

¿ECOBICI DEFICIENTE?

#Movilidad

Actualmente hay más bicicletas y cicloestaciones al servicio de los usuarios de Ecobici por su crecimiento en los últimos años; sin embargo, también se dispararon las quejas

POR DAVID MARTÍNEZ

Las quejas en el servicio de Ecobici de la Ciudad de México (CDMX) se dispararon en 2024 en comparación con años anteriores. No obstante, este incremento también va de la mano con el crecimiento de la red y la expansión a nuevas alcaldías donde el sistema no operaba.

Víctor Alvarado, especialista en movilidad y políticas públicas, sostiene que el aumento de más del doble en las quejas en los últimos siete años no tiene relación directa con la calidad del servicio, y que los datos indican que existe una mayor apertura del sistema a escuchar a los usuarios y sus necesidades.

De acuerdo con el portal de Ecobici, este sistema de bicicletas públicas integró a este vehículo como parte de la movilidad en la CDMX. Asimismo, es un modo de transporte dirigido a los capitalinos, así como a los habitantes de los alrededores y a los turistas.

Hoy en día, la red de bicicletas públicas permite a los usuarios registrados tomar una bicicleta de cualquier cicloestación y devolverla en la más cercana a su

destino en trayectos ilimitados de 45 minutos en cualquiera de las seis alcaldías donde opera.

La historia de Ecobici

Ecobici comenzó operaciones en el año 2010, cuando Marcelo Ebrard era jefe de Gobierno de la Ciudad de México, con apenas mil 114 bicicletas y 85 cicloestaciones, principalmente, ubicadas en colonias céntricas de la alcaldía Cuauhtémoc, revelan datos del portal de Ecobici.

Para el término de la administración de Miguel Ángel Mancera, en 2018, el sistema sumaba 480 cicloestaciones y 6 mil 500 bicicletas. Fue en septiembre de 2021, ya en el periodo de Claudia Sheinbaum, cuando el Gobierno de la CDMX publicó en la Gaceta Oficial la licitación pública internacional para la "Renovación y Expansión del Sistema de Transporte Individual en Bicicleta Pública Ecobici".

Con lo anterior, el sistema se abría a la competencia y la empresa Clearchannel tendría que ofrecer mejores condiciones si quería conservar la concesión del sistema que tuvo desde el 2010.

Para diciembre de 2021, se informó que el consorcio compuesto por las empresas 5M2, S.A. de C.V. y BKT Bicipública, S.A. de C.V. ganó el contrato para operar y ampliar por seis años el sistema Ecobici.

Ante esto, se informó que el sistema iba a crecer de 6 mil 500

bicicletas a 9 mil 300, así como de 480 estaciones a 687.

Los datos del portal de Ecobici señalan que dicha cantidad de bicicletas y cicloestaciones fue alcanzada en 2023. En consecuencia, de 2010 a 2023 el sistema ha crecido 483 por ciento.

Y, actualmente, Ecobici ya opera en Álvaro Obregón, Azcapotzalco y Coyoacán, así como en nuevas colonias en las demarcaciones Cuauhtémoc, Miguel Hidalgo y Benito Juárez.

Crecimiento de quejas

A la par del crecimiento del sistema, también las quejas de los usuarios aumentaron 241 por ciento de 2017 a 2024, revelan datos obtenidos a través de la solicitud de informa-

ción 090163024001529 tramitada ante la Plataforma Nacional de Transparencia.

De acuerdo con los datos otorgados por la Secretaría de Movilidad (Semovi), en 2017 se presentaron un total de 2 mil 315 quejas al servicio. Para 2018, los datos revelaron que el sistema recibió un total de 618 quejas a la operación.

Mientras que, en 2019, los usuarios de Ecobici interpusieron



un total de 163 quejas. A su vez, en 2020, año de la pandemia de Covid-19, Ecobici recibió un total de 263 quejas.

En el año 2021, se registraron un total de 258 quejas. Y, en 2022, el sistema de bicicletas públicas recibió 398. Cabe señalar que este fue el último año que Clearchannel operó el sistema.

La información entregada detalla que Clearchannel contaba con un *Call Center* que atendía las quejas de los usuarios. Para 2023, ya con el nuevo consorcio operando Ecobici, el sistema recibió 517 quejas, lo que representa un aumento respecto a los tres años previos.

Hasta septiembre de 2024, Ecobici recibió un total de 7 mil 916 quejas por parte de usuarios, cuatro veces más que en 2017 y más que todos los años anteriores.

Los datos de la solicitud de información indican que de 2022 a 2024 la empresa operadora ha sido el consorcio conformado por 5M2, S.A. de C.V. y BKT Bicipública,

quienes han establecido un Centro de Contacto para atender quejas, Centro de Atención a Personas Usuaris y ha establecido mecanismos en redes sociales.

Asimismo, revela el documento, las quejas han sido realizadas al funcionamiento de la aplicación, de la página web, sobre el actuar de colaboradores, el servicio en general y la obstrucción de la cicloestación.

Más quejas, mayor interacción usuario-Ecobici

El aumento de quejas es un claro ejemplo de la efectividad del nuevo sistema y modelo operación de Ecobici que permite mayor interacción con el usuario y más retroalimentación para el sistema de bicicletas públicas de la capital, detalló en entrevista con *Reporte Índigo*, Víctor Alvarado.

“En el anterior sistema, Ecobici no se abría al diálogo, actualmente, las quejas del usuario se hacen desde un dispositivo móvil o redes sociales”, comentó el es-

pecialista en movilidad y políticas públicas.

Además, explicó que realizar quejas del sistema “es mucho más fácil con el nuevo modelo de operación”, lo que también ha ayudado a mejorar el servicio.

Por último, subrayó Alvarado, que tanto Ecobici como Semovi deben categorizar las quejas que recibe el sistema de bicicletas para dirigir las a las direcciones o secretarías correspondientes para su atención efectiva.

“Se debe identificar cuáles son las denuncias y darles atención a las problemáticas recurrentes para que, justamente, las atienda la institución que corresponde”, puntualizó.

ARTE-MKINIOZ

En el anterior sistema, Ecobici no se abría al diálogo, actualmente, las quejas del usuario se hacen desde un dispositivo móvil o redes sociales”

Victor Alvarado
Especialista en movilidad y políticas públicas

Crecimiento de Ecobici

Año	Bicicletas	Cicloestaciones
2010	1,114	85
2018	6,500	480
2024	9,300	687



Dato

2024

**es el año
con más quejas en la
historia de Ecobici,
con 7 mil 916**

**Entre 2010 y
2023 Ecobici
creció 483
por ciento y,
actualmente,
opera en
Álvaro Obregón,
Azcapotzalco
y Coyoacán,
así como en
nuevas colonias
en las alcaldías
Cuauhtémoc,
Miguel Hidalgo y
Benito Juárez**



