

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS  
EN OFICINA DE SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DEL IHADFA  
DURANTE EL PERÍODO DEL

27 DE ABRIL AL 31 DE MAYO DEL 2018

## INDICE

	PAG. #
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
CONCLUSIONES	6
RECOMENDACIONES	7

## PRESENTACION

El presente informe tiene como objeto dar a conocer los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios atendidos mediante la Secretaria Administrativa para el Registro de Establecimientos en el IHADFA (ART. 29 DEL DECRETO LEGISLATIVO NUMERO 136-89), durante el periodo comprendido 27 de abril al 31 de mayo del 2018.

Lo anteriormente expuesto viene a reflejar la prontitud de la atención óptima de los servicios en especial de las solicitudes de información a los usuarios tanto externos como internos de la Institución; asimismo, los usuarios expresan algunas debilidades en cuanto al proceso de dichos trámites, no obstante estamos en el pleno compromiso de mejorar y resolver con prontitud y eficacia para mejorar dicha satisfacción.

Atentamente,

  
Abg. Maria del Carmen Sanchez Andino  
Secretaria Administrativa



### DE LA PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS

No.	PROCEDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Tegucigalpa, F.M.	10	55.55
2	San Pedro Sula, Cortés	2	11.11
3	Santa Bárbara	1	5.55
4	Santa Rosa de Copán	1	5.55
5	Danli, El Paraíso	1	5.55
6	Nacaome, Valle	1	5.55
7	Amapala	1	5.55
8	Roatán	1	5.55
	Total	18	99.96

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 55.55% de los usuarios y de los Departamentos más lejanos como: Santa Bárbara, Santa Rosa de Copán, Danlí, El Paraíso, Nacaome, Valle, Amapala y Roatán.

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

No.	INICIATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Persona Jurídica	18	100
2	Persona Natural	0	0
	Total	18	100

A nivel Institucional es la mayor iniciativa de la búsqueda de información con un 100% en comparación con la iniciativa personal que se reduce a 0% 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 lícitas e ilícitas.

## DE LA INFORMACION SOLICITADA DE LOS USUARIOS

No.	INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Alcohol	9	50.00
2	Tabaco	5	27.77
3	Farmacia	4	22.22
	Total	18	99.99

El porcentaje de 50% representa a las diferentes empresas que desean comercializar, importar y distribuir bebidas alcohólicas, así como el 27.77% representa los Productos Derivados del Tabaco. En cuanto a las Farmacias le corresponde a un 22.22%, se refiere a los productos derivados del alcohol etílicos, fármacos y estupefacientes.

## CONCLUSIONES

1. El total de las dieciocho solicitudes de encuestas de satisfacción de usuarios atendidos mediante la Secretaria Administrativa del IHADFA fue de mucha satisfacción por los usuarios tanto internos como externos a un 100%.
2. De acuerdo a las solicitudes atendidas en su mayoría, se ve que los usuarios de los servicios de la Secretaria Administrativa, están de acuerdo con los requisitos que el IHADFA solicita para ser registrados ante el mismo
3. Me siento muy comprometida en cuanto a dar el 100% para agilizar los procesos solicitados ante el IHADFA.

## 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 la Secretaria Administrativa.
2. Sería de mucho provecho tanto para la Institución como para las empresas ajenas a la misma disponer de más personal para lo que es el Departamento de Inspección debido a que hay mucha carga de trabajo y no hay suficiente personal para realizar las mismas.
3. Sería de mucha ayuda para la Institución que el Personal se comprometiera a realizar su trabajo con eficacia, esmero y dedicación.