Ficha Estadística

Sofom E.R.

Enero-Diciembre 2024

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

CONDUSEF
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

invex Consumo

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE INVEX CONSUMO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	610	293	-52.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	751	539	-28.2%
CONTROVERSIAS	739	529	-28.4%
Gestión Ordinaria	8	1	-87.5%
Gestión Electrónica	263	50	-81.0%
Gestión Redeco (Cobranza)	430	468	8.8%
Conciliación	38	10	-73.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	11	7	-36.4%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	3	200.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,361	832	-38.9%

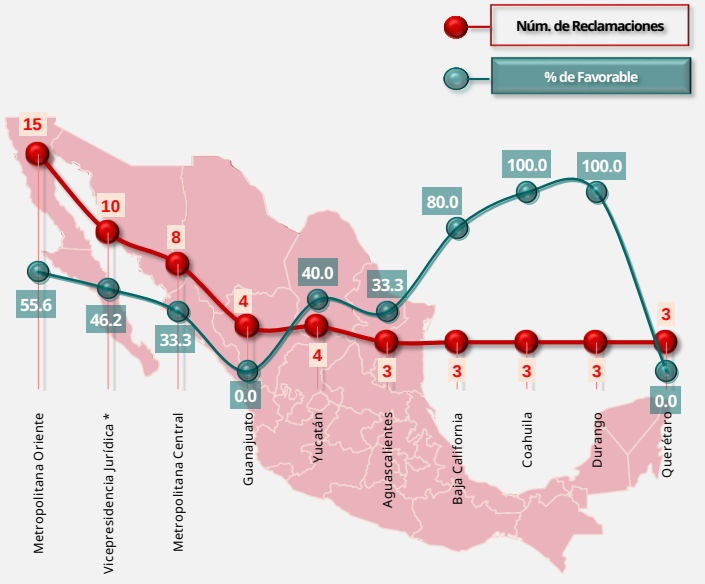
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

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.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	6,902
invex Consumo	832
Participación invex Consumo	12.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 143 municipios del país se registran al menos una reclamación de Invex Consumo, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	54	10.0%
Entre 30 a 39 años	177	32.8%
Entre 40 a 49 años	77	14.3%
Entre 50 a 59 años	116	21.5%
Entre 60 a 69 años	92	17.1%
Entre 70 a 79 años	23	4.3%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	**539**	**100.0%**

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

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

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público | CONDUSEF

invex Consumo

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**751**	**100.0**	**539**	**100.0**	**-28.2**
Gestión de Cobranza (REDECO)	411	54.7	430	79.8	4.6
Tarjeta de crédito	314	41.8	89	16.5	-71.7
Crédito personal	7	0.9	8	1.5	14.3
Resto de Productos 1/	19	2.5	12	2.2	-

1/ Incluye: Crédito con garantía hipotecaria, Microcréditos, Servicio móvil, entre otros.

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

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación 2/ (por cada 10 mil Contratos)		IDATU 3/ (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR SOFOM ER	183.3	18.5	8.60	8.53	34.5	27.9	15	15
INSTITUCIÓN: invex Consumo	-	-	8.29	6.64	63.8	53.6	13	20

2/ Índice Trimestral (oct-dic) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**37,009**	**0**	**-100.0%**
Consultas	**18,005**	**0**	**-100.0%**
Controversias:	**19,004**	**0**	**-100.0%**
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	19,004	0	-100.0%

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	17,094	0	-100.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	951	0	-100.0%
UNE	948	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	11	0	-100.0%
TOTAL	**19,004**	**0**	**-100.0%**

Estatus del Asunto	2023	2024	Part.
Concluidos	19,004	0	-
En trámite	0	0	-

*Información al cierre del 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público | CONDUSEF

invex Consumo

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 evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) **Penalización por Dictamenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**

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

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

d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

1/ Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

***/** Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	Start Banregio	10.00	10.00	**10.00**	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Arrendadora y Factor Banorte	8.91	10.00	**9.35**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.35
3	Cetelem	8.80	9.17	**8.95**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.95
4	GM Financial de México	8.86	8.67	**8.79**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.79
5	Ford Credit de México	9.22	7.92	**8.70**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.65
6	Consupago	9.07	8.00	**8.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.64
7	Opcipres	8.30	8.75	**8.48**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.48
8	Fisofo	9.06	6.00	**7.83**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.83
9	STM Financial	6.85	8.75	**7.61**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.61
10	**Invex Consumo**	4.40	10.00	**6.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	6.64
	Promedio del Sector	**9.23**	**9.36**	**8.53**					**8.53**

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 93.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

(**) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (oct-dic). 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.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público | CONDUSEF

invex Consumo

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	4	0	**0.00**	**35.00** ☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	4	** 85	**21.25**	**4.01**
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"No favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	4	1	**25.00**	**0.00**
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	4	2	**50.00**	**5.00**
Calificación del proceso	100.00				**44.01**
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	4	0	**0.00**	**0.00**
		CALIFICACIÓN FINAL			**44.01**

El puntaje 44.01 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

invex Consumo **44.01 / 10 = 4.40 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	**15.00**	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	0	**0.00**	**15.00** ☑
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** ☑
Calificación del proceso	100.00				**100.00**

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

invex Consumo **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	4.40	X	0.6	2.64
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**6.64**

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

STM FINANCIAL

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE STM FINANCIAL

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	110	94	-14.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	342	232	-32.2%
CONTROVERSIAS	339	230	-32.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	43	39	-9.3%
Gestión Redeco (Cobranza)	287	183	-36.2%
Conciliación	9	8	-11.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	3	1	-66.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	452	326	-27.9%

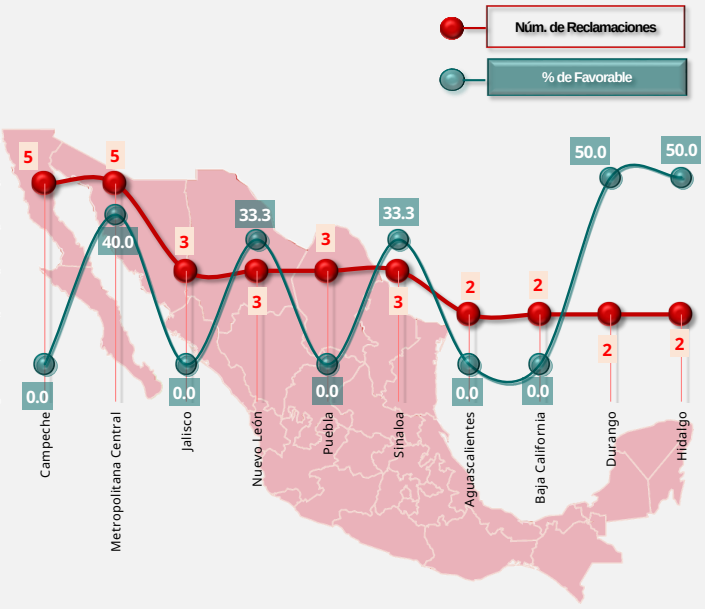
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

TOP 10

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



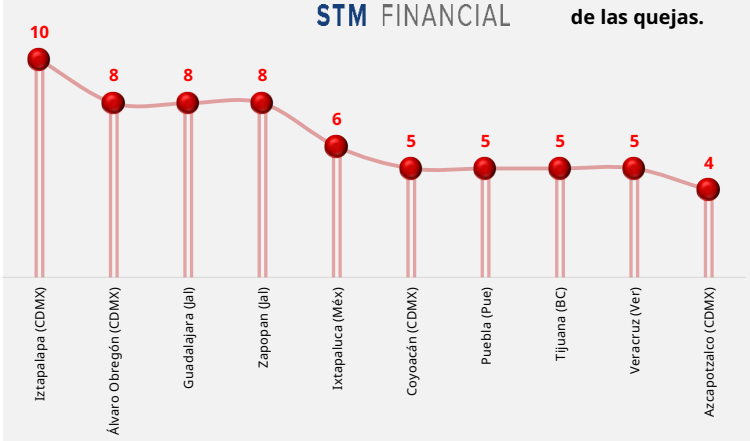
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	6,902
STM FINANCIAL	326
Participación STM FINANCIAL	4.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 102 municipios del país se registran al menos una reclamación de STM Financial, de éstos, 36 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	5	2.2%
Entre 30 a 39 años	50	21.6%
Entre 40 a 49 años	86	37.1%
Entre 50 a 59 años	40	17.2%
Entre 60 a 69 años	51	22.0%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	**232**	**100.0%**

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

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

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público | CONDUSEF

STM FINANCIAL

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**342**	**100.0**	**232**	**100.0**	**-32.2**
Gestión de Cobranza (REDECO)	262	76.6	169	72.8	-35.5
Crédito al auto	59	17.3	46	19.8	-22.0
Crédito personal	3	0.9	8	3.4	166.7
Tarjeta de crédito	9	2.6	5	2.2	-44.4
Resto de Productos [1/]	9	2.6	4	1.7	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

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

1/ Incluye: Arrendamiento financiero, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR SOFOM ER	183.3	18.5	8.60	8.53	34.5	27.9	15	15
INSTITUCIÓN: STM FINANCIAL	-	-	8.41	7.61	34.6	23.9	12	11

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**235**	**169**	**-28.1%**
Consultas	**134**	**88**	**-34.3%**
Controversias:	**101**	**81**	**-19.8%**
Aclaraciones	42	38	-9.5%
Reclamaciones	59	43	-27.1%

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	43	38	-11.6%
Sucursales	30	23	-23.3%
Teléfono	2	9	350.0%
Centro de atención telefónica	0	5	-
Correo electrónico	10	4	-60.0%
Resto	16	2	-87.5%
TOTAL	**101**	**81**	**-19.8%**

Estatus del Asunto	2023	2024	Part.
Concluidos	101	81	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al cierre del 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público | CONDUSEF

STM FINANCIAL

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 evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) **Penalización por Dictamenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**

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

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

d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

1/ Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

***/** Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	Start Banregio	10.00	10.00	**10.00**	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Arrendadora y Factor Banorte	8.91	10.00	**9.35**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.35
3	Cetelem	8.80	9.17	**8.95**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.95
4	GM Financial de México	8.86	8.67	**8.79**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.79
5	Ford Credit de México	9.22	7.92	**8.70**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.65
6	Consupago	9.07	8.00	**8.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.64
7	Opcipres	8.30	8.75	**8.48**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.48
8	Fisofo	9.06	6.00	**7.83**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.83
STM FINANCIAL 9	**STM Financial**	6.85	8.75	**7.61**	0.00	0.00	0.00	0.00	**7.61**
10	Invex Consumo	4.40	10.00	**6.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	6.64
	Promedio del Sector	**9.23**	**9.36**	**8.53**					**8.53**

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 93.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

(**) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

Hacienda | CONDUSEF

STM FINANCIAL

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	6	0	0.00	35.00 ☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	6	** 75	12.50	8.53
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"No favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	6	1	16.67	10.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	6	1	16.67	15.00
Calificación del proceso	100.00				68.53
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	6	0	0.00	0.00
		CALIFICACIÓN FINAL			68.53

El puntaje 68.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

STM FINANCIAL 68.53 / 10 = 6.85 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	2	0	0.00	15.00 ☑
Informes no Razonados	25.00	2	1	0.50	12.50
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	2	0	0.00	15.00 ☑
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	0	0	0.00	15.00 ☑
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	0	0	0.00	30.00 ☑
Calificación del proceso	100.00				87.50

El puntaje 87.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

STM FINANCIAL 87.50 / 10 = 8.75 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	6.85	X	0.6	4.11
Conciliación	8.75	X	0.4	3.50
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**7.61**

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 FISOFO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	179	189	5.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	337	476	41.2%
CONTROVERSIAS	328	475	44.8%
Gestión Ordinaria	7	0	-100.0%
Gestión Electrónica	79	79	0.0%
Gestión Redeco (Cobranza)	209	374	78.9%
Conciliación	33	22	-33.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	8	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	516	665	28.9%

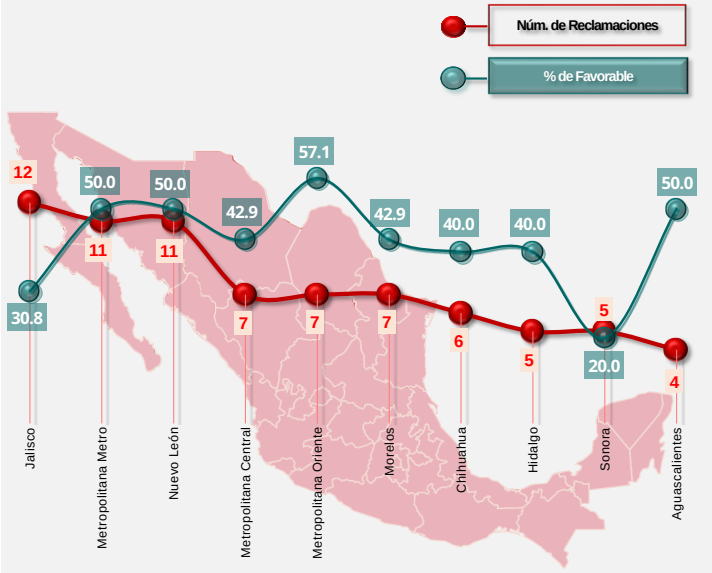
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

TOP 10

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



PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

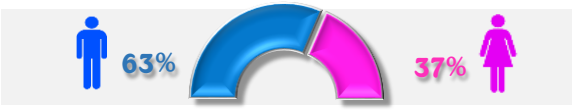
CONDUSEF	6,902
más nómina	665
Participación más nómina	9.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 181 municipios del país se registran al menos una reclamación de Fisofo, de éstos, 50 concentran el 60% de las quejas.

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	38	8.0%
Entre 40 a 49 años	39	8.2%
Entre 50 a 59 años	63	13.2%
Entre 60 a 69 años	219	46.0%
Entre 70 a 79 años	107	22.5%
Más de 80 años	10	2.1%
TOTAL	**476**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**337**	**100.0**	**476**	**100.0**	**41.2**
Gestión de Cobranza (REDECO)	199	59.1	371	77.9	86.4
Crédito personal	79	23.4	55	11.6	-30.4
Crédito de nómina	40	11.9	32	6.7	-20.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	16	4.7	18	3.8	12.5
Resto de Productos	3	0.9	0	0.0	-

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

Crédito para adultos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR SOFOM ER	183.3	18.5	8.60	8.53	34.5	27.9	15	15
INSTITUCIÓN	-	-	8.56	7.83	35.3	42.4	15	13

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**51,493**	**67,546**	**31.2%**
Consultas	**39,313**	**56,512**	**43.7%**
Controversias:	**12,180**	**11,034**	**-9.4%**
Aclaraciones	7,600	6,304	-17.1%
Reclamaciones	4,580	4,730	3.3%

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	11,239	9,996	-11.1%
Página de internet	706	749	6.1%
Correo electrónico	141	185	31.2%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	81	84	3.7%
Sucursales	0	12	-
Resto	13	8	-38.5%
TOTAL	**12,180**	**11,034**	**-9.4%**

Estatus del Asunto	2023	2024	Part.
Concluidos	11,516	10,698	97.0%
En trámite	664	336	3.0%

*Información al cierre del 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) **Penalización por Dictamenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**

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

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

d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

1/ Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

***/** Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	Start Banregio	10.00	10.00	**10.00**	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Arrendadora y Factor Banorte	8.91	10.00	**9.35**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.35
3	Cetelem	8.80	9.17	**8.95**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.95
4	GM Financial de México	8.86	8.67	**8.79**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.79
5	Ford Credit de México	9.22	7.92	**8.70**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.65
6	Consupago	9.07	8.00	**8.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.64
7	Opcipres	8.30	8.75	**8.48**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.48
8	**Fisofo**	9.06	6.00	**7.83**	0.00	0.00	0.00	0.00	**7.83**
9	STM Financial	6.85	8.75	**7.61**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.61
10	Invex Consumo	4.40	10.00	**6.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	6.64
	Promedio del Sector	**9.23**	**9.36**	**8.53**					**8.53**

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 93.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

(**) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	17	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	17	** 178	**10.47**	**9.58**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"No favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	17	0	**0.00**	**30.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	17	2	**11.76**	**16.47**	
Calificación del proceso	100.00				91.05	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	17	1	**5.88**	**0.50**	
		CALIFICACIÓN FINAL			90.55	

El puntaje 90.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

más nómina 90.55 / 10 = 9.06 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	**15.00**	3	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	3	3	**1.00**	**0.00**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	3	3	**100.00**	**0.00**	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	0	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	0	0	**0.00**	**30.00**	☑
Calificación del proceso	100.00				60.00	

El puntaje 60.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

más nómina 60.00 / 10 = 6.00 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	9.06	X	0.6	5.43
	Conciliación	6.00	X	0.4	2.40
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**7.83**

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

Opcipres
compromiso que da confianza

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE OPCIPRES

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	211	135	-36.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	716	729	1.8%
CONTROVERSIAS	713	727	2.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	100	76	-24.0%
Gestión Redeco (Cobranza)	586	643	9.7%
Conciliación	27	8	-70.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	3	1	-66.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	927	864	-6.8%

Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

TOP 10

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

PANORAMA GENERAL

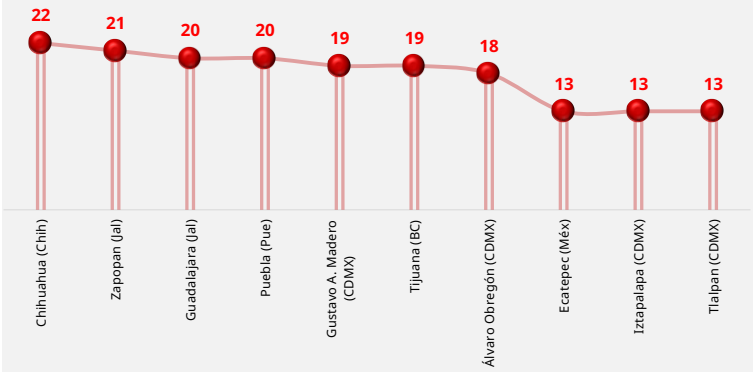
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	6,902
Opcipres compromiso que da confianza	864
Participación Opcipres compromiso que da confianza	12.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

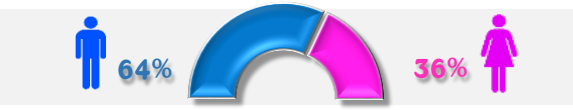
En 211 municipios del país se registran al menos una reclamación de Opcipres, de éstos, 47 concentran el 60% de las quejas.

Opcipres
compromiso que da confianza



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	8	1.1%
Entre 40 a 49 años	68	9.3%
Entre 50 a 59 años	51	7.0%
Entre 60 a 69 años	356	48.8%
Entre 70 a 79 años	246	33.7%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	**729**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**716**	**100.0**	**729**	**100.0**	**1.8**
Gestión de Cobranza (REDECO)	580	81.0	642	88.1	10.7
Crédito personal	75	10.5	50	6.9	-33.3
Crédito de nómina	24	3.4	19	2.6	-20.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	31	4.3	14	1.9	-54.8
Resto de Productos 1/	6	0.8	4	0.5	-

Crédito para adultos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación 2/ (por cada 10 mil Contratos)		IDATU 3/ (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR SOFOM ER	183.3	18.5	8.60	8.53	34.5	27.9	15	15
INSTITUCIÓN	-	-	8.44	8.48	35.2	34.5	16	12

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**28,393**	**26,460**	**-6.8%**
Consultas	**19,078**	**22,382**	**17.3%**
Controversias:	**9,315**	**4,078**	**-56.2%**
Aclaraciones	6,572	1,979	-69.9%
Reclamaciones	2,743	2,099	-23.5%

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	5,306	2,576	-51.5%
Página de internet	3,159	1,110	-64.9%
Correo electrónico	726	265	-63.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	100	76	-24.0%
Sucursales	0	45	-
Resto	24	6	-75.0%
TOTAL	**9,315**	**4,078**	**-56.2%**

Estatus del Asunto	2023	2024	Part.
Concluidos	8,969	3,999	98.1%
En trámite	346	79	1.9%

*Información al cierre del 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) **Penalización por Dictamenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**

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

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

d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

1/ Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

***/** Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	Start Banregio	10.00	10.00	**10.00**	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Arrendadora y Factor Banorte	8.91	10.00	**9.35**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.35
3	Cetelem	8.80	9.17	**8.95**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.95
4	GM Financial de México	8.86	8.67	**8.79**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.79
5	Ford Credit de México	9.22	7.92	**8.70**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.65
6	Consupago	9.07	8.00	**8.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.64
7	**Opcipres**	8.30	8.75	**8.48**	0.00	0.00	0.00	0.00	**8.48**
8	Fisofo	9.06	6.00	**7.83**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.83
9	STM Financial	6.85	8.75	**7.61**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.61
10	Invex Consumo	4.40	10.00	**6.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	6.64
	Promedio del Sector	**9.23**	**9.36**	**8.53**					**0.00**

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 93.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

(**) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	29	0	**0.00**	**35.00** ☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	29	** 296	**10.21**	**9.72**
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"No favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	29	2	**6.90**	**21.72**
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	29	3	**10.34**	**16.90**
Calificación del proceso	100.00				83.34
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	29	1	**3.45**	**0.29**
		CALIFICACIÓN FINAL			**83.05**

El puntaje 83.05 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

83.05 / 10 = 8.30 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	**15.00**	2	0	**0.00**	**15.00** ☑
Informes no Razonados	**25.00**	2	1	**0.50**	**12.50**
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	2	0	**0.00**	**15.00** ☑
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	0	0	**0.00**	**15.00** ☑
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	0	0	**0.00**	**30.00** ☑
Calificación del proceso	100.00				87.50

El puntaje 87.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.50 / 10 = 8.75 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	8.30	X	0.6	4.98
	Conciliación	8.75	X	0.4	3.50
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**8.48**

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 CONSUPAGO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	275	189	-31.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	126	110	-12.7%
CONTROVERSIAS	119	110	-7.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	94	79	-16.0%
Gestión Redeco (Cobranza)	7	18	157.1%
Conciliación	18	13	-27.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	5	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	401	299	-25.4%

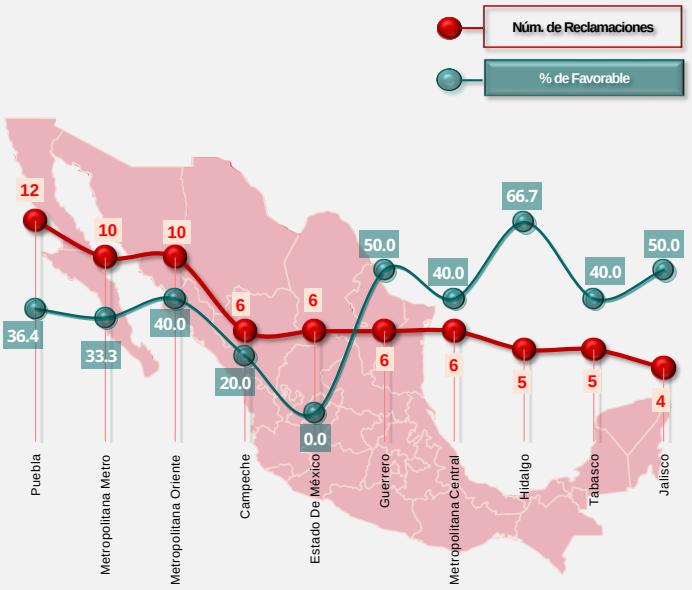
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

TOP 10

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



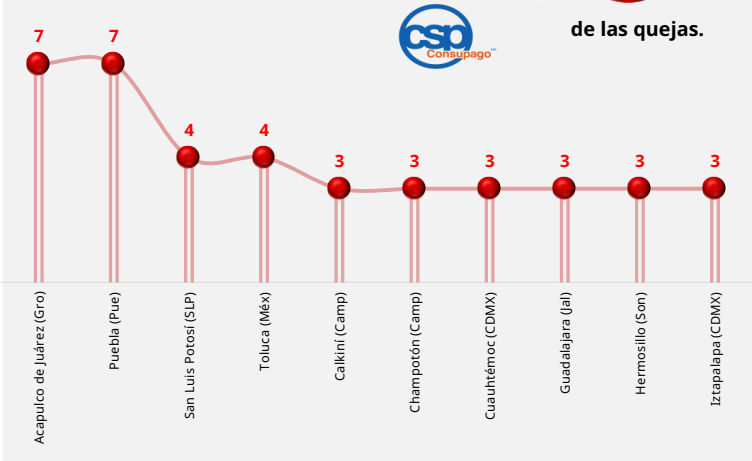
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	6,902
Consupago	299
Participación Consupago	4.3%

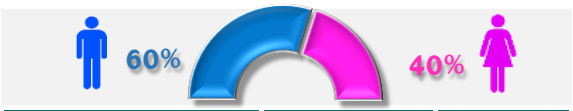
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 59 municipios del país se registran al menos una reclamación de Consupago, de éstos, 22 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	2	1.8%
Entre 30 a 39 años	26	23.6%
Entre 40 a 49 años	25	22.7%
Entre 50 a 59 años	19	17.3%
Entre 60 a 69 años	21	19.1%
Entre 70 a 79 años	17	15.5%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	**110**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**126**	**100.0**	**110**	**100.0**	**-12.7**
Crédito personal	73	57.9	63	57.3	-13.7
Crédito de nómina	37	29.4	26	23.6	-29.7
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	7	5.6	10	9.1	42.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	4	3.2	8	7.3	100.0
Resto de Productos 1/	5	4.0	3	2.7	-

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito empresarial, Credito al auto, entre otros.

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

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

Crédito para adultos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo mayor crecimiento.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación 2/ (por cada 10 mil Contratos)		IDATU 3/ (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR SOFOM ER	183.3	18.5	8.60	8.53	34.5	27.9	15	15
INSTITUCIÓN	-	-	5.88	8.64	24.8	34.1	17	25

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**96,370**	**107,869**	**11.9%**
Consultas	**71,130**	**90,225**	**26.8%**
Controversias:	**25,240**	**17,644**	**-30.1%**
Aclaraciones	13,184	10,127	-23.2%
Reclamaciones	12,056	7,517	-37.6%

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	15,714	10,457	-33.5%
Página de internet	6,873	5,078	-26.1%
Correo electrónico	2,540	1,904	-25.0%
Sucursales	0	115	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	94	83	-11.7%
Resto	19	7	-63.2%
TOTAL	**25,240**	**17,644**	**-30.1%**

Estatus del Asunto	2023	2024	Part.
Concluidos	24,210	17,158	97.2%
En trámite	1,030	486	2.8%

*Información al cierre del 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) **Penalización por Dictamenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**

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

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

d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

1/ Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

***/** Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	Start Banregio	10.00	10.00	**10.00**	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Arrendadora y Factor Banorte	8.91	10.00	**9.35**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.35
3	Cetelem	8.80	9.17	**8.95**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.95
4	GM Financial de México	8.86	8.67	**8.79**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.79
5	Ford Credit de México	9.22	7.92	**8.70**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.65
6	**Consupago**	9.07	8.00	**8.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	**8.64**
7	Opcipres	8.30	8.75	**8.48**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.48
8	Fisofo	9.06	6.00	**7.83**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.83
9	STM Financial	6.85	8.75	**7.61**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.61
10	Invex Consumo	4.40	10.00	**6.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	6.64
	Promedio del Sector	**9.23**	**9.36**	**8.53**					**8.53**

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 93.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

(**) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	16	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	16	** 173	**10.81**	**9.41**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"No favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	16	0	**0.00**	**30.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	16	2	**12.50**	**16.25**	
Calificación del proceso	**100.00**				**90.66**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	16	0	**0.00**	**0.00**	
		CALIFICACIÓN FINAL			**90.66**	

El puntaje 90.66 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.66 / 10 = 9.07 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	**15.00**	2	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	2	1	**0.50**	**12.50**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	2	1	**50.00**	**7.50**	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	2	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	2	0	**0.00**	**30.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**80.00**	

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	9.07	X	0.6	5.44
Conciliación	8.00	X	0.4	3.20
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**8.64**

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

Ford | Ford Credit

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FORD CREDIT DE MÉXICO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**111**	**204**	**83.8%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**127**	**224**	**76.4%**
CONTROVERSIAS	**107**	**199**	**86.0%**
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	27	78	188.9%
Gestión Redeco (Cobranza)	55	78	41.8%
Conciliación	25	43	72.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**17**	**25**	**47.1%**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**1**	**0**	**-100.0%**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**2**	**0**	**-100.0%**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**0**	**0**	**-**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**238**	**428**	**79.8%**

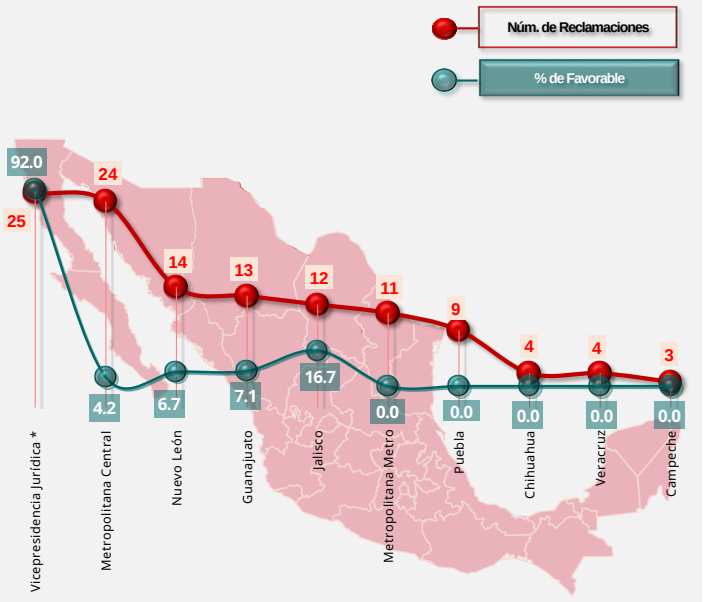
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

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.

PANORAMA GENERAL

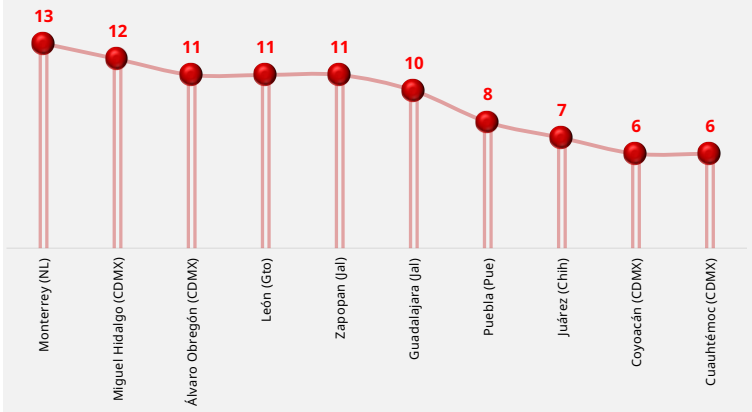
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	6,902
Ford | Ford Credit	428
Participación Ford | Ford Credit	6.2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 70 municipios del país se registran al menos una reclamación de Ford Credit de México, de éstos, 19 concentran el 60% de las quejas.

Ford | Ford Credit



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	2	0.9%
Entre 30 a 39 años	62	27.7%
Entre 40 a 49 años	73	32.6%
Entre 50 a 59 años	52	23.2%
Entre 60 a 69 años	32	14.3%
Entre 70 a 79 años	3	1.3%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	**224**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**127**	**100.0**	**224**	**100.0**	**76.4**
Crédito al auto	86	67.7	164	73.2	90.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	31	24.4	49	21.9	58.1
Crédito personal	6	4.7	6	2.7	0.0
Resto de Productos [1/]	4	3.1	5	2.2	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

1/ Incluye: Créditos solidarios y/o grupal, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR SOFOM ER	183.3	18.5	8.60	8.53	34.5	27.9	15	15
INSTITUCIÓN: Ford Credit	5.3	13.0	8.78	8.65	14.6	11.0	17	14

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**26,589**	**20,773**	**-21.9%**
Consultas	**26,528**	**20,652**	**-22.2%**
Controversias:	**61**	**121**	**98.4%**
Aclaraciones	7	0	-100.0%
Reclamaciones	54	121	124.1%

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	27	78	188.9%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	24	43	79.2%
Centro de atención telefónica	6	0	-100.0%
Correo electrónico	3	0	-100.0%
Teléfono	1	0	-100.0%
TOTAL	**61**	**121**	**98.4%**

Estatus del Asunto	2023	2024	Part.
Concluidos	57	103	85.1%
En trámite	4	18	14.9%

*Información al cierre del 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) **Penalización por Dictamenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**

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

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

d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

1/ Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

***/** Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	Start Banregio	10.00	10.00	**10.00**	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Arrendadora y Factor Banorte	8.91	10.00	**9.35**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.35
3	Cetelem	8.80	9.17	**8.95**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.95
4	GM Financial de México	8.86	8.67	**8.79**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.79
5	**Ford Credit de México**	9.22	7.92	**8.70**	0.05	0.00	0.00	0.00	**8.65**
6	Consupago	9.07	8.00	**8.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.64
7	Opcipres	8.30	8.75	**8.48**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.48
8	Fisofo	9.06	6.00	**7.83**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.83
9	STM Financial	6.85	8.75	**7.61**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.61
10	Invex Consumo	4.40	10.00	**6.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	6.64
	Promedio del Sector	**9.23**	**9.36**	**8.53**					**8.53**

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 93.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

(**) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público | CONDUSEF | Ford Credit

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	27	0	**0.00**	**35.00** ☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	27	** 115	**4.26**	**12.80**
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"No favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	27	1	**3.70**	**25.56**
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	27	1	**3.70**	**18.89**
Calificación del proceso	100.00				92.24
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	27	0	**0.00**	**0.00**
		CALIFICACIÓN FINAL			92.24

El puntaje 92.24 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Ford Credit **92.24 / 10 = 9.22 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	**15.00**	12	0	**0.00**	**15.00** ☑
Informes no Razonados	**25.00**	12	10	**0.83**	**4.17**
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	12	0	**0.00**	**15.00** ☑
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	18	0	**0.00**	**15.00** ☑
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	18	0	**0.00**	**30.00** ☑
Calificación del proceso	100.00				79.17

El puntaje 79.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Ford Credit **79.17 / 10 = 7.92 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	9.22	X	0.6	5.53
	Conciliación	7.92	X	0.4	3.17
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**8.70**

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

GM FINANCIAL

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GM FINANCIAL DE MÉXICO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	589	591	0.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	515	412	-20.0%
CONTROVERSIAS	509	406	-20.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	201	190	-5.5%
Gestión Redeco (Cobranza)	273	190	-30.4%
Conciliación	35	26	-25.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	5	6	20.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,104	1,003	-9.1%

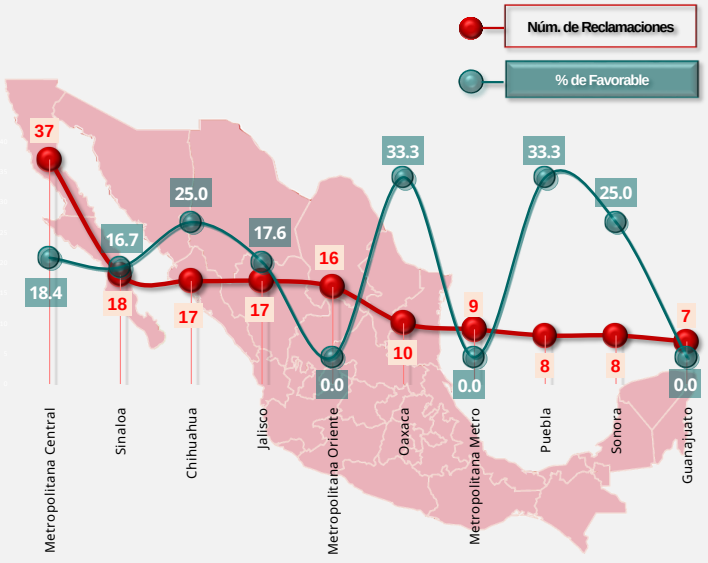
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

TOP 10

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



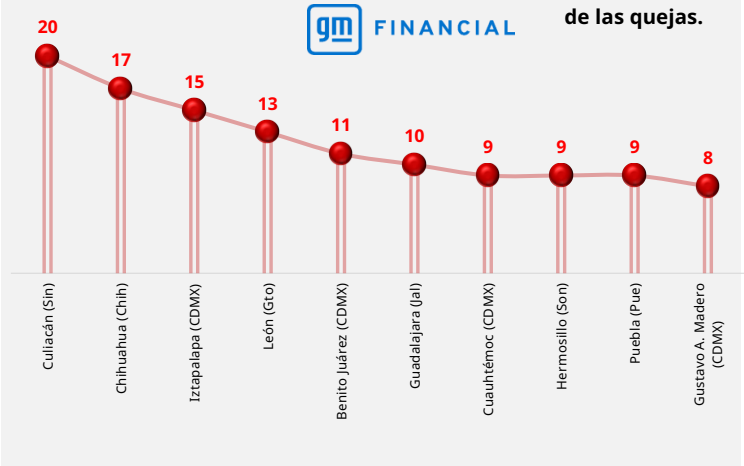
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	6,902
GM FINANCIAL	1,003
Participación GM FINANCIAL	14.5%

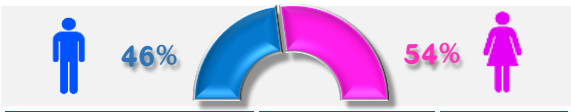
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 140 municipios del país se registran al menos una reclamación de GM Financial de México, de éstos, 39 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	24	5.8%
Entre 30 a 39 años	100	24.3%
Entre 40 a 49 años	119	28.9%
Entre 50 a 59 años	76	18.4%
Entre 60 a 69 años	69	16.7%
Entre 70 a 79 años	22	5.3%
Más de 80 años	2	0.5%
TOTAL	**412**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**515**	**100.0**	**412**	**100.0**	**-20.0**
Crédito al auto	254	49.3	249	60.4	-2.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	225	43.7	130	31.6	-42.2
Arrendamiento financiero	7	1.4	6	1.5	-14.3
Crédito personal	5	1.0	4	1.0	-20.0
Resto de Productos 1/	24	4.7	23	5.6	-

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

1/ Incluye: Crédito de nómina, Tarjeta de crédito, 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)

INDICADOR	Índice de Reclamación 2/ (por cada 10 mil Contratos)		IDATU 3/ (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR SOFOM ER	183.3	18.5	8.60	8.53	34.5	27.9	15	15
INSTITUCIÓN	2.2	2.8	9.28	8.79	20.4	20.3	11	11

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**248**	**206**	**-16.9%**
Consultas	**0**	**0**	**-**
Controversias:	**248**	**206**	**-16.9%**
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	248	206	-16.9%

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	200	189	-5.5%
Correo electrónico	37	17	-54.1%
Teléfono	8	0	-100.0%
Resto	3	0	-100.0%
TOTAL	**248**	**206**	**-16.9%**

Estatus del Asunto	2023	2024	Part.
Concluidos	248	206	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al cierre del 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) **Penalización por Dictamenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**

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

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

d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

1/ Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

***/** Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	Start Banregio	10.00	10.00	**10.00**	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Arrendadora y Factor Banorte	8.91	10.00	**9.35**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.35
3	Cetelem	8.80	9.17	**8.95**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.95
4	**GM Financial de México**	8.86	8.67	**8.79**	0.00	0.00	0.00	0.00	**8.79**
5	Ford Credit de México	9.22	7.92	**8.70**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.65
6	Consupago	9.07	8.00	**8.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.64
7	Opcipres	8.30	8.75	**8.48**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.48
8	Fisofo	9.06	6.00	**7.83**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.83
9	STM Financial	6.85	8.75	**7.61**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.61
10	Invex Consumo	4.40	10.00	**6.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	6.64
	Promedio del Sector	**9.23**	**9.36**	**8.53**					**8.53**

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 93.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

(**) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	56	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	56	** 301	**5.38**	**12.22**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"No favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	56	4	**7.14**	**21.43**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	56	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**88.65**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	56	0	**0.00**	**0.00**	
		CALIFICACIÓN FINAL			**88.65**	

El puntaje 88.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

FINANCIAL **88.65 / 10 = 8.86 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	**15.00**	3	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	3	1	**0.33**	**16.67**	
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**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**86.67**	

El puntaje 86.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

FINANCIAL **86.67 / 10 = 8.67 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	8.86	X	0.6	5.32
	Conciliación	8.67	X	0.4	3.47
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**8.79**

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 CETELEM

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	586	599	2.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	499	494	-1.0%
CONTROVERSIAS	485	488	0.6%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	189	208	10.1%
Gestión Redeco (Cobranza)	257	248	-3.5%
Conciliación	39	31	-20.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	13	6	-53.8%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,085	1,093	0.7%

Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

TOP 10

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

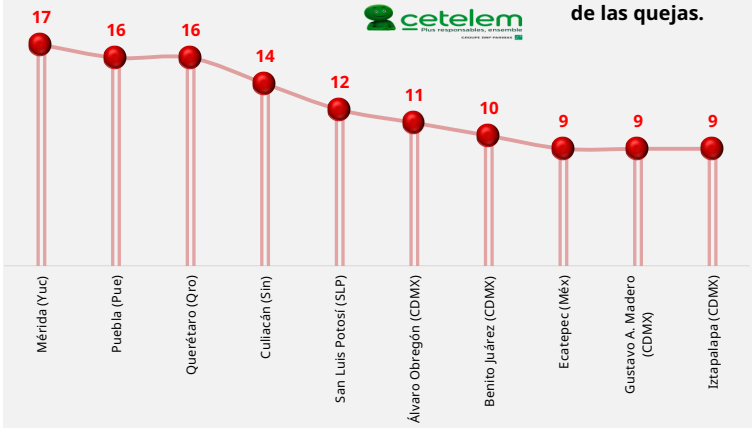
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	6,902
cetelem	1,093
Participación cetelem	15.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 138 municipios del país se registran al menos una reclamación de Cetelem, de éstos, 38 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	21	4.3%
Entre 30 a 39 años	164	33.2%
Entre 40 a 49 años	131	26.5%
Entre 50 a 59 años	83	16.8%
Entre 60 a 69 años	56	11.3%
Entre 70 a 79 años	37	7.5%
Más de 80 años	2	0.4%
TOTAL	**494**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**499**	**100.0**	**494**	**100.0**	**-1.0**
Crédito al auto	320	64.1	333	67.4	4.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	143	28.7	131	26.5	-8.4
Crédito personal	14	2.8	11	2.2	-21.4
Crédito con garantía prendaria	9	1.8	3	0.6	-66.7
Resto de Productos 1/	13	2.6	16	3.2	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

Crédito con garantía prendaria fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Microcréditos,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)

INDICADOR	Índice de Reclamación 2/ (por cada 10 mil Contratos)		IDATU 3/ (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR SOFOM ER	183.3	18.5	8.60	8.53	34.5	27.9	15	15
INSTITUCIÓN	4.6	6.1	8.30	8.95	25.7	25.6	19	17

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**754**	**842**	**11.7%**
Consultas	**275**	**298**	**8.4%**
Controversias:	**479**	**544**	**13.6%**
Aclaraciones	29	9	-69.0%
Reclamaciones	450	535	18.9%

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
UNE	209	204	-2.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	187	204	9.1%
Teléfono	59	136	130.5%
Correo electrónico	18	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	6	0	-100.0%
TOTAL	**479**	**544**	**13.6%**

Estatus del Asunto	2023	2024	Part.
Concluidos	479	417	76.7%
En trámite	0	127	23.3%

*Información al cierre del 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) **Penalización por Dictamenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**

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

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

d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

1/ Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

***/** Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	Start Banregio	10.00	10.00	**10.00**	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00
2	Arrendadora y Factor Banorte	8.91	10.00	**9.35**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.35
3	**Cetelem**	8.80	9.17	**8.95**	0.00	0.00	0.00	0.00	**8.95**
4	GM Financial de México	8.86	8.67	**8.79**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.79
5	Ford Credit de México	9.22	7.92	**8.70**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.65
6	Consupago	9.07	8.00	**8.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.64
7	Opcipres	8.30	8.75	**8.48**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.48
8	Fisofo	9.06	6.00	**7.83**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.83
9	STM Financial	6.85	8.75	**7.61**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.61
10	Invex Consumo	4.40	10.00	**6.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	6.64
	Promedio del Sector	**9.23**	**9.36**	**8.53**					**8.53**

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 93.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

(**) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	60	0	**0.00**	**35.00** ☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	60	** 1,083	**18.05**	**5.66**
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"No favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	60	1	**1.67**	**28.00**
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	60	1	**1.67**	**19.50**
Calificación del proceso	**100.00**				**88.16**
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	60	1	**1.67**	**0.14**
		CALIFICACIÓN FINAL			**88.02**

El puntaje 88.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.02 / 10 = 8.80 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	**15.00**	6	0	**0.00**	**15.00** ☑
Informes no Razonados	**25.00**	6	2	**0.33**	**16.67**
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	6	0	**0.00**	**15.00** ☑
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	5	0	**0.00**	**15.00** ☑
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	5	0	**0.00**	**30.00** ☑
Calificación del proceso	**100.00**				**91.67**

El puntaje 91.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.67 / 10 = 9.17 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	5.28
	Conciliación	9.17	X	0.4	3.67
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**8.95**

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

BANORTE

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ARRENDADORA Y FACTOR BANORTE

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	27	17	-37.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	482	493	2.3%
CONTROVERSIAS	479	493	2.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	11	10	-9.1%
Gestión Redeco (Cobranza)	467	480	2.8%
Conciliación	1	3	200.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	509	510	0.2%

Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

TOP 10

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

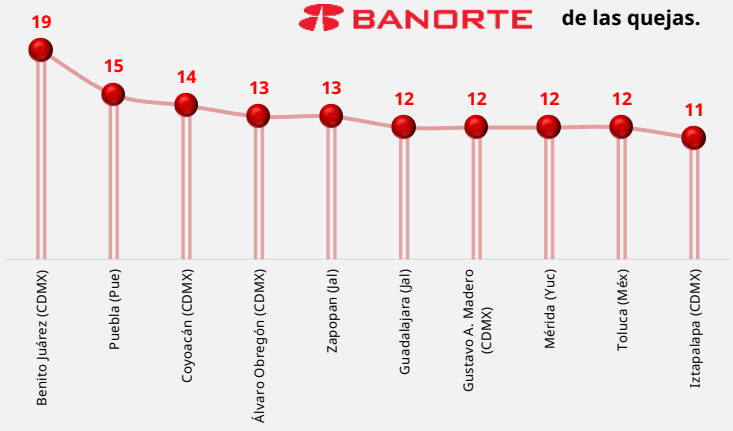
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	6,902
BANORTE	510
Participación BANORTE	7.4%

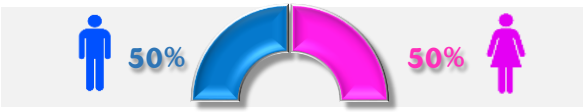
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 153 municipios del país se registran al menos una reclamación de Arrendadora y Factor Banorte, de éstos, 37 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	45	9.1%
Entre 40 a 49 años	45	9.1%
Entre 50 a 59 años	0	0.0%
Entre 60 a 69 años	403	81.7%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	**493**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**482**	**100.0**	**493**	**100.0**	**2.3**
Gestión de Cobranza (REDECO)	449	93.2	461	93.5	2.7
Crédito hipotecario	11	2.3	10	2.0	-9.1
Crédito de nómina	8	1.7	8	1.6	0.0
Tarjeta de crédito	6	1.2	8	1.6	33.3
Resto de Productos 1/	8	1.7	6	1.2	-

Crédito hipotecario fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

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

1/ Incluye: Crédito personal, Crédito PYME, Crédito con garantía hipotecaria, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación 2/ (por cada 10 mil Contratos)		IDATU 3/ (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR SOFOM ER	183.3	18.5	8.60	8.53	34.5	27.9	15	15
INSTITUCIÓN: BANORTE	-	-	9.41	9.35	14.3	7.7	21	17

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**15**	**14**	**-6.7%**
Consultas	**4**	**4**	**0.0%**
Controversias:	**11**	**10**	**-9.1%**
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	11	10	-9.1%

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	11	10	-9.1%
TOTAL	**11**	**10**	**-9.1%**

Estatus del Asunto	2023	2024	Part.
Concluidos	11	10	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al cierre del 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) **Penalización por Dictamenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**

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

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

d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

1/ Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

***/** Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	Start Banregio	10.00	10.00	**10.00**	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00
BANORTE ▶ 2	**Arrendadora y Factor Banorte**	8.91	10.00	**9.35**	0.00	0.00	0.00	0.00	**9.35**
3	Cetelem	8.80	9.17	**8.95**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.95
4	GM Financial de México	8.86	8.67	**8.79**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.79
5	Ford Credit de México	9.22	7.92	**8.70**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.65
6	Consupago	9.07	8.00	**8.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.64
7	Opcipres	8.30	8.75	**8.48**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.48
8	Fisofo	9.06	6.00	**7.83**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.83
9	STM Financial	6.85	8.75	**7.61**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.61
10	Invex Consumo	4.40	10.00	**6.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	6.64
	Promedio del Sector	**9.23**	**9.36**	**8.53**					**8.53**

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 93.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

(**) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

CONDUSEF
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

BANORTE

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo:octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1	0	0.00	35.00	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1	** 21	21.00	4.14	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"No favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1	0	0.00	30.00	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1	0	0.00	20.00	☑
Calificación del proceso	100.00				89.14	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	0	0	0.00	0.00	
		CALIFICACIÓN FINAL			89.14	

El puntaje 89.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BANORTE 89.14 / 10 = 8.91 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo:octubre-diciembre 2024)

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

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

BANORTE 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	8.91	X	0.6	5.35
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**9.35**

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

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE START BANREGIO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	19	16	-15.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	115	115	0.0%
CONTROVERSIAS	115	114	-0.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	4	4	0.0%
Gestión Redeco (Cobranza)	110	105	-4.5%
Conciliación	1	5	400.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	1	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	134	131	-2.2%

Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

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.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM ER

CONDUSEF	6,902
start	131
Participación start	1.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 73 municipios del país se registran al menos una reclamación de Start Banregio, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	33	28.7%
Entre 30 a 39 años	0	0.0%
Entre 40 a 49 años	49	42.6%
Entre 50 a 59 años	0	0.0%
Entre 60 a 69 años	33	28.7%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	**115**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**115**	**100.0**	**115**	**100.0**	**0.0**
Gestión de Cobranza (REDECO)	110	95.7	104	90.4	-5.5
Crédito al auto	4	3.5	5	4.3	25.0
Arrendamiento financiero	0	0.0	4	3.5	-
Resto de Productos [1/]	1	0.9	2	1.7	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

1/ Incluye: Domiciliación, Crédito personal, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR SOFOM ER	183.3	18.5	8.60	8.53	34.5	27.9	15	15
INSTITUCIÓN	-	-	7.90	10.00	20.0	11.1	58	22

2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**24**	**24**	**0.0%**
Consultas	**6**	**1**	**-83.3%**
Controversias:	**18**	**23**	**27.8%**
Aclaraciones	12	17	41.7%
Reclamaciones	6	6	0.0%

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Sucursales	12	15	25.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	4	4	0.0%
UNE	2	2	0.0%
Centro de atención telefónica	0	2	-
TOTAL	**18**	**23**	**27.8%**

Estatus del Asunto	2023	2024	Part.
Concluidos	18	23	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

*Información al cierre del 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) **Penalización por Dictamenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**

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

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

d) Beneficio por productos con equidad de género. (Máximo +0.5/10 puntos)

1/ Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

***/** Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	**Start Banregio**	10.00	10.00	**10.00**	0.00	0.00	0.00	0.00	**10.00**
2	Arrendadora y Factor Banorte	8.91	10.00	**9.35**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.35
3	Cetelem	8.80	9.17	**8.95**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.95
4	GM Financial de México	8.86	8.67	**8.79**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.79
5	Ford Credit de México	9.22	7.92	**8.70**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.65
6	Consupago	9.07	8.00	**8.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.64
7	Opcipres	8.30	8.75	**8.48**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.48
8	Fisofo	9.06	6.00	**7.83**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.83
9	STM Financial	6.85	8.75	**7.61**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.61
10	Invex Consumo	4.40	10.00	**6.64**	0.00	0.00	0.00	0.00	6.64
	Promedio del Sector	**9.23**	**9.36**	**8.53**					**8.53**

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportan en el primer semestre de 2024, juntas concentran el 93.1% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 39 Sofom ER que se encuentran en operación.

(**) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

CONDUSEF
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

start
respaldado × banregio

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	0	0	0.00	35.00	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	0	** 0	0.00	15.00	☑
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"No favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	0	0	0.00	30.00	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	0	0	0.00	20.00	☑
Calificación del proceso	100.00				100.00	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	0	0	0.00	0.00	
		CALIFICACIÓN FINAL			100.00	

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

start respaldado × banregio **100.00 / 10 = 10.00 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos*	
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	0	0	0.00	15.00	☑
Informes no Razonados	25.00	0	1	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	1	0	0.00	15.00	☑
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	1	0	0.00	30.00	☑
Calificación del proceso	100.00				100.00	

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

start respaldado × banregio **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	10.00	X	0.6	6.00
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**10.00**