



ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS

POR UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS (enero – febrero 2026)

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	Enero	Febrero	Total	Part %
<i>Aguascalientes</i>	2,586	2,721	5,307	2.2
<i>Baja California</i>	511	942	1,453	0.6
<i>Baja California Sur</i>	891	826	1,717	0.7
<i>Campeche</i>	655	533	1,188	0.5
<i>Chiapas</i>	1,246	1,239	2,485	1.0
<i>Chihuahua</i>	1,976	1,954	3,930	1.6
<i>Ciudad Juárez</i>	1,030	1,417	2,447	1.0
<i>Coahuila</i>	1,772	2,289	4,061	1.7
<i>Colima</i>	723	601	1,324	0.5
<i>Durango</i>	544	552	1,096	0.5
<i>Estado de México</i>	1,512	1,490	3,002	1.2
<i>Guanajuato</i>	1,438	1,315	2,753	1.1
<i>Guerrero</i>	965	706	1,671	0.7
<i>Hidalgo</i>	1,266	1,199	2,465	1.0
<i>Jalisco</i>	3,311	3,186	6,497	2.7
<i>Metropolitana Central</i>	10,087	9,391	19,478	8.0
<i>Metropolitana Metro</i>	3,033	2,716	5,749	2.4
<i>Metropolitana Oriente</i>	2,281	2,182	4,463	1.8
<i>Michoacán</i>	1,269	1,110	2,379	1.0
<i>Morelos</i>	1,330	1,490	2,820	1.2
<i>Nayarit</i>	933	951	1,884	0.8
<i>Nuevo León</i>	2,596	2,949	5,545	2.3



ACCIONES DE DEFENSA INICIADAS				
Unidad de Atención a Usuarios	Enero	Febrero	Total	Part %
Oaxaca	1,075	1,053	2,128	0.9
Puebla	2,911	2,266	5,177	2.1
Querétaro	1,430	1,329	2,759	1.1
Quintana Roo	1,317	1,576	2,893	1.2
San Luis Potosí	1,093	1,578	2,671	1.1
Sinaloa	1,512	1,551	3,063	1.3
Sonora	1,010	1,003	2,013	0.8
Tabasco	2,365	2,270	4,635	1.9
Tamaulipas	903	943	1,846	0.8
Tlaxcala	964	1,139	2,103	0.9
Veracruz	3,153	2,761	5,914	2.4
Yucatán	1,646	1,796	3,442	1.4
Zacatecas	648	783	1,431	0.6
CCAMER	43,725	43,654	87,379	36.1
REDECO (VAUIF)*	4,081	3,998	8,079	3.3
VAUIF**	10,193	10,427	20,620	8.5
Vicepresidencia Jurídica	1,109	1,192	2,301	1.0
Total(SIO)	121,090	121,078	242,168	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 156,659 Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO, de las cuales 47,821 fueron a través del CHAT en línea, 4,365 mediante el CHATBOT y 104,473 Orientaciones del CCAMER. Sumando con ello un total de **398,827 acciones de defensa otorgadas por la CONDUSEF.**





CONTROVERSIAS INICIADAS POR UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS (enero – febrero 2026)

CONTROVERSIAS INICIADAS				
Unidad de Atención a Usuarios	GO/GE	CO	Total	Part. (%)
Aguascalientes	1,088	91	1,179	3.1
Baja California	573	28	601	1.6
Baja California Sur	217	44	261	0.7
Campeche	372	54	426	1.1
Chiapas	578	69	647	1.7
Chihuahua	1,264	133	1,397	3.7
Ciudad Juárez	367	71	438	1.2
Coahuila	836	65	901	2.4
Colima	421	92	513	1.4
Durango	384	38	422	1.1
Estado de México	746	74	820	2.2
Guanajuato	946	172	1,118	3.0
Guerrero	350	63	413	1.1
Hidalgo	549	92	641	1.7
Jalisco	2,377	443	2,820	7.5
Metropolitana Central	4,278	869	5,147	13.7
Metropolitana Metro	1,470	250	1,720	4.6
Metropolitana Oriente	1,231	211	1,442	3.8
Michoacán	670	131	801	2.1
Morelos	797	118	915	2.4
Nayarit	789	70	859	2.3
Nuevo León	1,442	208	1,650	4.4



CONTROVERSIAS INICIADAS

Unidad de Atención a Usuarios	GO/GE	CO	Total	Part. (%)
Oaxaca	895	93	988	2.6
Puebla	1,063	180	1,243	3.3
Querétaro	701	123	824	2.2
Quintana Roo	679	110	789	2.1
San Luis Potosí	781	155	936	2.5
Sinaloa	1,198	209	1,407	3.7
Sonora	786	84	870	2.3
Tabasco	1,064	51	1,115	3.0
Tamaulipas	680	56	736	2.0
Tlaxcala	490	62	552	1.5
Veracruz	1,086	186	1,272	3.4
Yucatán	990	137	1,127	3.0
Zacatecas	282	45	327	0.9
VAUIF (FINTECH)1/	285	23	308	0.8
Total(SIO)	32,725	4,900	37,625	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.

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

CO: Proceso de atención de Conciliación.

