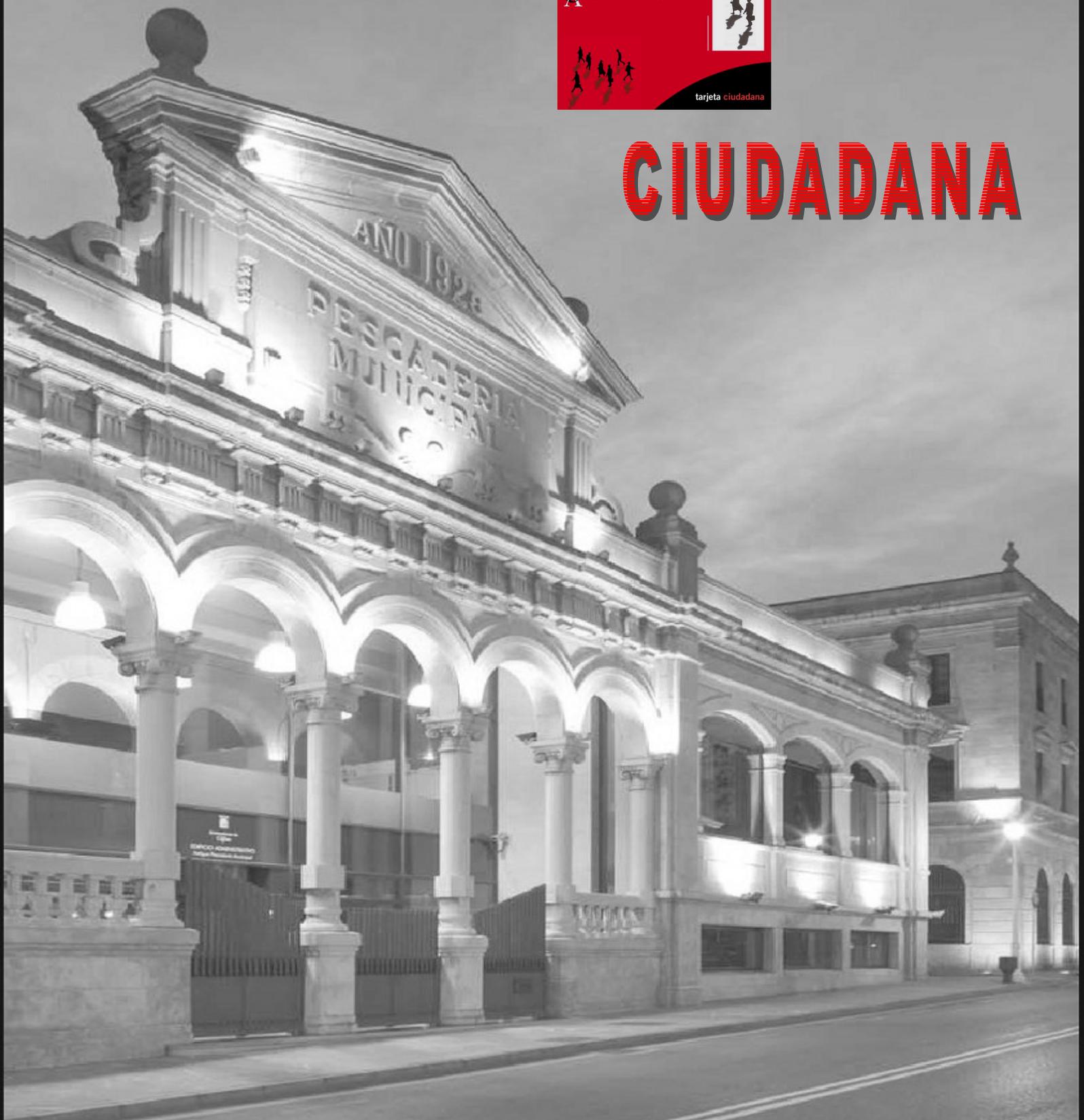


TARJETA



CIUDADANA



RESUMEN EJECUTIVO 2009





RESUMEN EJECUTIVO

TARJETA CIUDADANA 2009



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	5
RESUMEN GRÁFICO ESTUDIO TARJETA CIUDADANA 2009.....	6
ESTUDIO DE PERCEPCIÓN: ANÁLISIS DE RESULTADOS	8
➤ CONOCIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA	8
➤ UTILIZACIÓN DE LA TC.....	9
➤ INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA TC.....	10
➤ UTILIDAD DE LA TC.....	11
DISEÑO DE LA ENCUESTA.....	12
➤ METODOLOGÍA PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN	12
➤ MOTIVACIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE UNA MUESTRA	12
➤ TAMAÑO MUESTRAL	12
➤ ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	14
➤ TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	15
FUNCIONAMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA	16
SERVICIOS TARJETA CIUDADANA.....	18
➤ SERVICIOS.....	18
➤ PAGO DEL TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL.....	18
➤ PAGO DE LA O.R.A.....	19
➤ BIBLIOTECAS MUNICIPALES, PARA CONSULTA Y PRÉSTAMO DE LIBROS	19
➤ ACCESO GRATUITO A LOS ASEOS PÚBLICOS	19
➤ ACCESO GRATUITO A LAS BICICLETAS DEL SISTEMA GIJÓN-BICI.....	19
➤ ENTRADA AL ACUARIO	19
➤ ABONO A LAS PISCINAS	20
➤ INSCRIPCIONES Y RENOVACIONES DE CURSOS	20
➤ BONOS PARA INSTALACIONES DEPORTIVAS.....	20
➤ ACCESO NOCTURNO A CIMADEVILLA EN VEHÍCULO PROPIO	20
➤ OFICINA VIRTUAL.....	21
➤ OTROS.....	22
ANÁLISIS DAFO.....	23
PLAN DE MEJORA	23
PLAN DE MEJORA	24
CONCLUSIÓN.....	25
BIBLIOGRAFÍA	26



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº 1. Tamaño muestral	12
TABLA Nº 2. Distribución muestral.....	13
TABLA Nº 3. Análisis DAFO.....	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 1. Posesión Tarjeta Ciudadana.....	8
GRÁFICO Nº 2. Servicios demandados.....	8
GRÁFICO Nº 3. Previsión solicitud Tarjeta Ciudadana	9
GRÁFICO Nº 4. Puntos de recarga.....	9
GRÁFICO Nº 5. Problemas en el uso de la Tarjeta Ciudadana	10
GRÁFICO Nº 6. Información de los Servicios de la TC.....	10
GRÁFICO Nº 7. Utilidad de la Tarjeta Ciudadana	11



PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Gijón pone a disposición de los ciudadanos un medio rápido y eficaz para acceder a multitud de servicios y realizar trámites de una manera más sencilla y ágil. Se trata de la **Tarjeta Ciudadana**, instrumento integrador de servicios y un recurso muy útil del que podrá disponer cualquier persona que lo desee, tanto si reside en nuestra ciudad, lo hace temporalmente o está de paso.

La Tarjeta Ciudadana de Gijón nos permite realizar gestiones y utilizar servicios municipales de la forma más rápida y simple. Esta Tarjeta, de uso exclusivamente **personal y no transferible**, sustituye a otros sistemas de identificación como el carnet de bibliotecas o de abonado a las piscinas municipales. Nos sirve para pagar tanto el transporte público urbano como cualquier tipo de recibo municipal y es el medio de acreditación e identificación para acceder a las piscinas y bibliotecas municipales, al servicio de Gijón Bici, solucionar trámites administrativos a través de Internet, etc.

El Ayuntamiento en su afán de modernización y mejora en la calidad de los servicios públicos tiene como objetivo ahorrar tiempo y complicaciones a la ciudadanía facilitando el acceso a los servicios y el pago de los mismos.

RESUMEN GRÁFICO ESTUDIO TARJETA CIUDADANA 2009

DISTRIBUCIÓN Y TAMAÑO MUESTRAL

Nº de encuestas a realizar según la estratificación por distrito, edad y sexo.

DISTRITO	EDAD	Nº PERSONAS A ENCUESTAR			VARONES	MUJERES	TOTAL
		VARONES	MUJERES	TOTAL			
Centro	Menores de 30 años	5.649	5.509	11.158	8	8	16
	De 30 a 45 años	5.655	5.559	11.214	8	8	16
	De 46 a 55 años	3.556	4.233	7.789	5	6	11
	De 56 a 65 años	3.493	4.315	7.808	5	6	11
	Mayores de 65 años	5.097	8.479	13.576	7	12	19
Total		23.450	28.095	51.545	33	40	73
Este	Menores de 30 años	7.196	7.093	14.289	10	10	20
	De 30 a 45 años	7.030	7.034	14.064	10	10	20
	De 46 a 55 años	3.944	4.531	8.475	6	6	12
	De 56 a 65 años	4.116	4.992	9.108	6	7	13
	Mayores de 65 años	5.241	7.605	12.846	8	11	19
Total		27.527	31.255	58.782	40	44	84
Llano	Menores de 30 años	5.458	5.090	10.548	8	7	15
	De 30 a 45 años	5.170	5.216	10.386	7	7	14
	De 46 a 55 años	3.051	3.373	6.424	4	5	9
	De 56 a 65 años	2.799	3.238	6.037	4	5	9
	Mayores de 65 años	3.554	5.129	8.683	5	7	12
Total		20.032	22.046	42.078	28	31	59
Oeste	Menores de 30 años	6.729	6.510	13.239	10	9	19
	De 30 a 45 años	6.592	6.448	13.038	9	9	18
	De 46 a 55 años	3.759	4.009	7.768	5	6	11
	De 56 a 65 años	3.379	3.630	7.009	5	5	10
	Mayores de 65 años	3.881	5.315	9.196	6	8	14
Total		24.340	25.910	50.250	35	37	72
Periurbano-Rural	Menores de 30 años	2.765	2.513	5.278	4	4	8
	De 30 a 45 años	2.124	2.148	4.272	3	3	6
	De 46 a 55 años	1.702	1.755	3.457	2	3	5
	De 56 a 65 años	1.577	1.616	3.193	2	2	4
	Mayores de 65 años	2.032	2.577	4.609	3	4	7
Total		10.200	10.609	20.809	13	16	30
Sur	Menores de 30 años	7.565	7.389	14.954	11	11	22
	De 30 a 45 años	8.002	7.772	15.774	11	11	22
	De 46 a 55 años	3.951	4.238	8.189	6	6	12
	De 56 a 65 años	3.531	3.914	7.445	5	6	11
	Mayores de 65 años	4.508	6.280	10.788	6	9	15
Total		27.557	29.593	57.150	39	42	82
Resumen general	Menores de 30 años	35.362	34.104	69.466	51	49	100
	De 30 a 45 años	34.573	34.175	68.748	48	48	96
	De 46 a 55 años	19.963	22.139	42.102	28	32	60
	De 56 a 65 años	18.895	21.705	40.600	27	31	58
	Mayores de 65 años	24.313	35.385	59.698	35	51	86
Total		133.106	147.508	280.614	189	211	400

CONOCIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA

La Tarjeta Ciudadana se consolida como un **servicio muy conocido** con un **92%** de los gijoneses que manifiesta conocerla frente a sólo un 8% que no. A continuación vemos el % de conocimiento de la tarjeta en los diferentes estratos utilizados para el muestreo:

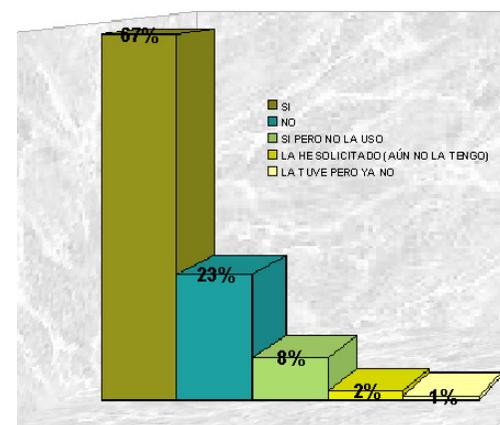
**FICHA TÉCNICA
TARJETA CIUDADANA 2009**

400 encuestas telefónicas realizadas entre los meses de agosto y septiembre de 2009 entre la población gijonesa.

Muestreo aleatorio estratificado por cuotas con afijación proporcional en subgrupos homogéneos respecto al distrito de residencia, edad y sexo de los encuestados.

Margen de error referido a los datos de la muestra del $\pm 5\%$ y nivel de confianza del 95%.

ESTRATOS	CONOCIMIENTO DE LA TARJETA	
	SI	NO
POR SEXO		
HOMBRE	94 %	6 %
MUJER	91 %	9 %
POR EDADES		
MENOR DE 30	99 %	1 %
ENTRE 30 Y 45	94 %	6 %
ENTRE 46 Y 55	88 %	12 %
ENTRE 56 Y 65	93 %	7 %
MAYOR DE 65	84 %	16 %
POR DISTRITOS		
CENTRO	89 %	11 %
ESTE	93 %	7 %
LLANO	92 %	8 %
OESTE	93 %	7 %
PERIURBANO-RURAL	84 %	16 %
SUR	96 %	4 %

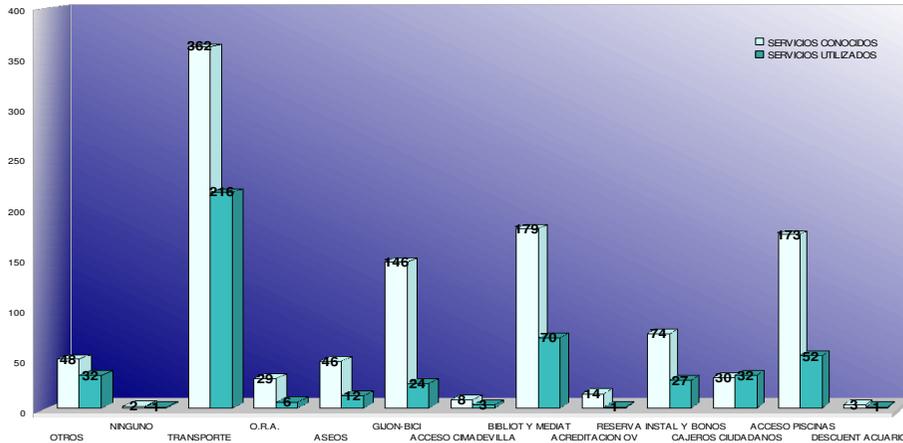


POSESIÓN TC

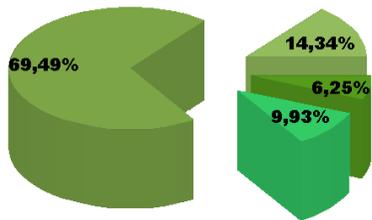
Dentro de este 92% de población que manifiesta conocer la Tarjeta Ciudadana, un **67% la tiene y utiliza** de forma habitual

USO DE LA TARJETA CIUDADANA

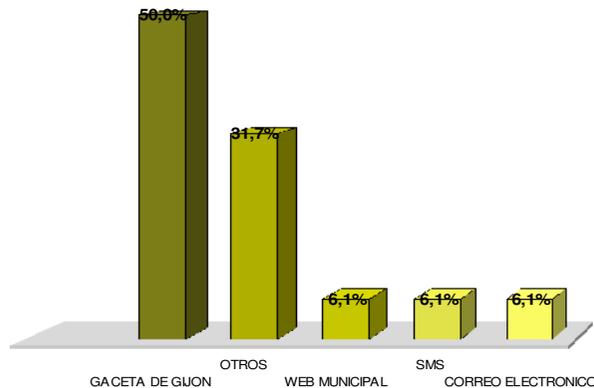
El servicio más conocido y utilizado a través de la tarjeta, es el **transporte de autobús**, (ya que con la TC el billete sale más económico). Muy conocido y usado también, es la **reserva de instalaciones y bonos** para la práctica de diferentes deportes en las instalaciones deportivas municipales, muy seguido del acceso a **piscinas públicas**.



PUNTOS DE RECARGA



En cuanto a los puntos de recarga utilizados por los usuarios, el **68,49%** utiliza los **cajeros ciudadanos** mientras que un **14,34%** prefiere las Oficinas de Emtusa.



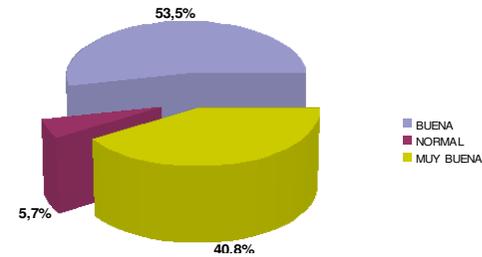
MEDIOS DE INFORMACIÓN

El 50% piensa que la mejor manera de estar informado de todas las novedades y ventajas de la TC es a través del boletín mensual **“La Gaceta de Gijón”**

Gijón @cerca: Tarjeta Ciudadana

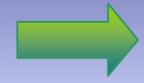
DATOS DE SATISFACCIÓN Y OPINIÓN

UTILIDAD TC



Un total del **94,3 %** de los encuestados consideran **buena o muy buena** la utilidad de la tarjeta ciudadana, no hemos encontrado ninguna respuesta negativa de su uso o utilidad.

57%



De los usuarios creen que los **servicios** que oferta la TC son **suficientes**.

80%



Piensa que es **sencillo estar informado** de las novedades y servicios que ofrece la TC.

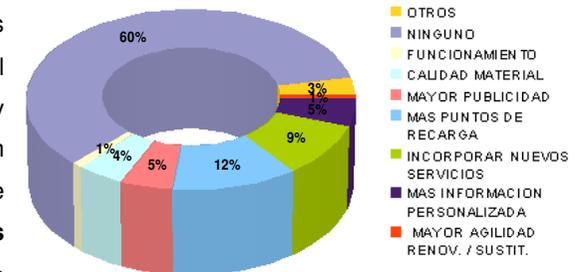
89%



No ha tenido **ningún problema** con la TC.

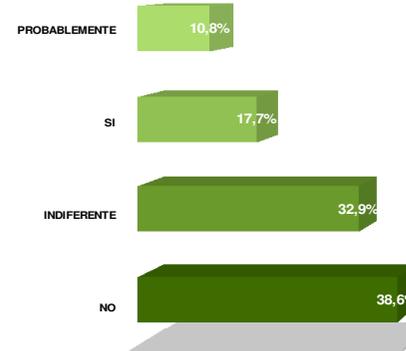
ASPECTOS A MEJORAR

El **60%** de los ciudadanos encuestados opinan que el servicio y el funcionamiento de la TC son correctos y que **no hay que cambiar nada**. En contraste estaría el **9%** que considera que se deben **incorporar nuevos servicios** (uso como tarjeta monedero, descuentos en museos, etc.)



USO FUTURO DE LA TC

Destacar que un **17,7%** de los ciudadanos que no poseían la TC, después de ser informados de las ventajas que ofrece en determinados servicios y trámites municipales, piensan **adquirirla y usarla**; mientras que un **10,8%** probablemente la solicitará.





ESTUDIO DE PERCEPCIÓN: ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación pasamos a analizar los datos que se desprenden de las 400 encuestas realizadas entre la población de Gijón.

➤ CONOCIMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA

La Tarjeta Ciudadana se consolida como un **servicio muy conocido** de entre los implantados por el Ayuntamiento de Gijón dentro de su plan de administración electrónica. Así se desprende de las encuestas realizadas, donde el **92% de los gijoneses** manifiesta conocerla frente a sólo un 8% que no.

De entre este 92% de población que manifiesta conocer la Tarjeta Ciudadana, un **67% la tiene**, mientras que sí la tiene pero no la usa un 8%. Además hay un 2% que ya la ha solicitado y, por tanto, con intención de usarla. Por el contrario, hay un 23% de la población que aún no la tiene.

POSESIÓN TARJETA CIUDADANA

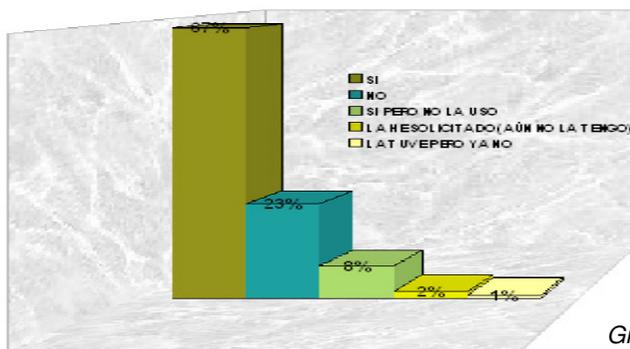


Gráfico 1: Posesión Tarjeta Ciudadana

La mayoría de la población, un **57%**, considera que los **servicios que oferta la Tarjeta son suficientes** y cumplen sus expectativas mientras que a un 20% le parece que deberían ampliarse dichos servicios incluyendo nuevas prestaciones; una de las más demandadas fue la posibilidad de beneficiarse de descuentos, por disponer de la Tarjeta, para el acceso al centro de **Talasoniente**, también el acceso a **museos** y demás **visitas turísticas**. En menor porcentaje los ciudadanos solicitaban poder utilizarla como Tarjeta monedero para el **pago** tanto de **taxis** como de **parking públicos**.

SERVICIOS DEMANDADOS

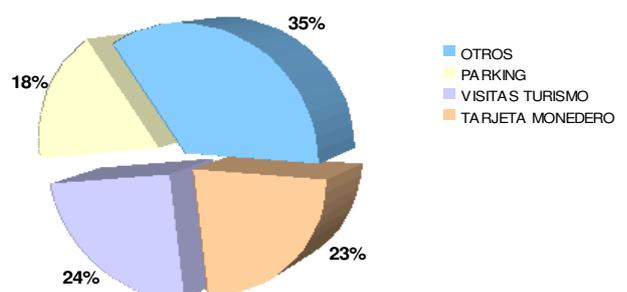


Gráfico 2 : Servicios Demandados



PREVISIÓN SOLICITUD TARJETA CIUDADANA

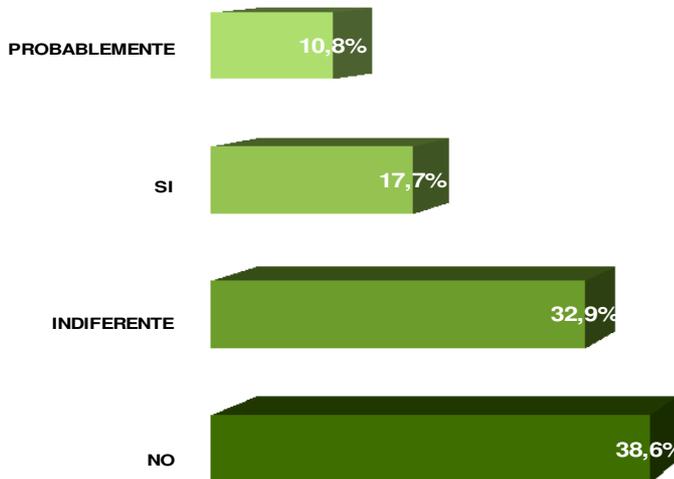


Gráfico 3 : Previsión Solicitud Tarjeta Ciudadana

De entre los ciudadanos que no poseen la Tarjeta un 10,8% contestaron que probablemente la solicitarán, a un 32,9% les resulta indiferente, un 38,6% no la van a solicitar porque no necesitan sus servicios y un 17,7% que no la tenían, después de ser informados de las ventajas que ofrece en determinados servicios y trámites municipales, **piensan adquirirla y usarla.**

Por tanto, casi el 30% de los encuestados que aún no tienen la Tarjeta Ciudadana tal vez la vayan a solicitar en el futuro, lo que supondrá un incremento en la demanda de la prestación de servicios.

➤ UTILIZACIÓN DE LA TC

La gran aceptación de la Tarjeta Ciudadana se confirma en que el **41%** de los encuestados la usa **semanalmente** y un **19%** **diariamente**. El 32% reconoce utilizar sus servicios alguna vez al mes y sólo el 8% alguna vez al año.

En cuanto a los **puntos de recarga** utilizados por los usuarios, el **68,49%** utilizan los **cajeros ciudadanos** mientras que un 14,34% prefiere las Oficinas de Emtusa; un 9,93% el Cajero Transporte y sólo un 6,28% no la recarga al utilizarla solamente para los servicios gratuitos que la misma oferta.

PUNTOS DE RECARGA

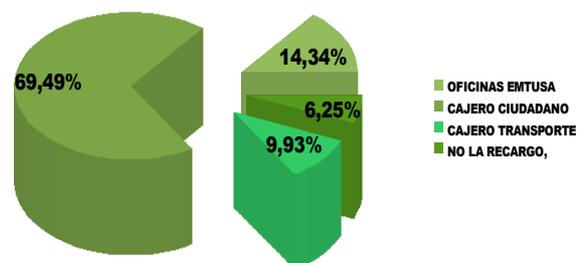


Gráfico 4 : Puntos de Recarga



PROBLEMAS EN EL USO DE LA TARJETA CIUDADANA

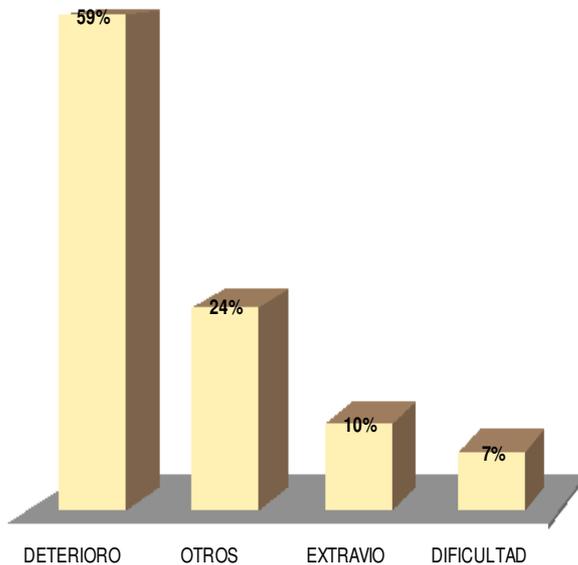


Gráfico 5 : Problemas en el Uso de la Tarjeta Ciudadana

A la pregunta a los usuarios de si la Tarjeta Ciudadana les había dado **algún problema en su uso**, la gran mayoría, un **89%** de los encuestados respondieron que **No** y solamente un **11 %** respondió que **Sí**.

La mayoría de los problemas de la Tarjeta, en torno a un **59%**, son **debidos al deterioro** de la misma debido a su utilización frecuente, generalmente la banda magnética se estropea.

➤ INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA TC

Preguntados los usuarios si les resulta **sencillo estar informados** de las novedades y servicios que ofrece la Tarjeta, el **80 %** de los ciudadanos opina que **Si**, y solamente el 20% de los ciudadanos cree que No.

El **50%** de los ciudadanos encuestados piensa que una de las mejores maneras de estar informado de todas las novedades y ventajas que ofrece el uso de la Tarjeta, **es a través** del boletín mensual “**La Gaceta de Gijón**”, un **31,7%** cree que sería mejor **otros medios** (destacando entre sus sugerencias el envío de propaganda o folletos informativos), y en igual medida, un **6,1%** ven como un buen mecanismo de información tanto la **web municipal**, como el **SMS o el correo electrónico**.

INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA TC

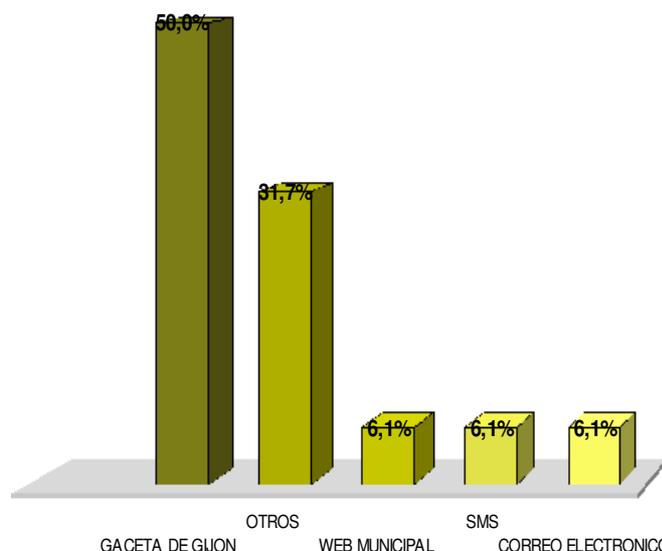


Gráfico 6: Información de los Servicios de la TC

➤ UTILIDAD DE LA TC

Un total del **94,3 %** de los encuestados consideran **buena o muy buena** la utilidad de la Tarjeta ciudadana, no hemos encontrado ninguna respuesta negativa de su uso o utilidad.

Respecto a los **aspectos a mejorar** en los servicios ofrecidos por la TC, se puede destacar según los ciudadanos encuestados, una gran mayoría, **un 60 %** opinan que el servicio y el funcionamiento son correctos y que **no hay que cambiar nada**. En contraste estaría **el 9%** que considera que se deben **incorporar nuevos servicios** (uso como Tarjeta monedero, descuentos en museos, etc.)

Un **12% aumentarían los puntos de recarga de la Tarjeta**, ya que consideran que, a pesar de 18 cajeros operativos que actualmente existen en Gijón, sería adecuado poner alguno más en otras zonas de la ciudad.

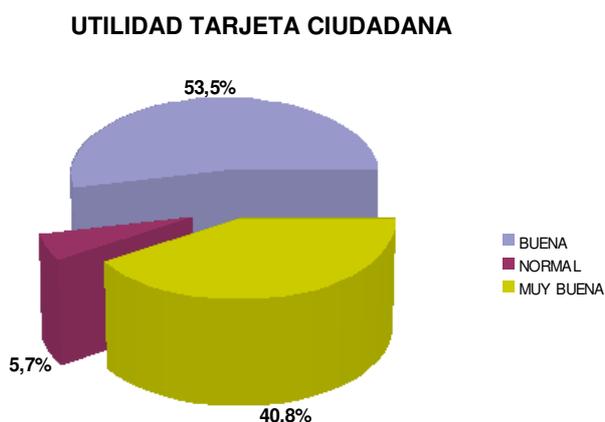


Gráfico 7: Utilidad de la Tarjeta Ciudadana



DISEÑO DE LA ENCUESTA

➤ METODOLOGÍA PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN

En este estudio, para llegar a conocer los datos relativos **al uso, conocimiento, satisfacción y expectativas** de la población con respecto a la **Tarjeta Ciudadana**, se ha llevado a cabo un estudio de investigación a través del método de la **encuesta**. Ésta se ha hecho de forma **telefónica**, método que garantiza el anonimato, permite llegar a un amplio y variado número de personas de una forma rápida y dar las explicaciones necesarias para su correcta realización.

➤ MOTIVACIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE UNA MUESTRA

Para llevar a cabo el estudio debe seleccionarse una muestra **representativa** de la población objeto de estudio para poder **extrapolar los resultados** a la población total. El método que usado para seleccionarla es el del **muestreo aleatorio estratificado por cuotas con afijación proporcional** que consiste en dividir la población objeto de estudio en subgrupos homogéneos (estratos) respecto de alguna característica; en este caso: distrito, edad y sexo; y repartir la muestra total de manera proporcional al tamaño de cada estrato; pero dentro de cada estrato, cada miembro de éste tiene la misma posibilidad de ser incluido en la muestra a obtener.

➤ TAMAÑO MUESTRAL

Para decidir el **tamaño muestral** existen diversas fórmulas o procedimientos. En nuestro caso tomaremos como referencia la tabla de **Tagliacarne** que recoge el tamaño muestral necesario para una dispersión máxima ($p = q = 50$) con un **nivel de confianza del 95%** en una **población finita o infinita** (que es el caso del presente estudio), según distintos grado de desviación.

TAMAÑO MUESTRAL

Tamaño de la Población	Error			
	3%	4%	5%	10%
1.000	638	385	286	91
3.000	811	517	353	97
5.000	909	556	370	98
10.000	1.000	588	385	99
Más de 100.000 (infinita)	1.111	625	400	100

Tabla 1 : Tamaño Muestral



Para que los resultados obtenidos de las encuestas sean representativos del total de la población de Gijón se ha estratificado ésta por **distritos, edad y sexo** de manera proporcional, tal y como puede observarse en la siguiente tabla:

DISTRIBUCIÓN MUESTRAL

DISTRITO	EDAD	VARONES	MUJERES	TOTAL	Nº PERSONAS A ENCUESTAR		
					VARONES	MUJERES	TOTAL
Centro	Menores de 30 años	5.649	5.509	11.158	8	8	16
	De 30 a 45 años	5.655	5.559	11.214	8	8	16
	De 46 a 55 años	3.556	4.233	7.789	5	6	11
	De 56 a 65 años	3.493	4.315	7.808	5	6	11
	Mayores de 65 años	5.097	8.479	13.576	7	12	19
	Total	23.450	28.095	51.545	33	40	73
Este	Menores de 30 años	7.196	7.093	14.289	10	10	20
	De 30 a 45 años	7.030	7.034	14.064	10	10	20
	De 46 a 55 años	3.944	4.531	8.475	6	6	12
	De 56 a 65 años	4.116	4.992	9.108	6	7	13
	Mayores de 65 años	5.241	7.605	12.846	8	11	19
	Total	27.527	31.255	58.782	40	44	84
Llano	Menores de 30 años	5.458	5.090	10.548	8	7	15
	De 30 a 45 años	5.170	5.216	10.386	7	7	14
	De 46 a 55 años	3.051	3.373	6.424	4	5	9
	De 56 a 65 años	2.799	3.238	6.037	4	5	9
	Mayores de 65 años	3.554	5.129	8.683	5	7	12
	Total	20.032	22.046	42.078	28	31	59
Oeste	Menores de 30 años	6.729	6.510	13.239	10	9	19
	De 30 a 45 años	6.592	6.446	13.038	9	9	18
	De 46 a 55 años	3.759	4.009	7.768	5	6	11
	De 56 a 65 años	3.379	3.630	7.009	5	5	10
	Mayores de 65 años	3.881	5.315	9.196	6	8	14
	Total	24.340	25.910	50.250	35	37	72
Periurbano-Rural	Menores de 30 años	2.765	2.513	5.278	4	4	8
	De 30 a 45 años	2.124	2.148	4.272	3	3	6
	De 46 a 55 años	1.702	1.755	3.457	2	3	5
	De 56 a 65 años	1.577	1.616	3.193	2	2	4
	Mayores de 65 años	2.032	2.577	4.609	3	4	7
	Total	10.200	10.609	20.809	13	16	30
Sur	Menores de 30 años	7.565	7.389	14.954	11	11	22
	De 30 a 45 años	8.002	7.772	15.774	11	11	22
	De 46 a 55 años	3.951	4.238	8.189	6	6	12
	De 56 a 65 años	3.531	3.914	7.445	5	6	11
	Mayores de 65 años	4.508	6.280	10.788	6	9	15
	Total	27.557	29.593	57.150	39	42	82
Resumen general	Menores de 30 años	35.362	34.104	69.466	51	49	100
	De 30 a 45 años	34.573	34.175	68.748	48	48	96
	De 46 a 55 años	19.963	22.139	42.102	28	32	60
	De 56 a 65 años	18.895	21.705	40.600	27	31	58
	Mayores de 65 años	24.313	35.385	59.698	35	51	86
	Total	133.106	147.508	280.614	189	211	400

Tabla 2 : Distribución Muestral



ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

A continuación veremos un ejemplo del cuestionario utilizado en el presente estudio:

CUESTIONARIO TARJETA CIUDADANA

INTRODUCCIÓN: Buenos días/tardes. Le llamo del Ayuntamiento de Gijón. Estamos haciendo un estudio sobre la Tarjeta Ciudadana en Gijón. ¿Sería tan amable de responderme a unas preguntas?

Questionnaire form with questions 1-14 and a 'Gracias por su colaboración.' message. Questions cover topics like service usage, problem resolution, frequency of use, and service improvement suggestions.

INFORMACIÓN: La Tarjeta Ciudadana es un documento que identifica a su titular en determinados servicios y premios municipales, como el pago del transporte público. Puede encontrar más información en la página Web http://www.gijon.es/tc/ o en cualquier Oficina de Atención al Ciudadano.



➤ TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Una vez finalizada la administración del cuestionario a los distintos integrantes de la muestra, es necesario abordar una serie de operaciones que tienen como finalidad mejorar la calidad de la información obtenida. Estas operaciones nos permitirán minimizar los errores no aleatorios o no debidos al muestreo.

Primeramente se comprobará que todos cuestionarios están completos y se hará una revisión de las inconsistencias que puedan detectarse en la información recogida. Posteriormente se procederá a la **validación** de las encuestas ya que nos permite detectar y corregir los posibles errores ajenos al muestreo tales como responder a una pregunta filtrada, incoherencia entre preguntas relacionadas, etc.

A continuación se procede a la tabulación de los resultados, se calculan los promedios y se realizan otras medidas estadísticas, y se elaboran los gráficos que se van a presentar en el informe final.

La fase final del estudio es la redacción del **informe de resultados**, que además de aspectos metodológicos recoge los resultados así como las conclusiones obtenidas a partir del análisis de los datos. No existe un modelo universal del informe ya que depende, principalmente, del objetivo del mismo y del público al que va destinado. Aunque sí hay unas pautas básicas para su elaboración entre las que destacarían:

1. El estilo del informe debe estar relacionado con las necesidades de los destinatarios del mismo.
2. Debe usarse un lenguaje claro en los informes de la encuesta.
3. Los diagramas y las tablas empleados en los informes de la encuesta deberán titularse y las unidades de medida citarse con claridad.
4. Deben recogerse los resultados con una ordenación lógica, agrupándolos por áreas de información.



FUNCIONAMIENTO DE LA TARJETA CIUDADANA

La Tarjeta Ciudadana del Ayuntamiento de Gijón es un documento polivalente, útil tanto para identificar a su titular en determinados servicios y trámites municipales como para el pago del transporte público, de la O.R.A y del resto de recibos municipales.

Esta Tarjeta, de **uso exclusivamente personal y no transferible**, sustituye a otros sistemas de identificación anteriormente vigentes, como el carné de bibliotecas o la credencial de abonado a las piscinas municipales. El documento será imprescindible para utilizar cada uno de estos servicios. Pero también permite, si el usuario lo desea, acceder a todos los demás.

Puede ser **solicitada** por cualquier persona física o jurídica usuaria de los servicios municipales, independientemente de que resida en Gijón o no. La Tarjeta Ciudadana será facilitada por el Ayuntamiento de Gijón a quienes la soliciten de forma **totalmente gratuita**, y tampoco tendrá cargo alguno su renovación por caducidad o cambio de servicios.

Hay dos métodos para solicitar la Tarjeta Ciudadana:

- La primera emisión de la Tarjeta Ciudadana puede realizarse a través de la Oficina Virtual, dentro de los Servicios sin acreditación en el apartado Solicitudes, avisos... Cubriendo el **Formulario de Solicitud** y adjuntando del DNI escaneado (en su defecto el NIF, pasaporte o carnet de conducir) en formato PDF y una fotografía actual del solicitante de la Tarjeta en formato JPG.

Recibida la solicitud y la documentación se procederá a la creación de la Tarjeta Ciudadana y recibirá por correo electrónico su número de Tarjeta Ciudadana y su PIN (código personal secreto) temporal que le permitirá acceder a servicios de la Oficina Virtual mientras se emite físicamente la Tarjeta Ciudadana.

- Las solicitudes pueden tramitarse también en cualquiera de las Oficinas de Atención al Ciudadano que se encuentran ubicadas en: Oficina Central de Atención al Ciudadano; Sección de Atención Directa al Ciudadano, Centro Municipal Ateneo de La Calzada, Centro Municipal Integrado El Coto, Centro Municipal Integrado de La Arena, Centro Municipal Integrado de Pumarín y en el Edificio Administrativo Antiguo Hogar.

Una vez solicitada la Tarjeta Ciudadana, esta se podrá recoger en la Oficina de Atención al Ciudadano especificada por el ciudadano, o bien se envía por correo al domicilio si así se ha indicado en el formulario.



Una vez que los ciudadanos tengan en su poder la Tarjeta Ciudadana ya podrán empezar a utilizarla, debido a que dicha Tarjeta estará activada.

Para la realización de trámites municipales que requieran la identificación personal a través de clave, se facilitará a cada usuario un Número de Identificación Personal (**NIP**) en el momento de entrega o recogida de la Tarjeta. Si desea cambiarlo por otro, lo podrá hacer en cualquiera de las oficinas municipales de Atención al Ciudadano o a través de los Cajeros Ciudadanos.

Será necesario recargar la Tarjeta con dinero para realizar el pago del **Transporte Público** en una veintena de cajeros que el Ayuntamiento pone a su disposición en las Oficinas Municipales de Atención al Ciudadano, en la Antigua Pescadería Municipal, en los Centros Municipales, en las instalaciones deportivas y en aquellos lugares en los que suelen concentrarse un número importante de ciudadanos, como es el caso de los hospitales, Universidad y Centros Comerciales, y para el pago de la **O.R.A** se puede recargar en los parquímetros de la O.R.A. con un máximo de 6 euros. **La Tarjeta no tiene vinculación con ninguna entidad bancaria.**

En el caso de que el titular de la Tarjeta no recuerde el NIP asignado a la misma puede: personarse en una Oficina de Atención al Ciudadano con su Tarjeta para que, una vez acreditada la titularidad de la misma, se la preparen para una nueva asignación de PIN desde la opción preparada en los Cajeros Ciudadanos o solicitar a través de la Oficina Virtual en Internet el envío o comunicación, mediante correo electrónico o mensaje SMS de telefonía móvil, del PIN utilizando un formulario.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, los datos personales recabados para la gestión de la Tarjeta Ciudadana serán incorporados a un fichero automatizado del que es responsable el Ayuntamiento; el Ayuntamiento se obliga a utilizar esos datos exclusivamente para la prestación de los servicios propios de la Tarjeta Ciudadana, y garantiza la adopción de las medidas de seguridad necesarias para velar por su confidencialidad. Todos los usuarios de la Tarjeta Ciudadana podrán ejercer, sin coste alguno, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre sus datos, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, mediante solicitud escrita dirigida al Ayuntamiento de Gijón y acompañada de copia de su documento de identidad y, en su caso, de los documentos acreditativos que procedan.



SERVICIOS TARJETA CIUDADANA

➤ SERVICIOS

La Tarjeta Ciudadana permite a su titular hacer uso, a su voluntad, de los siguientes servicios y prestaciones:

- Pago del transporte municipal de autobuses
- Pago de la O.R.A
- Bibliotecas municipales, para consulta y préstamo de libros
- Acceso gratuito a los aseos públicos
- Acceso gratuito a las bicicletas instaladas dentro del sistema Gijón - Bici
- Acceso, mediante abono, a las piscinas municipales
- Acceso a Cimadevilla en horario nocturno con el vehículo propio
- Acreditación de la identidad en la Oficina Virtual y en los Cajeros Ciudadanos
- Entrada al Acuario
- Gestión de bonos de deportes y abonos de transporte

➤ PAGO DEL TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL

La Tarjeta Ciudadana sustituye a los títulos de cancelación, los bonos. Este sistema permite que carguemos dinero en nuestra Tarjeta, descontando el precio del billete cada vez que nos montemos en el autobús. Esto supone que podremos cargar dinero según nuestra disponibilidad y no tendremos una limitación de 10 viajes que existía con anterioridad. Otra ventaja considerable es la rapidez en la circulación de los autobuses, puesto que la operación de pago apenas dura un segundo, lo que permitirá mejorar la calidad del servicio.

Para el **pago del transporte público**, los ciudadanos pueden recargar la Tarjeta Ciudadana tanto en Cajeros Ciudadanos como en los Transportes, lo que supone más de una veintena de puntos de recarga que el Ayuntamiento pone a disposición de los ciudadanos. Estos puntos se sitúan en la Antigua Pescadería Municipal y en los Centros Municipales Integrados de La Calzada, El Llano, Gijón-Sur, La Arena, El Coto y el Edificio Administrativo Antiguo Hogar, así como en instalaciones deportivas y en aquellos lugares en los que suelen concentrarse un número importante de ciudadanos. Existe una nueva modalidad de pago del transporte urbano a disposición de los usuarios del autobús mediante abonos, que les permite viajar de forma ilimitada en autobús por un periodo de un mes, un semestre o un año.



➤ **PAGO DE LA O.R.A**

Mediante la Tarjeta Ciudadana podemos pagar la O.R.A en los parquímetros habilitados a tal efecto, utilizando la banda magnética integrada en la Tarjeta. Para ello, debemos haber recargado previamente la Tarjeta Ciudadana en estos mismos parquímetros, hasta un importe máximo de 6€.

➤ **BIBLIOTECAS MUNICIPALES, PARA CONSULTA Y PRÉSTAMO DE LIBROS**

La Tarjeta Ciudadana sustituye al anterior carné de bibliotecas municipales. Con la Tarjeta podemos identificarnos en bibliotecas, realizar consultas y prestamos de libros. También sirve para el acceso a las mediatecas municipales.

La Tarjeta Ciudadana es asimismo válida para su utilización en la Biblioteca Pública Jovellanos.

➤ **ACCESO GRATUITO A LOS ASEOS PÚBLICOS**

Gracias a la Tarjeta Ciudadana, los ciudadanos de Gijón tendrán **acceso gratuito** a los aseos públicos que se encuentran repartidos por Gijón. Aquellas personas que no dispongan de la Tarjeta tendrán que pagar 30 céntimos para poder utilizar dichos aseos.

➤ **ACCESO GRATUITO A LAS BICICLETAS DEL SISTEMA GIJÓN-BICI**

El **Sistema Gijón-Bici** consiste en la instalación de distintos puntos con bicicletas a lo largo de toda la ciudad que el ciudadano podrá utilizar para moverse libremente por todo Gijón.

El ciudadano pasará la banda magnética de la Tarjeta Ciudadana por la máquina expendedora, a continuación introducirá el "PIN" y siguiendo las instrucciones obtendrá por un plazo máximo de 2 horas una bicicleta; una vez acabado su recorrido podrá dejarla en cualquiera de los puntos que estarán habilitados a tal efecto.

Desde otoño de 2004 el número de "estaciones" disponibles es de 8 con un número total 64 de bicicletas.

➤ **ENTRADA AL ACUARIO**

Con la Tarjeta Ciudadana se disponen de ofertas para grupos y descuentos en la entrada al Acuario de Gijón para niños y adultos. Se pueden consultar las tarifas en Horarios y Tarifas de la Web del Acuario.



➤ **ABONO A LAS PISCINAS**

La Tarjeta Ciudadana sustituye a los antiguos carnets de acceso a estas instalaciones.

Para las piscinas municipales, los ciudadanos pueden acceder a las instalaciones mediante el pago de la tarifa establecida, adquiriendo un bono de 15 usos, o a través del servicio de abonados; utilizando para ello la Tarjeta Ciudadana, pagando la cuota de inscripción y el abono mensual, individual o familiar.

➤ **INSCRIPCIONES Y RENOVACIONES DE CURSOS**

Para poder inscribirse en los cursos y talleres que imparte la Universidad Popular así como para inscribirse y renovar cursos del Patronato Deportivo Municipal es necesaria la identificación mediante la Tarjeta Ciudadana.

Las matriculas podrán formalizarse personándose en las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento, en la Red de Cajeros Ciudadanos o a través de Internet en la web municipal www.gijón.es.

➤ **BONOS PARA INSTALACIONES DEPORTIVAS**

El **Abono Deporte** sustituye a los tradicionales bonos para usos deportivos que se cargaban en la Tarjeta Ciudadana, por lo que es imprescindible estar en posesión de ella para poder beneficiarse de los descuentos que este sistema ofrece.

Con este nuevo sistema el ciudadano puede cargar en su Tarjeta Ciudadana un mínimo de 50 euros, los cuales podrá gastar indistintamente en cualquiera de los deportes que se ofertan (padel, tenis, squash, piscina, gimnasio, rocódromo, etc.). Según se vaya utilizando la Tarjeta para los distintos conceptos se irá descontando el precio que cueste cada uso.

➤ **ACCESO NOCTURNO A CIMADEVILLA EN VEHÍCULO PROPIO**

Bolardos, cámaras y sistemas de intercomunicación permiten cerrar y abrir las barreras y controlar que nadie trate de entrar sin autorización aprovechando el paso de otro coche que sí la tiene. La Tarjeta Ciudadana **identifica al usuario y hace bajar los bolardos retráctiles** durante unos tres segundos dejando el paso franco al coche con autorización.



➤ OFICINA VIRTUAL

En la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Gijón se ofrecen servicios que requieren la acreditación fiable de la identidad de la persona solicitante. Para ello se ha establecido un mecanismo de identificación segura de los usuarios que parte de un registro previo de los mismos para la expedición de su **Tarjeta Ciudadana**.

Las personas físicas y jurídicas que reúnan los siguientes requisitos y sean titulares de la Tarjeta Ciudadana podrán acceder a los servicios de la Oficina Virtual:

Para **personas físicas**: ser mayor de edad, disponer de una cuenta de correo electrónico y aceptar las normas y condiciones para el acceso y utilización de los servicios ofrecidos en la Oficina Virtual del portal web del Ayuntamiento de Gijón.

Para **personas jurídicas**: disponer de una cuenta de correo electrónico y aceptar las normas y condiciones para el acceso y utilización de los servicios ofrecidos en la Oficina Virtual del portal web del Ayuntamiento de Gijón.

En la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Gijón se ofrecen dos bloques diferenciados de servicios:

- Los que requieren una **acreditación** de la identidad del solicitante mediante la Tarjeta Ciudadana que expide este mismo Ayuntamiento
- Los que **no** requieren acreditación de la identidad del solicitante aún cuando se exige la identificación del mismo.

Los servicios ofrecidos desde de la Oficina Virtual con acreditación fiable de la identidad mediante Tarjeta Ciudadana, NIP y clave de operaciones son:

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| • PADRÓN DE HABITANTES | • TRÁFICO |
| • REGISTROS MUNICIPALES | • URBANISMO |
| • TRIBUTOS MUNICIPALES | • OBRAS PÚBLICAS |
| • SERVICIOS PERSONALES | • CONSERVACIÓN VIARIA |
| • AGUA Y SANEAMIENTO | • ALUMBRADO PÚBLICO |
| • EMPLEO PÚBLICO | • SOLICITUDES GENÉRICAS |



➤ OTROS

Si bien la Tarjeta Ciudadana incorpora servicios para todos los ciudadanos que la soliciten, esporádicamente también es emitida para los participantes en determinados eventos desarrollados en Gijón:

- ❖ Festival Internacional de Cine de Gijón. A los miembros del jurado e invitados que no la tuviesen se les proporcionaba.
- ❖ Encuentros Internacionales de Juventud de Cabueñes. A los jóvenes y ponentes de talleres, cursos, actividades y debates se les emite la Tarjeta si no la tuvieran.
- ❖ Durante las jornadas TECNIMAP 2007 se reunieron en Gijón representantes de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones de las distintas Administraciones Públicas. Durante los cuatro días que duró el evento, se proporcionaron numerosas Tarjetas Ciudadanas a todos los participantes de las mesas redondas y talleres de debate.

Por otro lado hay que referirse al uso de la Tarjeta Ciudadana por los Empleados Municipales que la emplean para el control horario y para el acceso a los centros de trabajo.

ANÁLISIS DAFO

El análisis DAFO se basa en dos pilares básicos: el análisis interno y el análisis externo.

Para nuestro estudio referente a la Tarjeta Ciudadana se puede elaborar una **matriz DAFO** como la que sigue:

ANÁLISIS DAFO

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
ANÁLISIS INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> Fallos puntuales de la banda magnética Deterioro del plástico Mayor publicidad de servicios ofrecidos 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad para incorporar más servicios Confianza / seguridad de los ciudadanos Diversidad de servicios Ventajas económicas
ANÁLISIS EXTERNO	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> Demanda de nuevos servicios Cambios en el entorno Cambio en la opinión de los ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de las nuevas tecnologías Capacidad de adaptación al entorno Debilitamiento de competidores

Tabla 3 : Análisis DAFO



PLAN DE MEJORA

Desde la implantación de la Tarjeta Ciudadana en 2002, enmarcada dentro del *Plan "Gijón @cerca"*, se han ido sucediendo mejoras en la misma, si bien el simple hecho de su implantación ya implica una **mejora en la prestación de los servicios municipales**. Así, el uso de los mismos se hace más cómodo, ágil y sencillo.

Esta implantación fue, más que un problema técnico (la tecnología utilizada está suficientemente probada y no entraña dificultades), un problema que radica en la organización del proyecto, concretamente en la coordinación de los distintos servicios, departamentos, organismos y empresas. No obstante, con la colaboración de todos se llevó a cabo este proyecto imprescindible en nuestros días.

Dentro de las mejoras efectuadas se pueden señalar:

- **Simplificación** en el número de tarjetas disponibles, ya que la actual Tarjeta Ciudadana venía a sustituir las anteriormente vigentes, como el carnet de bibliotecas, la credencial de abonado a las piscinas municipales e instalaciones deportivas, transporte o la de servicios sociales. Esto permite facilitar al ciudadano un modelo más sencillo de relacionarse con la Administración.
- Se trata de una Tarjeta sin contacto, aprovechando así las **nuevas tecnologías** de la información en las que el Ayuntamiento de Gijón está muy implicado.
- Incorporación paulatina de **nuevos servicios** adecuándose a las necesidades de los ciudadanos, como fue la acreditación de identidad en la Oficina Virtual y el acceso a *Gijón – Bici* en 2004, los descuentos en la entrada al Acuario en 2006, los abonos para el pago del transporte público urbano, los abonos a las piscinas y los bonos para las instalaciones deportivas.
- Es una Tarjeta que **no caduca** puesto que su vigencia se entiende renovada, aunque en su parte frontal aparezca una fecha de caducidad. Con ello se evita realizar trámites y gastos innecesarios.
- Puede ser solicitada por cualquier ciudadano, de forma que para beneficiarse de los servicios que ofrece no es necesario estar empadronado en Gijón.

Con todas estas mejoras y las que puedan surgir, dada su versatilidad frente a los cambios, la Tarjeta Ciudadana se consolida como un mecanismo básico en las relaciones de los ciudadanos con los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento de Gijón.

CONCLUSIÓN

El objetivo principal de este estudio es el de determinar la opinión que tienen los gijoneses sobre la Tarjeta Ciudadana, de forma que podamos valorar su grado de conocimiento y utilidad así como también la posibilidad de introducir algún aspecto que mejorase su funcionamiento.

De las encuestas telefónicas realizadas de forma proporcional y aleatoria entre la población de Gijón se desprende que el **92% la conocen** y que casi el **70% la utilizan**. Su uso es, principalmente, para el **pago del autobús** y con una frecuencia de **varias veces a la semana**. Además el **60%** opina que **no** es necesario **mejorar ningún aspecto** y que su funcionamiento no plantea problemas. Finalmente, el **90%** cree que la utilidad de la Tarjeta es **buena o muy buena**.

Por tanto, la Tarjeta Ciudadana se ha consolidado como una herramienta de acceso a los múltiples servicios que ofrece el Ayuntamiento de Gijón siendo valorada muy positivamente por los ciudadanos dada su gran utilidad. Es importante señalar que su implantación se debió, en gran parte, a la confianza depositada en las **nuevas tecnologías** desarrolladas por el propio Ayuntamiento, como la red de cajeros, el sistema Gijón-Bici, la oficina virtual, etc.



BIBLIOGRAFÍA

- Estudios de Percepción sobre la Tarjeta Ciudadana 2004-2008.
- Gijón @cerca, en <http://www.gijon.es>
- Transporte municipal de autobuses, EMTUSA, en <http://www.gijon.es/emtusa>
- Acuario de Gijón, en <http://www.acuariodegijon.com>
- “El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación” (3ª edición), García Ferrando, M.; Ibáñez, J; Alvira, F. Editorial Alianza. Madrid, 2003
- “Metodología y técnicas de investigación social”. Corbetta, Piergiorgio. McGraw-Hill. Madrid 2003.
- “Cómo medir la satisfacción del cliente”. Hayes, Bob E. Ediciones Gestión 2000.



RESUMEN EJECUTIVO 2009

