



ACCIONES DE DEFENSA

POR UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS (enero-marzo 2024)

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 Vicepresidencia Jurídica y del Portal de Queja Electrónica*./

| Unidad de Atención a Usuarios | Enero | Febrero | Marzo | Total | Part % |
|-------------------------------|-------|---------|-------|-------|--------|
| Aguascalientes | 2,695 | 2,338 | 1,379 | 6,412 | 1.4 |
| B.California | 1,903 | 2,187 | 2,263 | 6,353 | 1.4 |
| B.California Sur | 1,039 | 965 | 788 | 2,792 | 0.6 |
| Campeche | 1,023 | 804 | 785 | 2,612 | 0.6 |
| Chiapas | 1,412 | 1,427 | 1,083 | 3,922 | 0.9 |
| Chihuahua | 2,576 | 2,129 | 1,594 | 6,299 | 1.4 |
| Ciudad Juárez | 1,927 | 1,971 | 1,524 | 5,422 | 1.2 |
| Coahuila | 1,624 | 1,402 | 1,056 | 4,082 | 0.9 |
| Colima | 892 | 700 | 625 | 2,217 | 0.5 |
| Durango | 1,145 | 1,156 | 911 | 3,212 | 0.7 |
| Edo. de Méx. | 2,486 | 1,643 | 1,400 | 5,529 | 1.2 |
| Guanajuato | 1,900 | 1,732 | 1,695 | 5,327 | 1.2 |
| Guerrero | 586 | 505 | 637 | 1,728 | 0.4 |
| Hidalgo | 1,761 | 1,382 | 967 | 4,110 | 0.9 |



| Unidad de Atención a Usuarios | Enero | Febrero | Marzo | Total | Part. % |
|-------------------------------|-------|---------|-------|--------|---------|
| Jalisco | 4,213 | 3,051 | 2,649 | 9,913 | 2.2 |
| Metrop. Central | 8,679 | 7,419 | 6,654 | 22,752 | 5.0 |
| Metrop. Centro Histórico | 3,479 | 2,905 | 2,392 | 8,776 | 1.9 |
| Metrop. Ote. | 2,498 | 1,949 | 1,878 | 6,325 | 1.4 |
| Michoacán | 1,143 | 1,027 | 1,018 | 3,188 | 0.7 |
| Morelos | 1,534 | 1,274 | 1,035 | 3,843 | 0.8 |
| Nayarit | 1,048 | 971 | 790 | 2,809 | 0.6 |
| Nuevo León | 3,038 | 2,647 | 2,544 | 8,229 | 1.8 |
| Oaxaca | 1,270 | 1,131 | 950 | 3,351 | 0.7 |
| Puebla | 2,906 | 1,959 | 1,739 | 6,604 | 1.4 |
| Querétaro | 1,831 | 1,287 | 984 | 4,102 | 0.9 |
| Quintana Roo | 1,929 | 1,737 | 1,792 | 5,458 | 1.2 |
| San Luis Potosí | 1,724 | 1,550 | 1,140 | 4,414 | 1.0 |
| Sinaloa | 2,311 | 2,055 | 1,641 | 6,007 | 1.3 |
| Sonora | 1,102 | 1,127 | 989 | 3,218 | 0.7 |
| Tabasco | 2,011 | 1,512 | 1,252 | 4,775 | 1.0 |
| Tamaulipas | 1,130 | 1,094 | 928 | 3,152 | 0.7 |
| Tlaxcala | 1,502 | 1,214 | 1,013 | 3,729 | 0.8 |
| Veracruz | 2,697 | 1,751 | 1,652 | 6,100 | 1.3 |
| Yucatán | 2,041 | 1,333 | 1,226 | 4,600 | 1.0 |
| Zacatecas | 880 | 705 | 604 | 2,189 | 0.5 |



| Unidad de Atención a Usuarios | Enero | Febrero | Marzo | Total | Part. % |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| CCAMER | 77,134 | 71,015 | 64,828 | 212,977 | 46.3 |
| REDECO | 3,160 | 2,272 | 2,753 | 8,185 | 1.8 |
| Vicep. Jurídica | 19,193 | 17,557 | 18,158 | 54,908 | 11.9 |
| Total(SIO) | 171,422 | 150,883 | 137,316 | 459,621 | 100.0 |

Fuente: Sistema de información Operativa (SIO)

Adicionalmente, la Condusef otorgó mediante el CHAT en línea 109,470 Asesorías y 7,159 Asesorías a través del CHATBOT (que no están registradas en el SIO), por lo que el total de acciones de defensa otorgadas por la Condusef ascendieron a 576,250.

*/Este medio comenzó a operar a partir del 18 de mayo de 2020 y el 9 de julio se fusiono con Queja en línea, subsistiendo la denominación Portal de Queja Electrónica. La información de este Portal está incluida en cada una de las UAUS.