



RESUMEN EJECUTIVO CAJEROS CIUDADANOS 2006

Gijón, Enero 2007

PRESENTACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL ESTUDIO

Durante los últimos seis años el Ayuntamiento de Gijón viene desarrollando proyectos de modernización y mejora de la gestión del conjunto de la organización municipal con el objetivo de mejorar el funcionamiento de los servicios públicos locales.

Estas acciones de **modernización administrativa** se articulan a través del **Plan de Innovación y Mejora de la Gestión**, mediante el **Proyecto Gijón@cerca** que ha puesto en marcha un conjunto de actuaciones encaminadas a impulsar la administración electrónica, mejorar la calidad y la **proximidad de los servicios municipales**, todo ello desde una óptica de simplificación, de amplitud de horarios y de una mayor comodidad, facilidad de uso y accesibilidad a los servicios municipales.

La **Red de Cajeros Ciudadanos** está integrada por **16 unidades** que dan cobertura a la práctica totalidad del territorio urbano así como a los dos núcleos con mayor población de la zona periurbana. Actualmente, **tres** de ellos se encuentran **abiertos las 24 horas** del día, los 7 días de la semana.

Los servicios prestados por los cajeros ciudadanos, son los siguientes:

- Pago De Recibos Municipales
- Adquisición De Tarjeta De Transporte
- Alquiler De Locales De Ensayo
- Entrada A Ludoteca (Gijón Sur)
- Alquiler De Instalaciones Deportivas
- Centro Médico Deportivo
- Derechos De Examen Ope
- Volante De Empadronamiento
- Cambio De Pin De La Tarjeta Ciudadana
- Recarga De La Tarjeta Ciudadana
- Consulta De Saldo De La Tarjeta Ciudadana
- Consulta De Movimiento De La Tarjeta Ciudadana
- Adquisición/Recarga De Abono Mensual De Transporte
- Consulta De Abono Mensual De Transporte
- Inscripción En Cursos Y Actividades

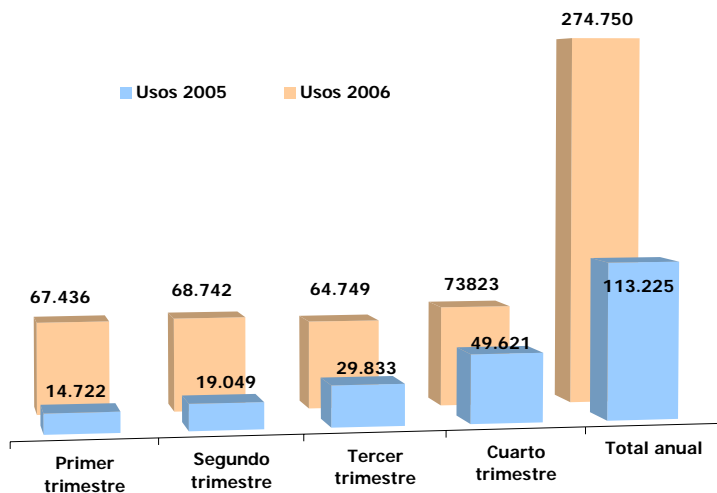
Los usos de estos servicios, realizados durante el 2006 fueron los siguientes:

SERVICIO	1er Trimestre	2º Trimestre	3er Trimestre	4º Trimestre	TOTAL	
Cambio Pin TC	1.186	2.890	3.238	3.585	10.899	3,97%
Consulta Abono Mensual	546	695	464	624	2.329	0,85%
Consulta Movimientos TC	478	777	660	626	2.541	0,92%
Consulta Saldo TC	4.636	4.125	4.107	4.111	16.979	6,18%
Inscripción en Cursos	135	3.451	3.873	11.961	19.420	7,07%
Recarga de Abono Mensual	2.626	2.943	2.454	3.423	11.446	4,17%
Recarga de TC	39.327	40.595	40.245	41.479	161.646	58,83%
Recibos Municipales	14.489	10.206	6.852	4.271	35.818	13,04%
Volante del Padrón	247	248	227	178	900	0,33%
Derechos de Examen OPE	523	50	0	1.228	1.801	0,66%
Reserva de Instalaciones Deportivas	1.071	1.040	1.064	1.046	4.221	1,54%
Alquiler de Locales de Ensayo	901	802	330	336	2.369	0,86%
Ludoteca	505	368	569	351	1.793	0,65%
Adquisición tarjeta transporte	420	306	522	314	1.562	0,57%
Centro Médico Deportivo	346	246	144	290	1.026	0,37%
TOTAL	67.436	68.742	64.749	73.823	274.750	100,00%

Como se puede observar en la tabla, el **servicio** del Cajero Ciudadano más destacado por su frecuente uso fue la **recarga de tarjeta**, que supone casi un **60%** del total de los usos, seguido por el pago de **recibos municipales**, que representa un **13%** del total.

Respecto al uso de los Cajeros Ciudadanos por su **Ubicación y trimestre**, se puede observar que los cajeros más usados en 2006 fueron los de los Centros Municipales de **Pumarín Gijón-Sur, La Arena, Ateneo de la Calzada y el Coto**, al igual que en 2005, siendo estos los Cajeros que más tiempo llevan instalados (desde el 2003) y por tanto los mas conocidos por los ciudadanos.

CENTRO	1er Trimestre		2º Trimestre		3er Trimestre		4º Trimestre		TOTAL	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006
C.M De el Coto	2.234	7.433	2.814	8.696	3.011	7.228	5.488	8.457	13.547	31.814
C.M de la Arena	1.772	17.094	2.476	15.175	4.118	14.837	9.803	14.874	18.169	61.980
Antigui Instituto	31	2.146	42	2.621	129	2.890	810	3.574	1.012	11.231
C.M Pumarín Gijón Sur	4.288	10.866	4.623	10.684	7.992	11.936	10.230	12.674	27.133	46.160
Piscinas de el Llano	2.492	6.293	2.832	5.904	2.192	3.695	5.013	6.025	12.529	21.917
Edificio de la Policía Local	559	1.176	830	1.206	908	1.040	1.096	1.223	3.393	4.645
Pescadería Municipal	1.334	2.866	1.506	4.010	1.617	4.146	1.576	4.187	6.033	15.209
C.M de la Camocha	28	1.886	99	2.048	120	1.986	1.220	1.914	1.467	7.834
Empresa Municipal de Aguas	17	140	116	182	86	133	119	155	338	514
C.M de Contrueces	-	997	-	913	496	1.346	832	1.248	1.328	4.504
Ateneo de la Calzada	1.709	7.711	3.183	8.402	5.245	8.494	6.071	9.651	16.208	34.258
Instalaciones Deportivas de la Calzada	-	1.951	-	1897	769	1.675	1.576	2.024	2.345	7.547
Montiana	-	173	-	126	-	79	-	136	-	514
Consejo de la Moceda	-	516	-	744	177	622	324	968	501	2.850
Piscinas de Moreda Natahoyo	-	3.613	-	3.407	2.079	1.907	3.501	3.341	5.580	12.268
Oficinas de EMTUSA	258	2.575	528	2.727	894	2.735	1.962	3.372	3.642	11.409
TOTAL	14.722	67.436	19.049	68.742	29.833	64.749	49.621	73.823	113.225	274.750



El **aumento** entre **2005/2006** es debido a la ampliación tanto en el número de Cajeros que componen la Red de Cajeros Ciudadanos Municipal como al incremento de los servicios prestados a través de los mismos.

Se ha producido un incremento en los usos del **142,65 %** cifra que consolida el buen funcionamiento de los cajeros y la aceptación que en los ciudadanos están teniendo.

Por otro lado se ha optado por la utilización del cajero para la mayoría de los trámites administrativos (pago e inscripción en cursos...) agilizando considerablemente el funcionamiento de la administración.

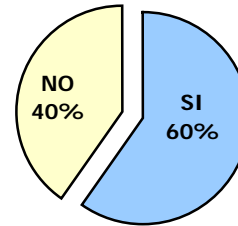
ANÁLISIS DE RESULTADOS

CONOCIMIENTO DE LOS CIUDADANOS

Analizando los resultados obtenidos en las **400 encuestas telefónicas** realizadas, comprobamos que un **60%** de ellas fueron positivas en cuanto al conocimiento que tienen los ciudadanos de la existencia de la Red de Cajeros Ciudadanos del Ayuntamiento de Gijón, frente a un **40%** de los encuestados que afirman **no conocer** los cajeros.

	SI CONOCE	NO CONOCEN
	60%	40%
POR SEXO		
Hombres	56%	44%
Mujeres	63%	37%
POR EDADES		
Menores de 25	64%	36%
Entre 26 y 35	74%	26%
Entre 36 y 50	72%	28%
Entre 51 y 65	56%	44%
Mayores de 65	32%	68%
POR DISTRITOS		
Centro	53%	47%
Este	65%	35%
Oeste	70%	30%
Sur	55%	45%
Llano	62%	38%
Periurbano	46%	54%

Conocimiento del Cajero Ciudadano



Sin embargo, y como podemos comprobar en la tabla, este porcentaje sufre alguna **variación** en función del **colectivo** al que nos referimos. Se observa como las mujeres por ejemplo, tienen un mayor conocimiento de los cajeros y, como los jóvenes de entre 26 y 35 años afirman en un 74% de los casos, conocer los Cajeros Ciudadanos.

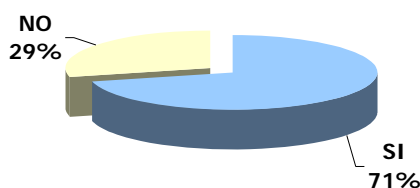
La **gran mayoría** de las personas que dicen conocer los cajeros, afirman haberlos **vistos por ellos mismos (60%)** o por **comentarios** de otras personas (**16%**), y solamente un **10 %** de los encuestados tuvieron conocimiento del cajero a través de **campañas de difusión** del Ayuntamiento de Gijón.

Por **sexos**, el porcentaje de mujeres que dicen conocer los cajeros es algo superior al dato relativo a los hombres, ya que mientras un **63% de ellas** afirman conocerlos, sólo el **56% de ellos** contestan afirmativamente.

Por **edades** se ha observado que a medida que el intervalo de **edad aumenta el conocimiento** de la existencia de la Red de Cajeros Ciudadanos **disminuye**, lo cual puede estar relacionado con una menor aceptación de las nuevas tecnologías por parte de las personas de edad avanzada. Es muy significativo que más del **70%** de las personas entre los **26 y los 50 años** afirman conocer los cajeros, en contraste con el bajo **32%** de personas **mayores de 65** que afirman lo mismo.

Analizando los datos para los diferentes zonas de Gijón, se observa que el **distrito oeste** es en el que más conocimiento se tiene sobre la existencia de los Cajeros Ciudadanos ya que un **70%** de las personas encuestadas afirman saber que existen, mientras que en la zona **periurbana** de Gijón este dato desciende al **46%**.

UTILIZACIÓN DEL CAJERO



Solamente el **29%** de las personas que saben de la existencia de los Cajeros Ciudadanos, dicen **no haberlos utilizado en ninguna ocasión**, y de este 29%, la gran mayoría, el **78%**, no lo utilizan porque **no les ha sido necesario**, por lo que no se descarta que puedan utilizarlo en el futuro.

	SI UTILIZA	NO UTILIZA
	71%	29%
POR SEXO		
Hombres	69%	31%
Mujeres	73%	27%
POR EDADES		
Menores de 25	78%	22%
Entre 26 y 35	69%	31%
Entre 36 y 50	62%	38%
Entre 51 y 65	76%	24%
Mayores de 65	81%	19%
POR DISTRITOS		
Centro	60%	40%
Este	71%	29%
Oeste	83%	17%
Sur	79%	21%
Llano	61%	39%
Periurbano	69%	31%

Analizando los datos **por sexo**, vemos que las diferencias no son muy notables y que al igual que en el conocimiento de los cajeros, el uso también es algo superior por parte de las mujeres que por parte de los hombres.

Los datos de uso **por edad y por distritos** no distan mucho de los datos globales, en general, y salvo despuntes aislados, podemos hablar que entorno al 70% de cada grupo afirman usar los cajeros.

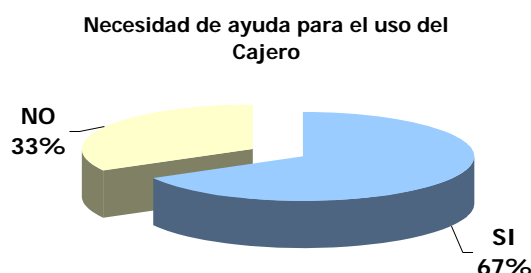
Si nos fijamos solamente en el grupo de personas **mayores de 65 años**, el **81%** de las personas que dicen conocerlos, **los utilizan**, aunque hay que recordar que el porcentaje de personas que afirmaban conocerlos era relativamente más bajo que en el resto de grupos de edad.

En cuanto a los datos por distritos, destaca la **zona oeste**, por lo que podemos afirmar que es una de las zonas donde **mayor acogida** están teniendo los Cajeros Ciudadanos

Respecto a los motivos por los que los ciudadanos no utilizan los Cajeros Ciudadanos solamente el **29%** de las personas que saben de la existencia de los Cajeros Ciudadanos, dicen **no haberlos utilizado en ninguna ocasión**, y de este 29%, la gran mayoría, el **78%**, no lo utilizan porque **no les ha sido necesario**, por lo que no se descarta que puedan utilizarlo en el futuro.

Entre los otros motivos propuestos, por los encuestados, destacamos que un **muy bajo porcentaje** de personas dejan de usar los cajeros porque les resulta **difícil**, **no tienen ninguno cerca** o **prefieren la atención personalizada**, lo que demuestra que la aceptación de los cajeros por parte de los ciudadanos de Gijón es bastante alta.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO



De las 239 personas encuestadas que afirman haber hecho uso del cajero en alguna ocasión, solamente el **33%** de ellas **necesitaron ayuda** para su utilización y en un gran parte de los casos, los encuestados reconocía haber necesitado ayuda únicamente en su primer contacto con el cajero.

Prácticamente el 100% de las personas que necesitaron **ayuda para el uso** del cajero valoran esta ayuda como muy buena, otorgándole una puntuación media de **9.11** puntos sobre 10.

En general, los ciudadanos **no** consideran estar lo **suficientemente informados** sugiriendo la necesidad de **mayor información** principalmente de los **servicios ofertados** y en segundo lugar consideran también necesaria más información sobre la **ubicación de los cajeros**.

Con esto, podemos deducir que debe hacerse una **mayor publicidad** de los Cajeros Ciudadanos, centrada más hacia los **servicios** disponibles que hacia la propia existencia del cajero o su forma de uso.

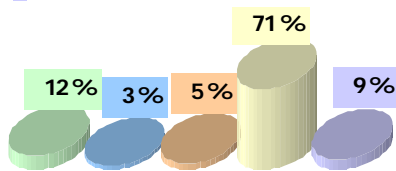
Entre las **ventajas** que ofrecen los cajeros, la **más valorada** por los ciudadanos es la **amplitud de horarios**, seguida de cerca por la **proximidad** y la **reducción de tiempo**.

Sin embargo, el autoservicio es valorado menos positivamente por los ciudadanos a los que no les interesa tanto el poder gestionar ellos mismos los trámites municipales, como la reducción de tiempo que ello conlleva.

Destacar que el **71%** de las personas que usan el Cajero Ciudadano afirman no haber sufrido **ningún tipo de incidente** durante su uso. En cuanto a los fallos o incidentes sufridos por algunos usuarios durante el uso del cajero se tomarán las medidas oportunas para hacer el uso más fácil y accesible.

Fallos/Incidencias durante el uso del Cajero

- Fallo Técnico (Bloqueo de pantalla)
- Imposibilidad de continuar por su dificultad
- Problemas con la devolución del importe introducido
- Ninguno
- Otros



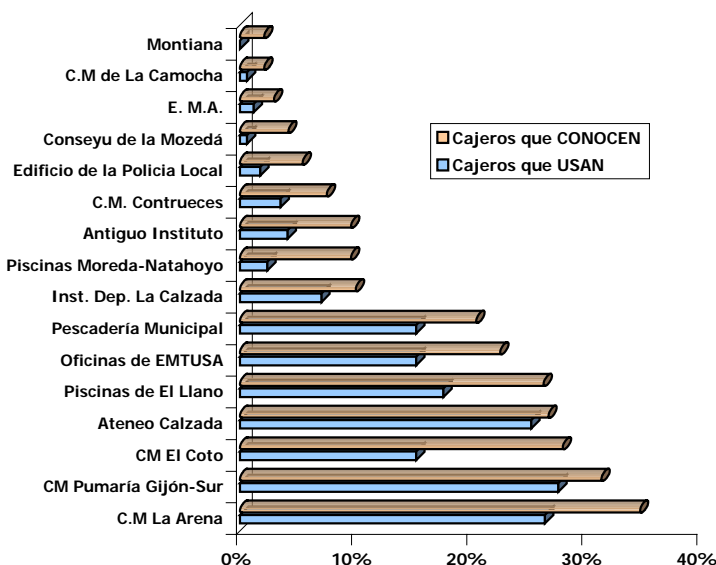
Los principales **fallos** de los cajeros sufridos por los usuarios son entre otros, el **bloqueo de la pantalla**, que se produjo en un **12%** de los casos, o problemas con la **devolución del importe** introducido, que afectó a un **5%** de los usuarios encuestados.

Durante el uso del cajero también se produjeron problemas en el pago con tarjeta, tanto ciudadana como de crédito, o con la mala lectura de algunos billetes.

La **satisfacción tras el uso** de los Cajeros Ciudadanos ha sido calificada con una media de **7.25** puntos sobre 10, por lo que consideramos que los **usuarios** están bastante **satisfechos**.

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LOS CAJEROS

El **78%** de los encuestados conocedores de la existencia de la Red de Cajeros Ciudadanos del Ayuntamiento de Gijón, afirman tener algún cajero ubicado **cerca de su domicilio**, con lo que se considera que la ubicación elegida para los cajeros es la adecuada y da cobertura a gran parte del territorio de Gijón. En concreto, se ofrece a más del **90% de la población** la posibilidad de acceder a la mayor parte de los servicios dentro de un radio de **500 metros de su residencia** lo que supone 5 minutos caminando.



Como se puede observar, los cajeros **más conocidos** son:

- C.M. de la Arena: 35%**
- C.M. Gijón Sur: 31 %**
- C.M de el Coto: 28%**
- Ateneo de la Calzada: 27%**

Por otro lado, los Cajeros **más utilizados** son:

- C.M. Gijón Sur: 28%**
- C.M. de la Arena: 26%**
- Ateneo de la Calzada: 25%**
- C.M de el Coto: 15%**

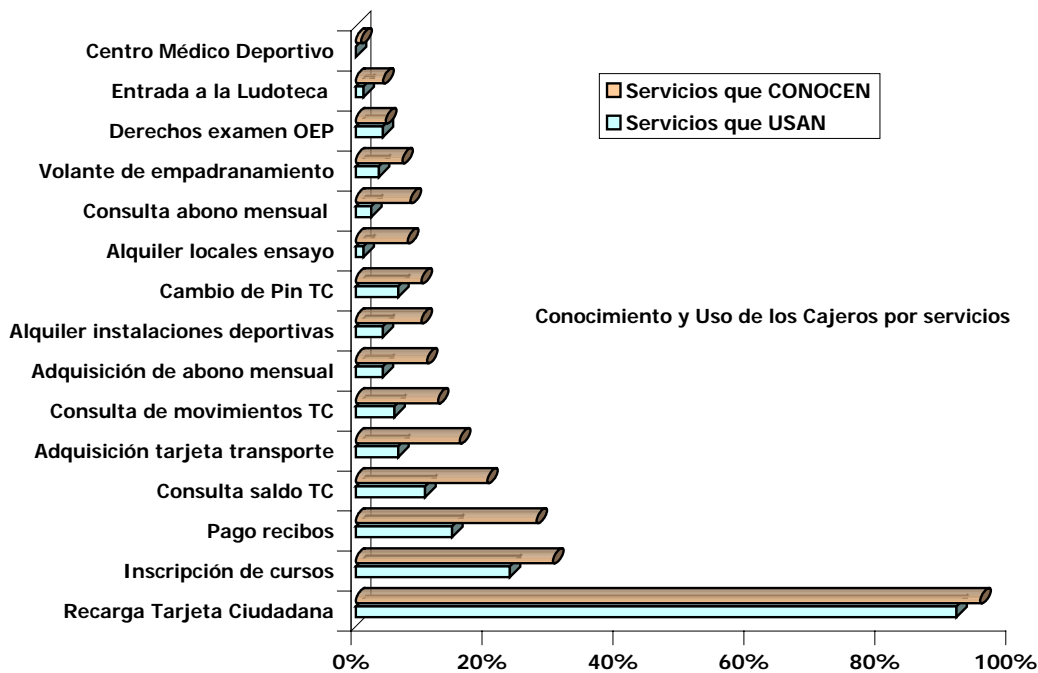
En el estudio del año anterior los encuestados señalaron que los cajeros más utilizados fueron los CM de Gijón Sur, El Coto, Ateneo y la Arena. Comparando éstos con los datos del presente estudio, se

observa que, aunque los centros coinciden el orden varía, así podemos señalar que el cajero del **Centro Municipal Gijón Sur** sigue siendo el más utilizado, habiendo sufrido un importante aumento el **Centro Municipal de La Arena** pasando del cuarto al actual segundo lugar.

Parece interesante comparar la opinión de los encuestados con los datos reales de uso del 2006, en los que se puede observar que el cajero realmente más usado durante este año 2006 ha sido el del **CM de la Arena**, seguido del **CM Gijón Sur**, del **Ateneo de la Calzada** y del **CM de el Coto**. La única diferencia obtenida entre los dos datos ha sido el intercambio de posiciones entre los dos cajeros más usados.

Esta situación se justifica por la apertura durante 24 horas de los Centros Municipales de Arena, El Coto y Gijón Sur. Por otra parte, el amplio uso del Centro Ateneo de la Calzada viene originado por ser la zona Oeste, la más poblada de Gijón.

SERVICIOS DE LOS CAJEROS CIUDADANOS



El servicio de **Recarga de Tarjeta Ciudadana** es con diferencia el más utilizado, resulta lógico porque se usa para pagar el autobús. Un **95%** (sobre los 239 encuestados que si conocen los cajeros) **conocen este servicio** y un **92%** de las personas que usan el cajero **usan** este servicio.

Los siguientes servicios son:

- **Inscripción en cursos** y actividades **30%** conocen y **24%** usan
- **Pago de recibos municipales** **28%** conocen y **15%** usan

En el gráfico se observa que existen algunos servicios **muy poco utilizados**, bien por desconocimiento, bien por falta de necesidad. (**Centro médico deportivo**, entrada a **Ludoteca**...).

CONCLUSIÓN

En la Era de las nuevas tecnologías, el **Ayuntamiento de Gijón**, consciente de esta nueva situación, ha orientado su política municipal hacia su integración plena en las mismas. De esta manera, una vez más, nuestro Ayuntamiento evoluciona al ritmo de la sociedad que le rodea, y así, constantemente, se marca como claro objetivo garantizar un **modelo** de funcionamiento **descentralizado**, que ofrece servicios muy variados en diferentes puntos de la ciudad (La Calzada, El Llano, El Coto, La Arena...).

La red actual de **Cajeros Municipales**, garantiza su uso habitual y cotidiano por los ciudadanos de Gijón, confirmándose claramente los objetivos del plan Gijón @cerca, donde el **ciudadano** gijonés es un sujeto **activo y protagonista**. Los fines del plan citado son:

- Mejorar la accesibilidad de los servicios.
- Mejorar la integración de los servicios.
- Conseguir una Administración más eficiente, eficaz y ágil.

Tras haber realizado un exhaustivo y minucioso **análisis** del **funcionamiento y uso** de los Cajeros Ciudadanos, observamos en primer término, que las nuevas tecnologías aportan una amplia **satisfacción** a los usuarios ya que ahorran tiempo y agilizan trámites. Los ciudadanos gijoneses encuestados coinciden al afirmar, como claras **ventajas**, la amplitud de **horarios** y la reducción del tiempo empleado en la realización de los trámites municipales. Se sugiere avanzar en el servicio de los cajeros abiertos **24 horas**, proponiendo aumentar su número. (Actualmente, hay 3 disponibles).

La **satisfacción** del usuario es **alta** (7.25 puntos sobre 10) pero la **facilidad de uso** es **menor** (6.75 puntos sobre 10). Este pequeño desajuste podría ser corregido ofertando un contenido informático más básico, para **adecuarse** a los diferentes **rangos de edades y usuarios**. Otra alternativa sería llevar a cabo una personalización del servicio durante campañas de difusión creadas a tal efecto.

El **incremento del uso** del Cajero Ciudadano es **progresivo**; por esta razón, el Ayuntamiento de Gijón, atendiendo la continua demanda de este tipo de servicios, ha incrementado no sólo el número de terminales sino también los servicios que éstas ofertan. La **amplitud de servicios** ha conllevado un **desconocimiento** de la totalidad de los mismos, siendo necesarias, **campañas publicitarias** u otras acciones municipales, para aclarar al ciudadano en el intrincado camino del uso de las nuevas tecnologías y los múltiples servicios que éstas ofertan.

Nuestro Ayuntamiento, pionero en facilitar el acceso de las personas con **discapacidad** a los diferentes servicios, debería adecuar la accesibilidad de los cajeros (ubicación y soporte), ya que algún ciudadano encuestado, nos ha hecho partícipes de esta carencia.

Una vez más, nuestro Ayuntamiento toma la iniciativa arriesgando capital humano y económico, con la aplicación de las nuevas tecnologías a la mayoría de los servicios que ofrece. Actualmente, la realidad confirma su **éxito** con la satisfacción de los ciudadanos encuestados para la realización de este informe.