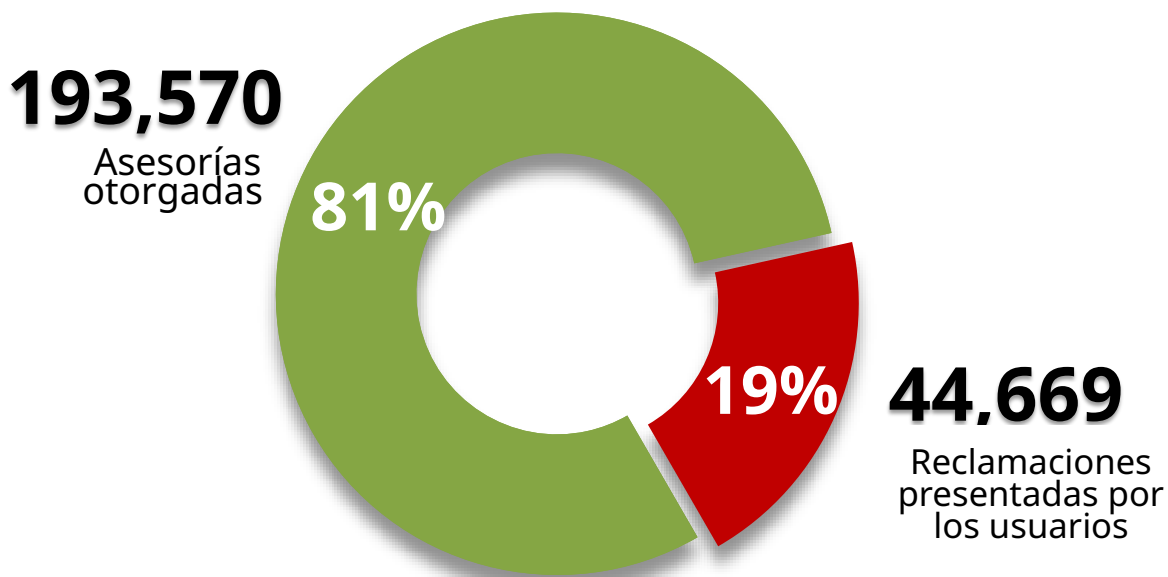




ACCIONES DE DEFENSA (2025)

TIPO DE ATENCIÓN A USUARIOS

La Condusef llevó a cabo al mes de febrero 238,239 acciones de defensa que se registraron en el SIO, que correspondieron a 161,145 folios únicos. El 81% de estas acciones de defensa fueron asesorías y el 19% reclamaciones presentadas por el Usuario a una Institución Financiera.



Fuente: Sistema de información Operativa (SIO)

Adicionalmente, la Condusef otorgó 175,981 Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO, de las cuales 59,012 fueron a través del CHAT en línea, mediante el CHATBOT 6,328 y 110,641 Orientaciones del CCAMER (que correspondieron a 50,820 orientaciones atendidas por redes sociales, 15,429 correos electrónicos recibidos, 14 orientaciones atendidas mediante escritos y 44,378 orientaciones recibidas en IVR). **Por lo que el total de acciones de defensa otorgadas por la Condusef ascendieron a 414,220.**

