

Ficha Estadística

Presidencia Condusef
Socap´s
Enero - Junio 2022



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - junio 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA MORELIA VALLADOLID

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	22	41	86.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	18	38	111.1%
CONTROVERSIAS	16	38	137.5%
Gestión Ordinaria	7	8	14.3%
Gestión Electrónica	0	0	-
Gestión de Cobranza (REDECO)	6	23	283.3%
Conciliación	3	7	133.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	40	79	97.5%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR: SOCAP'S

Atendidas por CONDUSEF: 626

Atendidas por CAJA MORELIA VALLADOLID: 79

Part. 12.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 20 municipios del país se registra al menos una reclamación de CAJA MORELIA VALLADOLID, de éstos, 7 concentran el 63% de las quejas.

Morelia (Mich)	9
Atizapán de Zaragoza (Méx)	3
León (Gto)	3
Querétaro (Qro)	3
Cuatlancingo (Pue)	2
La Barca (Jal)	2
Zapopan (Jal)	2
Arandas (Jal)	1
Benito Juárez (CDMX)	1
Celaya (Gto)	1

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

UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON RECLAMACIONES:

1 REDECO*	23
2 Guanajuato	4
3 Michoacán	3
4 Puebla	3
5 Jalisco	2
6 Metropolitana Metro	1
7 Morelos	1
8 Querétaro	1



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 87% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 13% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	3	7.9%
Entre 30 a 39 años	23	60.5%
Entre 40 a 49 años	5	13.2%
Entre 50 a 59 años	5	13.2%
Entre 60 a 69 años	2	5.2%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	38	100.0%

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

(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	18	100.0	38	100.0	111.1
Crédito personal	5	27.8	20	52.6	300.0
Gestión de cobranza (REDECO)	3	16.7	10	26.3	233.3
Crédito al auto	2	11.1	5	13.2	150.0
Cuenta de ahorro	8	44.4	2	5.3	-75.0
Tarjeta de débito	0	0.0	1	2.6	-

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

Cuenta de ahorro fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{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 período del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOCAP y compararla frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOCAP'S.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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.

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 34.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 153 Instituciones de SOCAPs que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Caja Popular Mexicana	N/A	9.85	10.00	9.91
2	Caja Morelia Valladolid	9.90	0.00	2.54	2.74
Promedio del Sector		9.93	0.06	9.06	4.82

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (2 de 153 SOCAPs han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no esta registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

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

EVALUACIÓN
POR
PROCESO

CALIFICACIÓN
INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ORDINARIA

VENCIMIENTOS Y NOTIFICACIONES SINE SIN RESPUESTA:

No presentó problemática, ya que de los 6 asuntos concluidos en el periodo no se registraron vencimientos. Así mismo, Caja Morelia Valladolid no presentó problemática, ya que no se le notificó ninguna solicitud de respuesta a través del sistema SINE.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS: No presentó problemática, ya que de los 6 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En este caso Caja Morelia Valladolid no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Ordinaria.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (6)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Part.	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.00	n/a	3.97	n/a	3.97	
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
Total	100			98.97	95.00	98.97	

El puntaje 98.97 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.97 / 10 = 9.90 de calificación

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):


PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 7 asuntos atendidos en este proceso por Caja Morelia Valladolid, 1 (14.3%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 100.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (14.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 50.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector. Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Caja Morelia Valladolid incumplió en este caso lo que significó el 100.0% de sus convenios firmados y representó el 100.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (7)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	14.29	100.00	1.00	1.00	1.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	14.29	50.00	25.86	1.00	13.43
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	100.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Total	100			37.86	13.00	25.43

El puntaje 25.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$25.43 / 10 = 2.54 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	9.90	x	0.2	1.98
Gestión Electrónica	0.00	x	0.5	0.00
Conciliación	2.54	x	0.3	0.76

$$IDATU = 2.74$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados			
Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	43	48	11.6%
Consultas	3	2	-33.3%
Controversias:	40	46	15.0%
Aclaraciones	22	23	4.5%
Reclamaciones	18	23	27.8%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	11	19	72.7%
Correo electrónico	5	14	180.0%
Sucursales	24	13	-45.8%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	0	-
Página de internet	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	40	46	15.0%
Estatus del asunto			
	2021	2022	Part.
Concluido	40	46	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA POPULAR MEXICANA

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	87	95	9.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	68	70	2.9%
CONTROVERSIAS	67	63	-6.0%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	32	31	-3.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	22	22	0.0%
Conciliación	13	9	-30.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	4	300.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	2	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	155	165	6.5%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR: SOCAP'S

Atendidas por : **626**

Atendidas por : **165**

→ **Part. 26.4%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 37 municipios del país se registra al menos una reclamación de CAJA POPULAR MEXICANA, de éstos, 19 concentran el 60% de las quejas.



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

TOP 10

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

1	REDECO*	22
2	Guanajuato	12
3	Vicepresidencia Jurídica**	7
4	Coahuila	4
5	Nayarit	4
6	Chihuahua	3
7	Oaxaca	3
8	Colima	2
9	Morelos	2
10	Sinaloa	2



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 38% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 62% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	2	2.8%
Entre 30 a 39 años	23	32.9%
Entre 40 a 49 años	22	31.4%
Entre 50 a 59 años	13	18.6%
Entre 60 a 69 años	7	10.0%
Entre 70 a 79 años	3	4.3%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	70	100.0%

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

(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO



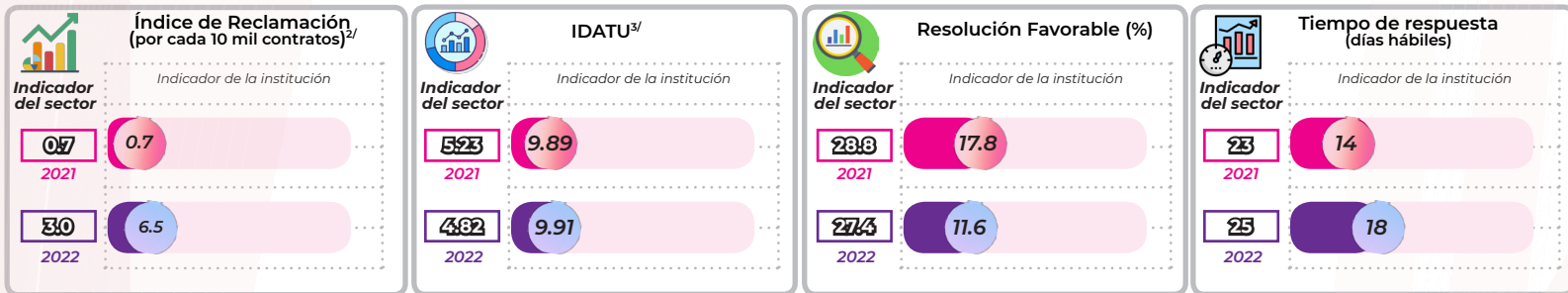
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	68	100.0	70	100.0	2.9
Crédito personal	43	63.2	44	62.8	2.3
Crédito al auto	0	0.0	13	18.6	-
Cuenta de ahorro	13	19.1	5	7.1	-61.5
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	2	3.0	2	2.9	0.0
Resto de Productos ^{1/}	10	14.7	6	8.6	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

Cuenta de ahorro fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

^{1/}Incluye: Gestión de cobranza (REDECO), Servicios en sucursal y/o UNE, Tarjeta de crédito, Crédito con garantía prendaria, Crédito ABCD, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{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).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOCAP y compararla frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOCAP'S.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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.

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 34.0% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 153 Instituciones de SOCAPs que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Caja Popular Mexicana	N/A	9.85	10.00	9.91
2	Caja Morelia Valladolid	9.90	0.00	2.54	2.74
Promedio del Sector		9.93	0.06	9.06	4.82



METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (2 de 153 SOCAPs han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 12 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 12 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En este caso Caja Popular Mexicana no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (12)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	7.92	n/a	3.54	n/a	3.54	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.54	90.00	98.54	

El puntaje 98.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$98.54 / 10 = 9.85 \text{ de calificación}$$

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 8 asuntos atendidos en este proceso por Caja Popular Mexicana, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Caja Popular Mexicana no registró incumplimientos en el proceso. Por otro lado, Caja Popular Mexicana no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (8)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			100.00	100.00	100.00

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

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.85	x	0.6	5.91
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

$$IDATU = 9.91$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	183,106	142,855	-22.0%
Consultas	179,350	138,912	-22.5%
Controversias:	3,756	3,943	5.0%
Aclaraciones	123	126	2.4%
Reclamaciones	3,633	3,817	5.1%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	3,508	3,642	3.8%
Sucursales	200	219	9.5%
Página de internet	3	38	1166.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	31	30	-3.2%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	11	9	-18.2%
UNE	3	5	66.7%
Correo electrónico	0	0	-
Total	3,756	3,943	5.0%
Estatus del asunto			
2021	2022	Part.	
Concluido	3,756	3,943	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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.

*Información al primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.