

# MEMORIA DEL SERVICIO 1º SEMESTRE

Julio – Diciembre 2023



inurba  
mobility



# MEMORIA DEL SERVICIO 1º SEMESTRE



*Julio – Diciembre 2023*

Esta memoria recoge las características del servicio público de bicicleta compartida de la ciudad de Gijón “Gijón bici”, iniciado el 01 de Julio de 2023 y gestionado por INURBA Mobility, como así también, los principales indicadores y su evolución en los primeros 6 meses del servicio.

“Gijón bici” ha sido financiado por la Unión Europea dentro de los fondos Next Generation, en el marco del **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia** (PRTR) del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana.

Se analiza la evolución de viajes, número de abonados y datos de explotación.

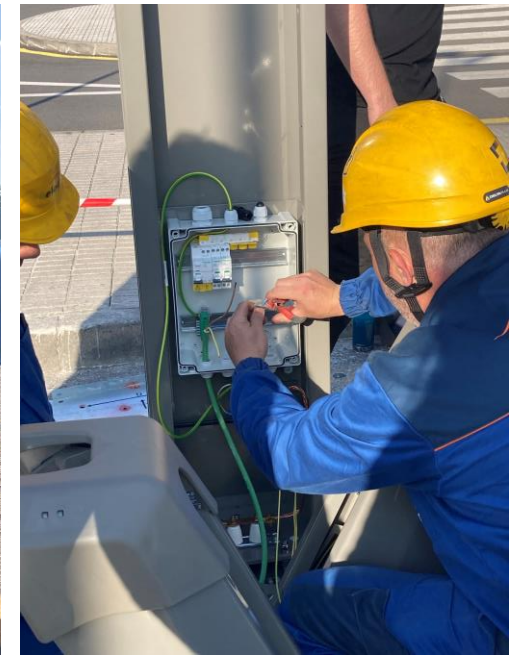
Se detallan las lecciones aprendidas, y propuestas para los siguientes meses.

## ÍNDICE

1. La Bicicleta
2. La Estación
3. Planificación del servicio
4. Tarifas
5. Estadísticas Julio- diciembre 2023
  - Abonos
  - Usuarios
  - Viajes
  - Distancia media por viaje
  - Duración media por viaje
  - Promedio viajes bicicleta/ día
  - Promedio viajes por hora y duración media viajes por día
  - Edad de usuarios
  - Índice de satisfacción
  - Ranking estaciones más utilizadas
6. Atención al cliente
7. Conclusiones :
  - Aspectos positivos
  - Deficiencias detectadas
  - Mejoras propuestas



## ESTACIÓN CON CARGA



Las estaciones Fifteen son modulares, de fácil y rápida instalación, requiriendo la obra civil mínima. Esta característica permite que el sistema sea flexible, posibilitando el montaje y desmontaje de las estaciones.

### Estaciones con acometida eléctrica:

Cuando una bicicleta se estaciona en esta estación, la recarga de su batería se lleva a cabo a través del propio anclaje. El tótem funciona como un gabinete que, además de señalar y proporcionar información al usuario, alberga en su interior las protecciones eléctricas necesarias.

# LA ESTACIÓN

## ESTACIÓN SIN CARGA

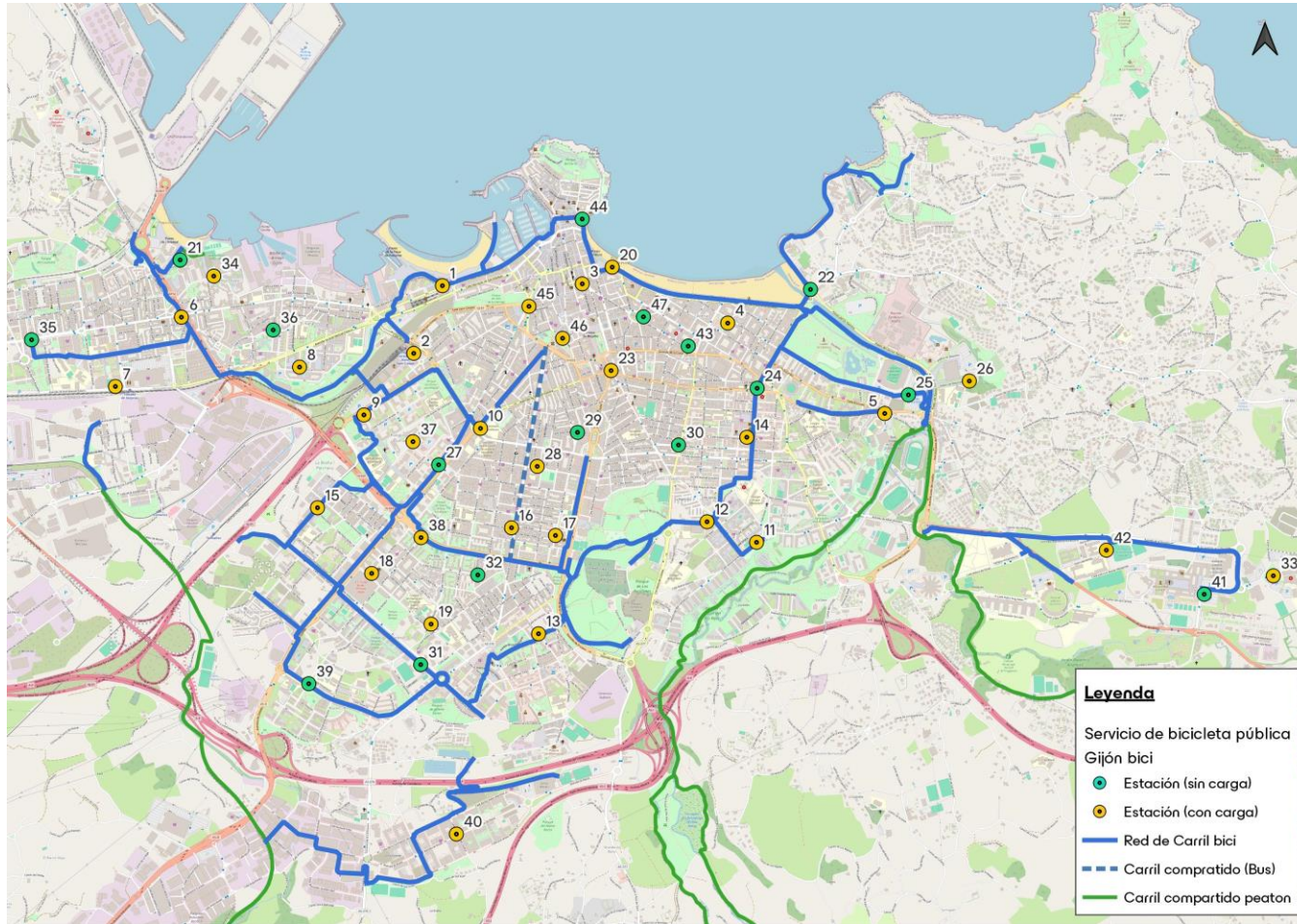


### Estaciones sin acometida eléctrica:

Están equipadas de las mismas plataformas y anclajes que las estaciones con acometida, pero los anclajes de estas no disponen de cargador. Si en un futuro se requiere conectarlas a la red eléctrica, sólo se requerirá añadir cargadores en los anclajes y cablear las plataformas.

Además, se ha optado por diferenciarlas mediante un tótem independiente que simula una parada de autobús. De esta manera, la estación se integra armoniosamente en el entorno urbano, mejorando su estética como servicio público de transporte.

# PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO



El servicio está compuesto por **47 estaciones**, 31 de ellas de carga, distribuida en los diversos sitios de interés de la ciudad, acompañando la infraestructura ciclista, promoviendo de esta forma la seguridad vial en Gijón.

ID	NOMBRE	TIPO
1	Playa de poniente	CON CARGA
2	Estación Sanz Crespo	CON CARGA
3	Plaza del Parchís	CON CARGA
4	Parque Fábrica de Gas	CON CARGA
5	Las Mestas	CON CARGA
6	Cuatro Caminos	CON CARGA
7	Estación La Calzada	CON CARGA
8	Plaza Ciudad de la Habana	CON CARGA
9	Av Portugal	CON CARGA
10	Plaza de los Institutos	CON CARGA
11	Gloria Fuertes	CON CARGA
12	Juan Botas	CON CARGA
13	Carretera del Obispo	CON CARGA
14	CMI El Coto	CON CARGA
15	Sierra del Suevo	CON CARGA
16	Valencia	CON CARGA
17	CMI El Llano	CON CARGA
18	CMI Gijón Sur	CON CARGA
19	Murillo	CON CARGA
20	La Escalerona	CON CARGA
23	Hermanos Felgueroso	CON CARGA
26	Palacio de los Deportes	CON CARGA
28	Parque La Serena	CON CARGA
33	Hospital de Cabueñes	CON CARGA
34	Santa Olaya	CON CARGA
37	Puerto de Somiedo	CON CARGA
38	Álava	CON CARGA
40	Nuevo Rocés	CON CARGA
42	Pecuaría	CON CARGA
45	Plaza del Humedal	CON CARGA
46	Plaza de Europa	CON CARGA

ID	NOMBRE	TIPO
20	La Escalerona	SIN CARGA
21	Playa del Arbeyal	SIN CARGA
22	Playa de San Lorenzo	SIN CARGA
24	CODEMA	SIN CARGA
25	El Molinón	SIN CARGA
27	Av Constitución	SIN CARGA
29	Los Fresnos	SIN CARGA
30	Feijoó	SIN CARGA
31	Velázquez	SIN CARGA
32	Guipúzcoa	SIN CARGA
35	CRISTASA	SIN CARGA
36	Parque Fábrica de Loza	SIN CARGA
39	Av Salvador Allende	SIN CARGA
43	Luciano Castañón	SIN CARGA
44	Plaza Mayor	SIN CARGA
47	La Plazuela	SIN CARGA



Las tarifas determinadas y aprobadas por el Ayuntamiento de Gijón/ Xixón (BOPA 28/06/2023) se dividen en 4 tipos:

- **Abono anual**
- **Abono mensual**
- **Abono social**
- **Abono ocasional**

La tarificación se estableció desde la concepción de Gijón Bici como un **complemento al transporte público** ya existente en la ciudad de Gijón.

Con este propósito, se diseñó un sistema de costos bajos para los usuarios suscritos, así como su integración con la Tarjeta Ciudadana, ampliamente utilizada por los residentes de Gijón.



**Utiliza tu Tarjeta Ciudadana**  
Con tu pase, desbloquea la bicicleta de la estación:

- 1 Asociado tu tarjeta ciudadana en la aplicación
- 2 Presiona el freno izquierdo para activar el lector de tarjetas
- 3 A continuación, coloca tu tarjeta en el logotipo en el manillar de la bicicleta
- 4 La bici emite un sonido: Está desbloqueada.

## Uso ocasional

Desbloqueo por 1€ y tarifa por intervalo de uso:

- De 0min a 30min: 0,50€
- De 31min a 60min: 0,90€
- De 61min a 90min: 1,20€
- De 91min a 120min: 1,50€
- Después de 120 minutos, cada 30 minutos: 2,00€



## Abonado ordinario mensual 10€

Tarifa por intervalo de uso:

- De 0min a 30min: 0,10€
- De 31min a 60min: 0,50€
- De 61min a 90min: 1,20€
- De 91min a 120min: 1,50€
- Después de 120 minutos, cada 30 minutos: 2,00€

## Abonado ordinario anual 40€

Tarifa por intervalo de uso:

- De 0min a 30min: 0,10€
- De 31min a 60min: 0,50€
- De 61min a 90min: 1,20€
- De 91min a 120min: 1,50€
- Después de 120 minutos, cada 30 minutos: 2,00€



## Abonado social anual 20€

Tarifa por intervalo de uso:

- De 0min a 30min: 0,00€
- De 31min a 60min: 0,25€
- De 61min a 90min: 0,60€
- De 91min a 120min: 1,50€
- Después de 120 minutos, cada 30 minutos: 2,00€



## Número de usuarios activos (que han utilizado el servicio al menos 1 vez)

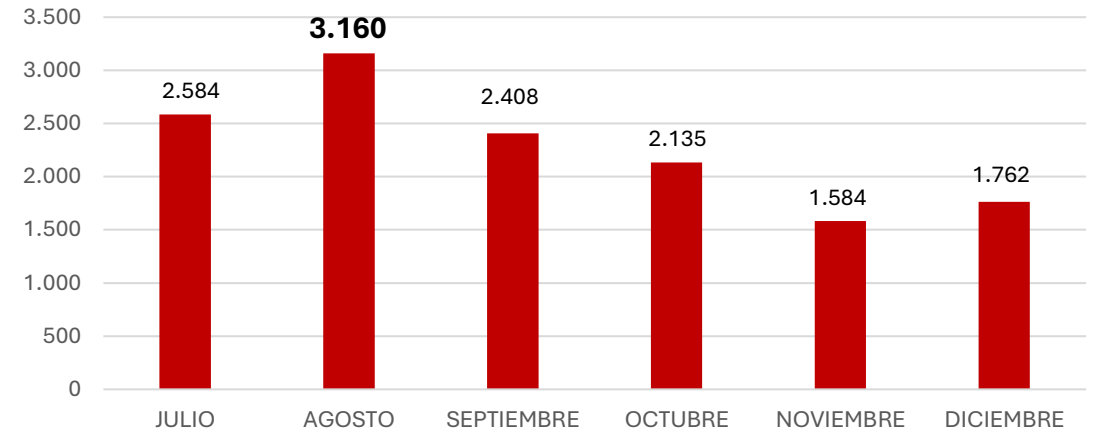
<b>N.º USUARIOS REGISTRADOS (desde 01/07/2023)</b>	<b>22.775</b>
<b>Abonados activos (hasta 31/12 /2023)</b>	<b>1.066</b>

Los usuarios registrados desde el 01/07/2023 (inicio del servicio), son todas aquellas personas que han creado una cuenta en Gijón bici, aunque no hayan utilizado ni una vez el servicio.

(Fuente: Omega control- Fifteen)

En cambio, en la gráfica, se reflejan los **usuarios activos**, registrados cada mes.

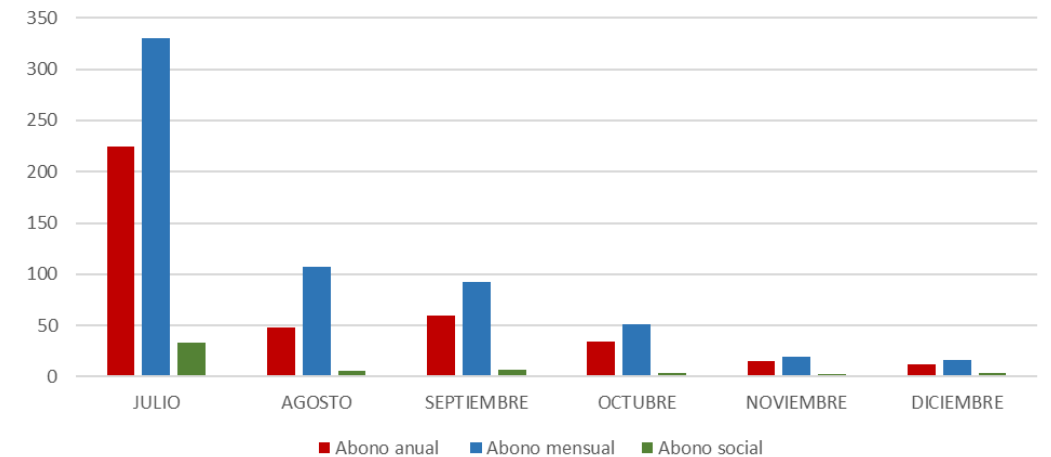
(Fuente: Analytics – Fifteen)



Fuente: Fifteen Analytics

## Abonados según tipología

	Abono anual	Abono mensual	Abono social	TOTAL
<b>JULIO</b>	225	330	33	588
<b>AGOSTO</b>	48	107	6	161
<b>SEPTIEMBRE</b>	60	92	7	159
<b>OCTUBRE</b>	34	51	4	89
<b>NOVIEMBRE</b>	15	19	3	37
<b>DICIEMBRE</b>	12	16	4	32
<b>TOTAL</b>	<b>394</b>	<b>615</b>	<b>57</b>	<b>1066</b>

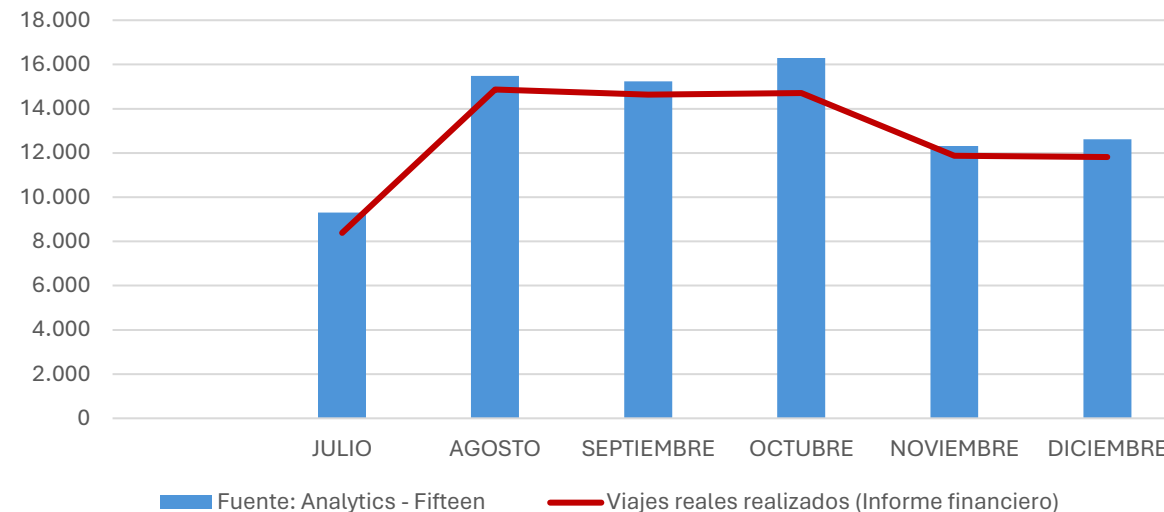


## Número de usos (Viajes) – según fuente

N.º DE USOS (VIAJES)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<i>Fuente: Analytics - Fifteen</i>	9.304	15.485	15.245	16.288	12.322	12.625
<i>Viajes reales realizados (Informe financiero)</i>	8.380	14.868	14.639	14.705	11.870	11.822

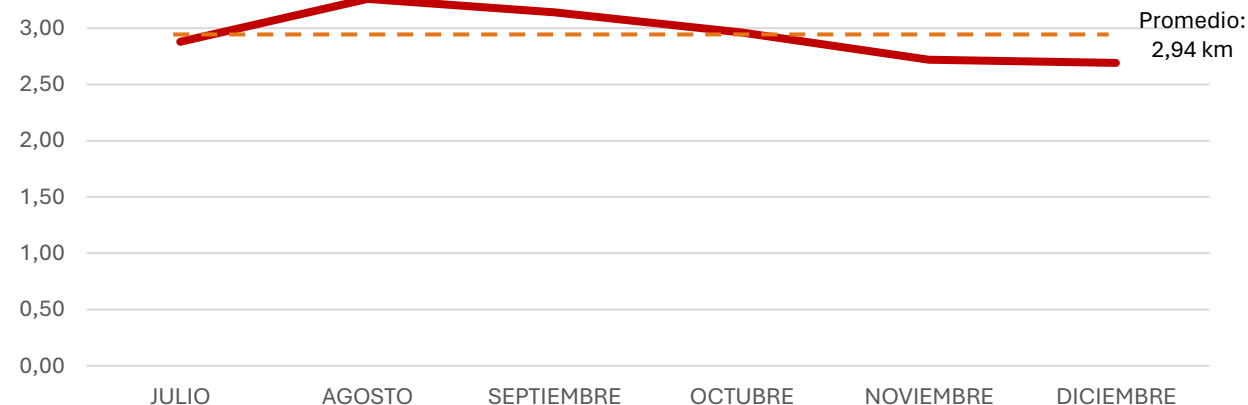
Desde la funcionalidad **Analytics – Fifteen**, se proporcionan los viajes de más de 60 segundos, descartando los viajes fallidos, incidencias, etc. Estos serán considerados “viajes reales”.

Una vez filtrados estos datos, se elabora el reporte financiero, donde se eliminan aquellos viajes que por algún motivo debieron reintegrarse (ej. Incidencia con la bicicleta luego de los 60 seg, viajes incorrectamente finalizados, etc).



## Distancia media por viaje (km)

DISTANCIA MEDIA POR VIAJE (KMS)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
<i>Fuente: Analytics - Fifteen</i>	2,88	3,26	3,14	2,96	2,72	2,69	2,94

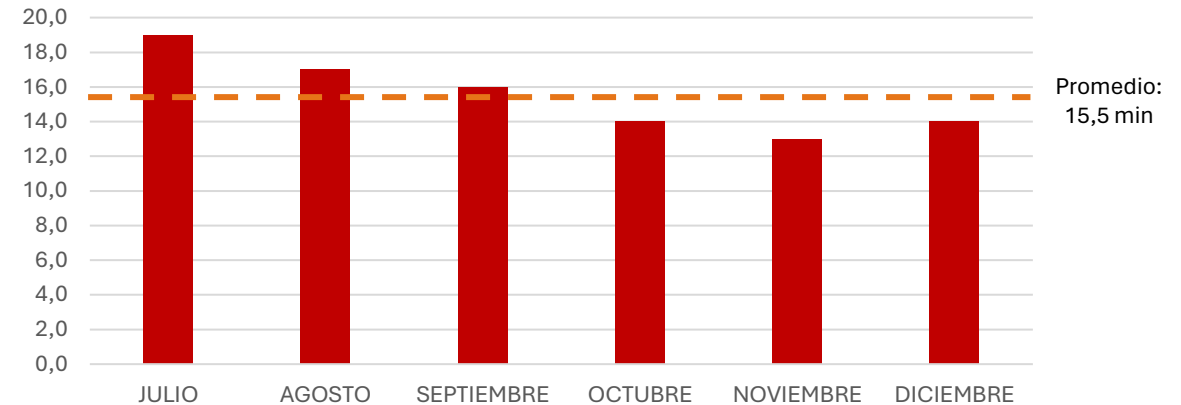


La ciudad de Gijón abarca una superficie de 13,9 km<sup>2</sup> y se caracteriza por una topografía suave. Ante estas condiciones propicias para los desplazamientos en bicicleta, no sorprende que, gracias a la eficiencia de las bicicletas eléctricas, sea factible desplazarse desde las zonas residenciales (periféricas) hasta el área central de la ciudad en aproximadamente 15 minutos (ej. De Nuevo Rocés a La Escalerona 20 min).

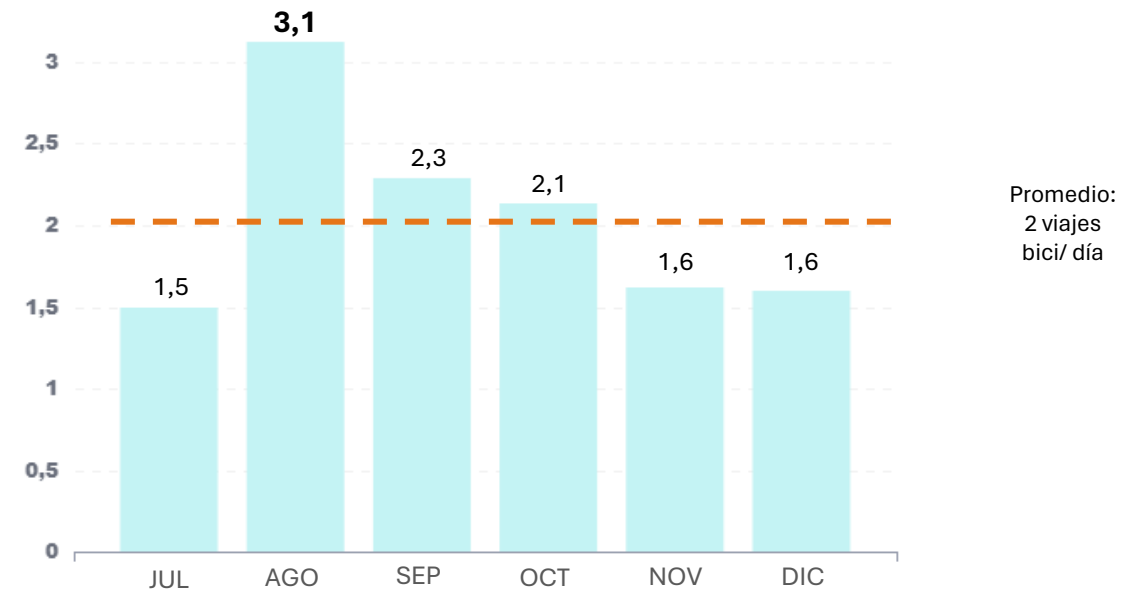
Podemos observar que el promedio de viajes por bicicleta y día es de 2 viajes durante el 1º semestre.

Así mismo, se detecta un significativo aumento en los meses de verano, debido a las óptimas condiciones climáticas que presenta la ciudad, como así también, dado el incremento de turistas, que gracias a la modalidad “uso ocasional”, pueden utilizar el servicio, abonando una tarifa por desbloqueo y posteriormente, una fracción determinada (mayor al abonado) por su uso.

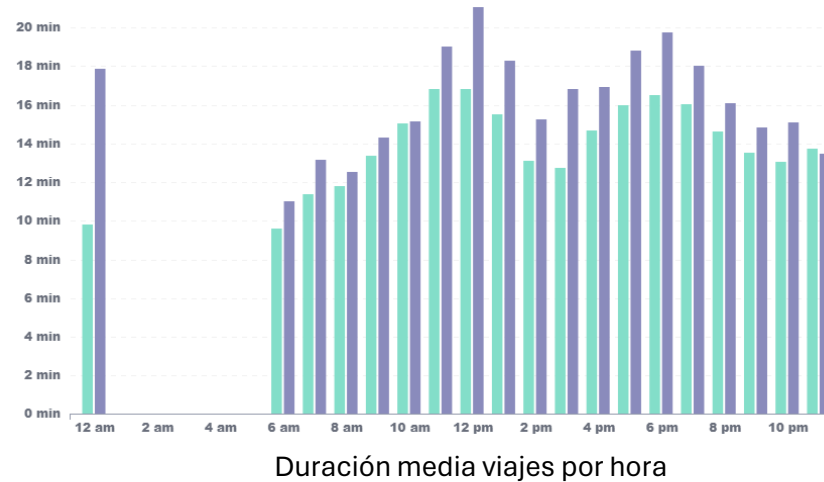
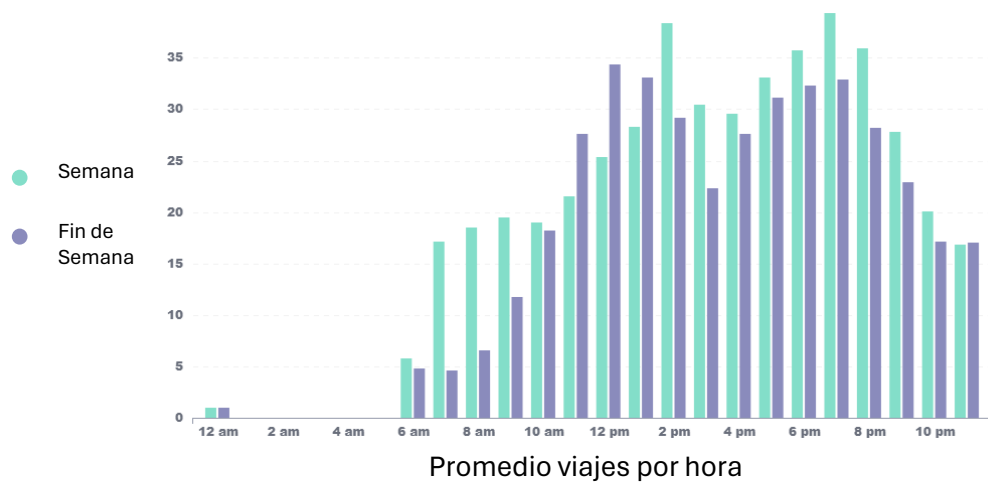
## Duración media por viaje (min)



## Promedio por viajes bicicleta/ día



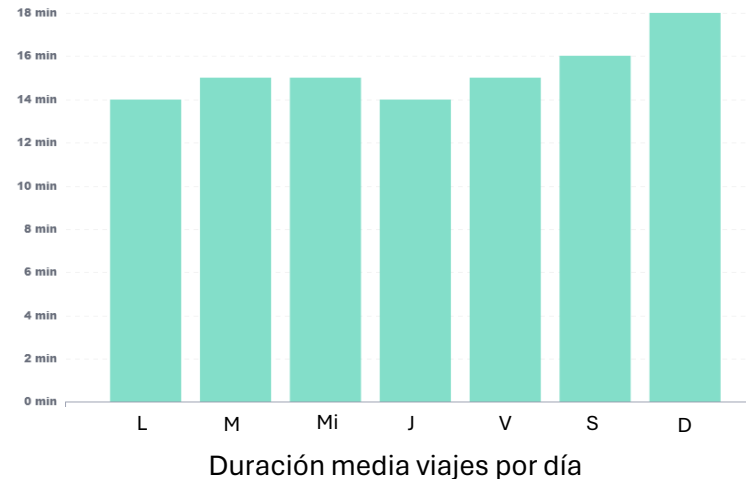
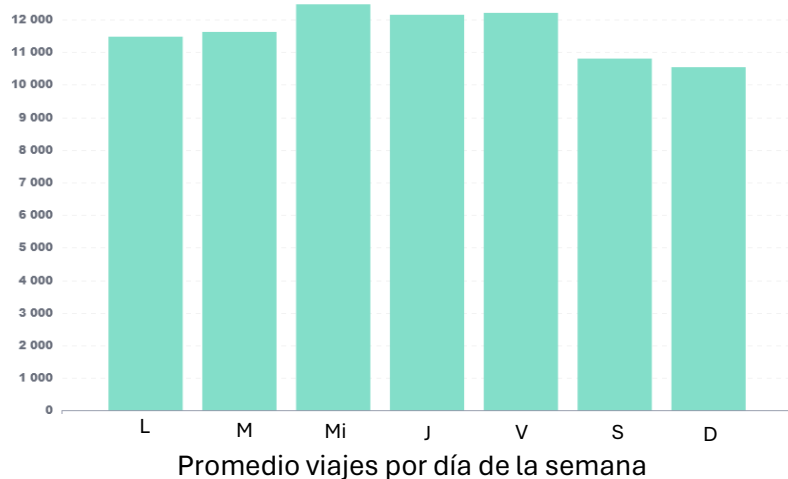
## Promedios viajes por hora y duración media viajes por hora



Podemos observar que, durante los días laborables, a lo largo de la mañana, los viajes se distribuyen de manera equilibrada entre las 7 y las 10 am. Posteriormente detectamos 2 picos de usos, el primero a las 2 pm, coincidente con el horario de salida laboral de muchas instituciones públicas y establecimientos educativos, y un segundo pico entre las 6 y 8 pm, que puede coincidir también con la salida del trabajo, como así también con actividades de ocio al finalizar la jornada.

Respecto a la duración de los viajes, detectamos que, durante la semana, la distribución es equilibrada, sin embargo, el fin de semana, los trayectos realizados son mayores y concentrados entre el medio día y las 6 pm.

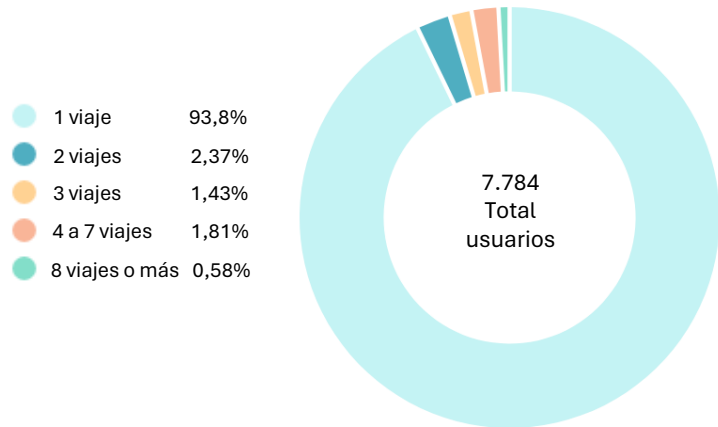
## Promedios viajes por día de la semana y duración media viajes por día



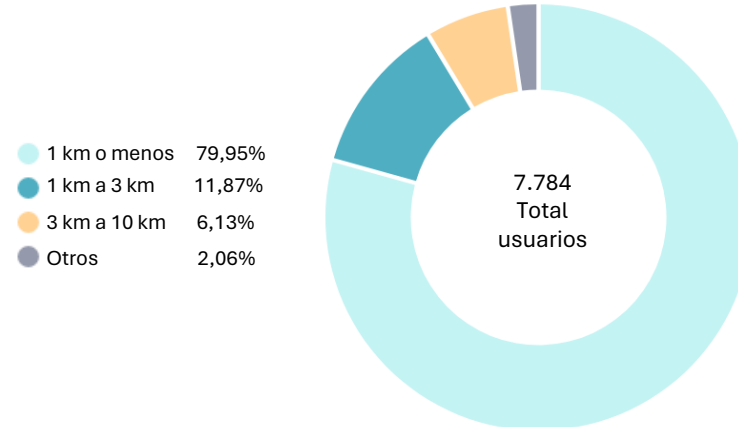
Con respecto al promedio de viajes, podemos observar que desde la mitad hasta el inicio del fin de semana (miércoles, jueves y viernes), se detecta el mayor número de usos.

El fin de semana, se destaca por tener menor número de viajes en promedio, pero cuya duración es mayor, respecto a la semana laboral (posiblemente, vinculado a actividades de ocio)

## Frecuencia de uso (por semana)



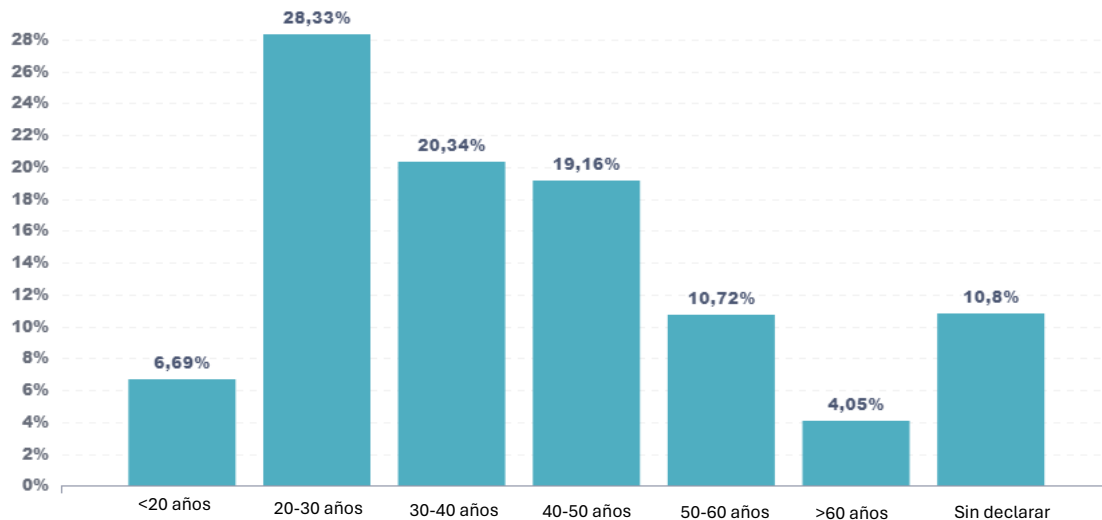
## Distancia recorrida (por semana)



Como observamos anteriormente, la distancia promedio de viaje es de 2,94 km, por lo tanto, resulta lógico que el 91,82% de los viajes, sean de entre 1 y 3 km (7.784 total de usuarios contabilizados- todas las tipologías: anual, mensual, social, pago por uso).

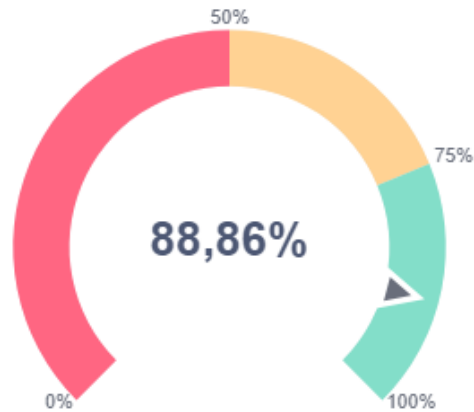
Es importante señalar, que la implementación de un sistema de bicicleta eléctrica no aumenta las distancias recorridas, sino que fomenta el uso de la bicicleta e incorpora nuevos usuarios a este modo de transporte.

## Edad de los usuarios

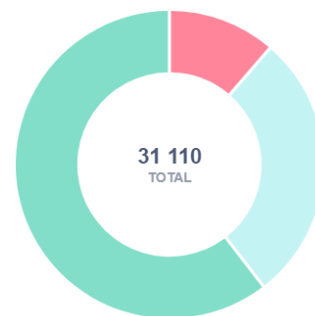
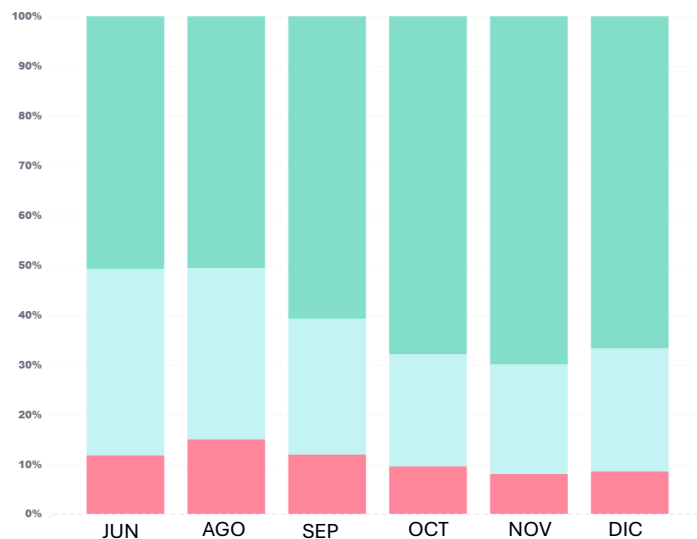


Podemos observar que el aproximadamente el 50% de los usuarios, se distribuyen en la franja etaria de entre 20 y 40 años. Luego un 20 % entre los 40 y 50 años. Podemos decir que el 70% de los usuarios corresponden a población activa.

## Índice de satisfacción – Promedio 1º semestre



## Evolución - índice de satisfacción



Malo	11,1%
Bueno	28,2%
Excelente	60,7%

Desde el inicio del servicio, el cual se distingue por ser completamente eléctrico y de reciente implementación, se enfrentó a diversas incidencias, como los problemas en el retiro de bicicletas de las estaciones. Esto resultó en un índice de satisfacción inicial que no alcanzó las expectativas, con aproximadamente un 50% de valoración excelente, un 38% de valoración buena y un 12% de valoración mala en junio, tendiendo hacia una experiencia menos favorable para agosto. Además, el servicio se lanzó en un momento de fuerte estacionalidad, durante la temporada de verano, lo que se tradujo en un aumento en el uso del sistema.

No obstante, a medida que avanzó el tiempo y se implementaron mejoras tanto en el acceso a la información como en la resolución de los problemas identificados, la experiencia de los usuarios comenzó a mejorar de manera progresiva. Esta mejora alcanzó su punto más alto en diciembre de 2023.

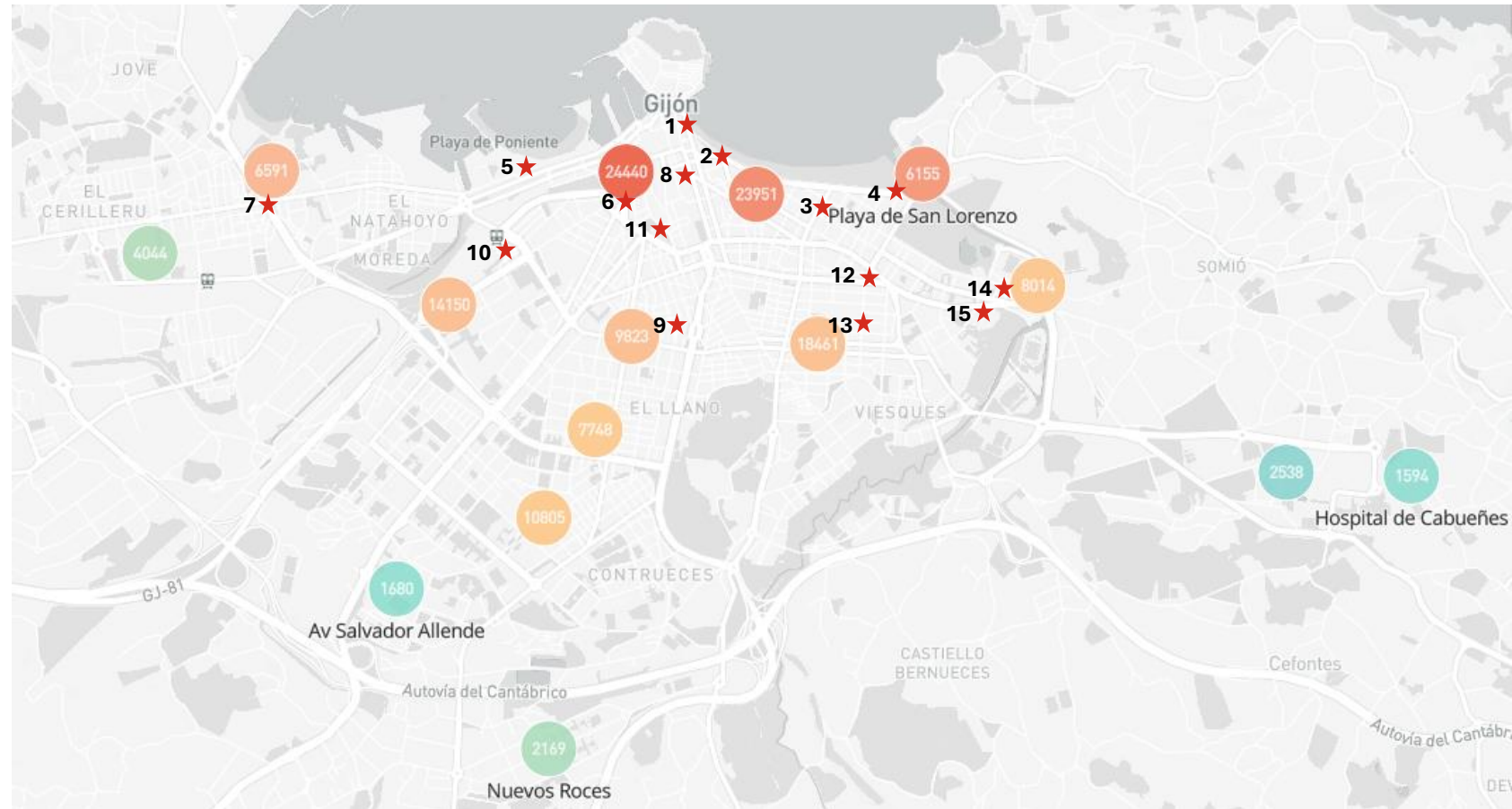
Cabe aclarar, que el índice de satisfacción se elabora a partir de la valoración de los usuarios al finalizar cada trayecto.

## Ranking- Estaciones más utilizadas

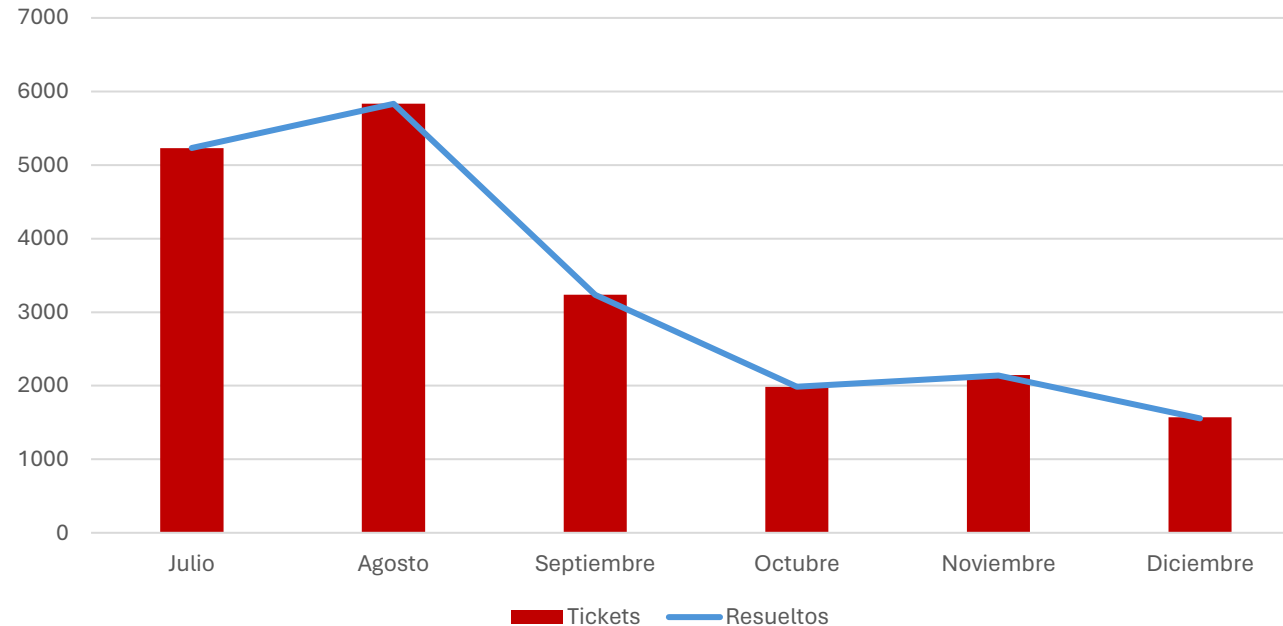
15 estaciones más utilizadas (1º semestre)	
1	Plaza Mayor
2	La Escalerona
3	Parque de la Fábrica de Gas
4	Playa de San Lorenzo
5	Playa de Poniente
6	Plaza del Humedal
7	Cuatro Caminos
8	Plaza del Parchis
9	Los Fresnos
10	Estación Sanz Crespo
11	Plaza de Europa
12	CODEMA
13	CMI El Coto
14	El Molinón
15	Las Mestas

Podemos observar que las estaciones más utilizadas son las ubicadas en área central de Gijón, principalmente en torno al paseo costero, sin embargo, podemos detectar una expansión de la demanda hacia el este de la ciudad (Estadio El Molinón, Las Mestas. CODEMA).

Además, la significativa cantidad de viajes que se detectan en torno a la **estación Sanz Crespo y Plaza del Humedal**, nos indican un incremento de la intermodalidad tren-bicicleta y autobús-bicicleta, respectivamente.



## REPORTE- TICKETS



Mes	Tickets	Resueltos	Abiertos
Julio	5231	5231	0
Agosto	5832	5830	2
Septiembre	3237	3235	2
Octubre	1985	1985	0
Noviembre	2147	2137	10
Diciembre	1572	1556	16

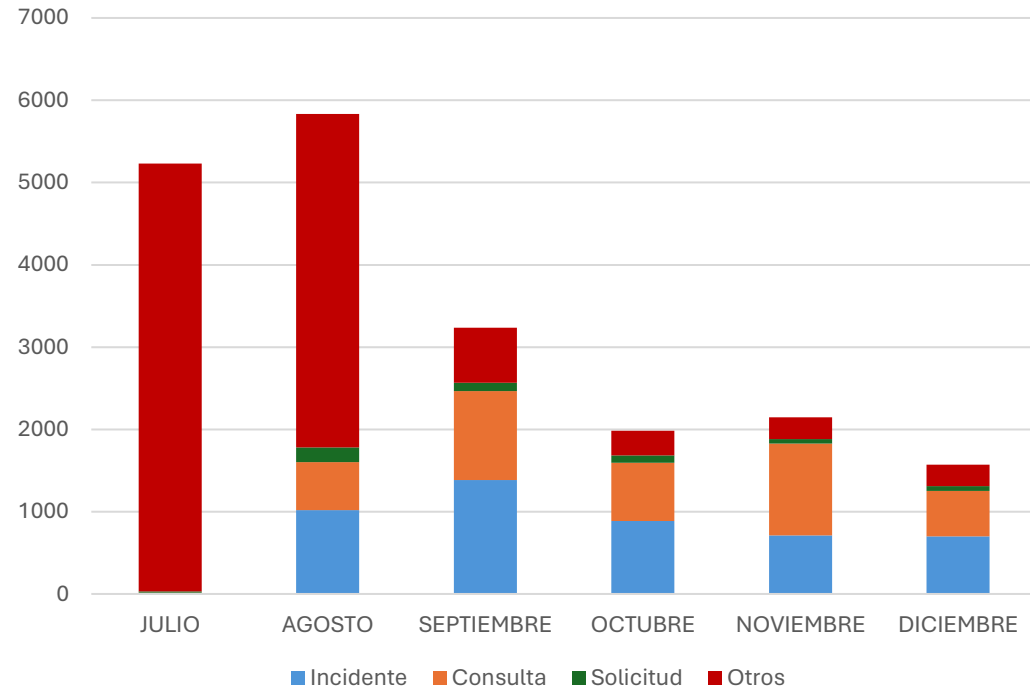
Durante la evolución del semestre, se puede observar una notable reducción en el número de reclamaciones. En los meses de julio y agosto, se identifican dos picos en la generación de tickets, principalmente debido a consultas sobre el nuevo servicio y a incidencias relacionadas con el módulo de bloqueo de la bicicleta. Además, es importante señalar la estacionalidad del servicio, siendo el verano el momento del año donde se hará mayor uso del sistema.

Una vez estabilizada dicha situación, el número de reclamaciones disminuye notablemente.

*Podemos observar que la mayoría de los tickets abiertos en el mes se resuelven y cierran en el mismo, con unos pocos que se finalizan al mes siguiente. Esto dependerá del día del mes en el que se ha registrado el ticket.*

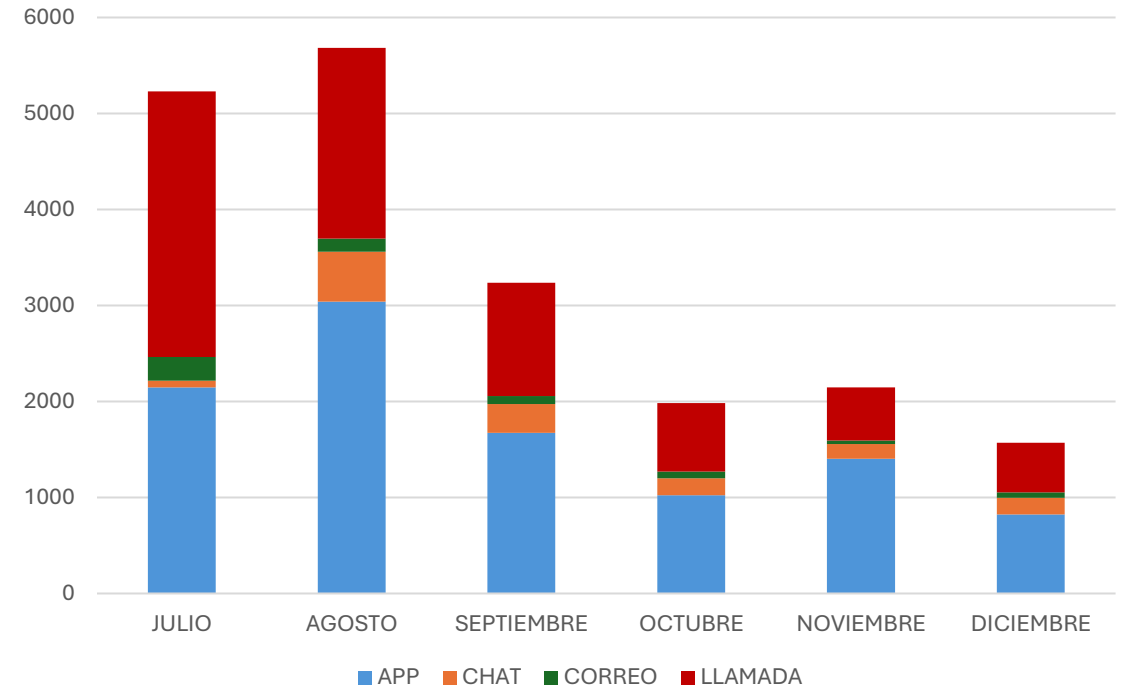


## REPORTE- TICKETS



Detectamos que la mayoría de las consultas son:

- Tarifas y métodos de pagos
- Viajes y cargos registrados
- Vencimientos
- Horarios del servicio
- Utilización del servicio (desbloqueo y bloqueo)
- Modo de uso – “Pausa”



Principalmente los tipos de incidentes/ reclamos refieren:

- Fallos en el módulo de bloqueo
- Fallos en la app
- Problemas al desbloquear / bloquear una bicicleta
- Estación vacía

# CONCLUSIONES

## MOBILIARIO URBANO QUE ARMONIZA CON EL ENTORNO

La clara identificación del servicio público de bicicletas con la marca ciudad promueve su uso, llevando a la ciudadanía a abrazarlo y sentirlo propio.

El mobiliario ciclista (estaciones, bicicletas), en sintonía con otros servicios urbanos e integrado con ellos (tarjeta ciudadana), crea una sensación de armonía y control, transmitiendo el mensaje de que lo público pertenece a todos, y en fundamental velar por su buen funcionamiento.



## PLANIFICACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES

Al implementar un servicio público de bicicletas, resulta fundamental realizar un análisis exhaustivo de la distribución y ubicación de las estaciones. Esto asegurará la accesibilidad para todos los ciudadanos en toda la ciudad, otorgando así al servicio un carácter de transporte público.



# CONCLUSIONES

## EQUILIBRIO EN LA FLOTA – EQUILIBRIO DEL SERVICIO

Durante los primeros 6 meses del servicio, hemos identificado que un aspecto fundamental en la planificación de un sistema público de bicicletas es el dimensionamiento adecuado de la flota.

Hemos observado que cuando un servicio cuenta con menos de 10 bicicletas por estación, cualquier perturbación, como problemas con los módulos de bloqueo, fallos en la carga de las estaciones, o incluso una estacionalidad marcada o condiciones climáticas favorables, pueden afectar considerablemente el correcto funcionamiento del servicio.



## MEJORAS PROPUESTAS

- Tiempo Extra: En caso de llegar a una estación y que la misma esté llena, se brindarán 10 min extra (gratuitos) para que el usuario pueda dirigirse a otra estación con aparcamiento disponible.
- Promoción y concienciación sobre el uso de la bicicleta – Desarrollo de eventos y campañas.
- Relocalización de estaciones, y consulta sobre nuevas estaciones demandadas.

