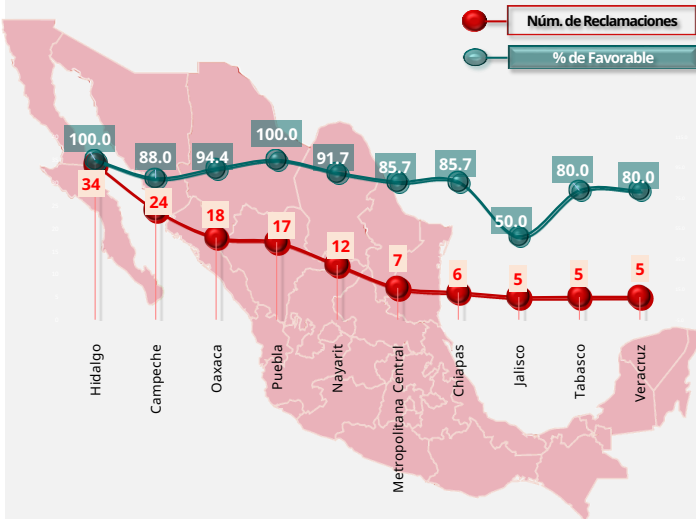
En 208 municipios del país se registran al menos una reclamación de PUBLISEG, de éstos, **54** concentran el **60%** de las quejas.



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

**TOP 10**

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



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	23	4.2%
Entre 30 a 39 años	109	20.2%
Entre 40 a 49 años	177	32.7%
Entre 50 a 59 años	126	23.2%
Entre 60 a 69 años	84	15.5%
Entre 70 a 79 años	22	4.2%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>541</b>	<b>100%</b>

**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>662</b>	<b>100.0</b>	<b>541</b>	<b>100.0</b>	<b>-18.3</b>
Gestión de Cobranza REDECO	186	28.1	340	62.8	82.8
Crédito personal	226	34.1	101	18.7	-55.3
Resto de Productos 1/	250	37.8	100	18.5	-

Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento

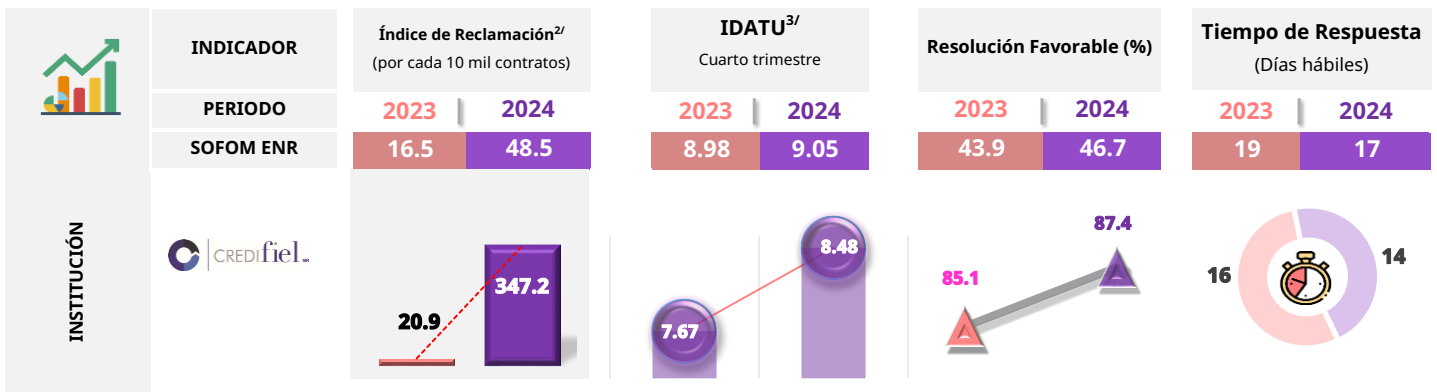
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

1/ Incluye: Crédito de nómina, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Tarjeta de crédito, Corresponsales y Microcréditos.

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.
<b>TOTAL</b>	<b>1,083</b>	<b>768</b>	<b>-29.1%</b>
Consultas	46	21	-54.3%
<b>Controversias:</b>	<b>1,037</b>	<b>747</b>	<b>-28.0%</b>
Aclaraciones	731	592	-19.0%
Reclamaciones	306	155	-49.3%

\*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	457	592	29.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	210	155	-26.2%
Centro de atención telefónica	274	0	-100.0%
No disponible	96	0	-100.0%
-	-	-	-
-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,037</b>	<b>747</b>	<b>-28.0%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	1,026	727	97.3%
En trámite	11	20	2.7%

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 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**

- 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)

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	<b>Publiseg</b>	<b>8.80</b>	<b>8.00</b>	<b>8.48</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>8.48</b>
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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	27	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	27	140	5.19	12.71
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	27	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	27	13	48.15	10.37
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>88.08</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	27	2	7.41	0.04
	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>88.05</b>

El puntaje 88.05 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 **88.05 / 10 = 8.80 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	4	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	4	2	0.50	12.50
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	4	2	50.00	7.50
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	4	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	4	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>80.00</b>

El puntaje 80.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 **80.00 / 10 = 8.00 de calificación**

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.80	X	0.6
Conciliación	8.00	X	0.4	3.20
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.48</b>

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 DINERITO AUDAZ**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	30	32	6.7%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	38	446	1073.7%
<b>CONTROVERSIAS</b>	38	446	1073.7%
Gestión Ordinaria	2	0	-100.0%
Gestión Electrónica	13	18	38.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	23	427	1756.5%
Conciliación	0	1	-
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	0	0	-
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	0	0	-
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>478</b>	<b>602.9%</b>

**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 SOFOM ENR**

<b>CONDUSEF</b>	<b>44,398</b>
<b>dineritoXTRA</b>	<b>478</b>
Participación <b>dineritoXTRA</b>	<b>1.1%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 181 municipios del país se registran al menos una reclamación de DINERITO AUDAZ, de éstos, 49 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 LAS RECLAMACIONES:**



**REDECO:** Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través de este Sistema electrónico "REDECO" (Registro de Despachos de Cobranza). Los asuntos de REDECO no presentan una resolución al usuario, solamente se reportan como atendidos o no atendidos.

**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	47	10.5%
Entre 40 a 49 años	165	36.8%
Entre 50 a 59 años	117	26.3%
Entre 60 a 69 años	117	26.3%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>446</b>	<b>100%</b>

**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>446</b>	<b>100.0</b>	<b>1073.7</b>
Gestión de Cobranza REDECO	22	57.9	420	94.2	1809.1
Crédito de nómina	9	23.7	16	3.6	77.8
Resto de Productos 1/	7	18.4	10	2.2	-

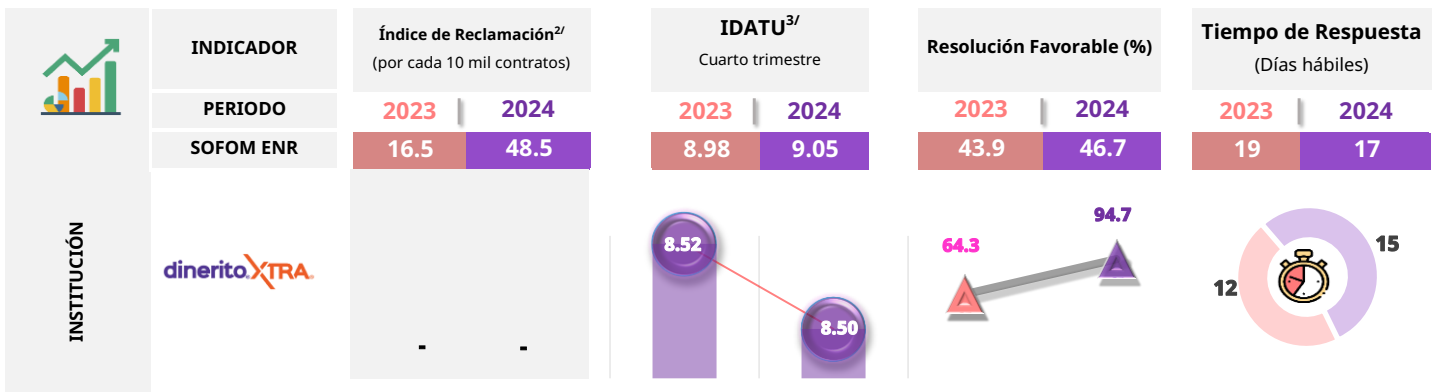
Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

1/ Incluye: Crédito personal y Microcréditos.

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.
<b>TOTAL</b>	<b>799</b>	<b>1,982</b>	<b>148.1%</b>
<b>Consultas</b>	<b>555</b>	<b>1,451</b>	<b>161.4%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>244</b>	<b>531</b>	<b>117.6%</b>
Aclaraciones	236	510	116.1%
Reclamaciones	8	21	162.5%

\*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.
Correo electrónico	197	478	142.6%
Sucursales	38	32	-15.8%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	8	20	150.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	1	-
UNE	1	0	-100.0%
-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>531</b>	<b>117.6%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	244	531	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/**
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)**
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)**

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	<b>Dinerito Audaz</b>	<b>7.49</b>	<b>10.00</b>	<b>8.50</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>8.50</b>
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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)					
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	8	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	8	92	11.50	9.93
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	8	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	8	8	100.00	0.00
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>74.93</b>
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	8	0	0.00	0.00
<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>74.93</b>

El puntaje 74.93 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

dineritoXTRA.  $74.93 / 10 = 7.49$  de calificación

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
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>

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

dineritoXTRA.  $100.00 / 10 = 10.00$  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	7.49	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.50</b>

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

**BAYPORT®**

**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA FORTALEZA**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	379	203	-46.4%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	263	536	103.8%
<b>CONTROVERSIAS</b>	259	531	105.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	114	95	-16.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	133	421	216.5%
Conciliación	12	15	25.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	4	4	0.0%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	0	1	-
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>642</b>	<b>739</b>	<b>15.1%</b>

**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 SOFOM ENR**

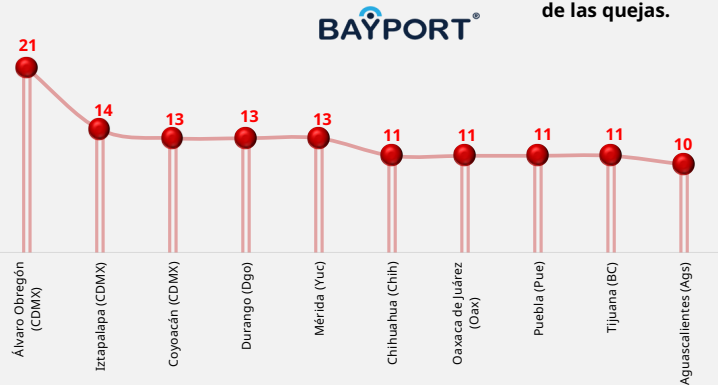
<b>CONDUSEF</b>	44,398
<b>BAYPORT®</b>	739
Participación <b>BAYPORT®</b>	1.7%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 184 municipios del país se registran al menos una reclamación de FINANCIERA FORTALEZA, de éstos, 45 concentran el



de las quejas.



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

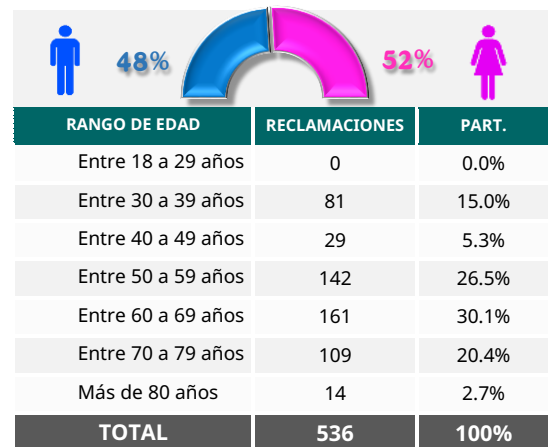
**TOP 10**

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



(\*) Área Jurídica de 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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>100.0</b>	<b>536</b>	<b>100.0</b>	<b>103.8</b>
Gestión de Cobranza REDECO	88	33.5	373	69.6	323.9
Crédito de nómina	88	33.5	84	15.7	-4.5
Resto de Productos 1/	87	33.1	79	14.7	-

Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento

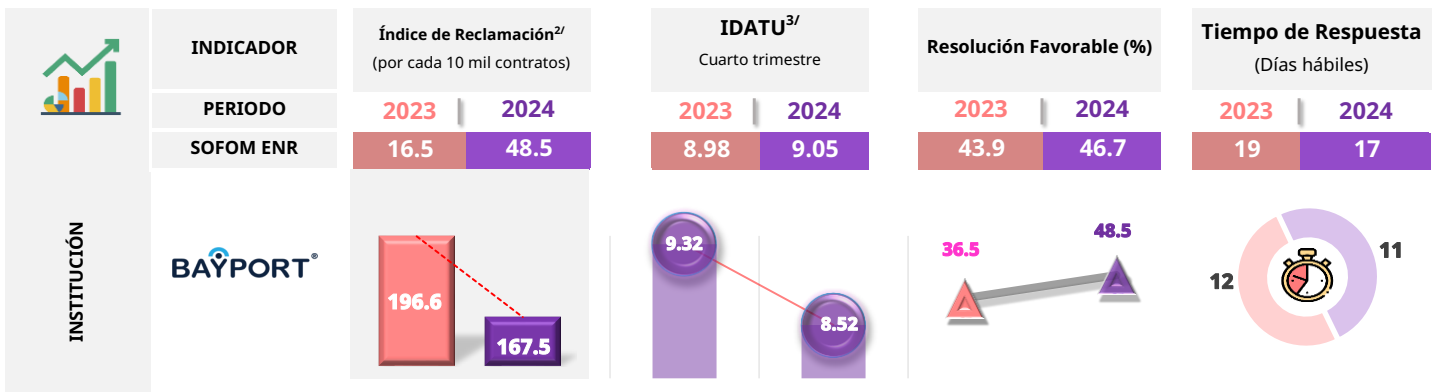
Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

1/ Incluye: Crédito personal, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Crédito PYME, 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.
<b>TOTAL</b>	<b>54,376</b>	<b>47,982</b>	<b>-11.8%</b>
<b>Consultas</b>	<b>44,777</b>	<b>41,199</b>	<b>-8.0%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>9,599</b>	<b>6,783</b>	<b>-29.3%</b>
Aclaraciones	9,331	6,509	-30.2%
Reclamaciones	268	274	2.2%

\*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	6,508	4,901	-24.7%
Correo electrónico	1,244	763	-38.7%
Página de internet	1,535	672	-56.2%
Sucursales	43	173	302.3%
UNE	139	161	15.8%
Resto	130	113	-13.1%
<b>TOTAL</b>	<b>9,599</b>	<b>6,783</b>	<b>-29.3%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	9,599	6,783	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	<b>Financiera Fortaleza</b>	<b>8.54</b>	<b>8.50</b>	<b>8.52</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>8.52</b>
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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	11	0	0.00	35.00 ✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	11	92	8.36	11.31
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	11	0	0.00	30.00 ✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	11	6	54.55	9.09
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>85.40</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	11	0	0.00	0.00
	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>85.40</b>

El puntaje 85.40 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**BAYPORT® 85.40 / 10 = 8.54 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	1	0	0.00	15.00 ✓
	Informes no Razonados	25.00	1	0	0.00	25.00 ✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	1	1	100.00	0.00
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	1	0	0.00	15.00 ✓
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	1	0	0.00	30.00 ✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>85.00</b>

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

**BAYPORT® 85.00 / 10 = 8.50 de calificación**

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.54	X	0.6
Conciliación	8.50	X	0.4	3.40
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.52</b>

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 APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>943</b>	<b>796</b>	<b>-15.6%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>1,183</b>	<b>1,100</b>	<b>-7.0%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>1,177</b>	<b>1,098</b>	<b>-6.7%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	73	91	24.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,080	999	-7.5%
Conciliación	24	8	-66.7%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>-60.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,126</b>	<b>1,896</b>	<b>-10.8%</b>

**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 SOFOM ENR

CONDUSEF	44,398
Apoyo Económico	1,896
Participación	4.3%

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 216 municipios del país se registran al menos una reclamación de APOYO ECONÓMICO FAMILIAR, de éstos, 33 concentran el



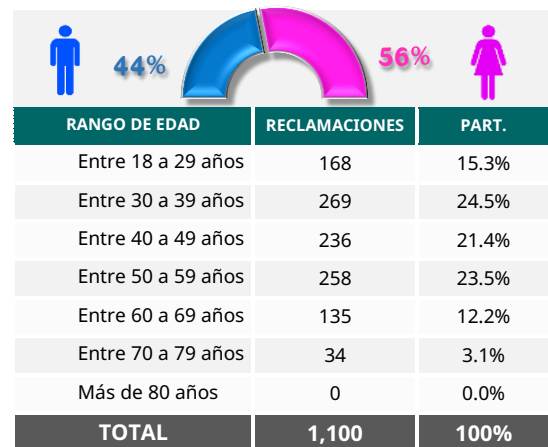
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

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



### 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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,183</b>	<b>100.0</b>	<b>1,100</b>	<b>100.0</b>	<b>-7.0</b>
Crédito personal	657	55.5	589	53.5	-10.4
Gestión de Cobranza REDECO	482	40.7	465	42.3	-3.5
Resto de Productos 1/	44	3.7	46	4.2	-

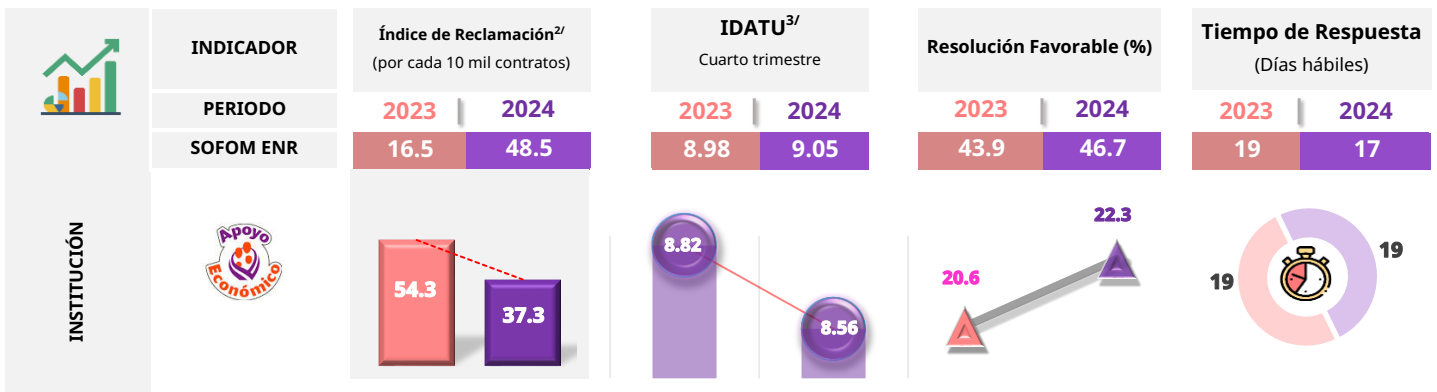
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

1/ Incluye: Microcréditos, Crédito PYME, Crédito de nómina, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), 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.
<b>TOTAL</b>	<b>12,287</b>	<b>16,552</b>	<b>34.7%</b>
<b>Consultas</b>	<b>10,539</b>	<b>14,859</b>	<b>41.0%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>1,748</b>	<b>1,693</b>	<b>-3.1%</b>
Aclaraciones	1,090	1,307	19.9%
Reclamaciones	658	386	-41.3%

\*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.
Centro de atención telefónica	0	634	-
Teléfono	1,275	410	-67.8%
Correo electrónico	396	242	-38.9%
Aplicación móvil	0	237	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	74	91	23.0%
Resto	3	79	2533.3%
<b>TOTAL</b>	<b>1,748</b>	<b>1,693</b>	<b>-3.1%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	1,748	1,693	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 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**

- 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)

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	<b>Apoyo Económico Familiar</b>	<b>9.04</b>	<b>7.83</b>	<b>8.56</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>8.56</b>
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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	16	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	16	258	16.13	7.89
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	16	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	16	2	12.50	17.50
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>90.39</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	16	0	0.00	0.00
	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>90.39</b>

El puntaje 90.39 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.39 / 10 = 9.04 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	3	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	3	2	0.67	8.33
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	3	1	33.33	10.00
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	3	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	3	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>78.33</b>

El puntaje 78.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.33 / 10 = 7.83 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	9.04	X	0.6
Conciliación	7.83	X	0.4	3.13
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.56</b>

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 DIFINANCE**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	357	196	-45.1%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	312	393	26.0%
<b>CONTROVERSIAS</b>	312	393	26.0%
Gestión Ordinaria	2	1	-50.0%
Gestión Electrónica	58	43	-25.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	230	345	50.0%
Conciliación	22	4	-81.8%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	0	0	-
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	0	0	-
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>669</b>	<b>589</b>	<b>-12.0%</b>

**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 SOFOM ENR**

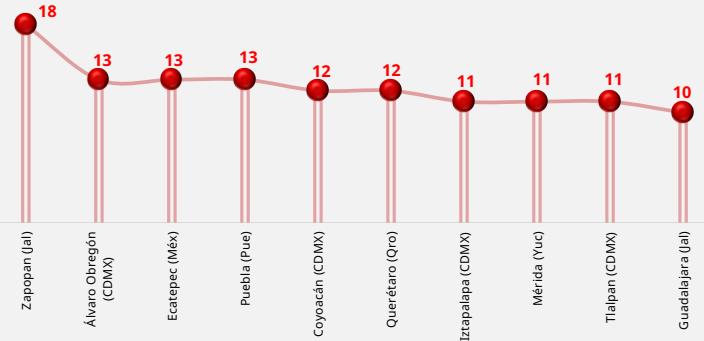
	44,398
	589
Participación	1.3%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 119 municipios del país se registran al menos una reclamación de DIFINANCE, de éstos, 30 concentran el



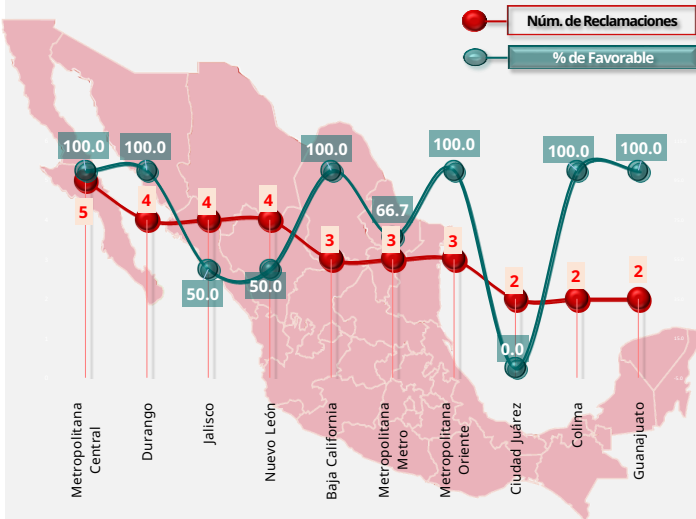
de las quejas.



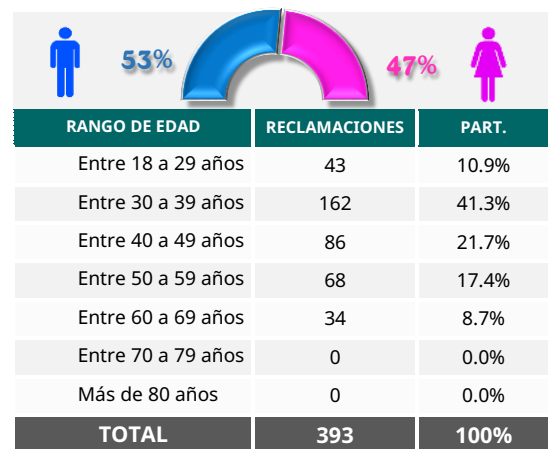
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

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



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>	<b>100.0</b>	<b>393</b>	<b>100.0</b>	<b>26.0</b>
Gestión de Cobranza REDECO	73	23.4	198	50.4	171.2
Crédito personal	208	66.7	175	44.5	-15.9
Resto de Productos 1/	31	9.9	20	5.1	-

Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento

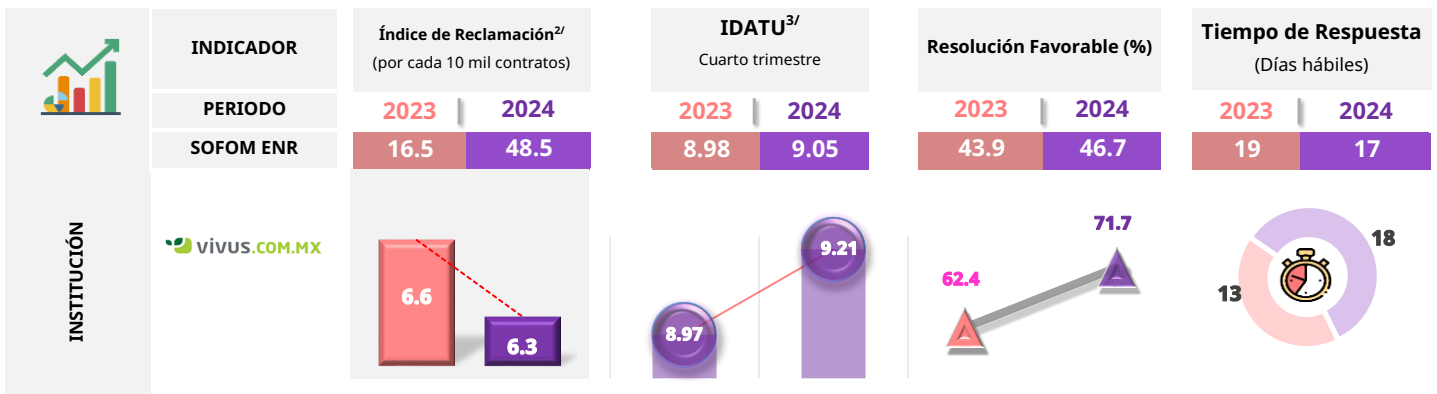
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

1/ Incluye: Microcréditos, Crédito PYME, Crédito al auto, Crédito con garantía prendaria, 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.
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>252</b>	<b>44.0%</b>
Consultas	65	168	158.5%
<b>Controversias:</b>	<b>110</b>	<b>84</b>	<b>-23.6%</b>
Aclaraciones	4	0	-100.0%
Reclamaciones	106	84	-20.8%

\*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.
UNE	7	59	742.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	57	25	-56.1%
Correo electrónico	42	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	1	0	-100.0%
No disponible	3	0	-100.0%
-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>84</b>	<b>-23.6%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	110	77	91.7%
En trámite	0	7	8.3%

## 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<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	<b>Difinance</b>	<b>8.69</b>	<b>10.00</b>	<b>9.21</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>9.21</b>
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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)						
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	12	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	12	** 221	18.42	6.88	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	12	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	12	3	25.00	15.00	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>86.88</b>	
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	12	0	0.00	0.00	
					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>86.88</b>

El puntaje 86.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**vivus.COM.MX 86.88 / 10 = 8.69 de calificación**

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	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>	

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

**vivus.COM.MX 100.00 / 10 = 10.00 de calificación**

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.69	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.21</b>

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 DXN EXPRESS**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	82	63	-23.2%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	253	174	-31.2%
<b>CONTROVERSIAS</b>	251	174	-30.7%
Gestión Ordinaria	3	1	-66.7%
Gestión Electrónica	40	28	-30.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	203	143	-29.6%
Conciliación	5	2	-60.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	1	0	-100.0%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	1	0	-100.0%
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>237</b>	<b>-29.3%</b>

**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 SOFOM ENR**

<b>CONDUSEF</b>	<b>44,398</b>
<b>CRÉDITO EXPRESS</b>	<b>237</b>
Participación	<b>0.5%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 101 municipios del país se registran al menos una reclamación de DXN EXPRESS, de éstos, 35 concentran el



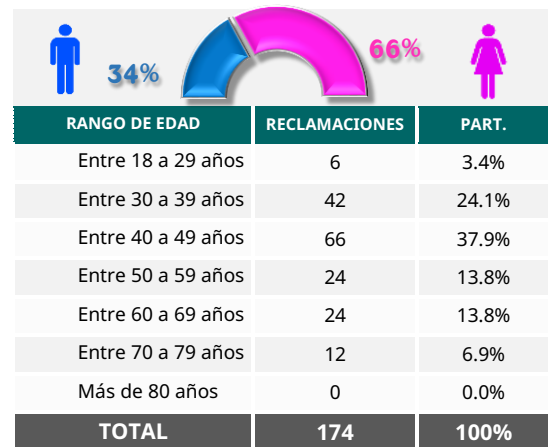
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

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



**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100.0</b>	<b>174</b>	<b>100.0</b>	<b>-31.2</b>
Gestión de Cobranza REDECO	199	78.7	143	82.2	-28.1
Crédito personal	23	9.1	18	10.3	-21.7
Resto de Productos 1/	31	12.3	13	7.5	-

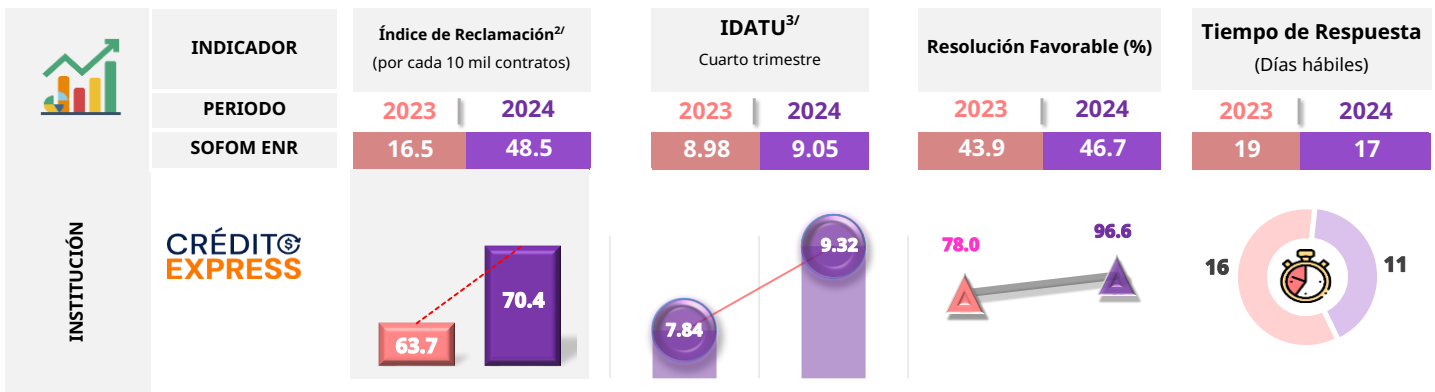
Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

1/ Incluye: Crédito de nómina y Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados).

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.
<b>TOTAL</b>	<b>12,896</b>	<b>23,851</b>	<b>84.9%</b>
<b>Consultas</b>	<b>12,146</b>	<b>23,120</b>	<b>90.4%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>750</b>	<b>731</b>	<b>-2.5%</b>
Aclaraciones	66	0	-100.0%
Reclamaciones	684	731	6.9%

\*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.
Correo electrónico	362	364	0.6%
Centro de atención telefónica	260	330	26.9%
Página de internet	1	36	3500.0%
Oficinas de atención	8	1	-87.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	3	0	-100.0%
Resto	116	0	-100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>750</b>	<b>731</b>	<b>-2.5%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	750	731	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/**
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)**
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)**

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	<b>DXN Express</b>	<b>8.87</b>	<b>10.00</b>	<b>9.32</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>9.32</b>
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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	10	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	10	** 121	12.10	9.66
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	10	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	10	3	30.00	14.00
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>88.66</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	10	0	0.00	0.00
	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>88.66</b>

El puntaje 88.66 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**CRÉDITO EXPRESS**  $88.66 / 10 = 8.87$  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"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>

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

**CRÉDITO EXPRESS**  $100.00 / 10 = 10.00$  de calificación

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: Octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.87	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.32</b>

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 RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>189</b>	<b>228</b>	<b>20.6%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>347</b>	<b>329</b>	<b>-5.2%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>346</b>	<b>329</b>	<b>-4.9%</b>
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	22	23	4.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	322	305	-5.3%
Conciliación	1	1	0.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>536</b>	<b>557</b>	<b>3.9%</b>

**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

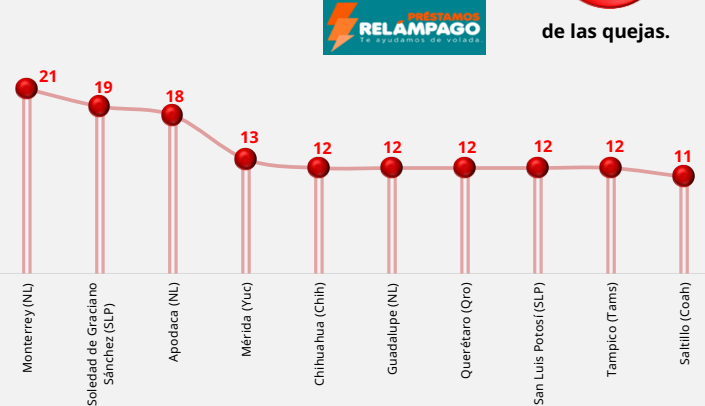
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ENR

CONDUSEF	44,398
PRESTAMOS RELAMPAGO	557
Participación	1.3%

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 78 municipios del país se registran al menos una reclamación de RED DE SERVICIOS FINANCIEROS, de éstos, 18 concentran el



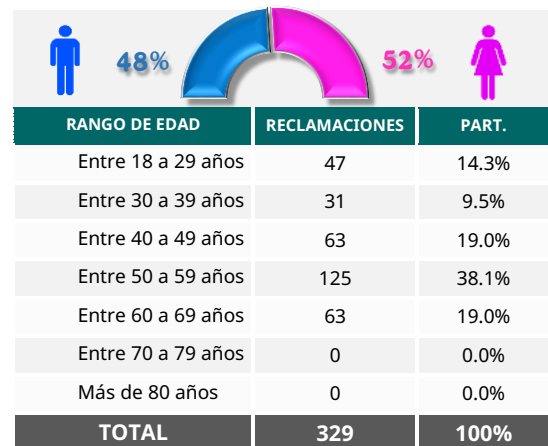
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

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



**REDECO:** Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través de este Sistema electrónico "REDECO" (Registro de Despachos de Cobranza). Los asuntos de REDECO no presentan una resolución al usuario, solamente se reportan como atendidos o no atendidos.

### 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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>100.0</b>	<b>329</b>	<b>100.0</b>	<b>-5.2</b>
Crédito personal	208	59.9	208	63.2	0.0
Gestión de Cobranza REDECO	109	31.4	96	29.2	-11.9
Resto de Productos 1/	30	8.6	25	7.6	-

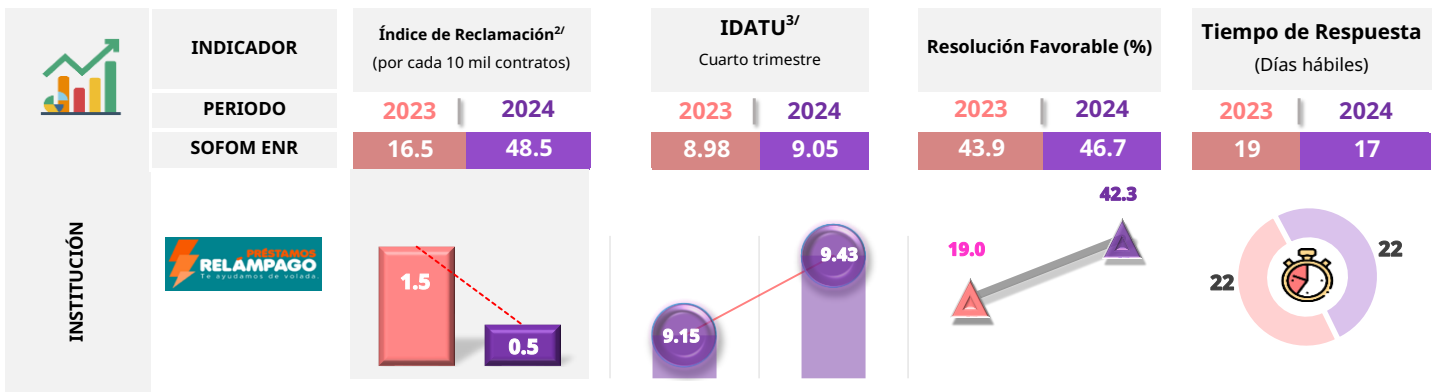
Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

1/ Incluye: Créditos solidarios y/o grupal, Crédito de nómina, Microcréditos, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), 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.
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>-</b>
Consultas	0	0	-
<b>Controversias:</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>-</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	0	11	-

\*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	0	11	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>-</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	0	8	72.7%
En trámite	0	3	27.3%

## 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<sup>1/</sup> 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**

- 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)

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	<b>Red de Servicios Financieros</b>	<b>9.05</b>	<b>10.00</b>	<b>9.43</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>9.43</b>
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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	2	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2	43	21.50	5.51
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>90.51</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	2	0	0.00	0.00
	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>90.51</b>

El puntaje 90.51 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 **90.51 / 10 = 9.05 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"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>

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	9.05	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.43</b>

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 FIMUBAC**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	48	53	10.4%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	231	364	57.6%
<b>CONTROVERSIAS</b>	231	364	57.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	18	18	0.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	213	343	61.0%
Conciliación	0	3	-
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	0	0	-
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	0	0	-
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>417</b>	<b>49.5%</b>

**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

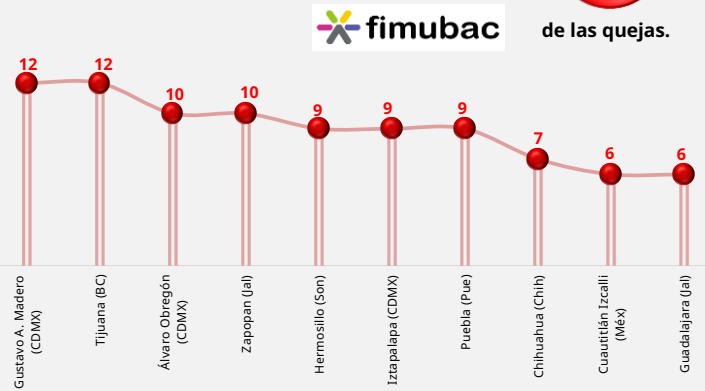
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ENR**

CONDUSEF	44,398
fimubac	417
Participación fimubac	0.9%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 163 municipios del país se registran al menos una reclamación de FIMUBAC, de éstos, 48 concentran el **60%** de las quejas.



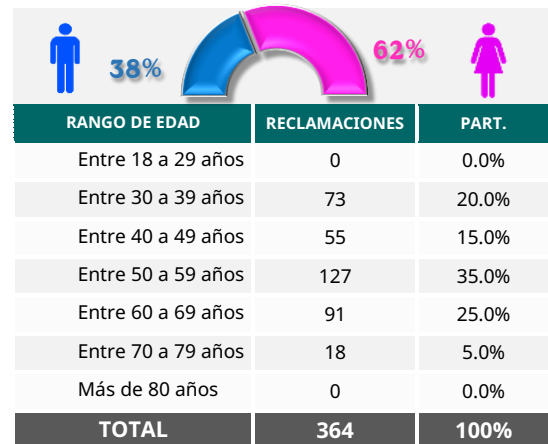
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

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



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>100.0</b>	<b>364</b>	<b>100.0</b>	<b>57.6</b>
Gestión de Cobranza REDECO	208	90.0	343	94.2	64.9
Crédito personal	11	4.8	11	3.0	0.0
Resto de Productos 1/	12	5.2	10	2.7	-

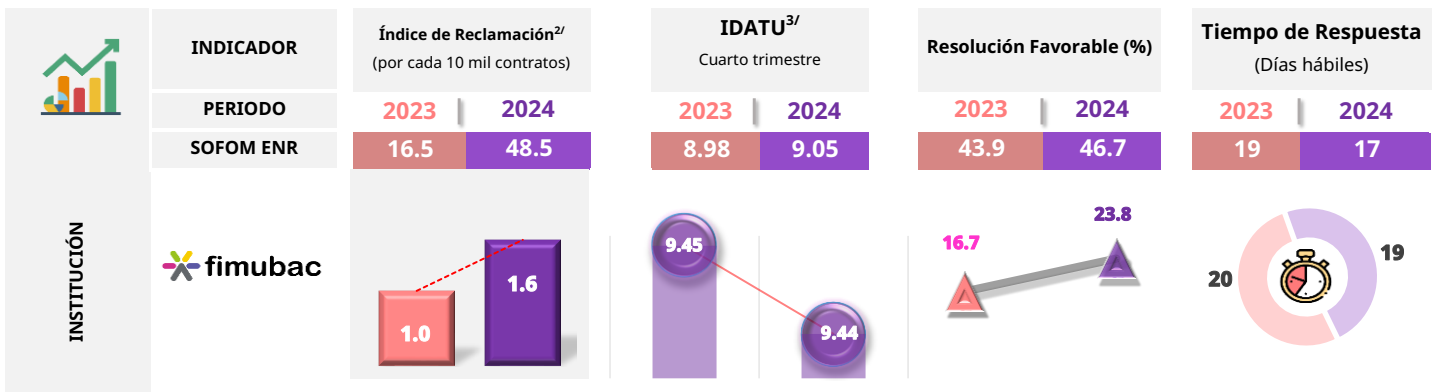
Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento

1/ Incluye: Crédito de nómina, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) y Tarjeta de crédito.

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.
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>86</b>	<b>-9.5%</b>
Consultas	56	42	-25.0%
<b>Controversias:</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>12.8%</b>
Aclaraciones	1	12	1100.0%
Reclamaciones	38	32	-15.8%

\*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.
Correo electrónico	0	24	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	17	17	0.0%
UNE	21	1	-95.2%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	1	-
No disponible	0	1	-
Teléfono	1	0	-100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>12.8%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part. 2024
Concluidos	39	44	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones ATIENDEN AL USUARIO en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## METODOLOGÍA

### EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

### CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/**
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)**
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)**

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	<b>Fimubac</b>	<b>9.07</b>	<b>10.00</b>	<b>9.44</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	-	-	<b>9.44</b>
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.88</b>	<b>9.96</b>	<b>9.05</b>					<b>9.05</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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	1	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1	** 21	21.00	5.74
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>90.74</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	1	0	0.00	0.00
	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>90.74</b>

El puntaje 90.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 90.74 / 10 = 9.07 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"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>

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	9.07	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.44</b>

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 CREDITEA**

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	198	243	22.7%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	287	318	10.8%
<b>CONTROVERSIAS</b>	287	318	10.8%
Gestión Ordinaria	5	2	-60.0%
Gestión Electrónica	23	20	-13.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	258	296	14.7%
Conciliación	1	0	-100.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	0	0	-
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	0	0	-
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>	<b>561</b>	<b>15.7%</b>

**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

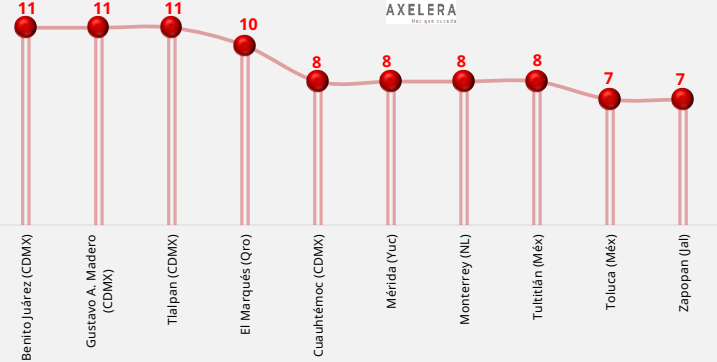
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ENR**

CONDUSEF	44,398
AXELERA	561
Participación	1.3%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

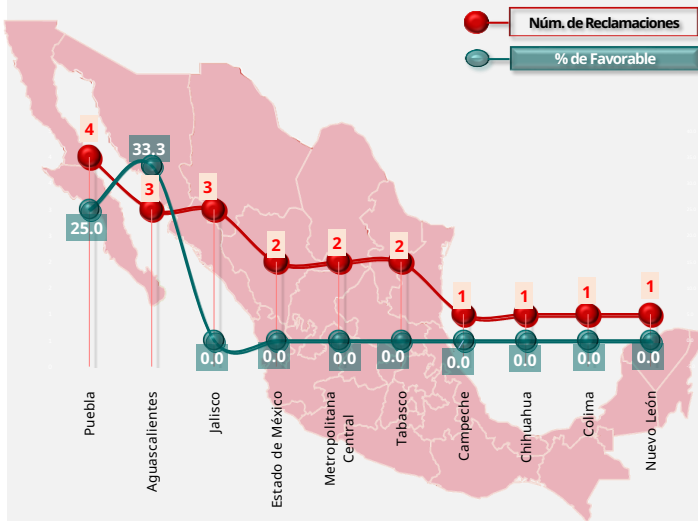
En 118 municipios del país se registran al menos una reclamación de CREDITEA, de éstos, 34 concentran el **60%** de las quejas.



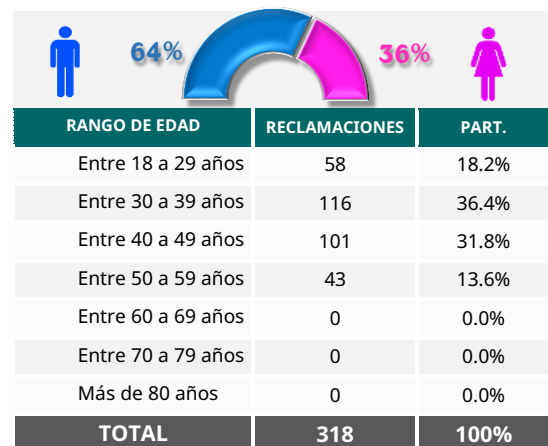
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

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



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**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. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100.0</b>	<b>318</b>	<b>100.0</b>	<b>10.8</b>
Crédito personal	271	94.4	301	94.7	11.1
Crédito de nómina	4	1.4	7	2.2	75.0
Resto de Productos 1/	12	4.2	10	3.1	-

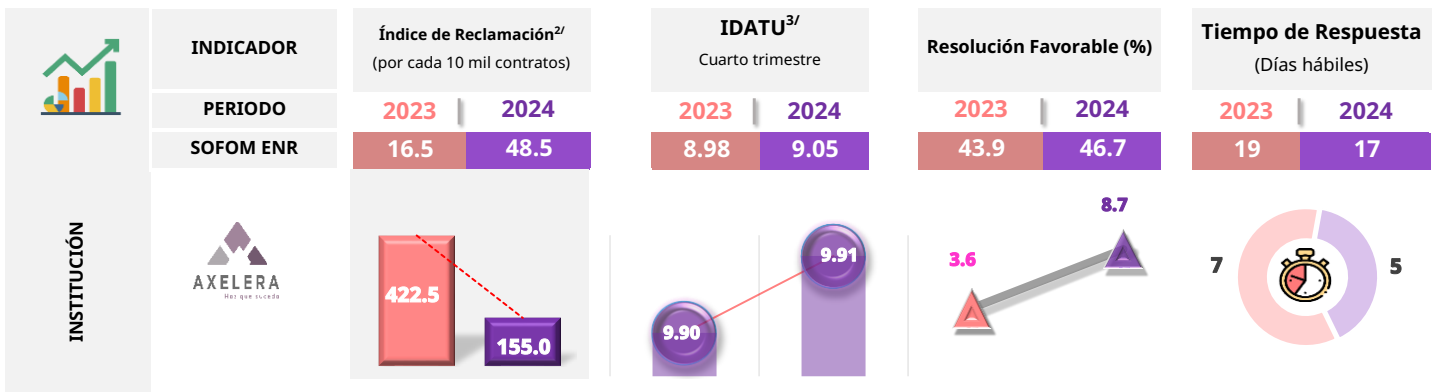
Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

1/ Incluye: Microcréditos, Tarjeta de crédito, Créditos y préstamos refaccionarios, Crédito PYME y Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados).

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.
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>-77.8%</b>
Consultas	27	6	-77.8%
<b>Controversias:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	0	0	-

\*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.

## 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<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener la calificación Integral del Proceso

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

**De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio**

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF\*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

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

<sup>1/</sup> 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](mailto: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	Creditea	9.85	10.00	9.91	0.00	0.00	-	-	9.91
2	Fimubac	9.07	10.00	9.44	0.00	0.00	-	-	9.44
3	Red de Servicios Financieros	9.05	10.00	9.43	0.00	0.00	-	-	9.43
4	DXN Express	8.87	10.00	9.32	0.00	0.00	-	-	9.32
5	Difinance	8.69	10.00	9.21	0.00	0.00	-	-	9.21
6	Apoyo Económico Familiar	9.04	7.83	8.56	0.00	0.00	-	-	8.56
7	Financiera Fortaleza	8.54	8.50	8.52	0.00	0.00	-	-	8.52
8	Dinerito Audaz	7.49	10.00	8.50	0.00	0.00	-	-	8.50
9	Publiseg	8.80	8.00	8.48	0.00	0.00	-	-	8.48
10	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.67	7.91	8.37	0.00	0.00	-	-	8.37
11	Financiera Independencia	8.70	7.83	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
12	Exitus Credit	8.66	7.88	8.35	0.00	0.00	-	-	8.35
13	Red Amigo Dal	8.66	7.88	8.34	0.05	0.00	-	-	8.29
14	Dimex Capital	8.51	7.94	8.29	0.00	0.00	-	-	8.29
15	Servicios Financieros Soriana	8.24	7.80	8.06	0.00	0.00	-	-	8.06
16	Monto Fácil	8.07	8.00	8.04	0.00	0.00	-	-	8.04
17	Directodo México	7.48	6.50	7.09	0.00	0.00	-	-	7.09
Promedio del Sector		9.88	9.96	9.05					9.05

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se presentaron en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 57.3% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,138 SOFOM ENR 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	4	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	4	14	3.50	13.46
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	4	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	4	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>98.46</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a Conciliación	<b>MAXIMO 0.50</b>	4	0	0.00	0.00
	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>98.46</b>

El puntaje 98.46 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**98.46 / 10 = 9.85 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"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>100.00</b>

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	9.85	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.91</b>