



RECLAMACIONES (2021) RESOLUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS

Al mes de septiembre se atendieron y concluyeron 162,453 reclamaciones de las cuales 149,496 asuntos son controversias que la Condusef gestionó con la Institución Financiera para darles solución.

En promedio, la resolución de todos estos asuntos, resultó favorable al Usuario en un 41.9%.

Reclamaciones						
	Procesos	Favorable	No Favorable	% Favorable	COM	Total
CONTROVERSIAS	Gestión Ordinaria (GO)	1,349	1,129	54.4	0	2,478
	Gestión Electrónica (GE)	50,617	70,534	41.8	0	121,151
	Gestiones REDECO / Gestiones Cobranza	-	-	-	-	-
	Conciliación (CO)	6,582	16,179	28.9	3,106	25,867
	TOTAL	58,548	87,842	40.0	3,106	149,496
OTROS PROCESOS	Arbitraje (AR)	-	-	-	-	-
	Solicitud de Dictamen (DT)	5,233	4,259	55.1	0	9,492
	Solicitud para la Defensa Legal (SDL)	1,610	457	77.9	0	2,067
	Defensa Legal (DL)	1,281	27	97.9	90	1,398
	Concursos Mercantiles (CM)	0	0	-	0	0
	TOTAL GENERAL	66,672	92,585	41.9	3,196	162,453

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, Defensa Legal y de Concursos Mercantiles (CM).

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO)

