



Nuevos Acreditados

Encuesta

Enero, 2022

I. NECESIDADES DE VIVIENDA Y PRIMER CONTACTO

Factores determinantes para la adquisición de una vivienda

Suma de tres menciones



Razones por las que adquirió su vivienda (Porcentaje)

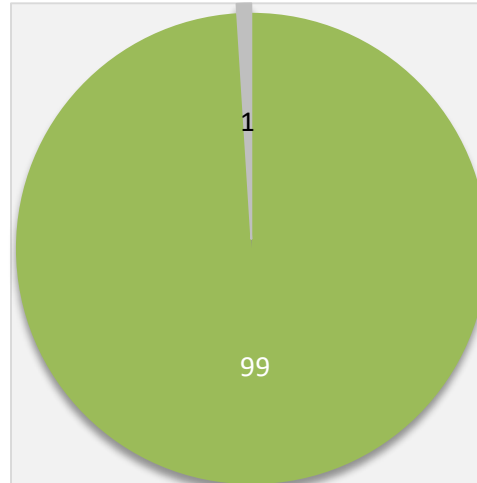
Motivos	Total
Para tener un patrimonio	28
Necesidad de una casa	21
Dejar de pagar renta	18
Ubicación de la casa	6
Utilizar mi crédito	5
Tuve la oportunidad de tener una casa	4
Precio	3
Buena opción/ me gusto la constructora	2
Por matrimonio, me casé	2
Invertir	1
Mejorar	1
La edad	1
Otros con menos de 1%	7
Ns/Nc	1
Total	100%
Número de casos	956

Preg. 2.1. ¿Qué hizo que se decidiera a adquirir su vivienda?

Conocimiento del Infonavit como opción de financiamiento antes de solicitar el crédito



Acreditados que sabían que Infonavit podía otorgarles un crédito desde que decidió hacerse de una vivienda (porcentaje)



■ Sí sabía ■ No sabía ■ Ns/Nc

n = 627

Preg. 2.2. ¿Cuándo se decidió a obtener su vivienda sabía que podía hacerlo a través de un crédito del Infonavit?

Atributos de los créditos de Infonavit

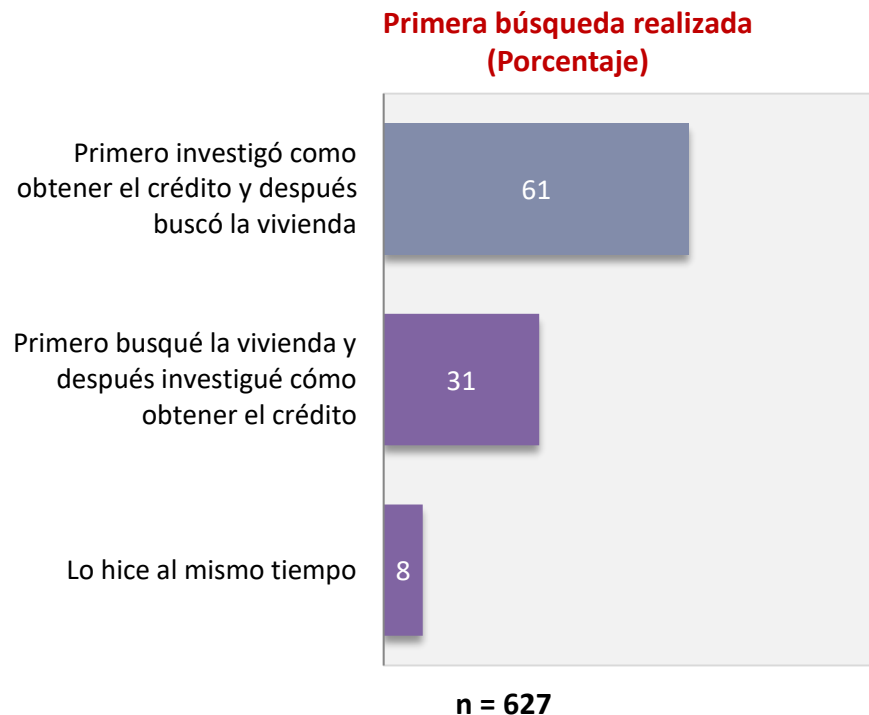


Causas señaladas por las y los acreditados para seleccionar a Infonavit (Porcentaje)

Causas	Total
Facilidad	19
Es mi única opción	18
Es el que da la empresa	11
Era el más viable o accesible	7
Utilizar mi crédito Infonavit	6
Intereses	5
Es el más conocido	5
Fue quien me lo ofreció	3
Pagos	3
Seguridad	2
Oportunidad	2
Recomendación	2
Rapidez	2
Puntos	2
Por el monto otorgado	2
Los banco son más complicados	1
Ya había sacado un crédito antes con el Infonavit	1
Otros con menos de 1%	6
Ns/Nc	3
Total	100%
Número de casos	627

Preg. 2.5 Por qué decidió obtener su crédito con el Infonavit y no con otra institución?

Prelación entre la búsqueda de la vivienda y del crédito

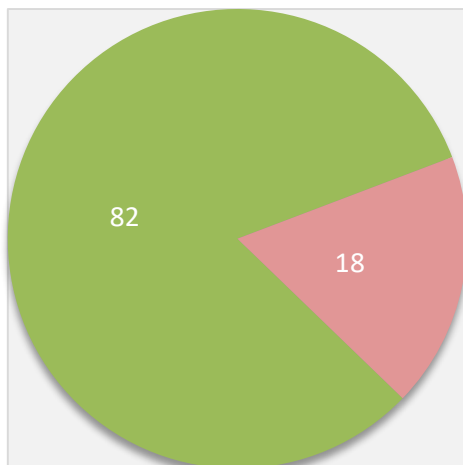


Preg. 2.6. ¿En su caso qué fue primero: encontró la vivienda y luego investigó cómo obtener su crédito o primero investigó cómo obtener su crédito y luego buscó vivienda?

Idoneidad de la vivienda seleccionada



Selección de la vivienda deseada (Porcentaje)



- Sí eligió la vivienda que quería
- No eligió la vivienda que quería

n = 627



Motivos por los que no eligió la vivienda que quería (Porcentaje)

Motivos	Total
No me alcanzaba con el salario que tengo	72
Por la ubicación de la vivienda	5
Ya no hubo viviendas como la que quería	7
No tenía los puntos suficientes	4
No estaba a la venta	2
La inmobiliaria me eligió otra vivienda	2
No se comunicaron conmigo	1
Otros con menos de 1%	7
Total	100%
Número de casos	110

Preg. 2.7. ¿La vivienda que eligió es la que usted quería?

Pre. 2.8. ¿Por qué no eligió la vivienda que quería?

Crterios de seleccin de la vivienda

Suma de tres menciones



Elementos considerados para seleccionar la vivienda (Porcentaje)

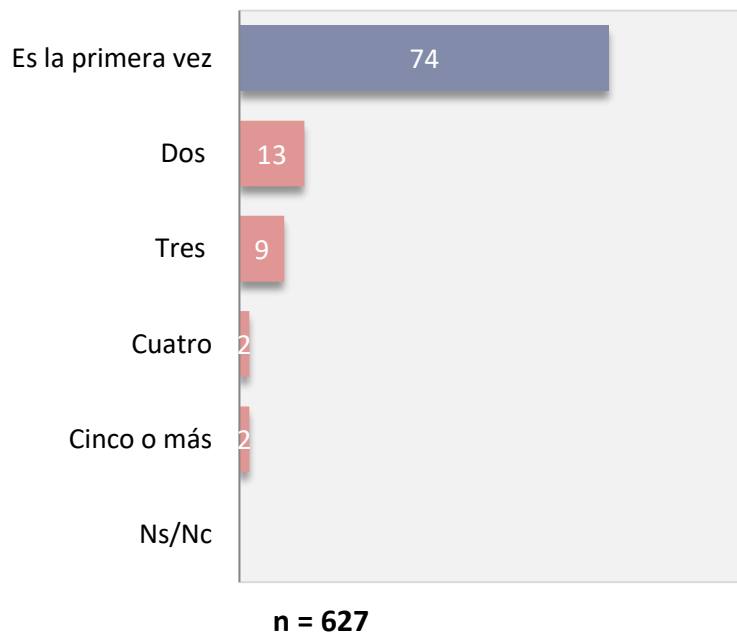
Prioridades	Total
Ubicacin	27
Precio	14
Tamao	12
Cercanía a centros de trabajo, escuelas, mercados, tiendas y servicios de salud	12
Número de cuartos	8
Calidad de la construccin	6
Número de metros cuadrados construidos	4
Fácil acceso a medios de transporte pblicos	4
Áreas verdes y parques	3
Calidad de los materiales y acabados	2
Acceso a vías de comunicacin	2
Diseo/ esttica/ me gusto la casa/ la casa (bonita, gusto a la familia)	1
Lugar seguro / seguridad	1
Otros con menos de 1%	4
Total	100%
Número de casos	1,629

Preg. 2.9. ¿Cuáles son las tres características más importantes que hicieron que eligiera su vivienda? Por favor comience con la que considera más importante ¿Cuál es la segunda?

II. CONTRATACIÓN DEL CRÉDITO

Eficacia de las solicitud para obtener un crédito

Número de solicitudes de crédito previas a la exitosa (Porcentaje)



Motivos por los que no pudo obtener un crédito (Porcentaje)

Motivos	Total
No me alcanzaban los puntos	25
No alcanzaba lo que me prestaban para la vivienda que quería	24
Cancelación del trámite	6
La documentación que presenté fue incorrecta o cambió	5
No me informé sobre todos los documentos que se necesitaban	4
El vendedor no la quería vender/ se arrepintió el dueño	4
Ya no le gustó la vivienda	3
No me gusto la ubicación de la vivienda	3
Problemas con la documentación de la vivienda	2
Me despidieron / me di de baja en el trabajo	2
Solicitaron documentos adicionales y no los presenté	2
Personales/ problemas familiares / problemas de salud	2
La vivienda estaba hipotecada con otra financiera	2
No me daban crédito por la edad	1
No me pidieron todos los documentos que eran necesarios	1
Otros menores a 1%	7
Ns / Nc	5
Total	100%
Número de casos	168

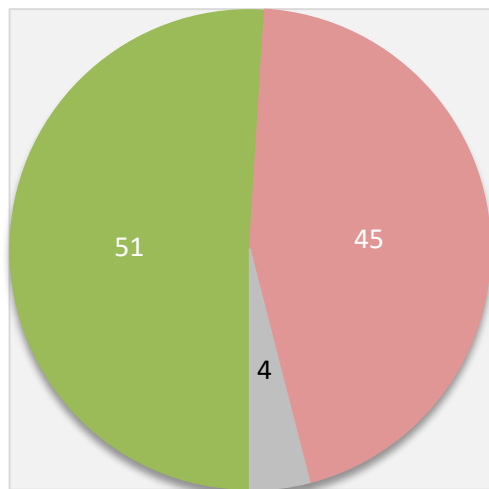
Preg. 3.1. Antes de obtener su vivienda ¿cuántas ocasiones más hizo el trámite y no logró obtenerla?

Preg. 3.2. ¿Cuál fue la causa principal por la que no pudo obtener su crédito?

Conocimiento y registro previo en MCI y autonomía en el uso de la plataforma



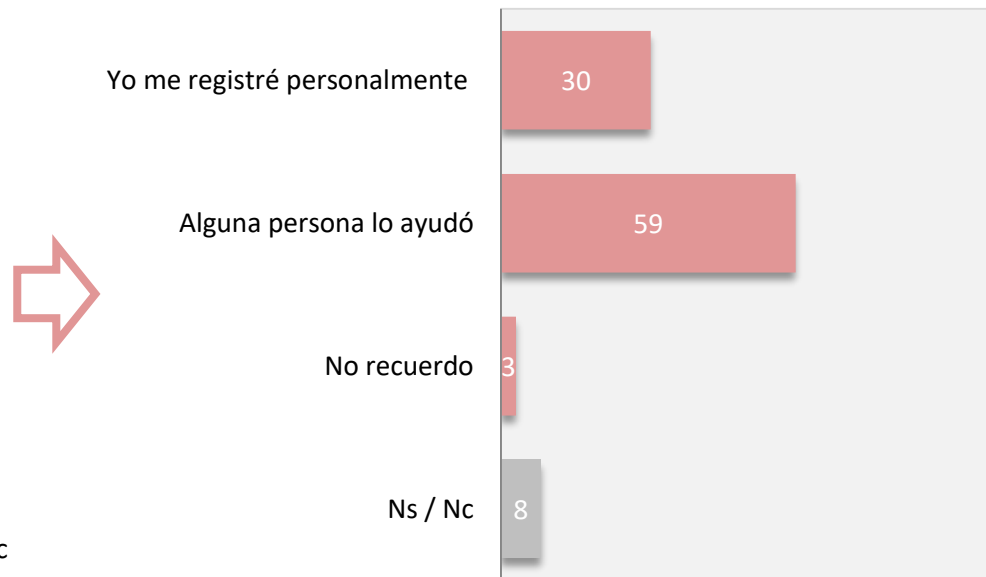
Estatus de registro en MCI antes de tramitar su crédito (Porcentaje)



■ Si estaba registrado ■ No estaba registrado ■ Ns/Nc

n = 627

Quién lo registró a Mi Cuenta Infonavit (Porcentaje)



n = 316

Preg. 3.3. Antes de iniciar los trámites de contratación de su crédito, ¿estaba registrado en Mi Cuenta Infonavit?

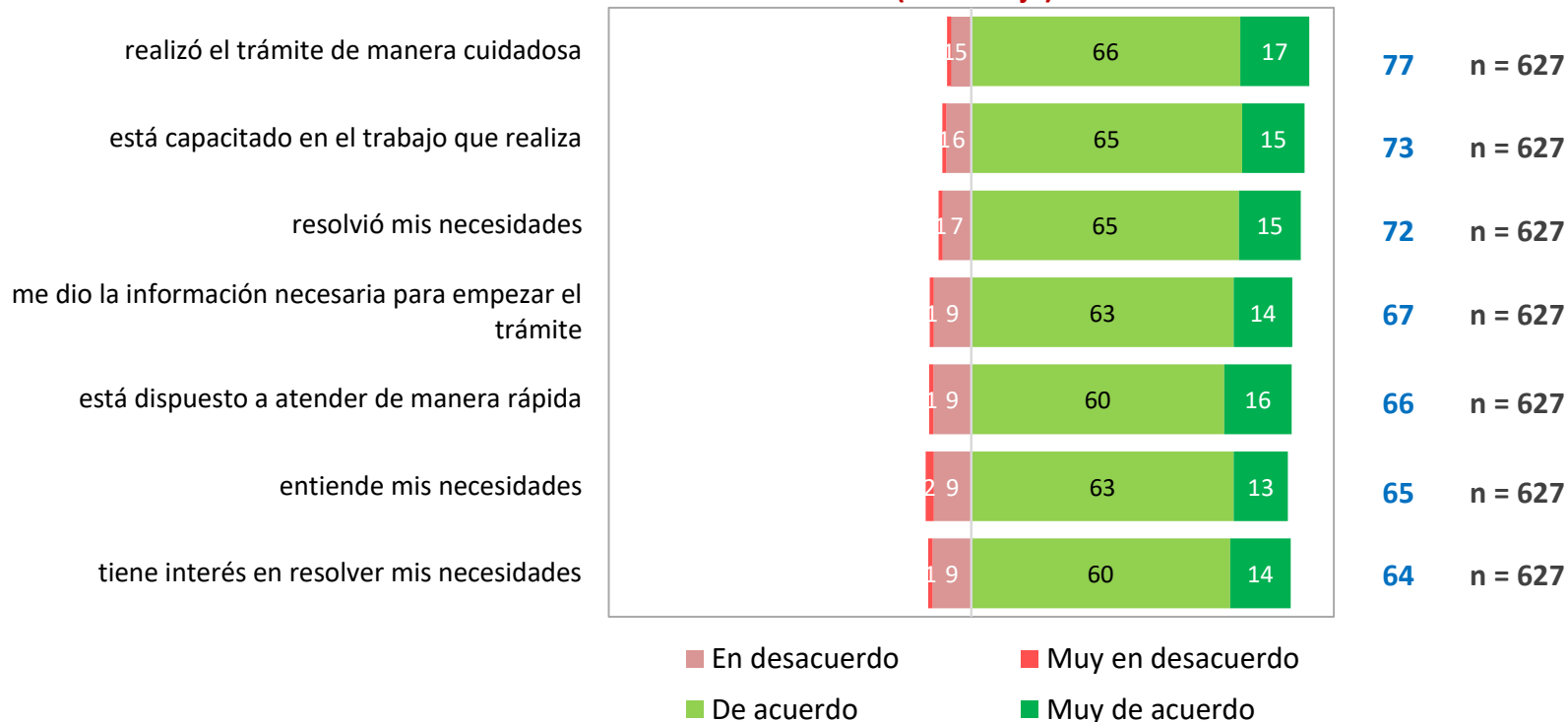
Preg. 3.4. ¿Usted solo/sola se registró en Mi Cuenta Infonavit o alguna persona le ayudó?

Percepción del desempeño de los asesores de Infonavit



Elementos del desempeño de los asesores del Infonavit (Porcentaje)

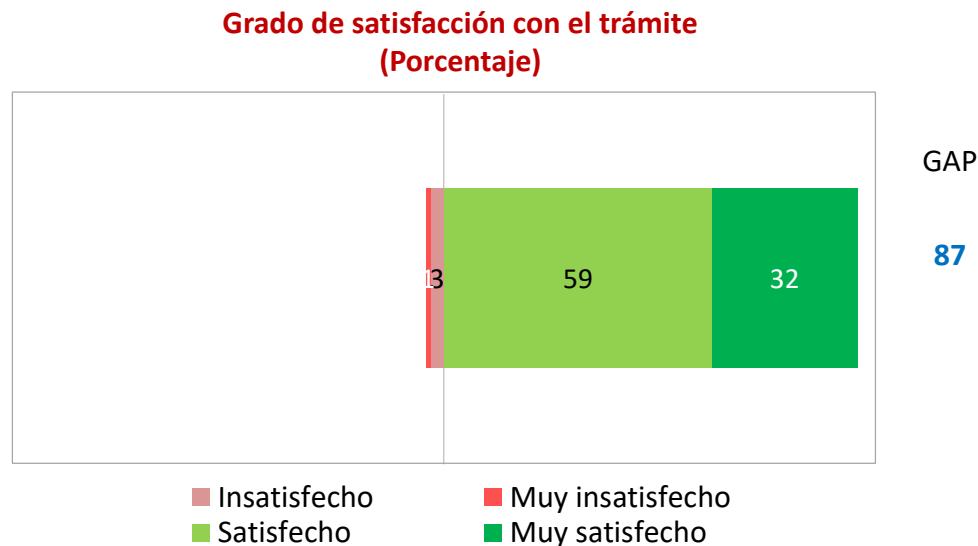
GAP



Sumando Ni acuerdo, ni desacuerdo y
Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos

Preg. 3.15. Pensando en el trámite de contratación del crédito, dígame por favor qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de las siguientes frases: El personal del Infonavit..., ¿está usted muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo?

Satisfacción con el trámite para contratar el crédito



n = 627

*Sumando Ni satisfecho ni insatisfecho (esp) y
Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos*

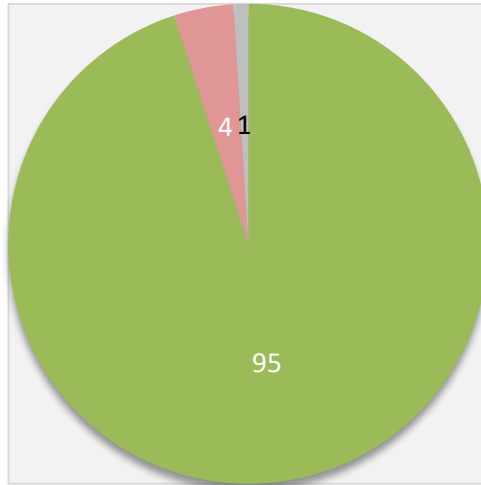
Preg. 3.16. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el trámite que hizo para contratar su crédito Infonavit?

III. ENTREGA DE LA VIVIENDA

Entrega y ocupación de la vivienda



¿Ya le entregaron su vivienda?
(Porcentaje)

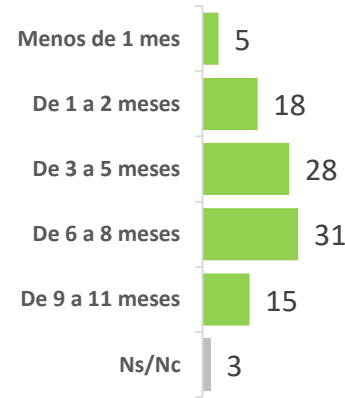


■ Sí, ya me la entregaron ■ No me la han entregado
■ Ns/Nc

n = 627

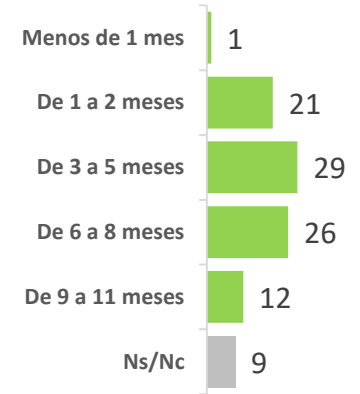


¿Hace cuántos meses la recibió?
(Porcentaje)



n = 596

¿Hace cuantos meses la habita?
(Porcentaje)



n = 596

Preg. 4.1 ¿Me podría decir si ya le entregaron su vivienda?

Preg. 4.2 ¿Desde hace cuánto recibió su vivienda?

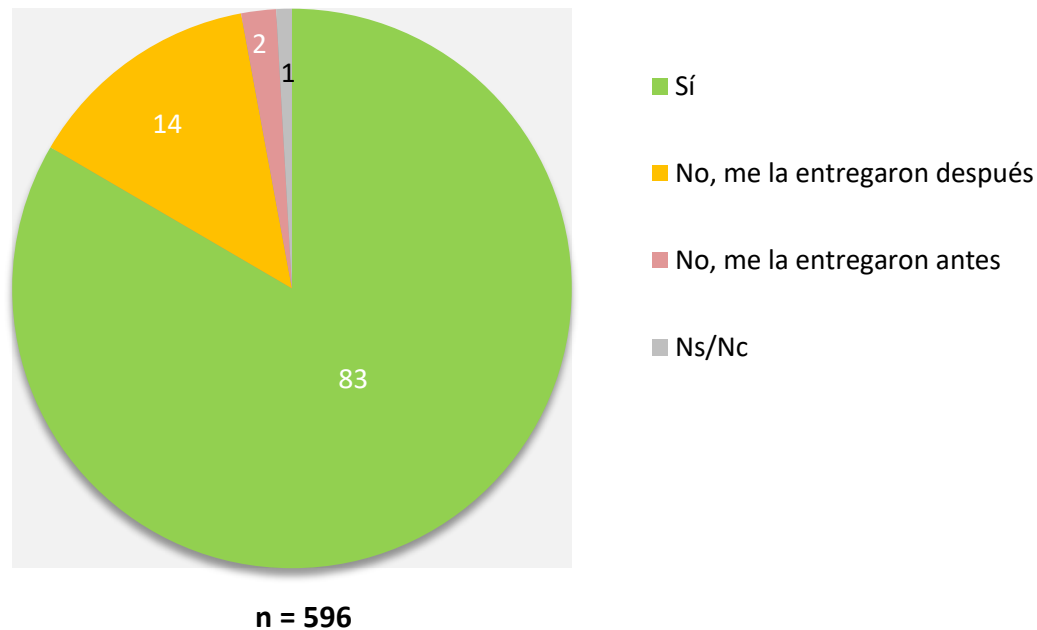
Preg. 4.3 ¿Desde hace cuánto está habitando su vivienda?

Entrega de la vivienda en el tiempo acordado

Solo a quien ya le entregaron la vivienda



Recibieron vivienda en la fecha que acordó con el desarrollador
(Porcentaje)

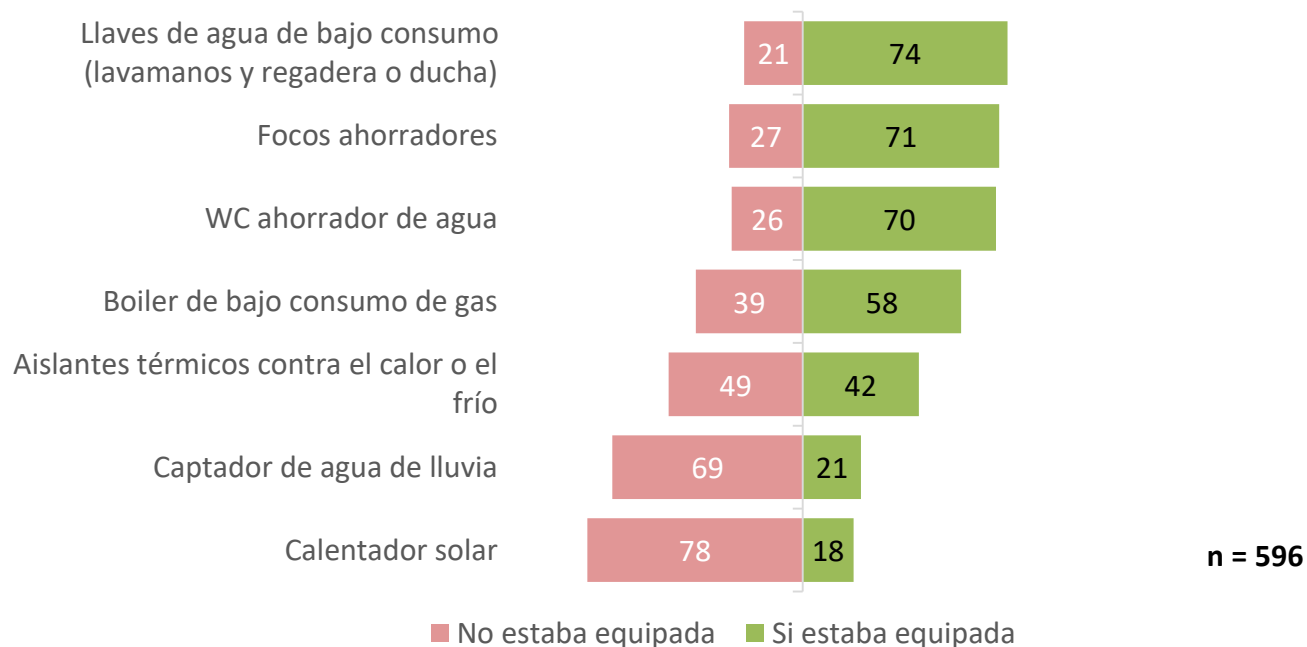


Sustentabilidad

Solo a quien ya le entregaron la vivienda



Equipamiento ecológico con el que cuentan las viviendas (Porcentaje)



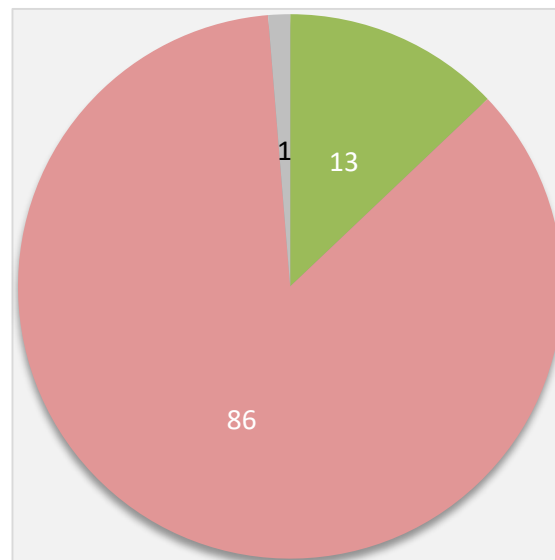
Sumando $N_s/N_c = 100$ por ciento
 $n =$ Número de casos

Preg. 4.5 Pensando en el equipamiento ecológico de su vivienda al momento de la entrega, me puede decir si estaba o no estaba equipada con ...?

Costos extraordinarios por la entrega de la vivienda

Solo a quien ya le entregaron la vivienda

Tuvo que realizar un pago para que le entregaran su vivienda
(Porcentaje)



■ Sí ■ No ■ Ns/Nc

n = 596

n = Número de casos

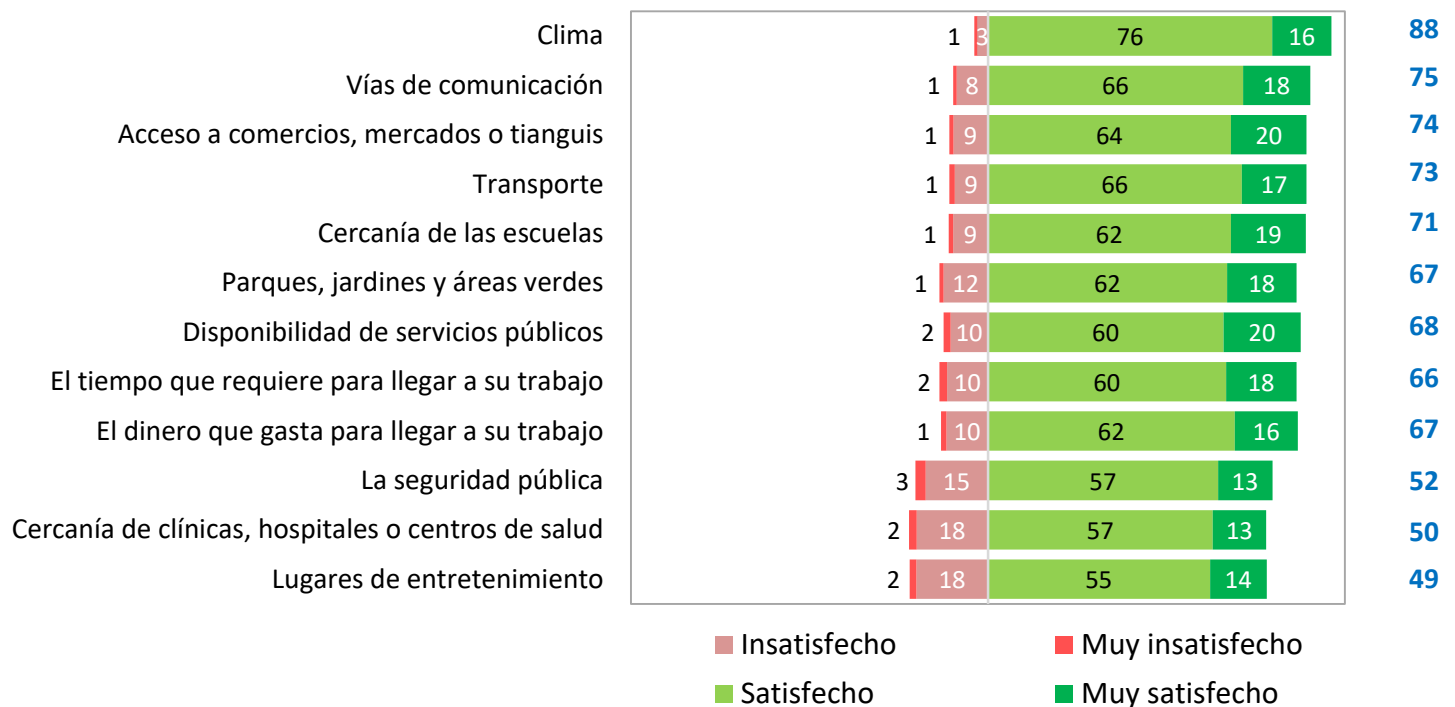
Preg. 4.6 ¿Tuvo que hacer un pago al desarrollador, asociación de vecinos, autoridad municipal u otro, para que le entregaran su vivienda?

IV. SITUACIÓN ACTUAL DE LA VIVIENDA

Atributos de la ubicación de la vivienda

Solo a quien ya le entregaron la vivienda

Satisfacción con el entorno de la vivienda
(Porcentaje)



n = 596

Sumando Ni acuerdo, ni desacuerdo y

Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

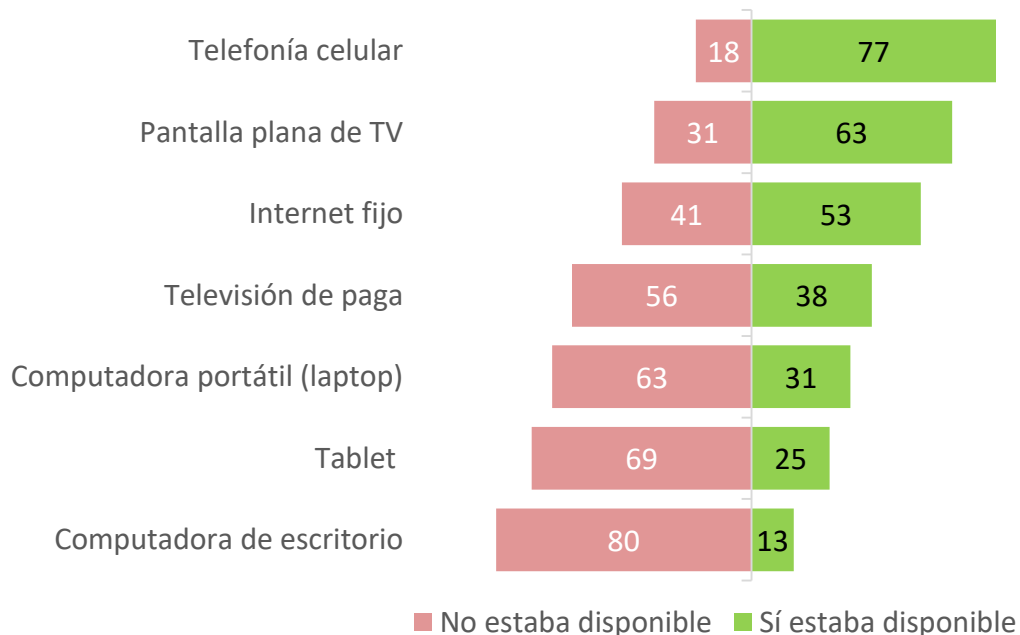
Preg. 5.1 ¿Qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con la colonia o fraccionamiento donde se encuentra su vivienda en cuanto a ... ?

Equipamiento tecnológico del hogar

Solo a quien ya le entregaron la vivienda



Equipamiento con que cuenta su vivienda
(Porcentaje)



n = 596

Sumando $N_s/N_c = 100$ por ciento

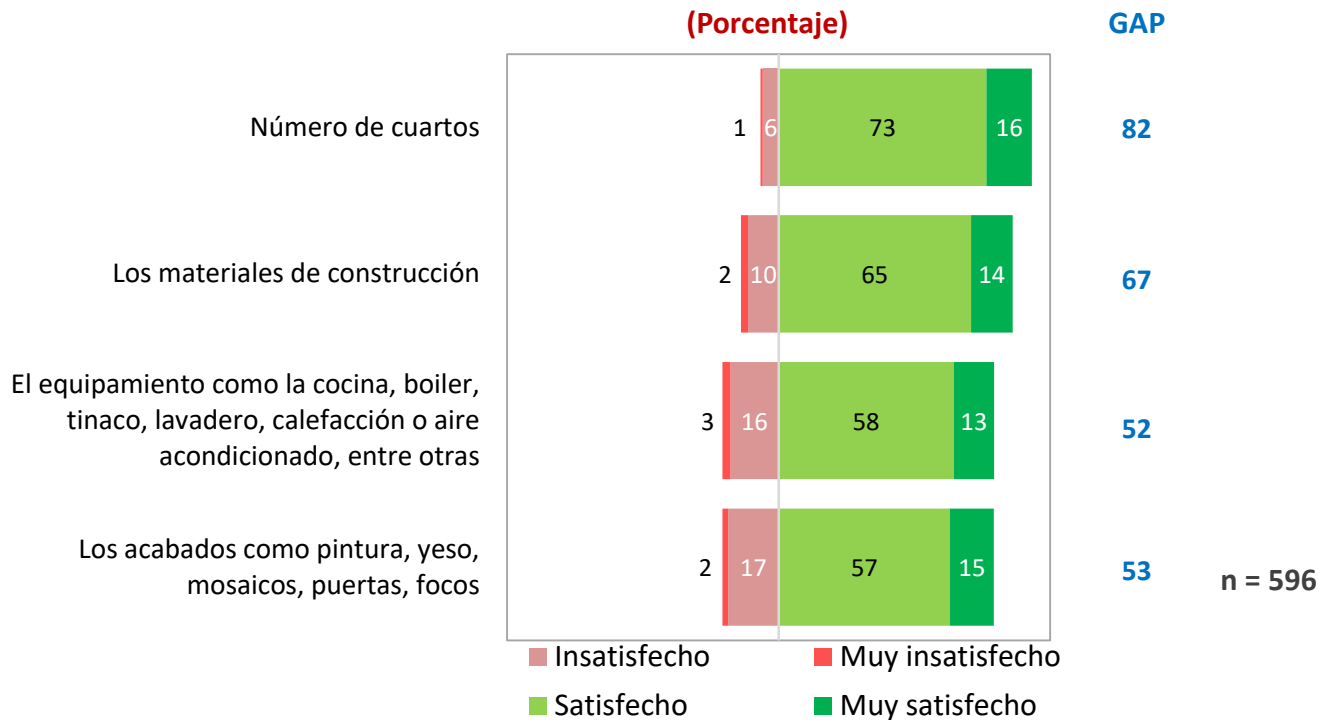
n = Número de casos

Preg. 5.2 ¿Dígame si en su vivienda obtenida con el crédito Infonavit tiene disponible ...?

Satisfacción con la vivienda (1 de 2)

Solo a quien ya le entregaron la vivienda

Satisfacción con la construcción y acabados de la vivienda (Porcentaje)



Sumando Ni acuerdo, ni desacuerdo y

Ns/Nc = 100 por ciento

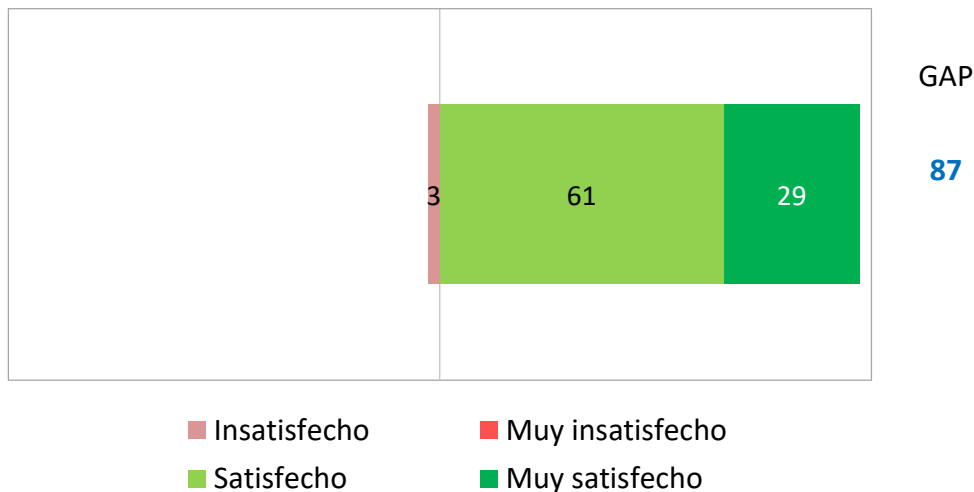
n = Número de casos

Preg. 5.3 ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está actualmente con su vivienda en cuanto a ... ?

Satisfacción con la vivienda (2 de 2)

Solo a quien ya le entregaron la vivienda

Grado de satisfacción con la vivienda que les entregaron
(Porcentaje)



n = 596

Sumando Ni satisfecho ni insatisfecho (esp) y

$Ns/Nc = 100$ por ciento

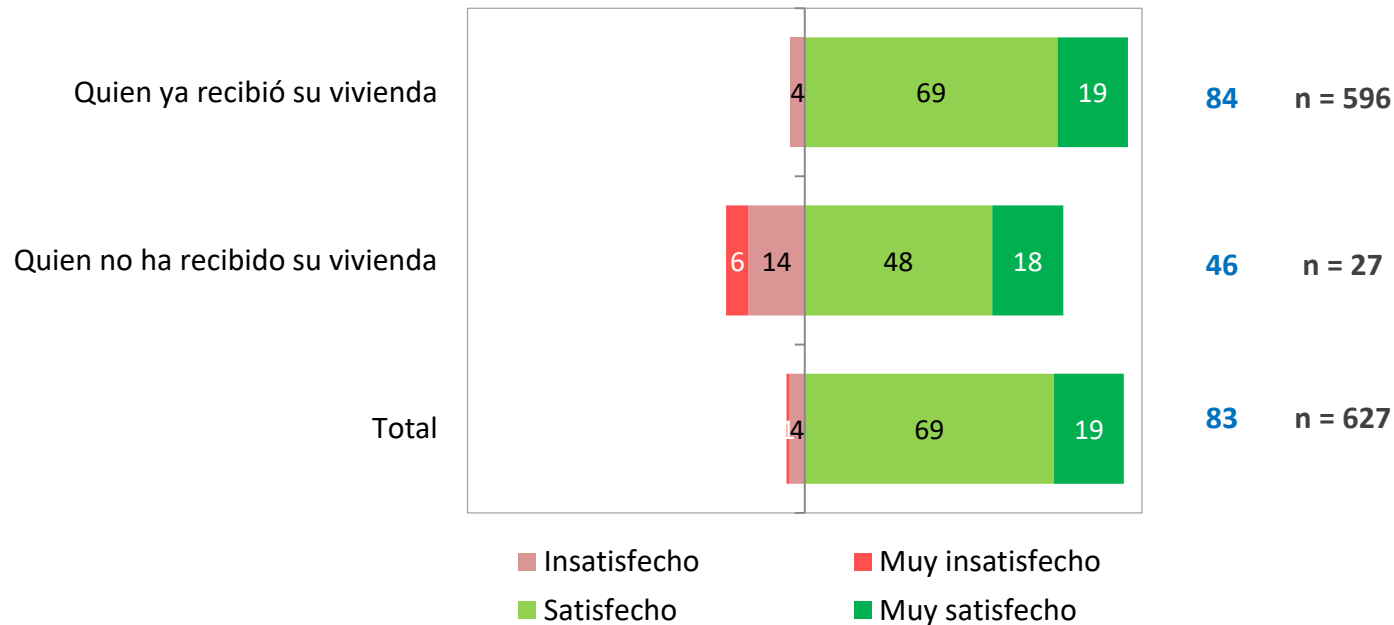
n = Número de casos

Preg. 5.4 ¿Qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está actualmente con su vivienda?

Satisfacción con el crédito del Infonavit

Nivel de satisfacción con el crédito del Infonavit
(Porcentaje)

GAP



Sumando Ni satisfecho ni insatisfecho (esp) y
Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

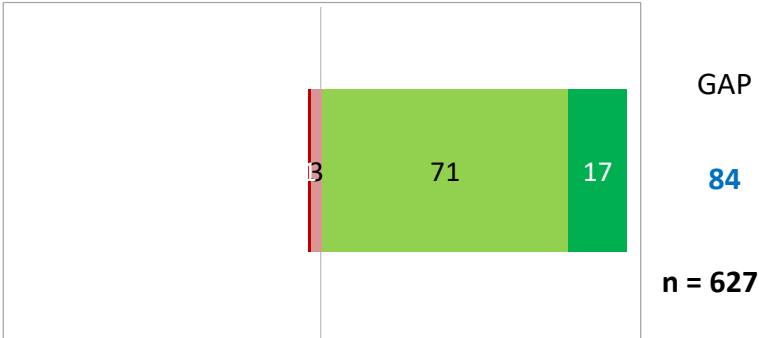
Preg. 6.20. ¿Qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con su crédito Infonavit?

VI. OPINIÓN DEL INFONAVIT

Opinión y percepción general del Infonavit

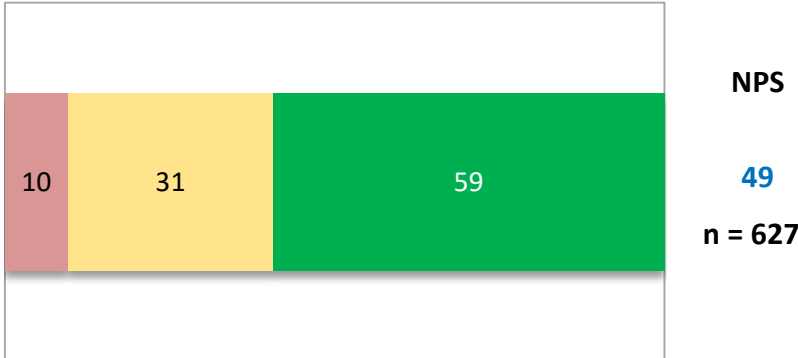


**Opinión general del Infonavit
(Porcentaje)**



- Mala
- Buena
- Muy mala
- Muy buena

**Disposición a recomendar al Infonavit
(Porcentaje)**



- Ns/Nc (esp.)
- De 7 a 8 (Pasivos)
- De 1 a 6 (Detractores)
- De 9 a 10 (Promotores)

Preg. 7.1 En términos generales, ¿la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?

Preg. 7.2 Pensando en todo lo que hemos platicado hasta ahora, en una escala de 1 a 10, en donde 1 es no lo recomendaría en absoluto y 10 es lo recomendaría totalmente, ¿qué tanto recomendaría al Infonavit entre sus familiares y amigos?

*Sumando Ni buena ni mala (esp.) y Ns/Nc = 100 por ciento
n = Número de casos*



Gracias