

**AFORES**  
ENERO -  
MARZO  
2021

# CONDUSEF

TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas  
cómo se comportan las

# AFORES



**¡SI ESTÁS INFORMADO,  
NO SERÁS SORPRENDIDO!**



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

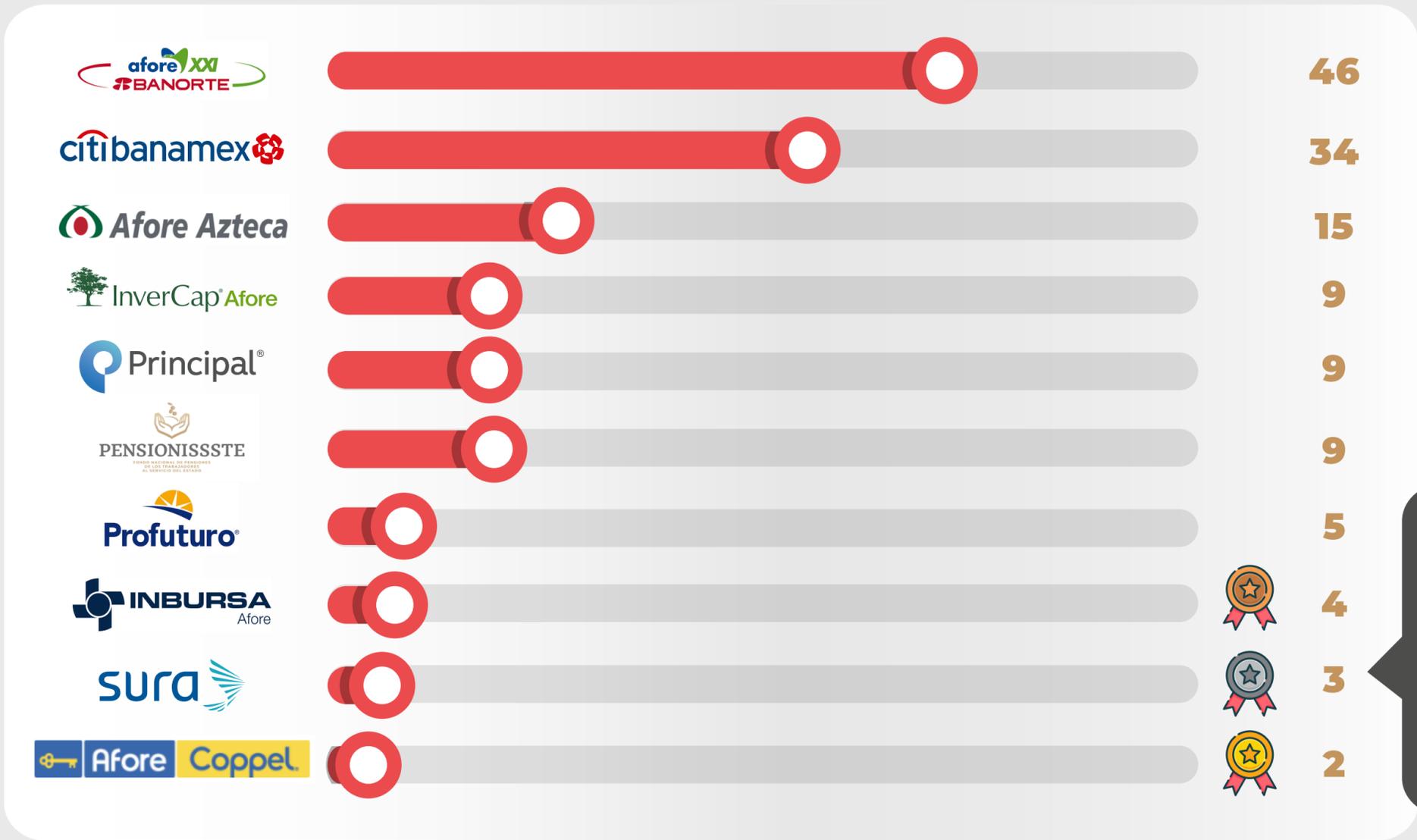


COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

# ¿CONOCE!



## ¿En qué AFORE es más probable que hagas una reclamación?



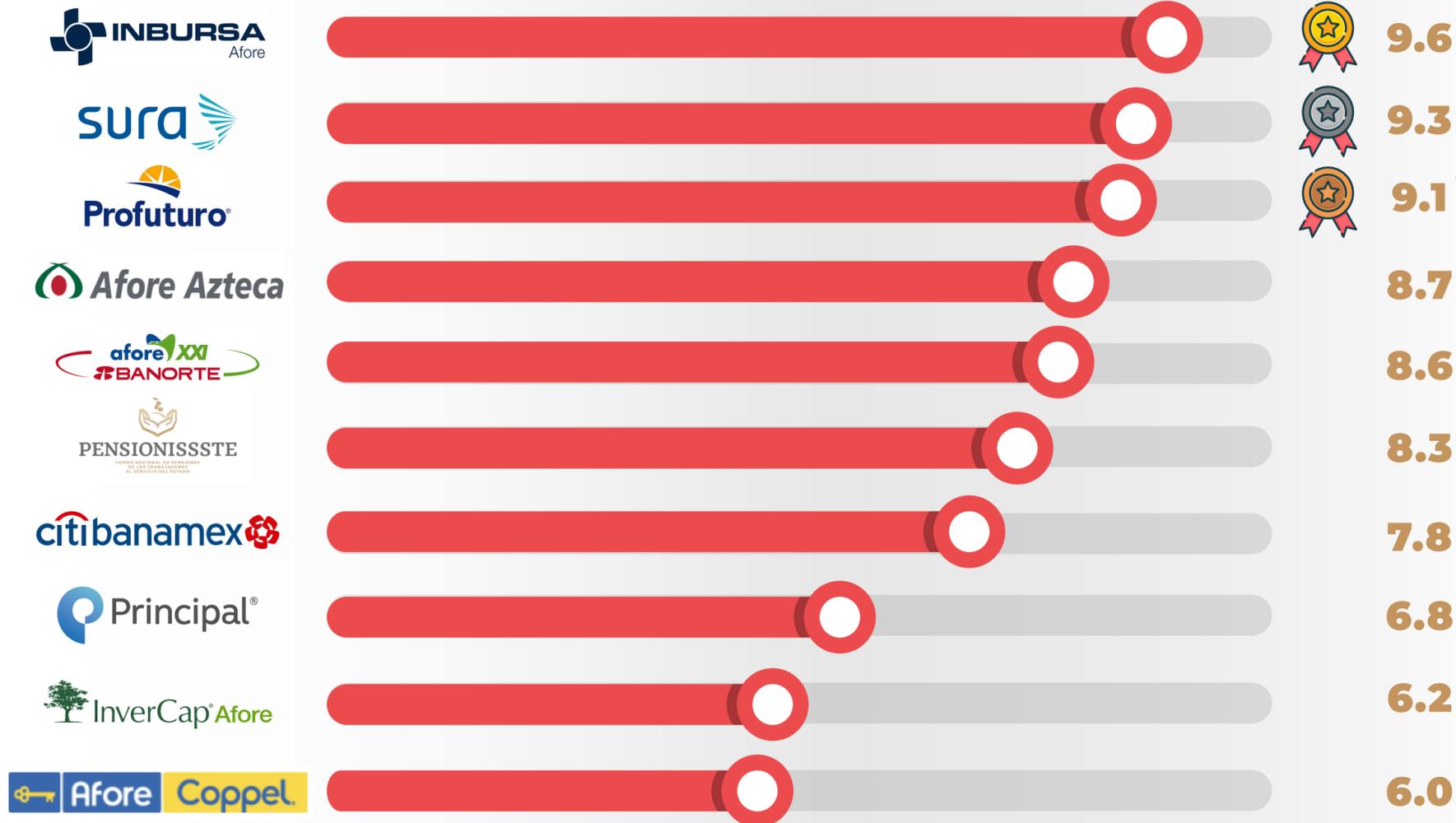
Las que se pusieron las pilas para no tener tanto reclamo fueron:

**Nota: Índice de reclamación del sector es 17.** Corresponde al Total de reclamaciones dividido entre el número de el número de cuentas registradas de la institución financiera por 100 mil.  
Fuente: Cuentas registradas: CONSAR, Reclamaciones: CONDUSEF.



# ¡DATE CUENTA!

## ¿Cómo te trata la AFORE si haces un reclamo?



Estas son las Afores que prestaron más atención a un reclamo.

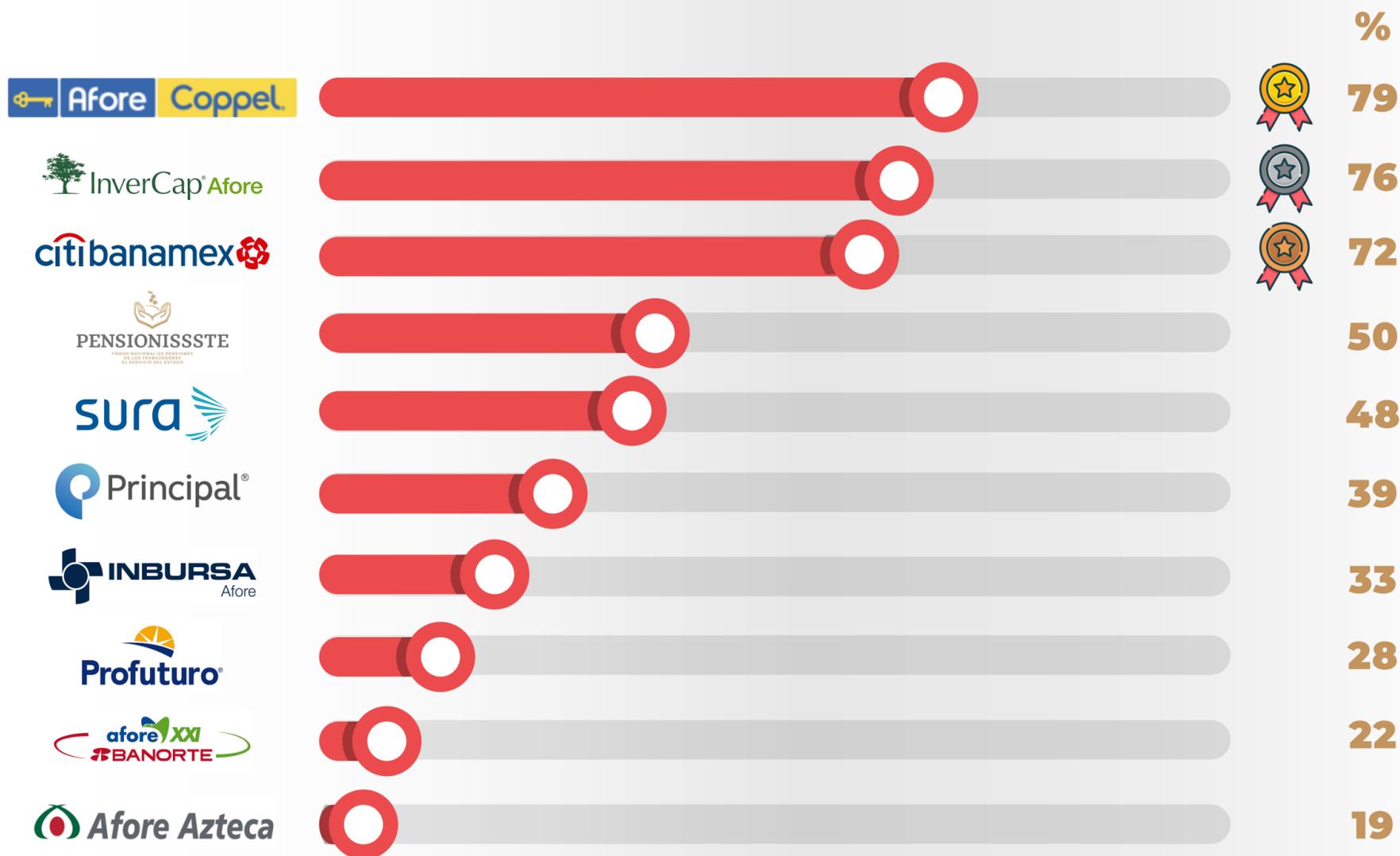


Nota: Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), calificación 0-10, que considera únicamente las reclamaciones presentadas y concluidas en CONDUSEF en el periodo. **El IDATU del sector es 8.0.** La información puede presentar modificaciones posteriores. Fuente: CONDUSEF.



# ¡CHECA ESTO!

¿En qué AFORE te resuelven más a tu favor?



Estas son las Afores que más decidieron a favor del usuario:



Nota: El porcentaje de Resolución Favorable (%) del sector en CONDUSEF es 45.  
Fuente: CONDUSEF.

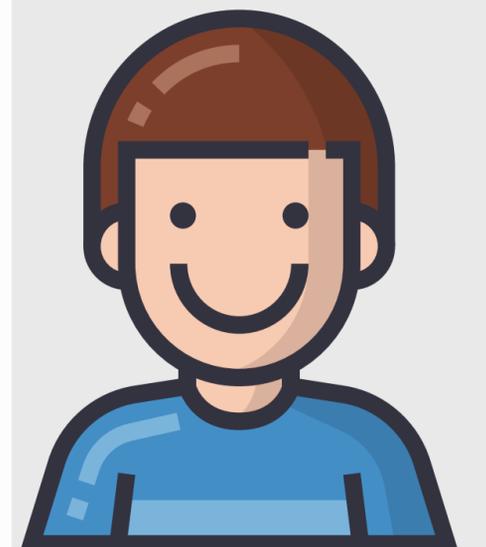
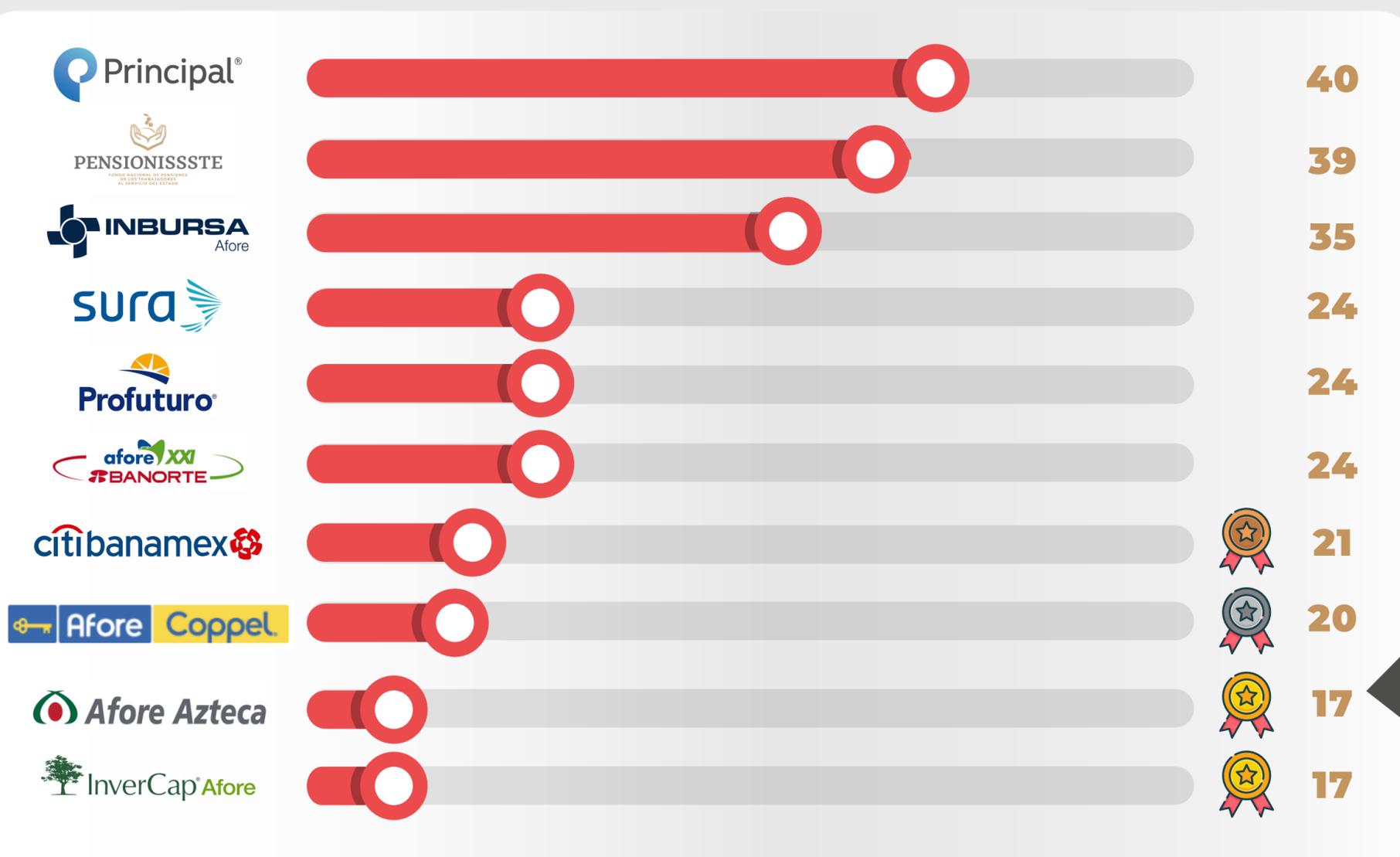


**AFORES**  
ENERO -  
MARZO  
2021

# ¡TOMA NOTA!



## ¿Cuánto tiempo tarda la AFORE en resolverte?



¡Estas son las Afores que más se pusieron las pilas!

Nota: Tiempo de respuesta promedio (días hábiles) del sector en CONDUSEF: 24.  
Fuente: CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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