



Ciudad de México, 13 de abril de 2026
Comunicado No.036

NUEVOS RESULTADOS DEL DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR DE LAS AFORE AL 4º TRIMESTRE DE 2025: CONSÚLTALOS ANTES DE DECIDIR

- Afore XXI Banorte, S.A. de C.V., Profuturo AFORE, S.A. de C.V., Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado (Pensionisste), Afore Banamex, S.A. de C.V., Integrante del Grupo Financiero Banamex y Afore Coppel S.A. de C.V., destacan como las instituciones con mejor desempeño en el IDATU
- Invercap registra el nivel más bajo en el índice.

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 **Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORE)**, 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 ubicó en **9.1 puntos** sobre una escala de 10, lo que refleja un incremento de **.1 puntos** en comparación con el trimestre previo.

Entre las AFORES con mejor desempeño en atención a usuarios se encuentran: **XXI Banorte**, con **10 puntos**; **Profuturo** con **9.99**; **Pensionisste** con **9.87**; **Banamex**, con **9.86 puntos**.

En contraste, **Invercap** se posiciona como la institución con el resultado más bajo del índice, al registrar **6.80 puntos**.



Este indicador constituye una herramienta de transparencia que permite a las personas usuarias comparar el desempeño de las AFORE 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