



Tracking
Derechohabientes
Encuesta telefónica

Marzo 2022

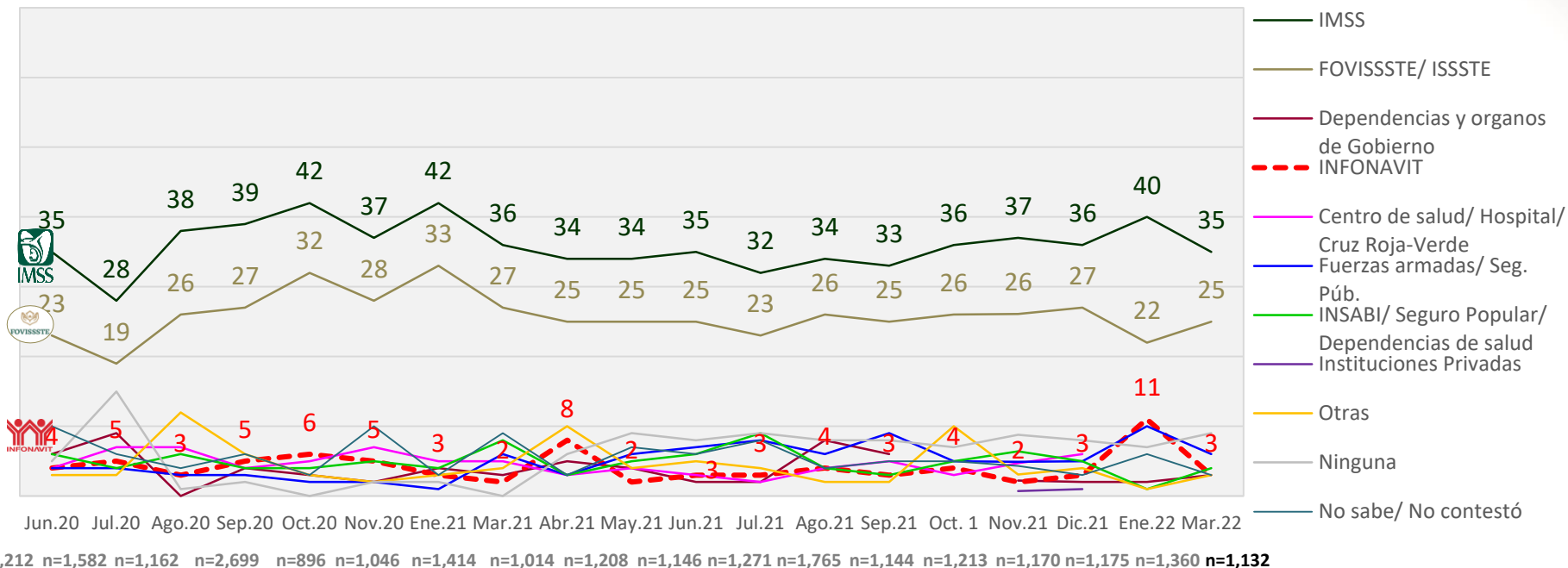
I. CONOCIMIENTO Y OPINIÓN DEL FONAVIT

Recordación de instituciones públicas de seguridad social

Suma de tres menciones



Instituciones públicas de seguridad social
(Porcentaje)



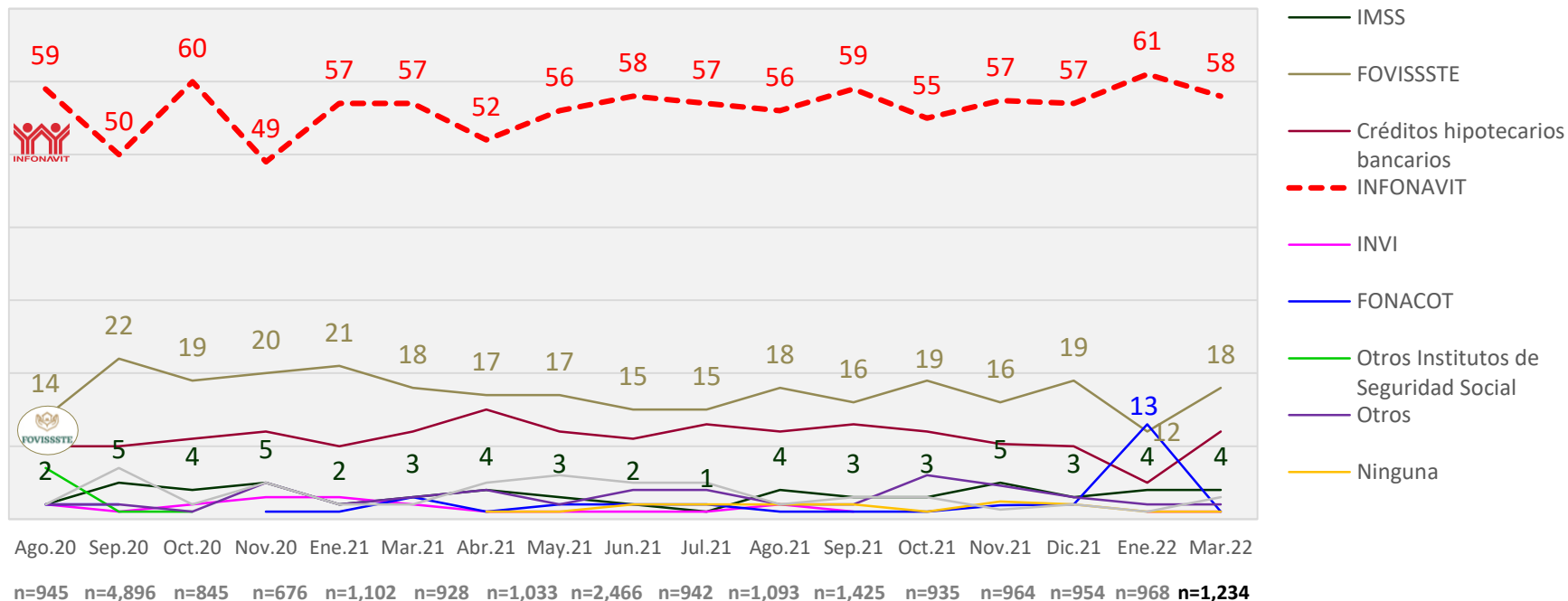
n = Número de casos

Preg. 2.1 Hablando de instituciones públicas de seguridad social, ¿cuáles le vienen a la mente?, ¿Cuál otra?

Recordación de instituciones de crédito

Suma de tres menciones

Instituciones que dan crédito para comprar viviendas
(Porcentaje)



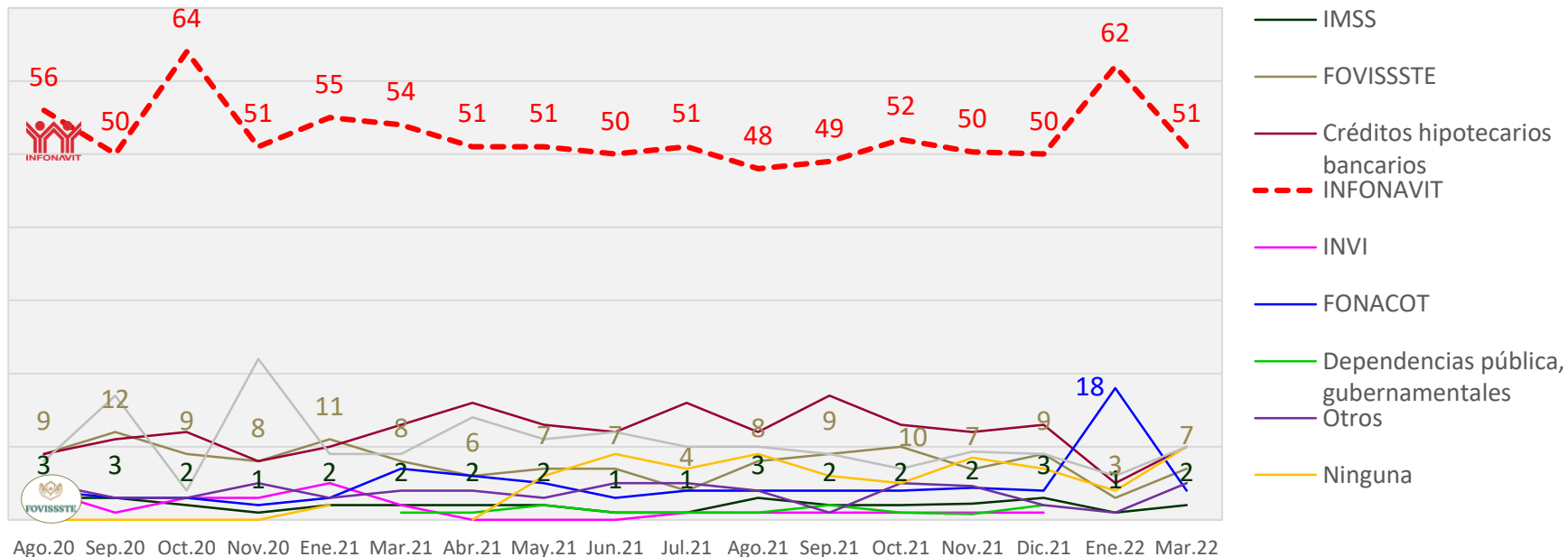
n = Número de casos

Preg. 2.2 ¿Cuáles son las instituciones que otorgan créditos para adquirir una vivienda que le vienen primero a la mente?

Recordación de instituciones de créditos

Suma de tres menciones

Instituciones que dan crédito para ampliar o remodelar la vivienda
(Porcentaje)



Casos n=732 n=686 n=2,075 n=862 n=930 n=777 n=918 n=2,103 n=804 n=959 n=1,245 n=976 n=866 n= 833 n=845 **n=1,160**

n = Número de casos

Preg. 2.3 ¿Y cuáles son las instituciones que otorgan créditos para ampliar o remodelar una vivienda que le vienen primero a la mente?

Conocimiento y opinión del Infonavit

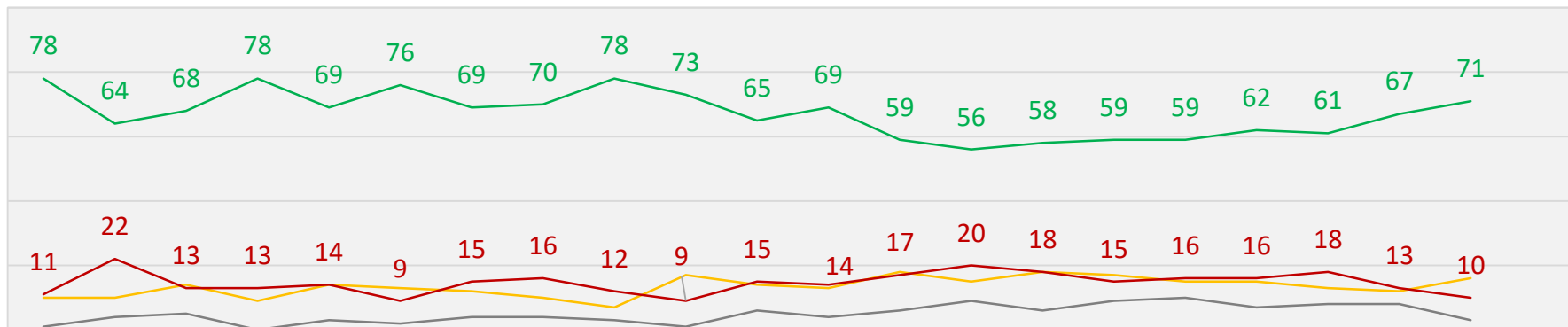


(Porcentaje)

% Sí
conoce

	91	97	97	96	98	99	99	98	91	99	100	99	99	99	100	100	99	99	99	99	97	
Casos	n=2,506	n=607	n=663	n=1,264	n=613	n=600	n=1,460	n=600	n=600	n=705	n=587	n=602	n=1,503	n=600	n=689	n=900	n=600	n=602	n=604	n=603	n=823	

% Opinión



Feb.20 Abr.20 May.20 Jun.20 Jul.20 Ago.20 Sep.20 Oct.20 Nov.20 Ene.21 Mar.21 Abr.21 May.21 Jun.21 Jul.21 Ago.21 Sep.21 Oct.21 Nov.21 Dic.21 Ene.22

GAP=67 GAP=42 GAP=55 GAP=65 GAP=55 GAP=67 GAP=54 GAP=54 GAP=66 GAP=64 GAP=50 GAP=55 GAP=42 GAP=36 GAP=40 GAP=44 GAP=43 GAP=46 GAP=43 GAP=54 GAP=61

n=2,257 n=595 n=641 n=1,208 n=547 n=595 n=1,453 n=595 n=595 n=703 n=587 n=597 n=1,497 n=598 n=689 n=900 n=599 n=598 n=602 n=301 n=801

— Muy buena/Buena — Ni buena ni mala — Muy mala/Mala — Ns/Nc

Preg. 2.4 ¿Usted conoce o ha oído hablar del Infonavit?

Preg.2.5 En términos generales, ¿la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?

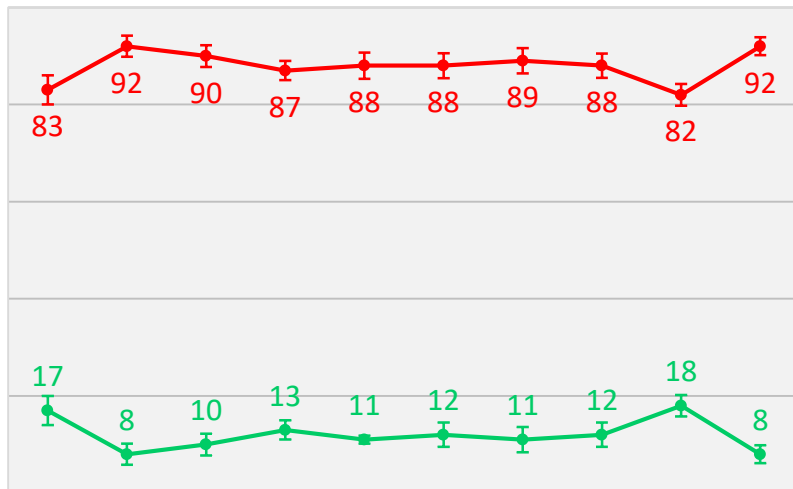
II. CONTACTO CON EL FONAVIT Y CONOCIMIENTO DE FONAVIT FÁCIL

Contacto establecido con el Infonavit

Último mes



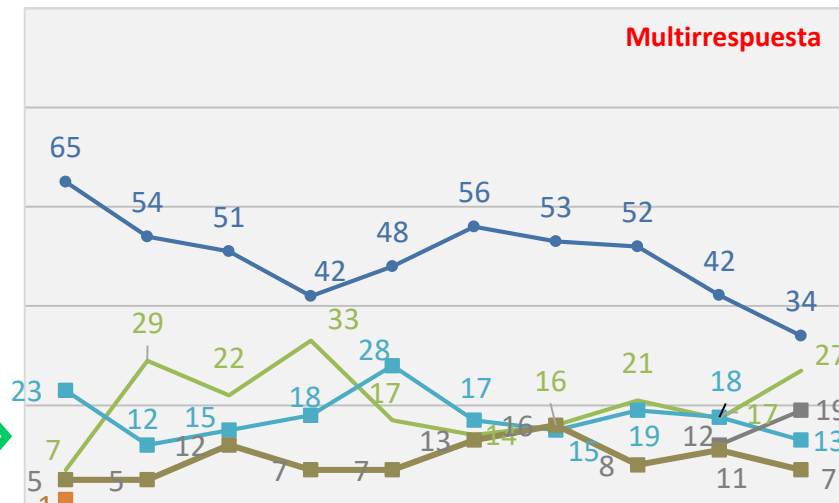
Contacto con Infonavit en el último mes
(Porcentaje)



Abr.21 Jun.21 Jul.21 Ago.21 Sep.21 Oct.21 Nov.21 Dic.21 Ene.22 Mar.22
n = 602 n=600 n=689 n=902 n=600 n= 602 n= 604 n=603 n=823 n=600

● Sí ● No

Medio de contacto utilizado
(Porcentaje)



Abr.21 Jun.21 Jul.21 Ago.21 Sep.21 Oct.21 Nov.21 Dic.21 Ene.22 Mar.22
n = 109 n= 41 n= 68 n= 110 n= 67 n=65 n= 61 n= 73 n=159 n=75

● MCI, App, Asistente virtual ● CESI
● Infonatel ● Infonavitfacil.mx
● Otros

Preg. 4.1 ¿En el último mes usted estableció contacto con el Infonavit para solicitar información, realizar o dar seguimiento a algún trámite?
Preg. 4.3 ¿Qué medio o medios de contacto utilizó?

Motivos para contactar con el Infonavit

Solo quien contactó al Infonavit en el último mes

Motivos para contactar (Porcentaje)

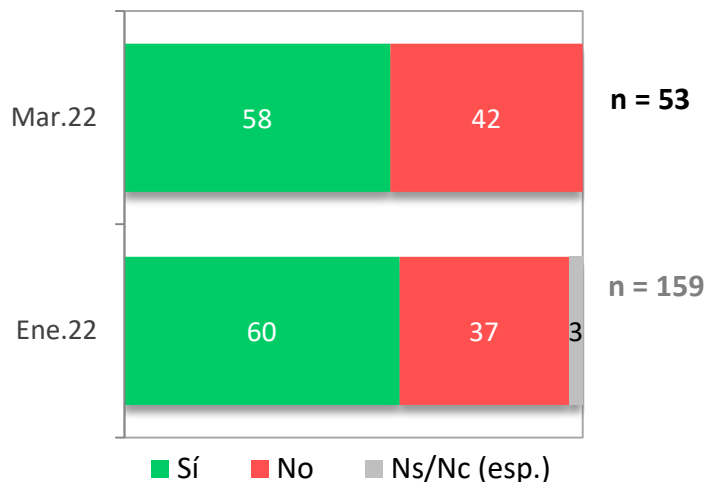
Motivos de contacto	Ago.21	Sep.21	Oct.21	Nov.21	Dic.21	Ene.22	Mar.22
Solicitar un crédito	29	17	19	29	31	27	21
Aclaración de crédito actual (monto o situación de los pagos)				7	15	29	20
Consultar los puntos que tiene	14	21	22	25	6	4	15
Pedir información de los créditos	10	15	15	13	7	13	14
Asuntos relacionados con el crédito que tiene (estado de cuenta)	15	24	11	6		11	12
Consultar los descuentos para terminar de pagar	3	4			13	4	6
Conocer el proceso de escrituración	1	7		4	1		4
Actualización de datos				3		2	3
Consulta para la devolución de exceso de pagos	1				7		2
Trámites relacionados con su crédito	12	7	11	3	3	5	
Como solicitar el dinero de subcuenta de vivienda	7	3	1	5		2	
Consultar saldo			6		9		
Revisar liquidación de vivienda/liquidación anticipada			7				
Realizar un pago			2				
Cambios en el método de pago	4	1					
Comprar un terreno	1						
Conocer los cambios que ha tenido la institución	2						
Otros			6	4	8	3	3
Ns/Nc	1	1		1			
Total	100	100	100	100	100	100	100
Número de casos	110	67	65	61	73	159	53

Acceso y evaluación del Portal de Infonavit

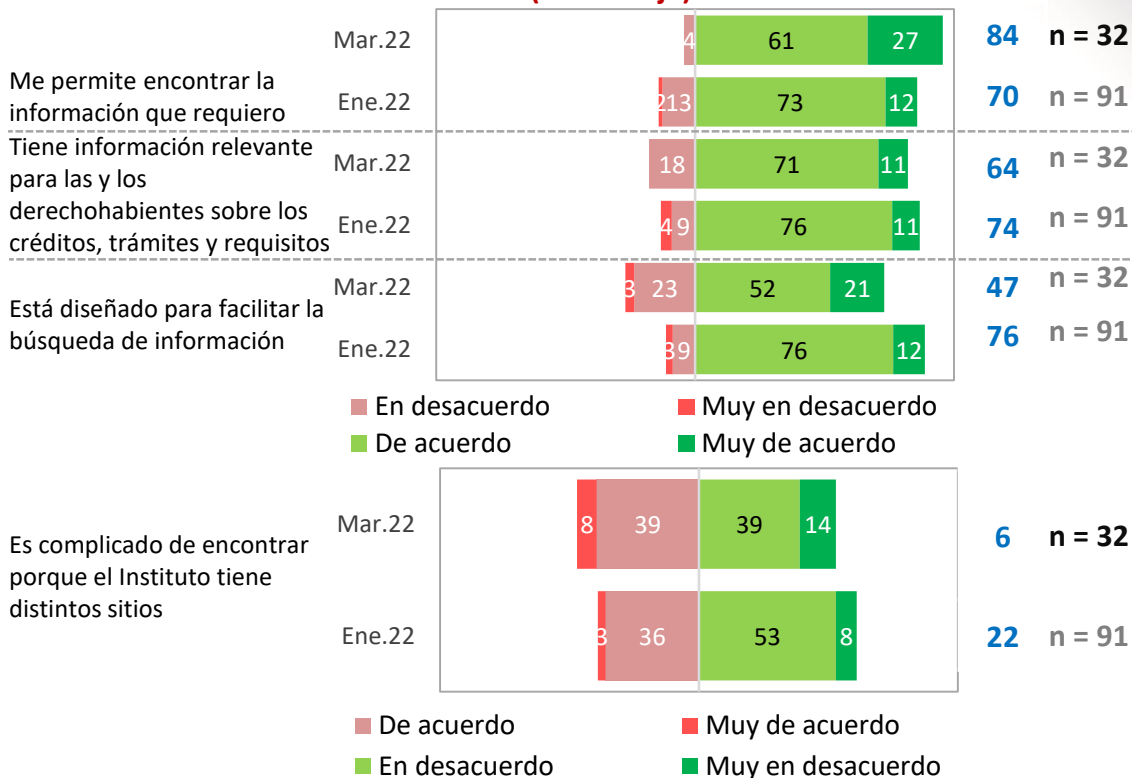
Solo quien contactó al Infonavit en el último mes



Han entrado al portal del Infonavit en internet para hacer alguna consulta (Porcentaje)



Acuerdo con frases sobre el portal de Infonavit (Porcentaje)*



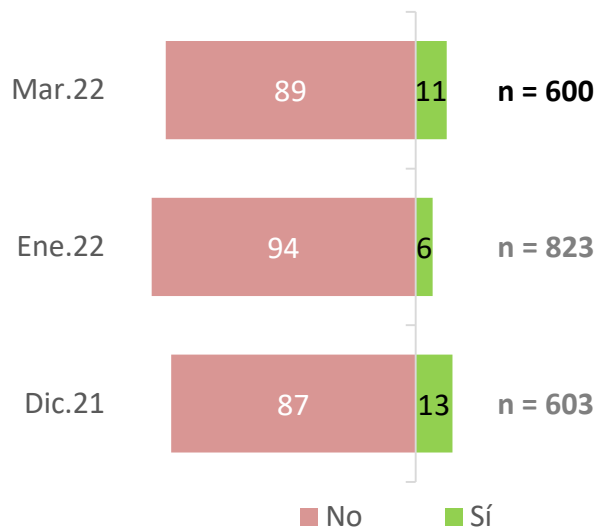
*Sumando Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos

Preg. 4.5 ¿En el último mes usted ha entrado al portal del Infonavit en internet para hacer alguna consulta?

Preg. 4.6 Voy a leer varias frases de portal de Infonavit ¿estás muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo?

Conocimiento de “Infonavit Fácil”

¿Usted conoce o ha oído hablar de Infonavit fácil?
(Porcentaje)*



Nociones de Infonavit Fácil
(Porcentaje)**

Conceptos mencionados	Dic.21	Ene.22	Mar.22
Es más fácil solicitar un crédito	25	11	32
Dan créditos para comprar una casa	29	12	23
Facilidades de pago			10
Se puede retirar el fondo de ahorro			4
Dan préstamos para remodelar	4	5	4
Se pueden juntar créditos			3
Los trámites pueden ser en línea	3	4	2
Es lo mismo que el Infonavit			1
Créditos para personas sin salario fijo			
Dependiendo el sueldo es el cobro	1	4	
Es similar al Infonavit	4		
Es un crédito para construir	3		
Otra	11	14	6
Ninguna		4	
Ns / Nc	20	46	15
Total	100	100	100
Número de casos	82	138	72

*Sumando Ns/Nc (esp.) = 100%

** Suma de tres menciones

n = Número de casos

Preg. 3.1 ¿Usted conoce o ha oído hablar de Infonavit fácil?

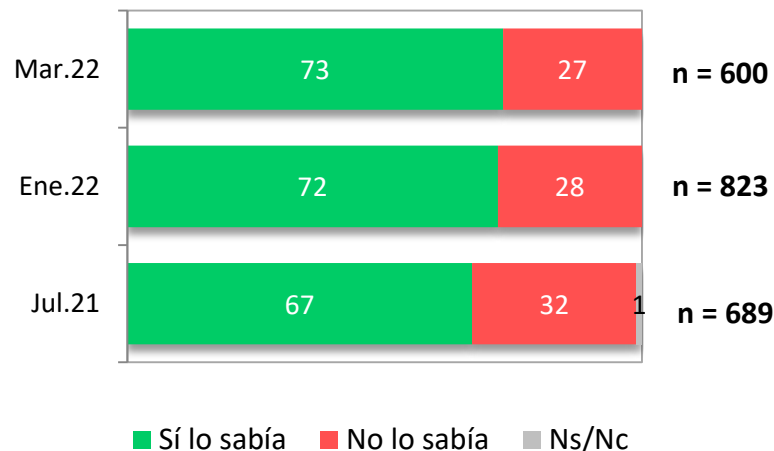
Preg. 3.2 Por lo que usted sabe, ¿qué es Infonavit fácil?

III. CONOCIMIENTO DE LA SUBCUENTA DE VIVIENDA

Conocimiento de la Sub Cuenta de Vivienda



Conocimiento sobre la cuenta de ahorro en la Sub Cuenta de Vivienda (Porcentaje)



Usos posibles de la Sub Cuenta de Vivienda (Porcentaje)*

Usos de la Subcuenta	Jul.21	Ene.22	Mar.22
Para comprar una casa o terreno con el crédito Infonavit	28	21	24
Sirve para remodelar o ampliar la vivienda	31	19	24
Para adquirir un crédito de vivienda			12
Para construir una casa			4
Es un ahorro para el retiro	7	5	4
Se puede usar/retirar el dinero para gastos personales			4
Como garantía para solicitar un crédito bancario	9	14	2
Sirve de apoyo en caso de desempleo	7	2	2
Como pago parcial del precio de una vivienda	4	1	
Otro	2		
Ninguna	1	16	
NS/Nc (esp.)	11	22	24
Total	100	100	100
Número de casos	870	1,319	804

Preg. 5.1 ¿Usted sabía o no sabía que, como trabajador que cotiza al IMSS, tiene una cuenta de ahorro en el Infonavit, llamada Sub Cuenta de Vivienda?

Preg. 5.2 Por lo que usted sabe, ¿para qué puede utilizar los recursos de la Subcuenta de vivienda?

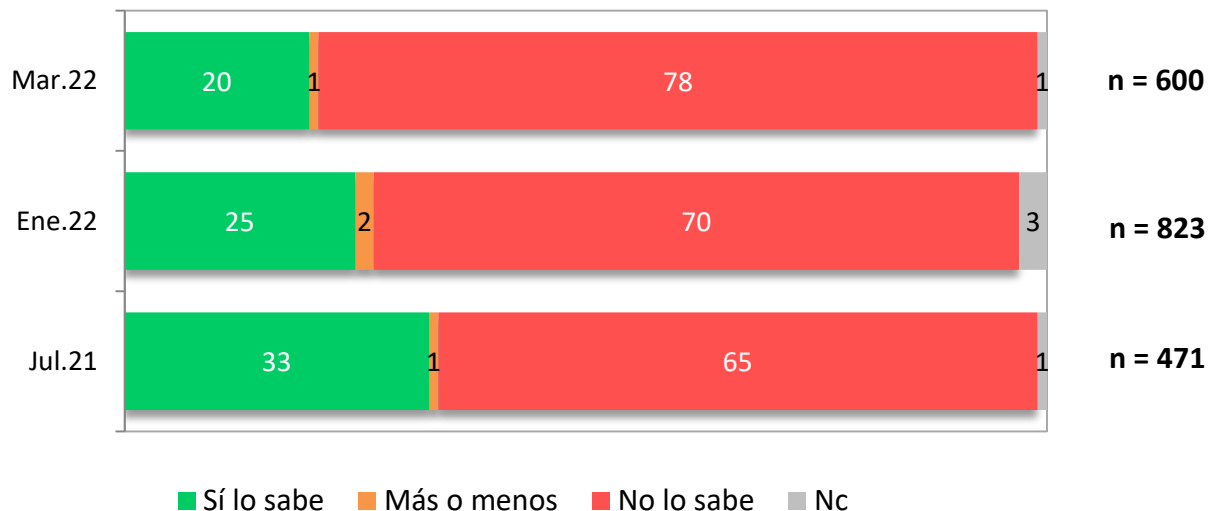
*Suma de tres menciones

n = Número de casos

Conocimiento del ahorro en la Sub Cuenta de Vivienda



Conocimiento sobre la cantidad de dinero ahorrado en la Subcuenta de vivienda (Porcentaje)



n = Número de casos

Preg. 5.3 ¿Usted sabe o no sabe cuánto dinero ahorrado tiene en su subcuenta de vivienda?

Uso Interno o Restringido

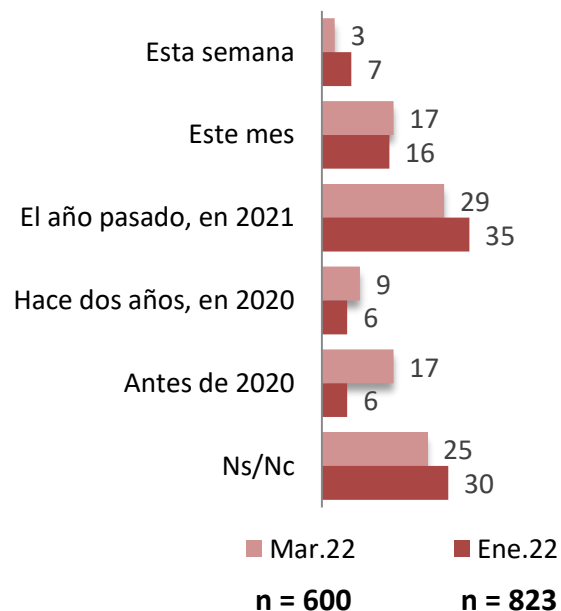
Medios por los que se consulta la Sub Cuenta de Vivienda



Medios de consulta de la Sub Cuenta de Vivienda (Porcentaje)

Medios de consulta	Jul.21	Ene.22	Mar.22
Estado de Cuenta de la Afore	24	22	20
Mi Cuenta Infonavit	32	25	18
Internet/página de Infonavit			10
Aplicación Mi Cuenta Infonavit	5	8	5
A través del correo/ me llega al domicilio	2	8	2
CESI/oficinas			2
Con un asesor	2		1
En una institución gubernamental			1
En su trabajo			1
Infonatel	2	1	
En los recibos de nómina		3	
Infonavit (sin especificar)	5	2	
Otro	1		2
Ninguno	17		28
Ns/Nc	10	31	10
Total	100	100	100
Número de casos	471	823	600

Última ocasión en la que consultó Sub Cuenta de Vivienda (Porcentaje)



Preg. 5.4 ¿A través de qué medio consulta su saldo en la subcuenta de vivienda?

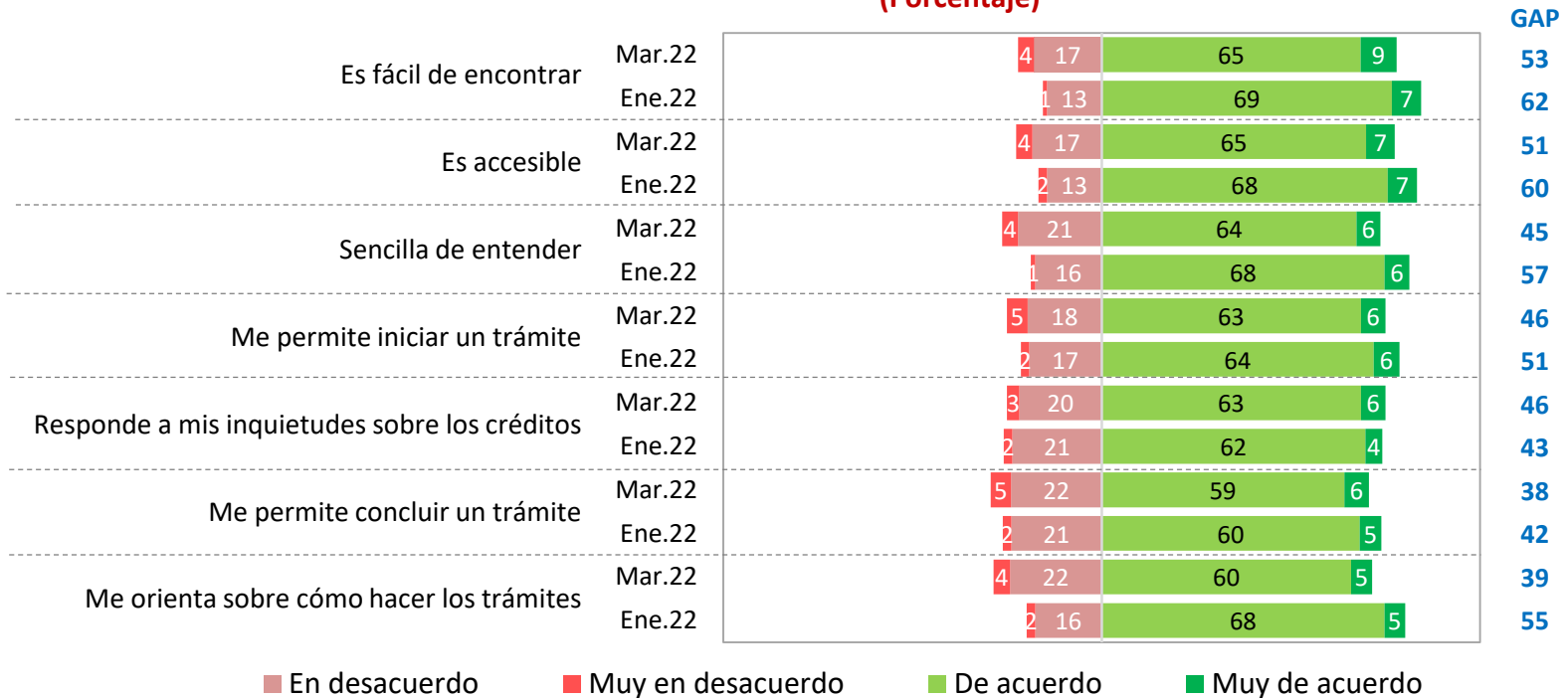
Preg 5.5 ¿Cuándo fue la ocasión más reciente que consultó su saldo?

IV. CANALES DE COMUNICACIÓN

Frases sobre los canales de ATENCIÓN del Infonavit



La información que Infonavit proporciona en sus canales de comunicación... (Porcentaje)



Mar.22 n = 600
Ene.22 n = 823

■ En desacuerdo ■ Muy en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

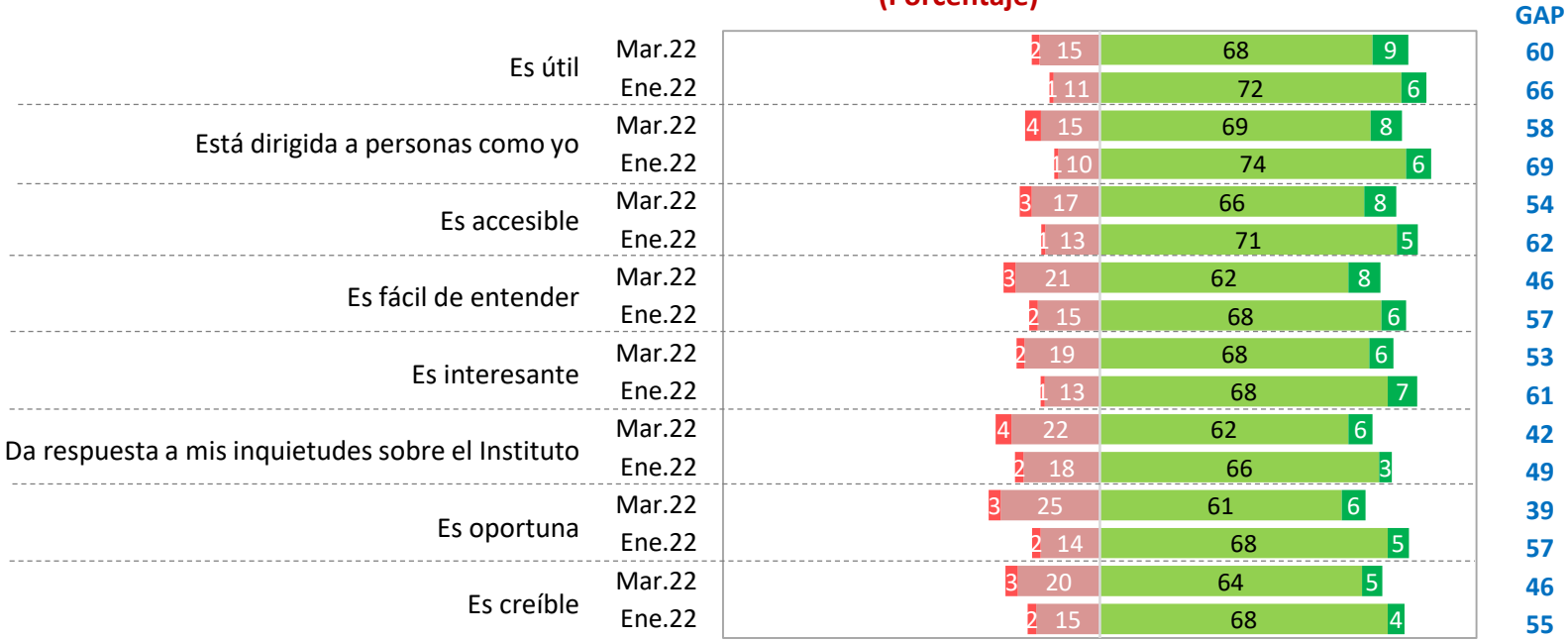
Preg. 6.1 Ahora le voy a leer varias frases sobre los canales de atención del Instituto, es decir, sobre Mi Cuenta Infonavit, Infonatel, los CESI y Kioscos Infonavit. Por favor, dígame para cada uno de ellos, qué tan de acuerdo o en desacuerdo está. La información que Infonavit proporciona en sus canales de comunicación ¿estás muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo?

Sumando Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos

Frases sobre los canales de INFORMACIÓN del Infonavit



La información que Infonavit comparte en sus canales informativos ...
(Porcentaje)



■ En desacuerdo ■ Muy en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

Mar.22 n = 600
Ene.22 n = 823

Preg. 6.2 Voy a continuar leyendo algunas frases sobre los canales informativos del Instituto, por ejemplo, Infonavit fácil, las páginas del Infonavit en Facebook, Youtube, Twitter y en otras redes sociales. Por favor, dígame para cada una de las frases qué tan de acuerdo o en desacuerdo está. La información que Infonavit comparte en sus canales informativos: ¿estás muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo?

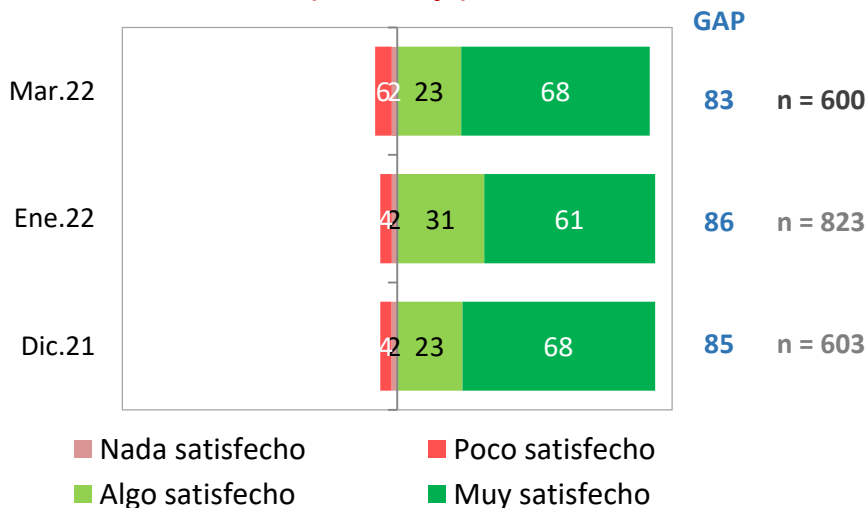
Sumando Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos

V. SATISFACCIÓN Y SITUACIÓN ECONÓMICA

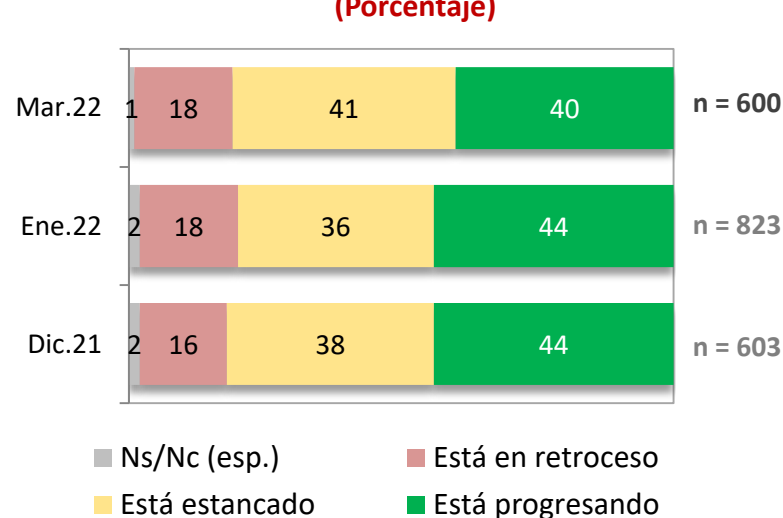
Satisfacción con la vida y opinión del gobierno



Satisfacción con la vida
(Porcentaje)*



Evaluación de la situación el país: progreso,
estancamiento o retroceso
(Porcentaje)



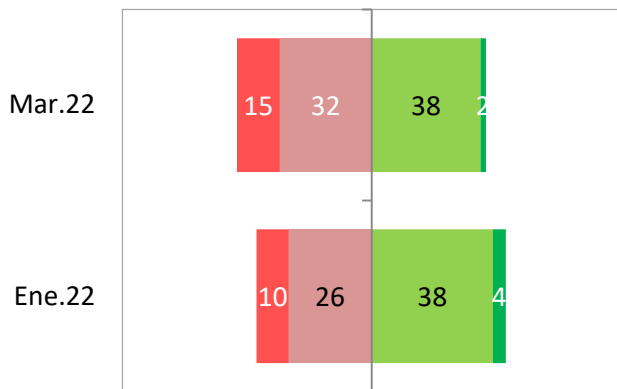
Preg. 7.1 En términos generales, ¿usted diría que está muy satisfecho, algo satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho con su vida?

Preg. 7.2 ¿Diría usted que este país está progresando, está estancado o está en retroceso?

*Sumando Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos

Situación económica del país actual y futura

Situación actual del país
(Porcentaje)

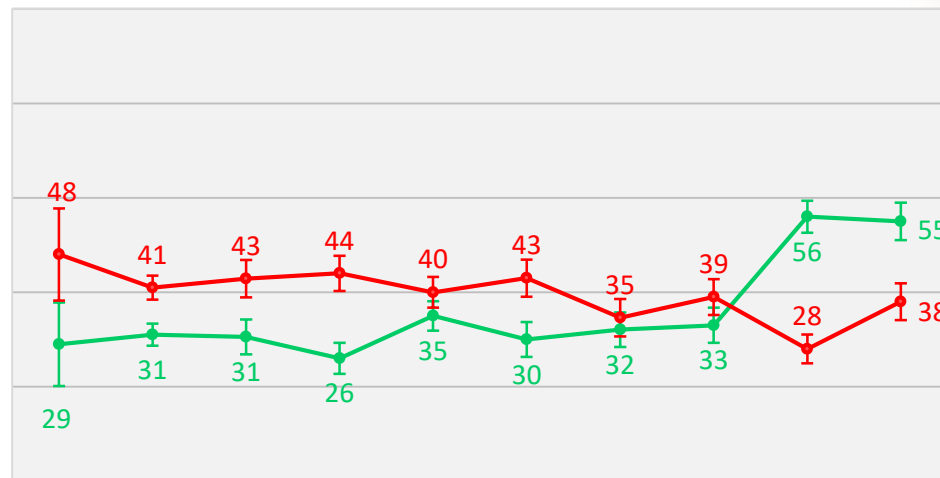


■ Mala ■ Muy mala
■ Buena ■ Muy buena

GAP
-7 n = 600

6 n = 823

Situación actual del país comparada con hace 12 meses
(Porcentaje)



Abr.21 n= 101 GAP=-19 May.21 n= 1503 GAP=-10 Jun.21 n= 600 GAP=-12 Jul.21 n= 689 GAP=-18 Ago.21 n= 902 GAP=-5 Sep.21 n=600 GAP=-13 Oct.21 n=602 GAP=-3 Nov.21 n=604 GAP=-6 Ene.22 n=823 GAP=28 Mar.22 n=600 GAP=17

● Mejor / Mucho mejor ● Peor / Mucho peor

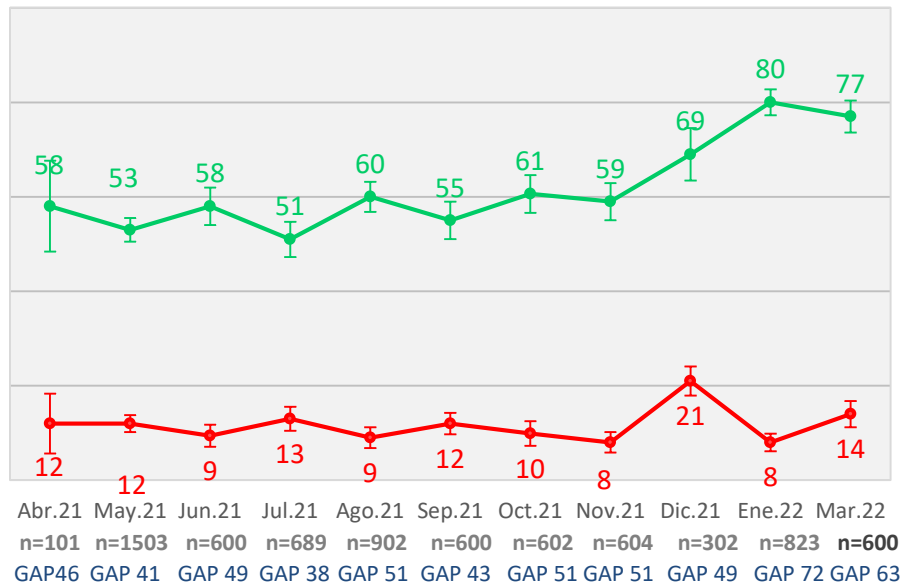
Preg. 7.3 En general, ¿cómo calificaría usted la situación económica actual del país: muy buena, buena, mala o muy mala?

Preg. 7.4 ¿Considera usted que la situación económica actual del país está mucho mejor, un poco mejor, un poco peor o mucho peor que hace doce meses?

Sumando regular/Igual y Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos

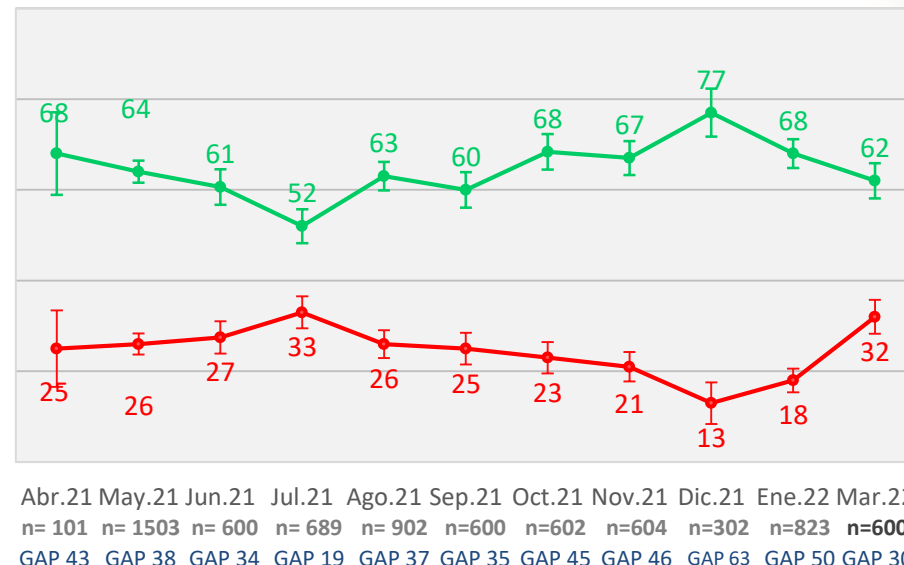
Expectativa de la economía dentro de 12 meses

Situación económica del hogar dentro de 12 meses (Porcentaje)



● Mejor / Mucho mejor ● Peor / Mucho peor

Situación Económica del país dentro de 12 meses (Porcentaje)



● Mucho mejor/ Un poco mejor ● Un poco peor/ Mucho peor

Preg. 7.6 ¿Y en los próximos 12 meses, usted cree que su situación económica y la de su familia será mucho mejor, un poco mejor, un poco peor o mucho peor que la que tiene hoy?

Preg. 7.5 ¿Y en los próximos 12 meses usted cree que, en general, la situación económica del país será mucho mejor, un poco mejor, un poco peor o mucho peor que ahora?

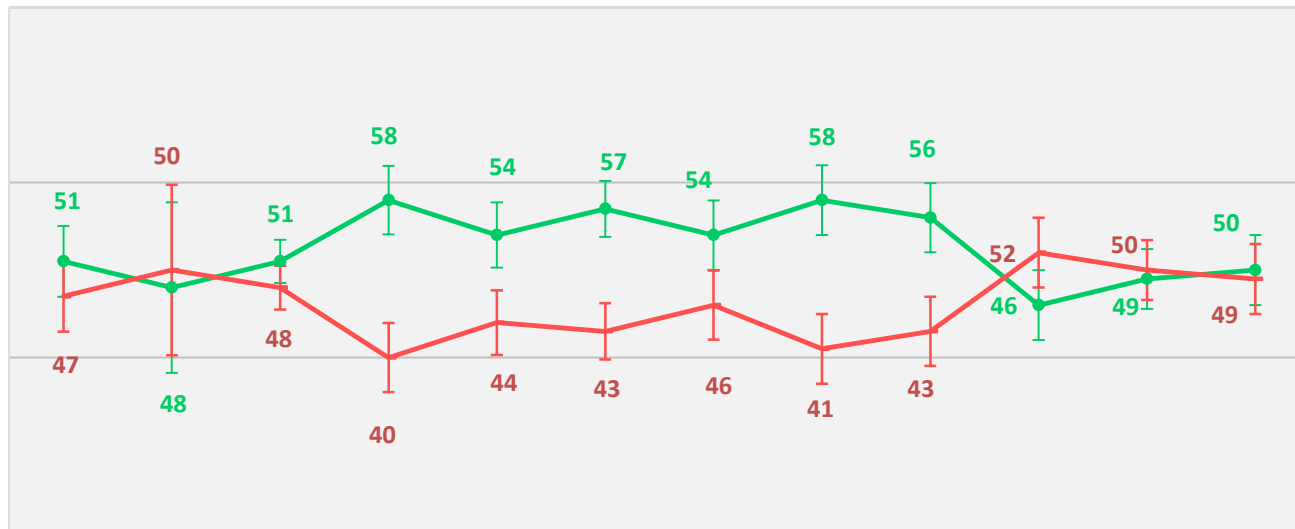
Sumando Igual y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

Preocupación por perder su empleo en los próximos 12 meses



Preocupación por perder el empleo
(Porcentaje)



Mar.21 n = 600
 Ene.22 n = 823
 Dic.21 n = 603
 Nov.21 n = 604
 Oct.21 n = 602
 Sep.21 n = 600
 Ago.21 n = 902
 Jul.21 n = 689
 Jun.21 n = 600
 May.21 n = 1,503
 Abr.21 n = 101
 Mar.21 n = 587

Mar.21 GAP=4 Apr.21 GAP=-2 May.21 GAP=3 Jun.21 GAP=18 Jul.21 GAP=10 Ago.21 GAP=14 Sep.21 GAP=8 Oct.21 GAP=17 Nov.21 GAP=13 Dic.21 GAP=-6 Ene.22 GAP=-1 Mar.22 GAP=1

● Nada preocupado y poco preocupado ● Algo preocupado y muy preocupado

Mar.22 n = 600
 Ene.22 n = 823
 Dic.21 n = 603
 Nov.21 n = 604
 Oct.21 n = 602
 Sep.21 n = 600
 Ago.21 n = 902
 Jul.21 n = 689
 Jun.21 n = 600
 May.21 n = 1,503
 Abr.21 n = 101
 Mar.21 n = 587

Sumando Ns/Nc = 100 por ciento
 n = Número de casos

Preg. 7.7 En términos generales, ¿la idea de perder su empleo en los próximos 12 meses es muy preocupante, algo preocupante, poco preocupante o nada preocupante?