



ACCIONES DE DEFENSA POR UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS (enero-diciembre 2021)

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	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	Part %
Aguascalientes	881	836	1,052	914	1,077	1,140	1,196	1,021	945	1,011	864	515	11,452	0.8
B.California	710	904	1,312	1,133	971	968	875	904	994	792	923	571	11,057	0.8
B.California Sur	445	688	1,068	949	986	994	998	735	688	765	648	448	9,412	0.7
Campeche	428	453	551	460	431	953	893	976	424	484	432	303	6,788	0.5
Chiapas	840	854	1,059	961	844	941	933	836	754	893	755	455	10,125	0.7
Chihuahua	1,182	1,008	1,281	1,090	878	1,226	1,147	1,126	933	1,259	1,030	641	12,801	0.9
Ciudad Juárez	685	532	673	651	710	760	740	679	632	698	599	421	7,780	0.5
Coahuila	714	949	1,067	1,022	962	1,262	873	817	827	825	820	496	10,634	0.7
Colima	384	256	414	347	361	303	352	309	353	384	332	243	4,038	0.3
Durango	607	725	670	556	657	534	657	731	643	593	656	379	7,408	0.5
Edo. de Méx.	858	1,057	1,523	1,286	1,208	1,408	1,532	1,384	1,177	1,110	1,101	713	14,357	1.0
Guanajuato	968	897	1,693	1,452	1,726	1,665	1,465	1,448	1,429	1,317	1,384	1,126	16,570	1.2
Guerrero	532	337	717	685	699	619	551	436	416	512	545	377	6,426	0.4
Hidalgo	360	667	1,122	1,185	1,172	1,197	1,126	1,153	1,027	1,077	929	525	11,540	0.8





Unidad de Atención Usuarios	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	Part. %
Jalisco	2,184	2,007	2,689	2,451	2,601	2,480	2,899	2,378	2,725	2,485	2,574	1,812	29,285	2.0
Metrop.Central	4,268	4,832	6,428	5,277	5,644	6,249	5,265	5,021	4,761	4,837	4,663	3,562	60,807	4.3
Metrop.Metro	677	1,538	2,131	1,731	1,572	2,131	2,145	2,013	1,684	1,873	1,640	1,075	20,210	1.4
Metrop.Ote.	0	499	956	935	1,019	1,212	1,215	1,246	1,112	1,146	1,252	756	11,348	0.8
Michoacán	945	870	905	713	851	815	810	1,074	888	754	759	499	9,883	0.7
Morelos	569	797	902	876	728	933	889	719	744	749	755	466	9,127	0.6
Nayarit	465	384	586	407	578	624	499	410	433	518	440	438	5,782	0.4
Nuevo León	1,447	1,270	1,643	2,000	1,854	1,918	1,535	1,377	1,441	1,386	1,342	937	18,150	1.3
Oaxaca	681	699	811	782	799	819	872	891	846	785	882	467	9,334	0.7
Puebla	1,244	917	1,513	1,165	1,339	1,365	1,540	1,357	1,187	1,419	1,236	1,056	15,338	1.1
Querétaro	356	805	1,015	786	742	963	1,012	986	981	986	982	739	10,353	0.7
Quintana Roo	1,065	1,186	1,275	1,128	1,177	1,075	953	813	803	909	788	583	11,755	0.8
San Luis Potosí	752	1,162	1,030	1,039	763	1,031	1,236	1,041	734	1,511	1,088	752	12,139	0.8
Sinaloa	1,153	1,148	1,413	1,277	1,344	1,426	1,122	1,238	1,164	1,186	983	701	14,155	1.0
Sonora	793	667	803	700	801	711	752	767	617	578	665	478	8,332	0.6
Tabasco	783	930	1,207	1,702	1,451	970	891	733	731	832	711	382	11,323	0.8
Tamaulipas	1,013	690	994	793	739	925	794	726	807	805	637	574	9,497	0.7
Tlaxcala	319	838	1,319	1,040	1,036	1,118	881	748	670	656	672	432	9,729	0.7
Veracruz	1,312	1,503	2,195	1,981	2,221	1,916	1,563	1,170	1,141	1,252	1,139	686	18,079	1.3
Yucatán	1,082	1,139	1,277	1,376	1,010	1,498	1,510	1,129	1,240	1,494	1,450	878	15,083	1.1
Zacatecas	497	816	795	680	791	850	660	583	592	561	520	497	7,842	0.5





Unidad de Atención a Usuarios	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	Part. %
CCAMER	55,469	53,940	70,969	64,419	58,996	61,453	59,629	59,976	55,347	51,528	50,616	30,673	673,015	47.0
REDECO	2,821	3,649	3,653	4,513	3,718	4,315	3,849	4,336	4,269	4,413	4,143	3,432	47,111	3.3
Vice.Jurídica	13,108	19,328	29,684	24,781	20,360	27,450	19,976	23,783	20,036	18,046	21,022	14,913	252,487	17.6
Total(SIO)	102,597	111,777	150,395	135,243	124,816	138,217	125,835	127,070	116,195	112,429	111,977	74,001	1,430,552	100.0

Fuente: Sistema de información Operativa (SIO)

Adicionalmente, la Condusef otorgó mediante el CHAT en línea 350,996 Asesorías y 78,385 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 1,859,933.

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

