



Gobierno de
México



Atención Cesi

Encuesta telefónica (vigésima cuarta)

Reporte gráfico

julio 2025



2025
Año de
La Mujer
Indígena



Gobierno de
México



Resultados



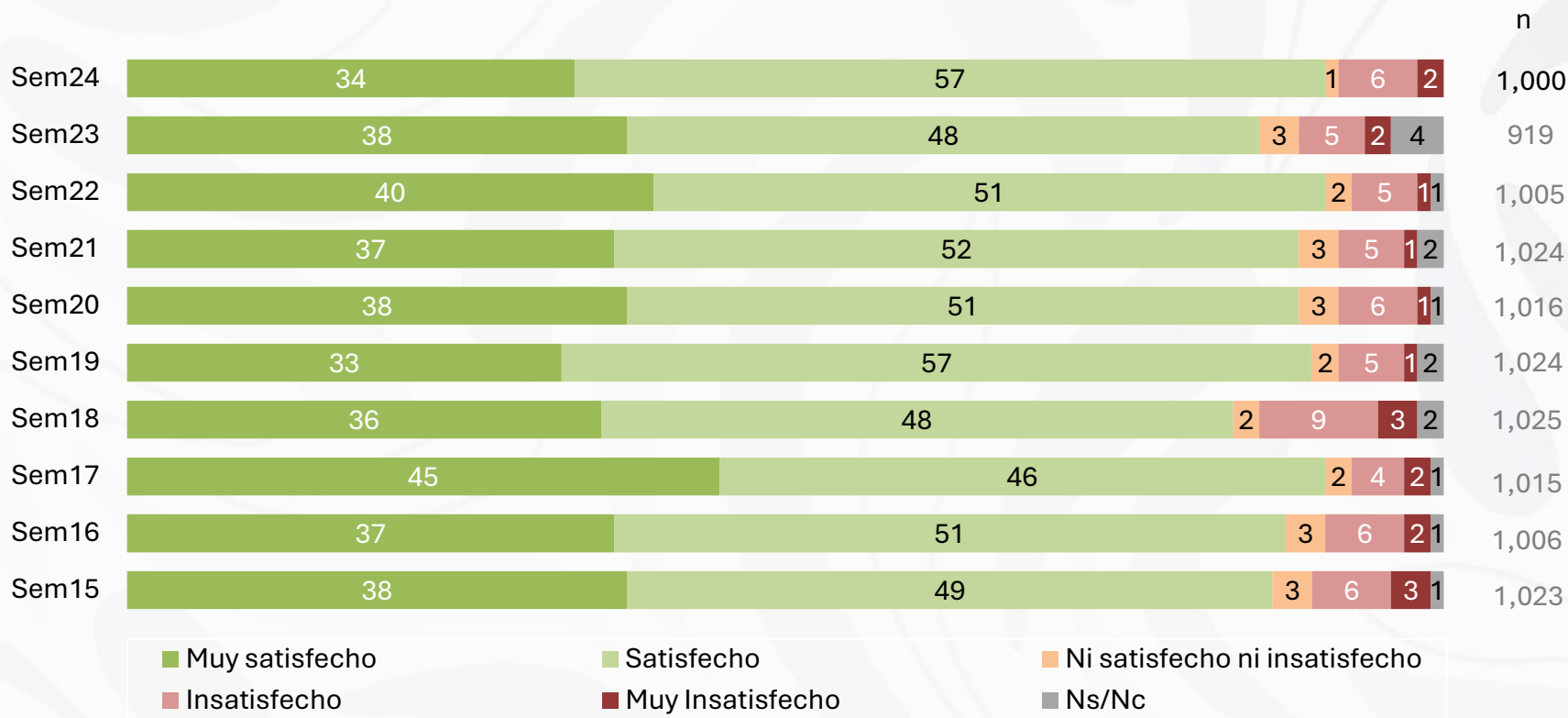
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Satisfacción con la visita al Cesi



En la semana 24, 91 % de las personas usuarias se declararon satisfechas o muy satisfechas con su visita al Cesi, notando un aumento de 5 puntos porcentuales respecto a la semana pasada. Por su parte, el grado de insatisfacción subió un punto porcentual respecto a la semana anterior, pasando de 7 % a 8 %.

¿Qué tan satisfecho está con la visita a la oficina del Infonavit de la semana pasada? (%)





Gobierno de
México



B. Proceso de cita (Cesi)

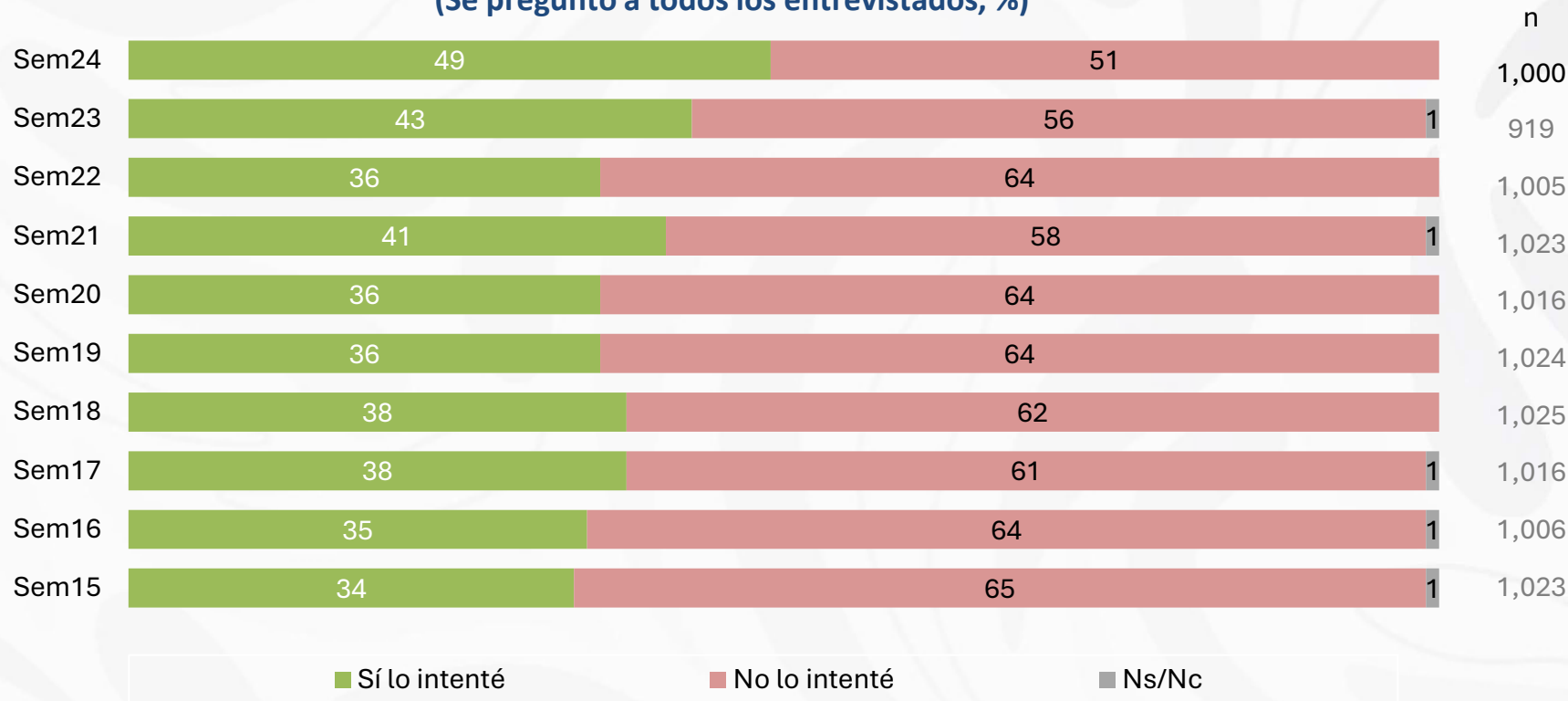


2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Intentos infructuosos de obtener una cita

En la semana 24, 49 % de las personas intentó obtener una cita antes de acudir al CESI, lo que representa un aumento de seis puntos porcentuales respecto a la semana anterior. Aunque esta proporción sigue siendo menor a la mitad, marca la cifra más alta registrada en las últimas once semanas. Por su parte, 51 % no realizó ningún intento de agendar cita.

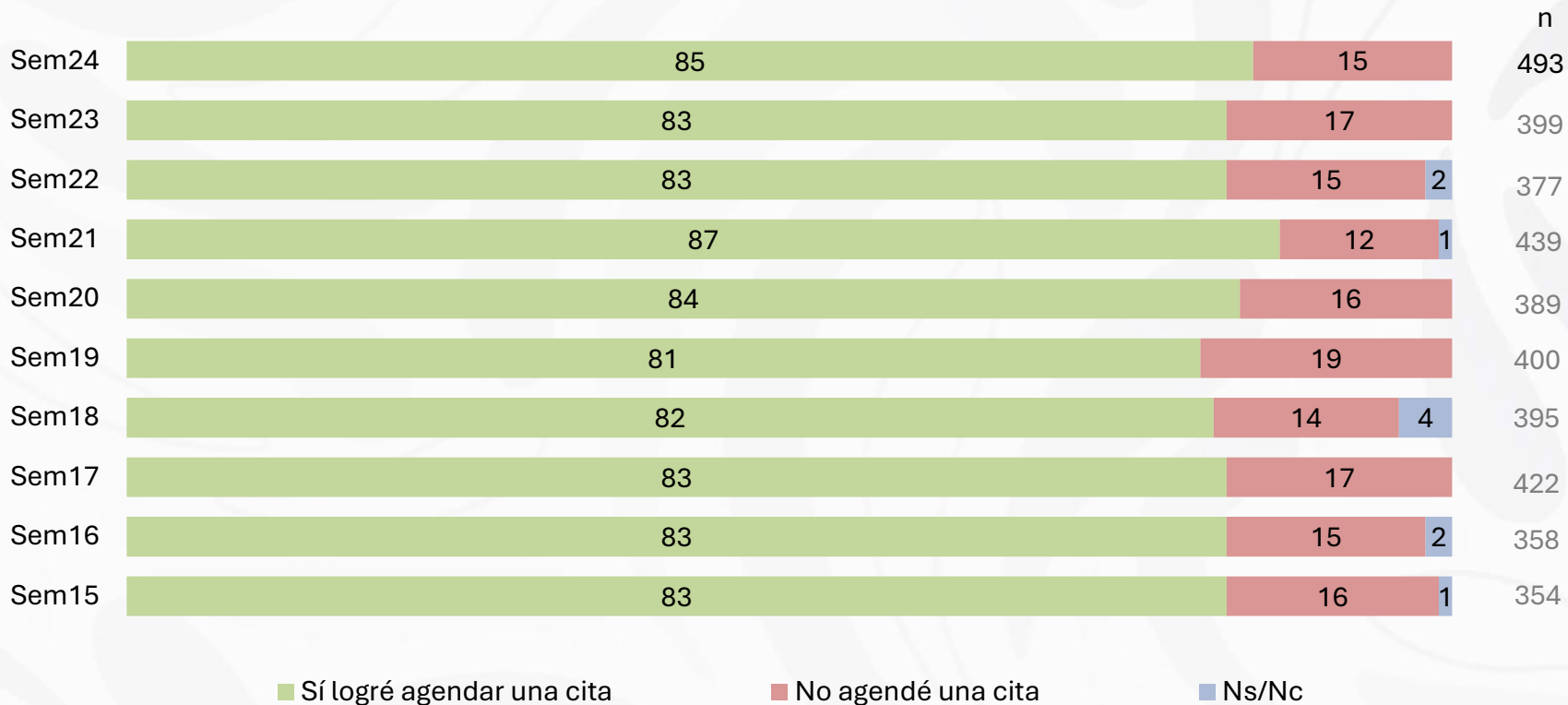
**¿Usted intentó o no intentó agendar una cita?
(Se preguntó a todos los entrevistados, %)**



Éxito para agendar cita

En la semana 24, 85 % de las personas que intentaron obtener una cita logró agendarla, lo que representa un incremento de dos puntos porcentuales respecto a la semana anterior. Esta cifra es el segundo valor más alto en las once semanas mostradas. En contraste, únicamente 15 % no logró agendar una cita.

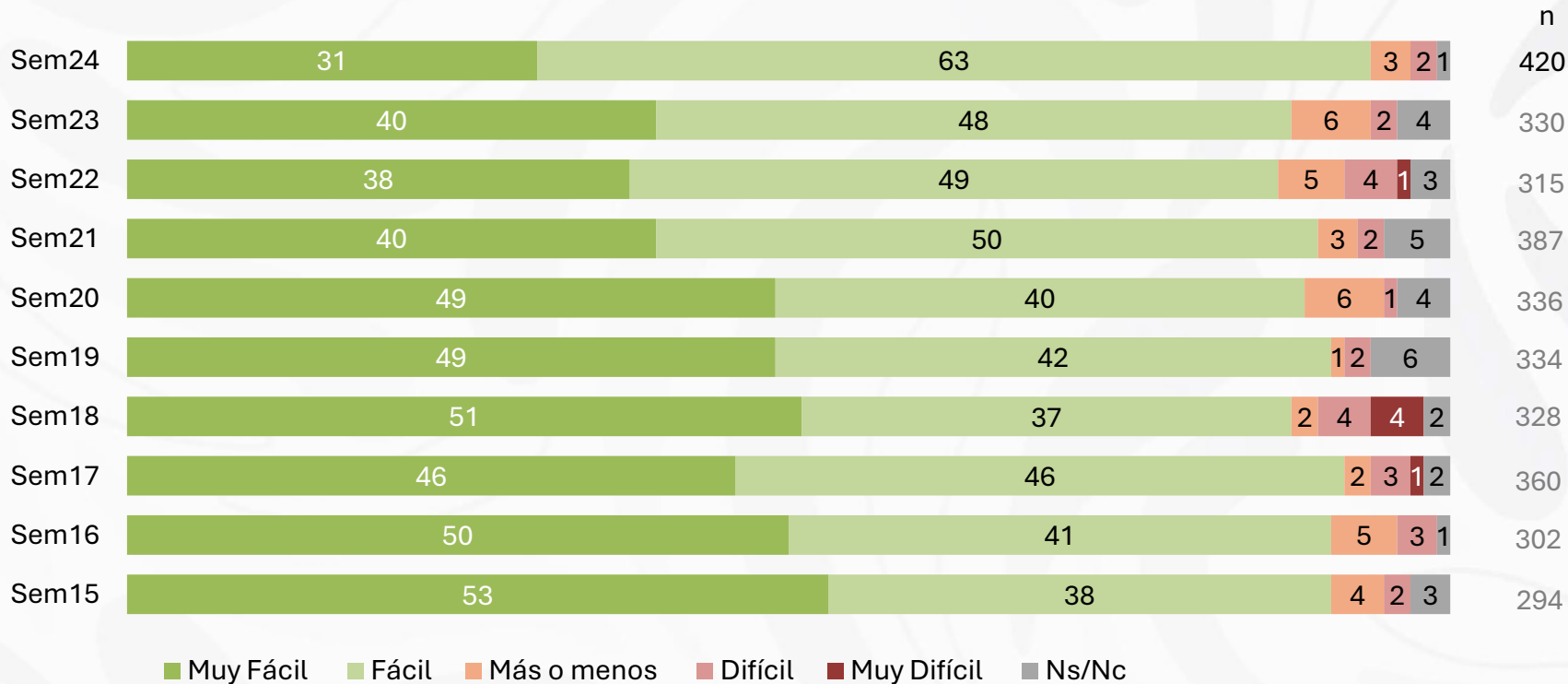
¿Logró agendar la cita? (%)



Facilidad para agendar una cita

94 % de las personas encuestadas considera que fue “Fácil” “Muy fácil” agendar su cita. Mientras que 2 % calificó el proceso como “Difícil”.

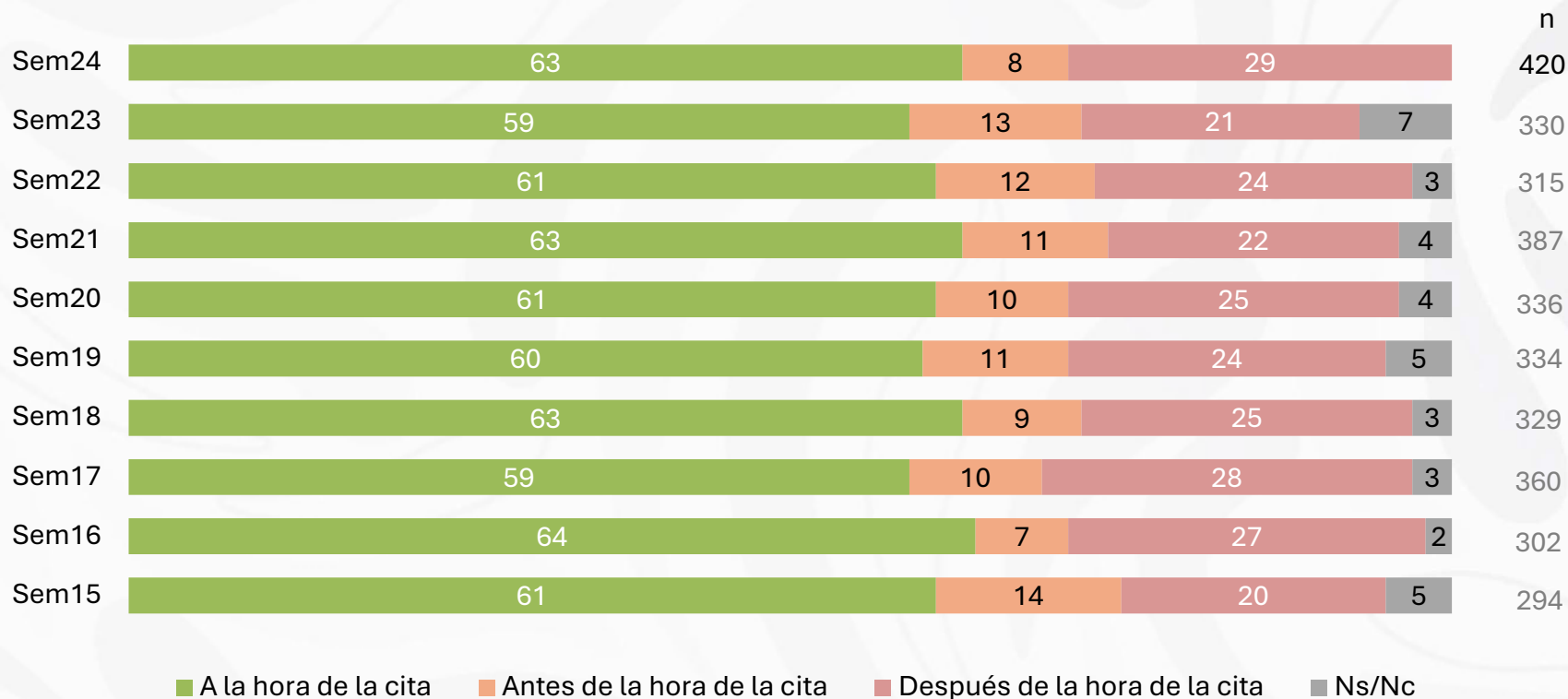
¿Qué tan fácil o difícil fue hacer su cita? (%)



Puntualidad de la atención

En la semana 24, 63 % de las personas entrevistadas reportó haber sido atendida puntualmente a la hora de su cita, lo que representa una mejora de cuatro puntos porcentuales respecto a la semana anterior. Esta cifra se ubica entre las más altas registradas en las once semanas mostradas. 8 % fue atendido incluso antes del horario agendado, mientras que 29 % fue atendido con retraso.

¿Lo atendieron a la hora de su cita, lo atendieron antes o después de la hora de su cita? (%)

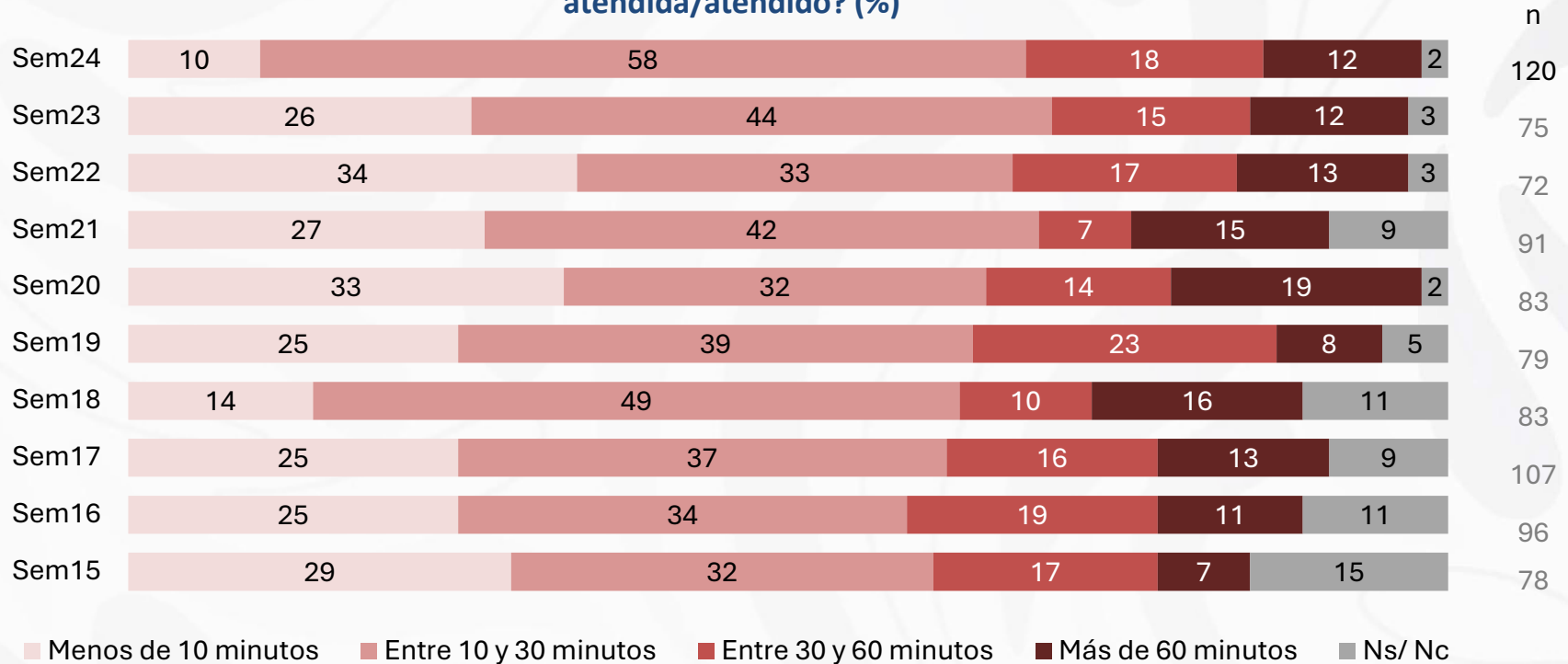


Tiempo de espera para recibir la atención y primer contacto



En la semana 24, solo 1 de cada 10 personas con cita fueron atendidas en menos de 10 minutos. Más de la mitad de personas con cita (58 %) esperaron entre 10 y 30 minutos para recibir atención. 18 % de las personas reportaron haber esperado entre 30 y 60 minutos. Y 1 persona por cada 10 (12 %) manifestó haber esperado más de una hora.

¿Cuánto tiempo esperó en las oficinas del Infonavit después de la hora de su cita para ser atendida/atendido? (%)





Gobierno de
México



C. Primer contacto y gestor

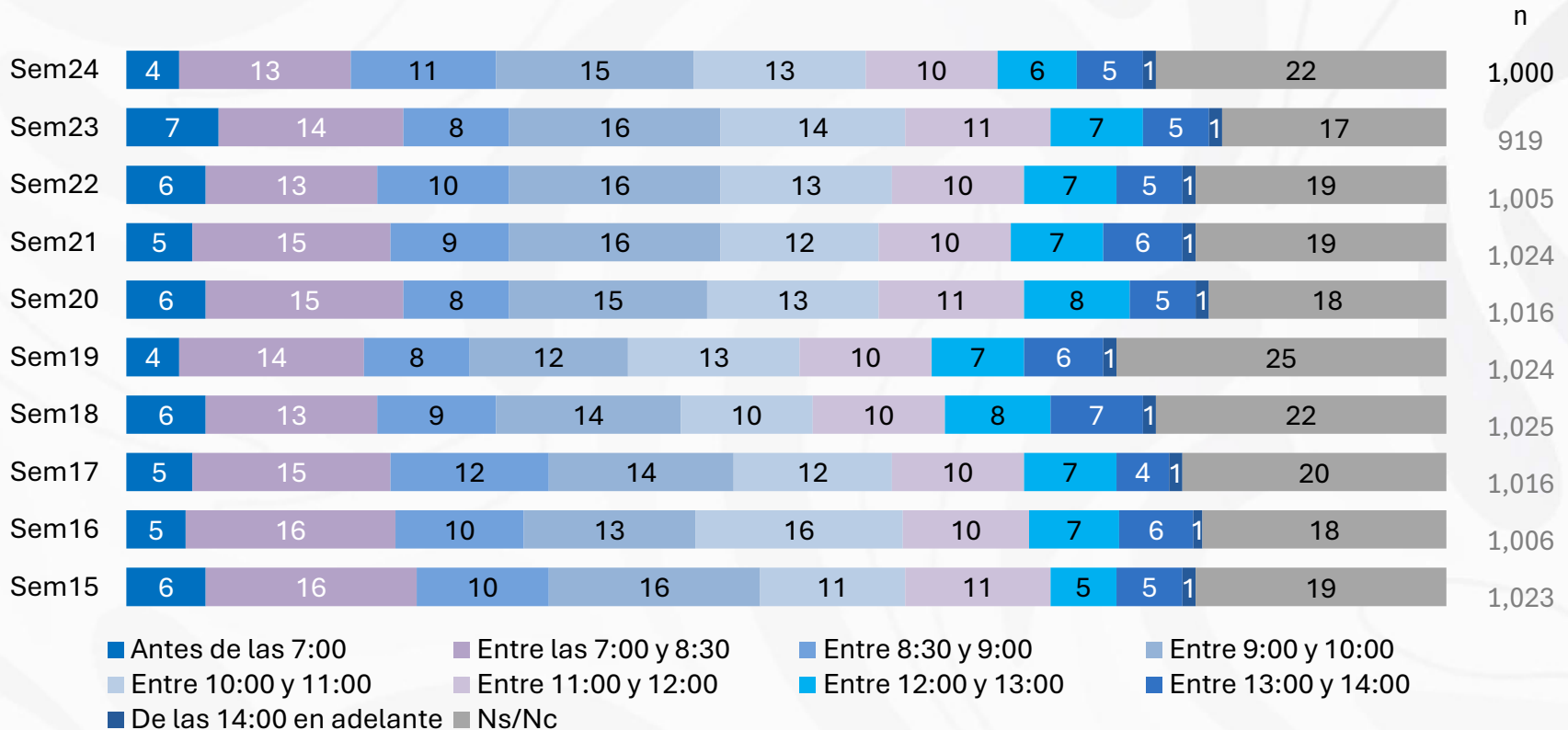


2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Hora de Llegada al Cesi

En la semana 24 se observa una distribución similar con semanas anteriores respecto a los horarios de llegada de las personas al Cesi. Entre las 8:30 y 10:00 (15 %) representa el horario de mayor afluencia. A partir de las 11:00 h se observa una disminución en el flujo de llegada de las personas, hasta llegar a 1 % que asiste al cesi después de las 14:00h, porcentaje que se ha mantenido en 10 semanas.

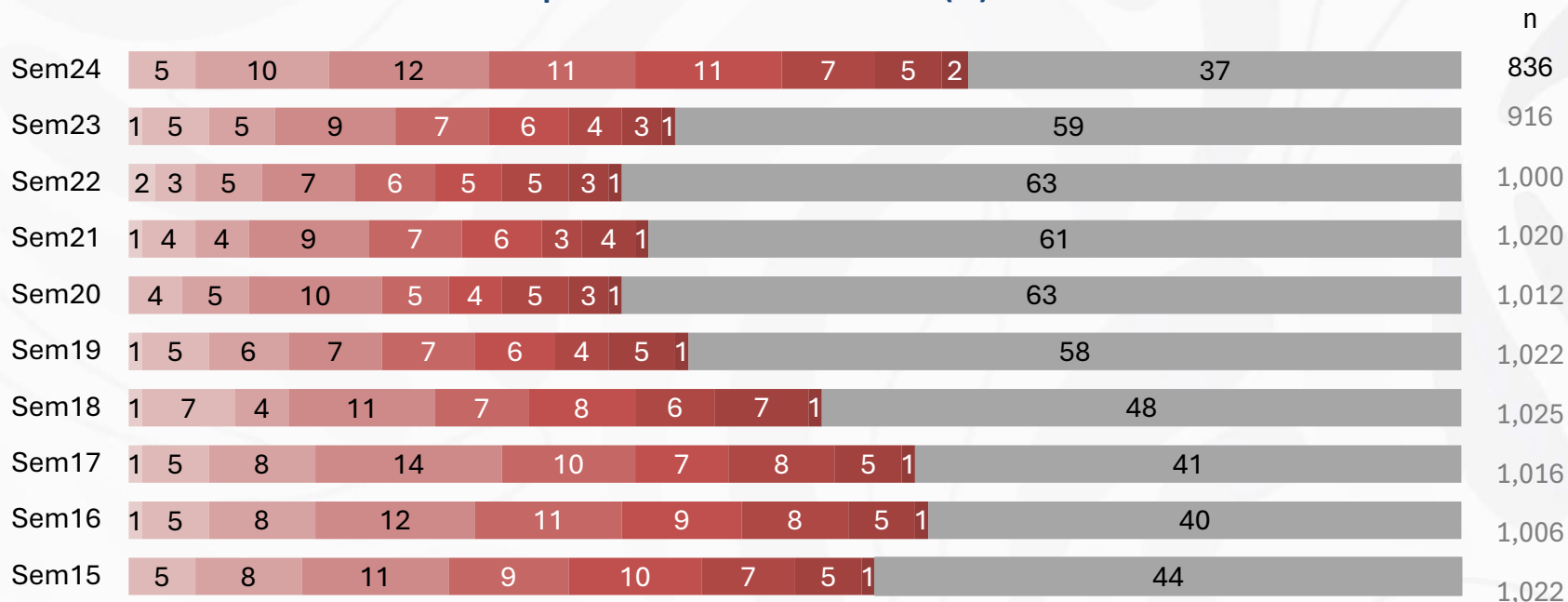
¿A qué hora llegó usted al Cesi? (%)



Horarios de asignación de turnos

En la medición más reciente, 37 % de las personas encuestadas no contestó la pregunta sobre la hora de asignación del turno. De aquellas que respondieron, 49 % recibió su turno entre las 07:00 y las 12:00 horas, mientras que solo el 2 % fue asignado a partir de las 14:00 horas

¿A qué hora le dieron el turno? (%)

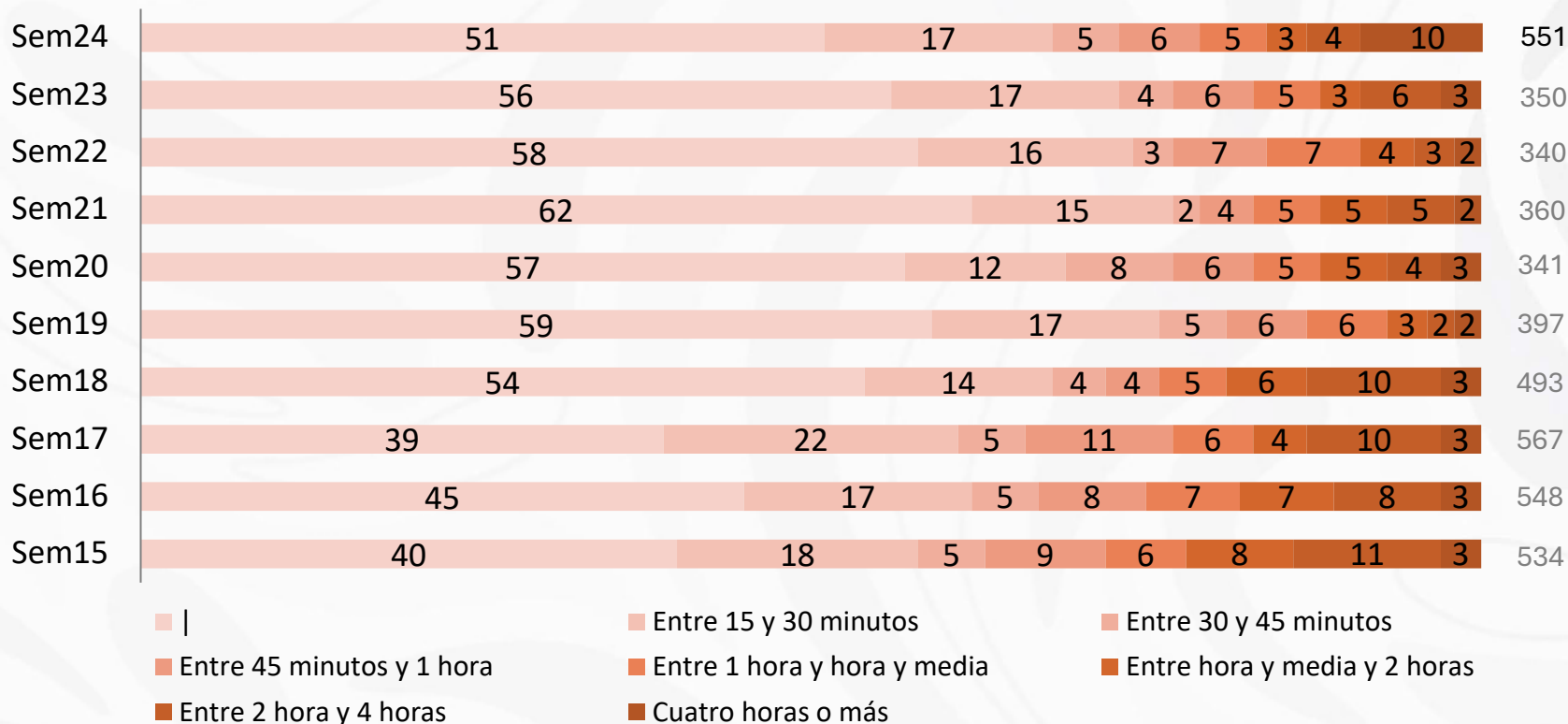


- Antes de las 7:00
- Entre las 7:00 y 8:30
- Entre 8:30 y 9:00
- Entre 9:00 y 10:00
- Entre 10:00 y 11:00
- Entre 11:00 y 12:00
- Entre 12:00 y 13:00
- Entre 13:00 y 14:00
- De las 14:00 en adelante
- Ns/Nc

Tiempo que transcurre para recibir el turno

En la semana 24, 51 % de las personas usuarias recibió su turno en menos de 15 minutos. Le siguieron quienes esperaron entre 15 y 30 minutos con 17 %. En conjunto, 11 % esperaron entre 30 minutos a una hora, y 22 % esperó más de una hora. Destaca que en esta medición 10 % de la derechohabencia declaró esperar más de cuatro horas para ser atendido, este es el porcentaje más alto de todas las mediciones.

¿Cuánto tiempo pasó entre su hora de llegada y la entrega del turno? (%)

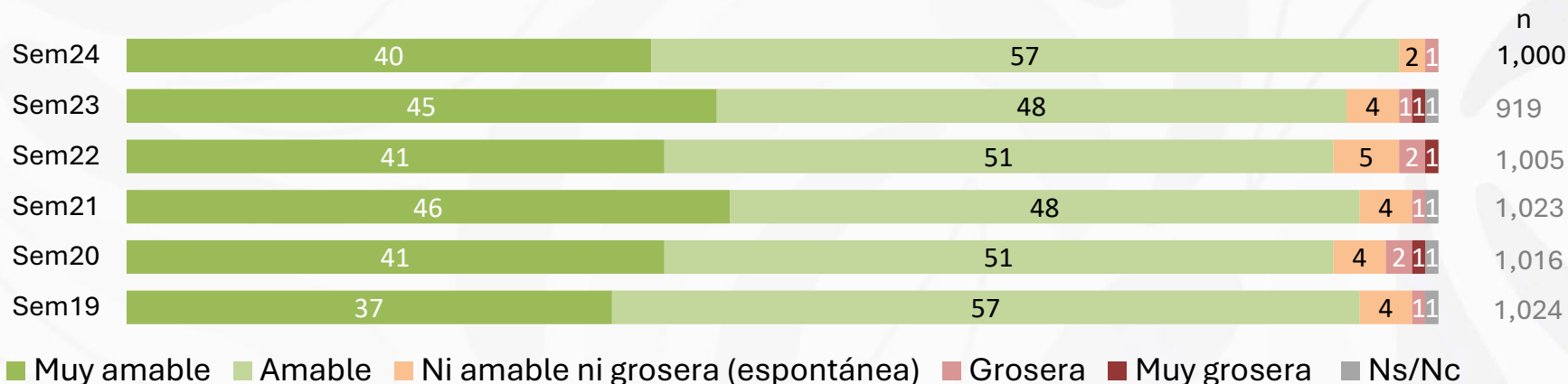


Calidad del trato recibido



En la semana 24, 97 % de las personas usuarias evaluó positivamente el trato recibido por la primera persona que las atendió al llegar a la oficina del Infonavit: 40 % lo calificó como muy amable y 57 % como amable. Esta es una de las cifras más altas de amabilidad acumulada en las semanas observadas. Solo 2 % reportó un trato neutral y apenas 1 % lo percibió como grosero.

¿Cómo considera que fue el trato de esta primera persona que la/lo recibió? (%)





Gobierno de
México



D. Atención de asesor

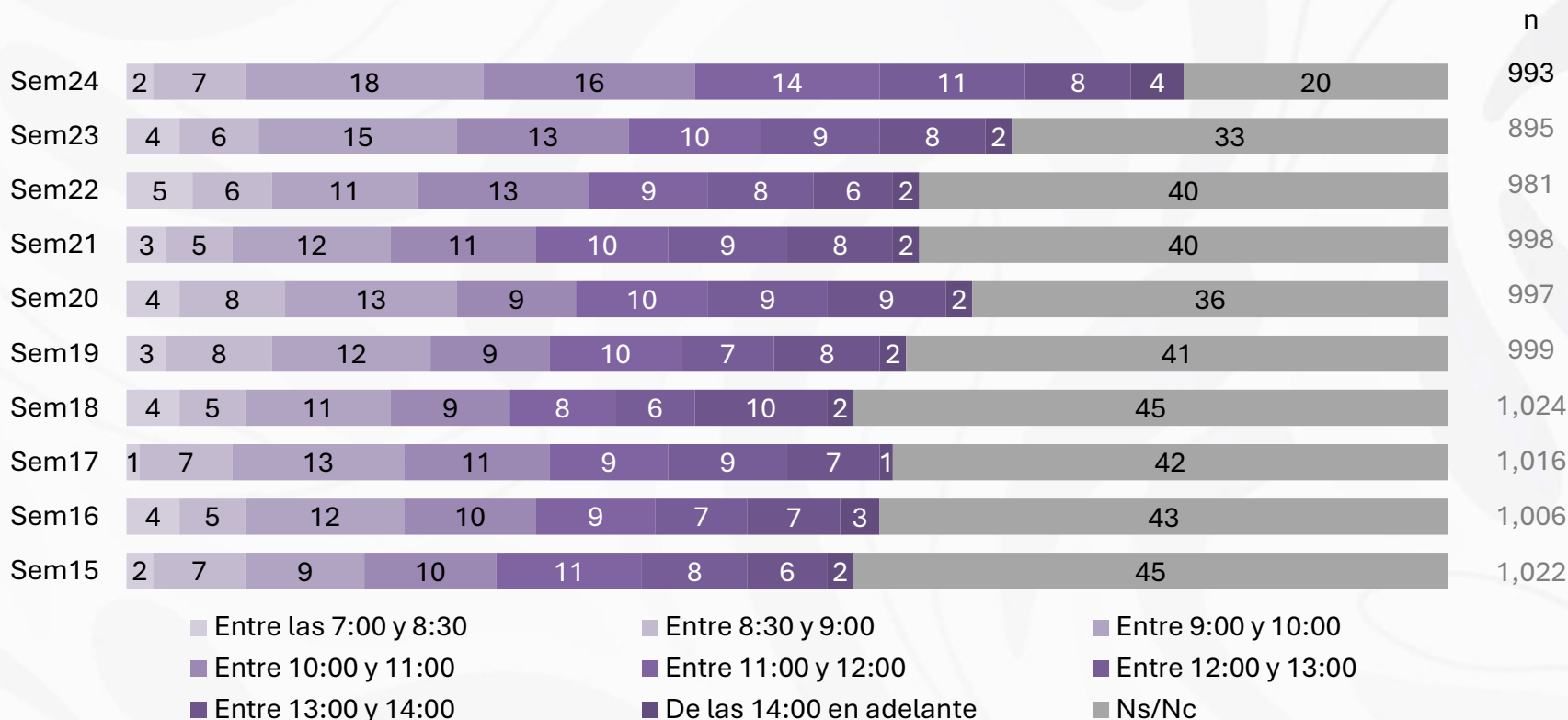


2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Horario de inicio de la atención

En la semana 24, la atención se concentró mayoritariamente entre las 9:00 y las 11:00 horas, con el mayor porcentaje (18 %) entre 9:00 y 10:00, seguido por 16 % entre 10:00 y 11:00, 14% entre 11:00 y 12:00 y 11 % entre 12:00 y 13:00. Solamente 2 % recibió atención antes de las 8:30, mientras que 4 % fue atendido después de las 14:00.

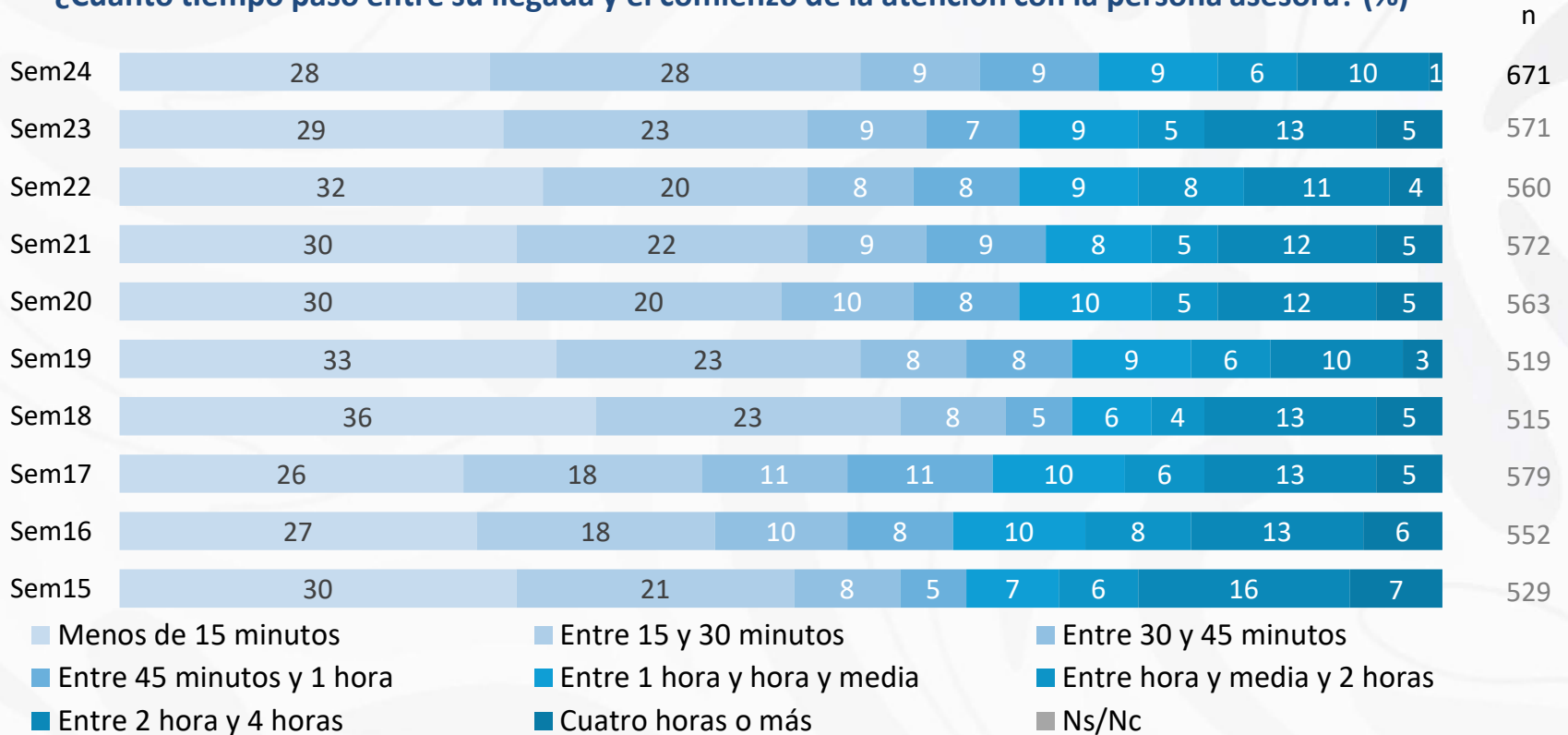
¿A que hora inició la atención del asesor o la asesora? (%)



Tiempo que transcurre para recibir atención

Durante la semana 24, 28 % de las personas declaró haber esperado menos de 15 min para recibir atención en el Cesi. Otro 28 % reportó una espera de entre 15 y 30 min. 26 % tuvo un tiempo de espera de más de una hora.

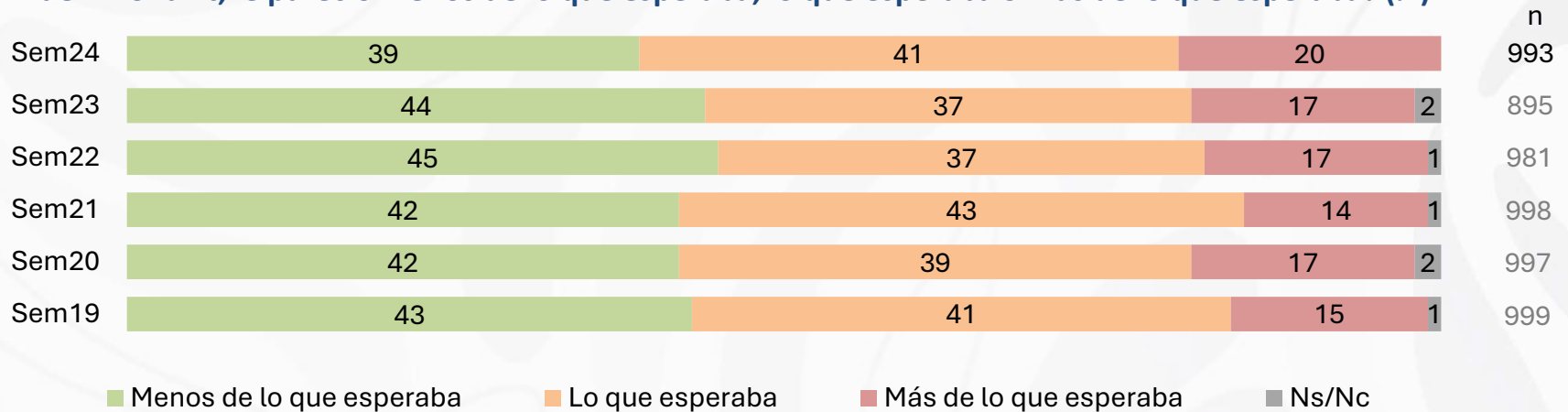
¿Cuánto tiempo pasó entre su llegada y el comienzo de la atención con la persona asesora? (%)



Percepción del tiempo de espera

Se registraron cambios mínimos con respecto al levantamiento de la semana anterior. 80 % de las personas encuestadas señaló que el tiempo de espera para recibir atención fue menor o igual a lo que tenían previsto. En contraste, 20 % consideró que la espera fue mayor a la esperada.

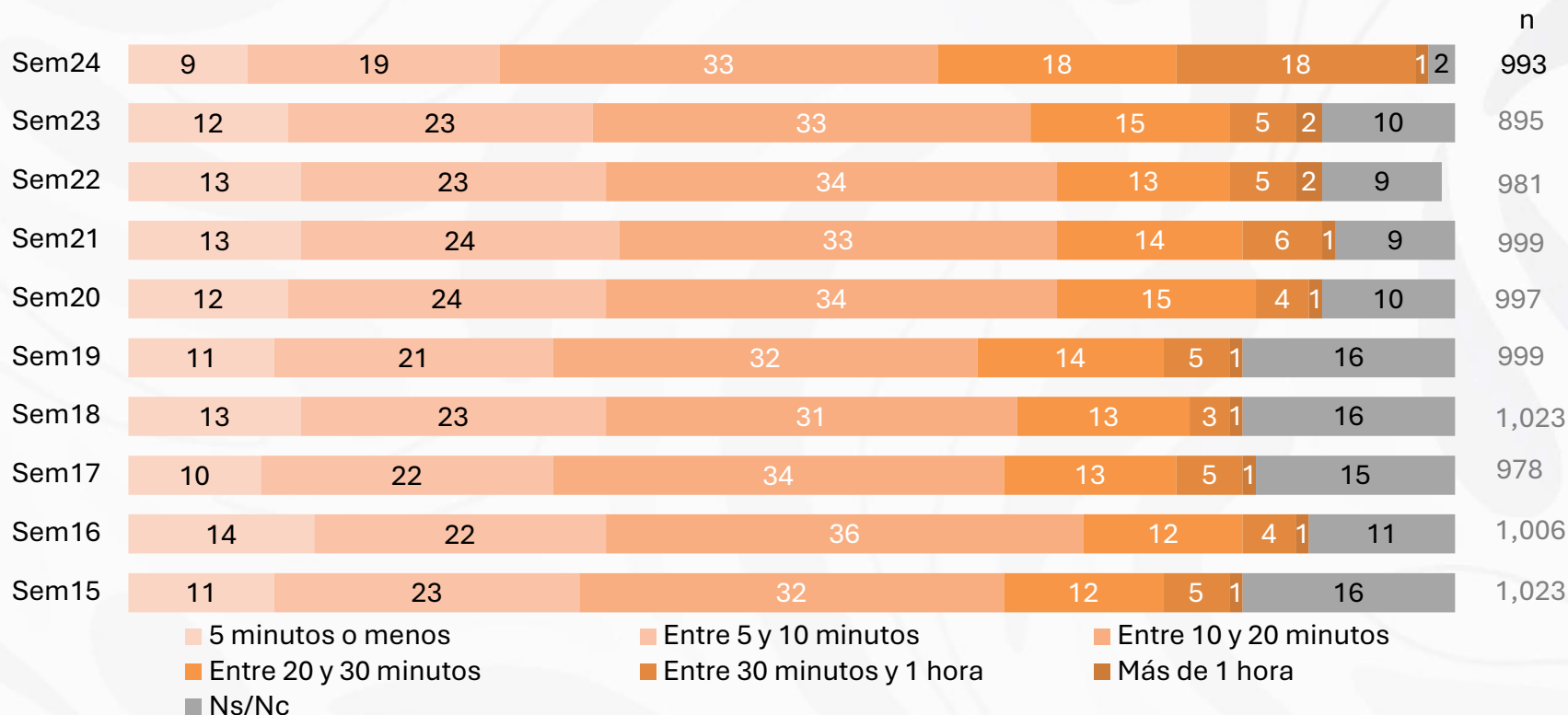
¿El tiempo de espera que pasó desde que llegó al Infonavit hasta que la/lo atendió la persona trabajadora del Infonavit, le pareció menos de lo que esperaba, lo que esperaba o más de lo que esperaba? (%)



Duración de la asesoría

La mayoría de las personas usuarias (33%) reportó que la asesoría tuvo una duración de entre 10 y 20 minutos. En conjunto, 28% indicó que la atención fue de menos de 10 minutos, cayendo 7 puntos porcentuales comparado con la medición anterior. Por su parte, 19% señaló que su atención tomó entre 30 minutos y más de una hora, siendo este porcentaje el más alto de las últimas mediciones.

¿Cuánto tiempo duró la atención por parte del asesor o la asesora ? (%)

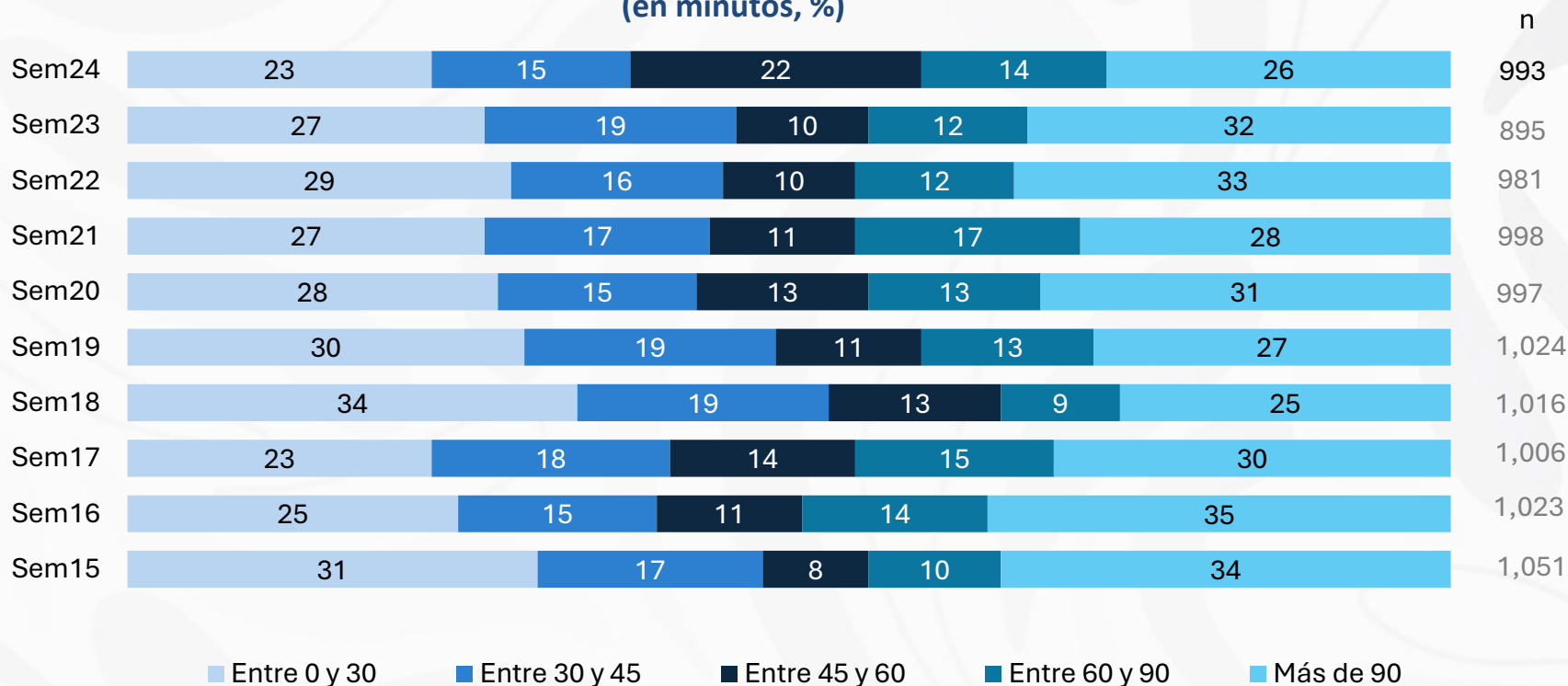


Duración de la visita (Pregunta directa)



En la semana 24, 38 % de las personas permaneció en el Cesi por un máximo de 45 minutos, 8 % menos comparado con la medición anterior. En contraste, 26 % reportó haber permanecido más de 90 minutos.

**Estimación de tiempo invertido en la visita para atención en CESI
(en minutos, %)**

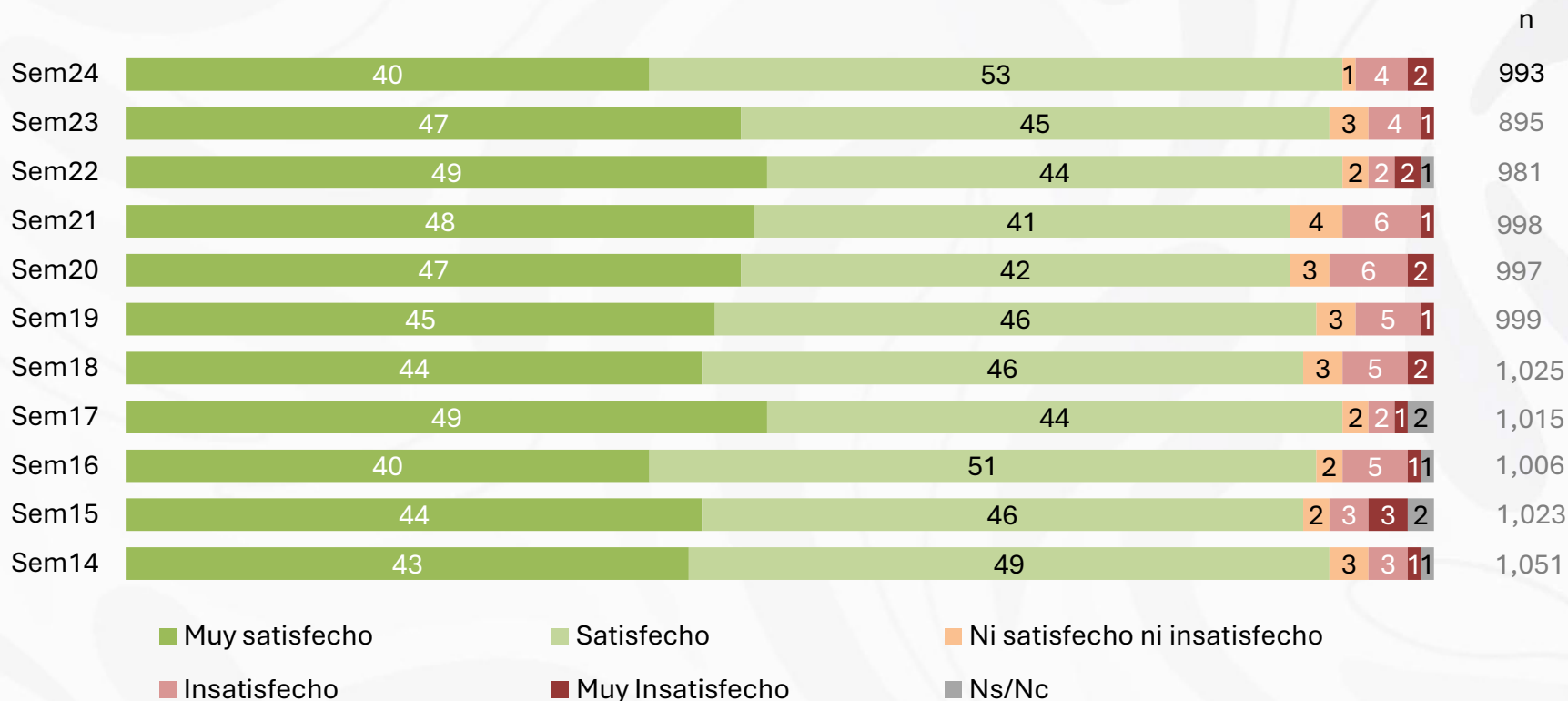


Satisfacción con la atención del asesor



93 % de las personas encuestadas reportó estar satisfecho con la atención recibida, lo que indica una valoración general positiva, consistente con mediciones anteriores. Sin embargo, se observa una disminución en la proporción de quienes se sintieron 'muy satisfechos', que ahora es del 40 % y en mediciones anteriores alcanzó hasta 49 %.

¿Qué tan satisfecha/o insatisfecha/o está usted con la atención del asesor? (%)





Gobierno de
México



E. Motivo de la visita al Cesi

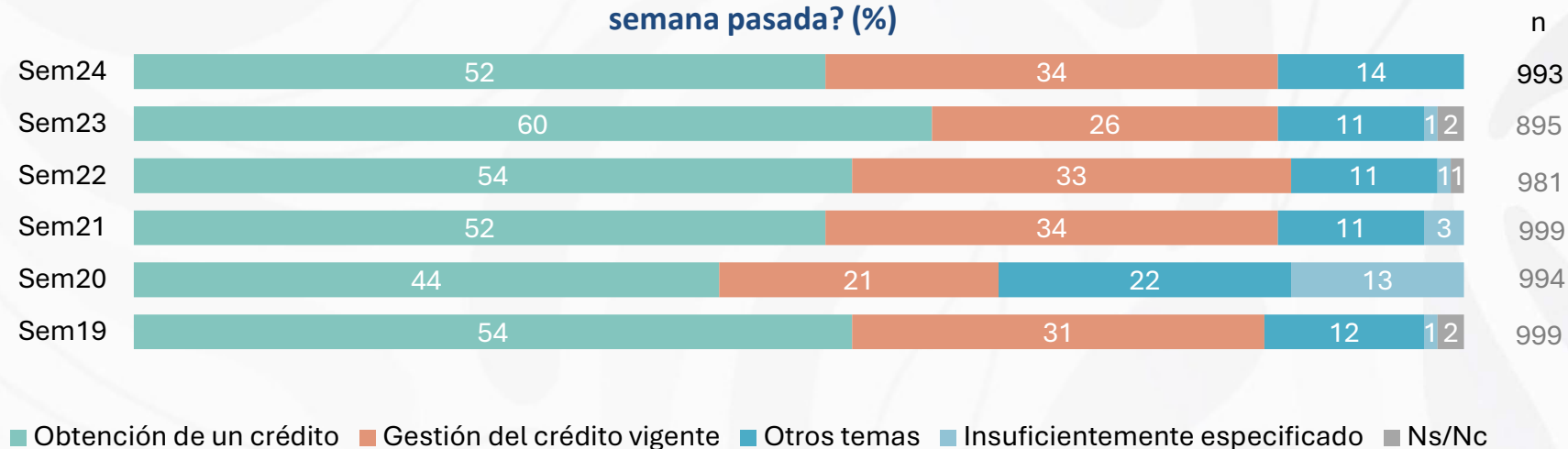


2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Motivo de la visita

Cinco de cada 10 personas que acuden a las oficinas tienen como principal motivo la obtención de un crédito. 34 % que acudió para realizar gestiones relacionadas con su crédito vigente y 14 % lo hizo por otros trámites o servicios.

¿Cuál de los siguientes motivos representa mejor la causa por la que visitó la oficina del Infonavit la semana pasada? (%)





Gobierno de
México



G. Experiencia de la visita

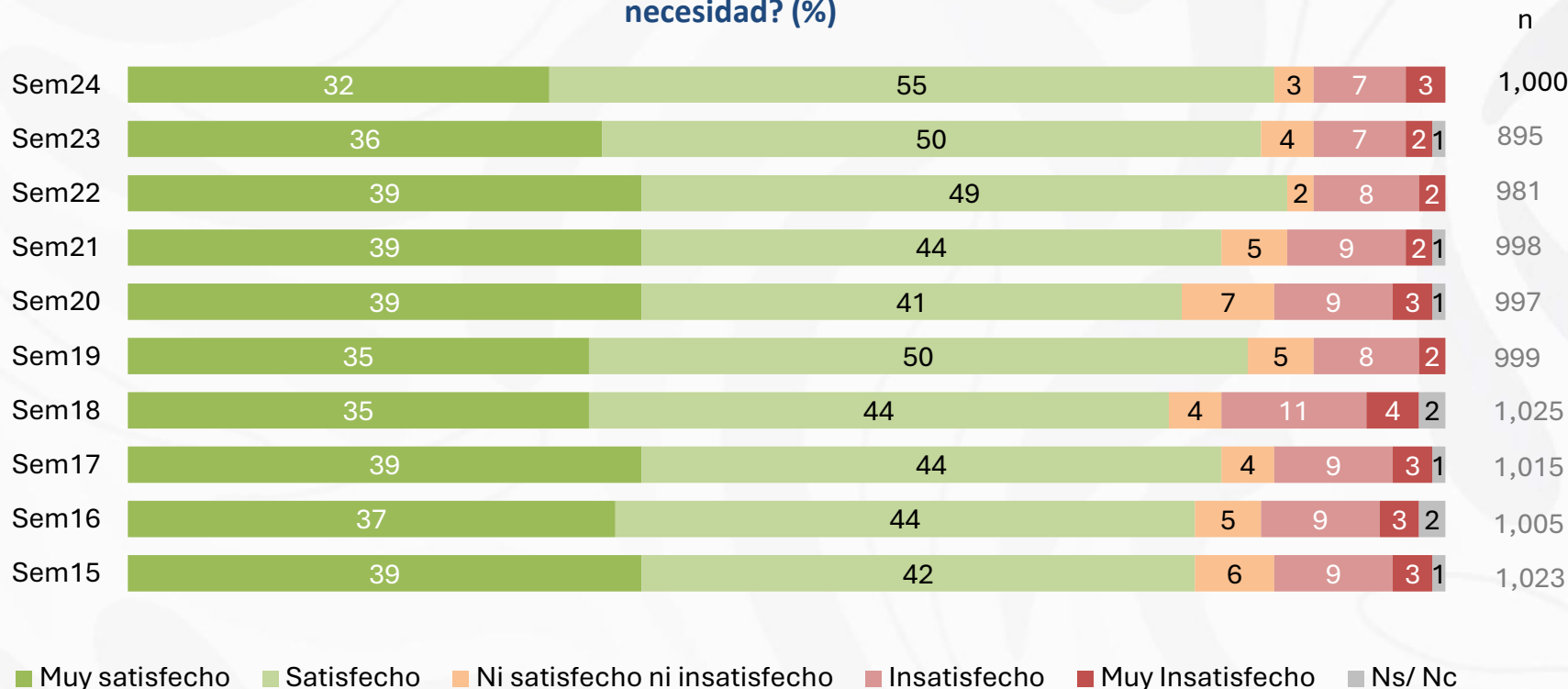


2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Satisfacción con la solución

87 % de las personas usuarias se declaró satisfecho o muy satisfecho con la solución recibida, situándose por encima del histórico general (81%). Sin embargo, se observa una disminución importante de personas "muy satisfechas", siendo el porcentaje más bajo en 10 semanas. Por otro lado, solo una de cada diez personas reportó algún grado de insatisfacción (10 %).

¿Qué tan satisfecho está con la respuesta o solución que le dieron en la oficina del Infonavit a su necesidad? (%)





Gobierno de
México



H. Sociodemográficos



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Perfil preliminar del trabajador



En la semana 24, el perfil de personas que acudieron al Cesi se distribuyó de la siguiente manera: 57 % fueron hombres y 41 % mujeres. El rango de edad con mayor representación fue el de 40 a 54 años (38 %), seguido de 30 a 39 años (32 %). En cuanto a la escolaridad, medio y superior fueron los niveles con mayor representatividad, con 37 % y 36 % respectivamente.

