



Gobierno de
México



Atención Cesi

Encuesta telefónica

Reporte gráfico

noviembre 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

- 618 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 23 al 29 de octubre de 2025.

Fechas de levantamiento

- Del 03 al 06 de noviembre de 2025.

Diseño muestral

- Marco muestral: 38,179 Derechohabientes con número telefónico que acudieron a un Cesi entre el 23 y 29 de octubre 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 618 entrevistas clasificadas como exitosas y completas.





Gobierno de
México



A. Conocimiento de canales



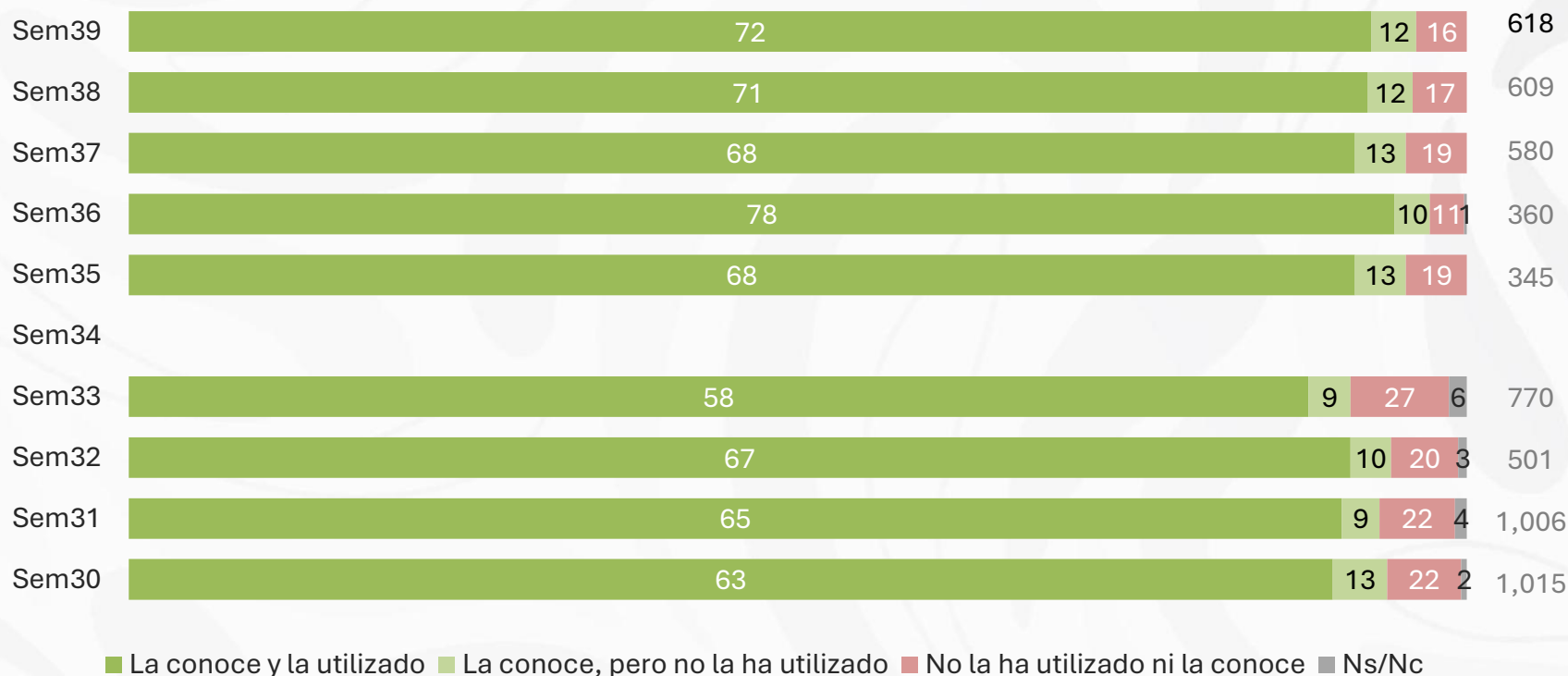
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Conocimiento de MCI



En la semana 39, siete de cada diez personas usuarias (72 %) señalaron conocer y haber utilizado Mi Cuenta Infonavit. En contraste, un 12 % afirmó conocerla aunque no la ha utilizado, mientras que un 16 % declaró no conocerla ni haberla utilizado.

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

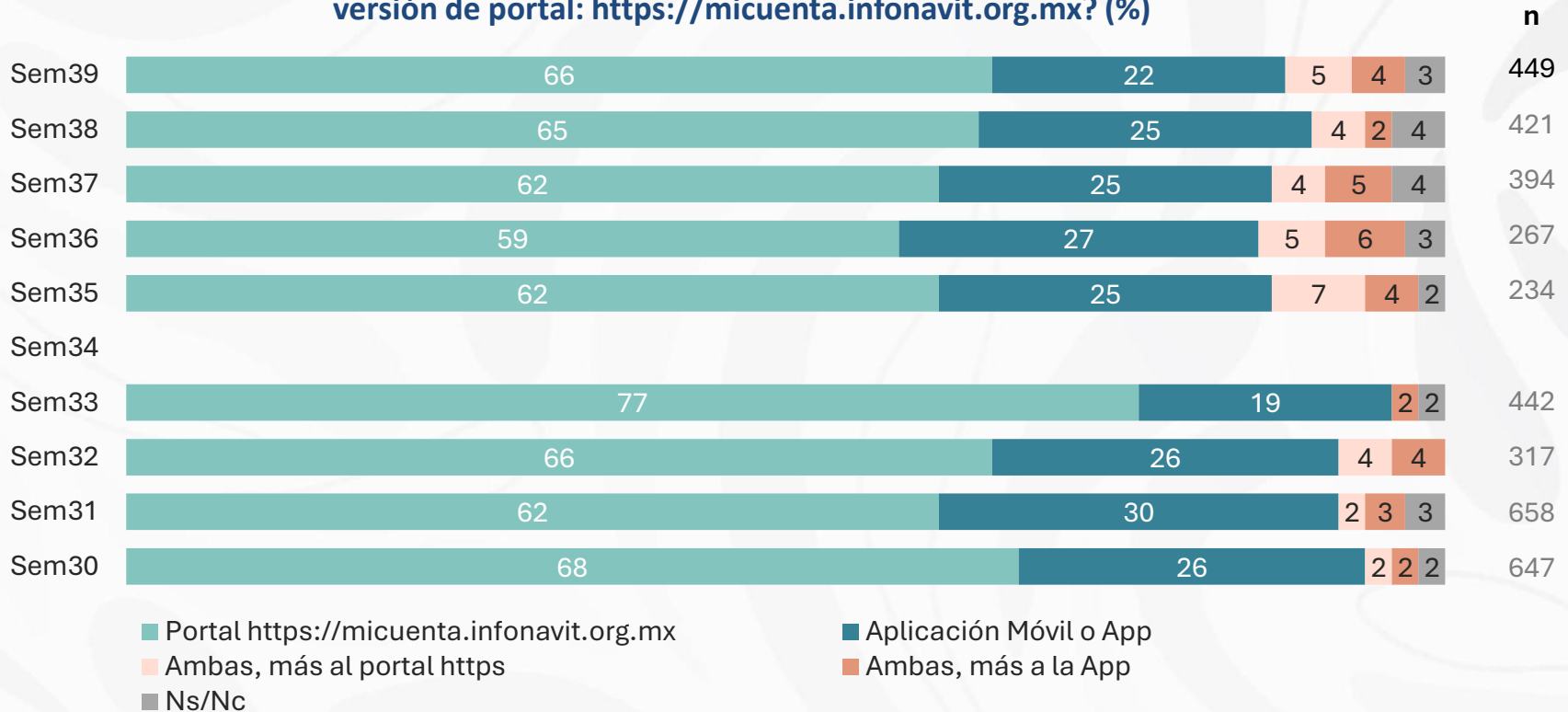


Medio principal de acceso a Mi Cuenta Infonavit



En la semana 39, el 66 % de las personas usuarias reportó acceder a Mi Cuenta Infonavit principalmente a través del portal web, consolidándose como el canal de uso predominante. En segundo lugar, un 22 % señaló utilizar la aplicación móvil, mientras que, en suma, el 9 % utiliza 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>? (%)

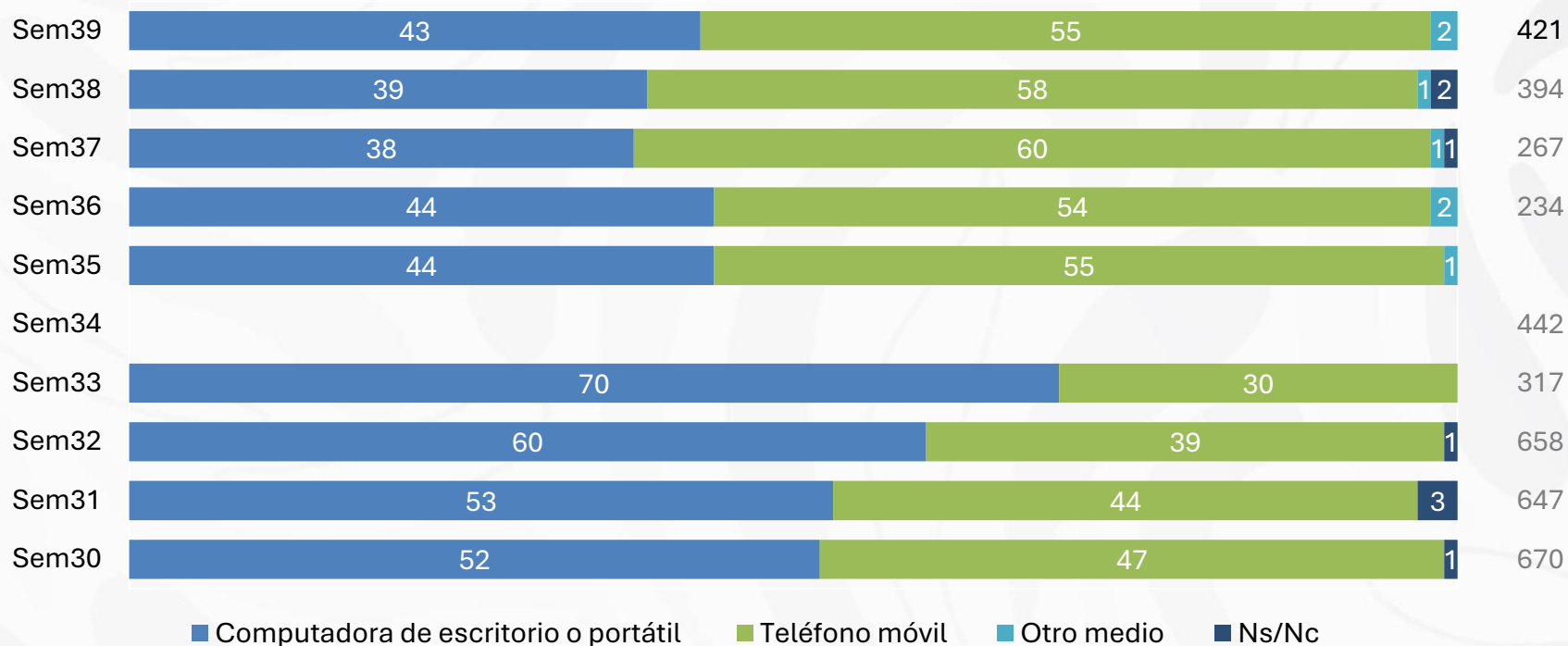


Dispositivo desde el que accede a Mi Cuenta Infonavit



Esta semana, el 43% de las personas usuarias señaló acceder a Mi Cuenta Infonavit desde su computadora, mientras que el 55% indicó hacerlo a través de su teléfono móvil, sólo un 2% dijo utilizar otro medio.

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

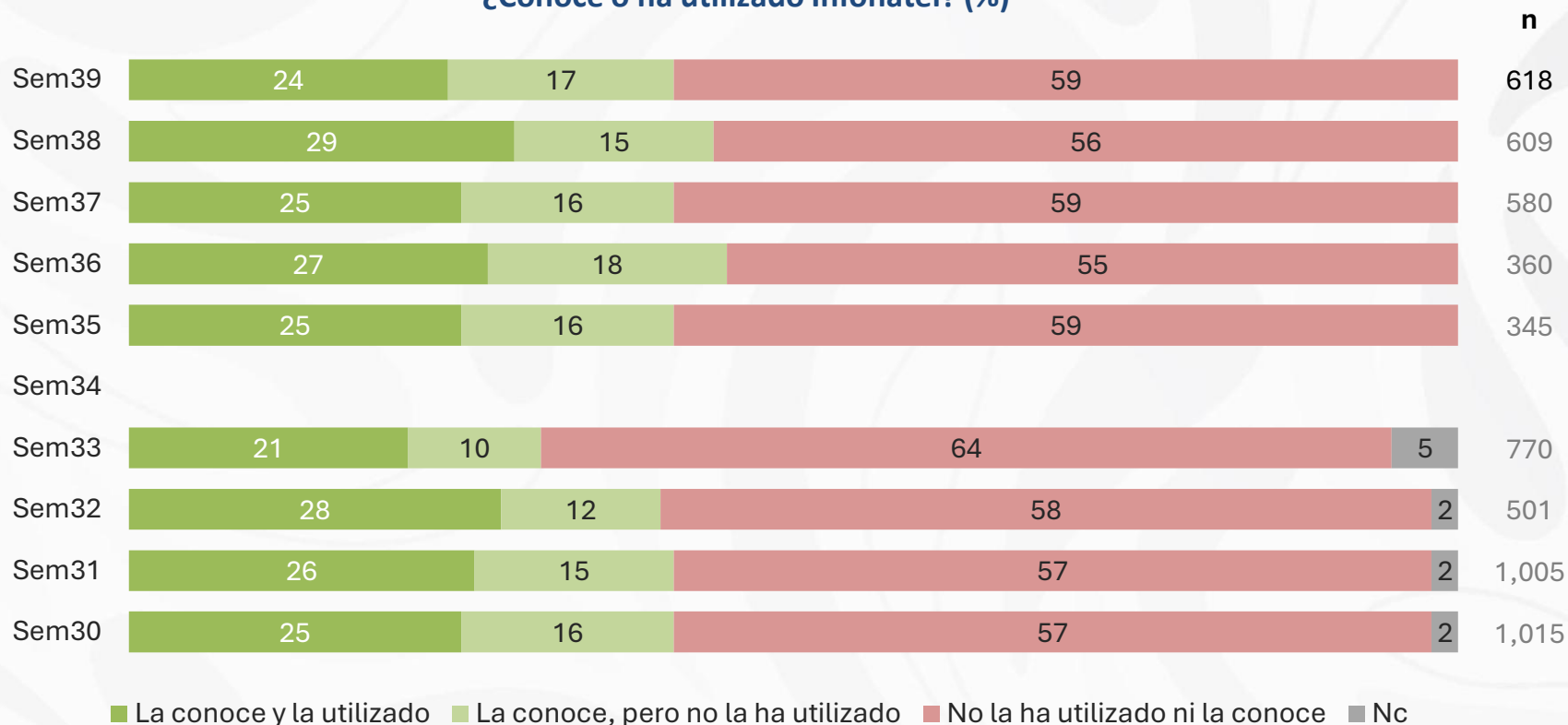


Conocimiento de Infonatel



En la semana 39, el conocimiento y uso de Infonatel se ubicó en 24%, lo que representa una disminución de cinco puntos porcentuales con respecto a la semana anterior. En contraste, el 59% de las personas encuestadas declaró no conocer este canal, mientras que un 17% señaló que sí lo conoce, aunque no lo ha utilizado.

¿Conoce o ha utilizado Infonatel? (%)





Gobierno de
México



B. Proceso de cita (Cesi)



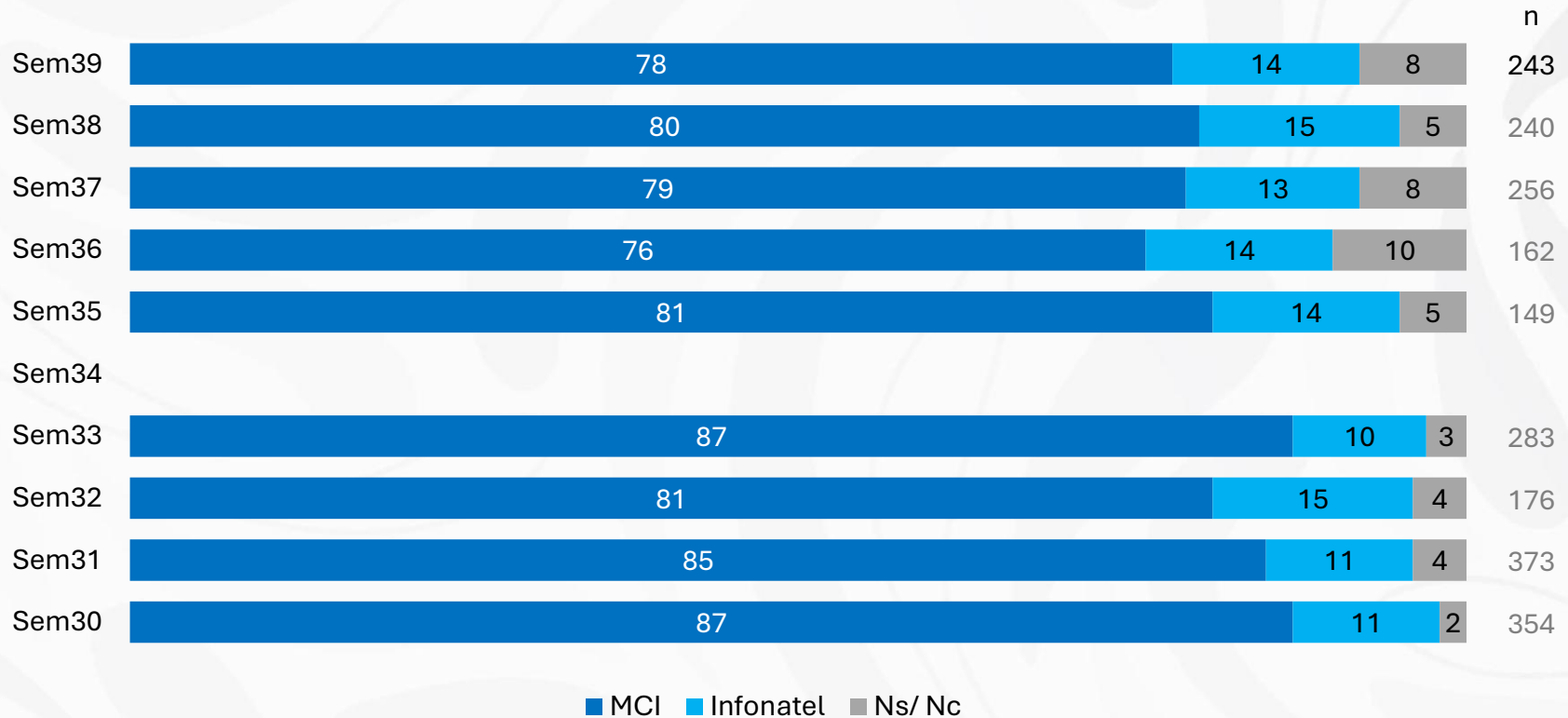
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Medio para agendar cita



Esta semana, el 78 % de las personas derechohabientes que logró agendar una cita lo hizo a través de Mi Cuenta Infonavit, consolidándose como el canal principal de gestión. En segundo lugar se ubicó Infonatel, con el 14 % de incidencia como vía para concretar la cita.

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

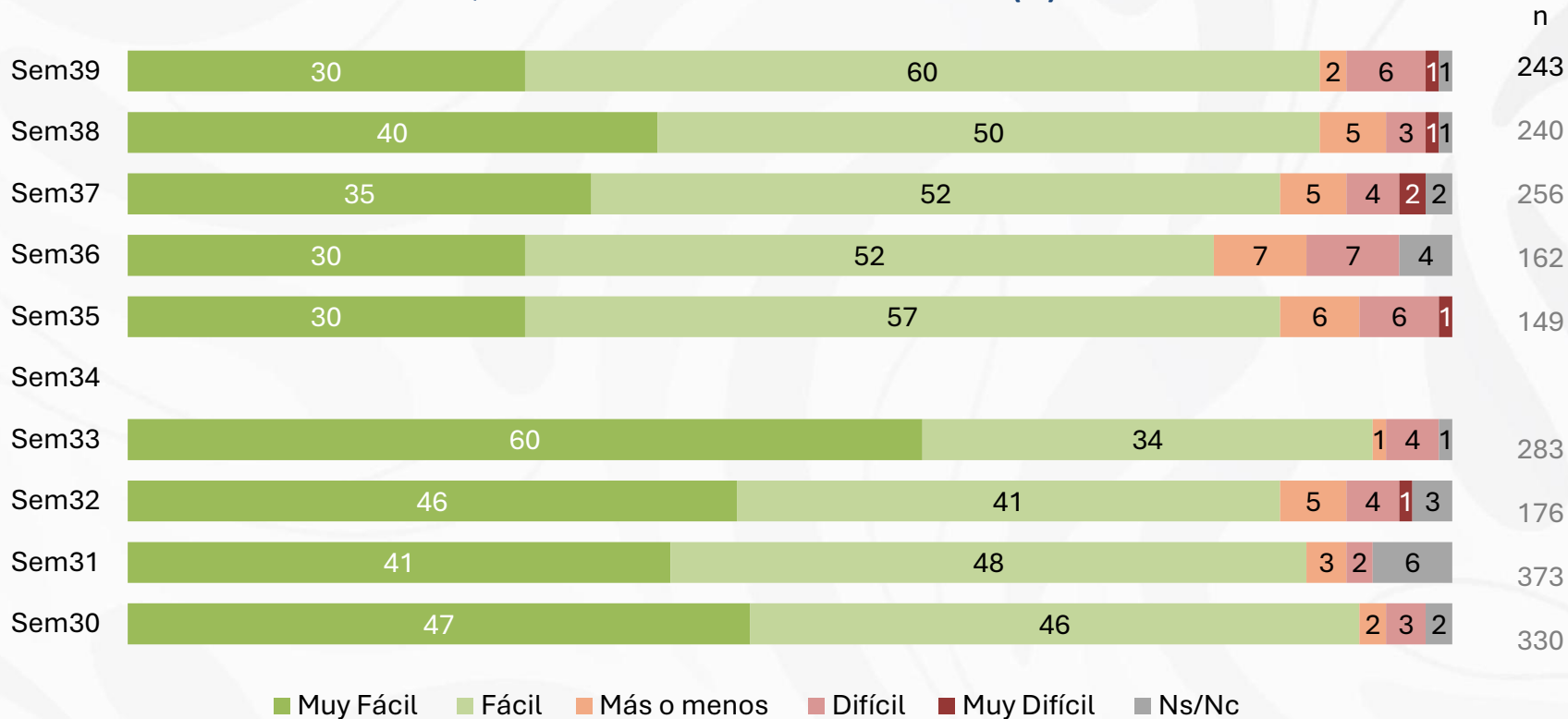


Facilidad para agendar una cita



En la semana 39, al igual que en la semana anterior, el 90 % de las personas usuarias consideró que el proceso para agendar su cita fue “Fácil” o “Muy fácil”. En contraste, solo un 7 % calificó el trámite como “Difícil” o “Muy difícil”, manteniéndose sin cambios significativos respecto al levantamiento previo.

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





Gobierno de
México



C. Primer contacto



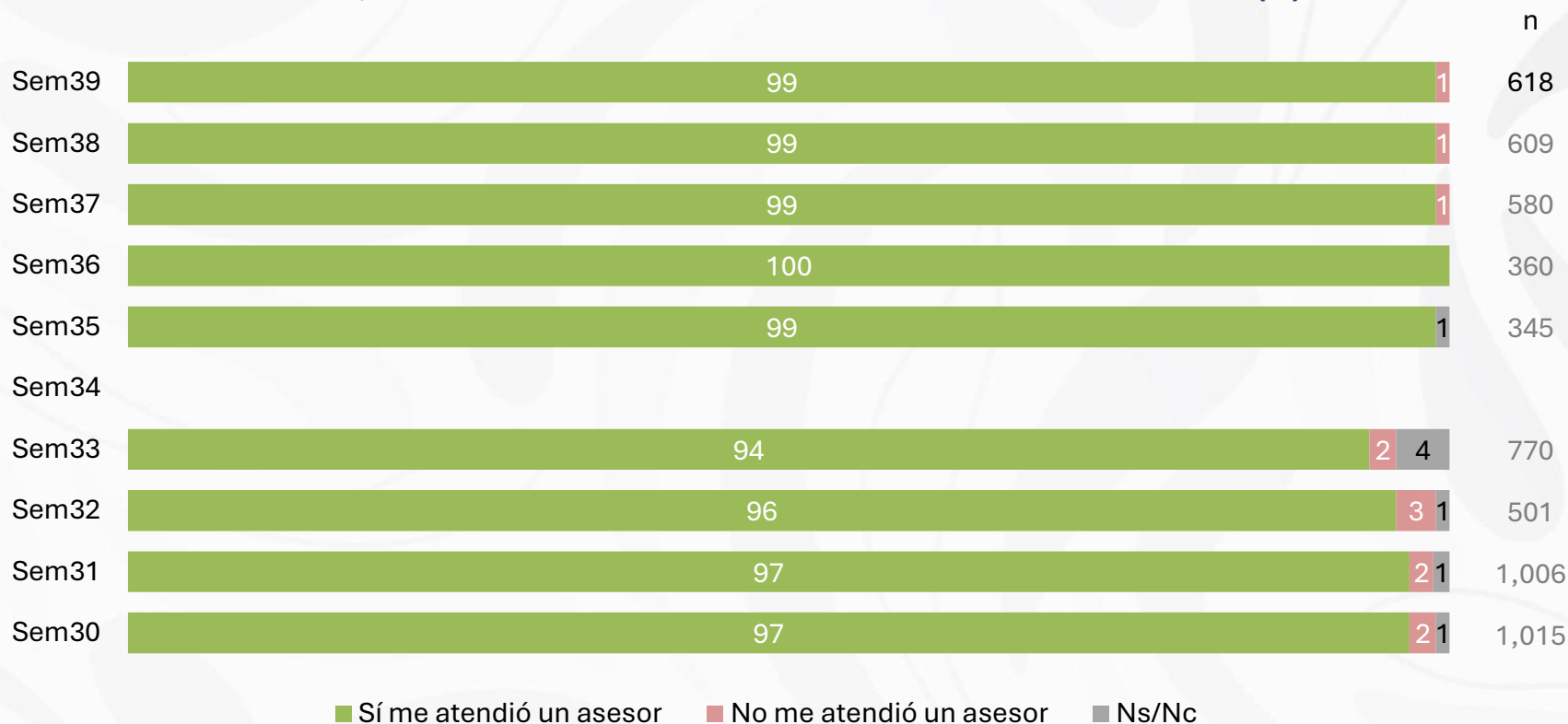
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Recepción de atención



Esta semana, el 99 % de las personas usuarias reportó haber sido atendida por una asesora o asesor durante su visita al Cesi, mientras que solo el 1 % aseguró no ser atendido por un asesor. Valores mantenidos desde la semana 37.

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

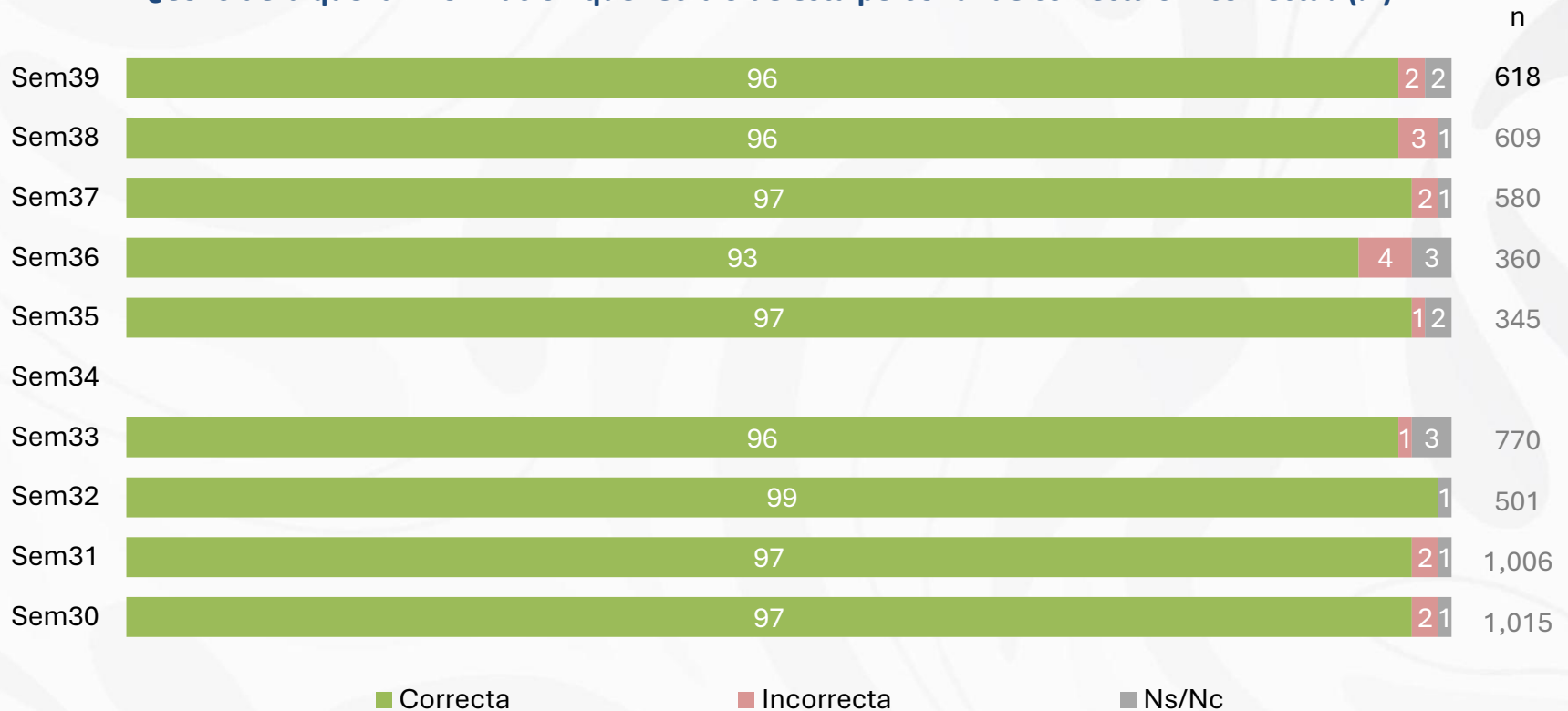


Adecuación de la información recibida



En la semana 39, el 96 % de la derechohabiente entrevistada consideró que la información proporcionada por la primera persona que les atendió fue correcta. En contraste solo el 2 % la consideró incorrecta.

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

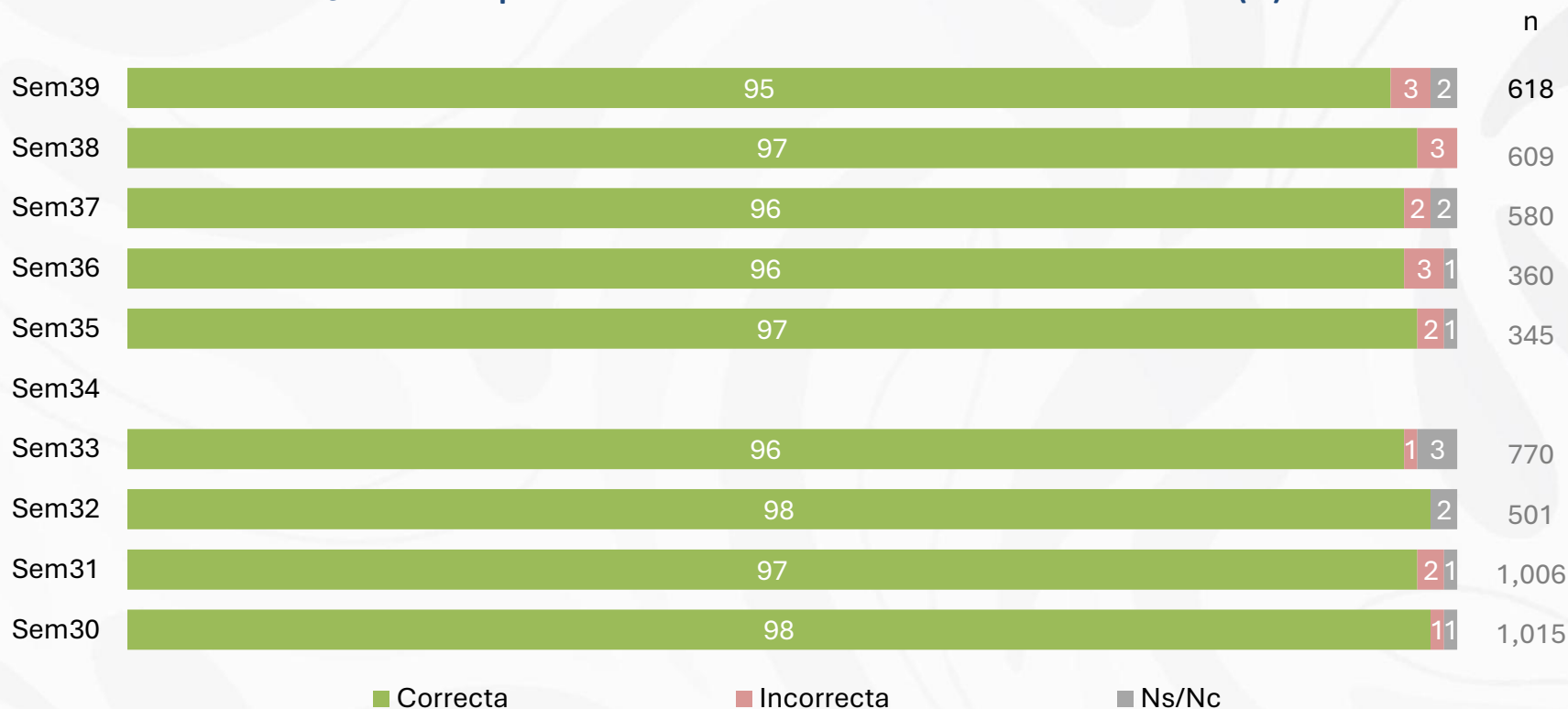


Evaluación de la canalización



Esta semana, el 95 % de la derechohabiente entrevistada, consideró que fue correctamente canalizada por la persona que le recibió. En contraste, el 3 % consideró que fue canalizado incorrectamente.

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

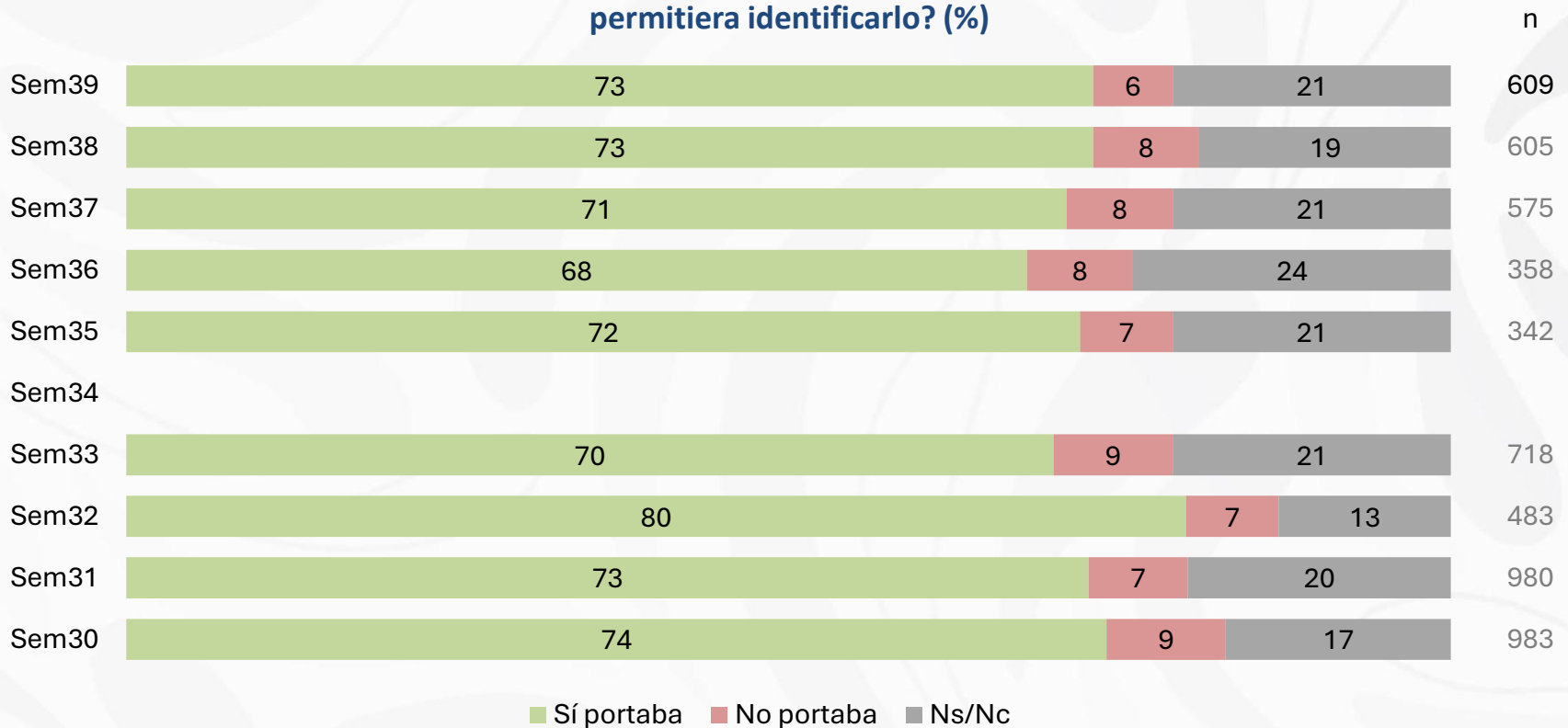


Identificación visible del asesor o asesora



El 73 % de las personas encuestadas señaló que la persona que le asesoró sí portaba una credencial que le identificaba como personal del Infonavit, mientras que el 6 % indicó que la asesora o el asesor no la portaba y una quinta parte de las personas encuestadas (21 %) no supo o no contestó.

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

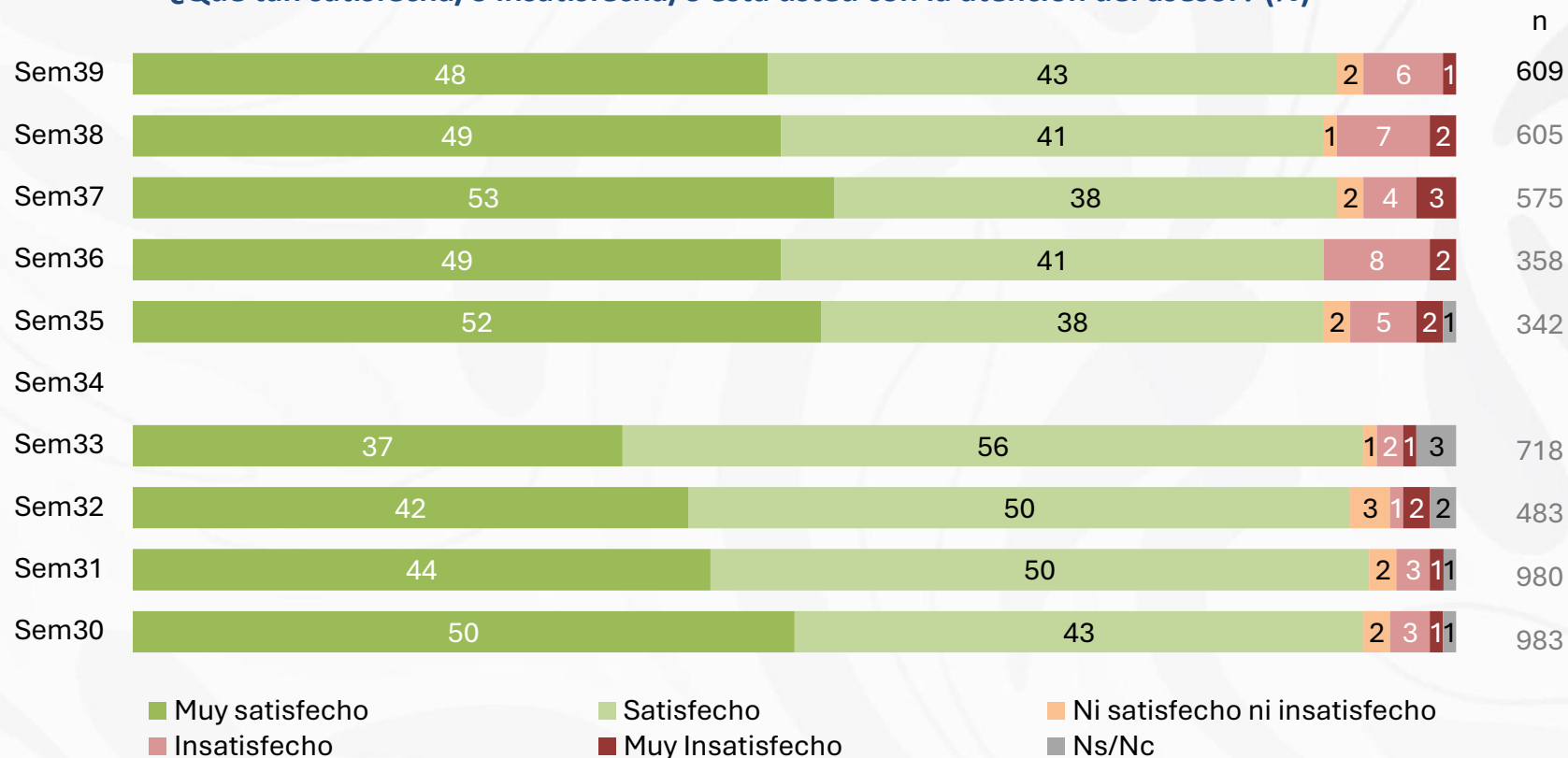


Satisfacción con la atención del asesor



Esta semana, nueve de cada 10 personas usuarias (91 %) se declararon satisfechas o muy satisfechas con la atención recibida por parte de la o el asesor. El porcentaje de personas que reportó algún nivel de insatisfacción disminuyó dos puntos porcentuales respecto a la semana anterior.

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





Gobierno de
México



E. Interesados en un crédito



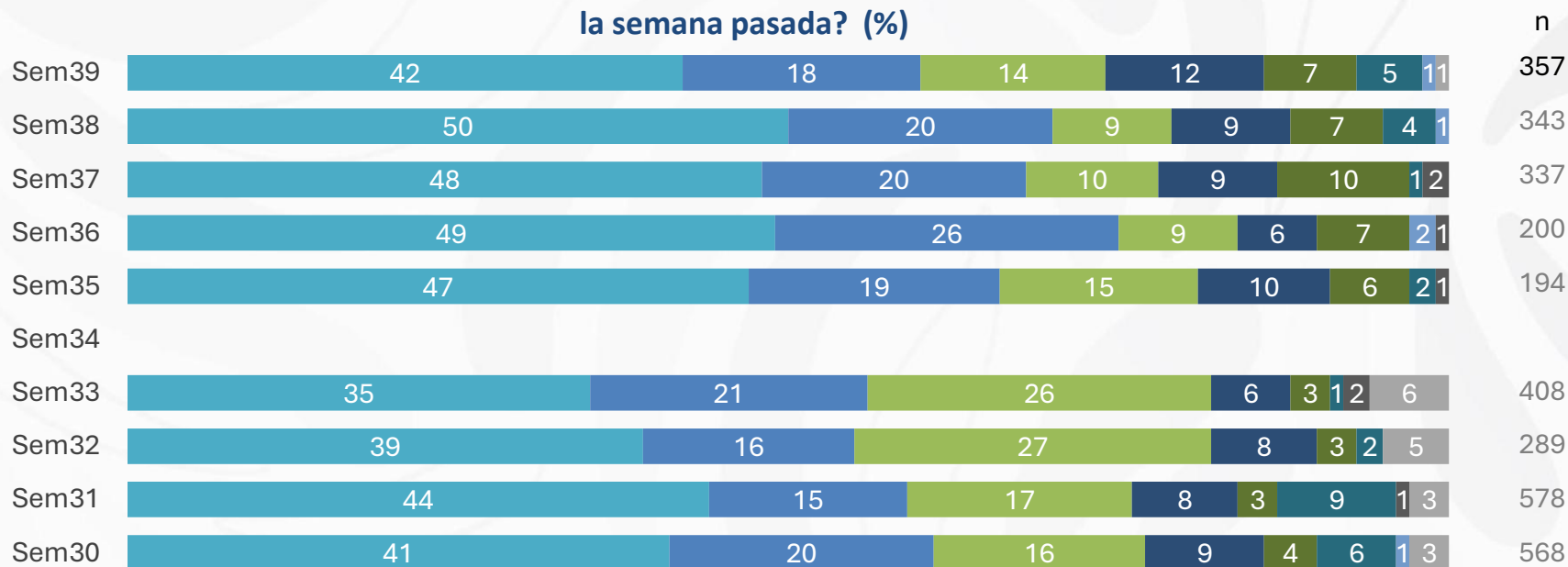
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Motivo específico de la visita. Crédito



En la semana 39, el 42 % de las personas usuarias declaró que su visita al Cesi estuvo relacionada con la intención de tramitar Mejoravit Solo para Ti; y el 18 % lo hizo con la finalidad de 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

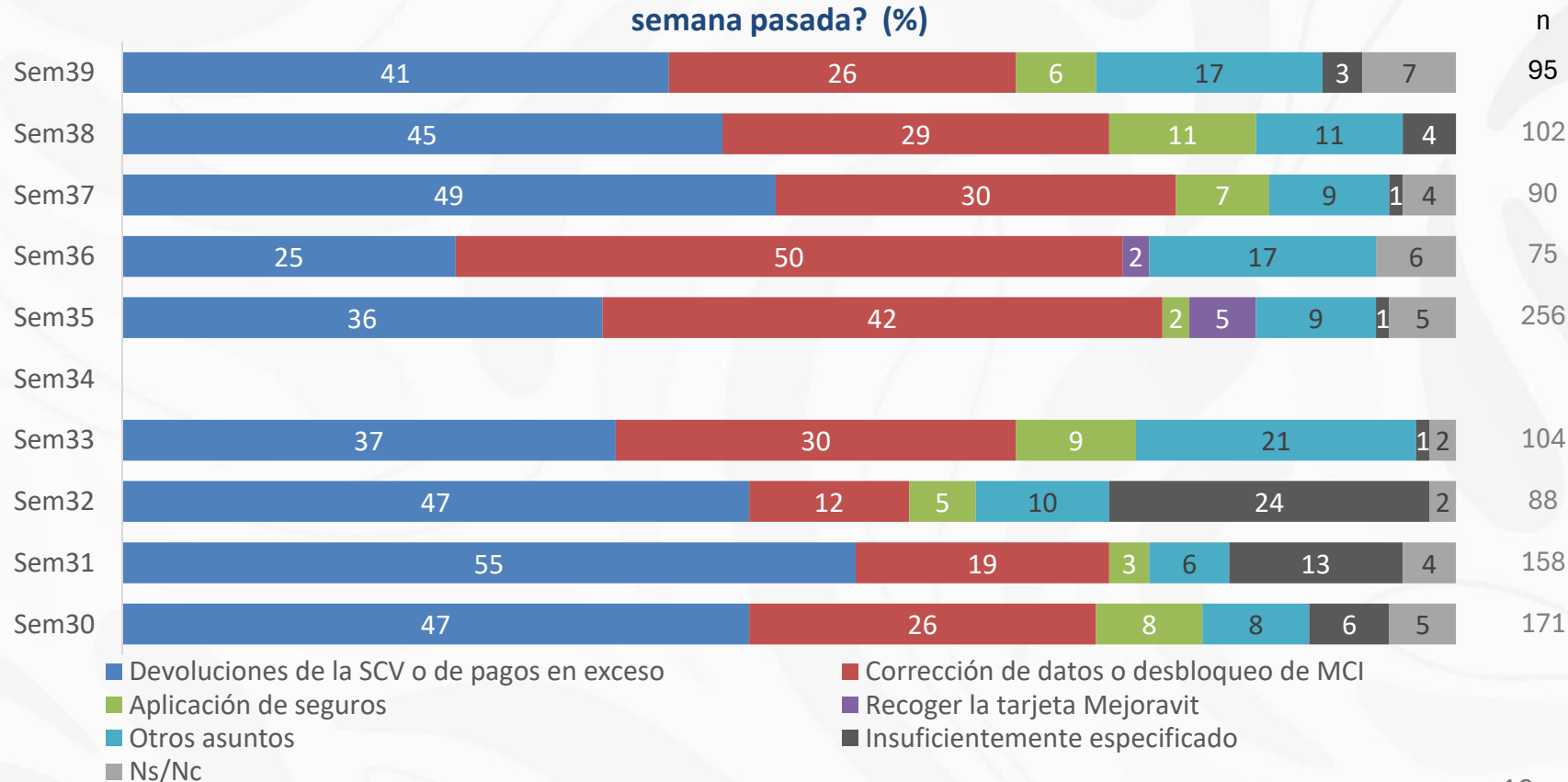
- Trámite para obtener un crédito para compra de vivienda
- Precalificación o verificación de puntos
- Otros asuntos relacionados con la obtención de un crédito
- Insuficientemente especificado

Motivo específico de la visita. Otros



Entre quienes acudieron al Cesi por motivos distintos al trámite de crédito, el tema más mencionado fue la Devolución del SSV o pagos en exceso con el 41 %, seguido por la Corrección de datos o desbloqueo de MCI con el 26 %.

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

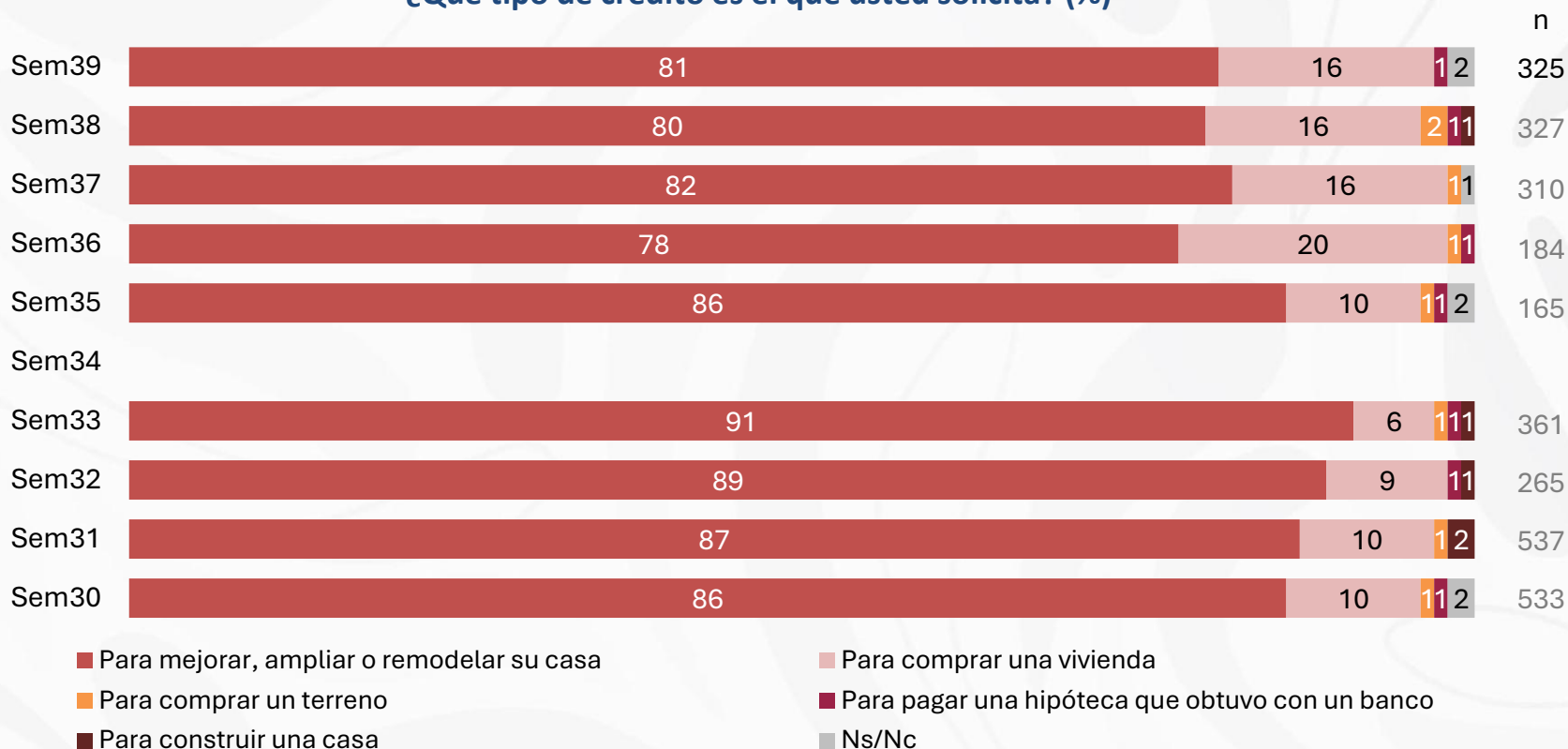


Créditos solicitados



El tipo de crédito más solicitado fue para mejorar, ampliar o remodelar la vivienda, como lo refleja el 81 % de las menciones. Mientras que el crédito para la compra de una vivienda representa el 16 %. Pese a las variaciones, esta tendencia se ha mantenido en las últimas diez semanas del levantamiento.

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





Gobierno de
México



F. Temas de gestión del crédito vigente



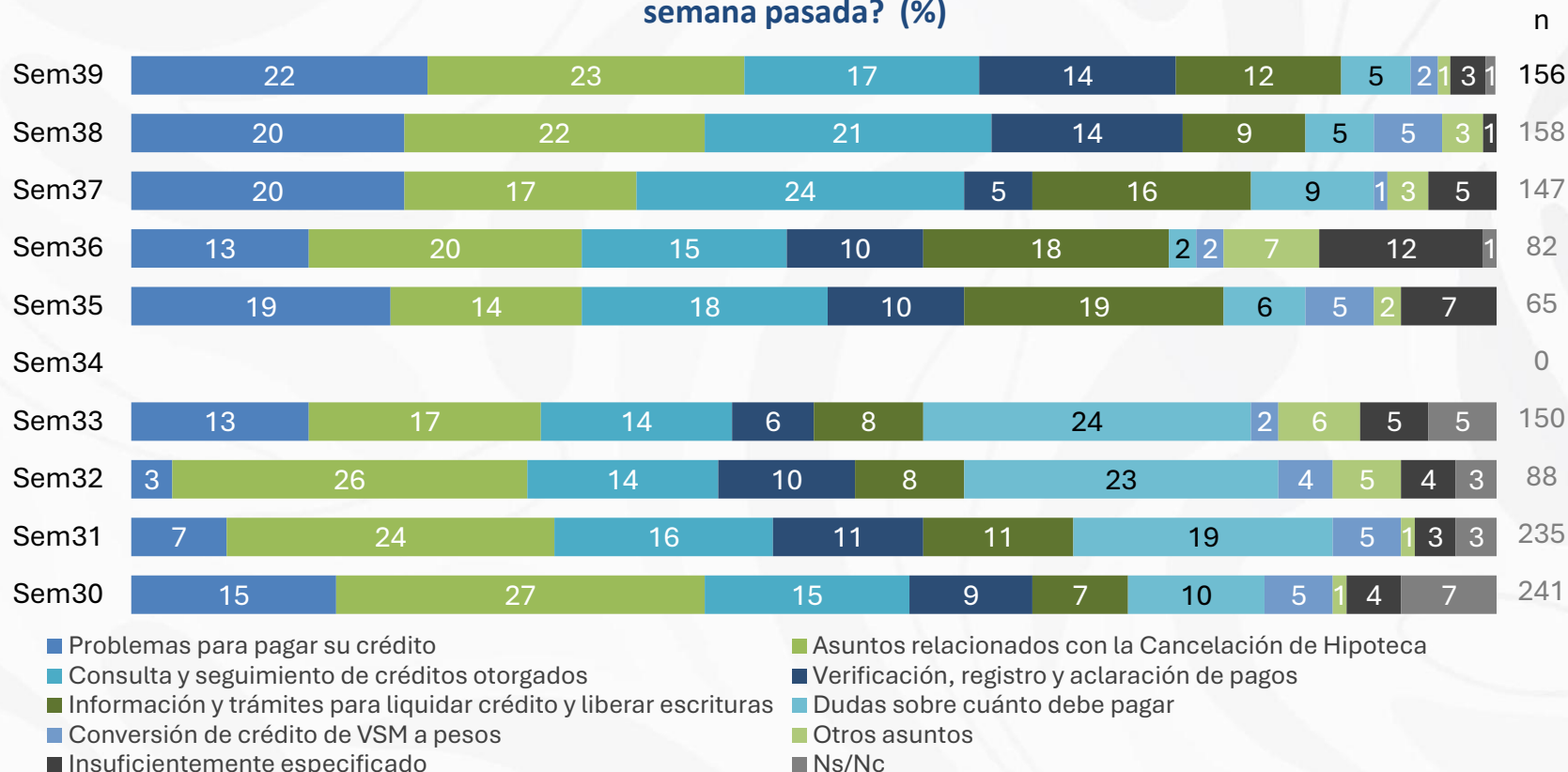
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Motivo específico de la visita: Gestión del crédito



En la semana 39, los principales motivos de atención relacionado con la gestión del crédito fueron en primer lugar los problemas para pagar su crédito con el 22 %, seguido de los asuntos relacionados con la Cancelación de Hipoteca con el 23 % y en tercer lugar se encuentran los relacionados con consulta y seguimiento de créditos otorgados con el 17 %.

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





Gobierno de
México



Resultados



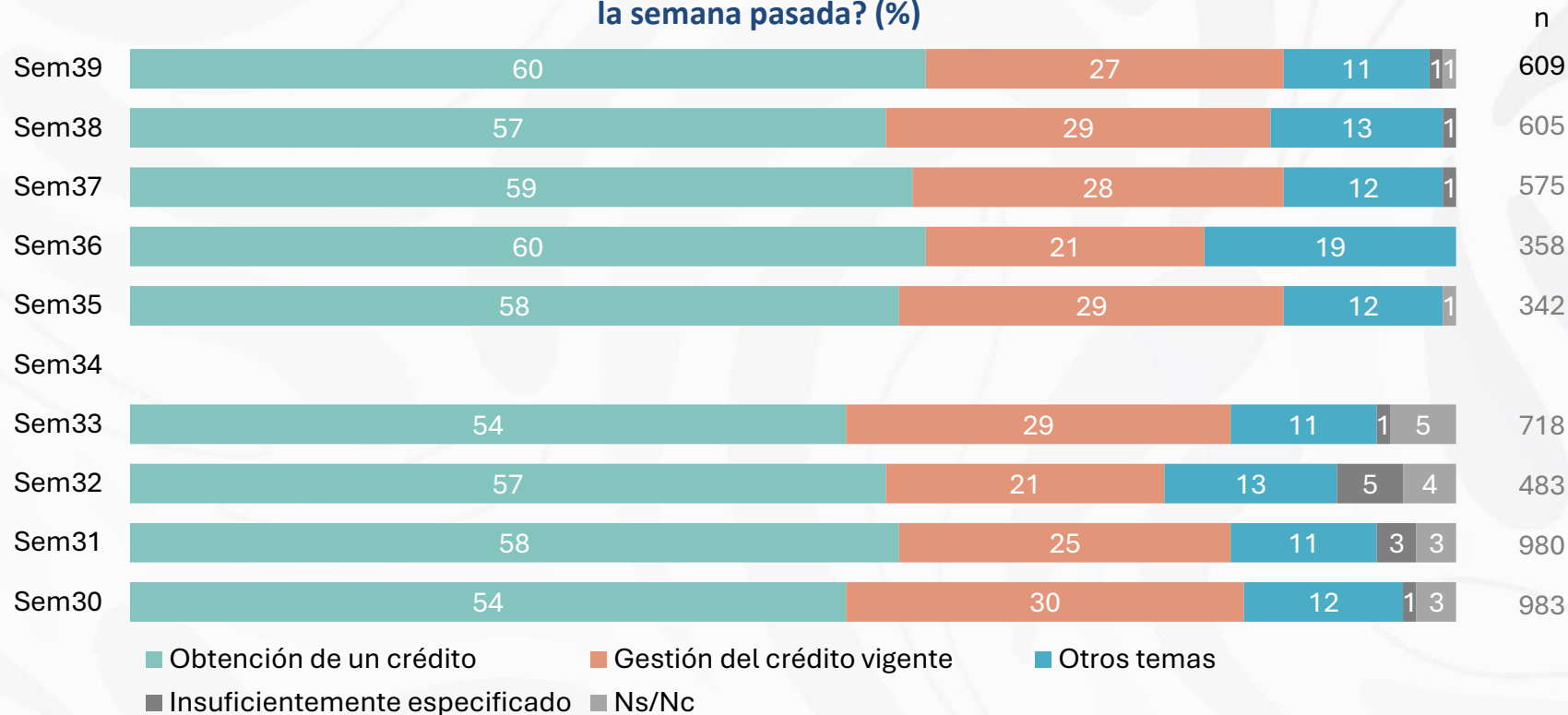
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Motivo de la visita



Esta semana, el 60 % de las personas que acudieron al Cesi, lo hizo con el objetivo de obtener un crédito. Mientras que el 27 % acudió para realizar gestiones relacionadas con su crédito vigente y el 11 % por otros trámites o servicios.

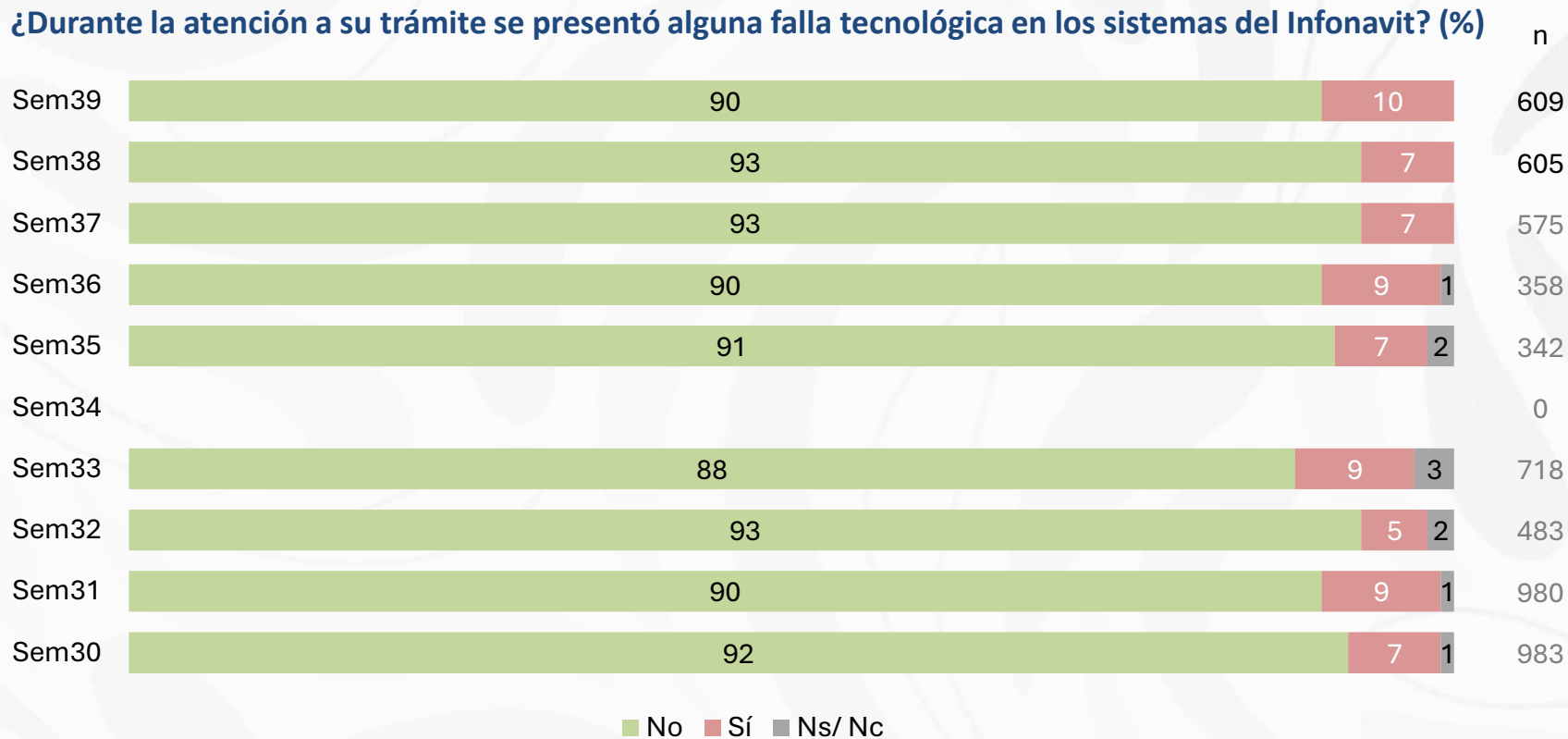
¿Cuál de los siguientes motivos representa mejor la causa por la que visitó la oficina del Infonavit la semana pasada? (%)



Intermitencias en los sistemas



En esta semana el 90 % de las personas usuarias no reportaron fallas tecnológicas al realizar su trámite, mientras que el 10 % reportó que sí observó alguna. Esta tendencia se mantiene a lo largo del estudio.

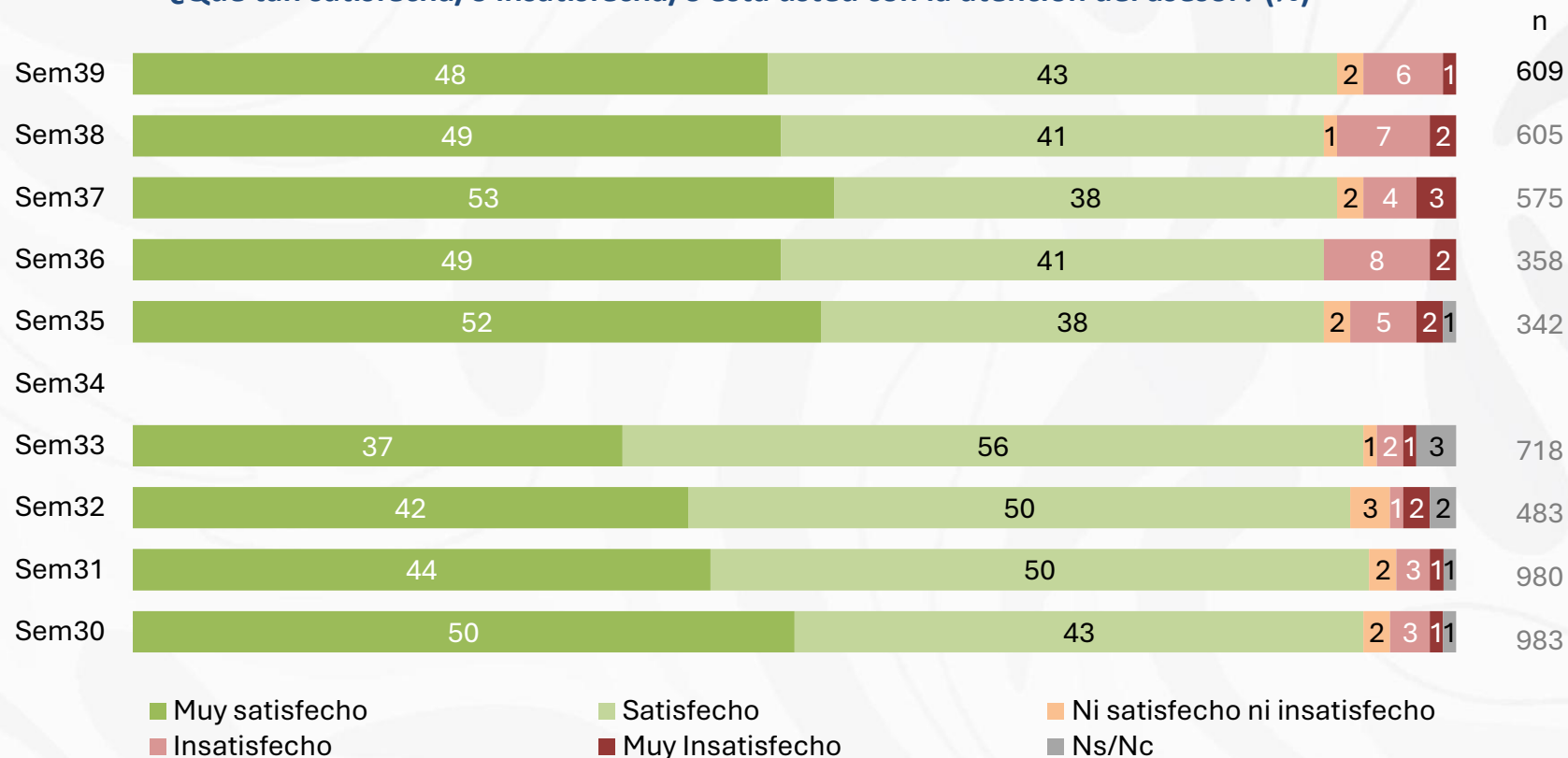


Satisfacción con la atención del asesor



Esta semana, nueve de cada 10 personas usuarias (91 %) se declararon satisfechas o muy satisfechas con la atención recibida por parte de la o el asesor. El porcentaje de personas que reportó algún nivel de insatisfacción disminuyó dos puntos porcentuales respecto a la semana anterior.

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

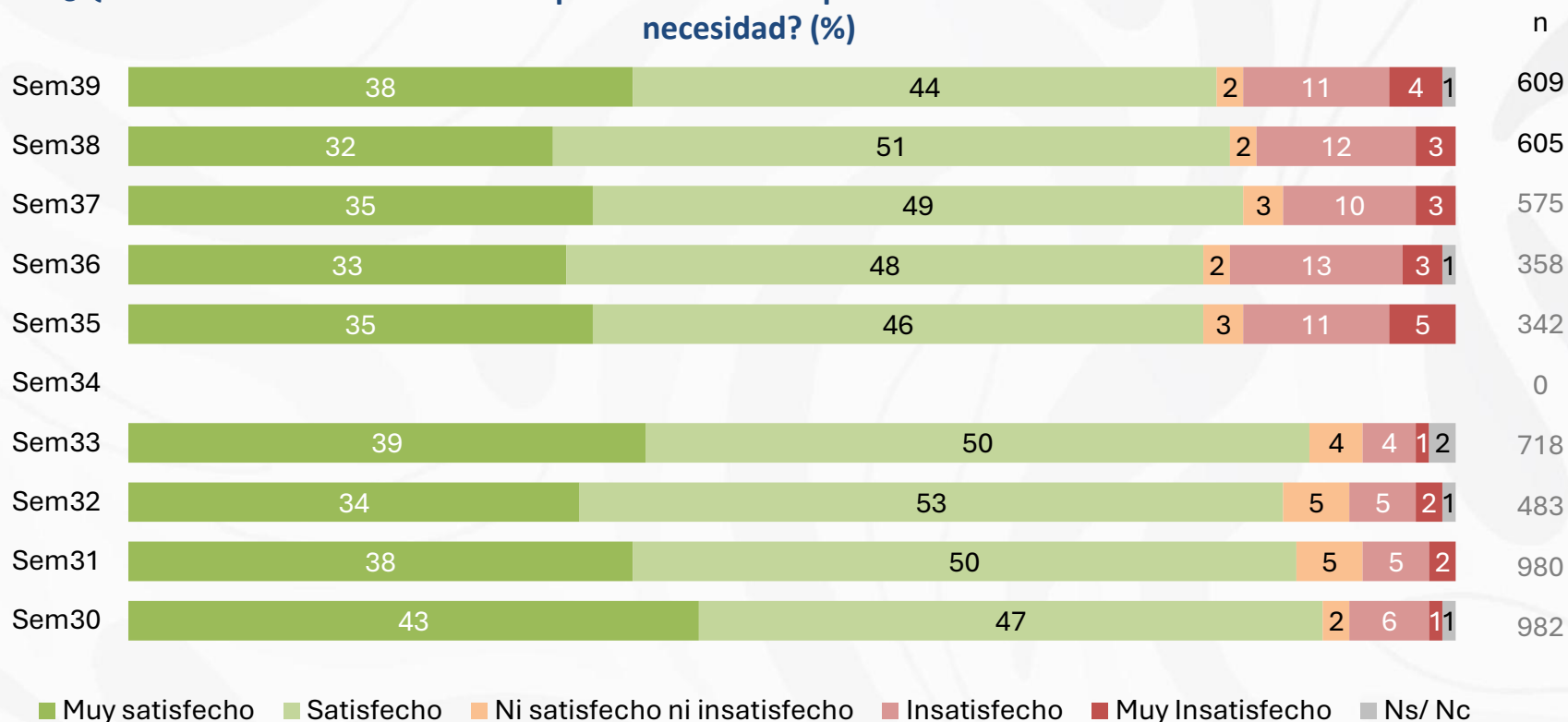


Satisfacción con la solución



Esta semana, ocho de cada diez personas usuarias (82 %) se declararon satisfechas o muy satisfechas con la solución recibida. Mientras que, el 15 % declaró tener algún nivel de insatisfacción.

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

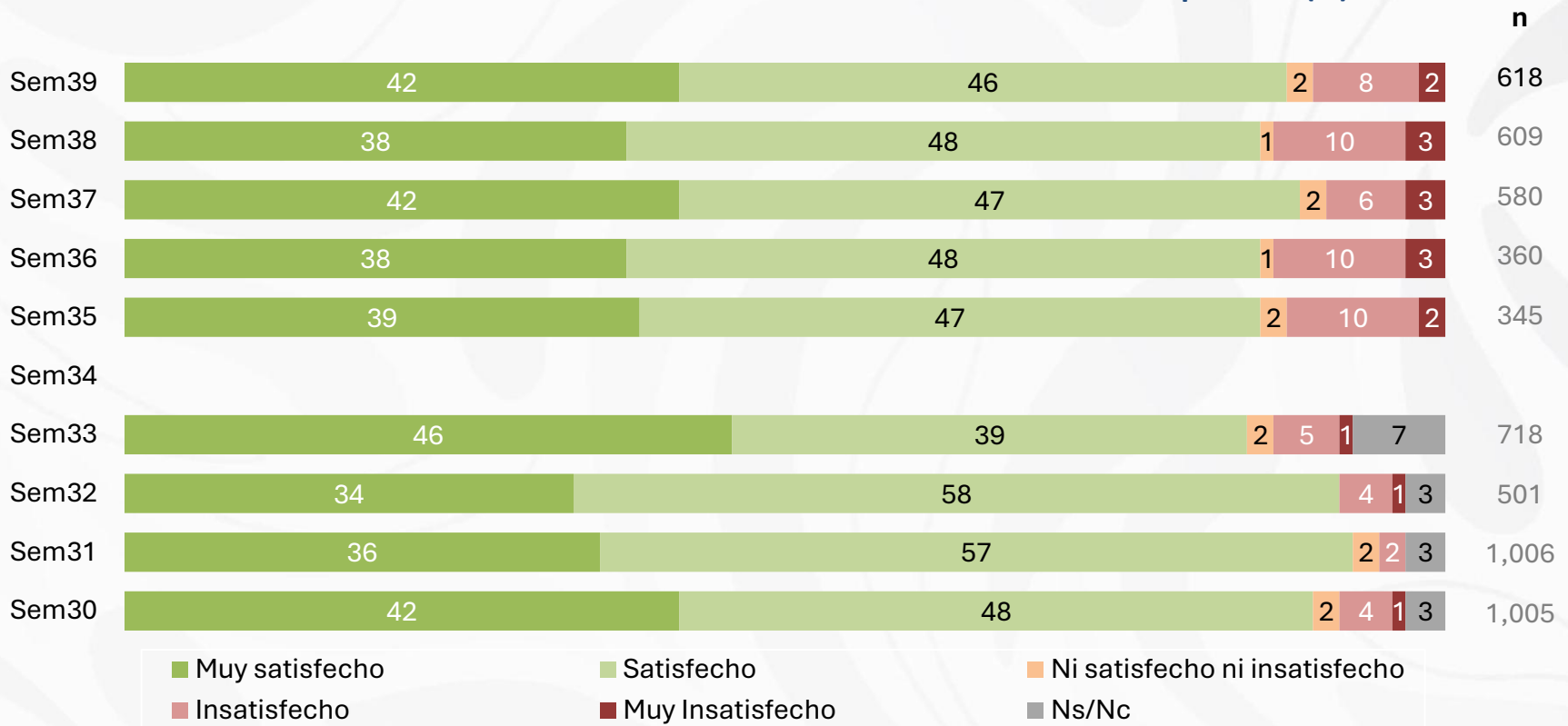


Satisfacción con la visita al Cesi



Nueve de cada diez personas usuarias (90 %) se declararon satisfechas o muy satisfechas con su visita al CESI. En contraste, el nivel de insatisfacción alcanzó 10 %, tres puntos por debajo de lo registrado la semana pasada.

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



Net Promoter Score (NPS)

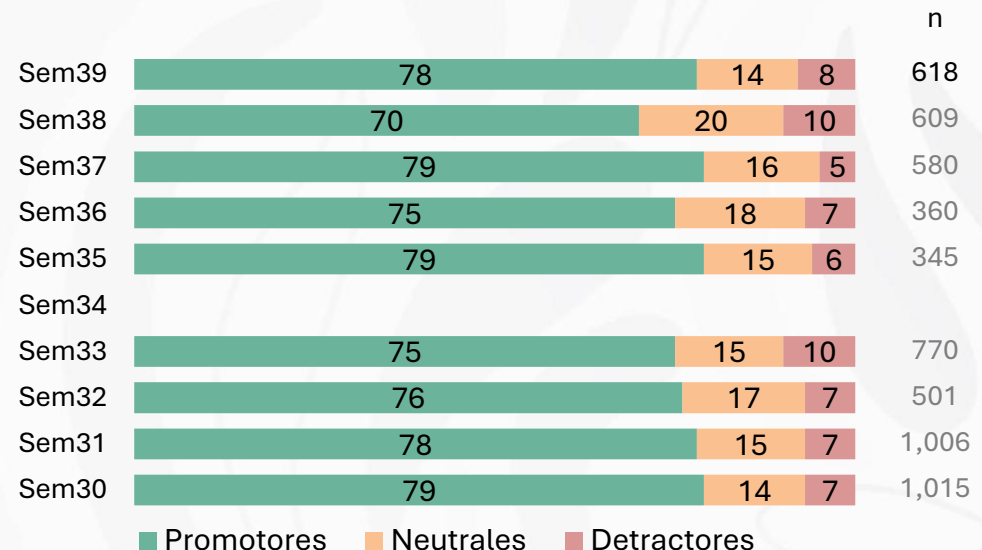


Esta semana, ocho de cada diez personas usuarias (78 %) se declararon promotoras del servicio recibido en el CESI, lo que representa un incremento de ocho puntos porcentuales respecto al registro de la semana previa. El incremento relativo de las personas promotoras y el decremento de las detractoras dan lugar al NPS de 70.

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
39	9.02	70
38	8.84	60
37	9.15	74
36	9.03	68
35	9.12	73
34		
33	9.02	65
32	9.08	69
31	9.11	71
30	9.16	72



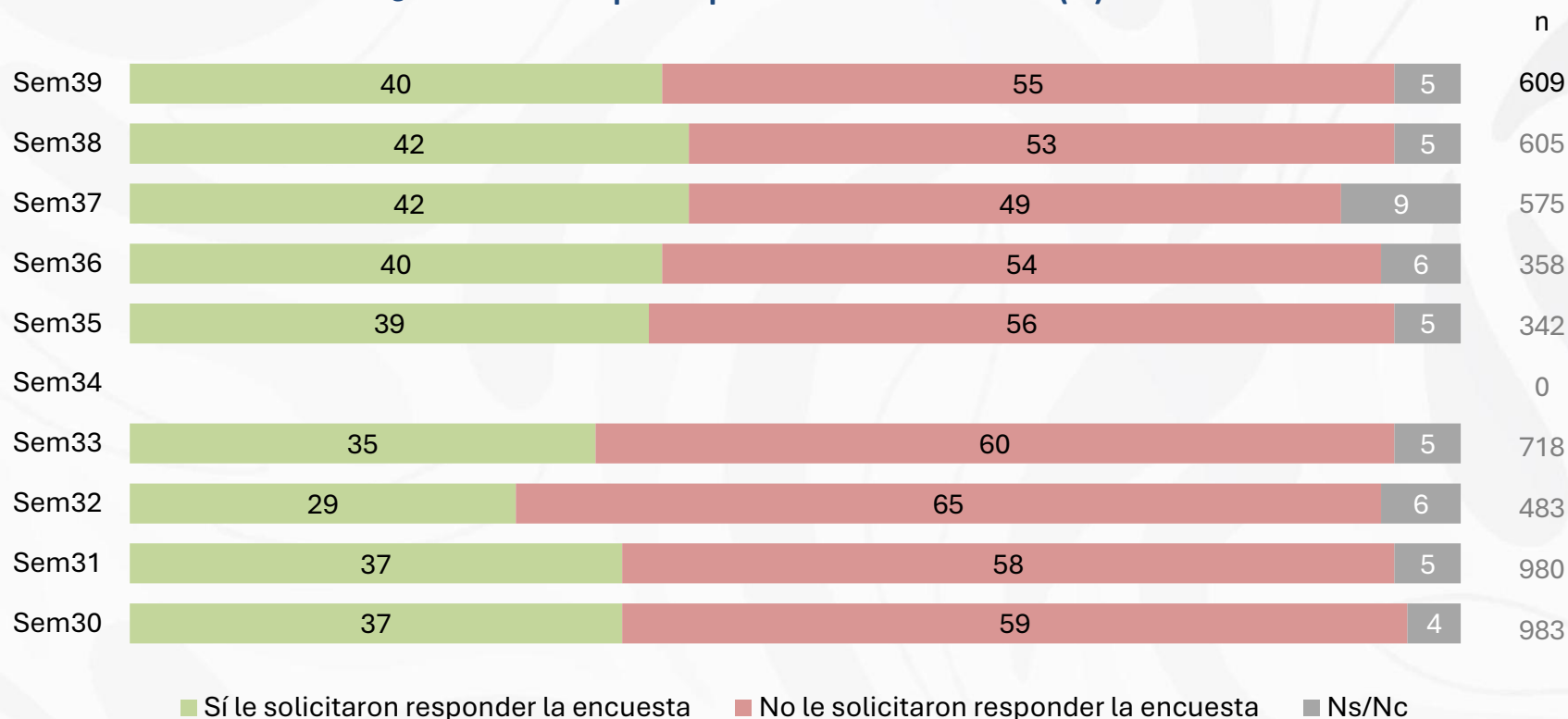
Nota: El valor de referencia del NPS para la industria financiera en México se ubica en 30 puntos

Solicitud para responder encuesta al finalizar la atención



En la semana 39, el 40 % de las personas reportó que sí se le solicitó responder una encuesta al terminar su atención en el Cesi, mientras que un poco más de la mitad de las personas (55 %) indicaron que no se los pidieron, y el 5 % no lo recordó.

¿Le solicitaron que respondiera una encuesta? (%)





Gobierno de
México



H. Sociodemográficos



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Perfil preliminar del trabajador



El perfil de las personas que acudieron al Cesi durante el levantamiento de la semana 39 se distribuyó de la siguiente manera: 59 % hombres y 41 % mujeres. El grupo de edad más representado fue el de 40 a 54 años (35 %), seguido por el de 30 a 39 años (34 %). En cuanto al nivel educativo, el 35 % declaró contar con estudios de nivel superior, seguido de nivel medio (34 %).

