

RECLAMACIONES RESOLUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS

Al mes de diciembre se atendieron y concluyeron 228,289 reclamaciones de las cuales 208,784 asuntos son controversias que la Condusef gestionó con la Institución Financiera para darles solución.

En promedio, la resolución de todos éstos asuntos, resultó favorable al Usuario en un 53.2%.

Reclamaciones					
Procesos	Favorable	No Favorable	% Favorable	COM	Total
CONTROVERSIAS:					
Gestión Ordinaria (GO)	3,194	2,000	61.5	0	5,194
Gestión Electrónica (GE)	87,419	69,948	55.6	0	157,367
Gestiones REDECO / Gestiones Cobranza	-	-	-	-	-
Conciliación (CO)	12,257	27,123	31.1	6,843	46,223
SUBTOTAL	102,870	99,071	50.9	6,843	208,784
Arbitraje (AR)	-	-	-	-	-
Solicitud de Dictamen (DT)	10,870	4,174	72.3	0	15,044
Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	2,359	260	90.1	0	2,619
Defensa Legal (DL)	1,434	46	96.9	362	1,842
TOTAL	117,533	103,551	53.2	7,205	228,289

Nota 1: Concluidos por Otros Motivos (COM).

Nota 2: El porcentaje de Resolución Favorable no considera asuntos Concluidos por otros motivos de los procesos de Conciliación y Defensa Legal.

Nota 3: Datos obtenidos conforme a la nueva metodología del sistema de medición de las cifras estadísticas.

Fuente: Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, con cifras del Área de Atención a Usuarios.