



Ciudad de México, 17 de abril de 2026

Comunicado 044

NUEVOS RESULTADOS DEL DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR SOCIEDADES COOPERATIVAS DE AHORRO Y PRÉSTAMO AL 4º TRIMESTRE DE 2025: CONSÚLTALOS ANTES DE DECIDIR

- Cooperativa Acreimex, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.; Caja Popular Fray Juan Calero, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.; Caja Popular la Merced, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.; Caja Real del Potosí, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., y Caja Popular San Pablo, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., las cinco Cajas de Ahorro con mejor puntaje en el IDATU.
- Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.; Progreso de Vicente Guerrero, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., y Caja Popular San Juan Bosco, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., las del índice de atención más bajo.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) presenta los resultados del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) del sector de **Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Cajas de Ahorro)** correspondientes al **cuarto trimestre de 2025**. Este indicador permite conocer la calidad con la que estas instituciones atienden y resuelven las reclamaciones de las personas usuarias.

El IDATU evalúa factores como la oportunidad en la atención, la calidad de las respuestas y las acciones implementadas por las instituciones para mejorar sus procesos, con especial énfasis en garantizar un trato equitativo, particularmente hacia sectores en condición de vulnerabilidad, como las personas adultas mayores.

Durante el cuarto trimestre de 2025, el índice del sector **se mantuvo en 9.2 puntos** sobre una escala de 10, en relación con el trimestre previo.

Entre las Cajas de Ahorro con mejor desempeño en atención a usuarios se encuentran: **Cooperativa Acreimex**, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., con **10 puntos**; **Caja Popular Fray Juan Calero**, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., con **10**; **Caja Popular la Merced**, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., con **10**; **Caja Real del Potosí**, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., con **9.61** y **Caja Popular San Pablo**, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., con **9.55** puntos.

En contraste, las instituciones con menor índice de desempeño fueron: **Caja Popular Mexicana**, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., con **8.73** puntos; **Progreso de Vicente Guerrero**,



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



S.C. de A.P. de R.L. de C.V., con **8.40** y **Caja Popular San Juan Bosco**, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., con **6.81** puntos.

Este indicador constituye una herramienta de transparencia que permite a las personas usuarias comparar el desempeño de las **Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Cajas de Ahorro)**, y tomar decisiones más informadas sobre su ahorro para el retiro.

La CONDUSEF invita a las personas a consultar estos resultados y a hacer valer sus derechos en caso de inconformidad con los servicios recibidos.

La información completa del IDATU puede consultarse en: <https://www.buro.gob.mx/>

--oOo--

Síguenos en X: @CondusefMX, Facebook: /Condusefoficial, Instagram: @condusefoficial,
YouTube: CondusefOficial y TikTok: @condusefoficial

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal encargado de la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como de regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones. Lo anterior, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999.
www.condusef.gob.mx

