



ACCIONES DE DEFENSA

POR UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS (ene.-dic. 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	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	Part %
Aguascalientes	2,695	2,338	1,379	1,873	1,958	1,684	1,305	3,121	2,041	3,168	3,518	2,574	27,654	1.8
B.California	1,903	2,187	2,263	2,296	2,421	1,586	937	2,161	1,819	1,596	1,349	905	21,423	1.4
B.California Sur	1,039	965	788	839	529	555	475	979	814	1,024	766	482	9,255	0.6
Campeche	1,023	804	785	1,107	824	753	482	950	571	642	674	419	9,034	0.6
Chiapas	1,412	1,427	1,083	1,449	1,329	1,297	796	1,563	953	1,250	1,271	771	14,601	0.9
Chihuahua	2,576	2,129	1,594	2,130	2,121	1,910	1,190	2,309	1,674	1,812	1,498	1,015	21,958	1.4
Ciudad Juárez	1,927	1,971	1,524	1,901	2,113	1,782	1,159	2,310	1,539	2,078	1,377	806	20,487	1.3
Coahuila	1,624	1,402	1,056	1,480	1,440	1,260	1,069	1,731	1,093	1,358	1,376	741	15,630	1.0
Colima	892	700	625	777	762	784	1,297	1,483	843	1,081	836	619	10,699	0.7
Durango	1,145	1,156	911	951	900	911	913	1,445	1,042	1,040	876	524	11,814	0.8
Edo. de Méx.	2,486	1,643	1,400	1,426	1,511	1,365	785	2,277	1,714	1,950	1,575	816	18,948	1.2
Guanajuato	1,900	1,732	1,695	1,639	1,586	1,429	1,036	2,191	1,573	2,045	1,979	1,280	20,085	1.3
Guerrero	586	505	637	1,005	846	749	452	1,093	650	533	536	378	7,970	0.5
Hidalgo	1,761	1,382	967	1,136	1,098	1,193	647	1,354	992	1,130	1,017	548	13,225	0.9





Unidad de Atención a Usuarios	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	Part %
Jalisco	4,213	3,051	2,649	3,395	2,861	2,693	2,112	3,940	2,364	3,115	2,489	1,474	34,356	2.2
Metrop. Central	8,679	7,419	6,654	8,369	8,230	7,939	5,038	11,157	6,943	8,824	7,783	4,905	91,940	6.0
Metrop. Centro Histórico	3,479	2,905	2,392	2,931	2,736	2,784	1,518	3,257	2,322	2,726	2,449	1,485	30,984	2.0
Metrop. Ote.	2,498	1,949	1,878	2,075	2,109	1,886	1,274	2,476	1,460	1,962	1,772	993	22,332	1.4
Michoacán	1,143	1,027	1,018	1,362	1,316	1,130	828	1,602	1,019	1,193	1,013	584	13,235	0.9
Morelos	1,534	1,274	1,035	1,077	1,148	1,158	598	1,307	792	1,301	1,095	804	13,123	0.9
Nayarit	1,048	971	790	1,009	975	817	525	1,107	650	998	806	465	10,161	0.7
Nuevo León	3,038	2,647	2,544	2,786	3,149	2,832	1,997	4,223	2,482	2,886	2,577	1,285	32,446	2.1
Oaxaca	1,270	1,131	950	1,004	1,014	812	480	1,265	921	1,101	935	525	11,408	0.7
Puebla	2,906	1,959	1,739	3,033	2,621	2,433	1,146	1,931	1,294	1,468	1,116	934	22,580	1.5
Querétaro	1,831	1,287	984	1,342	1,334	1,292	941	1,958	1,139	1,461	1,248	796	15,613	1.0
Quintana Roo	1,929	1,737	1,792	2,617	2,514	2,061	1,092	2,591	1,750	2,121	1,771	1,317	23,292	1.5
San Luis Potosí	1,724	1,550	1,140	1,132	1,321	1,050	1,017	1,319	920	1,237	1,016	714	14,140	0.9
Sinaloa	2,311	2,055	1,641	2,323	2,094	2,116	1,330	2,547	1,476	1,870	1,623	861	22,247	1.4
Sonora	1,102	1,127	989	1,118	1,064	973	772	1,483	1,168	1,255	961	650	12,662	0.8
Tabasco	2,011	1,512	1,252	1,781	1,465	1,285	755	1,908	1,001	1,458	1,298	805	16,531	1.1
Tamaulipas	1,130	1,094	928	1,259	995	935	667	1,187	678	1,148	650	486	11,157	0.7
Tlaxcala	1,502	1,214	1,013	1,259	1,210	1,326	727	1,332	685	1,119	933	562	12,882	0.8
Veracruz	2,697	1,751	1,652	2,083	1,779	1,449	936	2,130	1,312	1,590	1,378	931	19,688	1.3
Yucatán	2,041	1,333	1,226	1,930	1,539	1,389	812	2,027	1,461	1,308	1,286	830	17,182	1.1
Zacatecas	880	705	604	685	671	638	426	840	448	594	607	316	7,414	0.5





Unidad de Atención a Usuarios	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	Part %
CCAMER	77,134	71,015	64,828	83,140	91,549	38,783	25,226	43,504	35,582	31,459	27,364	15,923	605,507	39.3
REDECO	3,160	2,272	2,753	3,262	3,376	3,491	3,786	4,668	3,860	4,270	4,019	3,005	41,922	2.7
Vicep. Jurídica	19,193	17,557	18,158	19,879	20,741	16,534	19,057	21,510	15,860	20,680	16,342	11,285	216,796	14.1
Total(SIO)	171,422	150,883	137,316	170,860	177,249	115,064	85,603	146,236	104,905	117,851	101,179	63,813	1,542,381	100.0

Fuente: Sistema de información Operativa (SIO)

Adicionalmente, la Condusef otorgó 723,283 Asesorías y Orientaciones no registradas en el SIO, de las cuales 388,955 fueron a través del CHAT en línea, mediante el CHATBOT 30,412 y 303,916 Orientaciones del CCAMER (que correspondieron a 126,903 orientaciones atendidas por redes sociales, 57,762 correos electrónicos recibidos, 635 orientaciones atendidas mediante escritos y 118,616 orientaciones recibidas en IVR). **Por lo que el total de acciones de defensa otorgadas por la Condusef ascendieron a 2,265,664.**

*/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.

