



ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS

POR UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS (enero - diciembre 2025)

La CONDUSEF brinda sus servicios en toda la República Mexicana a través de sus 35 Unidades de Atención a Usuarios: 32 distribuidas en los estados y tres en la Ciudad de México. Adicionalmente, otorga sus servicios a través del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER), del Registro de Despachos de Cobranza (REDECO), de la Plataforma FINTECH y de la Vicepresidencia Jurídica.

ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS														
Unidad de Atención a Usuarios	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	Part %
Aguascalientes	3,016	3,019	2,720	2,887	3,304	2,987	1,743	2,460	2,284	2,334	1,972	1,092	29,818	2.2
Baja California	2,152	1,764	1,575	1,389	1,694	1,191	977	1,979	1,264	1,233	1,012	587	16,817	1.3
Baja California Sur	1,286	1,029	811	578	786	700	465	846	688	602	522	235	8,548	0.6
Campeche	928	687	758	738	650	844	470	817	523	461	438	301	7,615	0.6
Chiapas	1,558	1,779	1,741	1,408	1,600	1,514	801	1,601	1,169	1,008	885	436	15,500	1.2
Chihuahua	1,968	1,585	1,841	1,646	1,803	2,053	1,197	2,221	2,001	2,238	1,777	890	21,220	1.6
Ciudad Juárez	1,756	1,857	1,755	1,707	1,985	1,805	1,168	2,094	1,726	1,888	1,346	626	19,713	1.5
Coahuila	1,637	1,196	1,326	1,366	1,446	1,822	1,051	1,645	1,729	1,398	1,148	1,129	16,893	1.3
Colima	1,052	803	775	816	993	1,057	582	1,175	1,099	1,044	1,038	684	11,118	0.8
Durango	1,174	949	991	824	969	1,234	849	1,229	781	663	549	287	10,499	0.8
Estado de México	1,619	1,384	1,453	1,230	1,205	1,170	1,025	1,083	977	1,228	1,221	809	14,404	1.1
Guanajuato	1,792	2,109	2,114	2,236	1,796	1,959	1,263	2,094	1,507	1,544	1,004	660	20,078	1.5
Guerrero	917	913	885	885	899	885	694	1,183	886	934	916	489	10,486	0.8
Hidalgo	1,133	978	1,100	1,053	1,131	1,115	686	1,363	1,114	984	1,015	570	12,242	0.9
Jalisco	3,497	2,492	2,665	2,381	2,737	2,593	1,743	3,657	2,260	2,282	2,239	1,638	30,184	2.3
Metropolitana Central	9,993	7,424	8,373	7,621	9,434	8,135	4,748	10,118	8,434	8,602	7,328	4,159	94,369	7.1
Metropolitana Metro	2,798	2,413	2,403	2,313	2,450	2,451	1,550	3,216	2,429	2,759	2,409	1,372	28,563	2.1
Metropolitana Oriente	2,107	1,640	1,889	2,035	1,995	1,895	1,126	2,200	1,641	2,015	1,804	1,025	21,372	1.6
Michoacán	1,315	1,260	1,255	1,355	1,395	1,540	1,060	1,422	888	815	1,322	922	14,549	1.1
Morelos	1,582	1,142	957	1,118	1,510	1,416	900	1,410	998	1,252	1,063	779	14,127	1.1
Nayarit	943	989	862	848	1,011	1,020	637	1,194	955	826	598	415	10,298	0.8
Nuevo León	2,544	2,428	2,272	1,995	2,515	2,855	1,729	3,264	2,458	2,538	2,078	1,092	27,768	2.1



ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS

Unidad de Atención a Usuarios	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	Part %
Oaxaca	1,214	992	990	982	1,182	941	664	1,081	898	952	798	662	11,356	0.9
Puebla	2,012	2,109	2,012	2,224	2,467	2,485	1,577	2,614	2,125	2,419	2,460	1,637	26,141	2.0
Querétaro	1,722	1,326	1,324	1,346	1,399	1,144	1,031	1,268	1,227	1,176	1,131	781	14,875	1.1
Quintana Roo	2,273	2,201	2,267	1,013	1,090	1,470	902	627	1,188	1,263	1,248	648	16,190	1.2
San Luis Potosí	1,137	1,406	2,041	1,876	1,344	1,270	722	1,065	1,066	1,058	522	707	14,214	1.1
Sinaloa	1,883	1,487	1,381	1,227	1,429	1,620	877	1,564	1,337	1,409	1,277	746	16,237	1.2
Sonora	1,202	980	1,218	951	1,175	1,172	636	1,374	1,042	1,119	760	492	12,121	0.9
Tabasco	1,678	1,557	1,633	1,336	1,792	1,790	875	2,534	1,919	1,592	1,624	814	19,144	1.4
Tamaulipas	799	627	888	769	912	686	628	886	898	749	609	505	8,956	0.7
Tlaxcala	1,145	1,228	1,115	920	1,077	993	373	837	923	1,098	638	336	10,683	0.8
Veracruz	1,810	1,458	1,591	2,110	2,627	2,819	1,429	2,823	2,186	2,674	1,907	1,315	24,749	1.9
Yucatán	2,263	1,593	1,873	1,518	1,487	1,488	816	1,869	2,016	2,012	1,622	876	19,433	1.5
Zacatecas	753	624	666	645	601	562	241	895	692	720	628	239	7,266	0.5
CCAMER	29,416	38,921	41,424	42,142	38,625	38,746	24,980	44,672	47,249	50,230	44,921	25,902	467,228	35.1
REDECO (VAUIF)*	3,914	4,850	6,032	5,205	4,231	3,753	4,485	4,120	3,672	3,492	3,045	1,649	48,448	3.6
VAUIF**	-	-	-	-	-	286	17,602	8,957	6,031	7,134	6,946	5,133	52,089	3.9
Vicép. Jurídica	17,477	19,575	14,992	19,641	17,783	10,087	1,162	1,311	1,493	1,169	915	807	106,412	8.0
Total(SIO)	117,465	120,774	121,968	122,334	122,529	113,553	85,464	126,768	113,773	118,914	104,735	63,446	1,331,723	100.0

Fuente: Sistema de información Operativa (SIO)

*/ Este medio de atención hasta el mes de junio de 2025 estaba adscrito a la Vicepresidencia Jurídica; a partir de julio de 2025 está adscrito a la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras (VAUIF)-REDECO.

**/ Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras (VAUIF). incluye la Plataforma FINTECH y los Sistemas BCD y SIAB Vida, los cuales hasta el mes de junio de 2025 se reportaba en la Vicepresidencia Jurídica y a partir de julio de 2025 se integra a la Vicepresidencia de Atención a Usuarios.

Adicionalmente, la CONDUSEF otorgó 940,182 Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO, de las cuales 300,373 fueron a través del CHAT en línea, 37,971 mediante el CHATBOT y 601,838 Orientaciones del CCAMER. Sumando con ello un total de **2,271,905 acciones de defensa otorgadas por la CONDUSEF.**





CONTROVERSIAS INICIADAS POR UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS (enero - diciembre 2025)

CONTROVERSIAS INICIADAS				
Unidad de Atención a Usuarios	GO/GE	CO	Total	Part. (%)
Aguascalientes	4,744	497	5,241	2.8
Baja California	5,355	640	5,995	3.2
Baja California Sur	1,358	237	1,595	0.8
Campeche	2,038	202	2,240	1.2
Chiapas	2,992	400	3,392	1.8
Chihuahua	6,475	767	7,242	3.8
Ciudad Juárez	1,959	291	2,250	1.2
Coahuila	3,663	364	4,027	2.1
Colima	2,652	542	3,194	1.7
Durango	2,586	294	2,880	1.5
Estado de México	3,101	476	3,577	1.9
Guanajuato	5,599	777	6,376	3.4
Guerrero	1,999	377	2,376	1.3
Hidalgo	2,785	522	3,307	1.7
Jalisco	10,888	2,253	13,141	6.9
Metropolitana Central	20,909	5,222	26,131	13.8
Metropolitana Metro	6,838	1,282	8,120	4.3
Metropolitana Oriente	6,204	1,192	7,396	3.9
Michoacán	3,601	738	4,339	2.3
Morelos	3,707	469	4,176	2.2
Nayarit	3,619	358	3,977	2.1
Nuevo León	5,797	1,229	7,026	3.7



CONTROVERSIAS INICIADAS				
Unidad de Atención a Usuarios	GO/GE	CO	Total	Part. (%)
Oaxaca	4,056	615	4,671	2.5
Puebla	5,608	923	6,531	3.4
Querétaro	3,868	662	4,530	2.4
Quintana Roo	3,995	651	4,646	2.5
San Luis Potosí	3,399	786	4,185	2.2
Sinaloa	5,617	1,178	6,795	3.6
Sonora	4,950	557	5,507	2.9
Tabasco	3,436	343	3,779	2.0
Tamaulipas	2,974	340	3,314	1.7
Tlaxcala	1,881	392	2,273	1.2
Veracruz	5,127	928	6,055	3.2
Yucatán	4,940	833	5,773	3.0
Zacatecas	1,640	257	1,897	1.0
<i>VAUIF (FINTECH)1/</i>	669	57	726	0.4
<i>Vicep. Jurídica2/</i>	655	93	748	0.4
Total(SIO)	161,684	27,744	189,428	100.0

1/ Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras (VAUIF) - FINTECH, este medio de atención hasta el mes de junio de 2025 se reportaba en la Vicepresidencia Jurídica y a partir de Julio de 2025 se integra a la Vicepresidencia de Atención a Usuarios.

2/ Corresponden a las controversias registradas en la Plataforma Fintech y que se reportaban a través de este medio de atención hasta el mes de junio de 2025.

GO/GE: Proceso de atención de Gestión Ordinaria más Gestión Electrónica.

CO: Proceso de atención de Conciliación.