

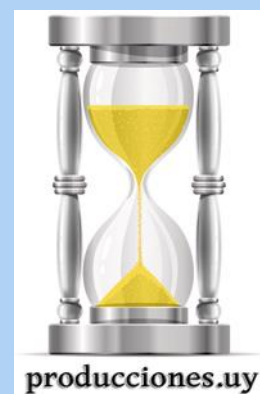


# INFORME N° 13

## ABRIL DE 2015

***(Información recopilada entre el 01/04/2015 y el 30/04/2015)***

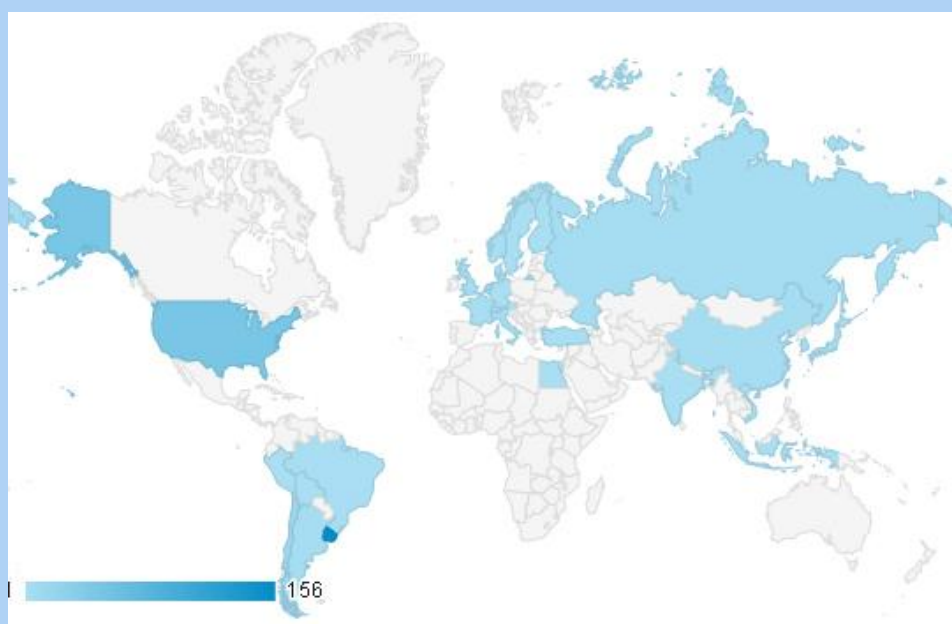
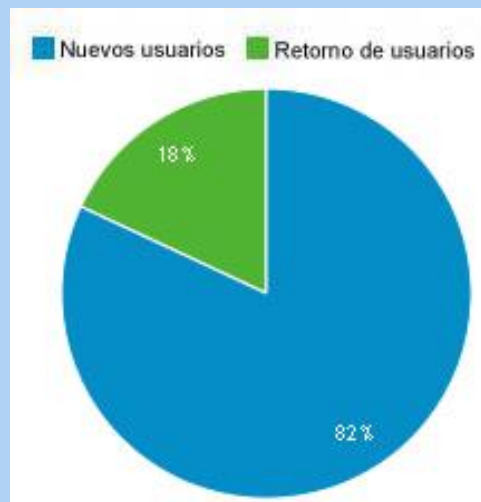
Luego de la alegría del festejo de nuestro primer aniversario, nos ponemos a analizar los números que nos dejó el mes de Abril, con información muy interesante para compartir. Pueden seguir haciendo llegar sus comentarios sobre estos informes, a la dirección de mail: [info@quejese.com.uy](mailto:info@quejese.com.uy).



# VISITAS AL SITIO WEB

Cantidad de visitas: **1.635**

Promedio diario: **55**

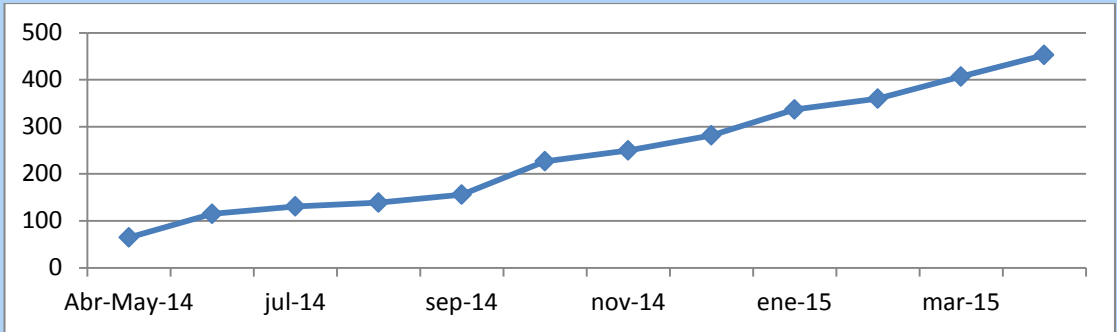


Las repercusiones de nuestro primer aniversario, atrajeron visitas de varios países, destacándose como siempre los uruguayos residentes en el exterior. Gracias a todos estos aportes, superamos largamente las 20.000 visitas al sitio web, cifra que superó todas nuestras expectativas, nos llena de orgullo y nos motiva a continuar con la tarea diaria.

# REPERCUSIONES EN LAS REDES SOCIALES



Fuente de datos: Estadísticas de [www.facebook.com/quejeseuruguay](http://www.facebook.com/quejeseuruguay) (período del 01/04/2015 al 30/04/2015)



**453**

“Me Gusta”  
(**46** en  
Abril)

Origen de las visitas:

Uruguay	<b>14.233</b>
Exterior	<b>752</b>
<b>Total</b>	<b>14.985</b>

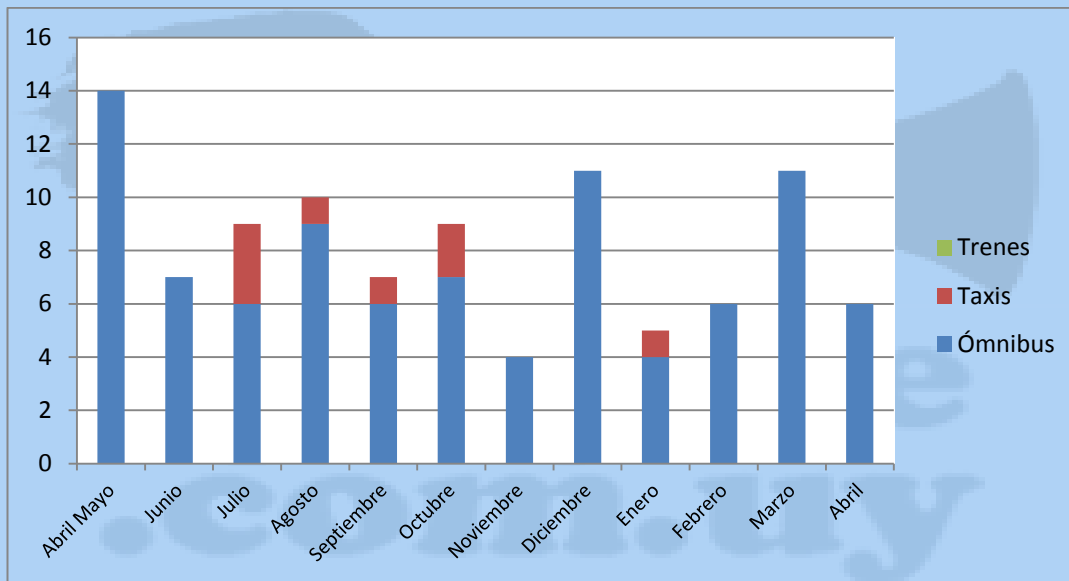


Total de seguidores y seguidoras de la cuenta @produccionesuy: **1.060**



Fuente de datos: [Twittercounter.com](http://Twittercounter.com) (período del 01/04/2015 al 30/04/2015)

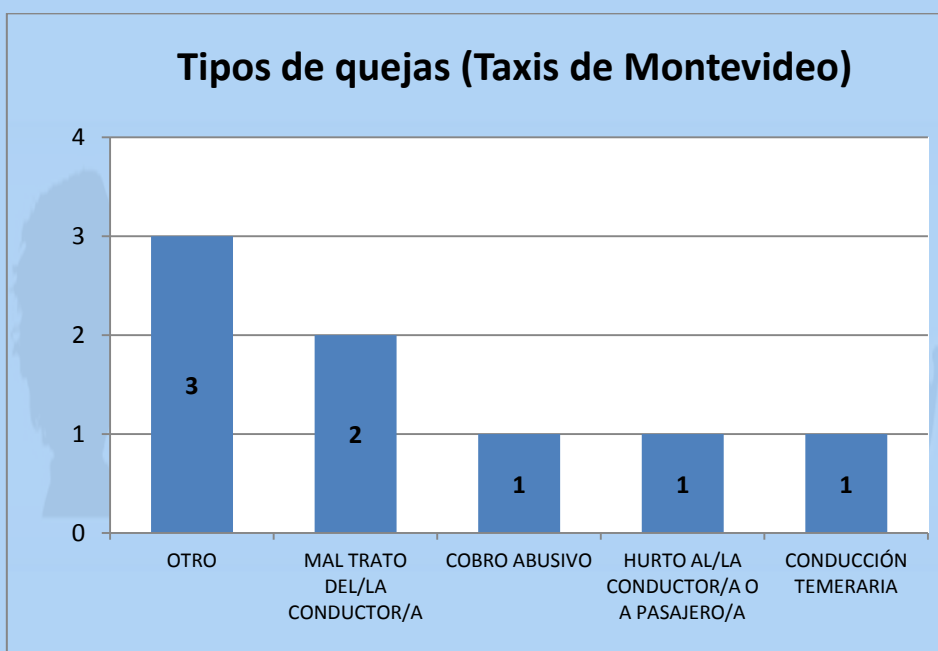
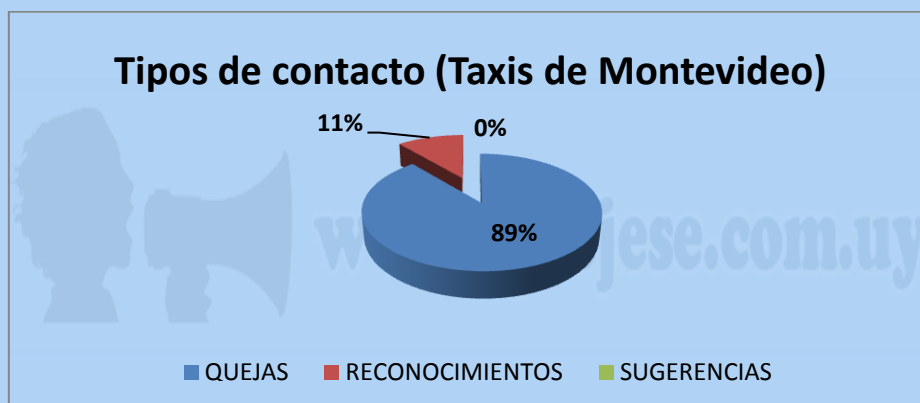
# CONTACTO CON LAS EMPRESAS



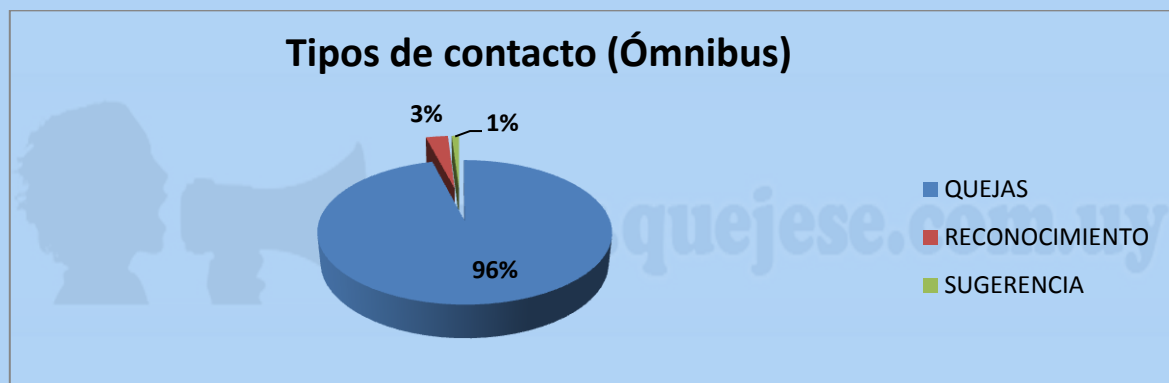
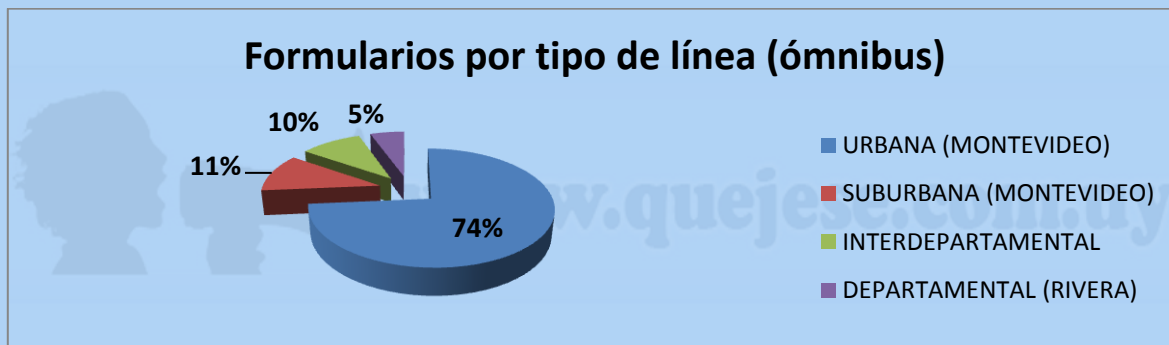
**99**

formularios de contacto completados desde el 12/04/2014

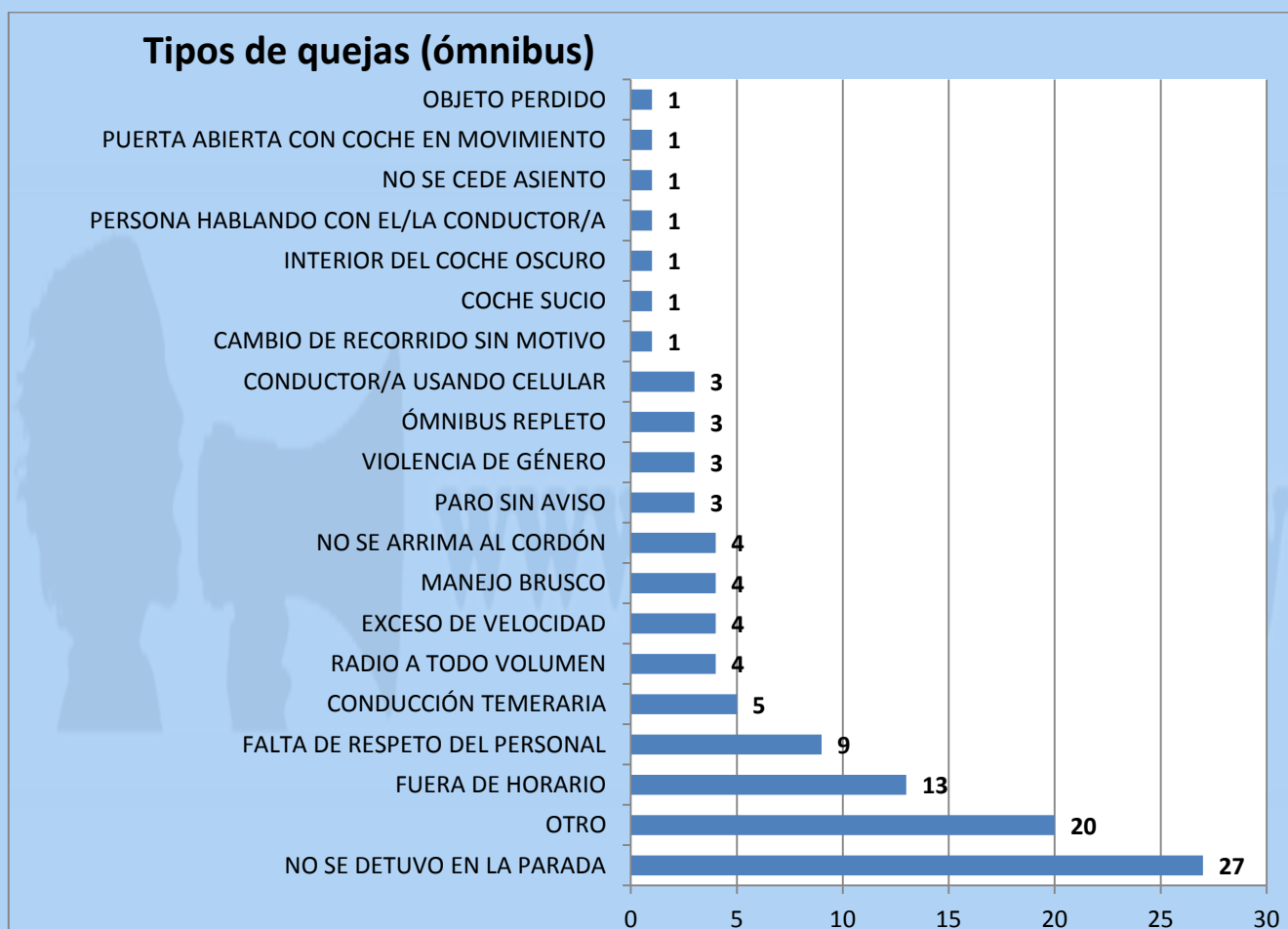
Los formularios de contacto, con las empresas de taxis de Montevideo, se clasifican de la siguiente forma (datos del 01/07/2014 al 30/04/2015):



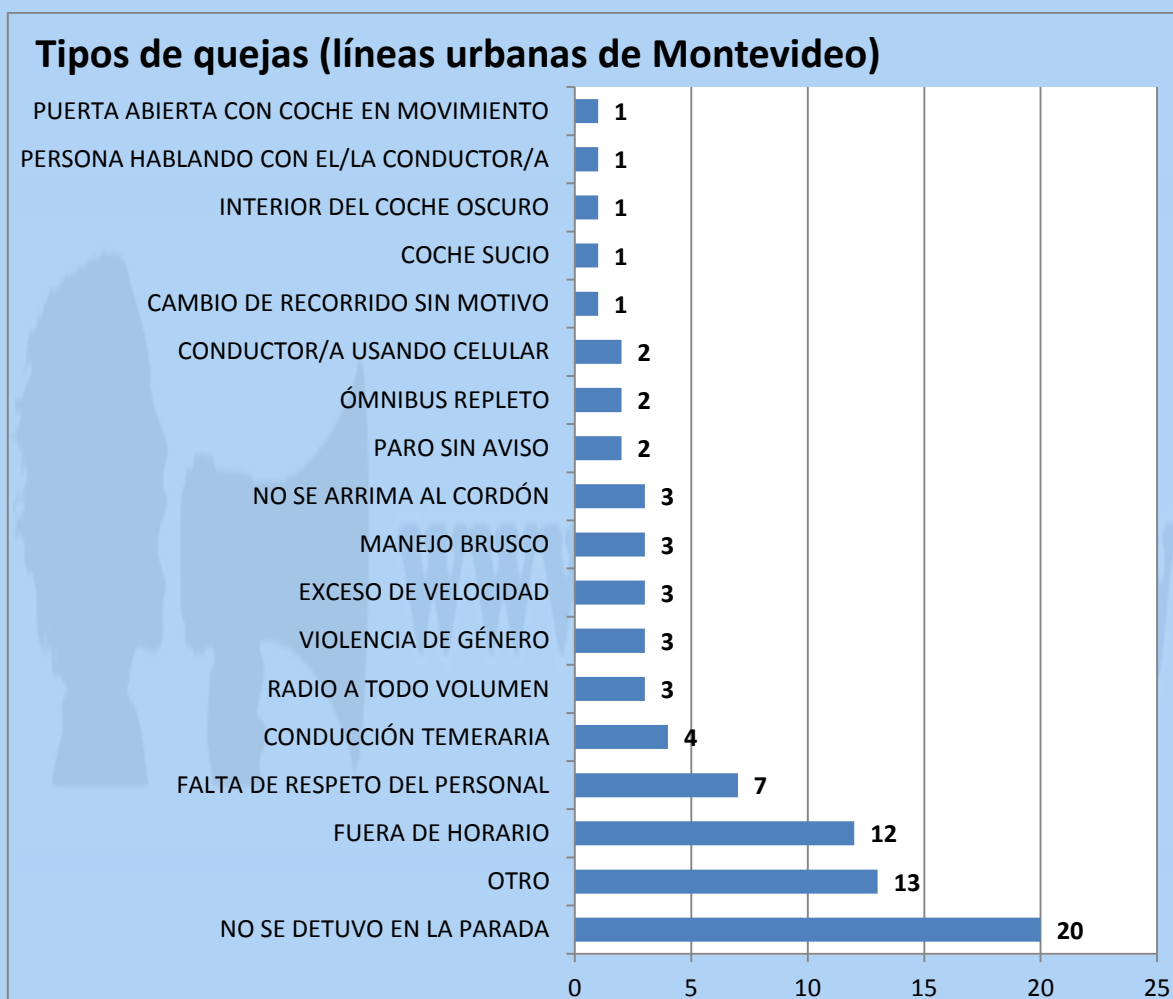
Los formularios para empresas de ómnibus, se distribuyeron como se muestra en el gráfico (los datos presentados a continuación van del 12/04/2014 al 30/04/2015):



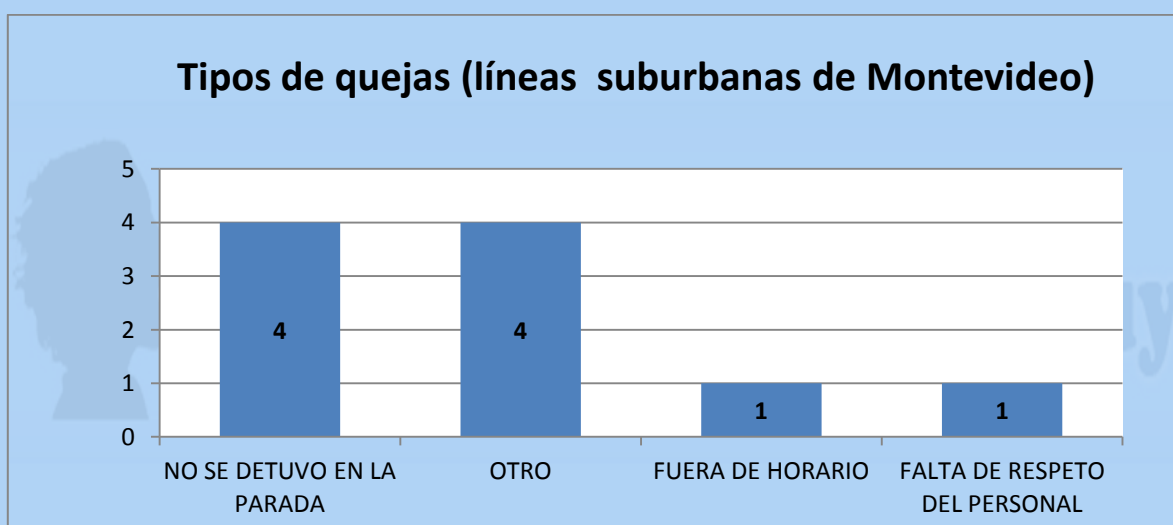
En cuanto a los tipos de quejas, los detallamos en el siguiente gráfico:



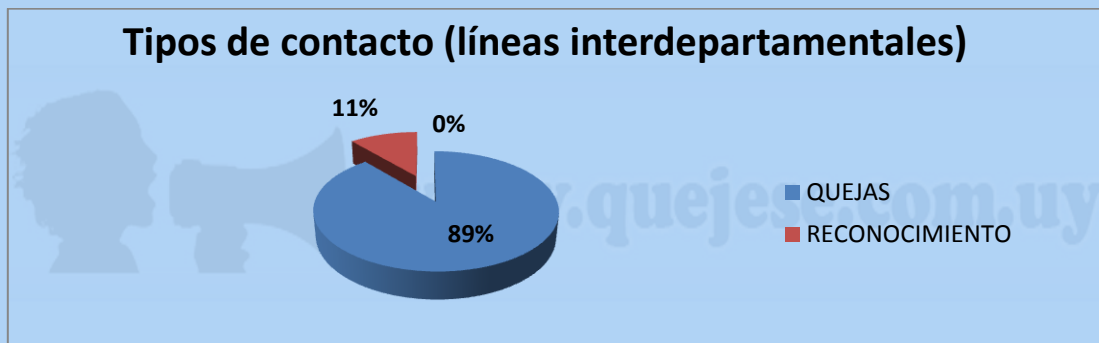
Para las líneas urbanas de Montevideo, los datos son iguales a los generales, registrándose un 97% de contactos para expresar alguna queja o denuncia, un 2% de reconocimientos, a las empresas, por su buen desempeño y un 1% de sugerencias para mejorar el servicio prestado. En cuanto al detalle de las quejas recibidas, se muestran en la siguiente gráfica:



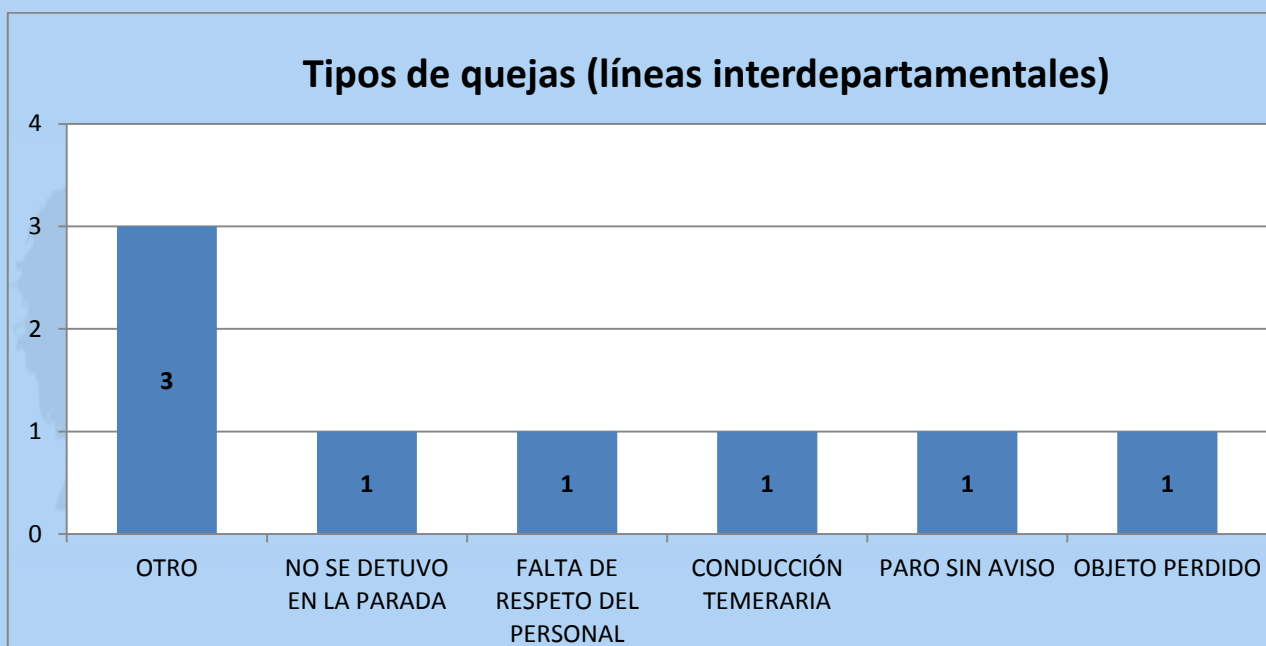
En el caso de las líneas suburbanas del área metropolitana de Montevideo, solamente se recibieron quejas, las cuales se desglosan de la siguiente forma:



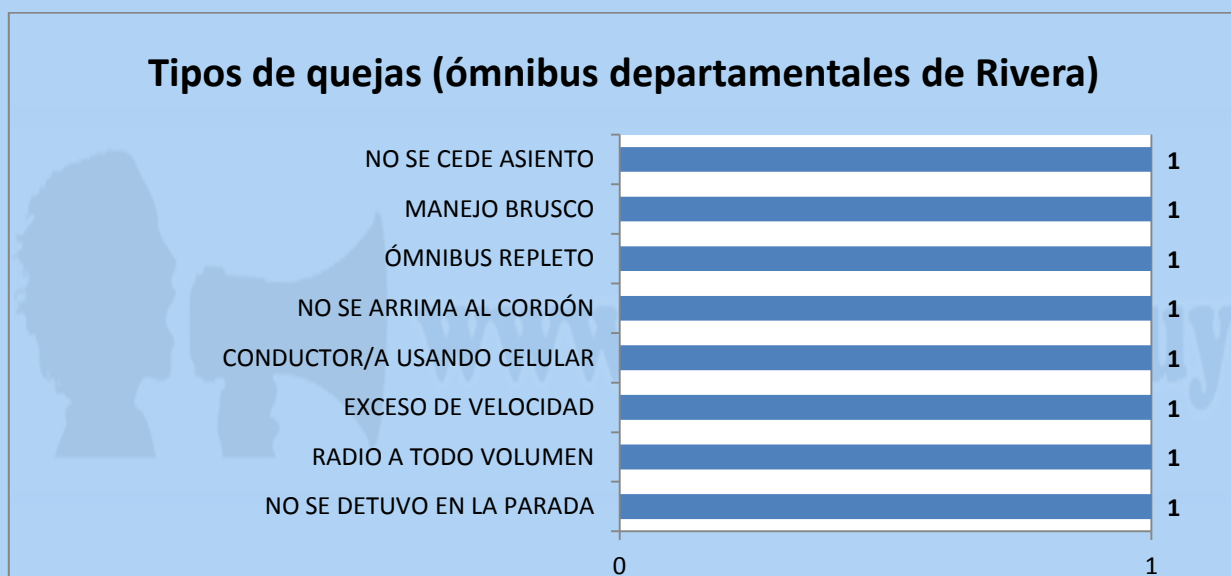
En el caso de las líneas de ómnibus interdepartamentales, los tipos de formularios recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:



Y el detalle de las quejas recibidas fue el siguiente:



Con respecto a las empresas de ómnibus de Rivera, solamente se han recibido quejas sobre el servicio recibido y se detallan a continuación:



---

## *Pasando al fondo que hay lugar...*

### El rol del guarda

Prácticamente desde los comienzos de los servicios de transporte público, las empresas contaban con un funcionario para auxiliar al conductor. En el caso de los tranvías ingleses, eran elegantes señores de guante blanco que ayudaban en el ascenso y descenso y cobraban los boletos. Incluso se daba una relación muy cercana con el pasaje (en esa época no había paradas, los tranvías se detenían donde se lo solicitara y más de una vez el guarda bajaba e iba a tocar timbre en la casa de algún "dormilón" para que se apurara y subiera).

El crecimiento de la ciudad y la masificación del transporte público, de a poco fue poniendo distancias y los guardas se convirtieron (como hasta la fecha) en los receptores de las quejas de los usuarios y usuarias.

Los tiempos empezaron a cambiar y, frente a las primeras crisis económicas, empezaron a verse los primeros coches sin guarda. La empresa COME fue pionera en este sentido, justificando el ahorro que esto significaba para su comprometida economía. Las demás empresas se mantuvieron al margen de esta iniciativa, hasta que mediada la década de los 90 del siglo pasado, empezó a no ser suficiente el subsidio que la Intendencia les daba a las empresas y éstas solicitaron poder bajar sus costos en recursos humanos.

De esta manera se empezaron a ver (acuerdos con los sindicatos mediante) cada vez más coches con conductor-cobrador. La aparición del STM y la tarjeta inteligente facilitaron aún más este proceso, de tal manera que hoy hasta nos acostumbramos a pedirle el boleto al conductor y muchas veces ni vemos al guarda o a la guarda, porque también estos tiempos permitieron que las mujeres despeñaran dicha función, en la mayoría de los casos con gran simpatía.

Hoy la mayoría de las voces hablan de seguir con el proceso de la eliminación de la figura del guarda y hasta de cobrar el boleto en el ómnibus. Más allá de los beneficios que esgrimen para tal argumento, quisiera dar mi opinión al respecto.

Con el aumento del parque automotor y con la muy poca preparación con la que muchos conductores circulan (sobre todo en moto o bicicleta), circular por la ciudad se ha convertido en un arte y hacerlo durante varias horas una gran fuente de estrés. Estudios han comprobado que el nivel de desgaste mental de un conductor que debe manejar, cobrar boletos, controlar que hayan bajado los pasajeros para cerrar las puertas, ocuparse de alguna eventualidad que ocurra y prestar atención al timbre (sumado esto a la radio y lamentablemente también al celular) es altísimo y sus reflejos y atención se resienten fuertemente. Esa es una de las mayores causas de los accidentes de ómnibus en la actualidad.



Además ante tal nivel de estrés, es más que razonable el mal humor y a veces las respuestas intempestivas que recibimos los pasajeros y pasajeras. También he visto que ante cualquier inconveniente demoran en salir de su puesto porque tienen que guardarse todo el dinero para evitar que un descuidista los robe.

¿Qué propongo? Más guardas, muchos más guardas, pero en un rol más adecuado a las necesidades actuales:

- Mientras no se universaliza la recarga de la tarjeta STM o se prohíbe pagar con efectivo dentro del ómnibus, cobrar el boleto. Pero no solo hacerlo sino también ordenar a las personas dentro del ómnibus en función de su destino, para que sea ágil el descenso por la puerta trasera cuando es posible.
- Brindar información sobre todas las líneas de todas las empresas, tener disponible los horarios en tiempo real (en tablets conectadas a la página de la Intendencia o a aplicaciones similares). Sería deseable que tengan nociones básicas de inglés y portugués, para atender mejor a los cada vez más numerosos turistas que nos visitan.
- Cuidar que los pasajeros respeten las normas de convivencia y reaccionar decididamente ante excesos que se puedan dar. Y que también dé el ejemplo en ese sentido.
- Tener nociones de primeros auxilios y de RCP (Reanimación Cardiopulmonar) por si ocurre algún incidente.
- Ayudar siempre en el ascenso y descenso de personas con dificultades para hacerlo por su edad o condición.
- Recibir los comentarios o sugerencias de los pasajeros y pasajeras e informarles en dónde canalizarlas formalmente.

En suma, quiero guardas que no estén "atornillados" a su asiento (tampoco que estén todo el tiempo de pie). Que recorran el ómnibus buscando la mejor experiencia de viaje para todos y todas. Que sean la real cara visible de lo que las empresas quieren brindar como servicio.

Se me puede objetar que es un costo prohibitivo... pero ¿acaso no sería más atractivo para la gente viajar con un servicio parecido al de una empresa de turismo internacional? ¿No aumentarían los viajes? Solo eso pagaría la inversión, que serviría para cumplir cabalmente con lo que un Servicio Público debe hacer.

Me bajo en la que viene, nos vemos en el siguiente viaje.

Mauricio Silvera