

## ACCIONES DE DEFENSA POR UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS (enero-abril 2023)

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	1,262	1,019	1,041	822	4,144	0.7
B. California	1,168	984	1,395	1,144	4,691	0.8
B. California Sur	980	800	880	734	3,394	0.6
Campeche	1,306	911	1,027	787	4,031	0.7
Chiapas	1,395	1,181	1,479	1,154	5,209	0.9
Chihuahua	2,012	2,050	2,630	2,157	8,849	1.6
Ciudad Juárez	1,746	1,755	1,866	1,753	7,120	1.3
Coahuila	1,233	1,113	1,265	1,067	4,678	0.8
Colima	1,407	863	1,233	866	4,369	0.8
Durango	1,137	1,000	1,108	941	4,186	0.8
Edo. de Méx.	3,072	2,884	2,591	1,517	10,064	1.8
Guanajuato	1,894	1,902	2,371	1,565	7,732	1.4
Guerrero	1,109	898	1,159	833	3,999	0.7
Hidalgo	1,120	963	1,170	1,134	4,387	0.8



# HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



CONDUSEF  
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

Unidad de Atención a Usuarios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Part. %
Jalisco	3,402	2,669	3,052	2,679	11,802	2.1
Metrop. Central	8,860	7,636	7,541	5,606	29,643	5.3
Metrop. Centro Histórico	2,708	2,821	3,057	2,164	10,750	1.9
Metrop. Ote.	2,052	1,593	1,738	1,520	6,903	1.2
Michoacán	1,576	1,442	1,555	1,066	5,639	1.0
Morelos	1,119	1,390	1,525	1,283	5,317	1.0
Nayarit	656	467	499	429	2,051	0.4
Nuevo León	2,697	1,881	2,123	1,811	8,512	1.5
Oaxaca	1,191	946	954	842	3,933	0.7
Puebla	2,214	1,767	2,431	1,729	8,141	1.5
Querétaro	1,122	988	1,405	1,172	4,687	0.8
Quintana Roo	1,052	802	953	772	3,579	0.6
San Luis Potosí	892	1,729	2,346	1,018	5,985	1.1
Sinaloa	1,692	1,357	1,663	1,102	5,814	1.0
Sonora	1,053	712	777	740	3,282	0.6
Tabasco	1,275	1,216	1,280	984	4,755	0.9
Tamaulipas	1,162	1,014	1,286	913	4,375	0.8
Tlaxcala	1,479	993	1,195	920	4,587	0.8
Veracruz	2,789	2,384	2,313	1,451	8,937	1.6
Yucatán	2,203	1,787	1,904	1,538	7,432	1.3
Zacatecas	955	1,354	1,255	725	4,289	0.8

Unidad de Atención a Usuarios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Part. %
CCAMER	67,030	57,693	62,641	57,492	<b>244,856</b>	<b>43.9</b>
REDECO	2,692	2,806	3,065	3,206	<b>11,769</b>	<b>2.1</b>
Vicep. Jurídica	13,532	19,305	23,415	17,237	<b>73,489</b>	<b>13.2</b>
<b>Total(SIO)</b>	<b>146,244</b>	<b>135,075</b>	<b>151,188</b>	<b>124,873</b>	<b>557,380</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Sistema de información Operativa (SIO)*

Adicionalmente, la Condusef otorgó mediante el CHAT en línea 147,253 Asesorías y 12,364 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 716,997.

\*/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.