Gobierno de México

INFONAVIT

Atención Cesi

Encuesta telefónica (vigésima tercera)
Reporte gráfico

julio 2025

2025 Año de La Mujer Indígena

Gobierno de México | INFONAVIT

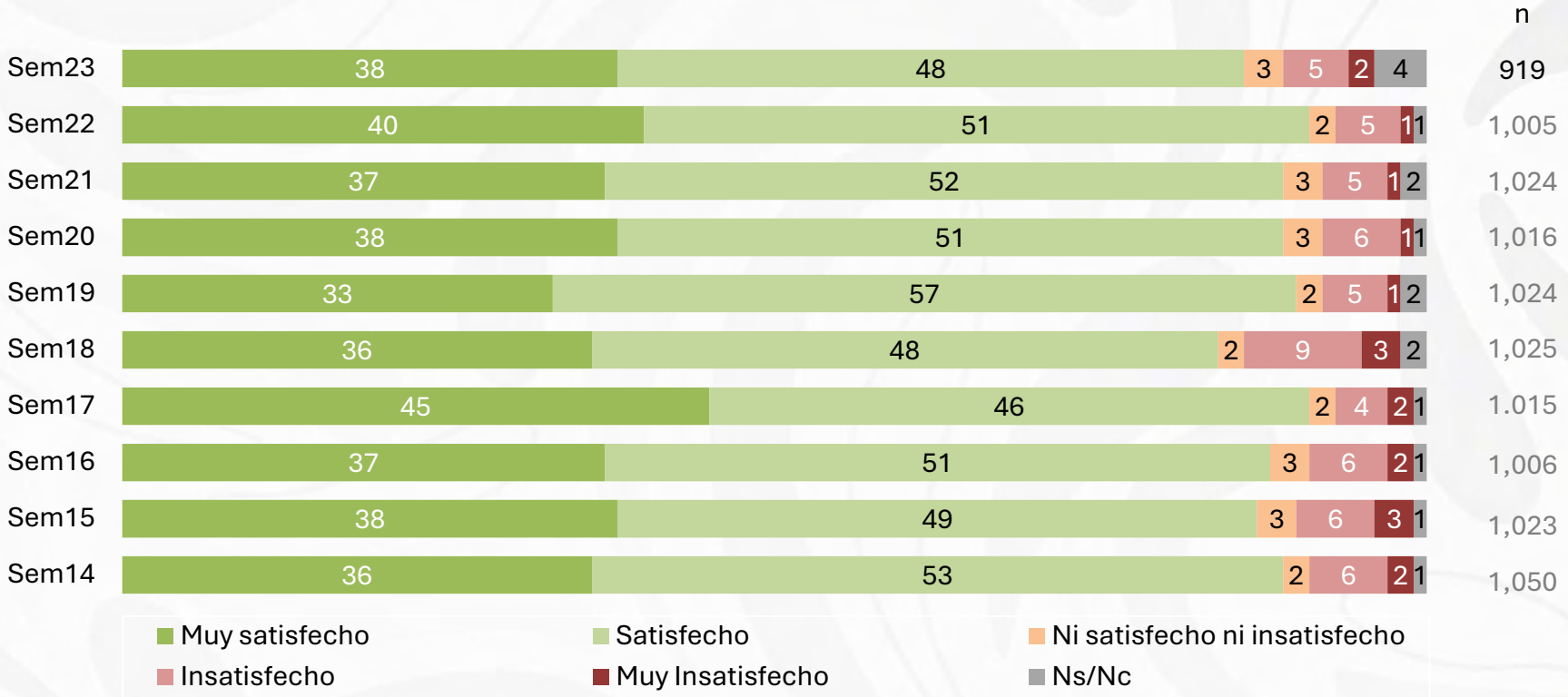
Resultados

2025
Año de
La Mujer
Indígena

Satisfacción con la visita al Cesi

En la semana 23, 86% de las personas usuarias se declararon satisfechas o muy satisfechas con su visita al Cesi. En contraste, el grado de insatisfacción subió un punto porcentual respecto a la semana anterior, pasando del 6 % al 7 %.

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



n = Número de casos

Gobierno de México | INFONAVIT

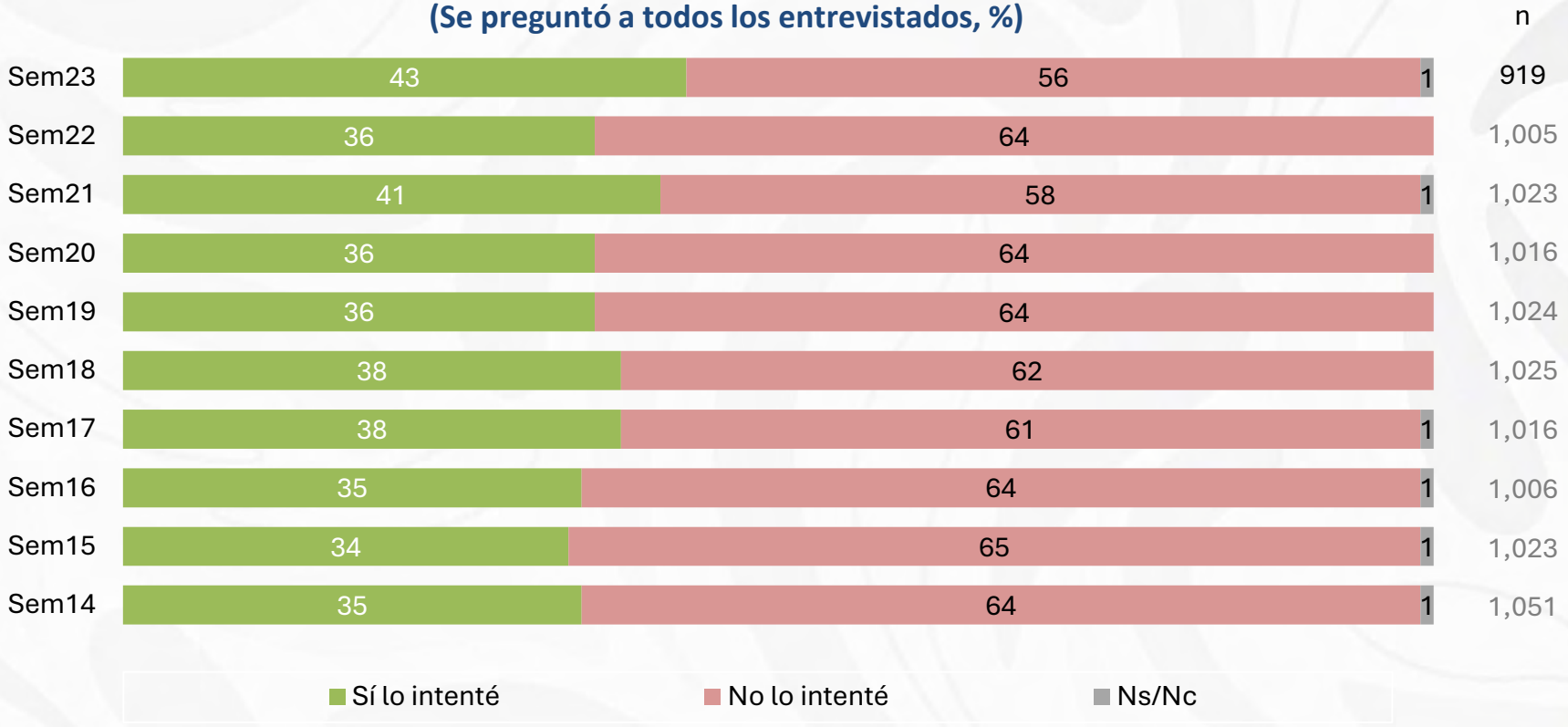
B. Proceso de cita (Cesi)

2025 Año de La Mujer Indígena

Intentos infructuosos de obtener una cita

En la semana 23, el 43 % de las personas usuarias intentó obtener una cita antes de acudir al CESI, lo que representa un aumento de siete puntos porcentuales respecto a la semana anterior. Por su parte, la mayoría (56 %) no realizó ningún intento de agendar cita.

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



n = Número de casos

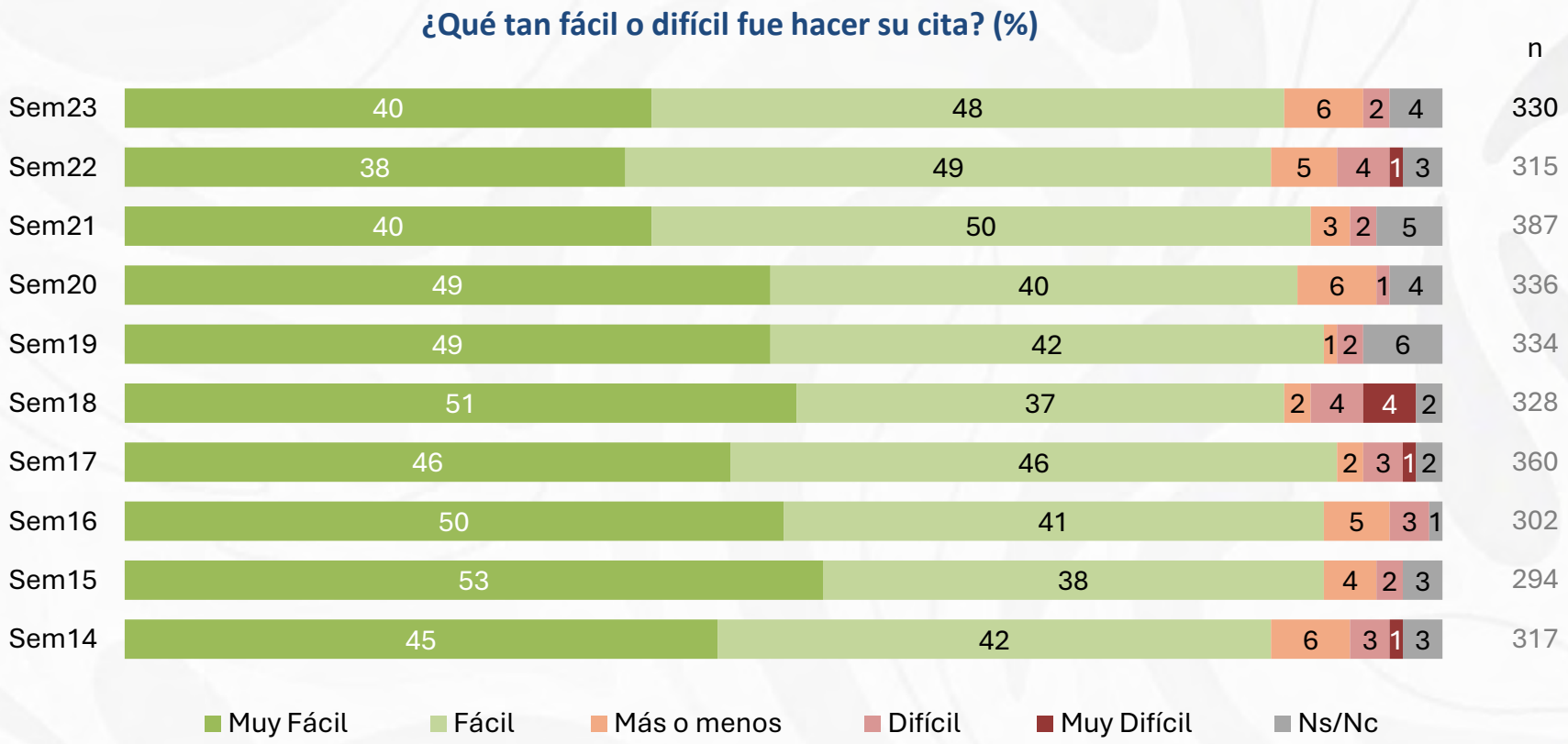
Éxito para agendar cita

En la semana 23, el 83 % de las personas que intentaron obtener una cita logró agendarla, manteniéndose igual a la semana anterior, se mantiene la tendencia positiva observada en las últimas mediciones. En contraste, solo el 17 % no logró agendar cita.

n = Número de casos

Facilidad para agendar una cita

En la semana 23, el 88 % de las personas que lograron agendar su cita consideró que fue fácil o muy fácil hacerlo. Solo 6 % calificó el proceso como difícil.

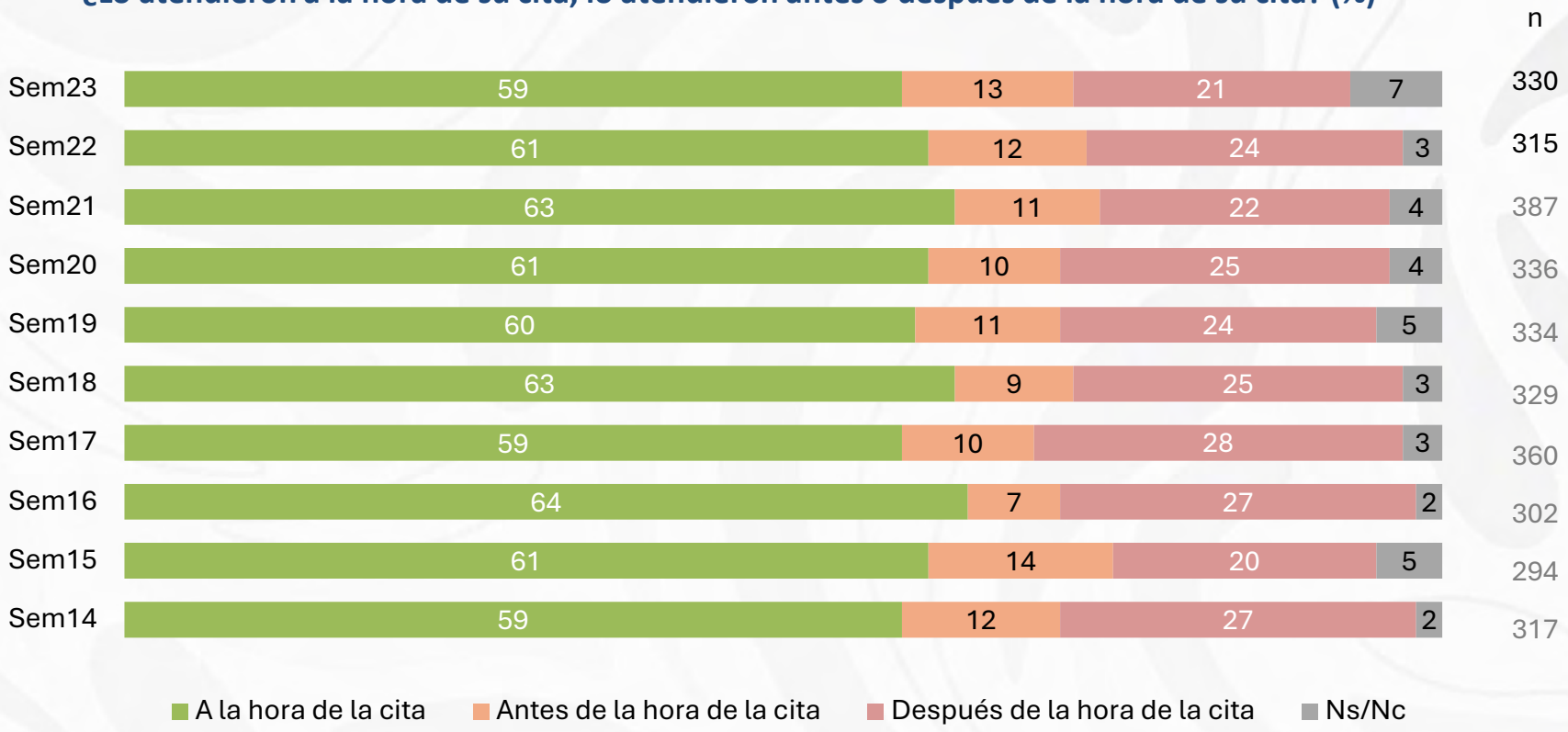


n = Número de casos

Puntualidad de la atención

En la semana 23, seis de cada 10 personas usuarias (59 %) fue atendido puntualmente a la hora programada, dos puntos porcentuales menos que la semana previa. El 13 % recibió atención antes de su cita y el 21 % restante después de la hora programada.

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

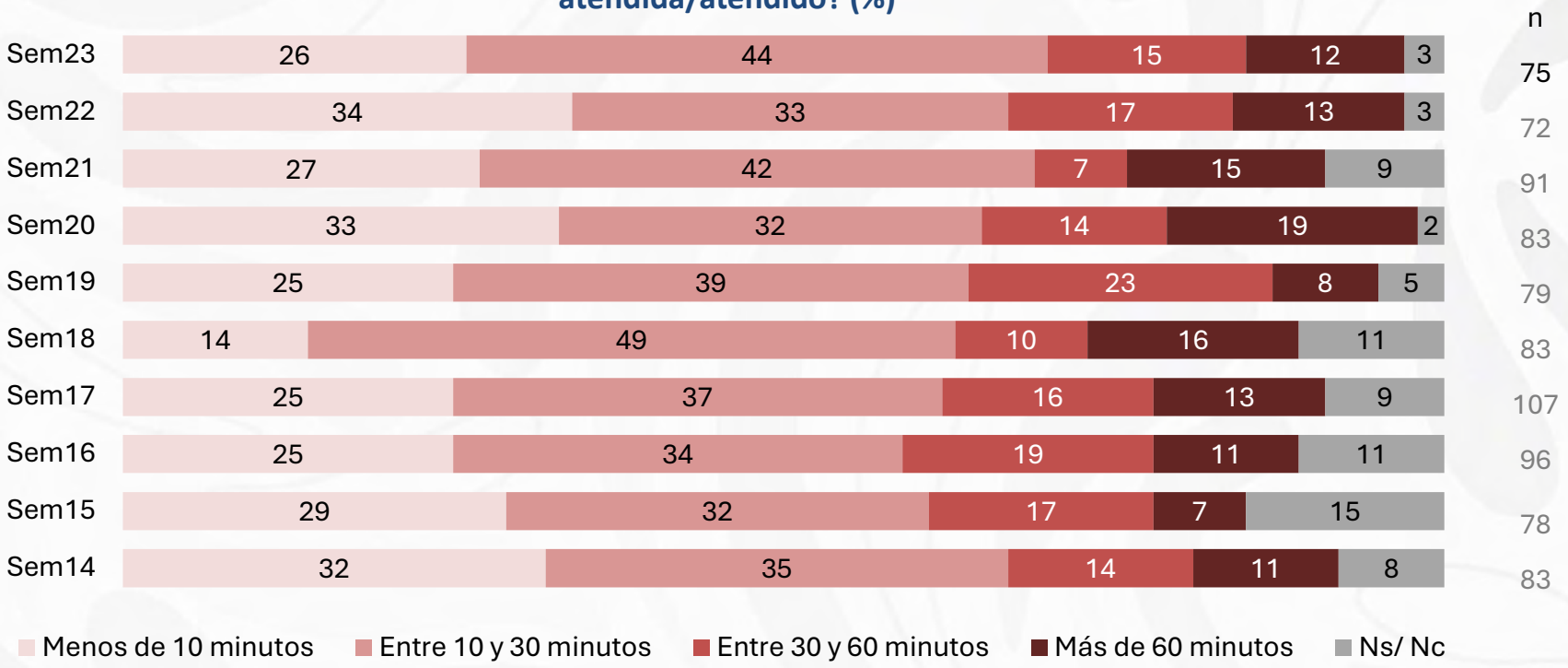


n = Número de casos

Tiempo de espera para recibir la atención y primer contacto

El 70 % de las personas que no fueron atendidas puntualmente esperó un máximo de 30 minutos, mientras que un 12 % indico que haber esperado 60 minutos o más.

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



n = Número de casos

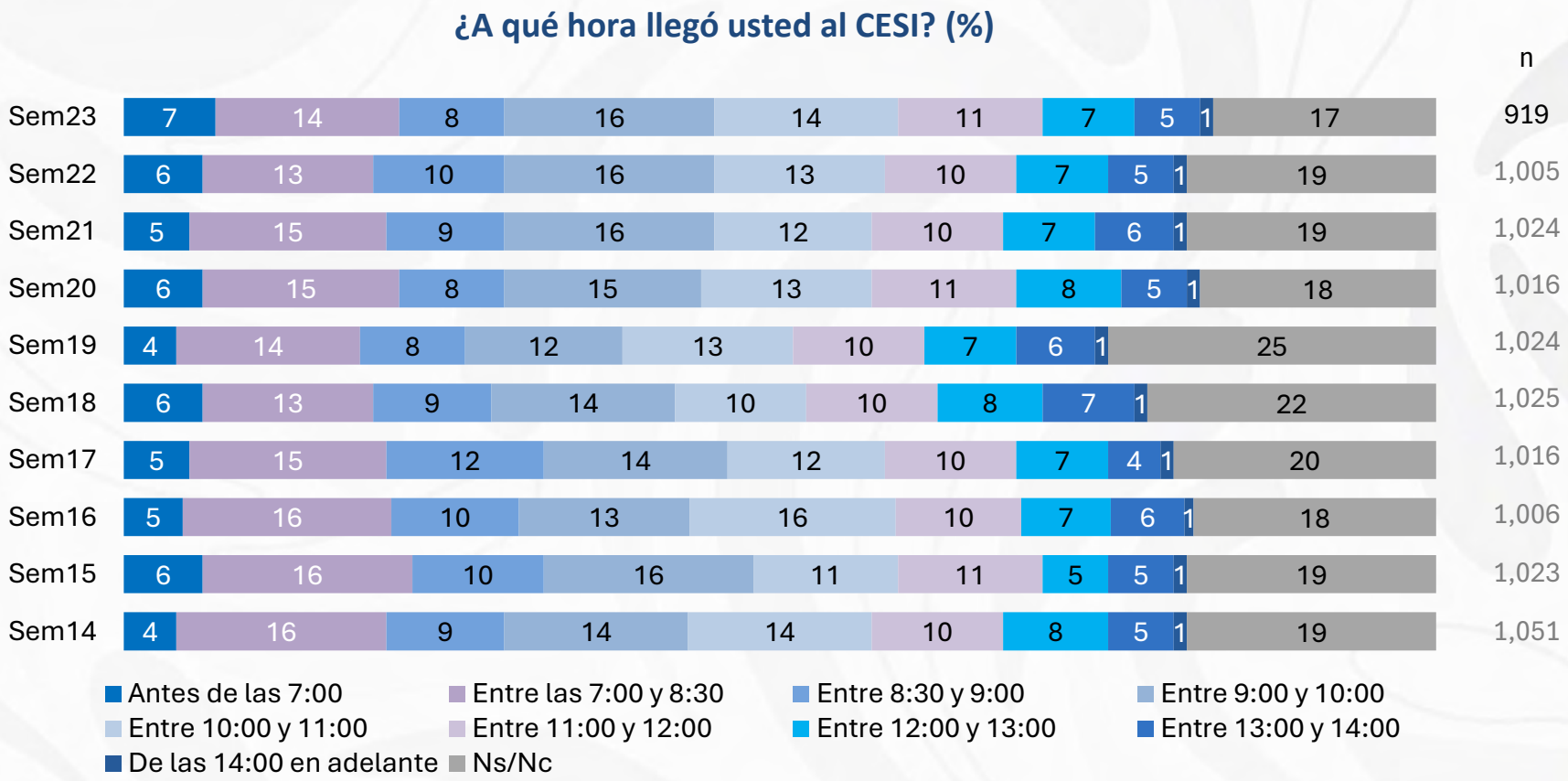
Gobierno de México | INFONAVIT

C. Primer contacto y gestor

2025 Año de La Mujer Indígena

Hora de llegada al Cesi

Los horarios de mayor afluencia en los CESI se concentraron entre las 9:00 y las 10:00 a.m., con el 16 % de las menciones, seguidos de los periodos de 7:00 a 8:30 a.m. y de 10:00 a 11:00 a.m., con 14 % cada uno.

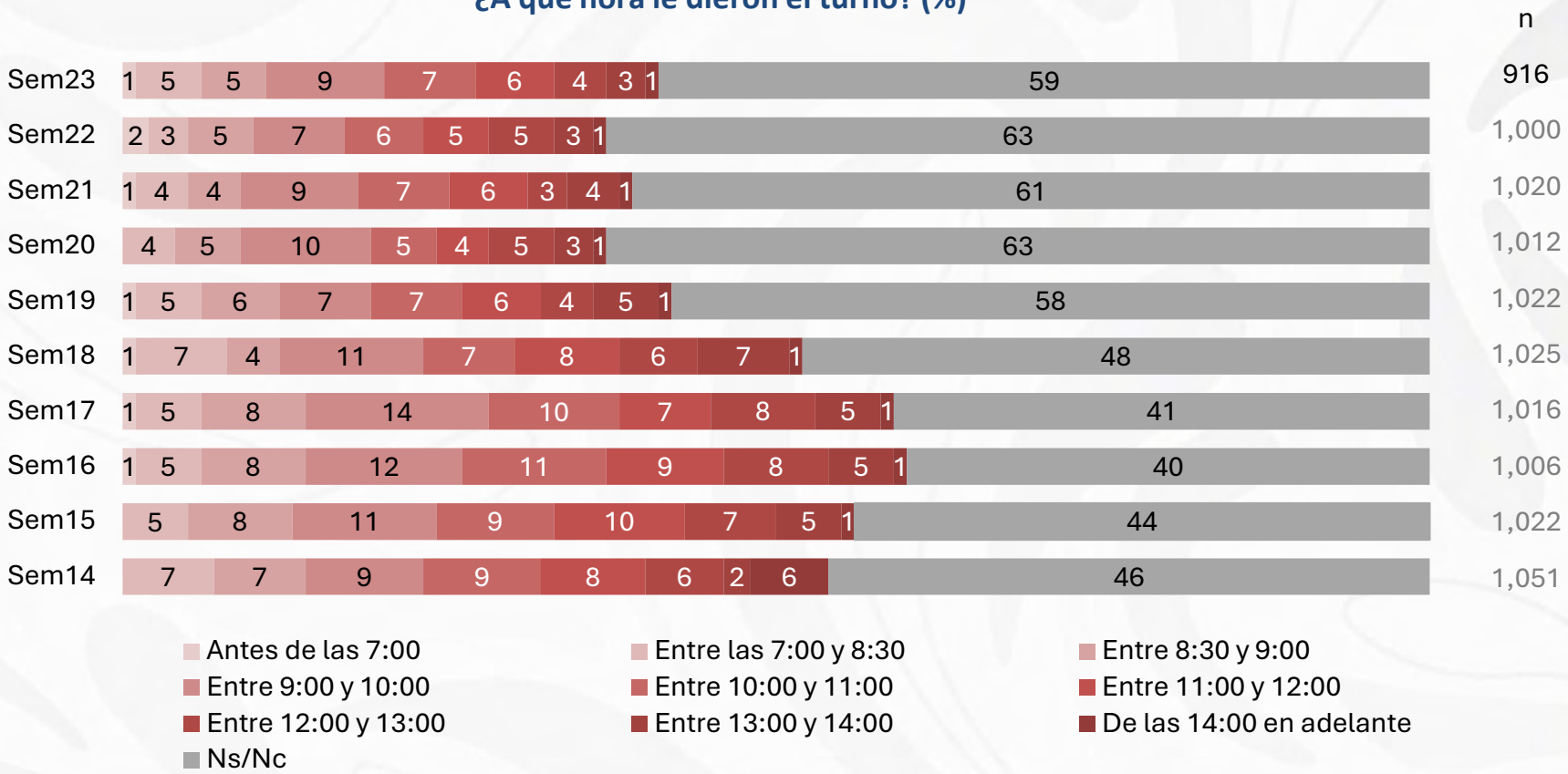


n = Número de casos

Horarios de asignación de turnos

El horario más frecuente para la asignación de turnos fue entre las 9:00 y las 10:00 a.m., con el 9 % de las menciones, seguido del periodo de 10:00 a 11:00 a.m., con 7 %. El horario de 11:00 a 12:00 a.m, concentraron el 6 %. Sin embargo, destaca que seis de cada 10 personas (59 %) no recordaron el horario en que les fue asignado su turno.

¿A qué hora le dieron el turno? (%)

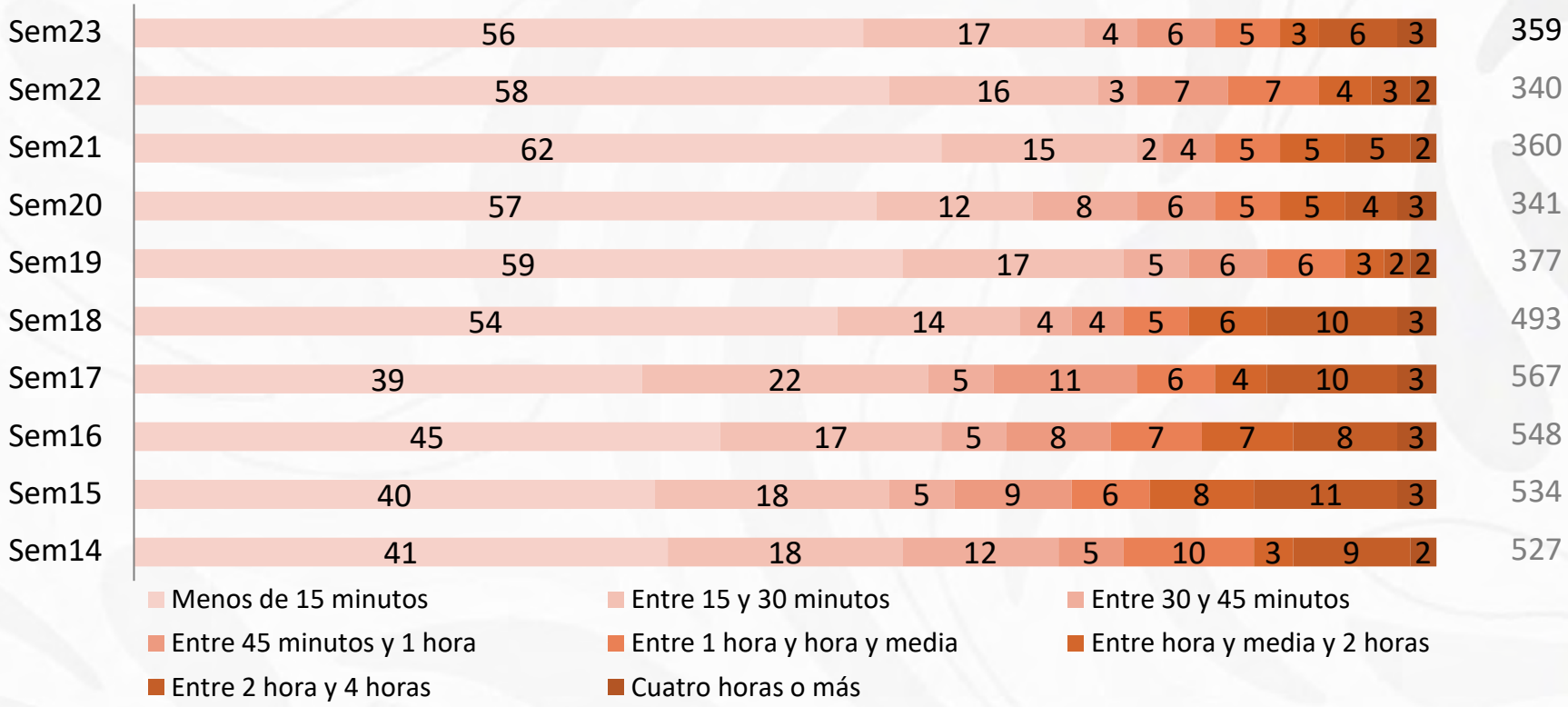


n = Número de casos

Tiempo que transcurre para recibir el turno

En la semana 23, el 56 % de las personas usuarias recibió su turno en menos de 15 minutos. Le siguieron quienes esperaron entre 15 y 30 minutos (17 %), mientras quien esperó entre 45 minutos y una hora, y entre dos y cuatro horas antes de ser atendido, con 6% cada una.

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

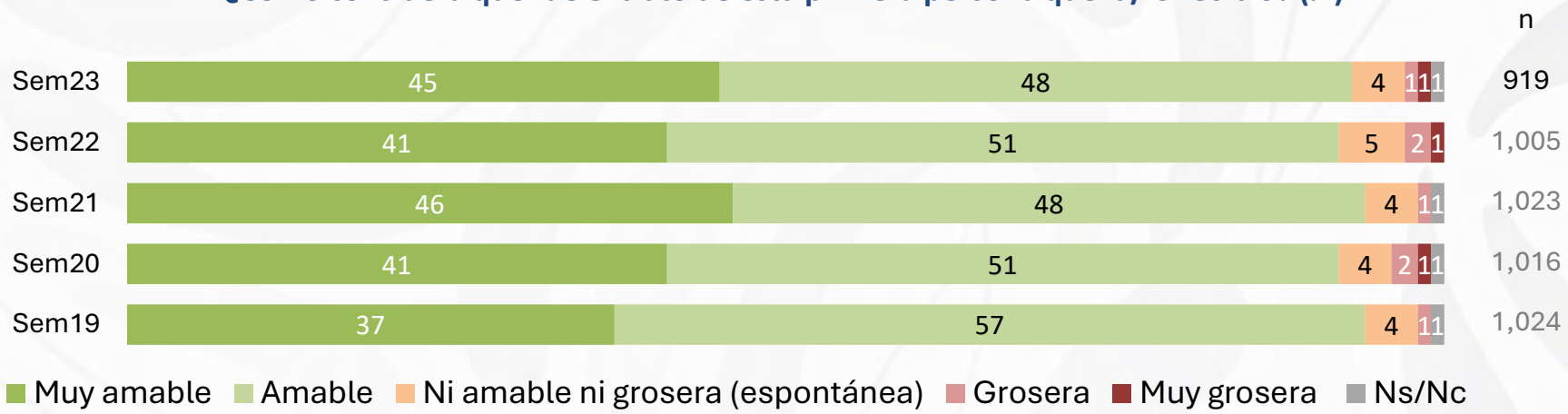


n = Número de casos

Calidad del trato recibido

En la semana 23, nueve de cada 10 personas usuarias (93 %) reportaron haber recibido un trato amable (48 %) o muy amable (45 %) de la primera persona que les atendió en el Cesi. En contraste, solo el 2 % señaló haber recibido un trato grosero o muy grosero.

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



n = Número de casos

Gobierno de México | INFONAVIT

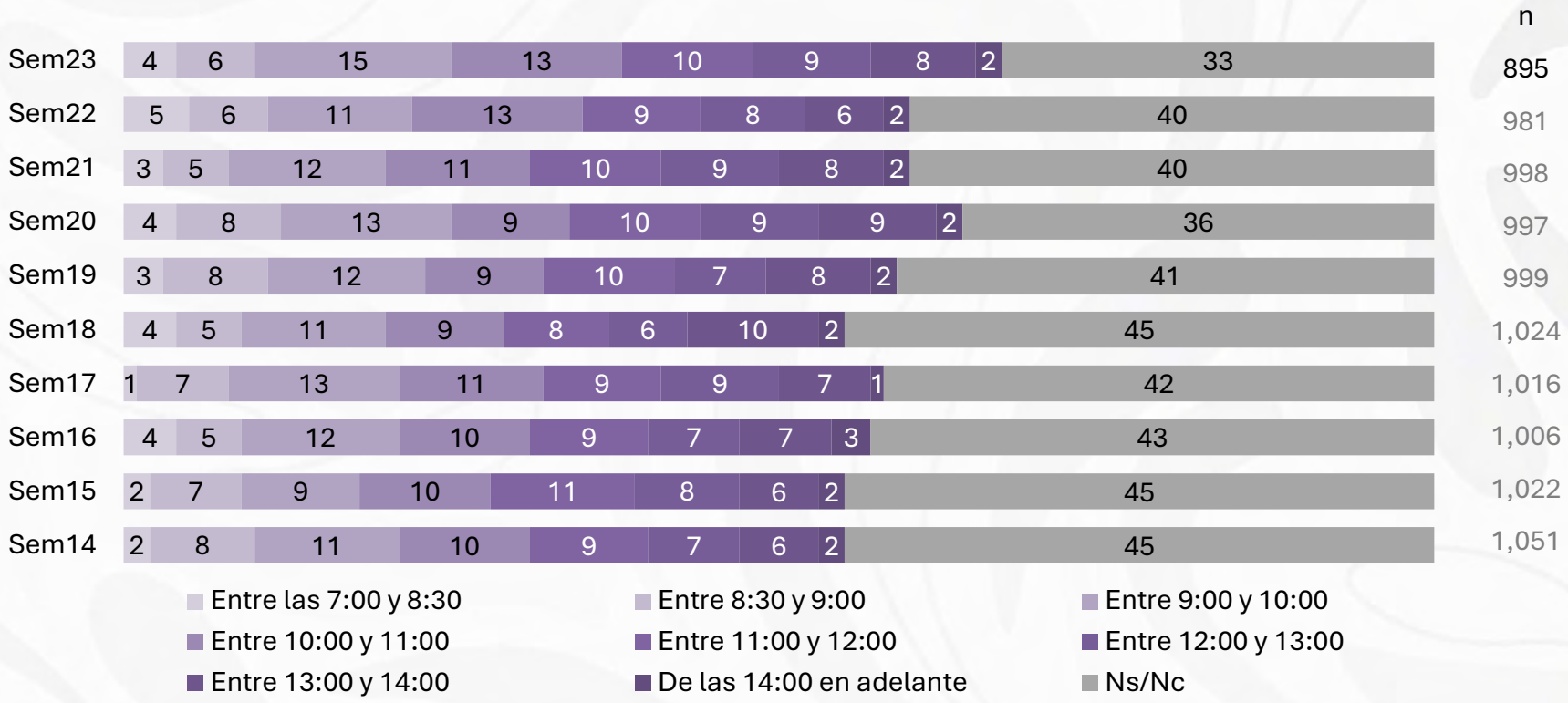
D. Atención de asesor

2025 Año de La Mujer Indígena

Horario de inicio de la atención

Durante la semana 23, la mayor parte de las atenciones inició entre las 09:00 y 10:00 horas (15 %), seguida del horario de las 10:00 a 11:00 horas (13 %) y de las 11:00 a 12:00 horas (10 %). Es relevante que una tercera parte de las personas usuarias no recordaron con precisión la hora en que comenzó su atención.

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

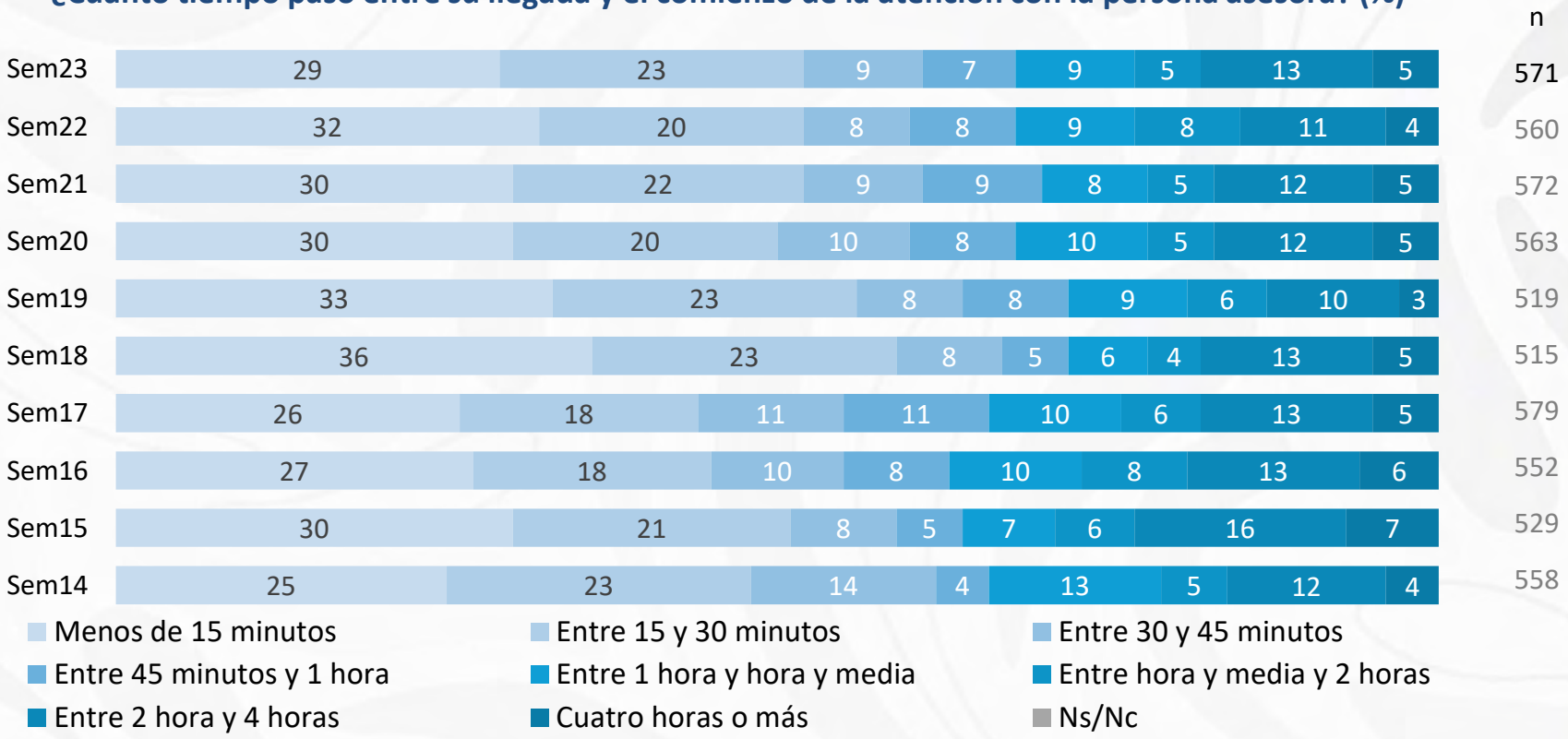


n = Número de casos

Tiempo que transcurre para recibir atención

En la semana 23, el 52 % de las personas usuarias fue en 30 minutos o menos, mientras que un 30 % esperó hasta dos horas y un18 % afirmó haber esperado más de dos horas para recibir atención.

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

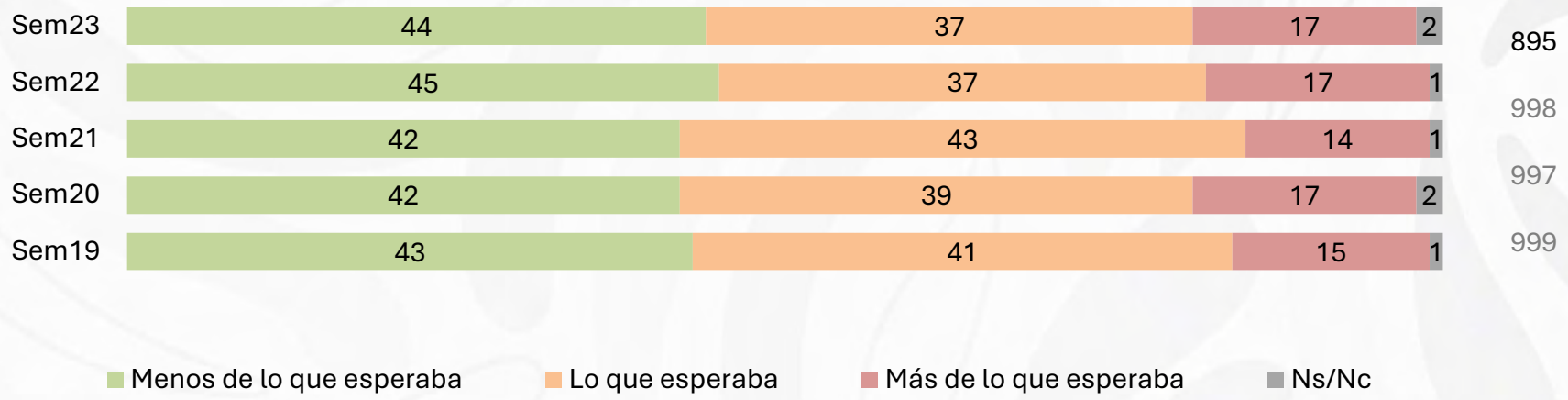


n = Número de casos

Percepción del tiempo de espera

No se registraron cambios significativos con respecto al levantamiento de la semana anterior. El 81 % de las personas encuestadas señaló que el tiempo de espera para recibir atención fue menor o igual a lo que tenían previsto. En contraste, 17 % 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? (%)

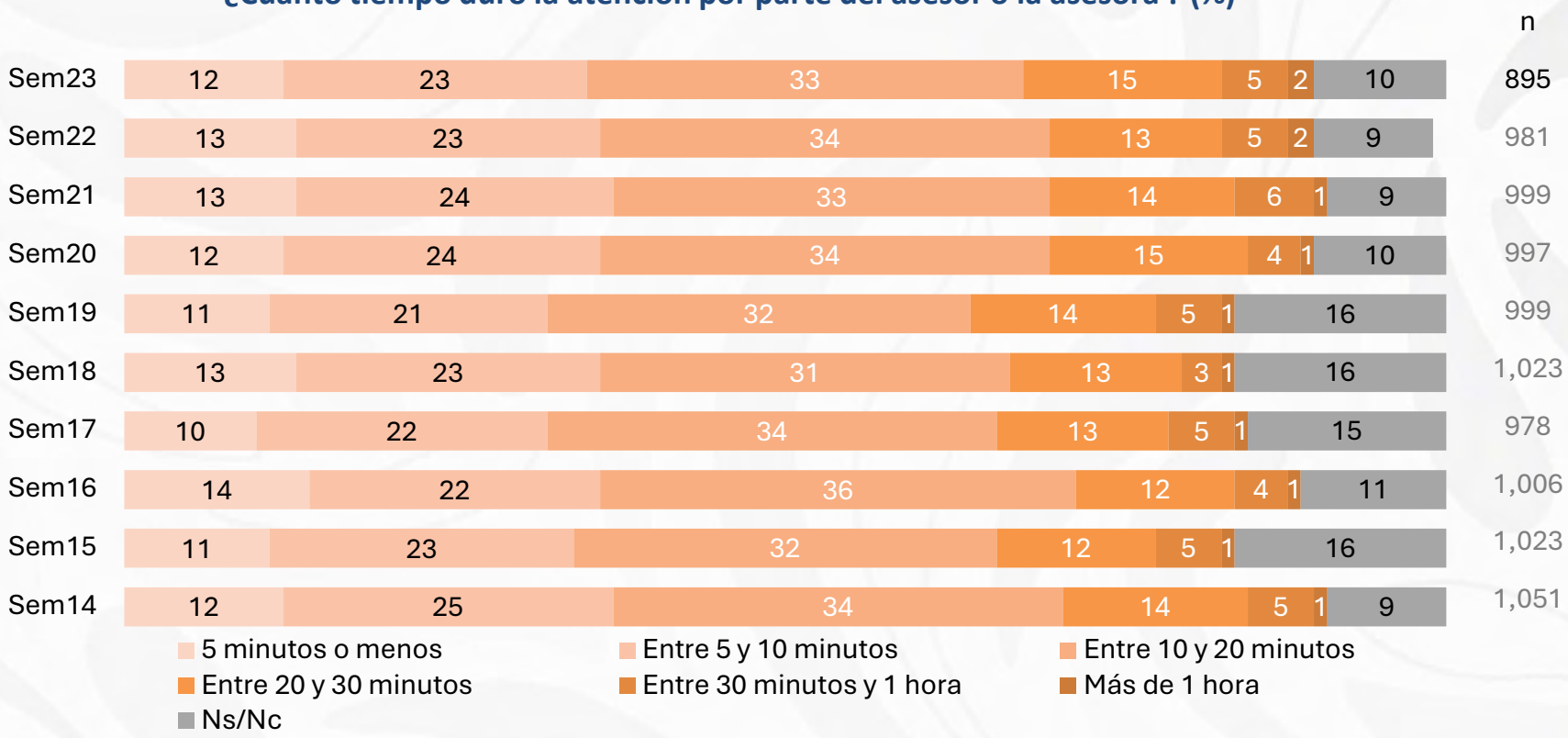


n = Número de casos

Duración de la asesoría

La mayoría de las personas usuarias reportó que la asesoría tuvo una duración de entre 10 y 20 minutos (33 %). En conjunto, el 35 % indicó que la atención fue de menos de 10 minutos: 12 % la estimó en cinco minutos o menos y 24 % entre cinco y diez minutos. En contraste, el 15 % calculó una duración de entre 20 y 30 minutos, y solo el 7 % señaló que su atención tomó entre 30 minutos y más de una hora.

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

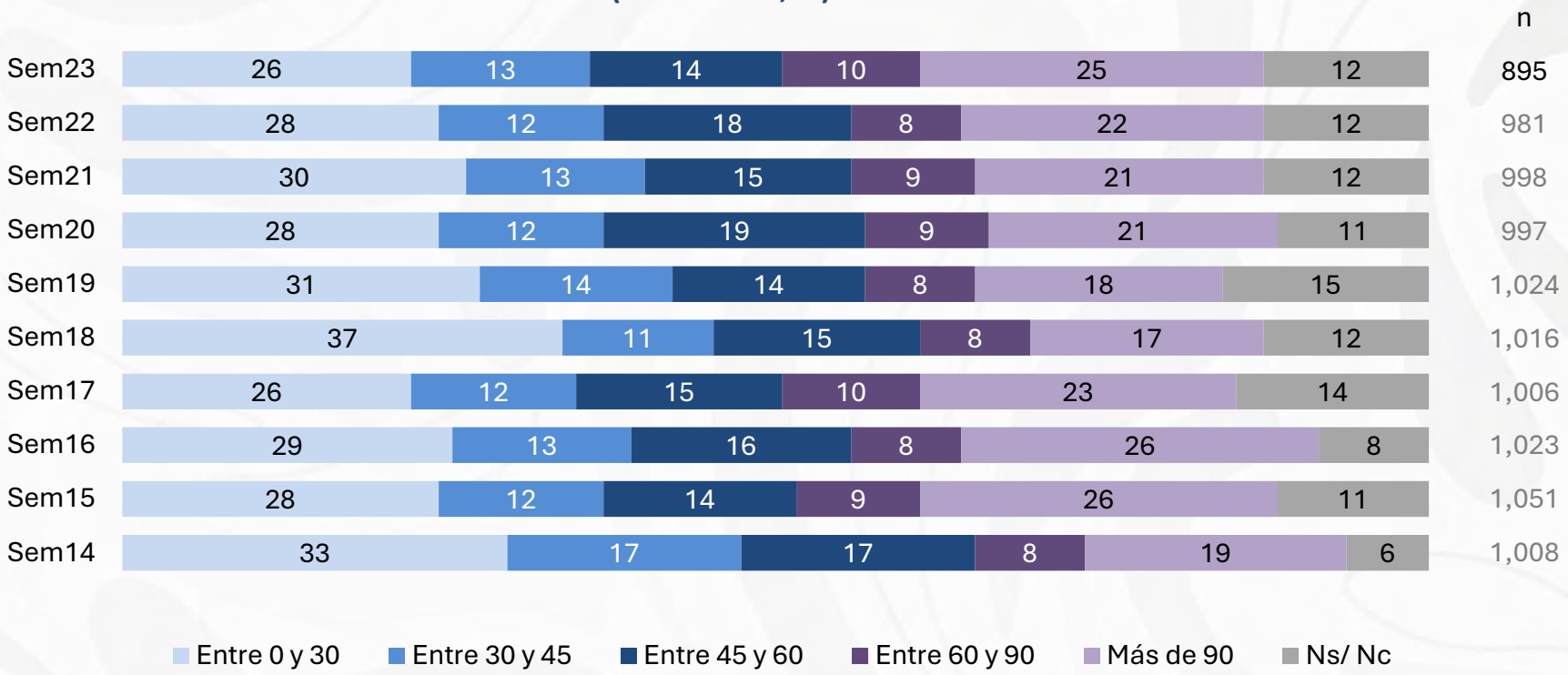


n = Número de casos

Duración de la visita (Pregunta directa)

En la semana 23, el 39 % de las personas indicó que su visita concluyó en un máximo de 45 minutos. En contraste, una de cada cuatro (25 %) reportó haber permanecido en el Cesi por más de una hora y media.

¿Cuánto tiempo duró su visita a la oficina del Infonavit desde que llegó hasta que concluyó su trámite? (en minutos, %)

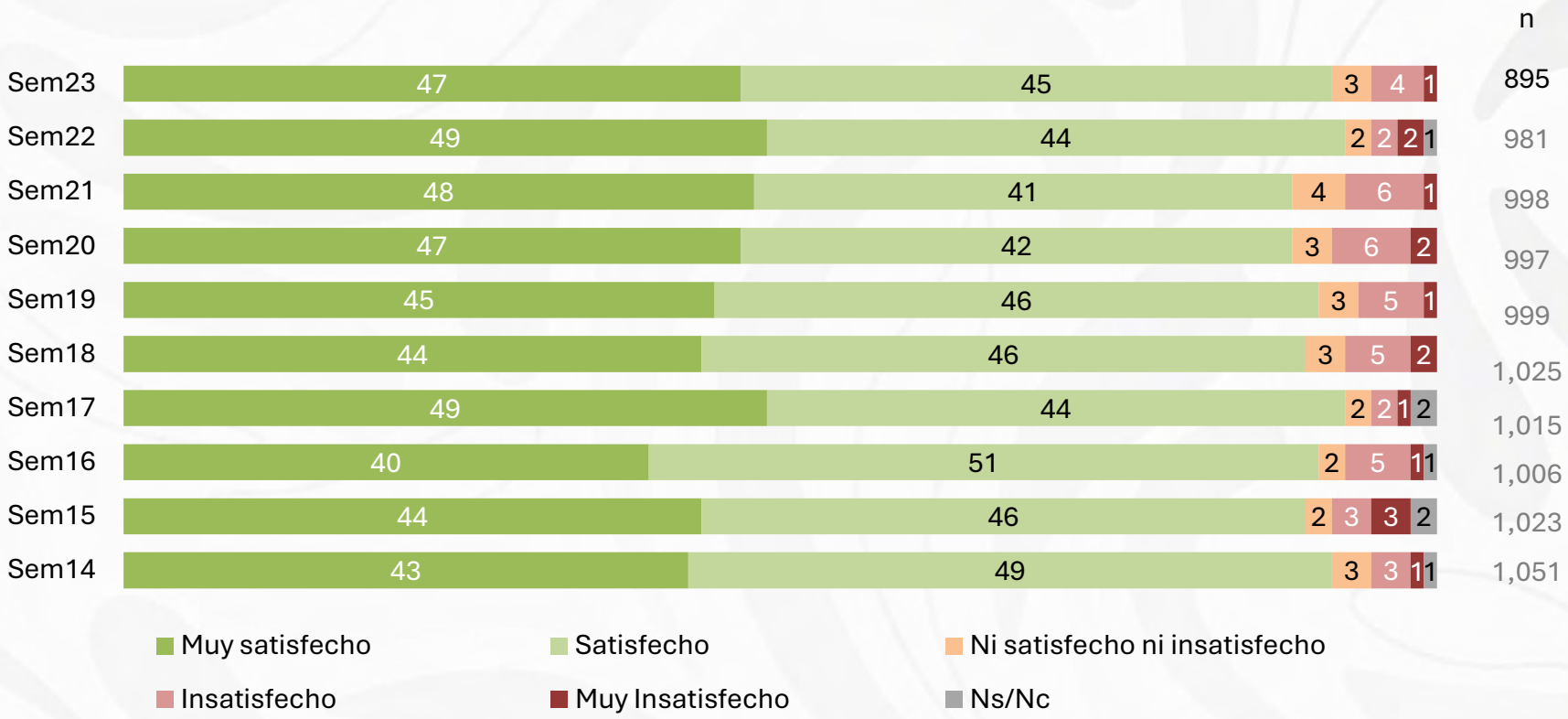


n = Número de casos

Satisfacción con la atención del asesor

Esta semana, nueve de cada 10 personas usuarias (92 %) se declararon satisfechas o muy satisfechas con la atención recibida por parte de la o el asesor del Cesi. La proporción de personas que reportó algún nivel de insatisfacción se ubicó en 5 %.

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



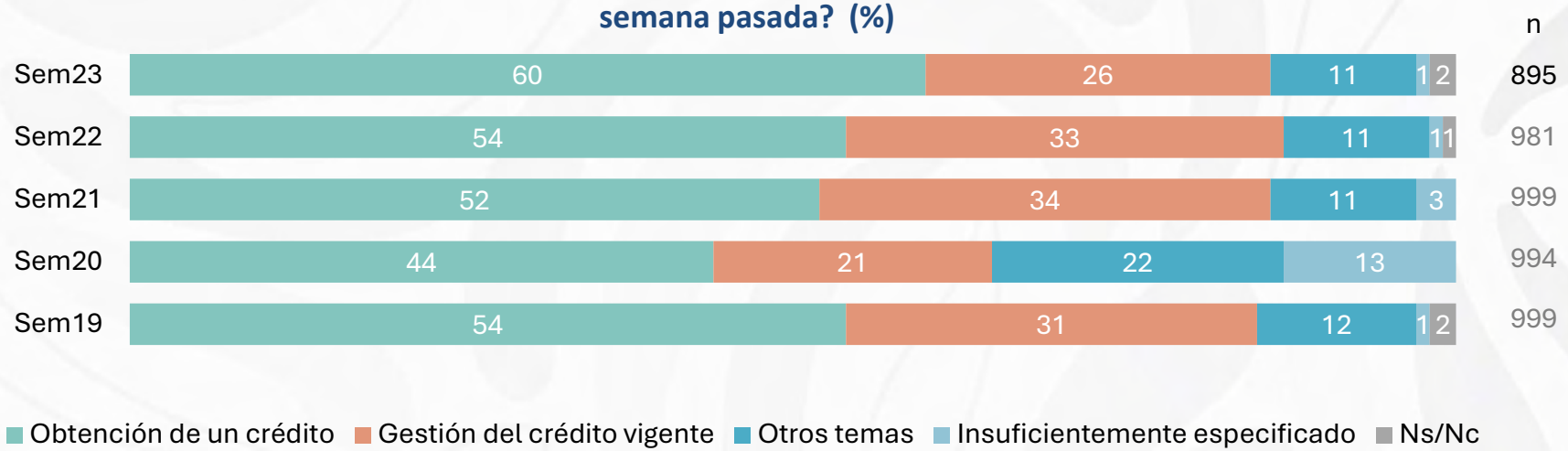
n = Número de casos

E. Motivo de la visita al Cesi

Motivo de la visita

El motivo principal de visita a las oficinas del Infonavit fue la atención a temas de crédito, señalado por el 60 % de las personas usuarias. Una cuarta parte (26 %) acudió para realizar gestiones relacionadas con su crédito vigente, mientras que el 11 % 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? (%)



n = Número de casos

Gobierno de México | INFONAVIT

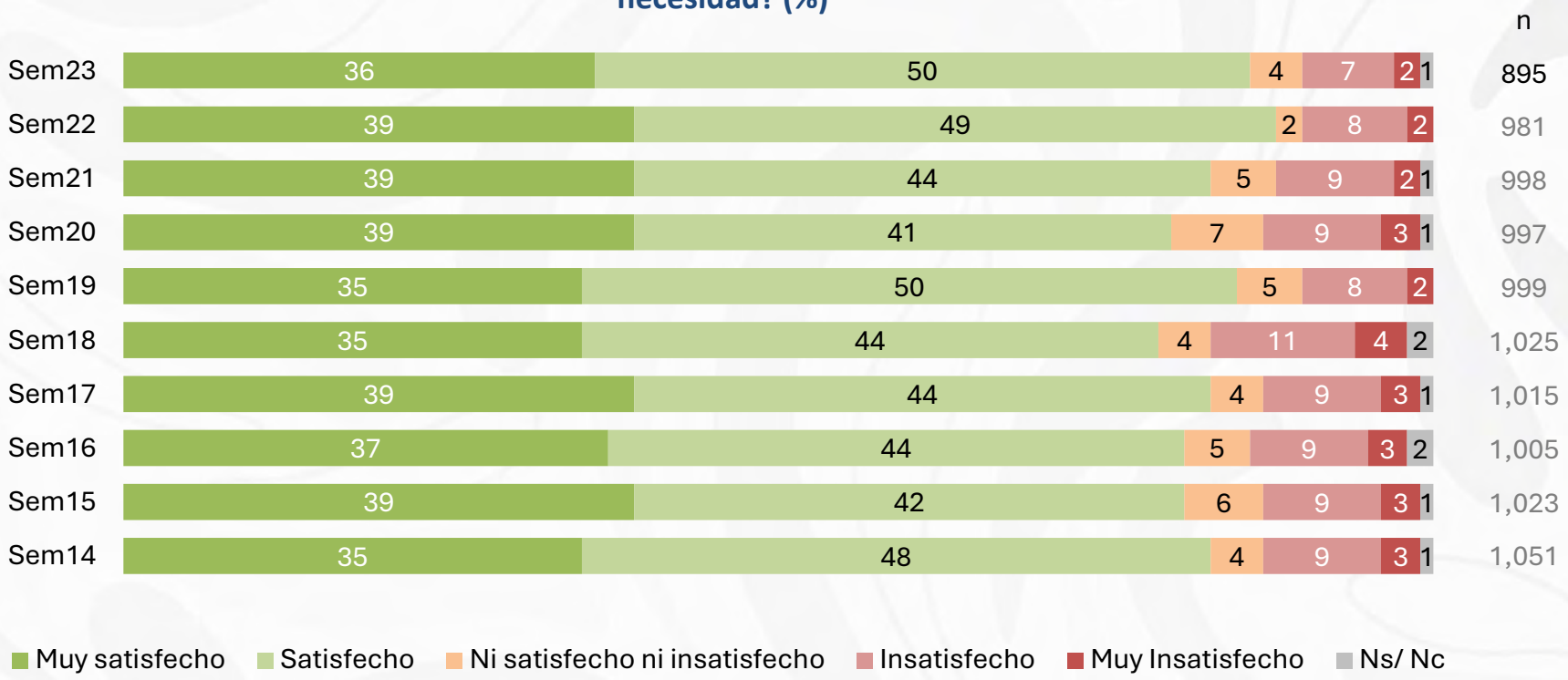
G. Experiencia de la visita

2025 Año de La Mujer Indígena

Satisfacción con la solución

El 86 % de la derechohabiencia se declara satisfecha o muy satisfecha con la solución recibida. En contraste, el 9 % reportó algún grado de insatisfacción con la solución recibida.

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



n = Número de casos

Gobierno de México | INFONAVIT

H. Sociodemográficos

2025 Año de La Mujer Indígena

Perfil preliminar del trabajador

En la semana 23, la proporción de personas que acudieron al Cesi fue de 57 % hombres y 42 % mujeres. La mayoría se encuentra en el rango de edad de 40 a 54 años (34 %). En cuanto al nivel de escolaridad, la mayor parte reportó contar con estudios de nivel superior (34 %), seguido de media superior (29 %) y básico (26 %).

	Sem23 %
Hombre	57
Mujer	42
No binario / Prefiere no responder	0
Nc	1
Total	100
N	919

	Sem23 %
Hasta 29 años	10
30 a 39 años	27
40 a 54 años	34
55 años y más	17
Ns/Nc	12
Total	100
n	919

	Sem23 %
Sin escolaridad	0
Nivel básico	26
Nivel medio	29
Nivel superior	34
Ns/Nc	11
Total	100
n	919

n = Número de casos