INSTITUTO HONDUREÑO PARA LA PREVENCION DEL ALCOHOLISMO, DROGADICCION Y FARMACODEPENDENCIA (IHADFA)

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN OFICINA DE SECRETARIA ADMINISTRATIVA DEL IHADFA DURANTE EL PERIODO DEL

01 DE AGOSTO AL 31 DE AGOSTO DEL 2018

INSTITUTO HONDUREÑO PARA LA PREVENCION DEL ALCOHOLISMO, DROGADICCION Y FARMACODEPENDENCIA (IHADFA)

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN OFICINA DE SECRETARIA ADMINISTRATIVA DEL IHADFA DURANTE EL PERIODO DEL

01 DE AGOSTO AL 31 DE AGOSTO 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 agosto al 31 de agosto 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,

HONDUREÑO PARA LA PREVENCION DEL ALCOHOLISMO DROGADICCION Y FARMACODEPENDENCIA
IHADFA
SECRETARIO

Abg. María del Carmen Sánchez Andino
Secretaria Administrativa

DE LA PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS

No.	PROCEDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Tegucigalpa, F.M.	3	37.50
2	San Pedro Sula	2	25.00
3	Choluteca	1	12.50
4	La Ceiba	1	12.50
5	Roatán	1	12.50
	Total	8	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 de los otros Departamentos es una minoría, pero esto varia mes a mes.

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

No.	INICIATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Persona Jurídica	8	100
2	Persona Natural	0	0
	Total	8	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	5	41.66
2	Tabaco	4	33.33
3	Productos Farmacéuticos	3	25.01
	Total	12	100.00

Tanto el porcentaje de 41.66% y el 33.33%, representan a las diferentes empresas que desean comercializar, importar y distribuir bebidas alcohólicas y productos derivados del tabaco, y 25.01% representa a los Productos Farmacéuticos.

DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

No.	INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Disponibilidad	8	100.00
2	No Disponibilidad	0	00.00
	Total	8	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 requerida para llevar con éxito el trámite que se está solicitando en cuanto al estar Registrados con el IHADFA.

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.