



Tracking
Derechohabientes
Encuesta telefónica

Septiembre 2021

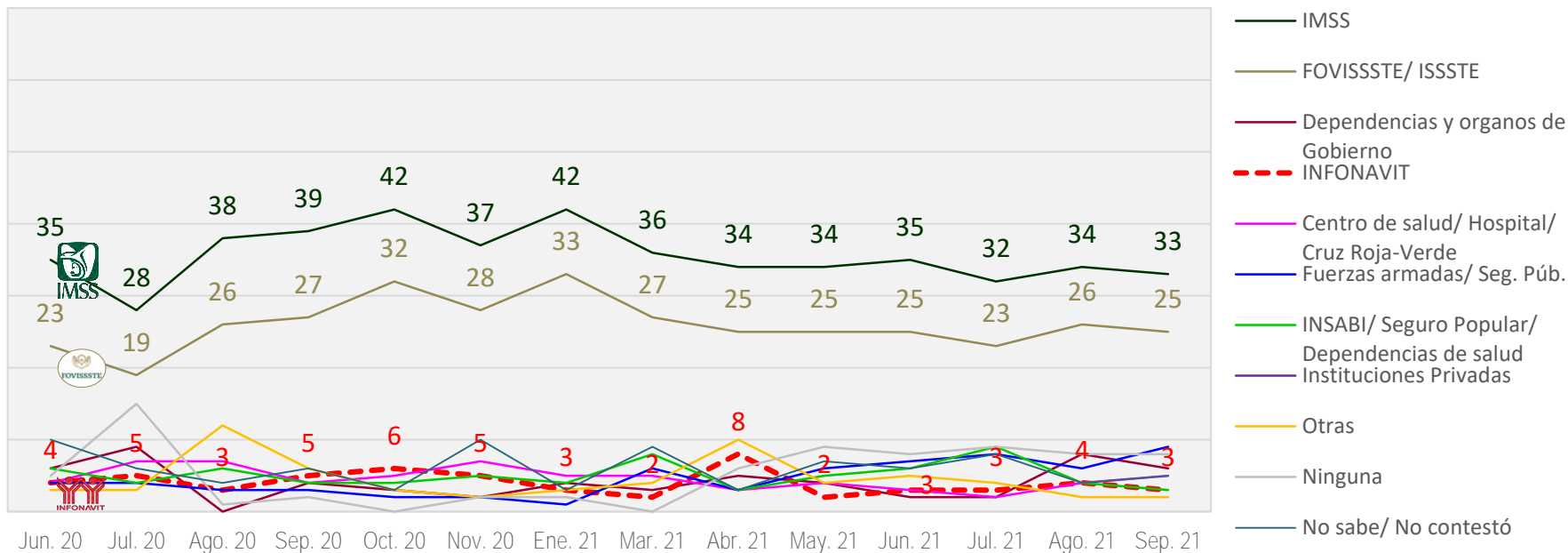
I. CONOCIMIENTO Y OPINIÓN DEL INFONAVIT

Recordación de instituciones públicas de seguridad social

Suma de tres menciones



Instituciones públicas de seguridad social
(Porcentaje)



Casos n = 2,212 n = 1,582 n = 1,162 n = 2,699 n = 896 n = 1,046 n = 1,414 n = 1,014 n = 1,208 n = 1,146 n = 1,271 n = 1,765 n = 1,144

n = Número de casos

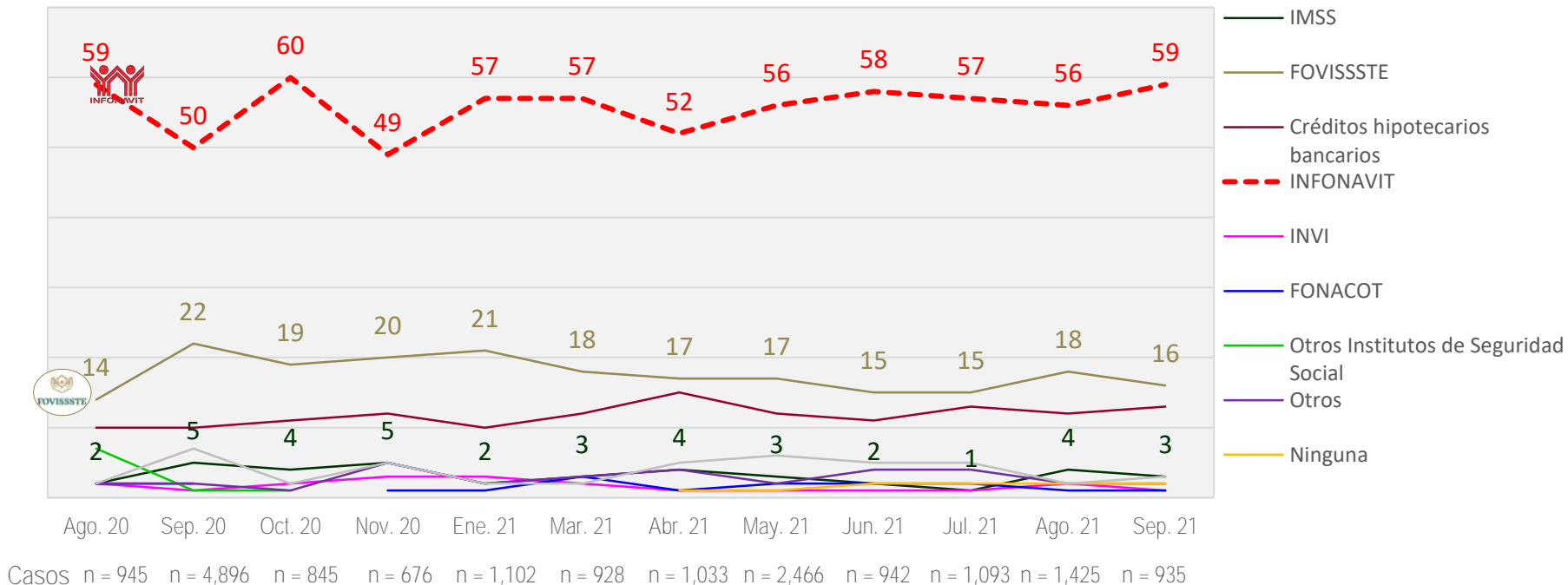
Preg. 2.1 Hablando de instituciones públicas de seguridad social, ¿cuáles le vienen a la mente?, ¿Cuál otra?

Recordación de instituciones de créditos más recordadas

Suma de tres menciones



Instituciones que dan crédito para comprar viviendas
(Porcentaje)



n = Número de casos

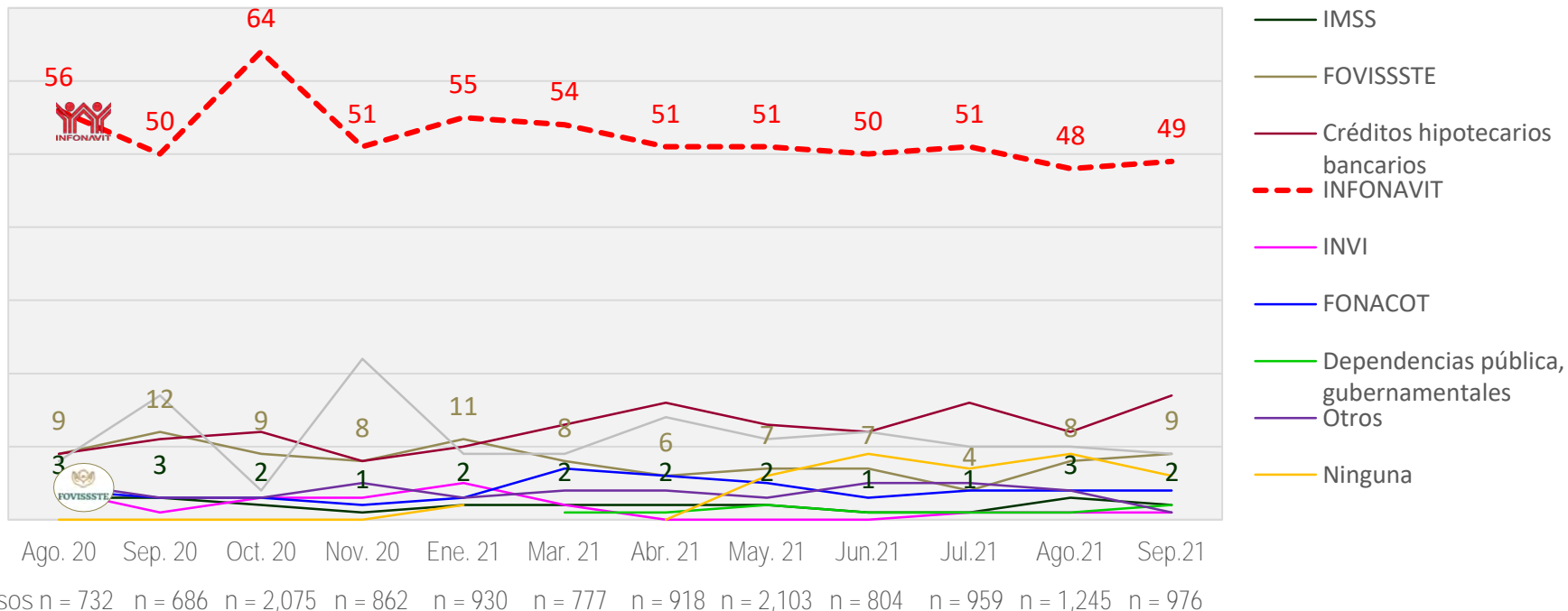
Preg. 2.2 ¿Cuáles son las instituciones que otorgan créditos para adquirir una vivienda que le vienen primero a la mente?

Recordación de instituciones de créditos más recordadas

Suma de tres menciones



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



n = Número de casos

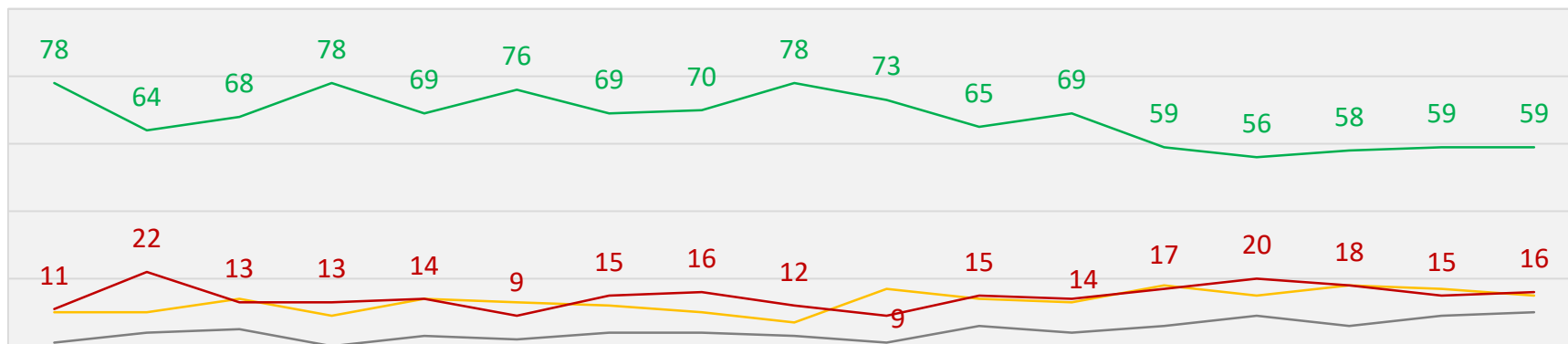
Preg. 2.3 ¿Y cuáles son las instituciones que otorgan créditos para ampliar o remodelar una vivienda que le vienen primero a la mente?

Conocimiento y opinión del Infonavit

(Porcentaje)

% Sí conoce	91	97	97	96	98	99	99	98	91	99	100	99	99	99	100	100	Esp. 88 Ayu. 11
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

% 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

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
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

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

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

Preg. 2.6 En términos generales, ¿la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?

n = Número de casos

Asociaciones que se tienen del Infonavit



(Porcentaje)

Asociaciones	Ago.21	Sep.21
Comentarios positivos y neutros	84	84
Créditos/préstamos para viviendas	36	32
Casas/viviendas	30	31
Ayuda a sacar o comprar casas/vende casas	13	15
Prestación de los trabajadores para adquirir vivienda	3	4
Instituto del Fondo Nacional de Vivienda	1	1
Fondo de ahorro	1	1
Comentarios negativos	11	10
Créditos impagables/deuda/tasas de interés altas	8	6
Casas pequeñas	2	3
Opiniones negativas	1	1
Otros comentarios	2	2
Nada	1	2
Ns/Nc	2	2
Total	100%	100%
Número de casos	900	599

Preg. 2.5 ¿Qué es lo primero que le viene a la mente cuando escucha la palabra Infonavit?

Conocimiento y opinión del Infonavit



Opinión del Infonavit al inicio y al final

Opinión	Inicio		Final	
	Ago-21	Sep-21	Ago-21	Sep-21
Muy buena/Buena	59	59	72	72
Ni buena ni mala	18	15	9	8
Muy mala/Mala	15	16	17	16
Ns/Nc	8	10	2	4
Total	100%	100%	100%	100%
Núm. de casos	900	599	902	600

Preg.2.6 En términos generales, ¿la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?
Preg. 6.10 ¿En términos generales, la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?

Asociaciones que se tienen del Infonavit



(Porcentaje)

Asociaciones	Muy buena/ Buena		Ni buena ni mala		Muy mala/Mala		Total	
	Ago.21	Sep.21	Ago.21	Sep.21	Ago.21	Sep.21	Ago.21	Sep.21
Créditos/préstamos para viviendas	41	37	30	21	22	20	36	32
Casas/viviendas	31	36	35	36	23	18	31	31
Ayuda a sacar o comprar casas/vende casas	13	14	14	24	12	13	13	15
Créditos impagables/deuda/tasas de interés altas	4	4	10	5	27	15	8	6
Prestación de los trabajadores para adquirir vivienda	4	3	1	3	0	9	3	4
Casas pequeñas	1	2	3	2	6	6	2	3
Instituto del Fondo Nacional de Vivienda	1	1	1	1	2	0	1	1
Fondo de ahorro	1	1	1	0	0	1	1	1
Opiniones negativas	0	0	1	0	4	13	1	4
Créditos para remodelar/construir	0	0	2	0	1	0	1	0
Otra	2	1	0	4	1	5	1	1
Ns/Nc	2	1	2	4	2	0	2	2
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Número de casos	530	351	146	83	155	110	900	599

Preg. 2.5 ¿Qué es lo primero que le viene a la mente cuando escucha la palabra Infonavit?

Lo mejor y lo peor del Infonavit



(Porcentaje)

Lo mejor del Infonavit	Ago.21	Sep.21
Los créditos para viviendas que otorgan	29	27
Otorgan vivienda a la gente	18	18
Facilidades para otorgar créditos/accesibilidad y rapidez	9	14
El sistema de pagos	5	6
Créditos para ampliar/remodelar	3	2
El apoyo a los trabajadores	3	5
El buen trato del personal	2	1
Cambios en sistema de puntos/reformas	2	1
Descuentos/prorrogas de pago	2	-
Es una prestación	2	2
Tasas de interés bajas	1	1
Permiten retirar el dinero ahorrado	1	1
Otra	2	
Nada	4	6
Ns / Nc	18	16
Total	100%	100%
Número de casos	900	599

(Porcentaje)

Lo peor del Infonavit	Ago.21	Sep.21
Los costos y cantidades que hay que pagar	10	
Las tasas intereses altas	20	14
La burocracia/trámites complicados	11	11
Los plazos del crédito son muy largos	12	9
Mala atención del personal	4	4
No hay apoyos/prorrogas o descuentos	2	3
Corrupción en el Instituto	1	
Otra	1	3
Nada	5	4
Ns / Nc	24	22
Total	100%	100%
Número de casos	900	599

Preg. 2.7 ¿Qué es lo mejor que tiene Infonavit?

Preg. 2.8 ¿Y qué es lo peor que tiene Infonavit?

Lo mejor del Infonavit según la primera opinión



Atributos positivos de Infonavit (Porcentaje)

Lo mejor del Infonavit	Muy buena/Buena		Ni buena ni mala		Muy mala/Mala		Total	
	Ago.21	Sep.21	Ago.21	Sep.21	Ago.21	Sep.21	Ago.21	Sep.21
Los créditos para viviendas que otorgan	34	32	29	25	18	17	29	27
Otorgan vivienda a la gente	16	17	20	23	19	7	18	18
Facilidades para otorgar créditos/accesibilidad y rapidez	10	15	6	13	7	15	9	14
El sistema de pagos	6	9	3	4	2	1	5	6
El apoyo a los trabajadores	3	6	3	1	2	4	3	5
Créditos para ampliar/remodelar	3	1	1	9	2	2	3	2
Es una prestación	2	1	1	1	1		2	2
El buen trato del personal	3	2		1	1	1	2	1
Cambios en sistema de puntos/reformas	2	1	4	2	1		2	1
Tasas de interés bajas	2	1	1		2		1	1
Permiten retirar el dinero ahorrado	1	1			1	1	1	1
Descuentos/prorrogas de pago	1		2		5		2	
Poder utilizar el dinero de la forma que quieras	1							
Otra	3	2	2	1	3	1	2	
Nada	1	1	2	2	23	29	4	6
Ns / Nc	12	11	26	18	13	22	17	16
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
Número de casos	530	351	146	83	155	110	900	100

Lo peor del Infonavit según la primera opinión

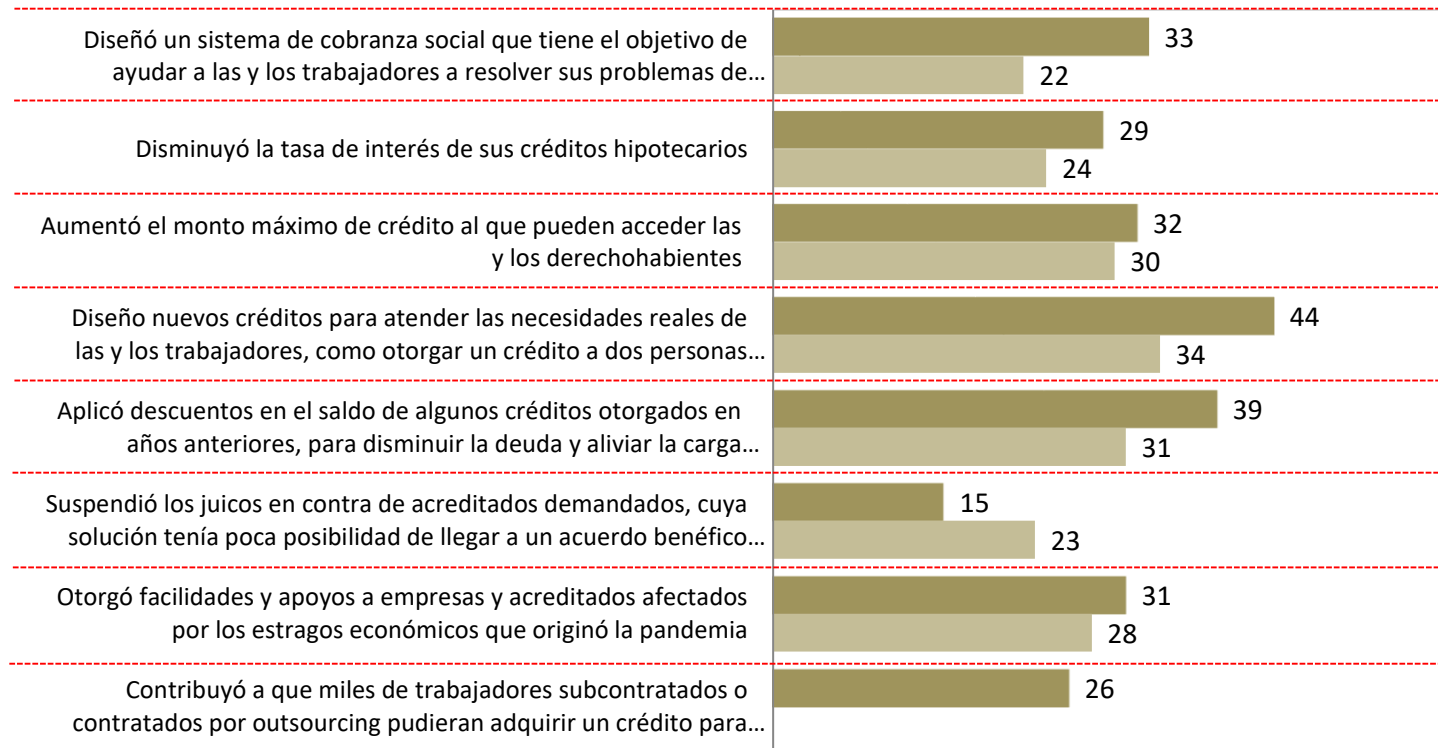


Atributos positivos de Infonavit (Porcentaje)

Lo peor del Infonavit	Muy buena/Buena		Ni buena ni mala		Muy mala/Mala		Total	
	Ago.21	Sep.21	Ago.21	Sep.21	Ago.21	Sep.21	Ago.21	Sep.21
Los costos y cantidades que hay que pagar	8	13	8	17	15	29	10	17
Las tasas intereses altas	18	13	28	14	27	20	20	14
La calidad de las viviendas	10	12	11	14	15	17	11	13
La burocracia/trámites complicados	10	11	14	12	15	9	11	11
Los plazos del crédito son muy largos	13	10	9	8	13	5	12	9
Mala atención del personal	5	6	3	3	3	2	4	4
No hay apoyos/prorrogas o descuentos	2	3	4	1	1	5	2	3
Corrupción en el Instituto	1		1		5		1	0
Otra	2	2		10	2	9	1	4
Nada	6	7	1	1			5	4
Ns / Nc	25	23	21	20	4	4	23	21
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Número de casos	530	351	146	83	155	110	900	599

Conocimiento de acciones implementadas por el Infonavit

Porcentaje de entrevistados que conoce cada acción



■ Sep-21 ■ Ago-21
 n = 600 n = 600

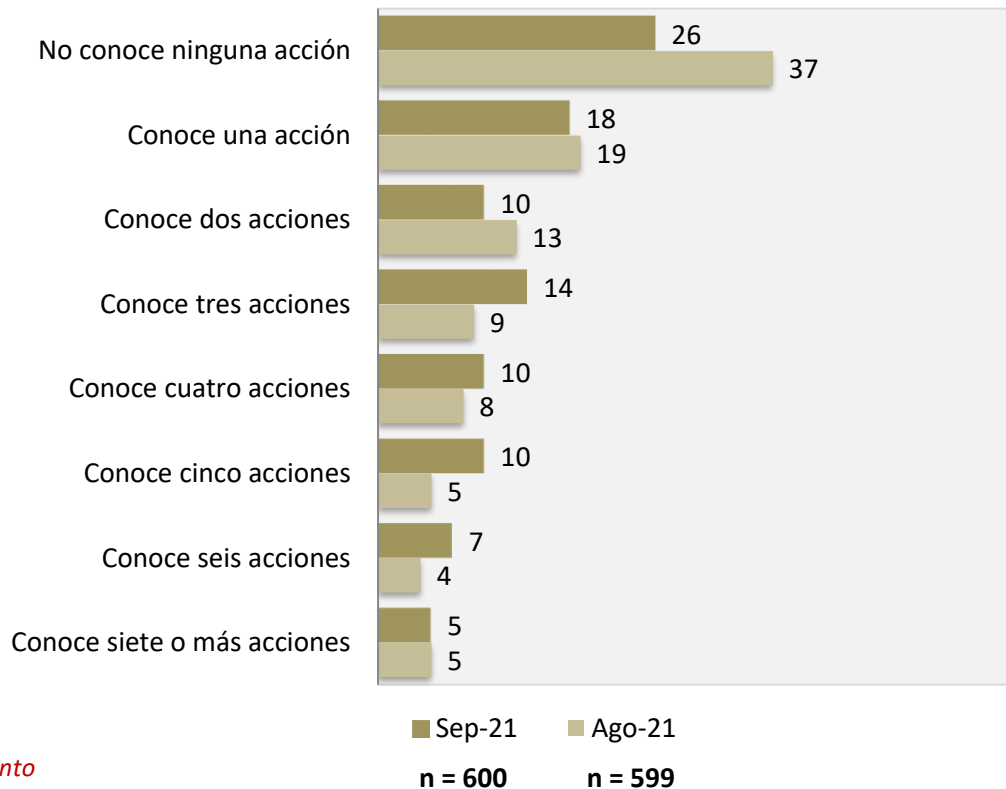
Sumando No y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

Preg. 3.9 ¿Usted sabía o no sabía que el Infonavit...?

Conocimiento de acciones implementadas por el Infonavit

Distribución de acuerdo con el número de acciones que conoce cada entrevistado



Sumando No y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

Preg. 3.9 ¿Usted sabía o no sabía que el Infonavit...?

Conocimiento de acciones implementadas por el Infonavit



Número de acciones conocidas según la opinión inicial del Infonavit

Acciones mencionadas	Opinión							
	Muy buena/Buena		Ni buena ni mala		Muy mala/Mala		Total	
	Ago.21	Sep.21	Ago.21	Sep.21	Ago.21	Sep.21	ago-.21	Sep.21
No conoce ninguna acción	36	20	36	36	38	26	37	26
Conoce una acción	19	19	16	13	18	21	18	18
Conoce dos acciones	13	13	9	8	13	9	13	10
Conoce tres acciones	11	15	8	12	5	12	9	14
Conoce cuatro acciones	7	9	15	8	8	14	8	10
Conoce cinco acciones	6	11	5	11	7	9	5	10
Conoce seis acciones	2	7	8	8	9	7	4	7
Conoce siete o más acciones	6	6	3	4	2	2	5	5
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Número de casos	349	351	102	83	104	110	599	599

Aspectos que debe mejorar el Infonavit



(Porcentaje)

Áreas de oportunidad	Muy buena/ Buena		Ni buena ni mala		Muy mala/Mala		Total		
	ago-21	sep-21	ago-21	sep-21	ago-21	sep-21	ago-21	sep-21	
Dar más facilidades para acceder a un crédito	16	15	11	15	10	14	15	15	
Bajar/mejorar la tasa de interés	11	13	7	12	11	16	9	13	
Dar mayor información/difusión de los créditos que tiene	14	14	15	9	9	12	14	12	
Mejorar calidad de viviendas (ubicación/construcción)	4	4	2	6	11	16	5	6	
Mejorar el servicio al cliente (instalaciones/teléfono/internet)	5	5	4	4	1	7	4	5	
Modificación en el sistema de pago/reducir el plazo para pagar	6	4	4	9	7	4	6	4	
Otorgar apoyos a trabajadores/derechohabientes	5	4	7	1	8	2	6	3	
Mejorar sus créditos	2	4	2	4	2	3	2	3	
Ofrecer mayores beneficios (descuentos/mayor crédito)	2	3	2	8		1	2	3	
Cumplir con las acciones que mencionan	3	2	6	1	14	4	5	2	
Termine con la corrupción	2	1	4	3	7	6	3	2	
Que no suba/mejoren el precio de las viviendas	1	2	3	2	5	3	2	2	
Mejorar en diferentes aspectos	1	1		2		5	1	2	
Realizar un cambio estructural/administrativo		1	5	4		1	1	1	
Mayor claridad en los contratos		1		1	5		1		
Seguir con las acciones que realiza	1	1							
Otro		3		1				3	
Nada	9	8	10	6	3	1	8	7	
Ns/Nc	18	14	18	12	7	5	16	17	
	Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Número de casos	349	351	102	83	104	110	599	599

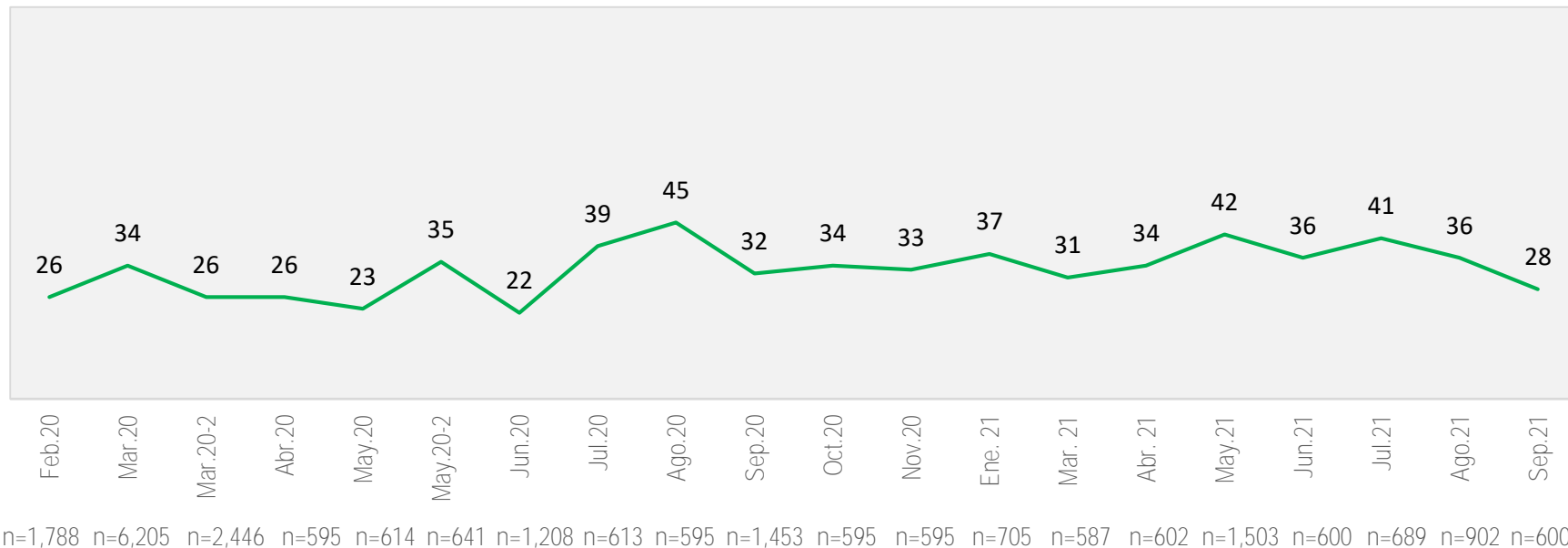
Preg. 6.11 ¿Qué es lo que tendría que hacer el Infonavit para que usted tuviera una mejor opinión del Instituto?

II. EVALUACIÓN DE CAMPAÑAS

Recordación espontánea de campañas del Infonavit



**% Sí han visto, escuchado o leído algún anuncio publicitario
(Porcentaje)**



En junio se preguntó por alguna campaña publicitaria del Infonavit que escuchó, vio o leyó las últimas dos semanas; en mayo, agosto y septiembre se preguntó por el último mes, y en los meses restantes se preguntó por los últimos tres meses.

**Sumando No y Ns/Nc = 100 por ciento*

n = Número de casos

Preg. 3.1 ¿En el último mes usted escuchó, vio o leyó algún anuncio publicitario del Infonavit?



Mensaje del Infonavit más recordado (espontáneo)

Sólo quienes dijeron haber estado expuestos a información, suma de tres menciones

(Porcentaje)

Aspecto que más recuerda	abr.21	may.21	jun.21	jul.21	ago.21	sep.21
Ofrecen créditos/facilidades para obtener crédito	27	32	25	15	18	29
Apoyos para los pagos (pago fijo)/prorrogas y reducciones	7	9	7	11	7	14
Cambios/reformas (transformación) en los créditos	4	10	13	14	10	9
Unamos créditos	4	3	4	4	4	6
Cambio de esquema de puntos		12	6	3	3	5
Crédito para adquirir o remodelar tu casa	13	16	4	16	17	4
Reducción de intereses (tasa de interés fija)	6	4	11	12	9	3
Acércate al Infonavit/que brindan orientación	6			3	6	3
Créditos para compra y construcción en terrenos	4	1	4	3	2	2
Préstamo directo/en efectivo	3	1		4	2	
Aumento de montos en créditos	3		2	3	1	
Información en general/anuncios	6			1		
Se puede retirar el efectivo	2	1	2			
Venta de casas		1				
Sobre el portal del Infonavit		1				
Otra	7	4	8	3	14	13
Nada	2	1	3	1	4	4
NS/NC	6	4	11	7	3	8
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Número de casos	308	895	338	331	450	230

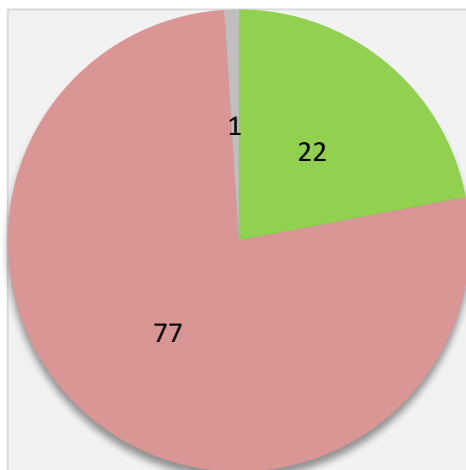
En negritas y cursivas las que corresponden con el contenido del Spot

Preg. 3.2 ¿Qué es lo que más recuerda de ese anuncio? ¿Qué más?

Exposición de anuncios del Infonavit en estaciones de radio



¿Escuchó anuncio del Infonavit en radio?
(Porcentaje)



■ Sí ■ No ■ Ns/Nc

n = 175

Estaciones de radio donde escuchó el anuncio
(Porcentaje)

Estaciones de radio	sep.21
La Ke Buena	14
La Poderosa	14
Radio Fórmula	8
La Z	8
Mix 106.5 FM	4
Trión 90.1 FM	4
La Z	3
Exa	3
La Caliente 90.9 FM	3
La Mega 105.9 FM	3
Otras y menores de 2%	33
Ns/Nc	3
Total	100%
Número de casos	50

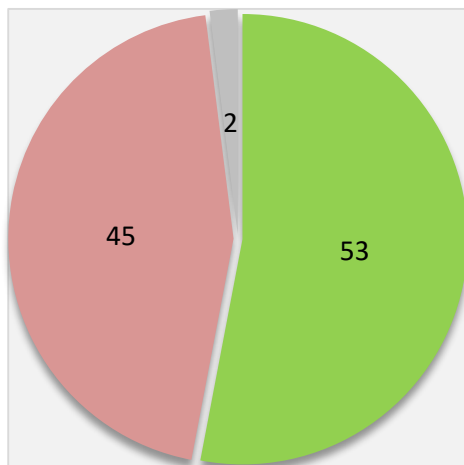
Preg. 3.3 ¿Usted escuchó este anuncio en radio?

Preg. ¿En qué estación o estaciones de radio?

n = Número de casos

Exposición de anuncios del Infonavit en canales de TV

¿Escuchó anuncio del Infonavit en Televisión? (Porcentaje)



■ Sí ■ No ■ Ns/Nc

n = 175

Canales de TV donde vio el anuncio (Porcentaje)

Programas / canales	sep.21
Noticieros	16
Programas de Televisa (Las estrellas)	9
Comerciales en general	8
Programas de Tv Azteca	7
Mañanera de AMLO	5
Medios digitales	3
Programas de Tv Azteca 7	1
Programas de Tv de paga	1
Noticiero de Ciro Gómez Leyva	1
Otro	7
No sabe/No contestó	42
Total	100%
Número de casos	117

Preg. 3.3 ¿Usted escuchó este anuncio en televisión?

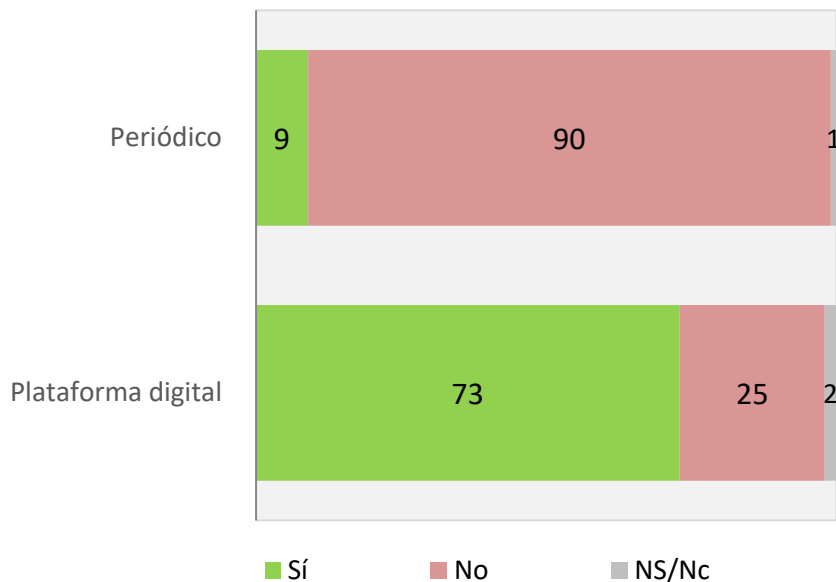
Preg. ¿En qué programas y/o canal de televisión?

Exposición de anuncios del Infonavit en otros medios

Último mes



¿Leyó o vio el anuncios del Infonavit en otros medios?
(Porcentaje)



Otros medios donde vio anuncios
(Porcentaje)

Otros medios	sep-.21
Publicidad en la calle	25
En su trabajo	14
Por comentarios de la gente	9
Camiones	6
Teléfono/celular	4
Volantes	1
Noticieros	1
Otra	13
Ns/Nc	27
Total	100%
Número de casos	43

n = Número de casos

Preg. 3.3 ¿Usted escuchó este anuncio en...?

Mensajes que tratan de comunicar los anuncios

Sólo quienes nos dijeron haber escuchado algún anuncio



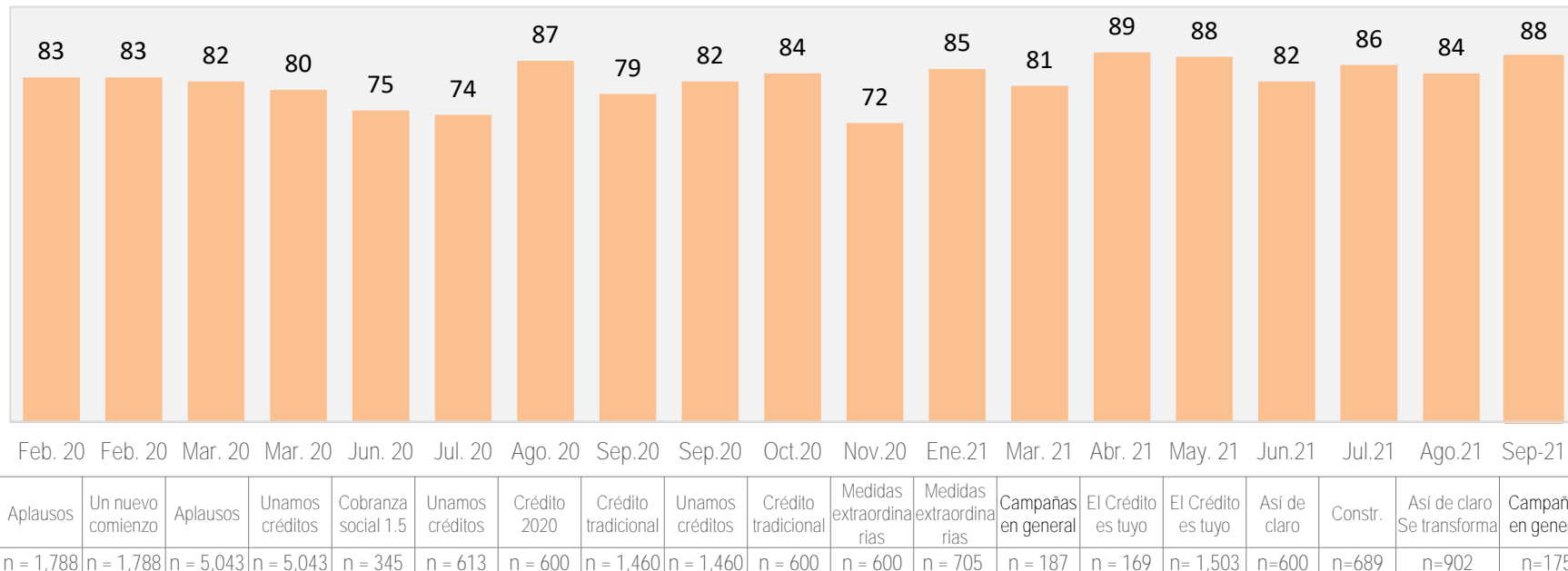
Anuncios del Infonavit (Porcentaje se suma de tres menciones)

Mensaje comunicado	sep.21
Invitación para usar el crédito para vivienda	43
Es más fácil de obtener un crédito del Infonavit	13
Usar el crédito para remodelar tu vivienda	8
El crédito Infonavit se transformó/cambios en el Infonavit	5
Apoyo a los trabajadores/descuentos y prorrogas	4
Recuperación de casas abandonadas	4
Oportunidad para que la gente se ponga al corriente con sus pagos	4
Pagos son fijos desde el inicio hasta el final del crédito	3
Ofrecen mayores beneficios	3
Cambio en el sistema de puntos	2
Permite adquirir un terreno	1
Tasa de interés fija y de acuerdo con el salario	1
Otro	3
Ninguno	1
Ns/Nc	5
Total	100%
Número de casos	234

Identificación con las diferentes campañas del Infonavit



Identificación con el anuncio recordado (Porcentaje)



n = Número de casos

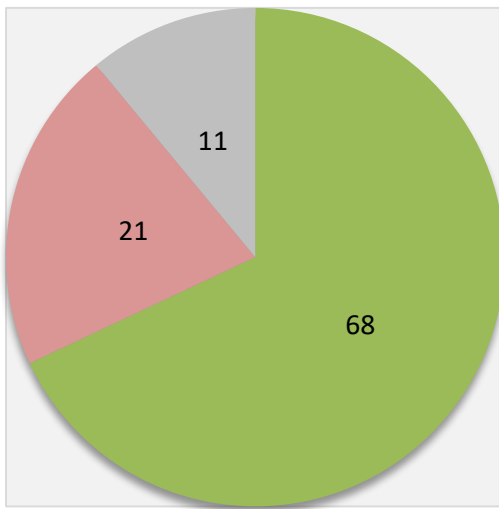
Preg. 3.6 ¿Usted cree que este anuncio se dirige o no a personas como usted?

Credibilidad de las diferentes campañas del Infonavit

Sólo quienes nos dijeron haber escuchado algún anuncio



¿Le cree o no le cree a los anuncios de Infonavit?
(Porcentaje)

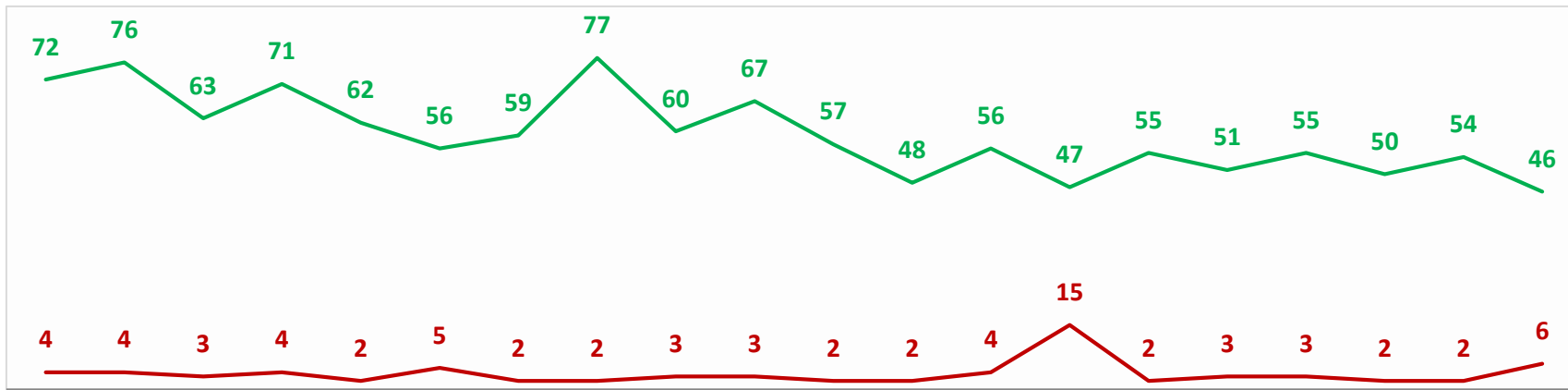


■ Sí ■ No ■ Ns/Nc
n = 175

Efecto de la campaña en la opinión del Infonavit



Efecto de la campaña en la opinión del Infonavit
(Porcentaje)



Feb.20 Feb.20 Mar.20 Mar.20 Mayo2 Jun.20 Jul.20 Ago. 20 Sep.20 Sep.20 Oct.20 Nov.20 Ene.21 Mar. 21 Abr. 21 May. 21 Jun. 21 Jul. 21 Ago.21 Sep.21

Aplausos	Un nuevo comienzo	Aplausos	Unamos créditos	Cobranza social 1.5	Cobranza social 1.5	Unamos créditos	Crédito 2020	Crédito tradicional	Unamos créditos	Crédito tradicional	Medidas extraord.	Medidas extraord.	Campañas en general	El Crédito es tuyo	El Crédito es tuyo	Así de claro	Constr.	Así de claro se transformó	Campañas en general
GAP = 68	GAP = 72	GAP = 60	GAP = 67	GAP = 60	GAP = 51	GAP = 57	GAP = 75	GAP = 57	GAP = 64	GAP = 55	GAP = 46	GAP = 52	GAP = 32	GAP = 53	GAP = 48	GAP = 52	GAP = 48	GAP = 52	GAP = 40
n = 1,788	n = 1,788	n = 5,043	n = 5,043	n = 663	n = 1,207	n = 613	n = 600	n = 1460	n = 1460	n = 600	n = 600	n = 705	n = 187	n = 169	n = 1,503	n = 600	n = 689	n = 902	n = 000

— Mejóror mucho/poco

— Empeoró mucho/poco

Sumando Ni mejoró ni empeoró y Ns/Nc = 100 por ciento

n = Número de casos

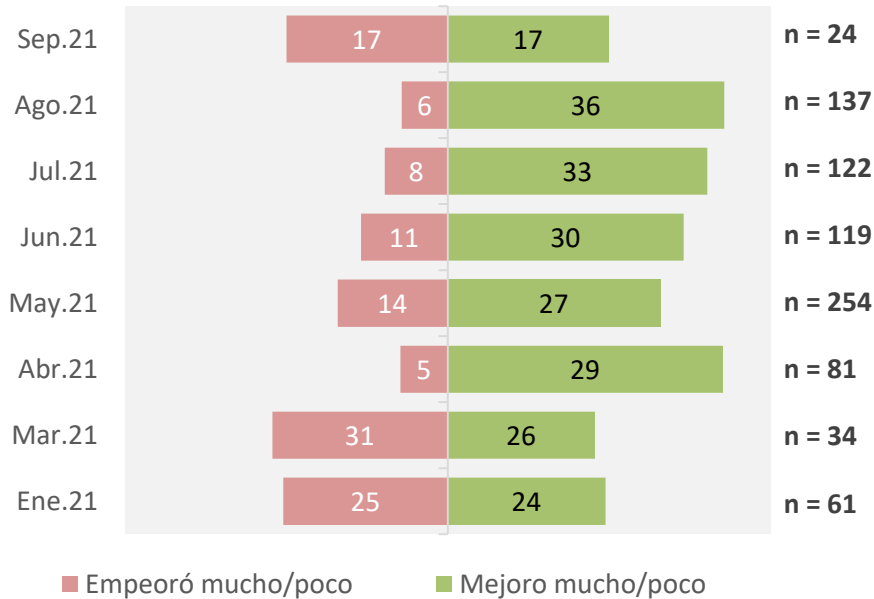
Preg. 3.8 ¿Después de escuchar este anuncio su opinión del Infonavit mejoró o empeoró?

Credibilidad y efecto de la campaña en la opinión del Infonavit

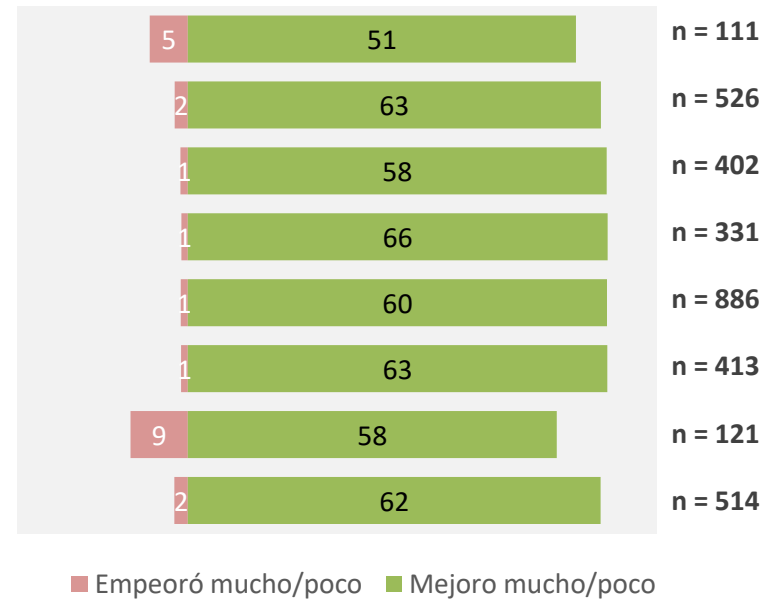


Efecto de la campaña en la opinión del Infonavit (Porcentaje)

Opinión Inicial mala o muy mala



Opinión Inicial buena o muy buena



Sumando Igual /Se va a mantener igual y Ns/Nc = 100 por ciento

Preg. 2.6 ¿En términos generales, la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?

Cruce Preg. 3.8 ¿Después de escuchar este anuncio su opinión del Infonavit mejoró o empeoró?

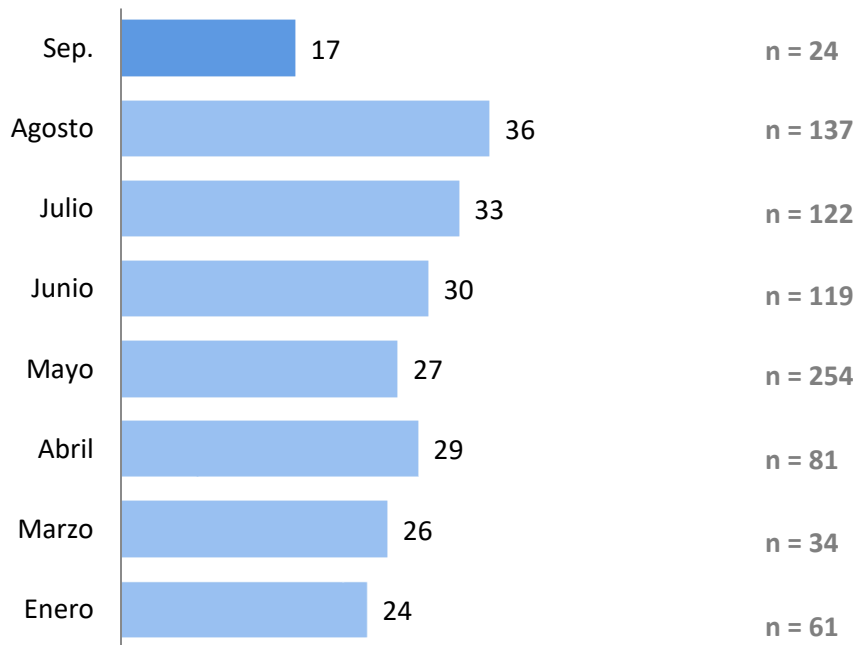
n = Número de casos

Efecto de la campaña en la opinión del Infonavit

(Solo quienes dijeron haber estado expuestos)



Acreditados con mala y muy mala opinión del Instituto que mejoraron su opinión



Sumando Igual /Se va a mantener igual y $Ns/Nc = 100$ por ciento

Preg. 2.6 ¿En términos generales, la opinión que usted tiene del Infonavit es muy buena, buena, mala o muy mala?

Preg. 3.8 ¿Después de escuchar este anuncio su opinión del Infonavit mejoró o empeoró?

n = Número de casos