# ACCIONES DE DEFENSA (2024)

## RESOLUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS

Al mes de marzo se atendieron y concluyeron 58,056 reclamaciones de las cuales 54,572 asuntos son controversias que la Condusef gestionó con la Institución Financiera para darles solución.

En promedio, la resolución de todos estos asuntos, resultó favorable al Usuario en un 45.1%.

| Reclamaciones | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Procesos** | **Favorable** | **No Favorable** | **% Favorable** | **COM** | **Total** |
| CONTROVERSIAS | **Gestión Ordinaria (GO)** | 69 | 26 | 72.6 | 0 | 95 |
| | **Gestión Electrónica (GE)** | 21,956 | 25,474 | 46.3 | 0 | 47,430 |
| | **Gestiones REDECO / Gestiones Cobranza** | - | - | - | - | - |
| | **Conciliación (CO)** | 1,921 | 4,495 | 29.9 | 631 | 7,047 |
| | **TOTAL** | **23,946** | **29,995** | **44.4** | **631** | **54,572** |
| OTROS PROCESOS | **Arbitraje (AR)** | - | - | - | - | - |
| | **Solicitud de Dictamen (DT)** | 1,178 | 1,255 | 48.4 | 0 | 2,433 |
| | **Solicitud para la Defensa Legal (SDL)** | 441 | 228 | 65.9 | 0 | 669 |
| | **Defensa Legal (DL)** | 301 | 6 | 98 | 75 | 382 |
| | **Concursos Mercantiles (CM)** | - | - | - | - | - |
| | **TOTAL GENERAL** | **25,866** | **31,484** | **45.1** | **706** | **58,056** |

**Nota 1:** Concluidos por Otros Motivos (COM).
**Nota 2:** El porcentaje de Resolución Favorable no considera asuntos Concluidos por otros motivos de los procesos de Conciliación, Defensa Legal y de Concursos Mercantiles (CM).
**Fuente:** Sistema de Información Operativa **(SIO)**