

**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 2019 AL
31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**Presentado por:
Abogado Ramón Abraham Betancourth Herrera
Oficial de Información Pública del IHADFA**

**Tegucigalpa, M.D.C., Francisco Morazán,
31 de diciembre de 2019**

INDICE

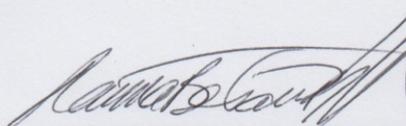
	Pág. #
PRESENTACION	3
DISTRIBUCION DE GRUPOS ETAREOS ATENDIDOS	4
DISTRIBUCION POR SEXO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS	4
DISTRIBUCION DE LAS INSTITUCIONES QUE REPRESENTAN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN SUS CONSULTAS DE INFORMACION PUBLICA	5
DISTRIBUCION DE LOS TEMAS DE INTERES CONSULTADOS POR LOS USUARIOS EN LAS SOLICITUDES DE INFORMACION PUBLICA	6
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA OFICINA DE TRANSPARENCIA	7
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS DE NO SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA OFICINA DE TRANSPARENCIA	8
DISTRIBUCION DE LAS SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA OFICINA DE TRANSPARENCIA	9
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS DEL LOS USUARIOS SOBRE RECOMENDAR LOS SERVICIOS DE INFORMACION PUBLICA DEL IHADFA A OTROS USUARIOS	9
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	

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 2019 al 31 de diciembre de 2019.

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
Oficina de Transparencia / Oficial de Información Pública



DISTRIBUCION DE GRUPOS ETAREOS ATENDIDOS

#	GRUPO ETAREO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	18 a 30 años de edad	23	54.76
2	31 a 43 años de edad	10	23.80
3	44 a 56 años de edad	5	11.90
4	57 a 69 años de edad	4	9.52
	Total	42	100.00

Es interesante analizar que el grupo de mayor actividad en la presentación de solicitudes de información pública recae en la Juventud comprendida entre los 18 años de edad a los 30 años de edad con un 54.76% siendo este grupo etàreo el de mayor actividad psico-socio-educativa de la población en general en la que florecen las metas personales para llegar a ser individuos productivos a la sociedad hondureña.

DISTRIBUCION POR SEXO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS

#	SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Masculino	27	64.28
2	Femenino	15	35.71
	Total	42	100.00

El sexo masculino representa el mayor porcentaje con un 64.28% para un 35.71% del sexo femenino lo cual significa que el sexo masculino ha recibido en cierta manera una mayor sugerencia de iniciar la búsqueda de la información y de alternativas de apoyo institucional ante el IHADFA ante temas de interés familiar y académico

**DISTRIBUCION DE LAS INSTITUCIONES QUE REPRESENTAN LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN SUS CONSULTAS DE INFORMACION PUBLICA**

Universidad Nacional Autónoma de Honduras UNAH

Dirección de Niñez, Adolescencia y Familia DINAF

Proyecto Hope

Universidad Tecnológica de Honduras UTH

Bufete BLP Honduras

Centro Universitario Tecnológico CEUTEC

Red de Desarrollo Sostenible de Honduras RDS-Honduras

Radio Nacional de Honduras RNH

**Coordinadora de Instituciones Privadas Pro las Niñas, Niños, Adolescentes,
Jóvenes y sus Derechos COIPRODEN**

Centro Universitario Regional del Litoral Atlántico CURLA

**Instituto Hondureño para la Prevención del Alcoholismo, Drogadicción y
Farmacodependencia IHADFA**

www.hondudiario.com Primer Diario Digital de Honduras

Instituto Hondureño de Ciencia, Tecnología e Innovación IHCIETI

Federación Nacional de Agentes Aduanales de Honduras FENADUANA

Consultor Independiente

Hotel Hyatt San Pedro Sula

Secretaría de Salud SESAL

D & D Brewery Company S de RL

Bufete del Abogado Julio Gom Ventura San Pedro Sula

Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa CCIT

**DISTRIBUCION DE LOS TEMAS DE INTERES CONSULTADOS POR LOS
USUARIOS EN LAS SOLICITUDES DE INFORMACION PUBLICA**

TEMA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LEGISLACION	22	27.16
ESTADISTICA	12	14.81
ALCOHOL	11	13.58
TABACO	11	13.58
IHADFA Y CENTROS DE TRATAMIENTO	6	7.40
MARIHUANA	5	6.17
COCAINA	4	4.93
INHALANTES	3	3.70
EXTASIS	3	3.70
STAND INFORMATIVOS	2	2.46
PREVENCION DE VIOLENCIA	1	1.23
BEBIDAS ENERGIZANTES	1	1.23
TOTAL	81	100.00

La principal consulta de los usuarios, es eminentemente jurídica relacionada con la legislación de la Ley del IHADFA y su Reglamentación y que están afines con los objetivos de las consultas de información pública de los usuarios, siendo el mayor porcentaje del 27.16% y aun las bebidas energizantes no representan un dato significativo de consulta ya que solo representa el 1.23%.

**DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN LA OFICINA DE TRANSPARENCIA**

Apoyo y orientación para el acceso en la búsqueda de información en el portal único de transparencia del IHADFA.

La existencia de la información solicitada.

Rapidez del servicio solicitado.

Eficiencia con la que se recibe la información.

Amabilidad, anuencia, disponibilidad, colaboración y explicación detallada de la información solicitada.

Buena atención y apertura del personal de la oficina de transparencia que atiende al público.

Opinión y percepción del informante representante del IHADFA en prevenir el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas y su relación con la violencia.

Atención personalizada.

Satisfacción e interés en la información solicitada.

Hospitalidad.

Aclaración y sugerencia en relación al método de investigación para la recolección de datos.

Diligencia y prontitud del servicio requerido en información.

**DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS DE NO SATISFACCION DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN LA OFICINA DE TRANSPARENCIA**

No tener estadísticas a nivel nacional sobre consumo y producción de alcohol, tabaco y otras drogas.

Ninguna.

Hay mucha información y se debería subir a la página web del IHADFA.

La accesibilidad a las oficinas del IHADFA está algo escondido.

No contar con estadísticas con la rigurosidad de la academia.

No encontré estadísticas sobre consumo y producción de alcohol, tabaco y otras drogas en una fecha, lugar y población específicos.

Condiciones físicas de la oficina de transparencia del IHADFA muy pequeñas.

DISTRIBUCION DE LAS SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA OFICINA DE TRANSPARENCIA

Mantener estadísticas a nivel nacional sobre consumo y producción de alcohol, tabaco y otras drogas.

Elaboración de políticas públicas para reducir el consumo de bebidas alcohólicas en Honduras.

Ninguna.

Invertir en modernizar las comunicaciones del IHADFA.

Subir información actualizada a la página web del IHADFA incluyendo el número de teléfono institucional.

Seguir perseverando a nivel institucional.

Solicitar al poder correspondiente mayor presupuesto para su ejecución.

Mejorar las fortalezas institucionales del IHADFA.

Que se encuentre todo el personal.

Mejorar el acceso de las oficinas del IHADFA incluyendo estacionamiento.

Colocar rotulo del IHADFA más llamativo.

DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS DEL LOS USUARIOS SOBRE RECOMENDAR LOS SERVICIOS DE INFORMACION PUBLICA DEL IHADFA A OTROS USUARIOS

#	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	42	100.00
2	NO	0	0.00
	Total	42	100.00

CONCLUSIONES

1.- El total de las cuarenta y dos solicitudes de información pública con sus encuestas de satisfacción a usuarios 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 masculino representa el mayor porcentaje de solicitudes atendidas con un porcentaje de 64.28% para un 35.71% del sexo femenino.

3.- Uno de las insatisfacciones de los usuarios son las actuales instalaciones físicas de las oficinas administrativas del Instituto Hondureño para la Prevención del Alcoholismo, Drogadicción y Farmacodependencia IHADFA la cual será fundamental para la toma de decisiones de parte de las autoridades correspondientes.

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.**
- 3.- Instalar un rotulo más llamativo en las Oficinas Administrativas del IHADFA de la Colonia Rubén Darío de Tegucigalpa, M.D.C., Francisco Morazán para orientar de mejor manera a los usuarios externos.**