

Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

**Ministerio de la Vivienda,
Hábitat y Edificaciones**

Agosto 2025



Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Población	4
Ámbito	4
Muestra	4
Método	5
Fecha de Levantamiento	5
Información General	6
Metodología Aplicada	6
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	6
Descripción y Análisis de Resultados	7
Índice de Satisfacción General	7
Índice de Satisfacción por Encuesta	8
Satisfacción de Servicios en Línea	10
Satisfacción de Servicios Presenciales	14
Datos de Clasificación	18
Plan de Acción	20

Introducción

El presente informe expone los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios de los servicios del Ministerio de Vivienda y Edificaciones (MIVED). Esta acción forma parte de los esfuerzos institucionales por evaluar la calidad de la atención brindada y fortalecer la relación con la ciudadanía. La encuesta fue diseñada para recopilar información sobre diversas dimensiones de la experiencia del usuario, tales como empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad y seguridad.

El levantamiento de datos se llevó a cabo en el período comprendido entre el 15 de agosto de 2024 y el 15 de agosto de 2025, lo que permitió obtener una visión integral y actualizada del desempeño institucional.

Ficha Técnica

Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones

La presente ficha técnica contiene información detallada sobre el proceso de levantamiento de datos realizado para la medición de la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos ofrecidos por la institución, así como el ámbito geográfico en el que se llevó a cabo.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios Presenciales	194	92.43
Servicios en Línea	28	77.49

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
MDLVHYE - Oficina principal	222	91.67

Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Servicios Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Certificación de No Objeción	6	95.83
Mi Vivienda	117	93.03
Cartas de Saldo	44	92.5
Licencia de Construcción	27	88.97

Servicios en Línea

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Inspecciones por etapas de construcción de Edificaciones	28	77.17

Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2024 hasta el 15 de agosto del 2025

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.

Información General

Metodología Aplicada

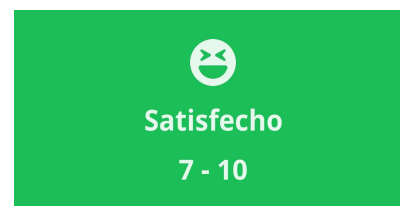
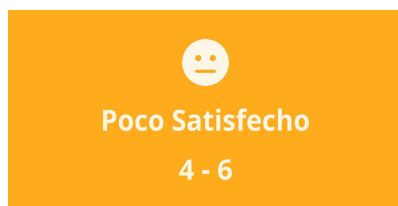
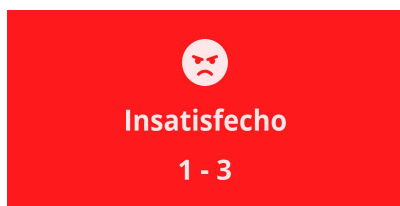
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Dimensiones	
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde:

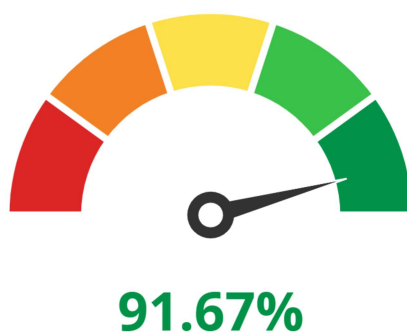
- 1 es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice alcanzado. Posteriormente, se detallan los hallazgos específicos según la modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas. Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más clara y precisa del desempeño en cada dimensión del servicio.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

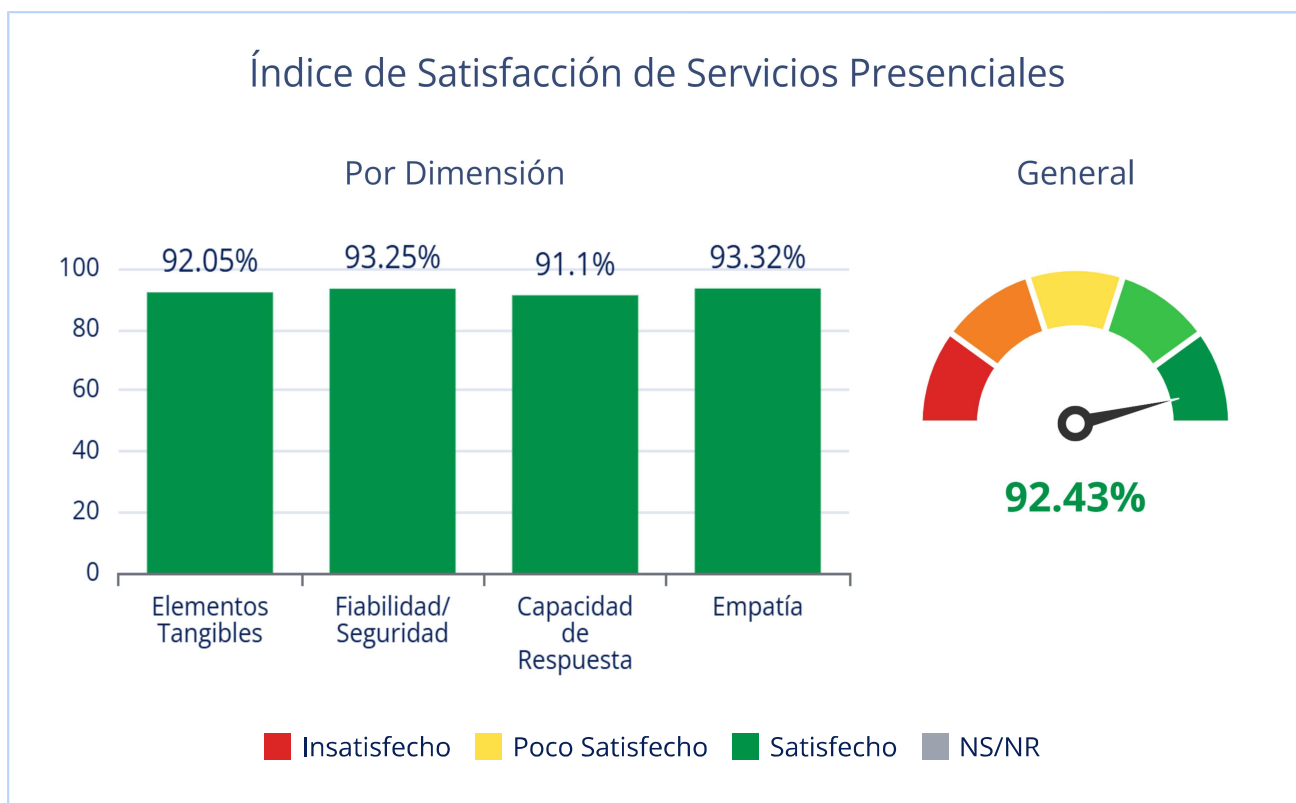


■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el período de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio de los usuarios, es decir, la cantidad de encuestas aplicadas y el número de usuarios satisfechos con el servicio brindado.

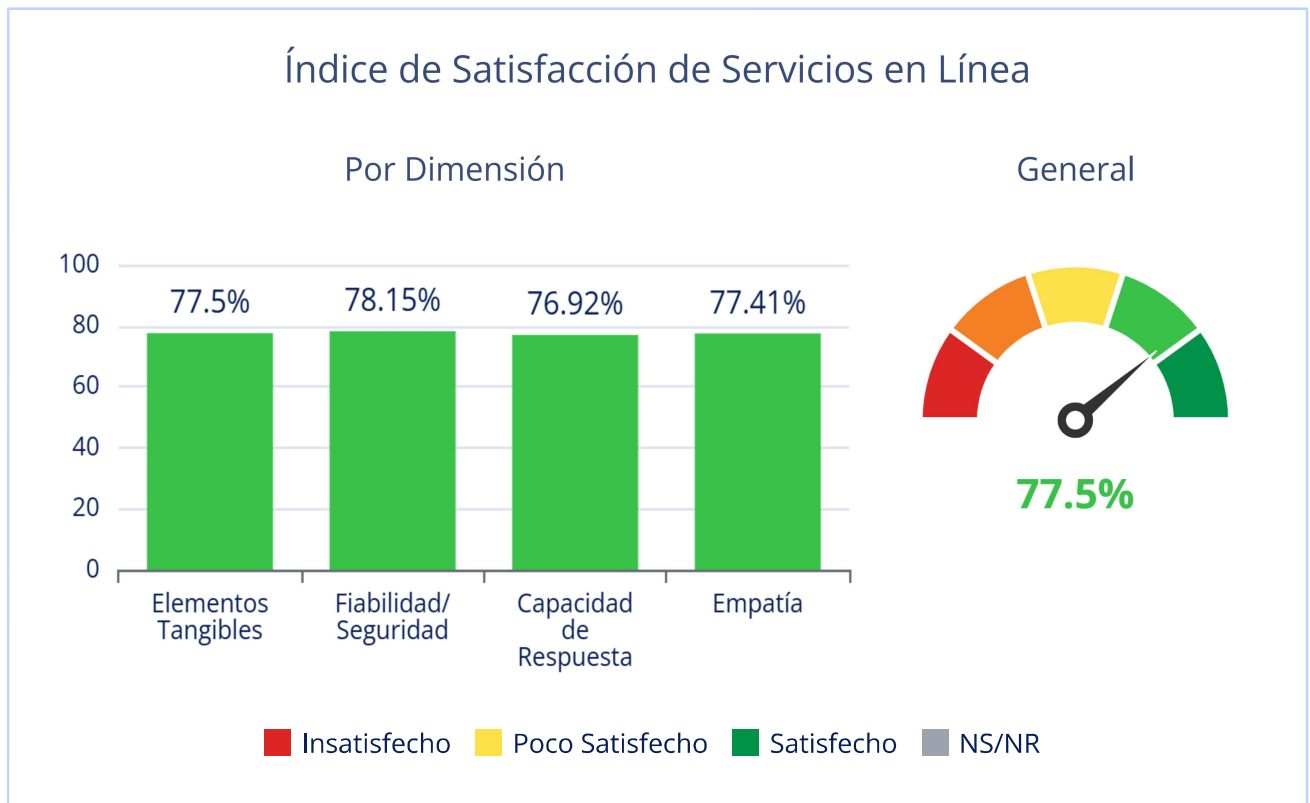
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

Servicios Presenciales



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos de los servicios presenciales durante el período de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio de los usuarios, es decir, la cantidad de encuestas aplicadas y el número de usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Servicios en Línea

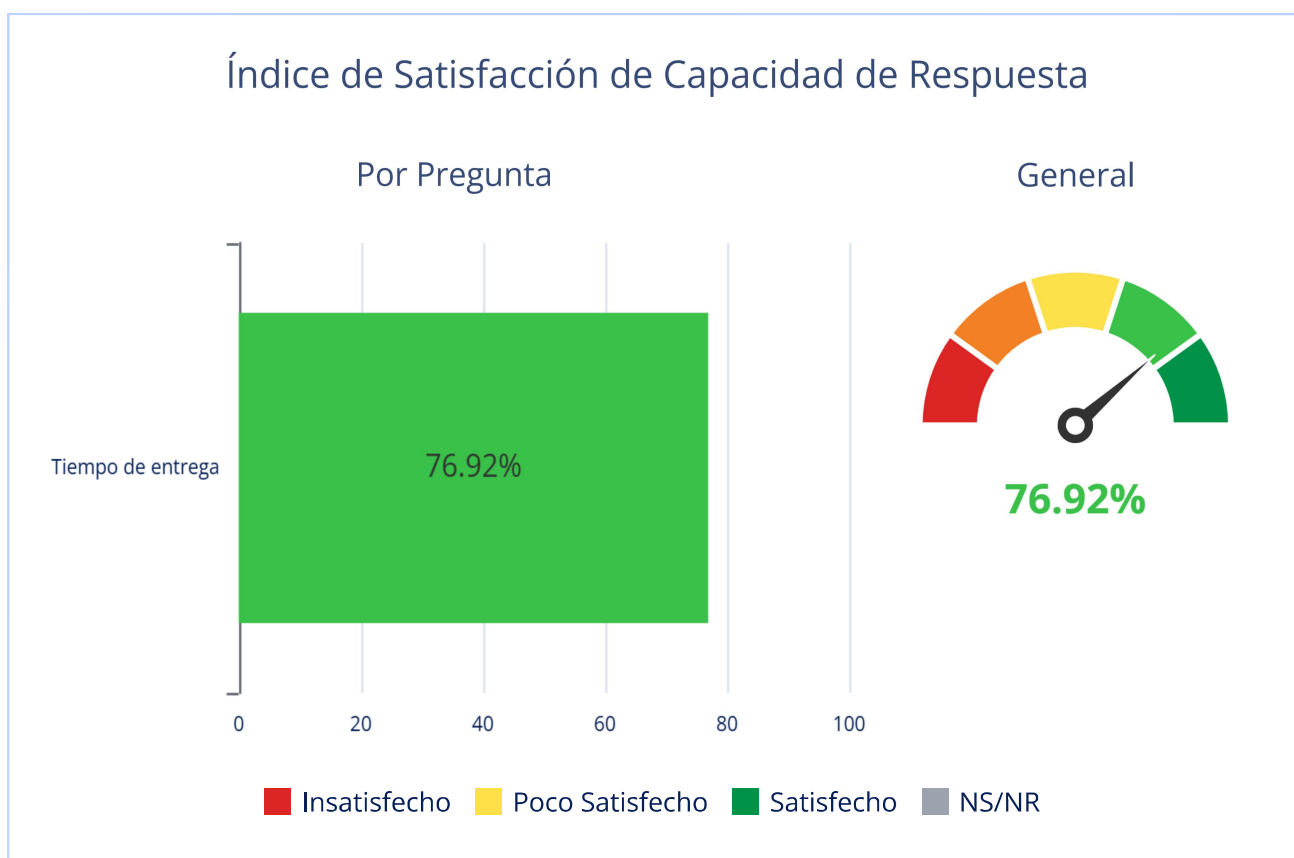


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos en los servicios en línea durante el período de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio de los usuarios, es decir, la cantidad de encuestas aplicadas y el número de usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA

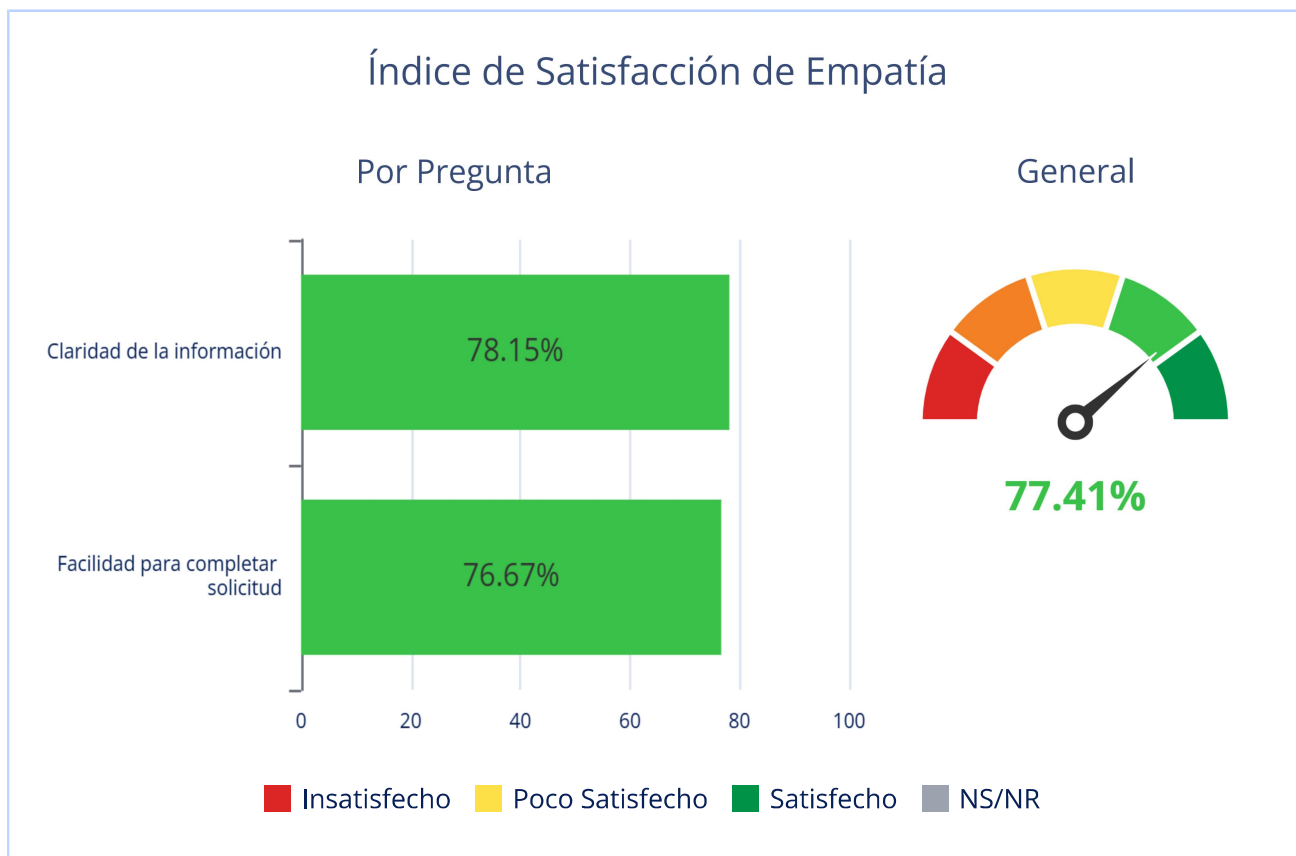
Por Dimensión

Capacidad de Respuesta



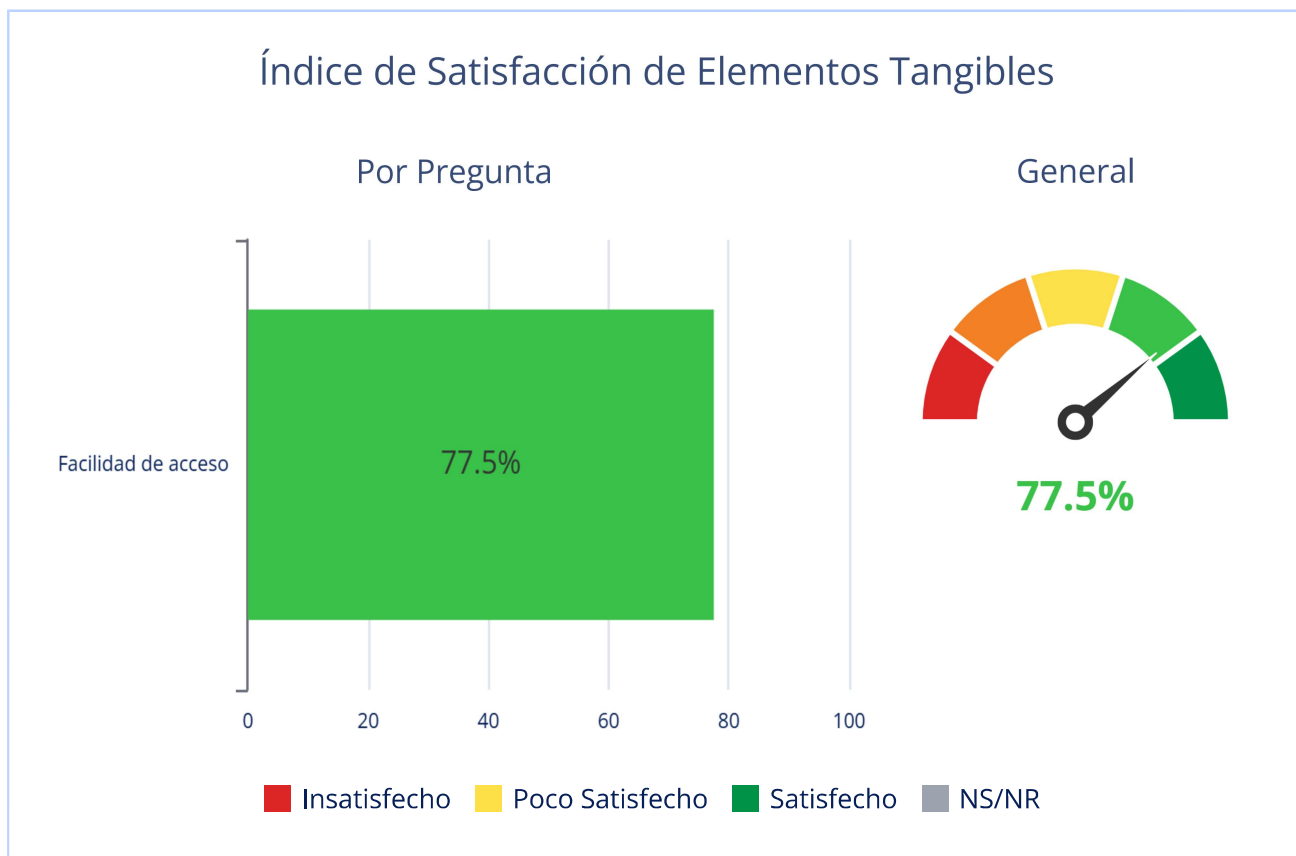
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el período de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio de los usuarios respecto al tiempo de entrega, es decir, la cantidad de encuestas aplicadas y el número de usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Empatía



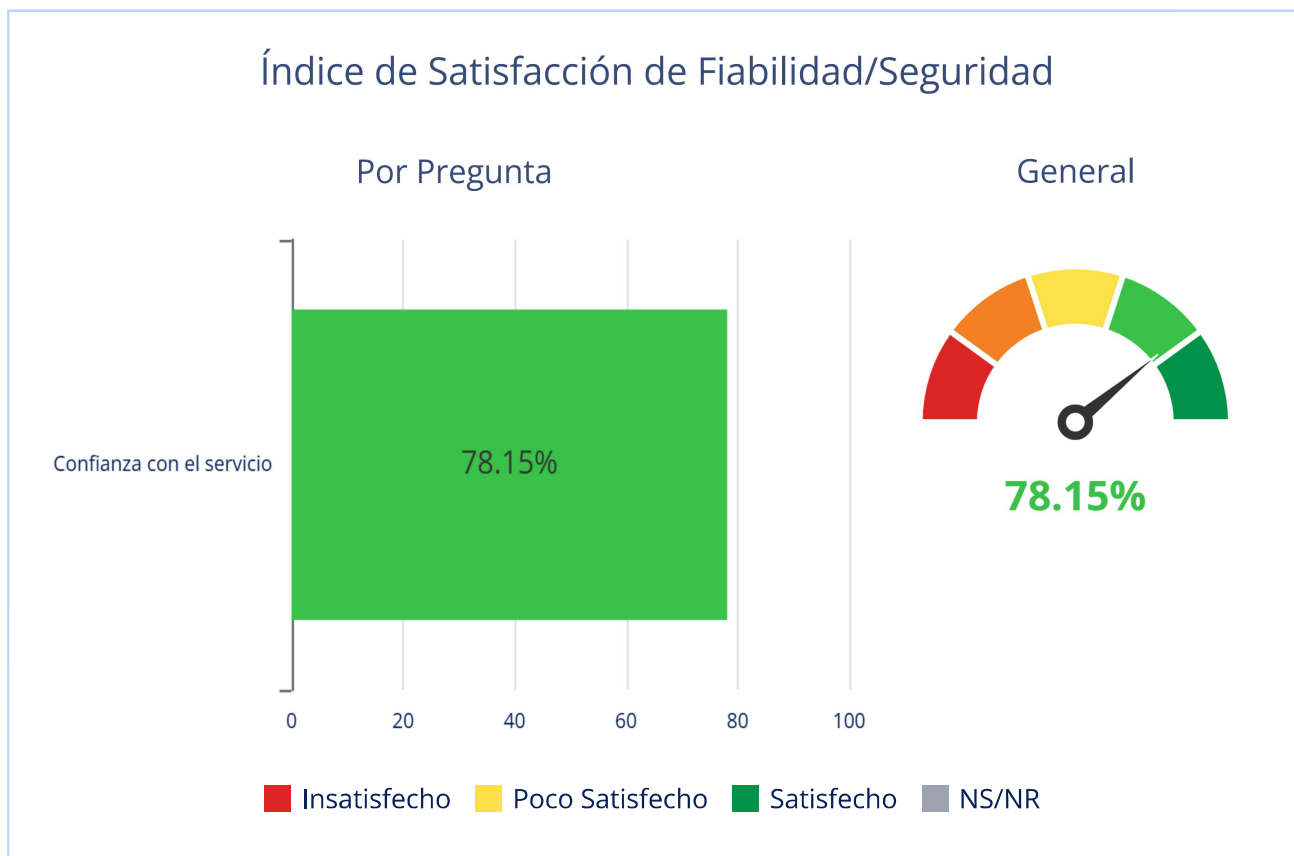
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el período de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio de los usuarios respecto a la claridad de la información y la facilidad para completar la solicitud, así como la cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos.

Elementos Tangibles



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el período de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio de los usuarios respecto a la facilidad de acceso, es decir, la cantidad de encuestas aplicadas y el número de usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Fiabilidad/Seguridad

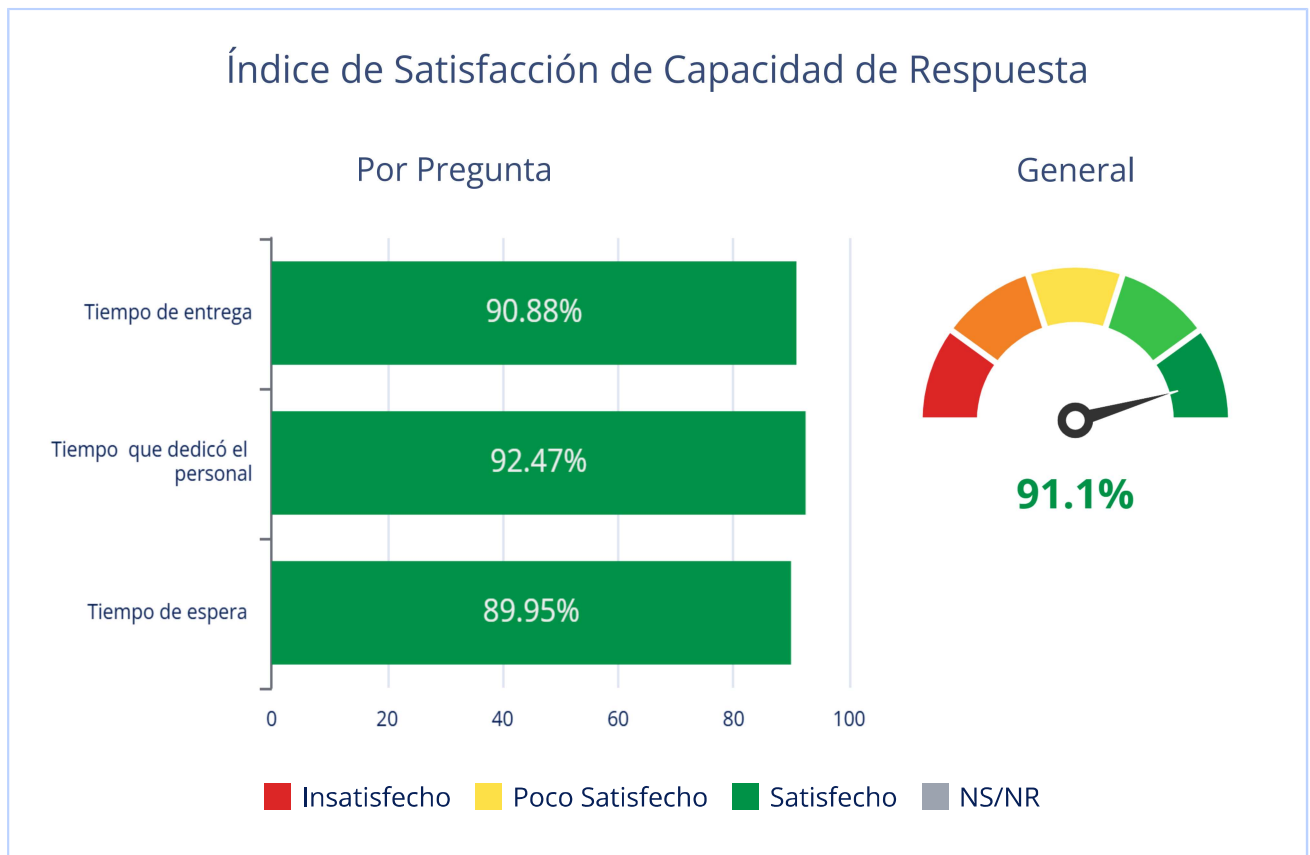


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el período de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio de los usuarios respecto a la confianza en el servicio, es decir, la cantidad de encuestas aplicadas y el número de usuarios satisfechos con el mismo.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

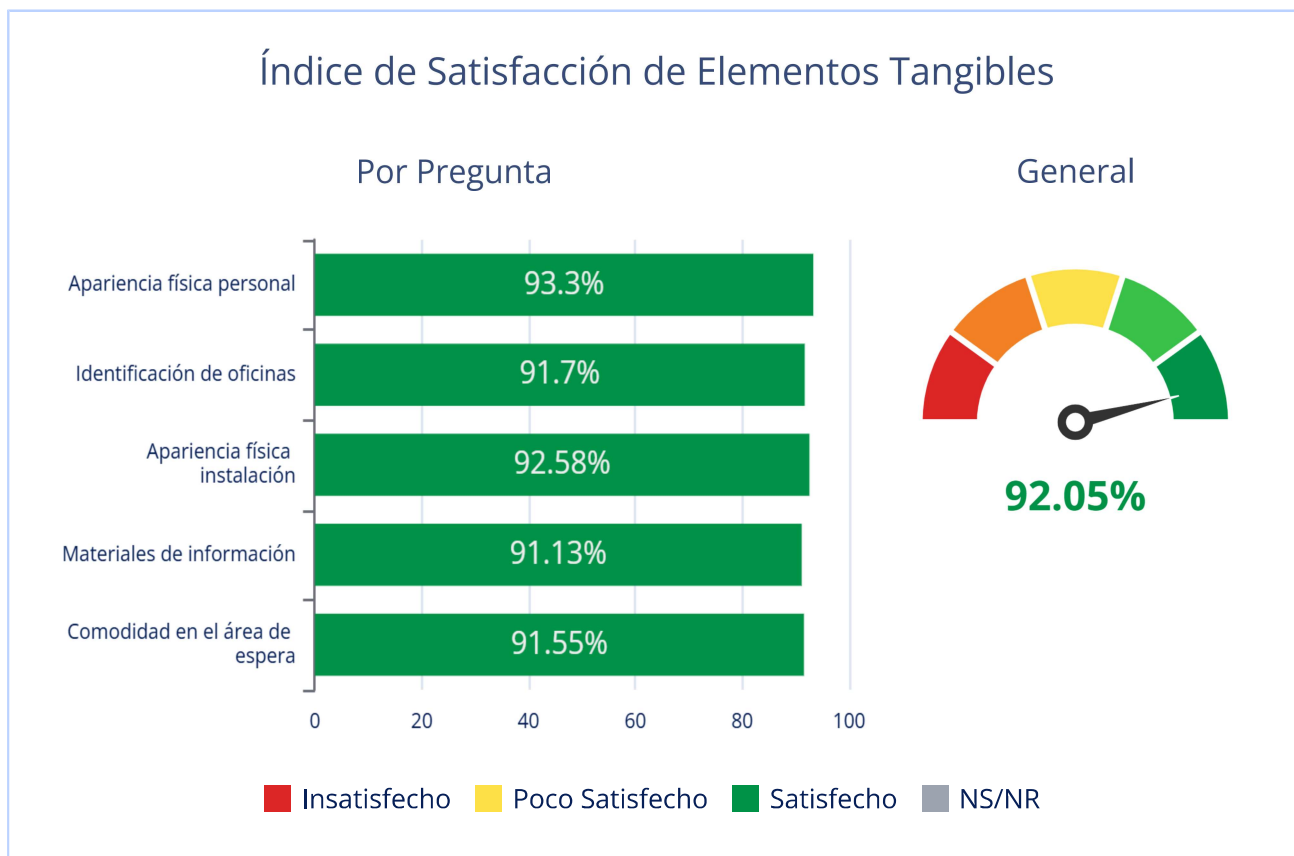
Por Dimensión

Capacidad de Respuesta



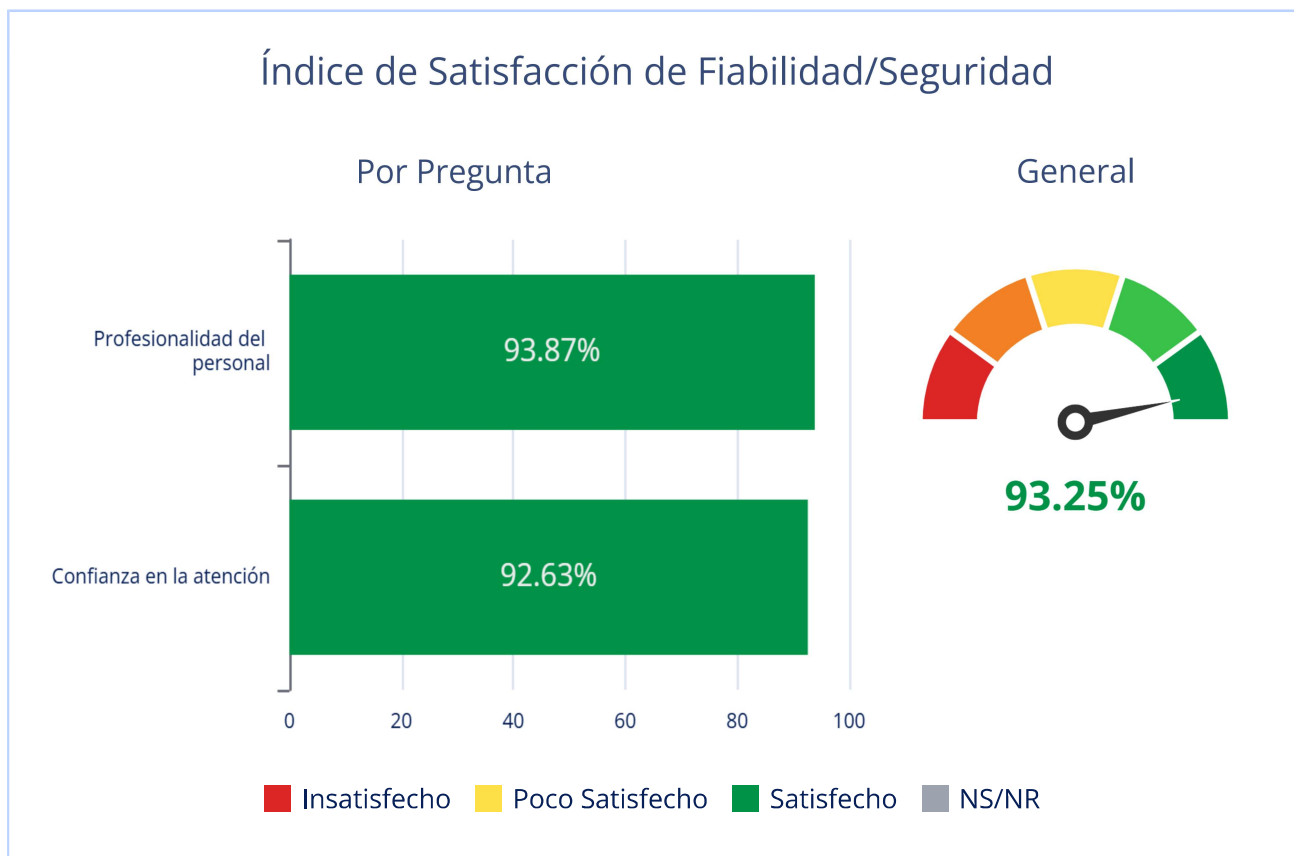
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el período de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio de los usuarios respecto al tiempo de entrega, tiempo dedicado por el personal y tiempo de espera, así como la cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio.

Elementos Tangibles



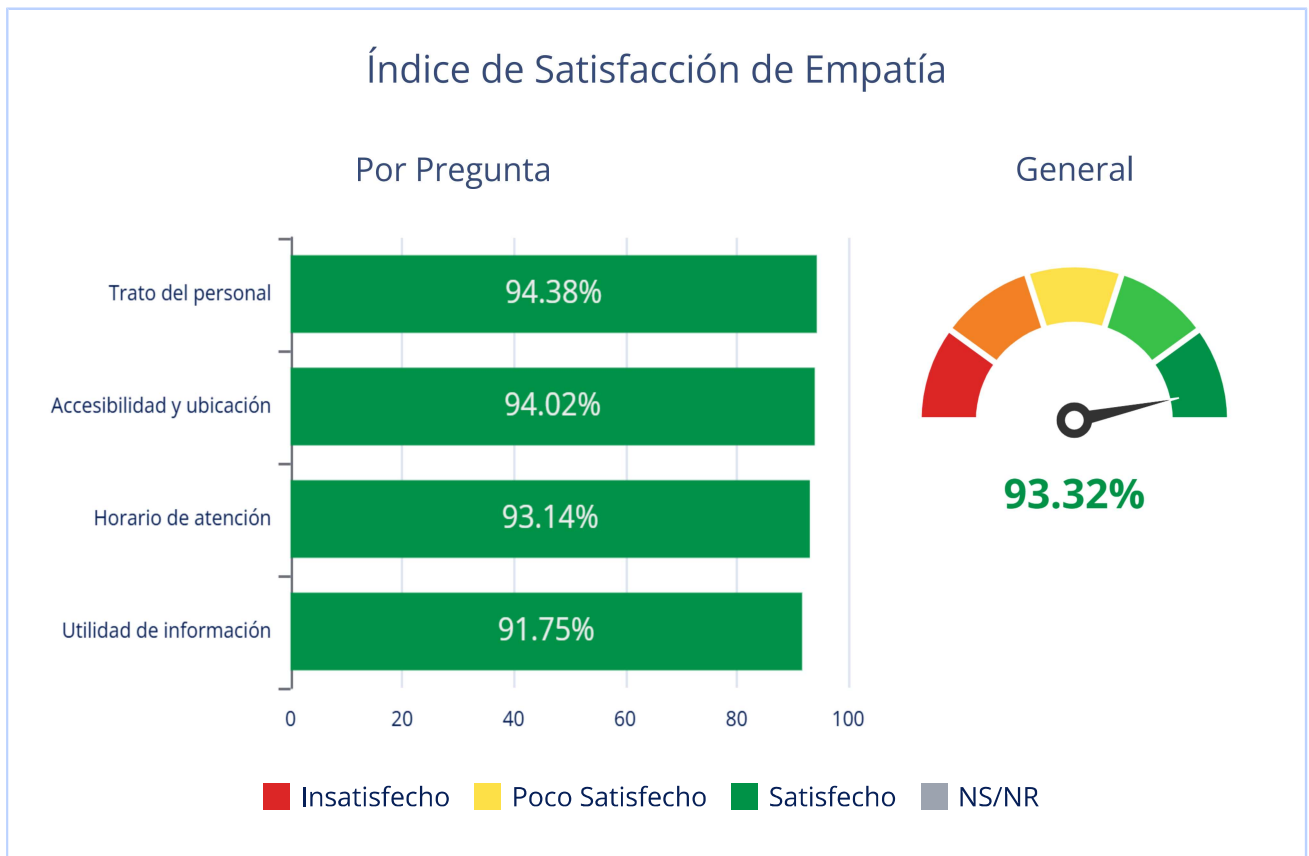
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el período de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio segmentada por las dimensiones de apariencia física del personal, identificación de oficinas, materiales de instalación y comodidad en el área de espera.

Fiabilidad/Seguridad



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el período de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio de los usuarios respecto a la profesionalidad del personal y la confianza en la atención, así como la cantidad de encuestas aplicadas y el número de usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Empatía

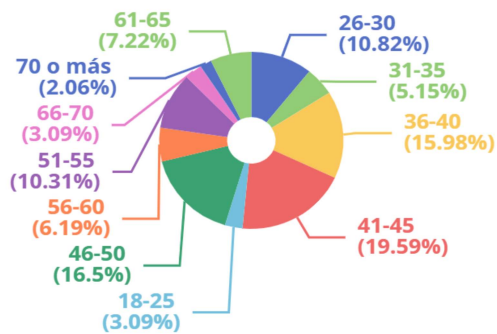


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el período de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio de los usuarios respecto al trato del personal, accesibilidad y ubicación, horario de atención y utilidad de la información.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

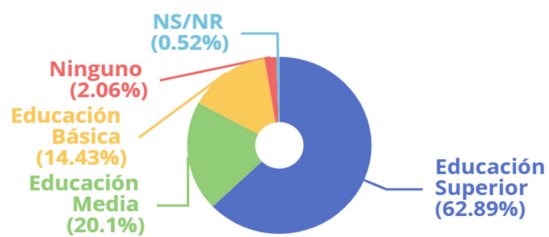
Por Rango de edad



Por Sexo

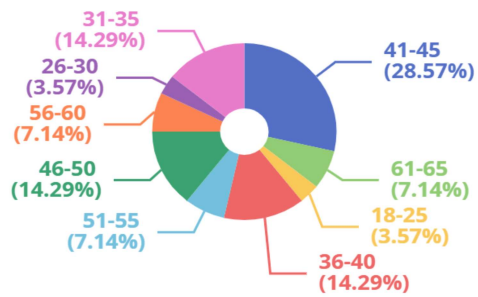


Por Nivel de Formación

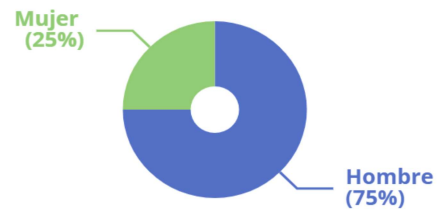


Servicios en Línea

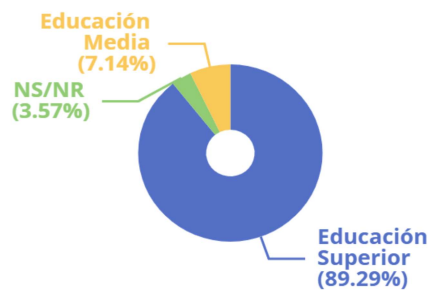
Por Rango de edad



Por Sexo



Por Nivel de Formación



Plan de Acción

El presente plan de acción recopila las áreas de mejora identificadas durante el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios, así como las acciones necesarias para incrementar la satisfacción con los servicios ofrecidos. Asimismo, establece un compromiso con la mejora continua del servicio y la optimización de la experiencia de los usuarios.

Servicios en Línea

Empatía	
Oportunidad de Mejora	Los usuarios señalan poca claridad en la información y dificultad para completar la solicitud en línea, lo que genera retrasos e insatisfacción.
Acción de Mejora	Revisar y simplificar el instructivo digital de la solicitud en línea, publicar en la plataforma un instructivo paso a paso con ejemplos visuales para guiar al usuario, establecer un compromiso de respuesta inicial en un máximo de 24 horas laborables después de recibir la solicitud y garantizar la prestación del servicio de inspección en un plazo máximo de 48 horas laborables.
Unidad Responsable	Dirección de Inspección de Obras Privadas
Fecha de Inicio	31/10/2025
Fecha Fin	31/03/2026

Servicios Presenciales

Empatía

Oportunidad de Mejora

Actualmente, los usuarios que requieren servicios jurídicos, como la solicitud de no objeción o cualquier gestión relacionada, son atendidos en los pasillos frente a otros usuarios, esta práctica limita la privacidad, puede generar incomodidad y afecta la percepción de calidad en la atención al usuario.

Acción de Mejora

Habilitar un espacio dentro del área de Atención al Usuario para brindar las orientaciones y servicios jurídicos con mayor privacidad, esto garantizará un ambiente adecuado, mejorará la confidencialidad de la información tratada y fortalecerá la experiencia de los usuarios en el proceso de atención.

Unidad Responsable

Dirección de Jurídica

Fecha de Inicio

31/10/2025

Fecha Fin

30/06/2026



Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

**Ministerio de la Vivienda,
Hábitat y Edificaciones**

Agosto 2025

