

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 01 DE JUNIO AL 30 DE JUNIO 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	4
DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS	5
CONCLUSIONES	6
RECOMENDACIONES	7



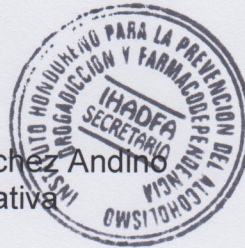
## PRESENTACION

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 01 de junio al 30 de junio del 2018.

Lo anteriormente expuesto, viene a reflejar la prontitud y eficacia 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. María del Carmen Sánchez Andino  
Secretaria Administrativa





### DE LA PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS

No.	PROCEDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Tegucigalpa, F.M.	2	50.00
2	Roatán	2	50.00
	Total	4	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 igual en comparación del Departamento de Roatán.

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

No.	INICIATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Persona Jurídica	4	100
2	Persona Natural	0	0
	Total	4	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, por lo que se está promoviendo e incentivando a través de capacitaciones, publicidad y otros para que exista un interés en tener conocimiento en relación a que se dedica el IHADFA.

### DE LA INFORMACION SOLICITADA DE LOS USUARIOS

No.	INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Alcohol	3	75.00
2	Tabaco	1	25.00
	Total	4	100.00

El porcentaje de 75% representa a las diferentes empresas que desean comercializar, importar y distribuir bebidas alcohólicas, así como el 25.00% representa los Productos Derivados del Tabaco.



## DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

No.	INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Disponibilidad	4	100.00
2	No Disponibilidad	0	00.00
	Total	4	100.00

El porcentaje de 100% representa a la Disponibilidad que hay por parte de la Abogada encargada de Secretaria Administrativa en dar a los usuarios información que estos necesiten.



## CONCLUSIONES

1. 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 los establecimientos ante el mismo.
1. El total de las 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%.
3. Me siento muy comprometida en cuanto a dar el 100% para agilizar los procesos solicitados ante el IHADFA.



## RECOMENDACIONES

- Seguir atendiendo al usuario con la mejor prontitud, eficacia, esmero y que este se sienta satisfecho en relación a las respuestas realizadas por parte de la persona encargada del Departamento de Secretaria Administrativa.
- Incentivar al personal mediante capacitaciones en cuanto a la calidad de Atención al Cliente para que se sientan comprometidos en brindar una mejor atención al usuario tanto externo como interno.
- Estar en la mejor disposición para su pronto registro de su establecimiento representado ante esta Institución.



# ANEXOS



**ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS ATENDIDOS EN LA SECRETARIA  
ADMINISTRATIVA Y DEPARTAMENTO LEGAL PARA EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS  
EN EL IHADFA (ART. 29 DEL DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 136-89)**

Secretaria Administrativa:  Departamento Legal: \_\_\_\_\_ ENCUESTA NUMERO: 1

1.- Fecha: 6/14/18 2.- Nombre: Ivana Reyes 3.- Edad: 25 4.- Sexo: F

5.- Número de expediente: \_\_\_\_\_

6.- Denominación del establecimiento: Cervecería Nacional de Honduras

7.- Giro del establecimiento: Bebidas Alcohólicas

8.- Tipo de trámite: a.- Registro por primera vez  b.- Renovación \_\_\_\_\_

9.- ¿Qué es lo que le satisfizo de nuestro servicio durante su trámite de registro?:  
R/ Amabilidad y servicio

10.- ¿Qué es lo que no le satisfizo de nuestro servicio durante su trámite de registro?:  
R/ Ninguno

11.- ¿Cuáles serían algunas sugerencias, que usted identifica para mejorar el servicio de atención a los usuarios de registro?

- a.- Ninguna
- b.- \_\_\_\_\_
- c.- \_\_\_\_\_
- d.- \_\_\_\_\_

**Nota:** la presente encuesta es aplicable en virtud de lo establecido en los Artículos 4 y 13 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Decreto Legislativo Número 170-2006. Cuyos datos aparecerán en el Portal Único de Transparencia. Muchas gracias por su colaboración. Oficina de Transparencia del IHADFA.



ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS ATENDIDOS EN LA SECRETARIA  
ADMINISTRATIVA Y DEPARTAMENTO LEGAL PARA EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS  
EN EL IHADFA (ART. 29 DEL DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 136-89)

Secretaria Administrativa:  Departamento Legal: \_\_\_\_\_ ENCUESTA NUMERO: 2

1.- Fecha: 12/6/18 - Nombre: Abog. Joaquina C. 3.- Edad: 39 4.- Sexo: F

5.- Número de expediente: 373 y 521-2018

6.- Denominación del establecimiento: Vapomonia The Smoke Shop

7.- Giro del establecimiento: Venta Cigarros Electronicas.

8.- Tipo de trámite: a.- Registro por primera vez  b.- Renovación \_\_\_\_\_

9.- ¿Qué es lo que le satisfizo de nuestro servicio durante su trámite de registro?:

R/ La Amabilidad del Personal

10.- ¿Qué es lo que no le satisfizo de nuestro servicio durante su trámite de registro?:

R/ El tramite muy largo

11.- ¿Cuáles serían algunas sugerencias, que usted identifica para mejorar el servicio de atención a los usuarios de registro?

a.- Agilizar el tramite que no sea tan largo.

b.- \_\_\_\_\_

c.- \_\_\_\_\_

d.- \_\_\_\_\_

**Nota:** la presente encuesta es aplicable en virtud de lo establecido en los Artículos 4 y 13 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Publica Decreto Legislativo Número 170-2006. Cuyos datos aparecerán en el Portal Único de Transparencia. Muchas gracias por su colaboración. Oficina de Transparencia del IHADFA.



**ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS ATENDIDOS EN LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y DEPARTAMENTO LEGAL PARA EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS EN EL IHADFA (ART. 29 DEL DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 136-89)**

Secretaria Administrativa:  Departamento Legal: \_\_\_\_\_ ENCUESTA NUMERO: 0013

1.- Fecha: 13/6/18 2.- Nombre: Lempin López 3.- Edad: 32 4.- Sexo: M

5.- Número de expediente: \_\_\_\_\_

6.- Denominación del establecimiento: DUFFY - Roatán

7.- Giro del establecimiento: Tienda Libre B.A y Tabaco

8.- Tipo de trámite: a.- Registro por primera vez  b.- Renovación \_\_\_\_\_

9.- ¿Qué es lo que le satisfizo de nuestro servicio durante su trámite de registro?:

R/ Muy amables y presto a responder mis inquietudes.

10.- ¿Qué es lo que no le satisfizo de nuestro servicio durante su trámite de registro?:

R/ Nada

11.- ¿Cuáles serían algunas sugerencias, que usted identifica para mejorar el servicio de atención a los usuarios de registro?

a.- Tener los requisitos en línea.

b.- \_\_\_\_\_

c.- \_\_\_\_\_

d.- \_\_\_\_\_

**Nota:** la presente encuesta es aplicable en virtud de lo establecido en los Artículos 4 y 13 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Publica Decreto Legislativo Número 170-2006. Cuyos datos aparecerán en el Portal Único de Transparencia. Muchas gracias por su colaboración. Oficina de Transparencia del IHADFA.



ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS ATENDIDOS EN LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y DEPARTAMENTO LEGAL PARA EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS EN EL IHADFA (ART. 29 DEL DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 136-89)

Secretaria Administrativa:  Departamento Legal: \_\_\_\_\_ ENCUESTA NUMERO: 4

1.- Fecha: 20/6/2018.- Nombre: Paola Soto 3.- Edad: 25 4.- Sexo: F

5.- Número de expediente: \_\_\_\_\_

6.- Denominación del establecimiento: Bay Island Petroleum

7.- Giro del establecimiento: Gasolinera. B.A.

8.- Tipo de trámite: a.- Registro por primera vez  b.- Renovación \_\_\_\_\_

9.- ¿Qué es lo que le satisfizo de nuestro servicio durante su trámite de registro?:

R/ la buena atención

10.- ¿Qué es lo que no le satisfizo de nuestro servicio durante su trámite de registro?:

R/ El tiempo que ha tomado la inspección para otorgar el permiso.

11.- ¿Cuáles serían algunas sugerencias, que usted identifica para mejorar el servicio de atención a los usuarios de registro?

a.- Atención mas personalizada

b.- mayor rapidez en la medida de lo posible

c.- \_\_\_\_\_

d.- \_\_\_\_\_

**Nota:** la presente encuesta es aplicable en virtud de lo establecido en los Artículos 4 y 13 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Publica Decreto Legislativo Número 170-2006. Cuyos datos aparecerán en el Portal Único de Transparencia. Muchas gracias por su colaboración. Oficina de Transparencia del IHADFA.