

INSTITUTO HONDUREÑO PARA LA PREVENCIÓN DEL ALCOHOLISMO, DROGADICCIÓN Y FARMACODEPENDENCIA IHADFA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA OFICINA DE TRANSPARENCIA DEL IHADFA DURANTE EL PERIODO DEL 1 DE ENERO DE 2018 AL 30 DE ABRIL DEL 2018

INDICE

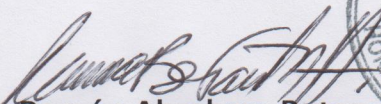
	Pág. #
PRESENTACION	3
DE LA PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS	4
DE LA INICIATIVA DE LA BUSQUEDA DE LA INFORMACION POR LOS USUARIOS	4
DE LA INFORMACION SOLICITADA DE LOS USUARIOS	5
DE LA FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACION A LOS USUARIOS	6
DEL SEXO DE LOS USUARIOS	6
DEL NIVEL EDUCATIVO DE LOS USUARIOS	7
DE LA OCUPACION DE LOS USUARIOS	7
DE LOS GRUPOS ETAREOS DE AMBOS SEXOS DE LOS USUARIOS	8
DE LA SATISFACCION DE LA INFORMACION RECIBIDA A TIEMPO (ANTES DE LOS 10 DÍAS HABILES DE PRESENTADA LA SOLICITUD) POR PARTE DE LOS USUARIOS	8
CONCLUSIONES	9
RECOMENDACIONES	10

PRESENTACION

El presente informe tiene por objeto dar a conocer los resultados obtenidos de la encuesta de evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de transparencia al momento de hacer uso de su derecho de acceso a la información ante el Instituto Hondureño para la Prevención del Alcoholismo, Drogadicción y Farmacodependencia IHADFA durante el período comprendido del 1 de enero de 2018 al 30 de abril de 2018.

Lo anterior viene a mantener un equilibrio de atención óptima de los servicios en especial de las solicitudes de información a los usuarios tanto externos como internos de la institución, tomando en cuenta que hoy por hoy la información pronta y oportuna es base fundamental para la toma de decisiones en beneficio de la ciudadanía en general.

Atentamente,


Abogado Ramón Abraham Betancourt Herrera
Oficina de Transparencia / Oficial de Información Pública



DE LA PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS

#	PROCEDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Tegucigalpa, FM	24	85.71
2	San Pedro Sula, Cortés	2	7.14
3	Sabá, Colón	1	3.57
4	Danlí, El Paraíso	1	3.57
	Total	28	100.00

Como se puede apreciar, el hecho de que las oficinas principales del IHADFA funcionen en la ciudad capital de nuestro país la cantidad de usuarios es mayor en comparación de los demás Departamentos, por lo que el Departamento de Francisco Morazán representa el 85.71% de usuarios y de los Departamentos más lejanos como Colón el 3.57% y de igual manera el Departamento de El Paraíso.

DE LA INICIATIVA DE LA BUSQUEDA DE LA INFORMACION POR LOS USUARIOS

#	INICIATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Institucional	19	67.85
2	Personal	9	32.14
	Total	28	100.00

A nivel institucional es la mayor iniciativa de la búsqueda de información con un 67.85% en comparación con la iniciativa personal que se reduce a un 32.14% lo que indica que aún no hay la suficiente cultura de búsqueda de información a nivel personal y que este porcentaje representa la búsqueda de alternativas de ayuda para familiares que requieren de asistencia médica, psicológica y social ante el consumo de drogas licitas e ilícitas.

DE LA INFORMACION SOLICITADA DE LOS USUARIOS

#	INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Estadística de Consumo de Drogas Lícitas e Ilícitas	13	46.42
2	Tratamiento Para Paciente	8	28.57
3	Sobre el IHADFA	2	7.14
4	Tabaco	2	7.14
5	Alcohol	1	3.57
6	Alcoholimetría de Operativos	1	3.57
7	Tramite de Registro en IHADFA	1	3.57
	Total	28	100.00

El porcentaje de 46.42% representa a los estudiantes en la búsqueda de estadística de la prevalencia del consumo de drogas lícitas e ilícitas en nuestro país, seguida del 28.57% de familiares en búsqueda de tratamiento para un familiar que requiere del mismo, y de información referente al IHADFA como institución el 7.14%, y la información sobre tabaco se reduce a un 7.14% y más aun sobre el alcohol con un 3.57%, sin embargo hay algún interés demostrado hacia los resultados de las alcoholimetrías durante el pasado período de Semana Santa con un 3.57% y la atención de información a juristas en la búsqueda de los trámites de registro de establecimientos en la Secretaría Administrativa del IHADFA es el 3.57%.

DE LA FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACION A LOS USUARIOS

#	FORMA DE ENTREGA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Correo Electrónico	18	64.28
2	Llamada telefónica (remisión de casos)	6	21.42
3	Visita (remisión de casos)	4	14.28
	Total	28	100.00

Con el auge del uso evidente de la tecnología el envío de la información es mayor mediante los correos electrónicos con un 64.28%, sin embargo la remisión de casos mediante llamada telefónica es de 21.42% y de 14.28% para la remisión de casos mediante la visita personal de los usuarios de información pública.

DEL SEXO DE LOS USUARIOS

#	SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Femenino	16	57.14
2	Masculino	12	42.85
	Total	28	100.00

El sexo femenino representa el mayor porcentaje con un 57.14% para un 42.85% del sexo masculino lo cual significa que el sexo femenino es más anuente en la búsqueda de la información y de alternativas de apoyo ante el IHADFA.

DEL NIVEL EDUCATIVO DE LOS USUARIOS

#	NIVEL EDUCATIVO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Secundaria	23	82.14
2	primaria	3	10.71
3	Maestría	2	7.14
	Total	28	100.00

Es evidente que el nivel de educación de los usuarios de mayor porcentaje es la secundaria con un 82.14% seguido del nivel educativo de primaria con un 10.71% y un bajo nivel de educación de maestría con 7.14%.

DE LA OCUPACION DE LOS USUARIOS

#	OCUPACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Estudiante	17	60.71
2	Servidor público	5	17.85
3	Ama de casa	3	10.71
4	Trabajo independiente	3	10.71
	Total	28	100.00

La mayor demanda de solicitudes de información continúa siendo los estudiantes universitarios en su mayoría con un 60.71% seguido por los servidores públicos con un 17.85, ama de casa con un 10.71% y los usuarios que realizan algún tipo de trabajo independiente con un 10.71%.

DE LOS GRUPOS ETAREOS DE AMBOS SEXOS DE LOS USUARIOS

#	GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	15 - 30	17	60.71
2	31 - 64	11	39.28
	Total	28	100.00

Los grupos etéreos para ambos sexos el de 15 - 30 años representa el mayor porcentaje con un 60.71% seguido el de 31 – 64 años con un 39.28%.

DE LA SATISFACCION DE LA INFORMACION RECIBIDA A TIEMPO (ANTES DE LOS 10 DÍAS HABILES DE PRESENTADA LA SOLICITUD) POR PARTE DE LOS USUARIOS

#	SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	A entera satisfacción	28	100.00
2	A no satisfacción y a uso de buzón de sugerencias y reclamaciones por escrito	0	0.00
	Total	28	100.00

Cuando se atiende con esmero y prontitud a los usuarios ciudadanos ya sea nacional como extranjeros no solo da satisfacción a ellos mismos, sino al personal que los atiende. Es así que los usuarios que consideraron ser atendidos a su entera satisfacción antes de los 10 días hábiles de acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento es el 100% a contrario de los que no fueron satisfechos con un 0.00%.

CONCLUSIONES

- 1.- El total de las veintiocho solicitudes de información pública fueron atendidas en la oficina de transparencia del IHADFA a entera satisfacción por los usuarios internos y externos a un 100%.
- 2.- De acuerdo a la población atendida el sexo femenino representa el mayor porcentaje de solicitudes atendidas con un porcentaje de 57.14% para un 42.85% del sexo masculino.
- 3.- El nivel de educación de secundaria representa el mayor porcentaje de las solicitudes de información pública con un 82.14% seguido del nivel educativo de primaria con un 10.71% y un bajo nivel de educación de maestría con 7.14%.

RECOMENDACIONES

- 1.- Continuar con una atención personalizada, esmerada y con prontitud a cada uno de los usuarios internos o externos que soliciten información pública en la oficina de transparencia del IHADFA.
- 2.- Se sugiere que los demás departamentos del IHADFA como ser Educación, Legal, Secretaria Administrativa e investigación entre otros promocionen entre sus usuarios los servicios que brinda a la ciudadanía la oficina de transparencia del IHADFA.