

C A J E R O S

I
U
D
A
D
A
N
O
S



A
Y
U
N
T
A
M
I

RESUMEN EJECUTIVO

D
E
N
T

2 0 0 8



G I J O N

PRESENTACIÓN

Un año más el Ayuntamiento de Gijón sigue desarrollando proyectos de mejora de la **gestión y modernización de la Administración** a través del Plan de Innovación y Mejora de la Gestión, concretamente a través del **Plan Gijón @cerca**, impulsando el uso de la administración electrónica, con el fin de ampliar horarios, agilizar y facilitar la accesibilidad así como el desarrollo de los diferentes trámites con los servicios municipales.

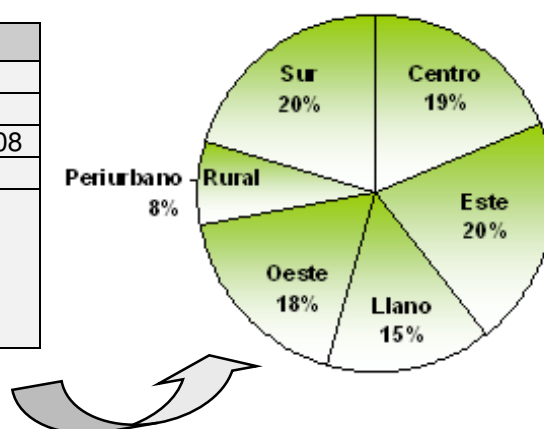
A su vez el Ayuntamiento de Gijón busca nuevos canales para la prestación de los diferentes servicios con los cuales los ciudadanos puedan beneficiarse de las nuevas tecnologías, reduciendo los tiempos de espera, sin limitación de horarios, sin necesidad de desplazamientos ni de colas.

Para lograr estos objetivos, entre otras medidas, se ha puesto en marcha la implantación de una **Red de Cajeros Ciudadanos** automáticos, que en la actualidad cuenta con **18 unidades** (el último instalado en el mes de octubre en el Centro Municipal de Roces) ubicados en distintos puntos, principalmente en los centros municipales así como en determinadas instalaciones deportivas y otras dependencias.

Estos Cajeros ofrecen diversos servicios que han ido variando con el paso del tiempo, especialmente se han ido ampliando en función de la oferta existente a lo largo del año, sobre todo en el caso de las actividades deportivas, cursos e instalaciones, así también como en lo que respecta a la introducción de mejoras tecnológicas.

Con el objeto de seguir avanzando en el proceso de mejora continua de los servicios municipales, se procede a la realización de este **estudio de percepción del servicio sobre los Cajeros Ciudadanos** que nos permitirá evaluar tanto los niveles de calidad prestados como la obtención de nuevas sugerencias y demandas percibidas por los propios usuarios. Los datos han sido obtenidos a través de encuestas telefónicas realizadas a una muestra representativa de la población de Gijón, estratificada por distritos, sexo y edad.

GIJÓN EN CIFRAS	
Población total	279.577 habitantes
Superficie de Gijón	181 km ²
Fechas realización encuestas	Septiembre-Octubre 2008
Población encuestada	400 personas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menores de 25 años ▪ De 25 a 34 años ▪ De 35 a 49 años ▪ De 50 a 64 años ▪ Mayores de 65 años 	<ul style="list-style-type: none"> 19% 16% 22% 22% 21%



ACTIVIDAD DEL SERVICIO

Según la propia distribución disponible al utilizar cualquier Cajero Ciudadano, podemos agrupar los servicios ofrecidos como sigue:

1. Servicio de pagos. Derechos de examen

Dentro de esta opción, nos permite:

- Pago de recibos municipales
- Pago de documentos
- Pago de derechos de examen
- Certificación catastral

2. Otros servicios: Registro de Entrada. Consulta Censo Electoral

- Volantes del Padrón
- Consulta de datos del Censo Electoral
- Consulta de Mesa Electoral
- Cambio del PIN de la Tarjeta Ciudadana
- Registro General de Entrada. Solicitud genérica de iniciación (sólo disponible en Centro Municipal Integrado de El Llano)
- Inscripción Oferta de Empleo Público

3. Recarga de Tarjeta Ciudadana y Transporte. Recarga de abonos

- Recarga monedero de tarjeta
- Recarga de abono: recarga de abono mensual, semestral o anual, así como consulta de abono.

4. Inscripción / Renovación cursos. Reservas. Instalaciones / bonos. Entradas Botánico

- Reserva de instalaciones y bonos
- Realizar inscripciones

Los pagos en el Cajero pueden realizarse con dinero en efectivo, devolviendo el cambio de los billetes o las monedas introducidos, o con tarjeta financiera.

Ubicación y horarios de los Cajeros Ciudadanos

La Red de Cajeros Ciudadanos cuenta en la actualidad con **18 unidades**, con la ubicación y los horarios que a continuación se detallan:

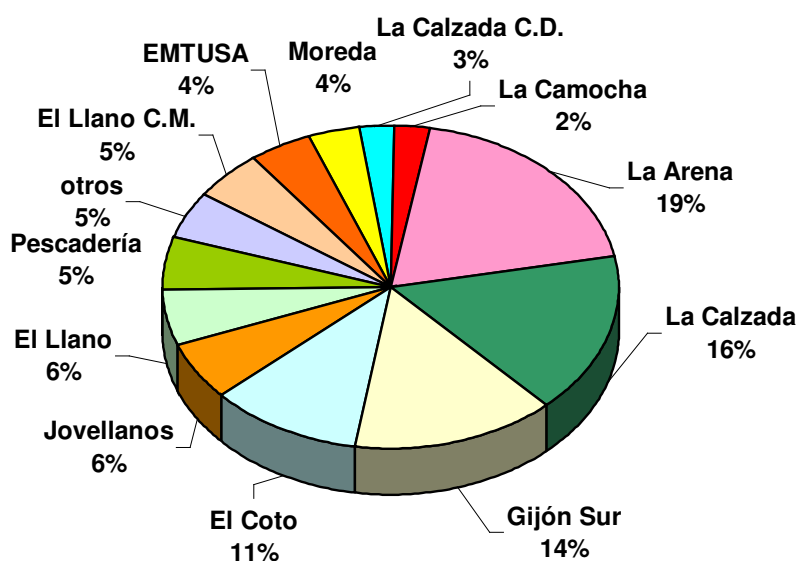
UBICACIÓN DEL CAJERO CIUDADANO	HORARIO
Centro Municipal Integrado de Pumarín Gijón-Sur Centro Municipal Ateneo de la Calzada Centro Municipal Integrado de La Arena Centro Municipal Integrado de El Coto Centro Municipal Integrado de El Llano	24 Horas
Centro Municipal de Contrueces Centro Municipal de Vega-La Camocha Centro Municipal de Roces	Lunes a Viernes: de 10:00 a 13:30 horas y de 17:00 a 20:30 horas Julio y Agosto: de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas
Centro Municipal de Monteana	Lunes a Viernes: de 17:00 a 20:30 horas. Julio y Agosto: de 10:00 a 13:30 horas de Lunes a Viernes
Piscinas de El Llano Policía Local Antigua Pescadería Municipal Antiguo Instituto Jovellanos Empresa Municipal de Aguas Oficinas de EMTUSA Complejo Deportivo de La Calzada Telecentro de Manuel Llaneza Complejo Deportivo de Moreda-Natahoyo	En función del horario de cada dependencia

Por lo que respecta al **horario de uso**, los Cajeros Ciudadanos se utilizan más de ocho de la mañana a tres de la tarde (un 53% del total de usos), de tres a nueve de la noche un 42%, mientras que algo más del 4% de los usos son de nueve de la noche a ocho de la mañana.

Funcionamiento de los servicios

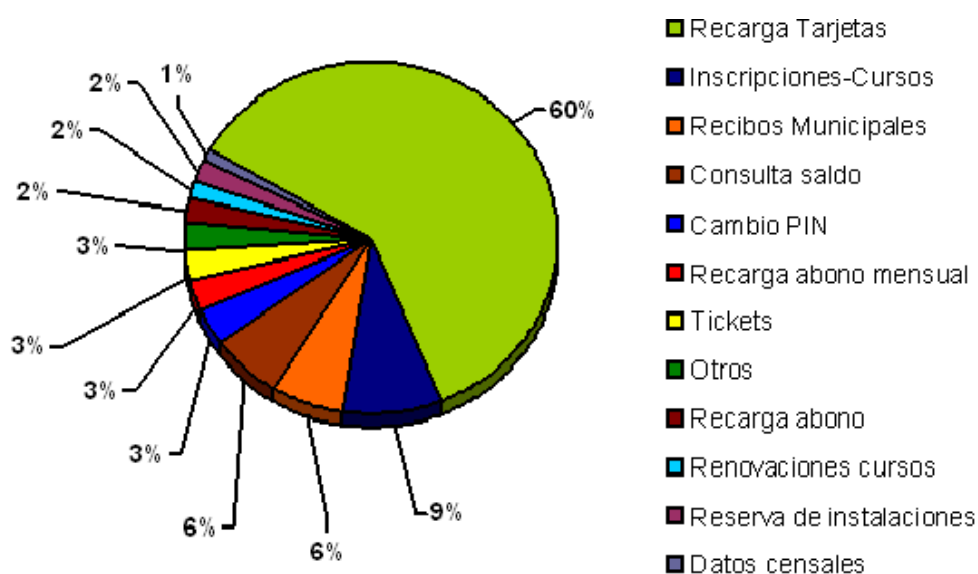
A la hora de utilizar los Cajeros, su uso es muy intuitivo, ya que la primera pantalla contiene los cuatro grandes bloques de servicios y dentro de cada uno aparecen los diferentes submenús, a partir de los cuales el propio Cajero ya va mostrando los pasos a realizar.

Cajeros y servicios más utilizados



Como se puede observar, en el año 2007 el **Cajero más utilizado** fue el situado en el **Centro Municipal de la Arena con un 19%** del total de usos, seguido del ubicado en el Ateneo de la Calzada con el 16% y en un tercer lugar el del Centro Municipal de Pumarín Gijón-Sur con el 14%.

El servicio más utilizado es la recarga de la Tarjeta Ciudadana (60%), seguido de las inscripciones a cursos, el pago de recibos municipales y la consulta del saldo.



LA ENCUESTA.

ELABORACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El fin primordial de este estudio podría resumirse en dos partes: por una, determinar el grado de conocimiento y la utilización por parte de la población de Gijón de los Cajeros Ciudadanos; y por otra, averiguar los niveles de satisfacción y las opiniones y expectativas sobre el servicio ofrecido. Para ello, se ha llevado a cabo una investigación, para lo que se ha utilizado la técnica de la encuesta.

El cuestionario consta de 16 preguntas, a las que hay que sumar las relativas al distrito y la edad, y que se distribuyen en dos partes diferenciadas: la primera con 6 preguntas relativas al conocimiento y uso de los Cajeros, y la segunda con 10 sobre la satisfacción y expectativas del usuario.

La población objetivo del estudio es la **población total del Concejo de Gijón**, que los datos censales a 31 de diciembre de 2007 sitúan en 279.577 habitantes. Se trata de un **universo infinito**, esto es, más de 100.000 individuos. Para seleccionar la muestra, se ha empleado el **muestreo aleatorio estratificado**, que divide previamente a la población objeto del estudio en subgrupos o clases denominados estratos, que son homogéneos respecto a algunas características. En este caso, la muestra se ha estratificado atendiendo a tres criterios: el distrito de residencia, la edad y el sexo.

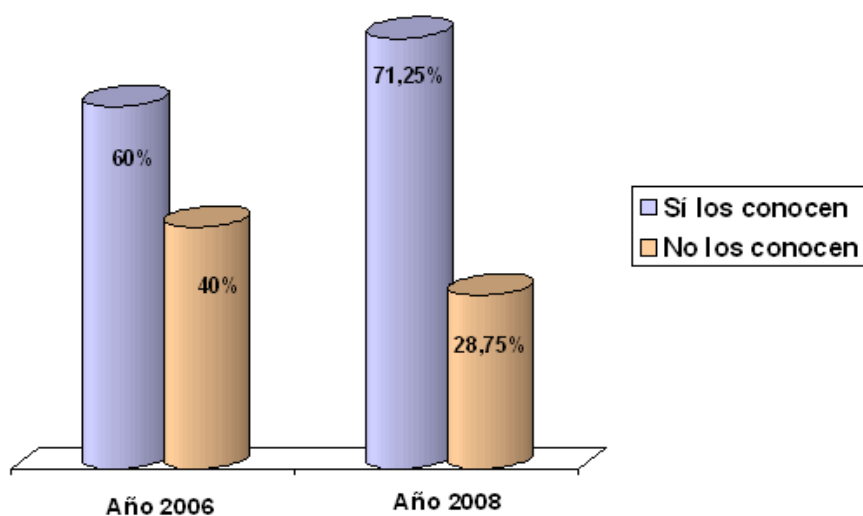
Así, con un nivel de confianza del 95,5% o de 2 sigmas, y un error del 5%, la muestra sería **de 400 encuestas**. Esta muestra, a la que se realizarán las encuestas según la distribución por estratos fijada anteriormente, permite extrapolar los resultados obtenidos a todo el conjunto de la población, con los niveles de error y confianza que se han determinado.

Debe tenerse en cuenta también un posible **sesgo**, ya que aunque el universo está formado por toda la población de Gijón, la realización de la encuesta telefónicamente sólo permite el acceso a las personas con número registrado en las guías de Telecable y Telefónica.

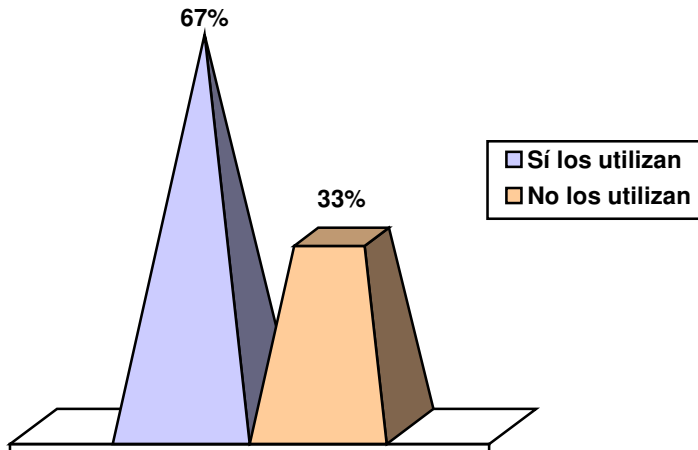
Conocimiento y utilización del servicio

	SÍ CONOCE	NO CONOCE
	71,25%	28,75%
POR SEXO		
HOMBRE	71,73%	28,27%
MUJER	70,81%	29,19%
POR EDADES		
MENORES DE 25	83,78%	16,22%
DE 25 a 34	78,13%	21,88%
DE 35 a 49	84,95%	15,05%
DE 50 a 64	68,60%	31,40%
DE 65 ó MÁS	42,17%	57,83%
POR DISTRITO		
CENTRO	68,92%	31,08%
ESTE	76,74%	23,26%
OESTE	72,46%	27,54%
LLANO	65,52%	34,48%
SUR	74,70%	25,30%
PERIURBANO	60,00%	40,00%

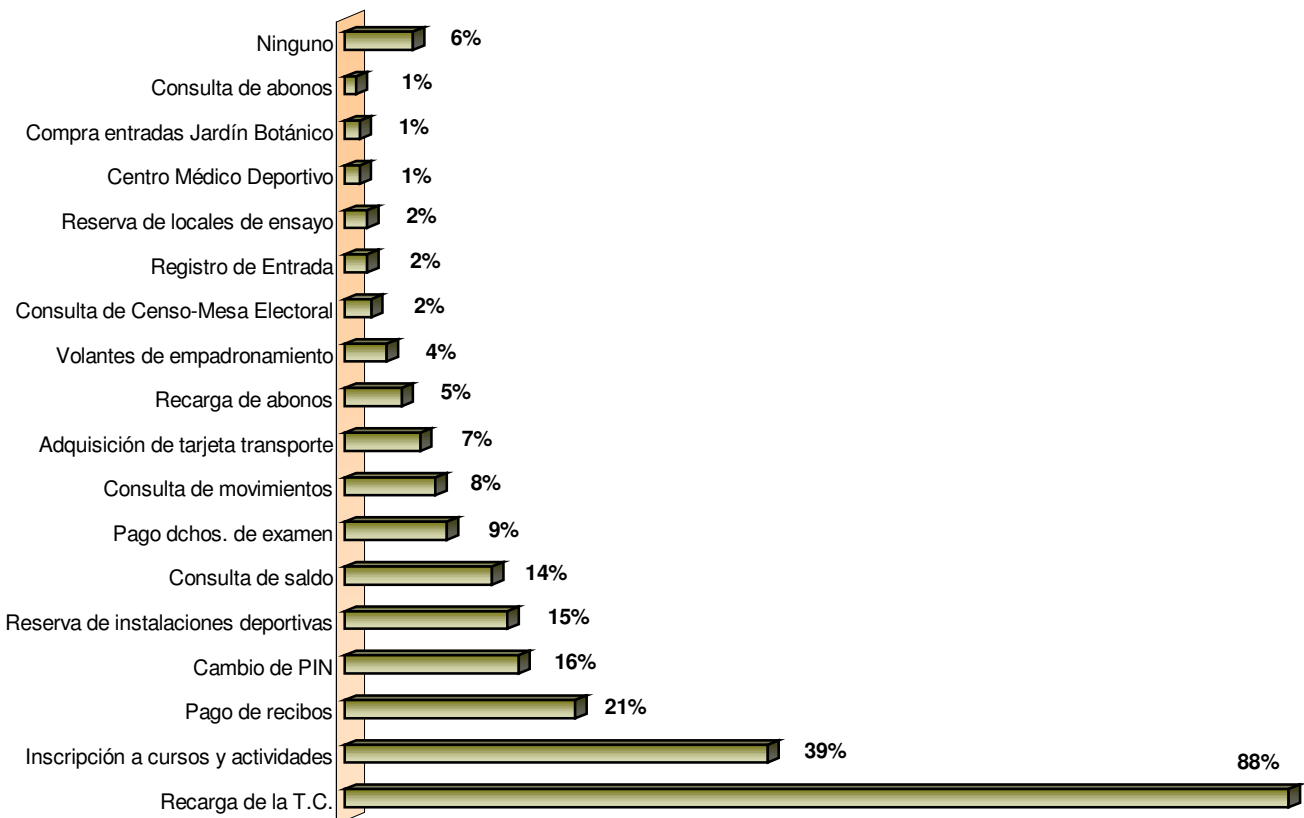
Así, si consideramos el conocimiento general de los Cajeros Ciudadanos, éste se sitúa en un **71% de la población que declara sí conocerlos**, por lo que respecto a 2006 hay una clara evolución en el mismo, donde era del 60%. Así el desconocimiento baja del 40% a casi el 29%.



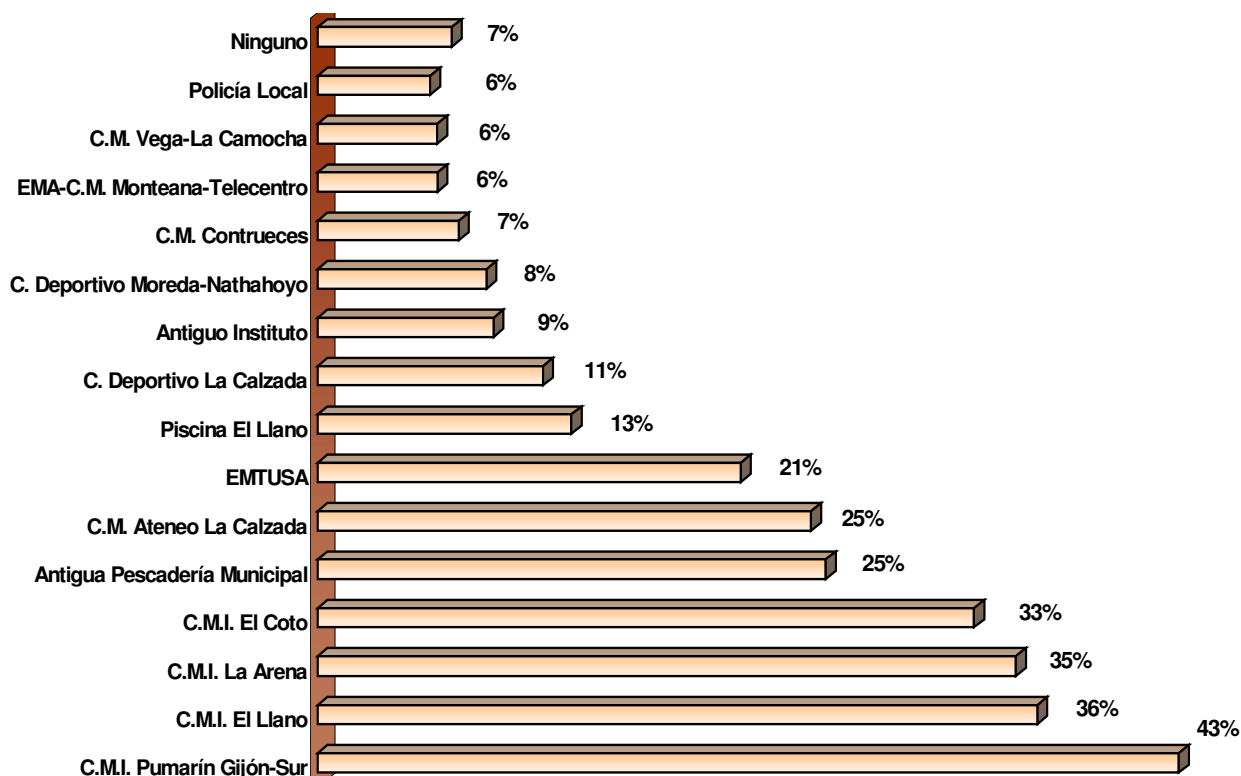
En cuanto a la utilización de los Cajeros, se observa que del 71% de las personas que los conocen, un **67% de ellas los usan**, tal y como se puede ver:



A continuación se muestran gráficamente los **servicios y Cajeros que más conoce la gente**. Destaca con mucha diferencia respecto al resto de **servicios la recarga de la Tarjeta Ciudadana, que conoce casi el 88% de la población**:

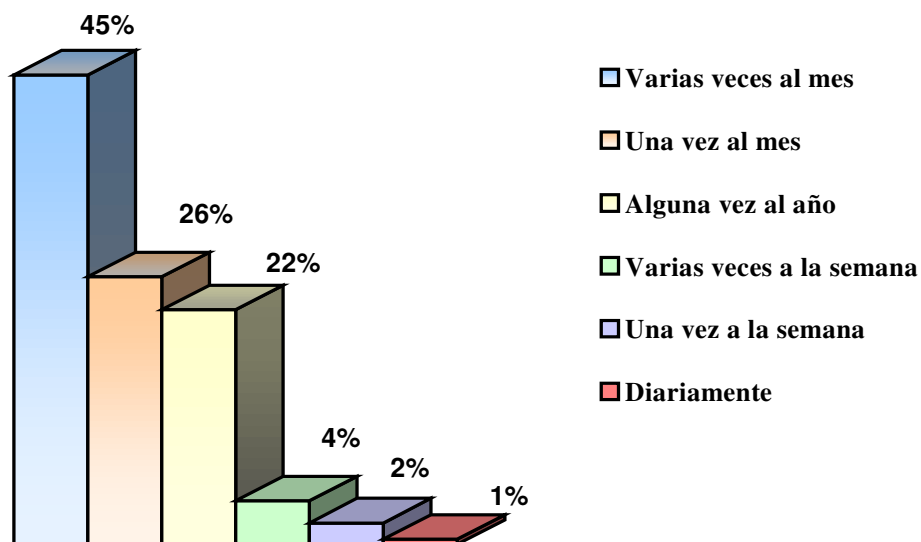


Respecto a los Cajeros, el más conocido es el situado en el Centro Municipal de Pumarín Gijón-Sur, con un 43% de personas que lo conocen, seguido con un 36% del Centro Municipal Integrado de El Llano:

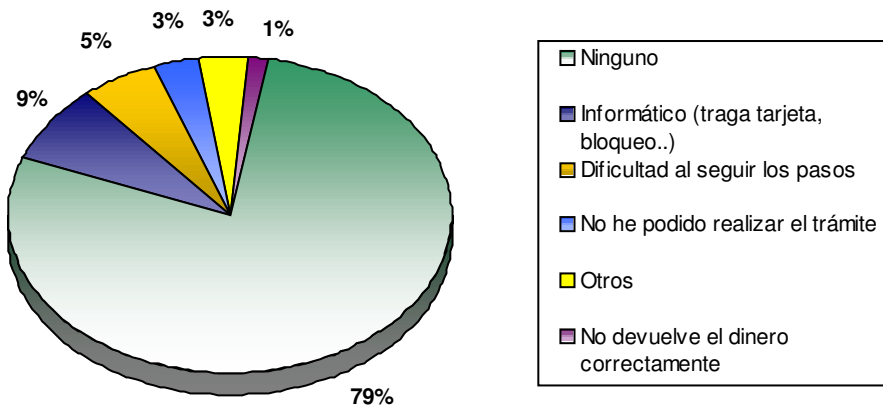


NOTA: En octubre de 2008 se ha instalado un nuevo Cajero Ciudadano en el Centro Municipal de Rocés, que ha empezado a estar en funcionamiento a finales de ese mismo mes.

Si atendemos a la frecuencia de utilización, se observa que **casi la mitad de la población que utiliza los Cajeros Ciudadanos, un 45%, lo hace varias veces al mes:**



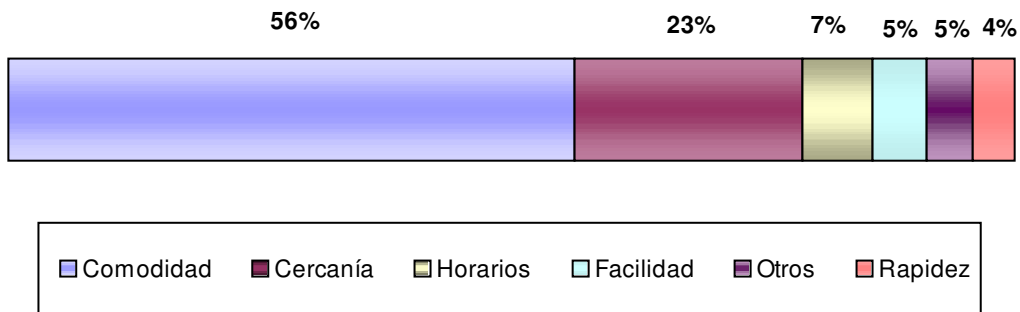
Destaca que la inmensa mayoría de los usuarios los maneja sin problemas: un **79% nunca ha tenido ningún problema al utilizarlos**:



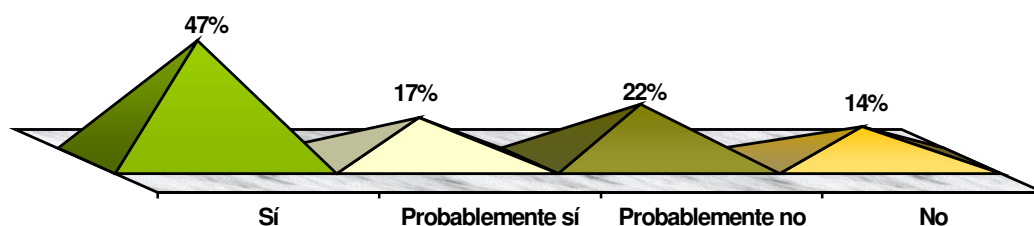
Analizando estos resultados comparativamente con años anteriores, la evolución es clara: el porcentaje de gente que no ha tenido ningún problema ha aumentado de un 71% al 79%. Sin embargo, si atendemos a los problemas detectados, se reducen problemas relacionados con el pago y la devolución del dinero (del 5% al 1%) o los informáticos (del 12% al 9%), pero la imposibilidad de continuar relacionada con la dificultad aumentó del 3% al 8%.

Satisfacción y expectativas

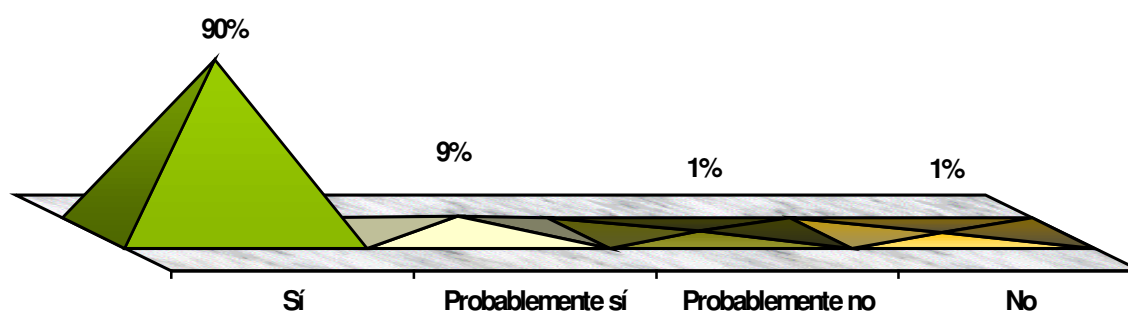
Cada vez son más las personas que deciden usar los Cajeros, decisión que viene respaldada por diversos motivos, aunque la razón más frecuente entre la población es la comodidad; **un 56% de los usuarios declaran utilizarlos por comodidad**:



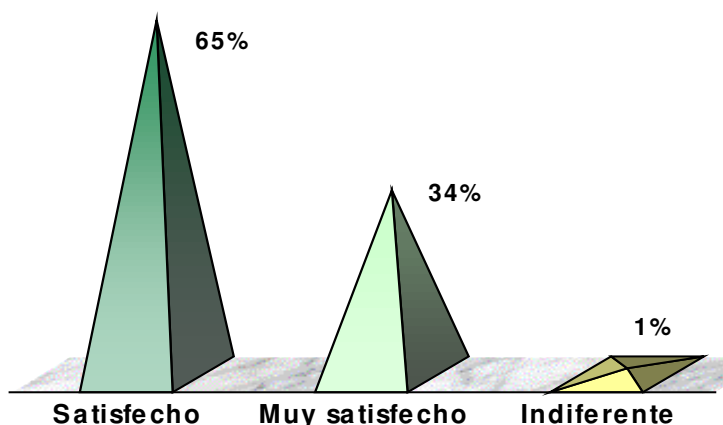
En una perspectiva de futuro, la población es optimista. **Un 47%**, teniendo en cuenta a toda la población, tanto los actuales usuarios como los que no los usan o ni siquiera los conocen, **afirma que los utilizará en el futuro:**



La utilización futura de los servicios de los Cajeros Ciudadanos queda reflejada en **el 90% de previsión de uso de los usuarios actuales**. Esto, junto con el alto porcentaje de utilización que aumenta año tras año, la comodidad que suponen y la predominante ausencia de problemas en el uso, dejan clara la continuidad del servicio:



Valorando el grado de satisfacción desde una perspectiva general, se corrobora una vez más el beneplácito existente: **el 99% de los usuarios se declaran satisfechos o muy satisfechos con el servicio** (un 65% muy satisfechos y un 34% satisfechos). La satisfacción se refleja también en las altas previsiones de uso en el futuro por los actuales usuarios, que alcanzan el 90%, y en la ausencia mayoritaria de peticiones de mejora, si bien la mayoría de éstas hacen referencia a una ampliación de horarios o de Cajeros disponibles.



Plan de mejora

Las nuevas tecnologías adquieren una gran importancia en la sociedad actual, lo que produce cambios constantes. El ayuntamiento de Gijón es consciente de estos cambios, por ello, pone en funcionamiento diferentes medios para la prestación de servicios basados en las nuevas tecnologías, pero siempre realizando una actualización y mejora de estos medios. Referente a los Cajeros Ciudadanos, tema sobre el que versa el presente estudio de percepción, se plantean las siguientes **mejoras**:

- Respecto al funcionamiento interno de los Cajeros Ciudadanos y concretamente en el servicio de inscripción a cursos. Actualmente los Cajeros permiten realizar la inscripción de una persona en uno o varios cursos, aceptando durante el proceso de pago, en función del importe de la inscripción/es, billetes de diferente valor. Sería útil permitir la posibilidad del **pago en un mismo proceso**, la inscripción de varias personas en distintos cursos o bien la inscripción de distintas personas en un solo curso.
- Aumento del número de Cajeros Ciudadanos. Dada la alta utilización del Cajero Ciudadano del Centro Municipal Integrado de La Arena, en el **distrito Este**, sería conveniente ampliar la oferta de los Cajeros Ciudadanos situando un **nuevo Cajero** en dicho distrito.

CONCLUSIÓN

Los Cajeros Ciudadanos del Ayuntamiento de Gijón conforman una **extensa red que conecta al ciudadano con la administración municipal** desde múltiples puntos repartidos por la ciudad.

Actualmente, realizar numerosas gestiones, desde la reserva de instalaciones deportivas, la inscripción a cursos o la recarga de la Tarjeta Ciudadana, hasta el pago de recibos municipales o la consulta de los datos del censo electoral, son trámites que pueden realizarse desde 18 Cajeros, complementando así otros medios como la Oficina Virtual o el servicio de Atención al Ciudadano.

Se ha realizado este estudio de percepción de los Cajeros Ciudadanos, a través de una encuesta telefónica y de forma estratificada atendiendo a la edad, el sexo y el distrito. Lo más destacable es el grado de satisfacción general con el Servicio, que recoge casi una conformidad unánime: **un 99% declaran sentirse satisfechos o muy satisfechos** (un 34% en el primer caso y un 65% en el segundo).

Una amplia mayoría formada por el 71% de la población, conoce estos Cajeros, y de ellos, un 67% los utiliza habitualmente, declarando también la mayor parte (un 79%) no haber tenido ningún problema al usarlos. Aun así, se detecta que es necesario un aumento de las campañas publicitarias, sobre todo a través de Internet, para que este servicio llegue a ser conocido por la práctica totalidad de la población.

Toda la información obtenida reafirma que **el ciudadano considera necesario, útil y sobre todo cómodo dicho Servicio**, que previsiblemente irá en aumento en años venideros, ya que se demandan más servicios, mayor número de Cajeros y mayor amplitud de horarios de los mismos.

C A J E R O S

I

U

D

A

D

A

N

O

S

2

0

0

8

A

Y

U

N

T

A

M

I

D

E

N

T

G

I

J

O

N

