



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.