ENCUESTA DE ALUMBRADO NAVIDEÑO

2020

PERÍODO DE REALIZACIÓN: DIDIMBRE 2020

METODOLOGIA: Encuesta realizada telefónicamente

MUESTREO: Por conglomerados, Subdivisión de la población por zonas, selección y extracción aleatoria según porcentaje de participación de cada zona en el total de la población.

OBJETIVO GENERAL.

Para los Manizaleños es ya tradición, en época decembrina salir a recorrer los diferentes lugares de la ciudad para gozar del alumbrado navideño, esto hace que para el Instituto de Valorización de Manizales, -INVAMA-, conocer su opinión sea tan importante. Medir el nivel de satisfacción en cuanto a la percepción que se tuvo del alumbrado navideño del año 2020.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

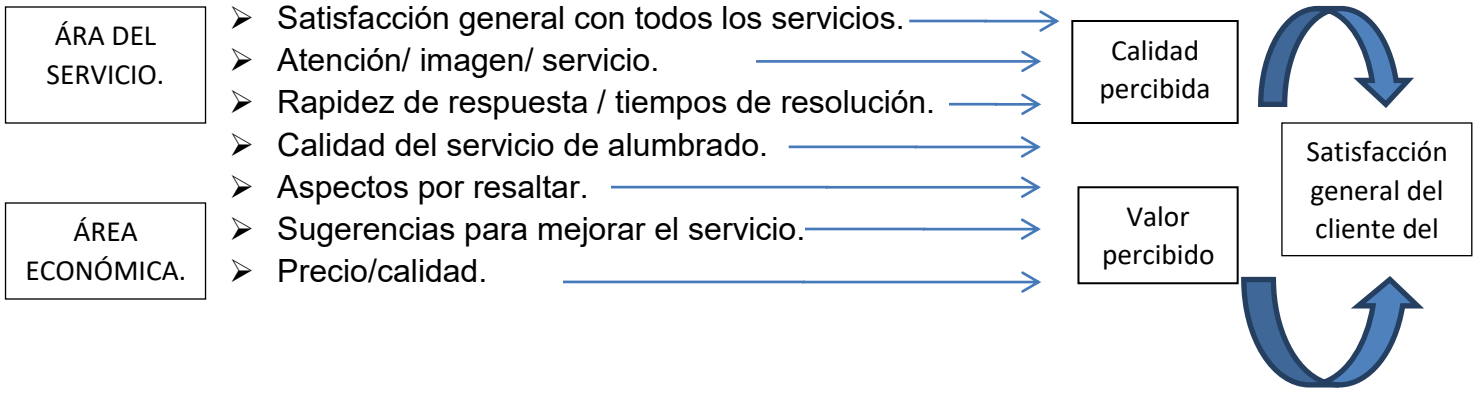
- Elaborar un cuestionario de preguntas de satisfacción para los usuarios del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA-.
- Determinar el procedimiento de muestreo, que nos permita tener una información detallada y especifica de los usuarios
- Evaluar la tarea realizada por parte del Instituto de Valorización de Manizales, -INVAMA-, respecto a: satisfacción general con el servicio de alumbrado navideño. Aspectos por resaltar, sugerencias para mejorar el servicio.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Al elaborar una encuesta de satisfacción del cliente es importante saber cuál es el objetivo a evaluar, realizar preguntas concretas de lo que se pretende evaluar y de esta manera tener el diagnóstico exacto para las acciones de mejora todo esto en función de una imagen institucional empoderada y dinámica.

Para esta se tienen encueta las siguientes variables

CÁLCULO DE VARIABLES



Es importante comunicarle al usuario que la encuesta está siendo realizada con fin de conocer la percepción que tienen frente a lo que fue el alumbrado navideño para el año 2020. Hacer sentir a nuestro usuario que su opinión es muy importante para nosotros.

4. MUESTREO

La cantidad de encuestas efectivas fue calculada por el total de líneas telefónicas por barrio perteneciente a cada comuna, en la cual se tuvo una efectiva 812 encuestas efectivas divididas por comunas así:

ZONA URBANA	CANTIDAD	EFECTIVAS
COMUNA 01 ATARDECERES	1377	196
COMUNA 11 LA MACARENA	159	125
COMUNA 06 ECOTURISTICO CERRO DE ORO	129	73
COMUNA 05 CIUDADELA DEL NORTE	114	53
COMUNA 03 CUMANDAY	98	73
COMUNA 10 LA FUENTE	66	66
COMUNA 09 UNIVERSITARIA	58	50
COMUNA 07 TESORITO	49	45
COMUNA 04 LA ESTACION	47	31
COMUNA 08 PALOGRANDE	33	28
TOTAL ZONA RURAL	30	47
COMUNA 02 SAN JOSÉ	17	25
TOTAL	2177	812

Buenos días/tardes/noche, le habla (nombre del asesor) de INVAMA, el motivo de mi llamada es conocer su opinión respecto al alumbrado de Manizales

1. ¿Califique de 1 a 5 el alumbrado navideño de la ciudad en este año?

1 _____
2 _____
3 _____
4 _____
5 _____

Si califico 1, 2 o 3 ¿por qué?

2. ¿Está de acuerdo con los lugares donde se ubico el alumbrado navideño?

Sí___ No____ ¿Por qué?

3. ¿Le parece mejor que el alumbrado este concentrado en un solo sitio o prefiere disperso en varios sitios?

Uno solo _____ (Pase a la pregunta 5)

Varios sitios _____ (Pase a la pregunta 4)

4. Escoja cinco sitios que le gustaría que estuviera el alumbrado navideño de la ciudad.

Av. Santander ____
Chipre ____
El Cable ____
Centro (Cra. 22 y 23) ____
Av. Paralela ____
Av. del Rio ____
Parque del Agua ____
Plaza de Bolívar ____
Parque Fundadores ____
Parque de los Enamorados____
Parque Caldas ____

5. Como le pareció el alumbrado navideño de este año respecto al de los años anteriores

Mejor ___
Malo ___
Igual ___

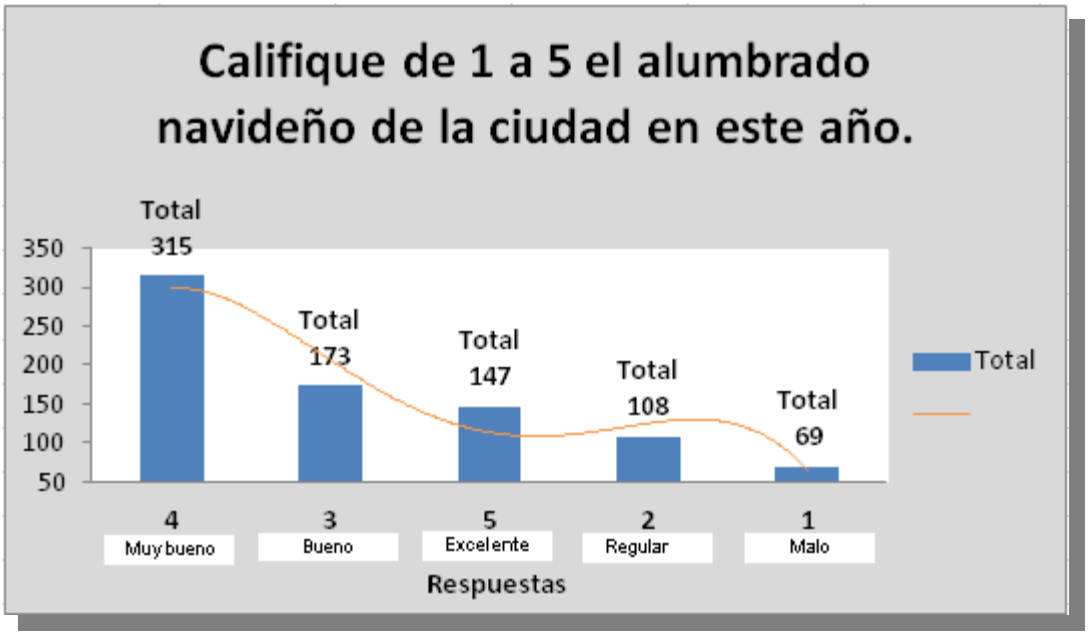
6. Que temática le gustaría para próximos alumbrados

INFORME GENERAL

✓ Pregunta #1 ¿Califique de 1 a 5 el alumbrado navideño de la ciudad en este año?

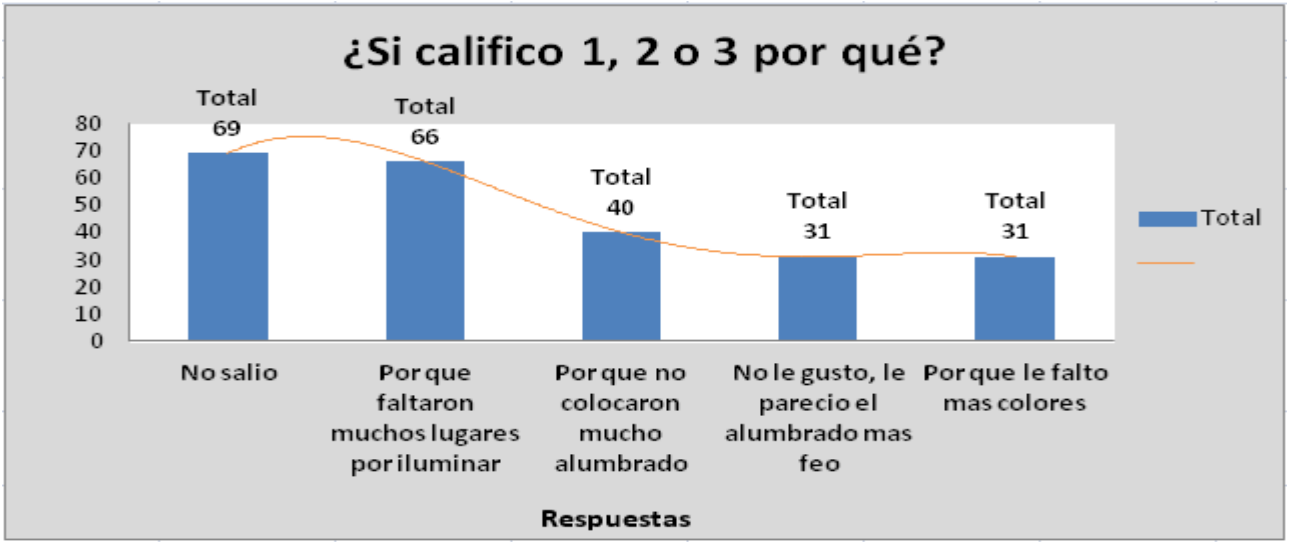
El 18% de las personas encuestadas calificaron 5
El 39% de las personas encuestadas calificaron 4
El 21% de las personas encuestadas calificaron 3
El 13% de las personas encuestadas calificaron 2
El 8% de las personas encuestadas calificaron 1

Respuesta	Total	Porcentaje
4	315	39%
3	173	21%
5	147	18%
2	108	13%
1	69	8%
Total	**812**	**100%**



Respuesta	Total	Porcentaje
No salio	69	20%
Por que faltaron muchos lugares por iluminar	66	19%
Por que no colocaron mucho alumbrado	40	12%
No le gusto, le parecio el alumbrado mas feo	31	9%
Por que le falto mas colores	31	9%
Por que estuvo muy pobre	27	8%
No lo vio	21	6%
No hubo variedad	11	3%
Muy Sencillo, nada novedoso	10	3%
Por que no fue tan bonito como años anteriores	6	2%
Por que no estuvo en la ciudad	5	1%
No fue un alumbrado de verdad	4	1%
Por que no le lleno las espectativas como años anteriores	4	1%
Cosas mal hechas	4	1%
Por que no le parecio tan completo	1	0%
Por que no alumbraron toda la ciudad y estuvo muy feo	1	0%
No esta de acuerdo con las personas que sacaron para poner otras empresas	1	0%
Porque los alumbrados de otros años eran más bonitos	1	0%
Por que el unico que vio bonito fue el de la glorieta de san rafael	1	0%
Por que no hubo cobertura en toda la cuidad y fue muy deficiente	1	0%
por que no alcanzo a ver todo el alumbrado	1	0%
Muy poco - solo fue en 2 partes- imágenes sin definición	1	0%
Porque falto creatividad y fue repetido en varias ciudades y pueblos	1	0%
Insatisfacción de la comunidad	1	0%
Porque en la enea no colocaron alumbrado navideño	1	0%
No se vio nada a comparación de otras ciudades	1	0%
Por que trajeron los alumbrados de otra ciudad pereira y solo de un color	1	0%
No era el momento	1	0%
por tanta polemica que se recito del alumbrado- que lo trajeron de otras cuidades y eso genera malestar a la cuidadania- y la discusion de la chec donde se vio	1	0%
Por que no salio y no fue muy llamativo	1	0%
El dinero que se invierte en alumbrado debería invertirla en otras cosas	1	1%
Por que no tenia una tematica en especifico	1	0%
Total	**347**	**100%**

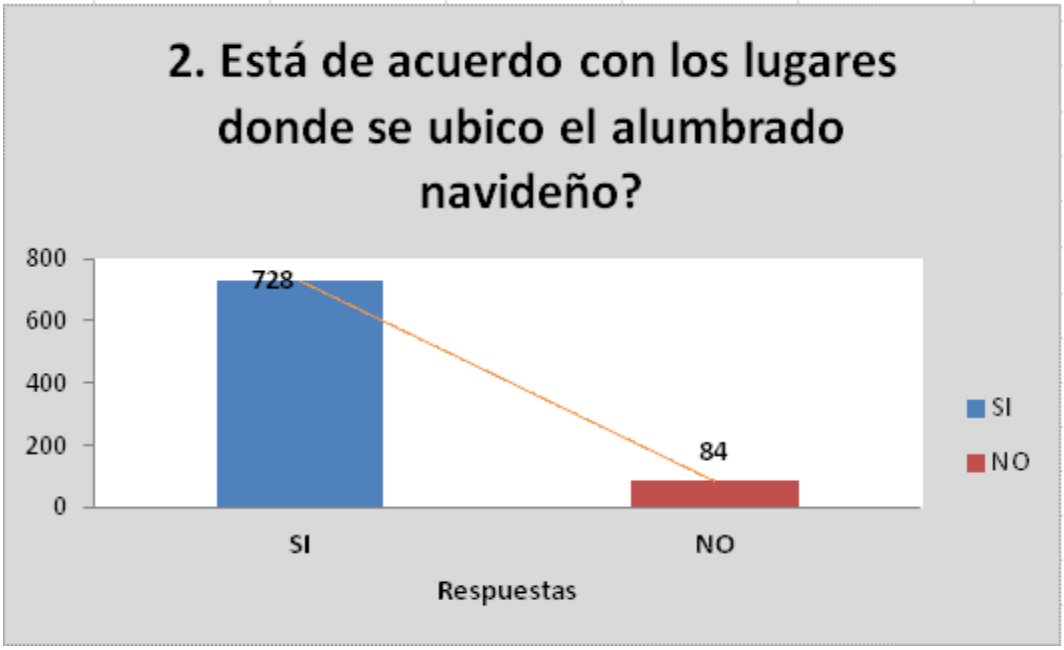
Si califico 1, 2 o 3 ¿por qué?



✓ Pregunta #2 ¿Está de acuerdo con los lugares donde se ubicó el alumbrado navideño?

El 90% de las personas encuestadas contestaron que si
El otro 10% restante indicaron que no.

Respuesta	Total	Porcentaje
SI	728	90%
NO	84	10%
Total general	812	100%



Respuesta	Total	Porcentaje
Por que faltaron muchos lugares por iluminar	56	67%
Por que no salio	3	4%
No los vio	3	4%
Por que no se dió cuenta en que lugares quedó ubicado	2	2%
Debieron ser mas lugares	1	1%
Nada navideño	1	1%
Por que no tuvieron encuenta algunos lugares insignios de la ciudad	1	1%
No cree en la navidad	1	1%
Faltaron lugares como el terminal	1	1%
No estaba en la ciudad	1	1%
Faltaron las veredas	1	1%
No le interesa	1	1%
Por que solo vio el de la glorieta san rafael	1	1%
Faltaron los barrios	1	1%
Solo colocan en 3 puntos	1	1%
Por que solo iluminaron dos o tres punto y ya	1	1%
No sabe por que no salio a ver los alumbrados	1	1%
Siempre son los mismo	1	1%
Por que chipre fue lo mejor y muy simple	1	1%
No pusieron casi nada	1	1%
Les gusta siempre en un solo sitio	1	1%
Pocos puntos decorados	1	1%
Por que debieron hacer un alumbrado con mas creatividad	1	1%
Total general	83	100%

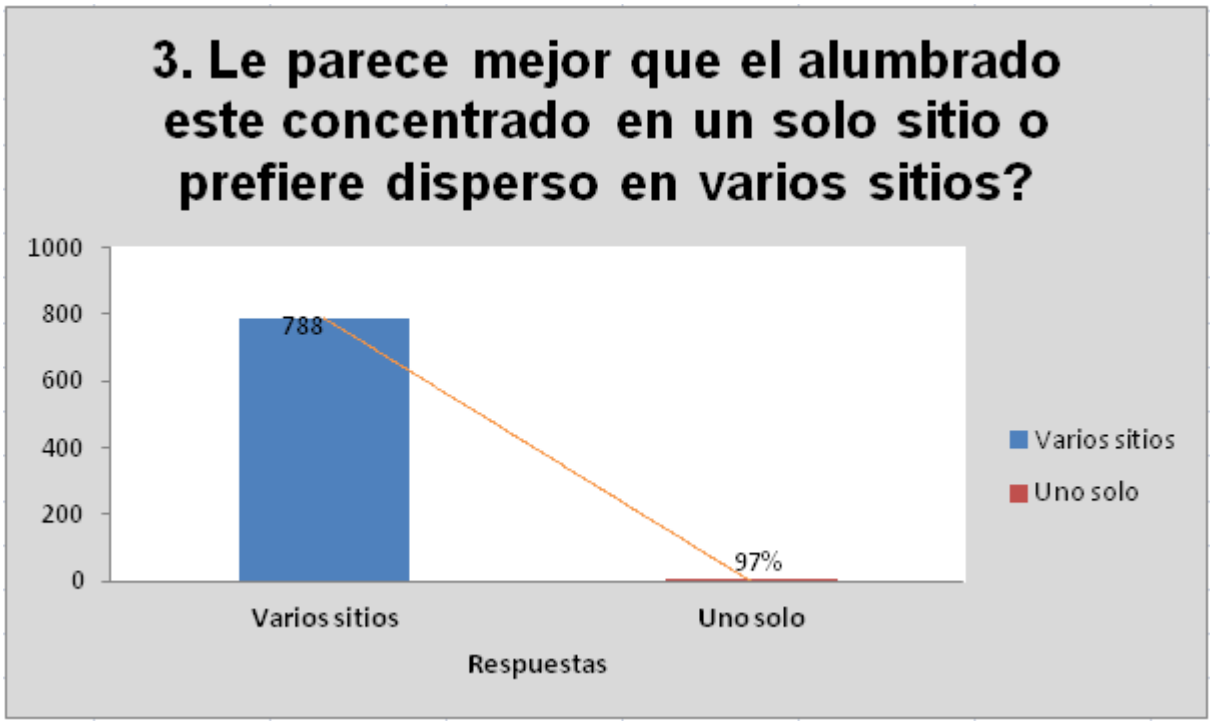
¿Por qué?

- ✓ Pregunta #3 ¿Le parece mejor que el alumbrado este concentrado en un solo sitio o lo prefiere disperso en varios sitios?

El 97% calificaron varios sitios

El 3% restante calificaron un solo.

Respuesta	Total	Porcentaje
Varios sitios	788	97%
Uno solo	24	3%
Total general	812	89%



- ✓ Pregunta #4 escoja cinco sitios donde le gustaría que estuviera el alumbrado navideño para este año 2021.

El 21% respondieron Av. Santander, Chipre y el cable

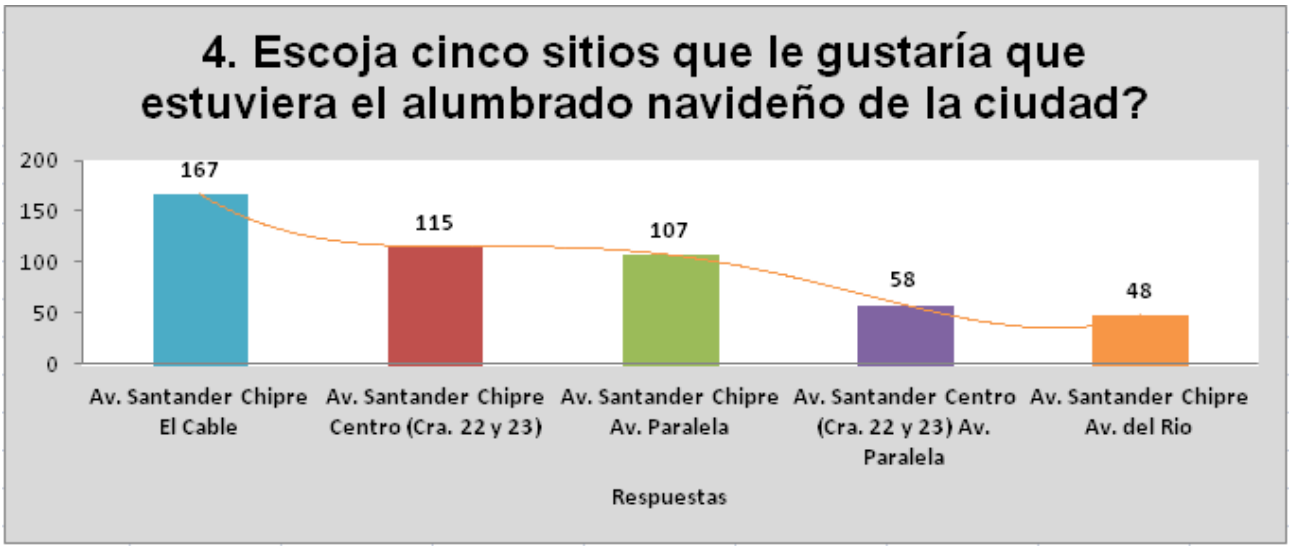
El 15% Av. Santander, Chipre, Centro (Cra.22 y 23)

El 14% Av. Santander, Chipre, Av. Paralela

El 7% Av. Santander, Centro (Cra.22 y 23), Av. Paralela.

El 6% Av. Santander, Chipre, Av. del rio.

Respuesta	Total	Porcentaje
Av. Santander Chipre El Cable	167	21%
Av. Santander Chipre Centro (Cra. 22 y 23)	115	15%
Av. Santander Chipre Av. Paralela	107	14%
Av. Santander Centro (Cra. 22 y 23) Av. Paralela	58	7%
Av. Santander Chipre Av. del Rio	48	6%



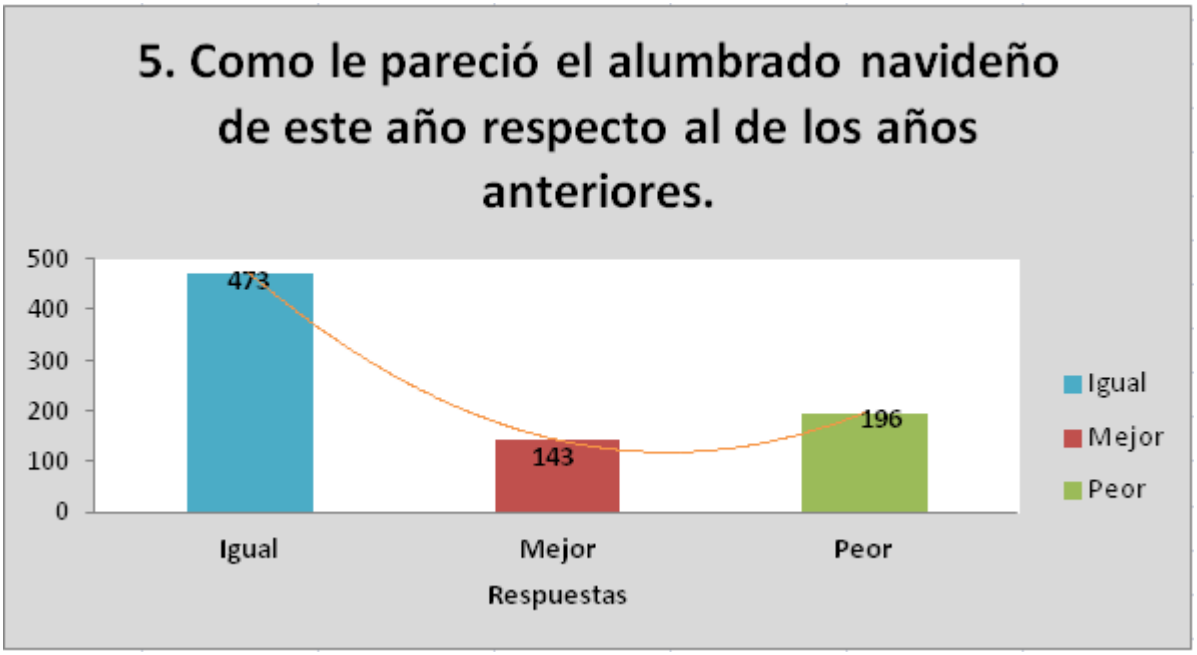
✓ Pregunta #5 ¿Como le pareció el alumbrado navideño de este año respecto al de los años anteriores?

El 58% de las personas que se encuestaron calificaron igual

El 18% de las personas encuestadas calificaron mejor

El 24% restante califico peor

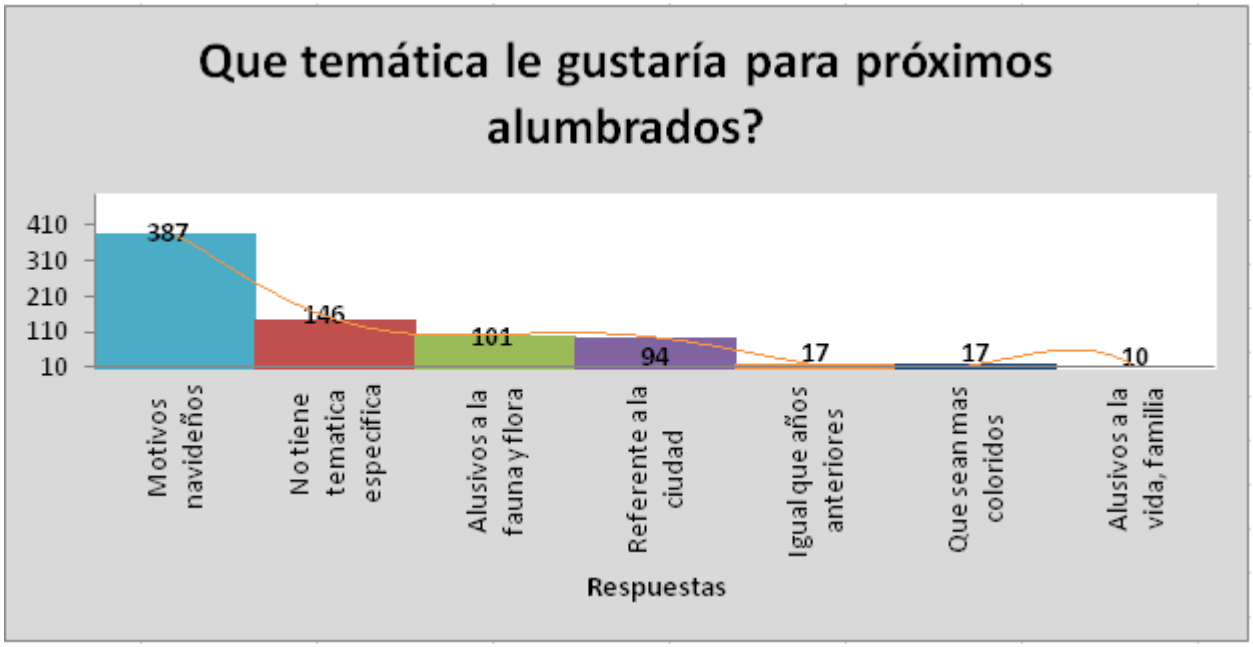
Respuesta	Total	Porcentaje
Igual	473	58%
Mejor	143	18%
Peor	196	24%
Total general	812	100%



6. ¿Qué temática le gustaría para próximos alumbrados?

- ✓ Motivos navideños 387
- ✓ No tienen una temática específica 146
- ✓ Alusivos a la fauna y flora 101
- ✓ Referente a la ciudad 94
- ✓ Igual a años anteriores 17
- ✓ Que tenga más colorido 17
- ✓ Alusivo a la vida y a la familia 10

Respuesta	Total	Porcentaje
Motivos navideños	387	48%
No tiene tematica especifica	146	18%
Alusivos a la fauna y flora	101	13%
Referente a la ciudad	94	12%
Igual que años anteriores	17	2%
Que sean mas coloridos	17	2%
Alusivos a la vida, familia	10	1%
A la vida, familia	5	1%
Alusivos a la paz	3	0%
Los Arrieros	2	0%
La salud	2	0%
Que se tenga encuenta las eventualidades que pasaron el en año	1	0%
Lo que sea menos los tuneles	1	0%
Figuras representativas	1	0%
En referencia como el alumbrado de chipre	1	0%
Que se resalte al plan de desarrollo ciudad turistica y sostenible	1	0%
Que sea algo más didácticas para tomar fotografías con la familia	1	0%
Le gustaria que mejor realizaran obras de caridad	1	0%
Referente al agro	1	0%
Que inviertan mejor la plata	1	0%
Un homenaje a la vida	1	0%
Referente a la esperanza	1	0%
Que se implemente las luces con luz led- con paneles solares para cuidar el medio ambiente	1	0%
Que sean mas coloridos , ejemplo el de la glorieta de san rafael que fue el mas hermoso	1	0%
Referencia a los colonizacion- de arrieria alucivos al campo	1	0%
Total general	798	100%



DISTRIBUCION DE LA ENCUESTA POR COMUNAS

Comunas	Total	Porcentaje
COMUNA ATARDECERES	196	24%
COMUNA LA MACARENA	125	15%
COMUNA CUMANDAY	73	9%
COMUNA ECOTURISTICO CERRO DE ORO	73	9%
COMUNA LA FUENTE	66	8%
COMUNA CIUDADELA DEL NORTE	53	7%
COMUNA UNIVERSITARIA	50	6%
RURAL	47	6%
COMUNA TESORITO	45	6%
COMUNA LA ESTACIÓN	31	4%
COMUNA PALOGRANDE	28	3%
COMUNA SAN JOSE	25	3%
Total general	812	100%