



Gobierno de
México



Atención Cesi

Encuesta telefónica

Reporte gráfico

diciembre 2025



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**



Nota Metodológica

Objetivo

- Evaluar la atención otorgada a las y los derechohabientes que asistieron a un Cesi y la satisfacción general con el servicio para identificar tendencias y áreas de oportunidad.

Tamaño de muestra

- 617 cuestionarios aplicados mediante entrevistas telefónicas. Este tamaño de muestra permite estimar proporciones de 0.2 y superiores con una confianza de 95 % y un error muestral estimado de +/- 4.0 puntos porcentuales.

Población objetivo

- Derechohabientes del Instituto que acudieron a algún Centro de Servicio Infonavit (Cesi) en busca de atención y asistencia, del 20 al 26 de noviembre de 2025.

Fechas de levantamiento

- Del 3 al 8 de diciembre de 2025.

Diseño muestral

- Marco muestral: 43,454 Derechohabientes con número telefónico que acudieron a un Cesi entre el 20 y el 26 de noviembre de 2025.
- Selección: 45 estratos que agrupan a los 120 trámites y servicios solicitados, los primeros ocho corresponden a los trámites o servicios más solicitados en el periodo y el noveno estrato agrupa a los restantes 112 trámites y servicios, además se consideraron cinco estratos para los Cesi de acuerdo con la cantidad de atenciones, seleccionando para la muestra a la totalidad de derechohabientes que acudieron a los 22 Cesi con menor cantidad de atenciones en la semana de referencia.
- Se proporcionaron 22,000 números telefónicos logrando 617 entrevistas clasificadas como exitosas y completas.





Gobierno de
México



A. Conocimiento de canales



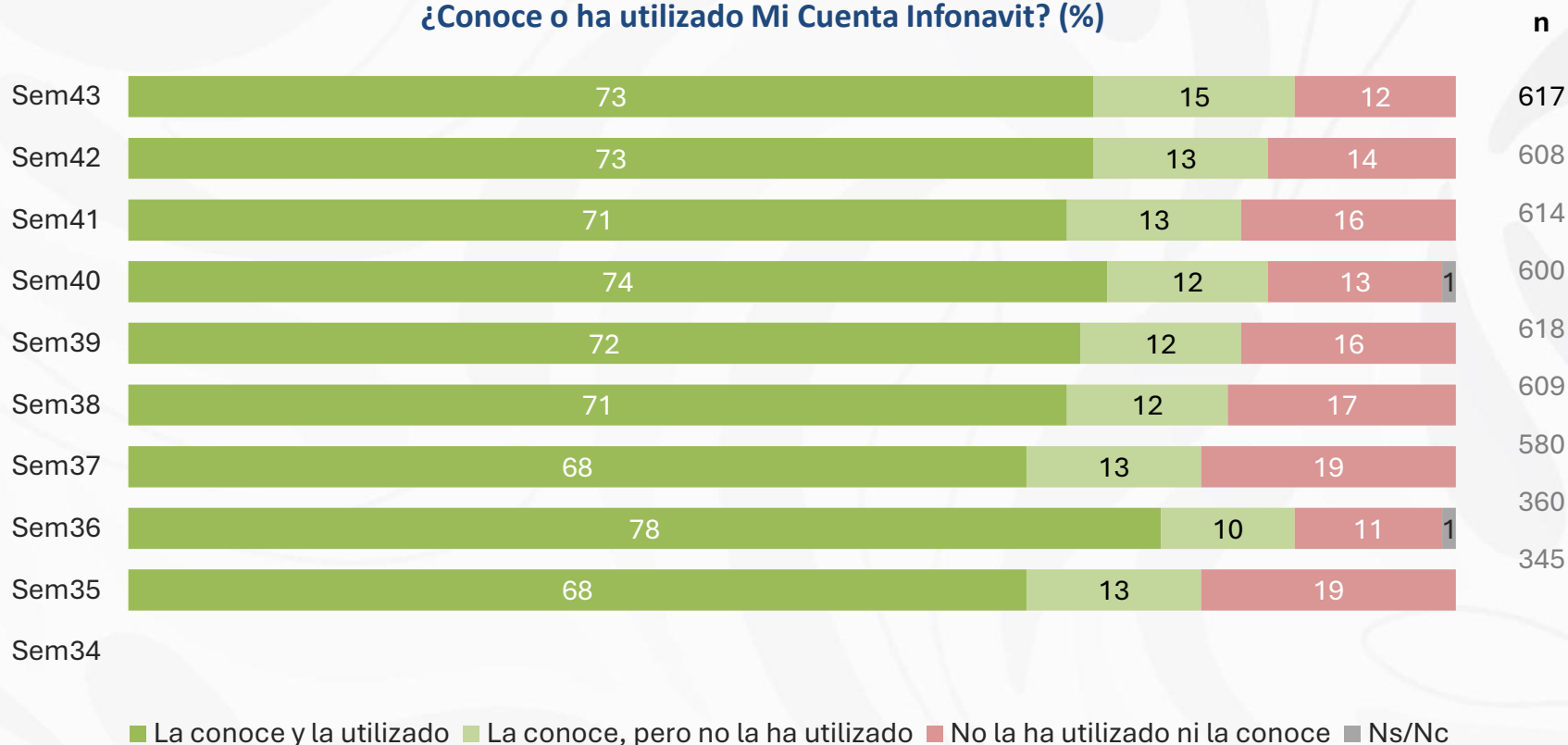
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Conocimiento de MCI



En la semana 43, tres cuartas partes de las personas usuarias (73 %) señalaron conocer y haber utilizado Mi Cuenta Infonavit. En contraste, el 15 % afirmó conocerla, aunque no la ha utilizado, mientras que un 12 % declaró no conocerla ni haberla utilizado.

¿Conoce o ha utilizado Mi Cuenta Infonavit? (%)

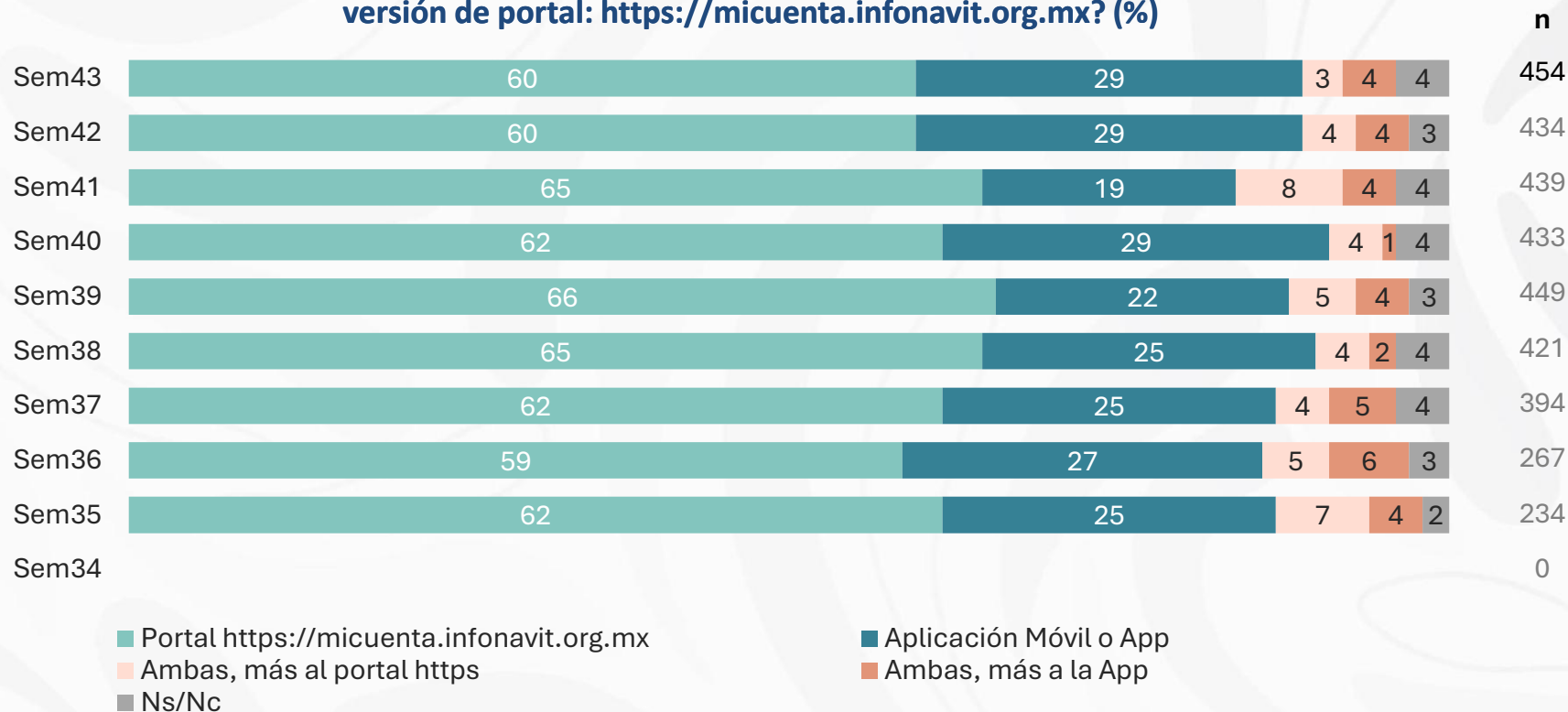


Medio principal de acceso a Mi Cuenta Infonavit



Esta semana, el 60% de las personas usuarias reportó acceder a Mi Cuenta Infonavit principalmente a través del portal web. En segundo lugar, 29% señaló utilizar la aplicación móvil, mientras que, en conjunto, 7% indicó emplear ambos canales.

¿Accede a Mi Cuenta Infonavit principalmente en su versión de la aplicación móvil o App, o en su versión de portal: <https://micuenta.infonavit.org.mx>? (%)

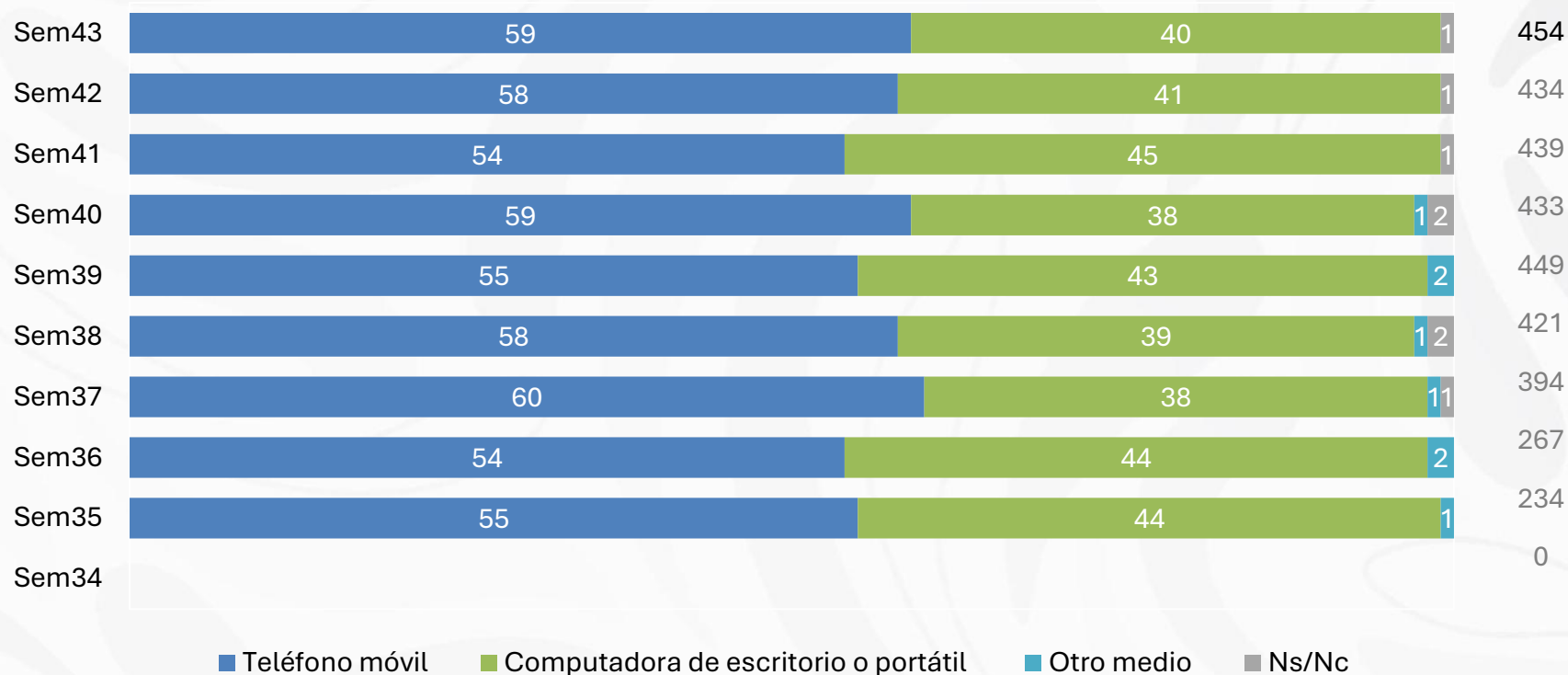


Dispositivo desde el que accede a Mi Cuenta Infonavit



Seis de cada diez personas usuarias (59 %) indicó acceder a Mi Cuenta Infonavit desde su teléfono móvil, mientras que 40 % señaló hacerlo desde una computadora.

¿Accede a Mi Cuenta Infonavit principalmente desde su teléfono móvil o desde su computadora? (%) n

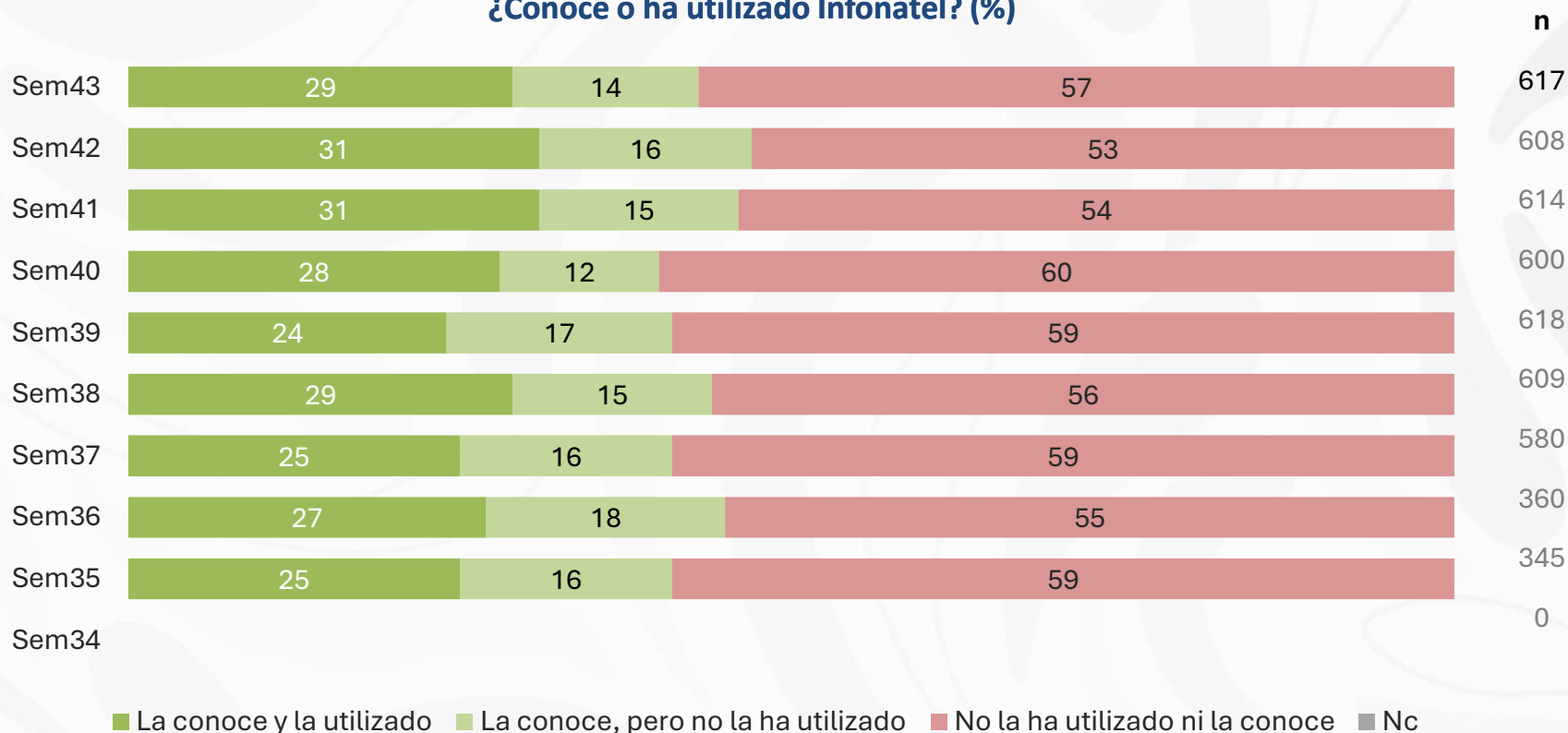


Conocimiento de Infonatel



En la semana 43, el conocimiento y uso de Infonatel se ubicó en 29 %, a pesar de las ligeras variaciones, desde la semana 33 se registra un incremento en su conocimiento y uso, frente a menos variabilidad de quienes lo conocen pero no lo usan. El 57 % de las personas encuestadas declaró no conocer este canal.

¿Conoce o ha utilizado Infonatel? (%)





Gobierno de
México



B. Proceso de cita (Cesi)



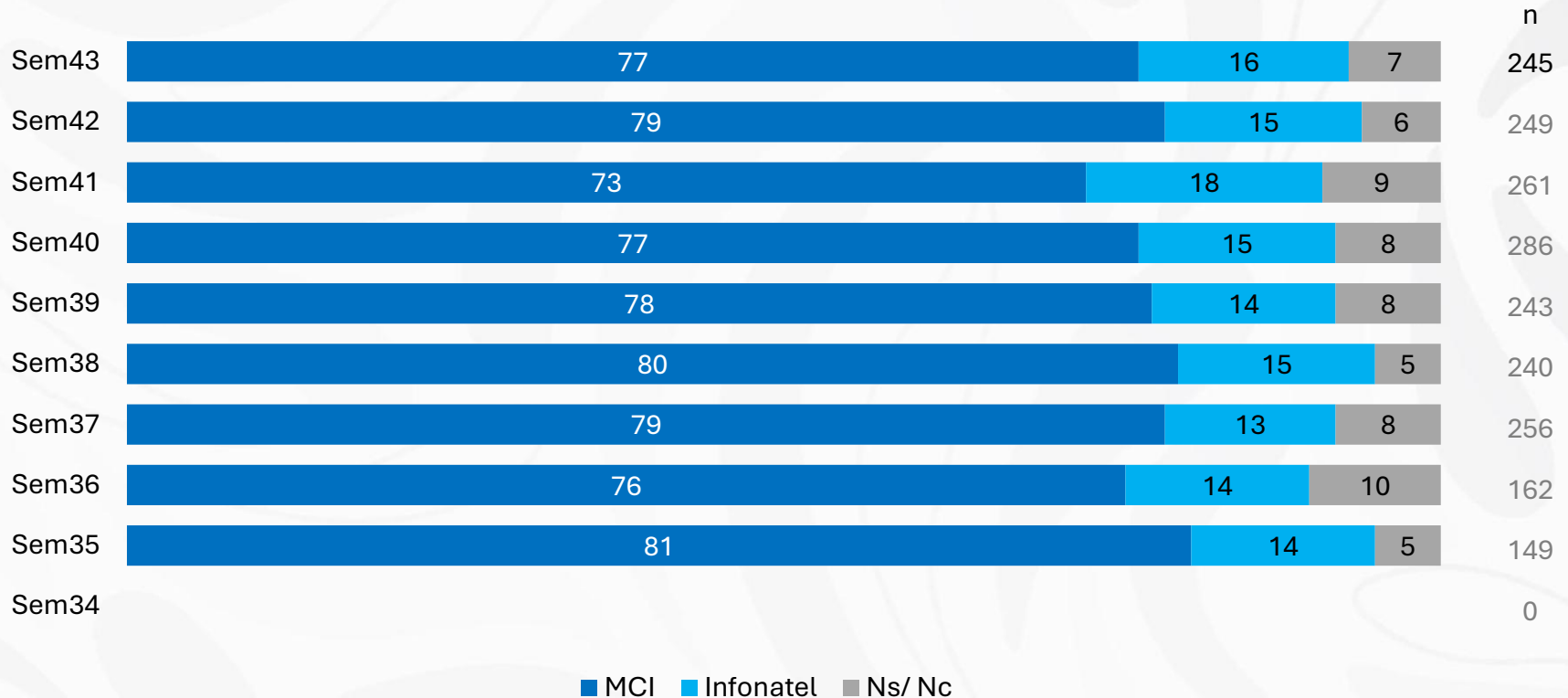
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Medio para agendar cita



Tres cuartas partes (77 %) de las personas derechohabientes que lograron agendar una cita lo hicieron a través de Mi Cuenta Infonavit, que se mantiene como el canal principal de gestión. En segundo lugar se ubicó Infonatel, con el 16 % de incidencia como vía para concretar la cita.

¿Agendó su cita a través de Mi Cuenta Infonavit o de Infonatel? (%)

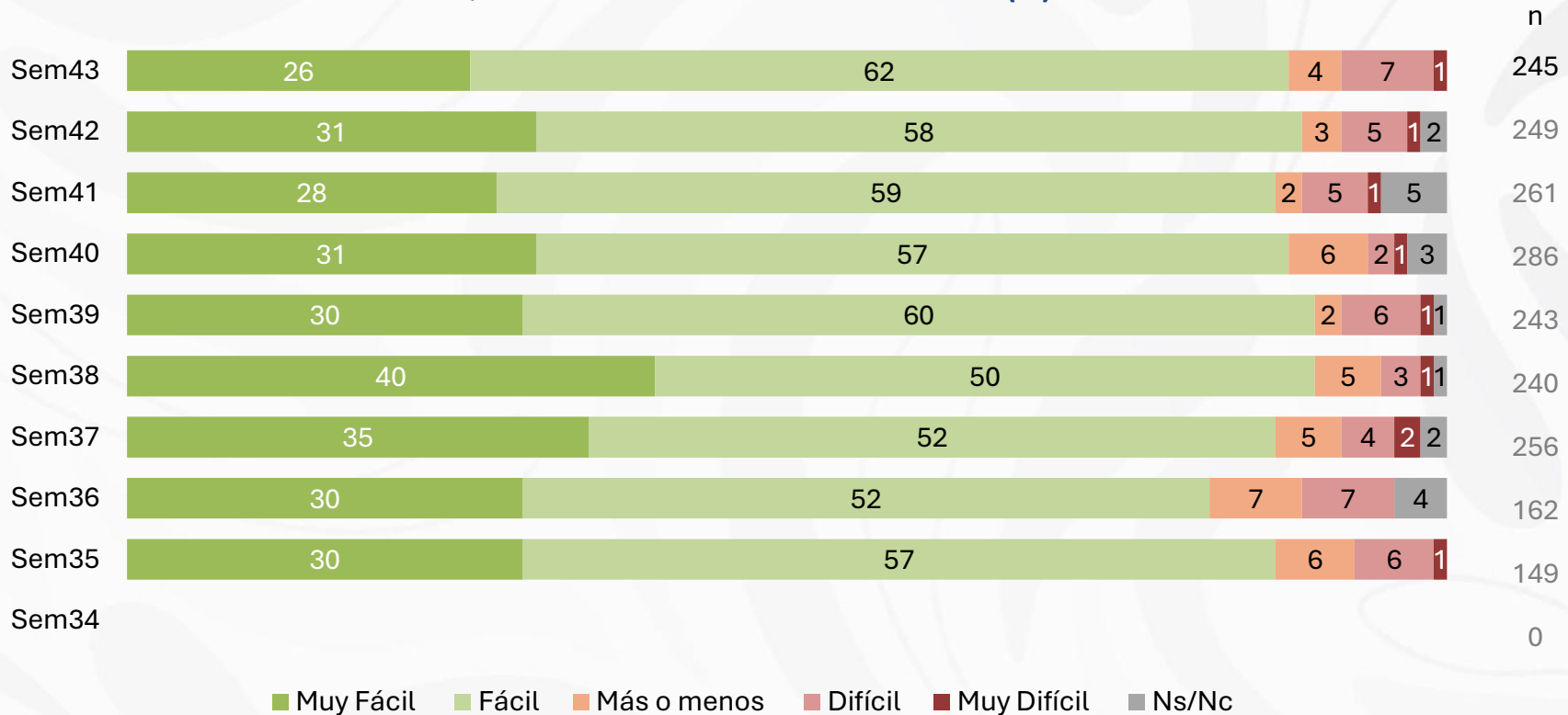


Facilidad para agendar una cita



Esta semana, el 88 % de las personas usuarias consideró que el proceso para agendar su cita fue “Fácil” o “Muy fácil”. En contraste, solo un 8 % calificó el trámite como “Difícil” o “Muy difícil”.

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





Gobierno de
México



C. Primer contacto y gestor



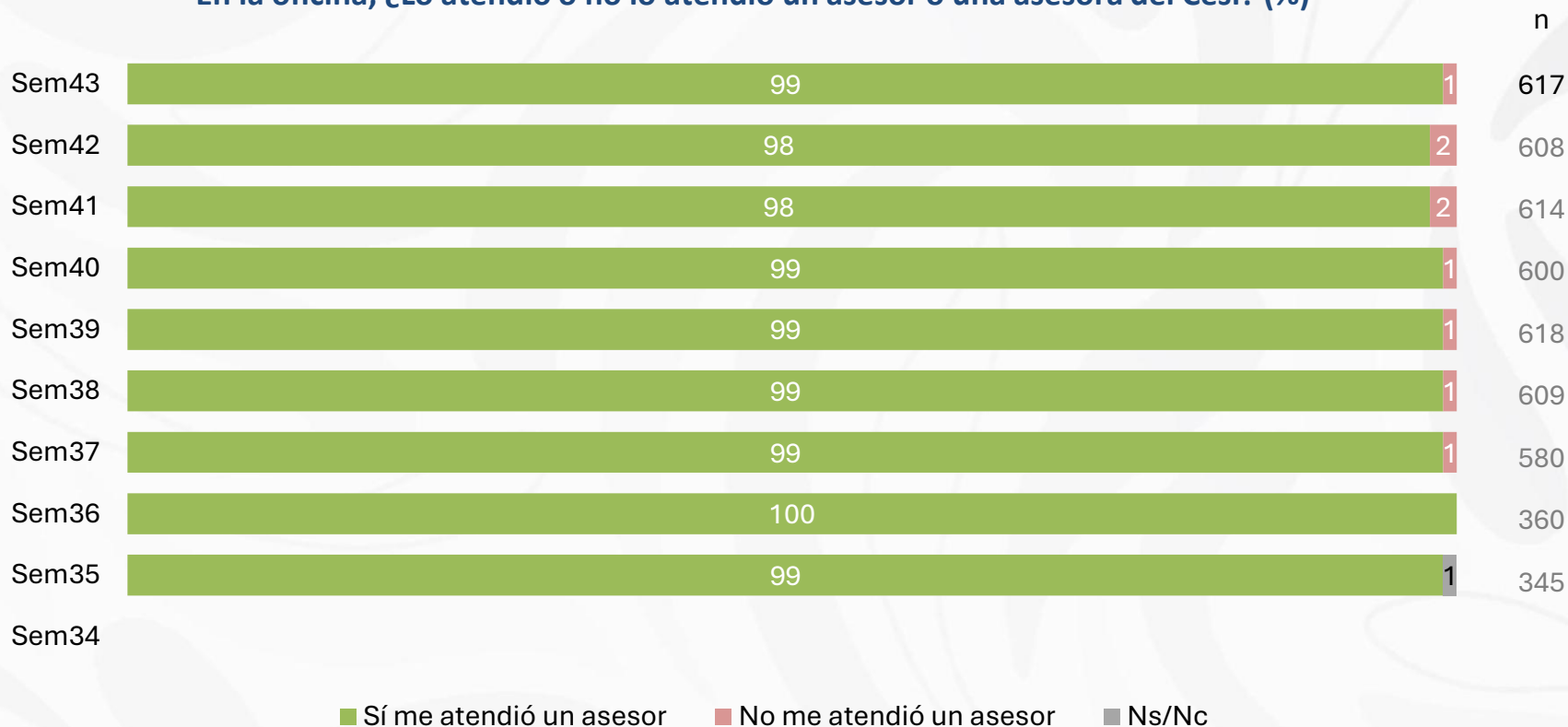
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Recepción de atención



Esta semana, el 99% de las personas usuarias reportó haber sido atendida por una asesora o un asesor durante su visita al Cesi, mientras que solo el 1% afirmó no haber recibido atención por parte de personal asesor.

En la oficina, ¿Lo atendió o no lo atendió un asesor o una asesora del Cesi? (%)

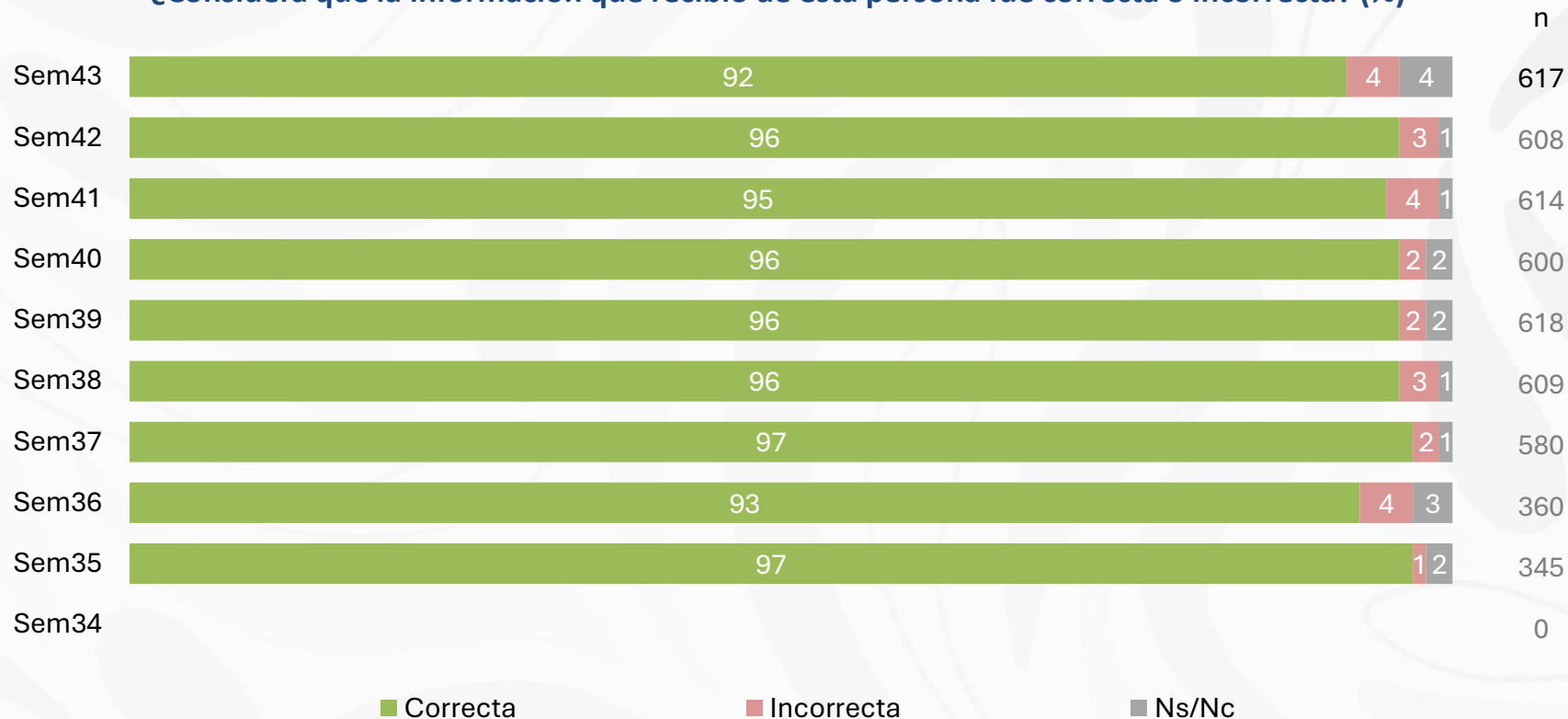


Adecuación de la información recibida



El 92 % de la derechohabiente entrevistada consideró que la información proporcionada por la primera persona que les atendió fue correcta. En contraste, solo un 4 % la calificó como incorrecta.

¿Considera que la información que recibió de esta persona fue correcta o incorrecta? (%)

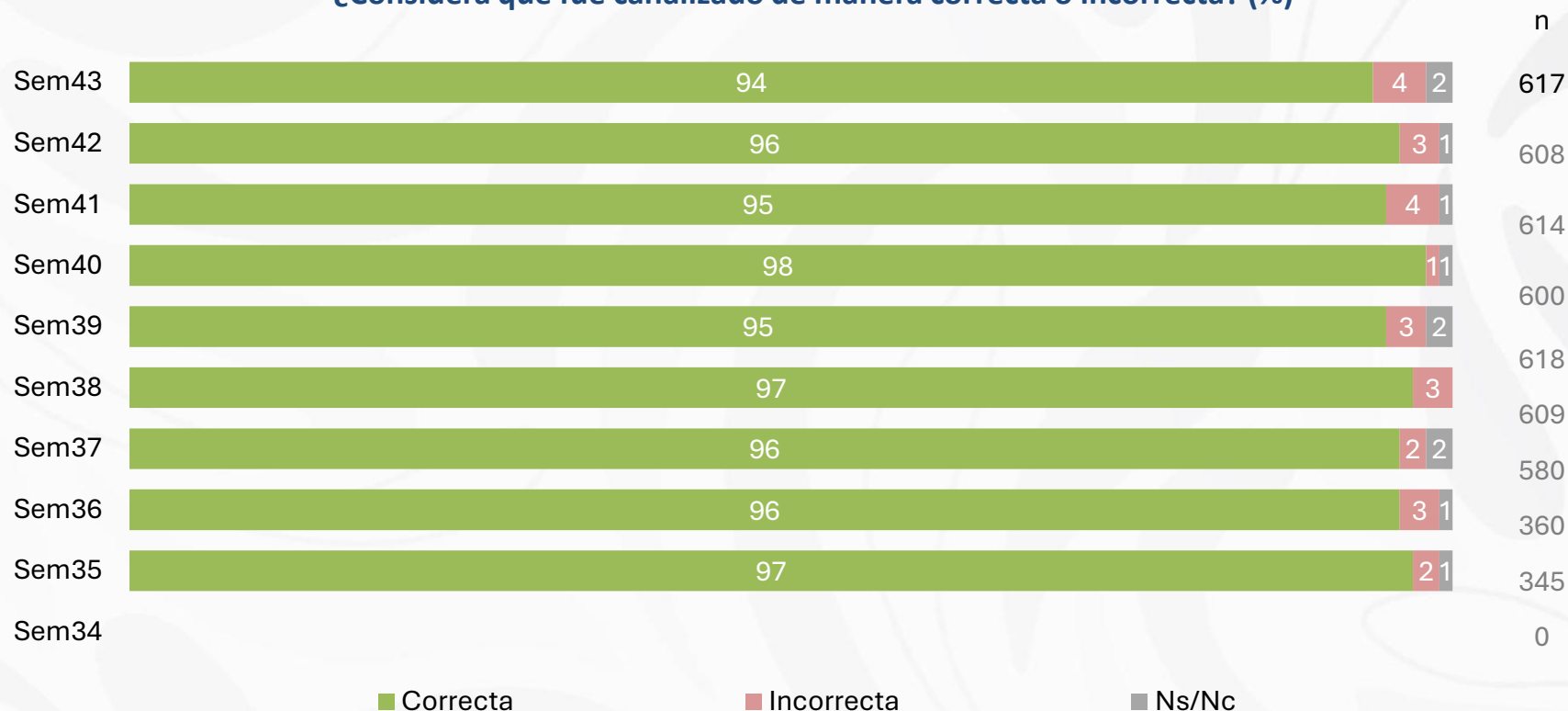


Evaluación de la canalización



Esta semana, el 94% de la derechohabiente entrevistada consideró que fue correctamente canalizada por la persona que le recibió. En contraste, el 4% consideró que fue canalizado incorrectamente.

¿Considera que fue canalizado de manera correcta o incorrecta? (%)

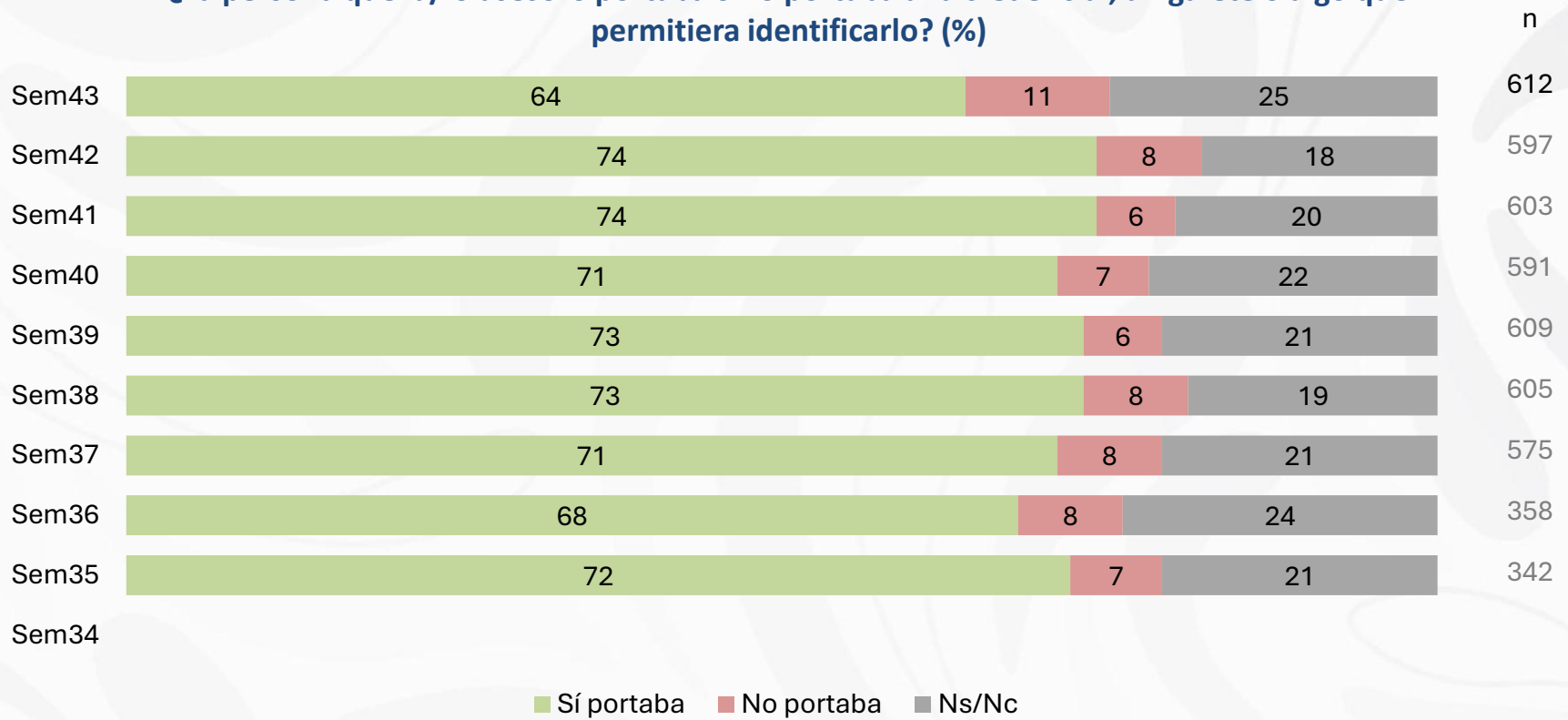


Identificación visible del asesor o asesora



Durante la semana 43, el 64 % de las personas encuestadas señaló que la persona asesora sí portaba una credencial que la identificaba como personal del Infonavit. En contraste, el 11 % indicó que no la portaba, mientras que el 25 % dijo no recordarlo o no saber.

¿La persona que la/lo asesoró portaba o no portaba una credencial, un gafete o algo que permitiera identificarlo? (%)

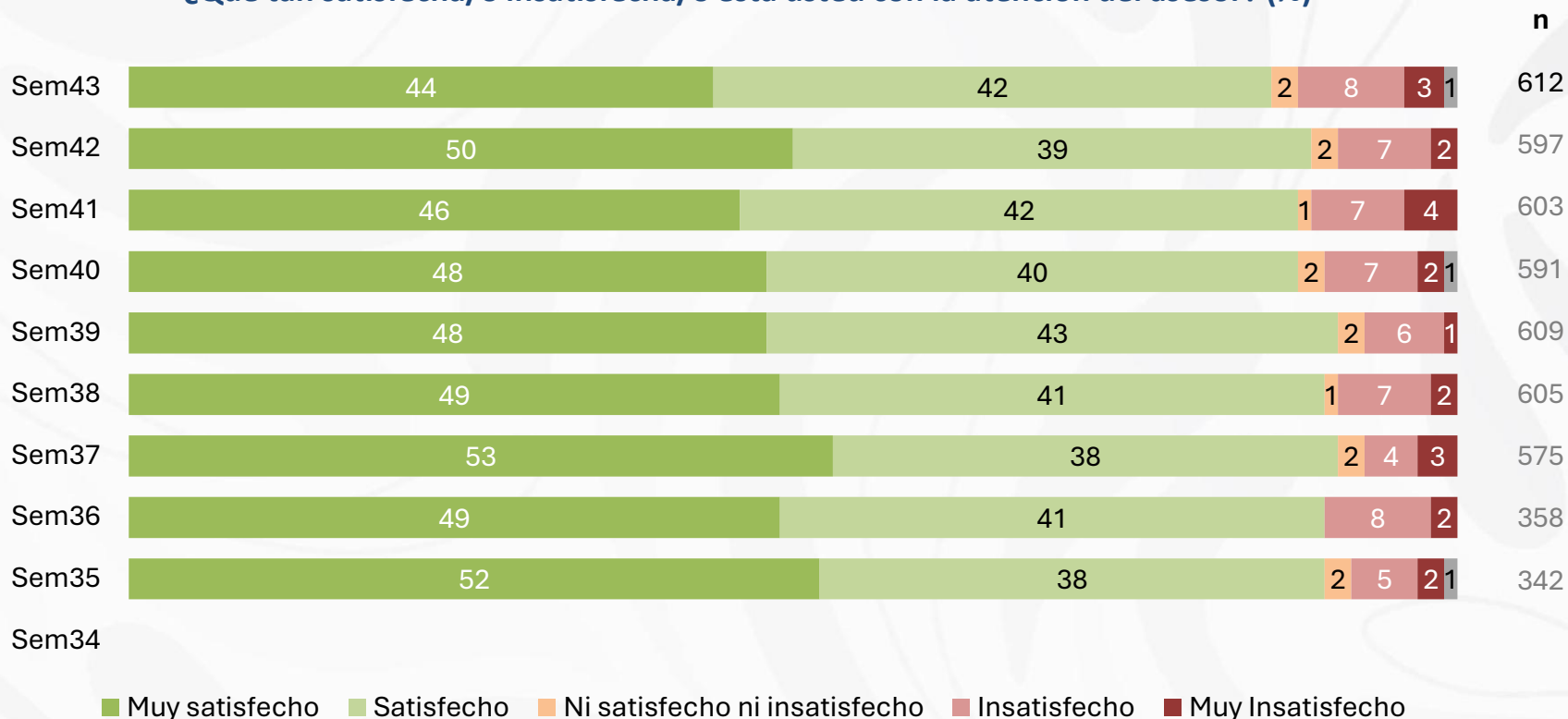


Satisfacción con la atención del asesor



En la semana 43, la tendencia positiva en la evaluación de la atención recibida en los Cesi se mantiene, nueve de cada 10 personas usuarias (86 %) se declararon satisfechas o muy satisfechas con la atención brindada por la o el asesor. En contraste, un 11 % manifestó algún nivel de insatisfacción.

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





Gobierno de
México



E. Interesados en un crédito



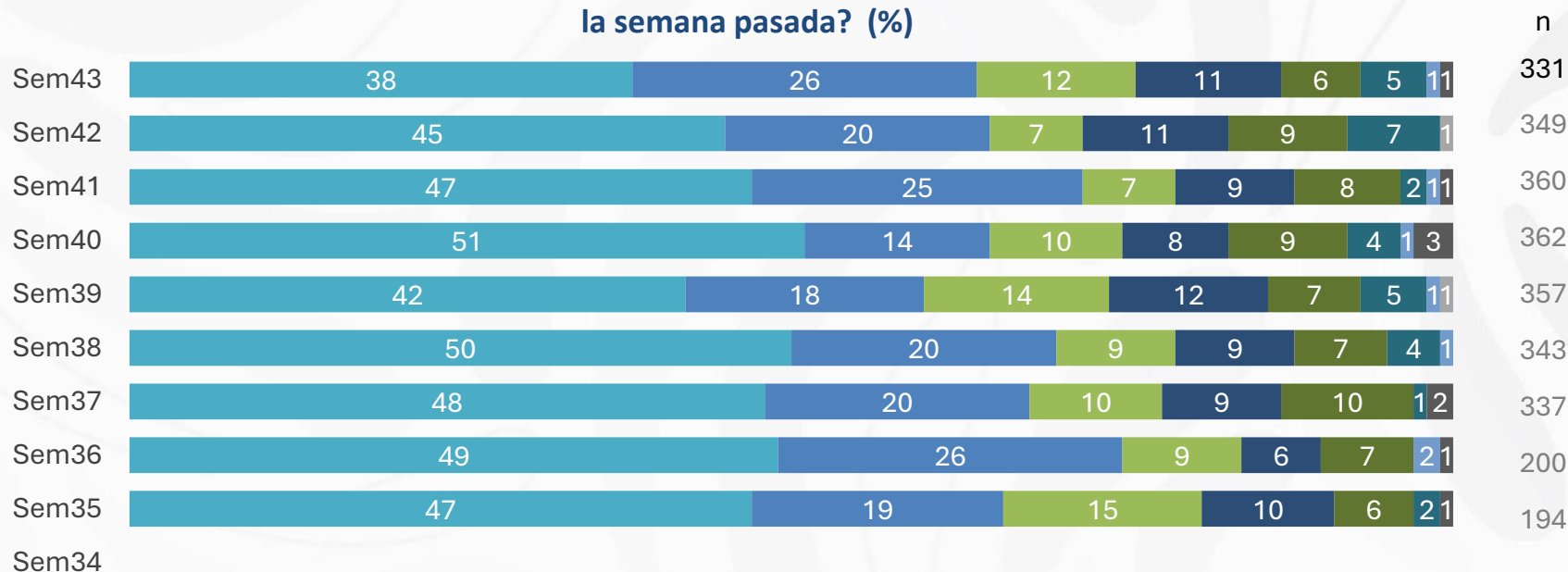
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Motivo específico de la visita. Crédito



El 38% de las personas usuarias declaró que su visita al Cesi estuvo relacionada con la intención de tramitar Mejoravit Solo para Ti. Es el menor porcentaje de las 9 semanas presentada. El 26% buscaba tramitar un crédito para compra de vivienda.

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



- Trámite para obtener Mejoravit Solo para Ti
- Información sobre Mejoravit Solo para Ti
- Información de créditos distintos de Mejoravit
- Otros
- Ns/Nc

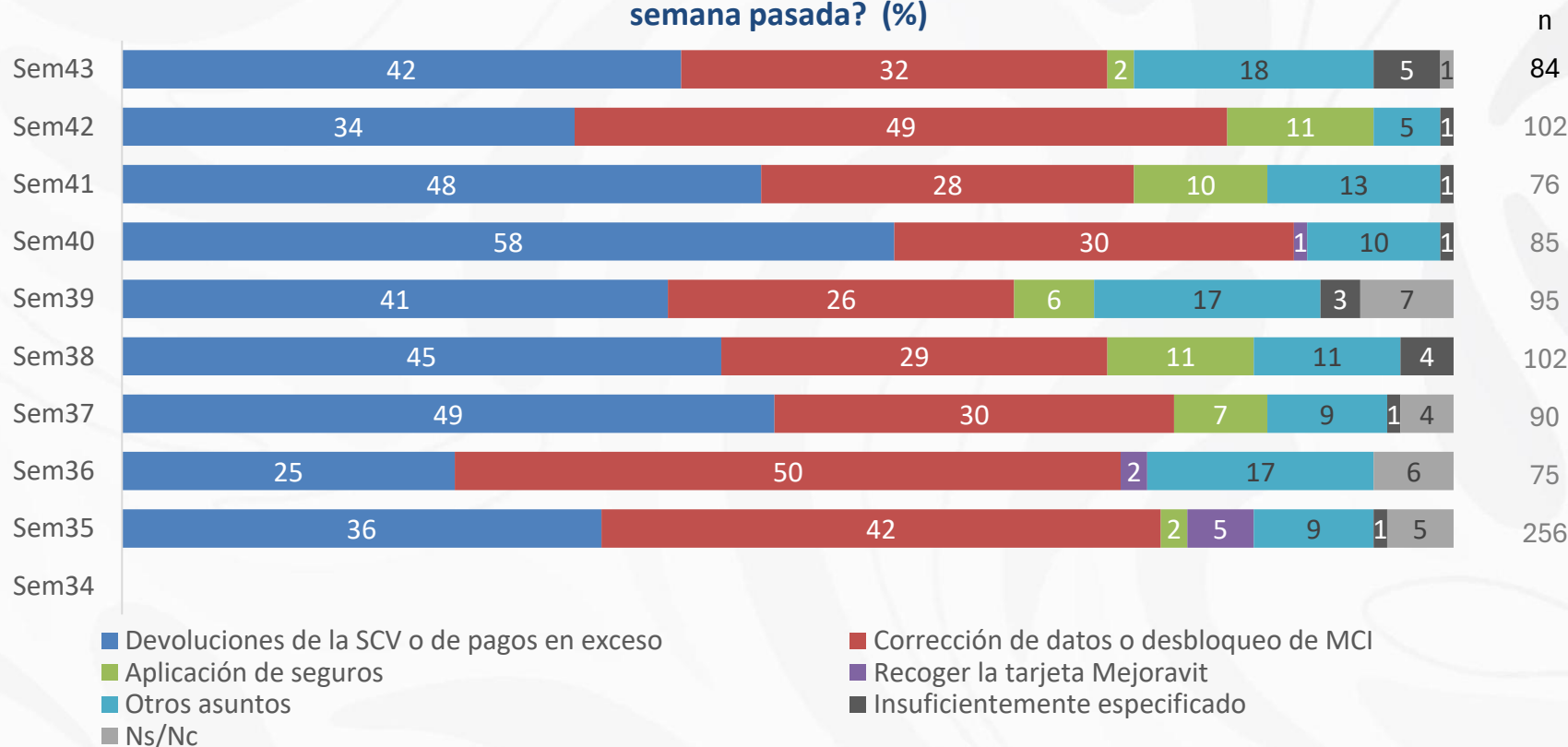
- Trámite para obtener un crédito para compra de vivienda
- Precalificación o verificación de puntos
- Otros asuntos relacionados con la obtención de un crédito
- Insuficientemente especificado

Motivo específico de la visita. Otros



Entre las personas que acudieron al Cesi por motivos distintos al trámite de crédito, el tema más mencionado fue la devolución de dinero, con 42 % de las menciones. En segundo lugar está la corrección de datos o desbloqueo de Mi Cuenta Infonavit, con 32 % de las menciones.

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

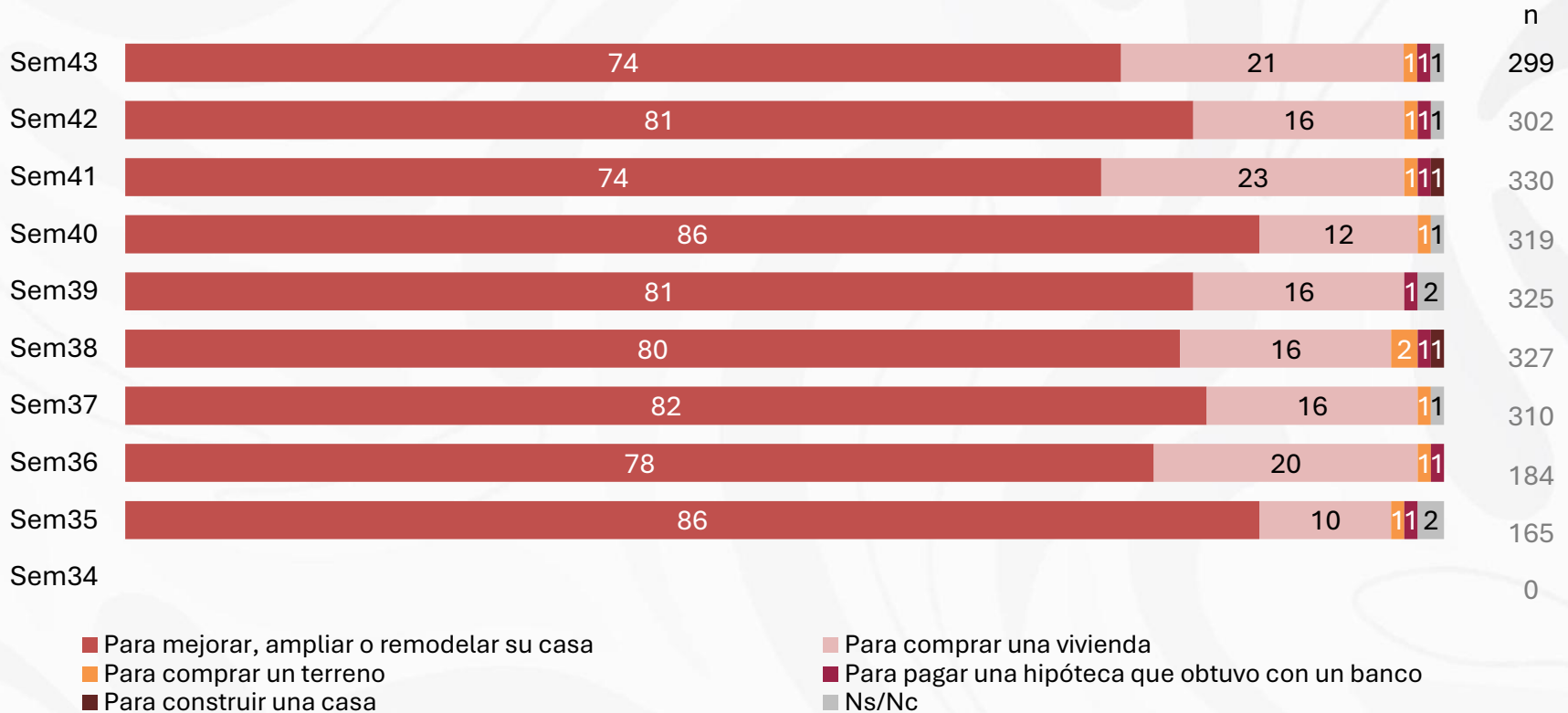


Créditos solicitados



Esta semana, el tipo de crédito más solicitado fue para mejorar, ampliar o remodelar la vivienda (74 %). Mientras que el crédito para la compra de una vivienda es el 21 %, lo que representa un aumento de cinco puntos respecto al registro previo.

¿Qué tipo de crédito es el que usted solicita? (%)





Gobierno de
México



F. Temas de gestión del crédito vigente



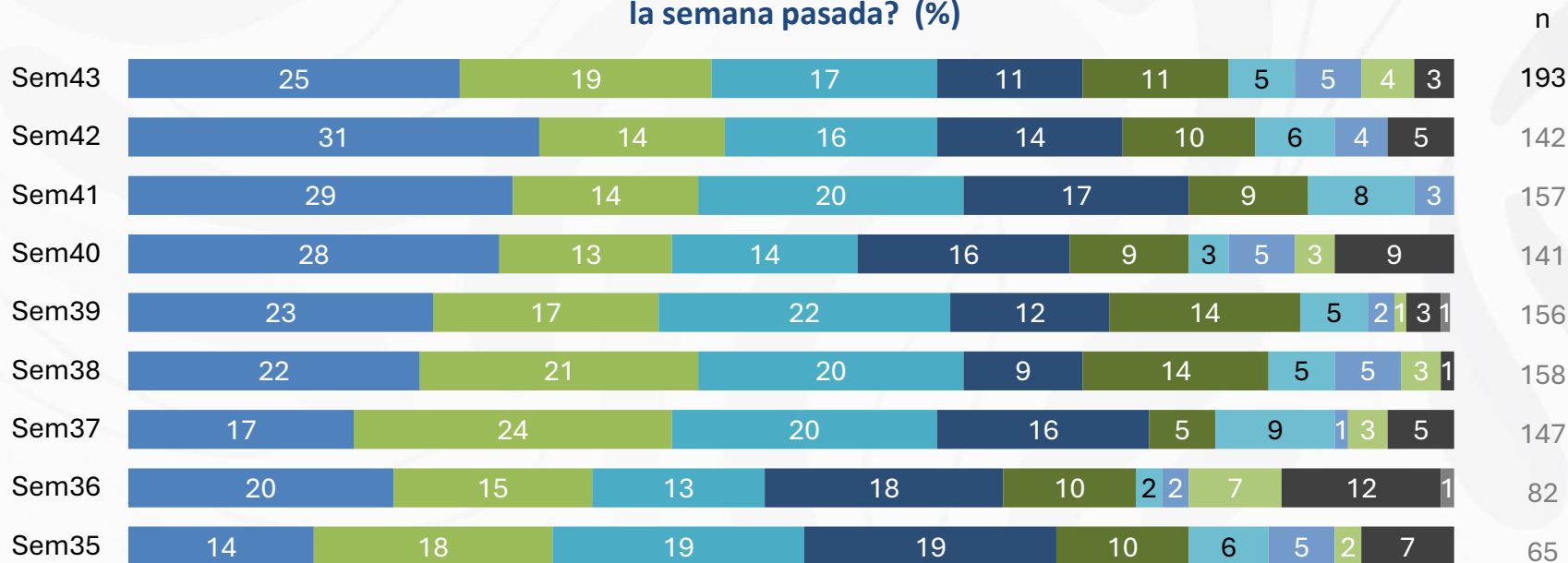
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Motivo específico de la visita: Gestión del crédito



En la semana 43, los principales motivos de atención relacionados con la gestión del crédito fueron los asuntos vinculados con la cancelación de hipoteca con el 25 % de las menciones, seguidos por la consulta y seguimiento de créditos otorgados con el 19%. En tercer lugar, se ubicaron los problemas para pagar el crédito con el 17%.

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



Sem34

- Asuntos relacionados con la Cancelación de Hipoteca
- Consulta y seguimiento de créditos otorgados
- Problemas para pagar su crédito
- Información y trámites para liquidar crédito y liberar escrituras
- Verificación, registro y aclaración de pagos
- Dudas sobre cuánto debe pagar
- Conversion de crédito de VSM a pesos
- Otros asuntos
- Insuficientemente especificado
- Ns/Nc



Gobierno de
México



Resultados



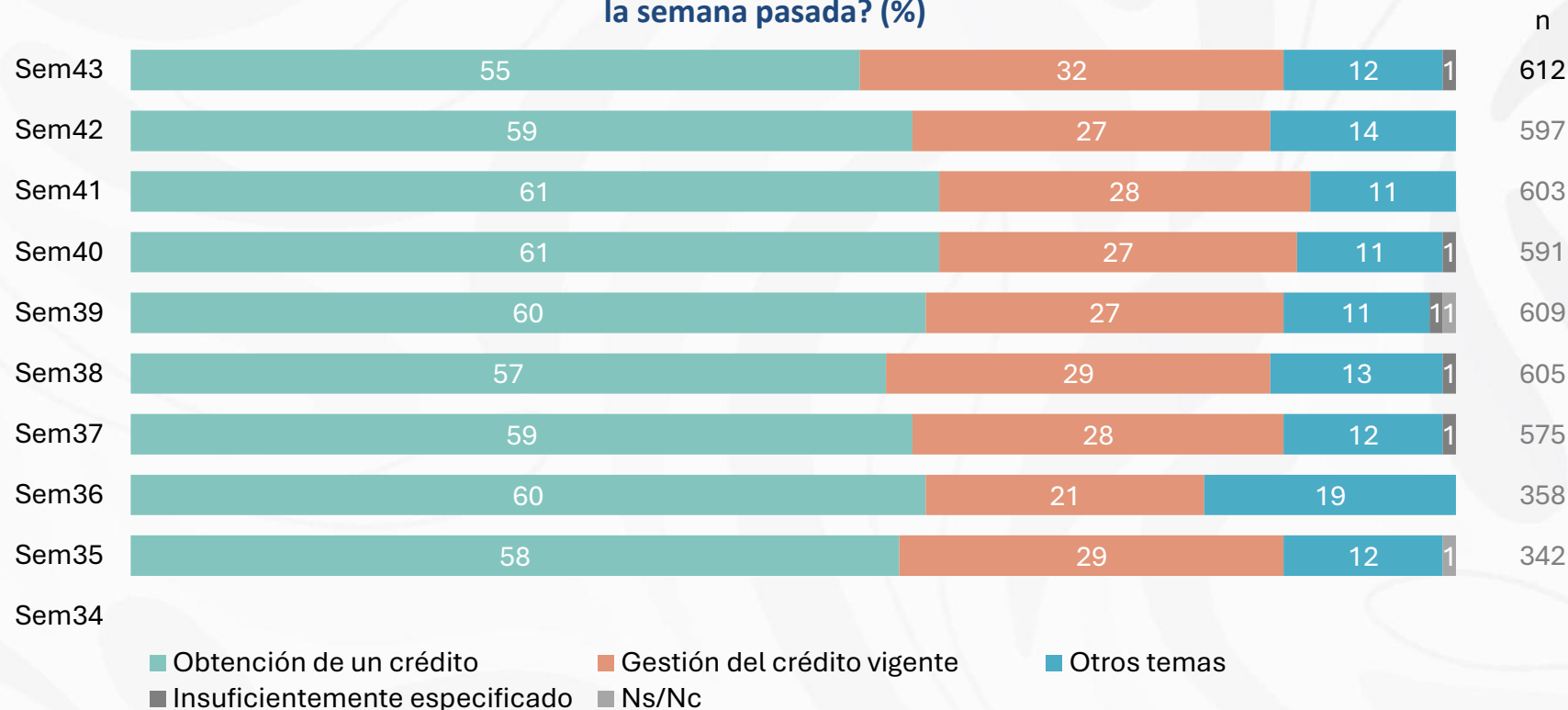
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Motivo de la visita



Esta semana, el 55 % de las personas que acudieron al Cesi, lo hizo con el objetivo de obtener un crédito, el porcentaje más bajo de las nueve semanas reportadas; el 32 % acudió para realizar gestiones relacionadas con su crédito vigente y el 12 % 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? (%)

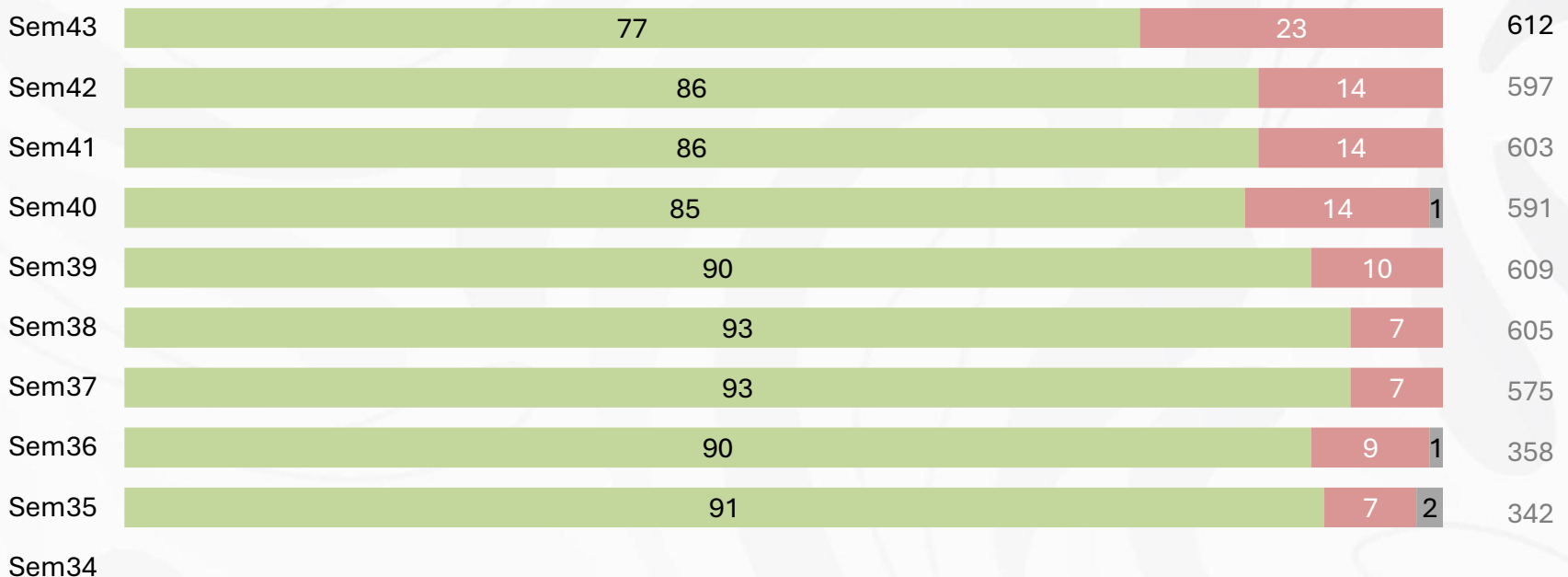


Intermitencias en los sistemas



Durante la semana 43, el 77% de las personas usuarias no reportaron fallas tecnológicas al realizar su trámite, nueve puntos menos que la semana anterior, mientras que el 23% reportó que sí observó alguna. Este último porcentaje es el más alto de las nueve semanas reportadas.

¿Durante la atención a su trámite se presentó alguna falla tecnológica en los sistemas del Infonavit? (%) n



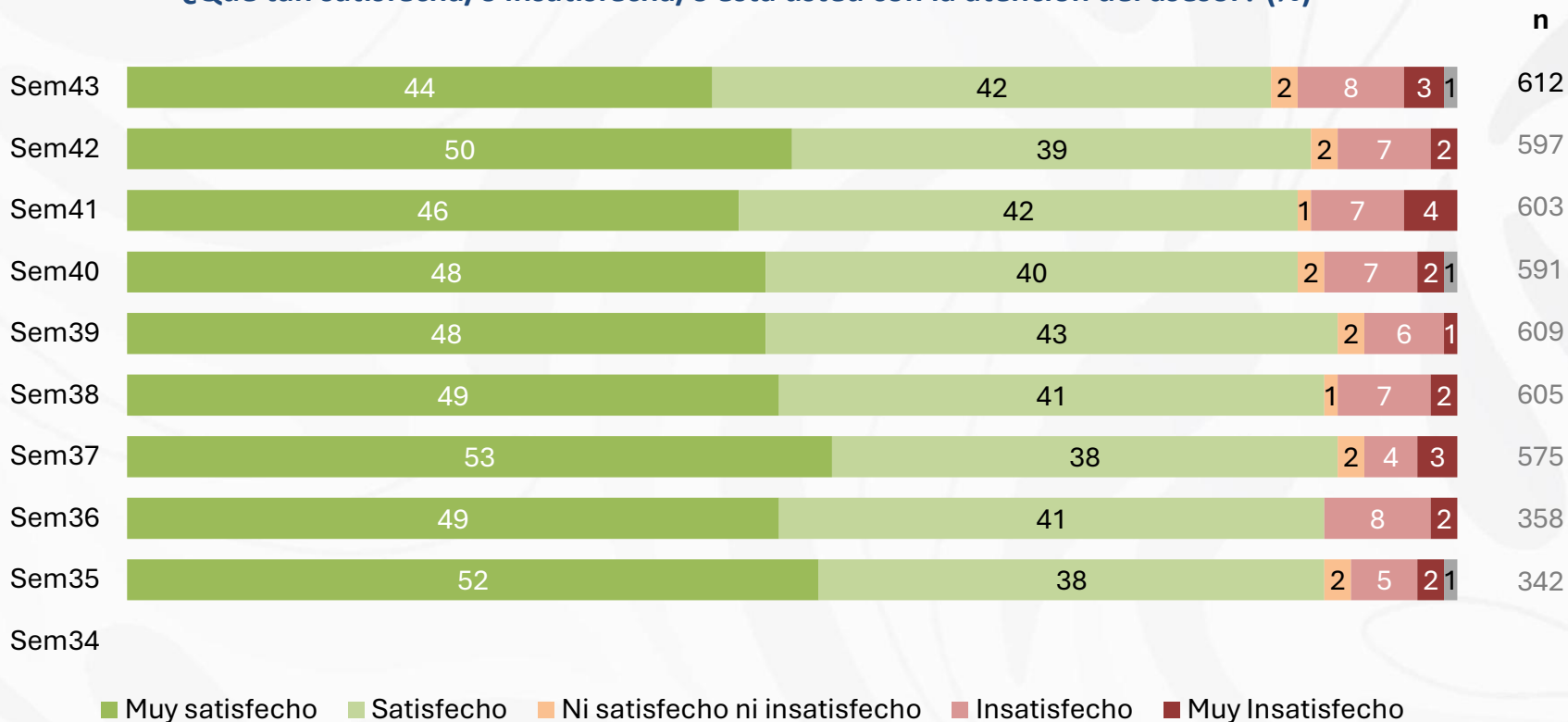
■ No ■ Sí ■ Ns/ Nc

Satisfacción con la atención del asesor



En la semana 43, la tendencia positiva en la evaluación de la atención recibida en los Cesi se mantiene, nueve de cada 10 personas usuarias (86 %) se declararon satisfechas o muy satisfechas con la atención brindada por la o el asesor. En contraste, un 11 % manifestó algún nivel de insatisfacción.

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

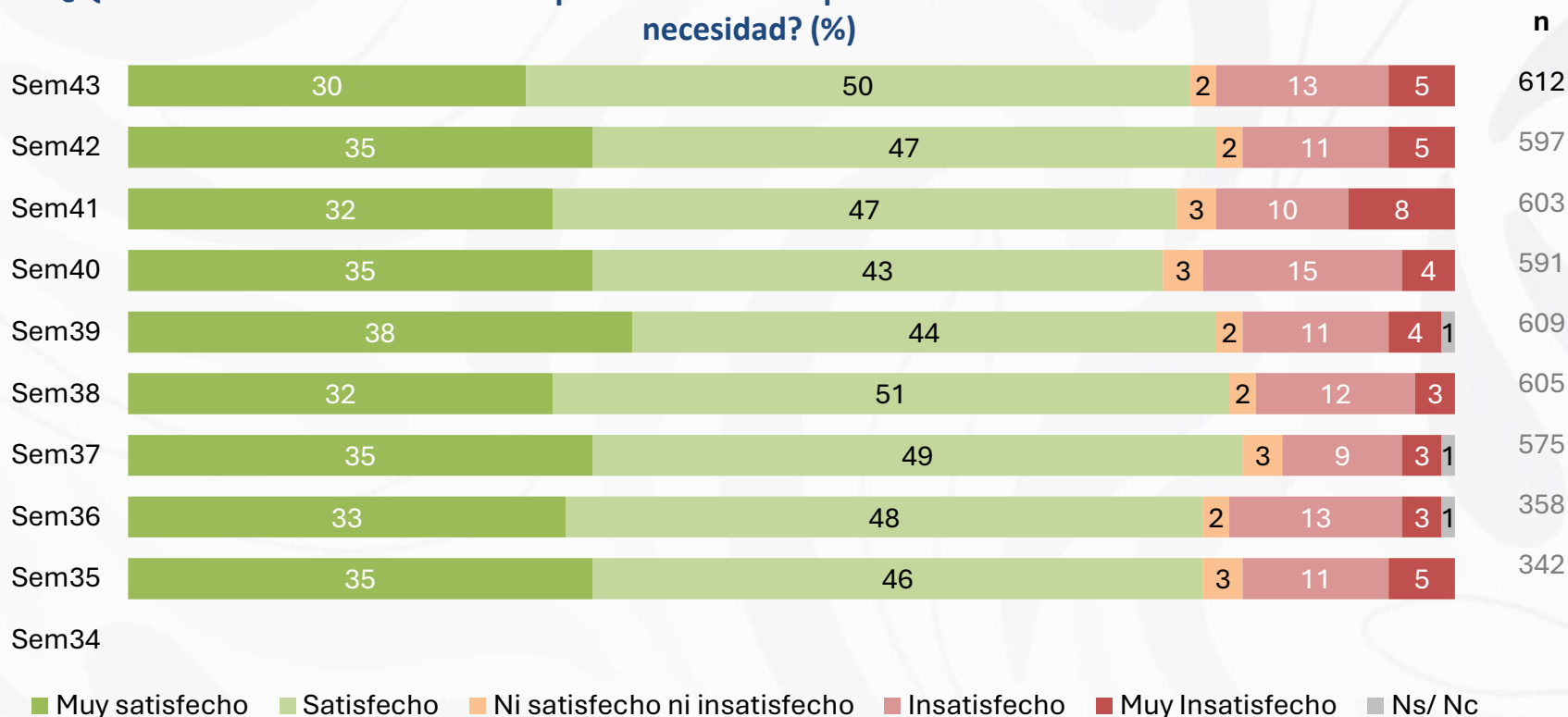


Satisfacción con la solución



Esta semana, el 80% de las personas usuarias se declaró satisfecha o muy satisfecha con la solución recibida. En contraste, el 18% manifestó algún nivel de insatisfacción, mostrando una variación de dos puntos porcentuales con respecto a la medición anterior.

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

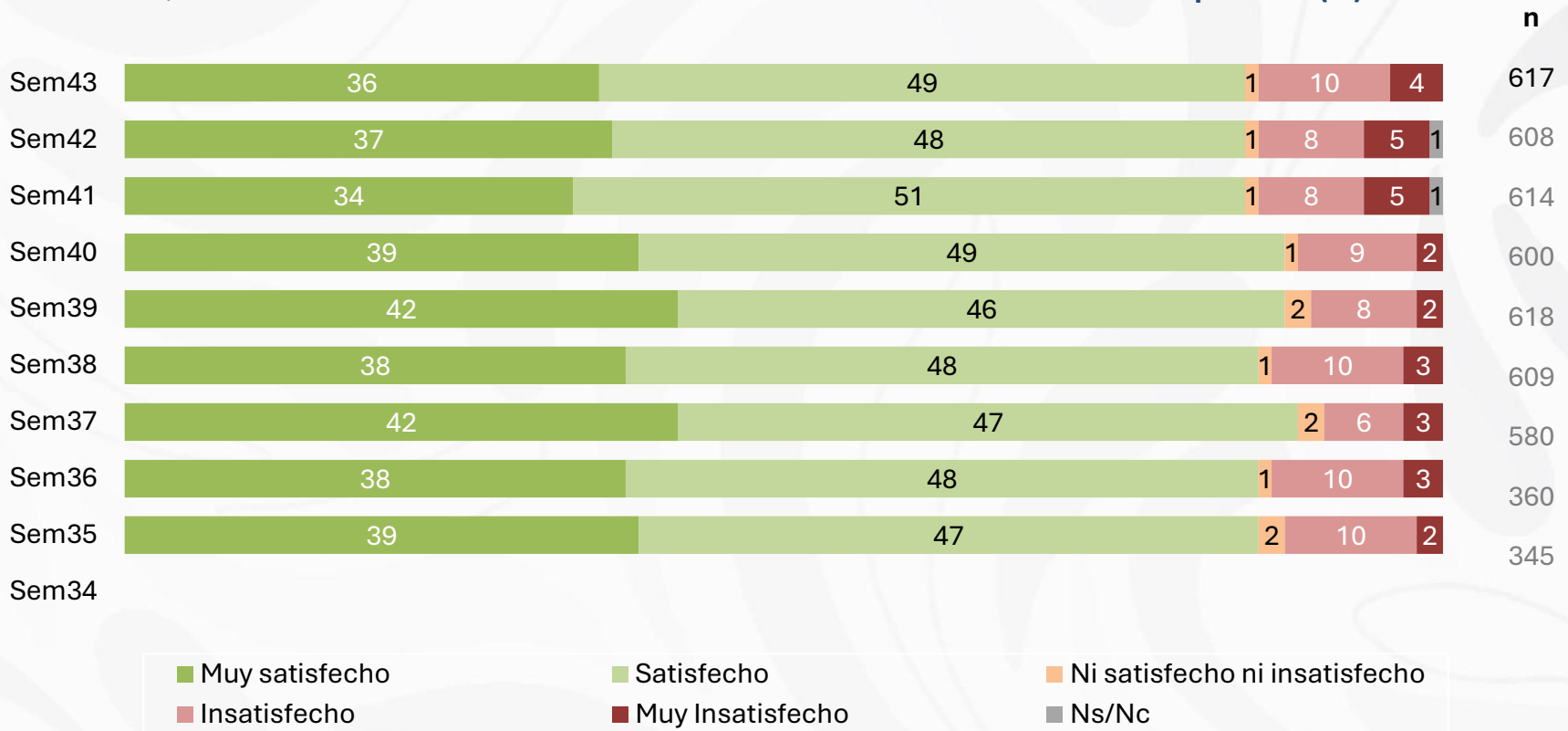


Satisfacción con la visita al Cesi



Al igual que la semana pasada, nueve de cada diez personas usuarias (85 %) se declararon satisfechas o muy satisfechas con su visita al Cesi. Del mismo modo, el nivel de insatisfacción se mantuvo en 14 %.

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



Net Promoter Score (NPS)



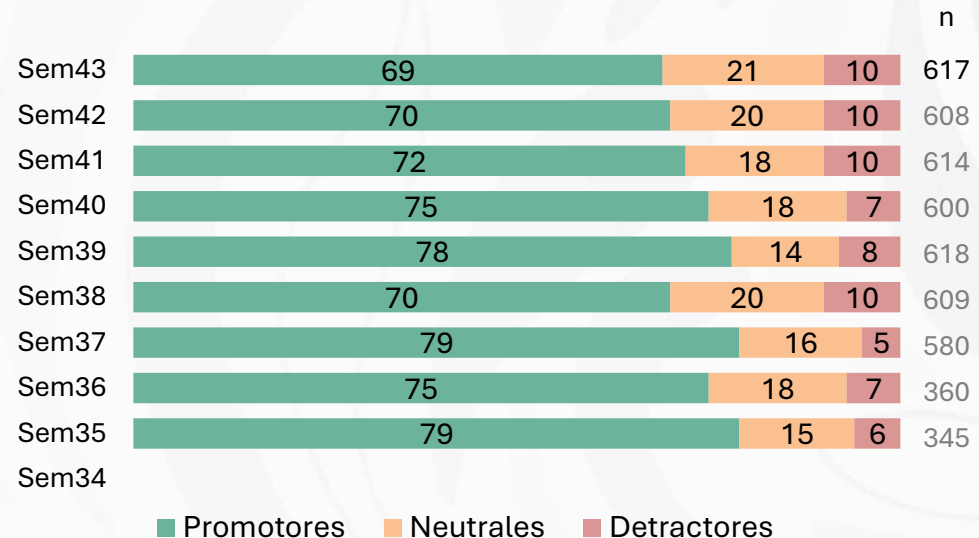
Durante la semana 43, siete de cada diez personas usuarias (69 %) se declararon promotoras del servicio recibido en el Cesi, la menor proporción de las últimas nueve semanas. El decremento en la proporción de personas promotoras derivó en un NPS de 59, que resulta el más bajo de los 42 resultados que se han presentado hasta ahora.

En una escala del uno al 10, donde uno es nada probable que lo recomiende y 10 es seguramente lo recomendaría, ¿Qué tan probable es que usted recomiende el Infonavit? (%)

$$\text{NPS (Net Promoter Score)} = \sum\% \text{ Promotores (De 9 a 10)} - \sum\% \text{ Detradores (De 1 a 6)}$$

Recomendación del Infonavit

Semana	Promedio	NPS Infonavit
43	8.76	59
42	8.78	60
41	8.85	62
40	9.04	68
39	9.02	70
38	8.84	60
37	9.15	74
36	9.03	68
35	9.12	73
34		



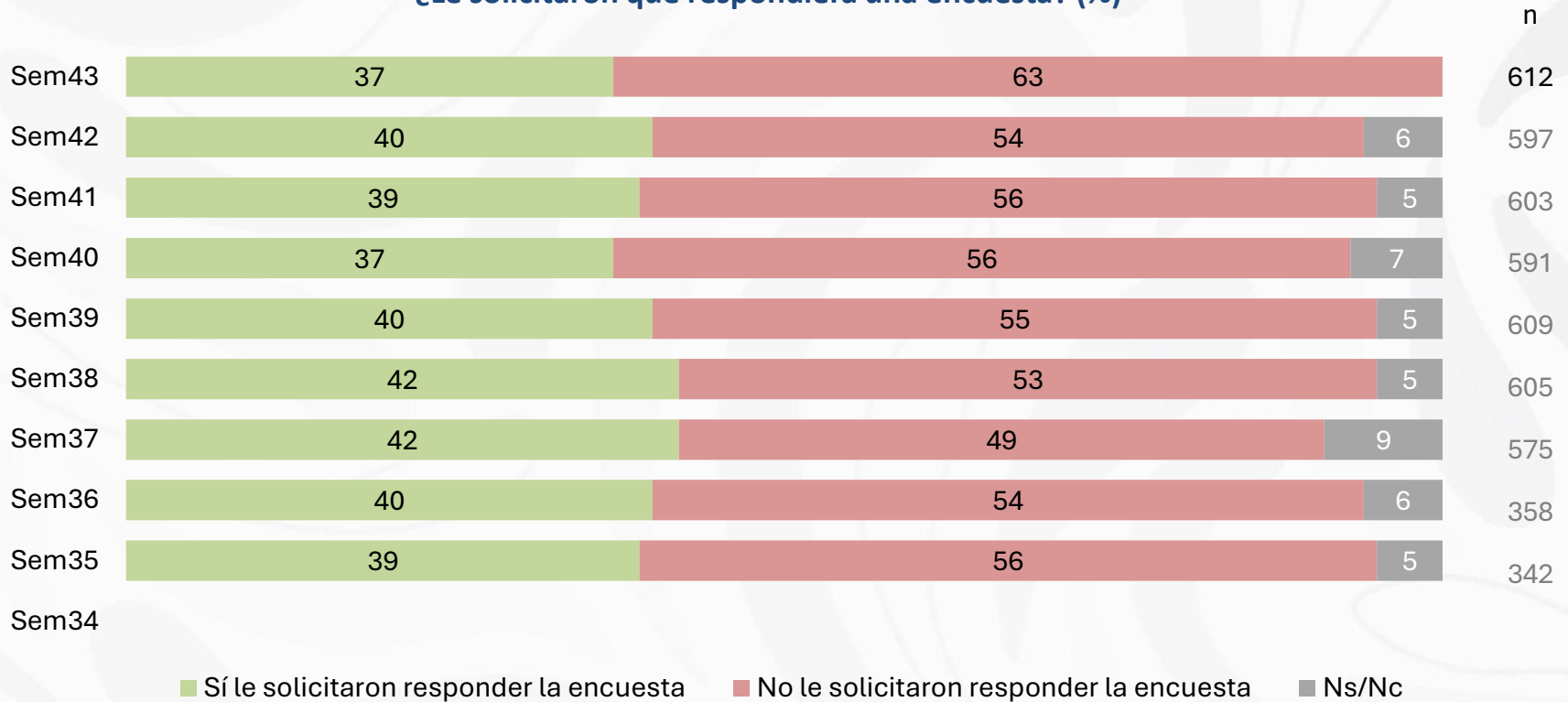
Nota: El valor de referencia del NPS para la industria financiera en México se ubica en 30 puntos

Solicitud para responder encuesta al finalizar la atención



Esta semana, el 37% de las personas usuarias señaló que sí se les solicitó responder una encuesta al finalizar su atención en el Cesi. En contraste, más de la mitad (63%) indicó que no le fue solicitada.

¿Le solicitaron que respondiera una encuesta? (%)





Gobierno de
México



I. Sociodemográficos



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Perfil preliminar del trabajador



En la semana 43, el perfil de las personas que acudieron al Cesi mostró una mayor presencia de hombres (57%) frente a mujeres (43%). Por grupo de edad, el segmento más representado fue el de 40 a 54 años, con 37% de las menciones, seguido por el grupo de 30 a 39 años, que concentró 29%. En cuanto al nivel educativo, 36% de las personas usuarias reportó contar con estudios de nivel superior, mientras que 32% declaró tener estudios de nivel básico.

