



ACCIONES DE DEFENSA

POR UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS (enero-abril 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	Abril	Total	Part %
Aguascalientes	2,695	2,338	1,379	1,873	8,285	1.3
B.California	1,903	2,187	2,263	2,296	8,649	1.4
B.California Sur	1,039	965	788	839	3,631	0.6
Campeche	1,023	804	785	1,107	3,719	0.6
Chiapas	1,412	1,427	1,083	1,449	5,371	0.9
Chihuahua	2,576	2,129	1,594	2,130	8,429	1.3
Ciudad Juárez	1,927	1,971	1,524	1,901	7,323	1.2
Coahuila	1,624	1,402	1,056	1,480	5,562	0.9
Colima	892	700	625	777	2,994	0.5
Durango	1,145	1,156	911	951	4,163	0.7
Edo. de Méx.	2,486	1,643	1,400	1,426	6,955	1.1
Guanajuato	1,900	1,732	1,695	1,639	6,966	1.1
Guerrero	586	505	637	1,005	2,733	0.4
Hidalgo	1,761	1,382	967	1,136	5,246	0.8



Unidad de Atención a Usuarios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Part. %
Jalisco	4,213	3,051	2,649	3,395	13,308	2.1
Metrop. Central	8,679	7,419	6,654	8,369	31,121	4.9
Metrop. Centro Histórico	3,479	2,905	2,392	2,931	11,707	1.9
Metrop. Ote.	2,498	1,949	1,878	2,075	8,400	1.3
Michoacán	1,143	1,027	1,018	1,362	4,550	0.7
Morelos	1,534	1,274	1,035	1,077	4,920	0.8
Nayarit	1,048	971	790	1,009	3,818	0.6
Nuevo León	3,038	2,647	2,544	2,786	11,015	1.7
Oaxaca	1,270	1,131	950	1,004	4,355	0.7
Puebla	2,906	1,959	1,739	3,033	9,637	1.5
Querétaro	1,831	1,287	984	1,342	5,444	0.9
Quintana Roo	1,929	1,737	1,792	2,617	8,075	1.3
San Luis Potosí	1,724	1,550	1,140	1,132	5,546	0.9
Sinaloa	2,311	2,055	1,641	2,323	8,330	1.3
Sonora	1,102	1,127	989	1,118	4,336	0.7
Tabasco	2,011	1,512	1,252	1,781	6,556	1.0
Tamaulipas	1,130	1,094	928	1,259	4,411	0.7
Tlaxcala	1,502	1,214	1,013	1,259	4,988	0.8
Veracruz	2,697	1,751	1,652	2,083	8,183	1.3
Yucatán	2,041	1,333	1,226	1,930	6,530	1.0
Zacatecas	880	705	604	685	2,874	0.5



Unidad de Atención a Usuarios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Part. %
CCAMER	77,134	71,015	64,828	83,140	296,117	47.0
REDECO	3,160	2,272	2,753	3,262	11,447	1.8
Vicep. Jurídica	19,193	17,557	18,158	19,879	74,787	11.9
Total(SIO)	171,422	150,883	137,316	170,860	630,481	100.0

Fuente: Sistema de información Operativa (SIO)

Adicionalmente, la Condusef otorgó mediante el CHAT en línea 149,243 Asesorías y 9,722 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 789,446.

*/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.