



Ciudad de México, 19 de enero de 2026  
Comunicado No. 004

## YA CONOCES EL ÍNDICE DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU) DEL SECTOR SOFIPOS. LA CONDUSEF PUBLICA LOS RESULTADOS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025.

- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) dio a conocer el nivel de atención que las Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS) tuvieron al atender las reclamaciones concluidas en el tercer trimestre de 2025 en la Comisión.
- SFP Porvenir, S.A. de C.V., S.F.P.; Financiera Monte de Piedad, S.A. de C.V., S.F.P. y; Caja Progressa, S.A. de C.V., S.F.P.; las tres SOFIPOS con mejor puntaje en el IDATU.
- Financiera Súmate, S.A. de C.V., S.F.P.; Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V., S.F.P. y; Stori México, S.A. de C.V. S.F.P.; las tres SOFIPOS con el índice de atención más bajo.

La CONDUSEF dio a conocer las calificaciones del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (**IDATU**) correspondientes al sector de Sociedades Financieras Populares (**SOFIPOS**) durante el Tercer Trimestre de 2025, un indicador clave que permite evaluar qué tan bien responden las instituciones financieras a las reclamaciones de sus clientes cuando interviene la autoridad.

**El IDATU** mide la calidad de la atención que dan las Instituciones Financieras (IF) en los procesos de defensa presentados ante la Comisión, al evaluar los tiempos y formas en que estas las atienden, así como las acciones de mejora implementadas tendientes a garanticen la igualdad sustantiva en la prestación de los productos y servicios financieros en sectores vulnerables como son los adultos mayores.

Durante el Tercer Trimestre de 2025 el **IDAU del sector SOFIPOS** se ubicó en **9.15 puntos sobre una escala de 10**, lo que representa un incremento respecto a lo observado en el segundo trimestre de 2025.

Entre las instituciones con mejor desempeño en atención a usuarios, destacan: **SFP Porvenir**, S.A. de C.V., S.F.P., con **9.86** puntos; **Financiera Monte de Piedad**, S.A. de C.V., S.F.P., con **9.73**; **Caja Progressa**, S.A. de C.V., S.F.P., con **9.72**; **Fondea**





**Hacienda**  
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



**Technologies**, S.A, de C.V., S.F.P., con **9.63**; **Fincomún**, Servicios Financieros, S.A. de C.V., Sociedad Financiera Popular, con **9.57**; **J.P. Sofiexpress**, S.A. de C.V., S.F.P., con **9.54**, **Crediclub**, S.A. de C.V., S.F.P., con **9.43** y **NU México** Financiera, S.A. de C.V., con **9.42** puntos.

En contraste, las SOFIPOS con menores índices de desempeño fueron: **Financiera Súmate**, S.A. de C.V., S.F.P., con **8.07** puntos; **Libertad Servicios Financieros**, S.A. de C.V., S.F.P., con **7.66** y **Stori México**, S.A. de C.V., SFP, con **7.29** puntos.

El **IDATU** refleja la calidad de la atención brindada en los casos atendidos por la Comisión, y constituye una **herramienta de información y transparencia** para que las personas usuarias tomen mejores decisiones financieras.

La CONDUSEF invita a las personas usuarias a **consultar el desempeño de las SOFIPOS antes de contratar** y a ejercer sus derechos cuando consideren que no reciben una atención adecuada.

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

--oOo--

Síguenos en X: @CondusefMX, *Facebook*: /Condusefoficial, *Instagram*: @condusefoficial, YouTube: CondusefOficial, *LinkedIn*: CONDUSEF 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](http://www.condusef.gob.mx)

