

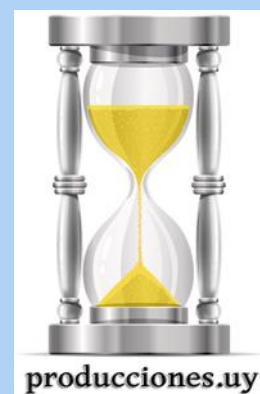


INFORME N° 14

MAYO DE 2015

(Información recopilada entre el 01/05/2015 y el 31/05/2015)

Fue un mes bastante movido, tanto en repercusión del sitio web (con mucha interacción a través de las redes sociales) como en contacto con las empresas. Hay mucha información para compartir y analizar juntos. Pueden seguir haciendo llegar sus comentarios sobre estos informes, a la dirección de mail: info@quejese.com.uy.



VISITAS AL SITIO WEB

Cantidad de visitas: **1.594**

Promedio diario: **51**



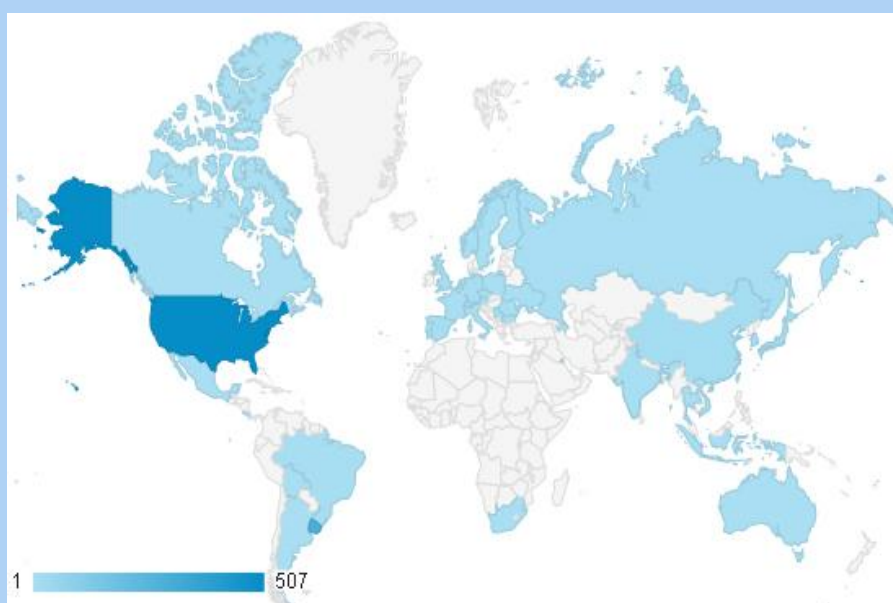
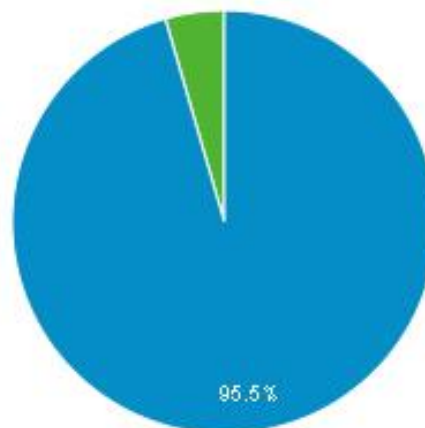
Páginas/sesión

1,66

Duración media de la sesión

00:01:12

■ Nuevos usuarios ■ Retorno de usuarios

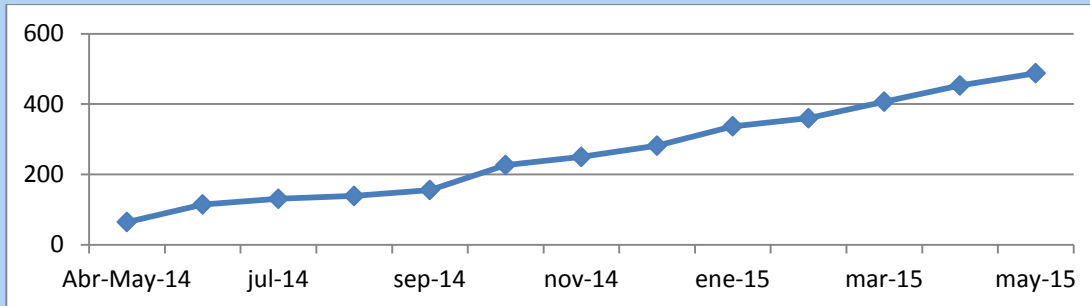


En un hecho curioso e interesante, por primera vez recibimos más visitas desde el exterior que desde Uruguay, lo cual es otro motivo de orgullo que compartimos con ustedes. Con la suma de todas estas visitas, superamos largamente las 22.000 al sitio web desde sus comienzos. Estos impulsos nos alientan para continuar diariamente con la tarea. ¡¡Gracias!!

REPERCUSIONES EN LAS REDES SOCIALES



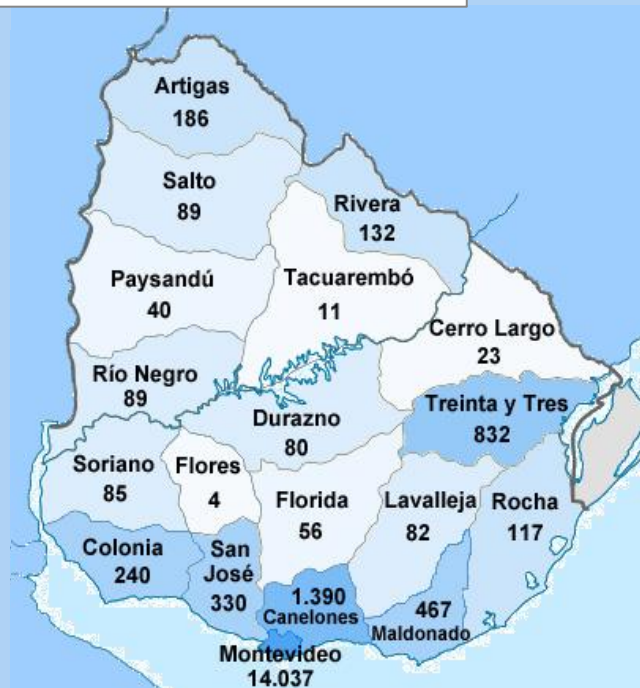
Fuente de datos: Estadísticas de www.facebook.com/quejeseuruguay (período del 01/05/2015 al 31/05/2015)



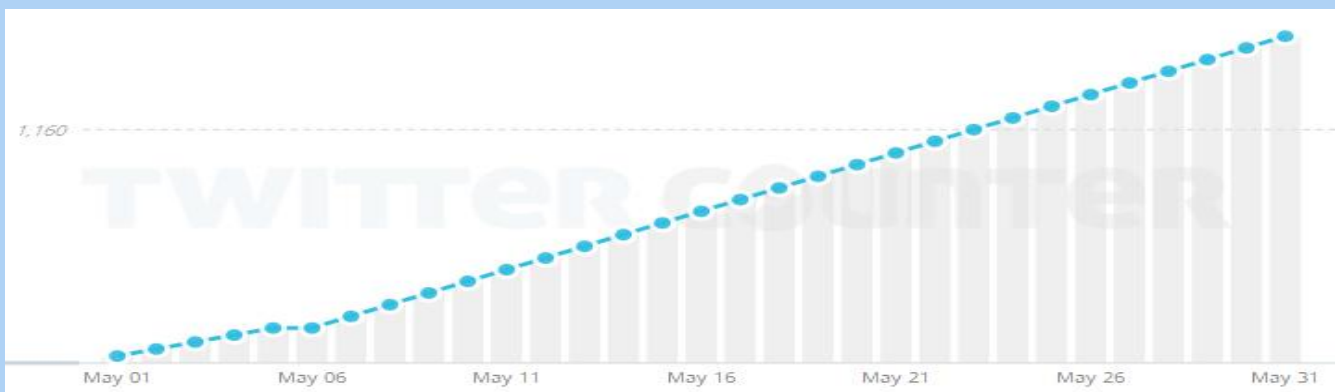
488
"Me Gusta"
(**35** en Mayo)

Origen de las visitas:

Uruguay	18.290
Exterior	581
Total	18.871



Total de seguidores y seguidoras de la cuenta @produccionesuy: **1.200**



Fuente de datos: Twittercounter.com (período del 01/05/2015 al 31/05/2015)

Cantidad de tweets publicados 821	Interacciones	retweets	194
		respuestas	53
		favoritos	202
		clics de perfil de usuario	135
		clics en URL	1.097
Impresiones de tweets 249.374	2.724	clics de etiquetas	2
		ampliaciones de detalles	801
		clics en enlaces permanentes	1
		visualizaciones multimedia integradas	194
		seguimientos	44
		enviar Tweet por correo electrónico	1

Tweet principal tuvo 7.498 impresiones

@chanchosUY sábado 2/5 de 11 a 23 se desviará el tránsito en Carlos María Ramírez, desde Cuba hasta Filipinas:
montevideo.gub.uy/institucional/...

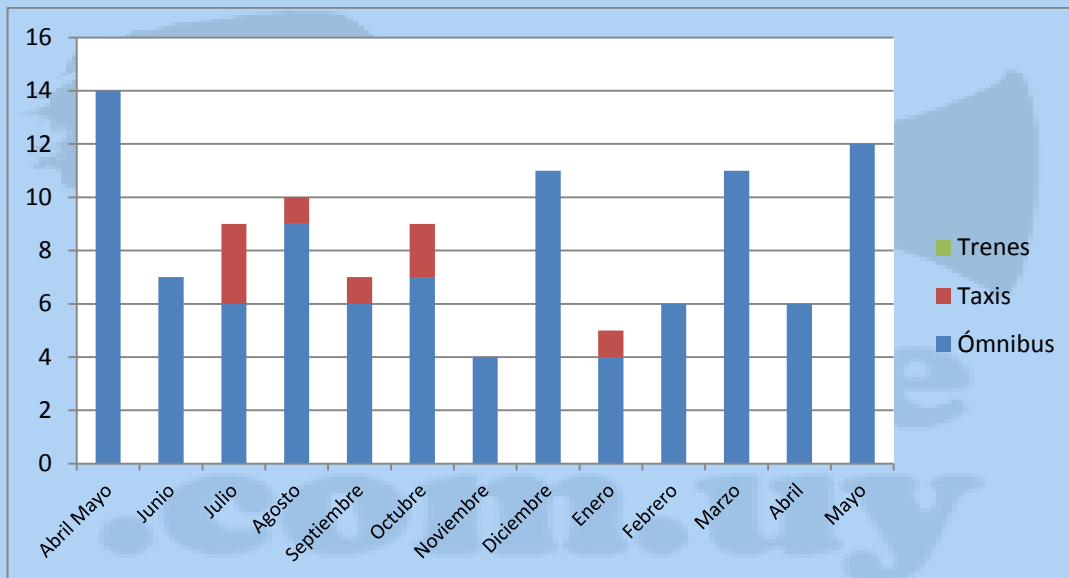
Mención principal tuvo 178 interacciones

Mauricio
 @MidshipmanUy · 15 de may.

@ANEP_Uruguay que pasa allí? Nadie trabaja allí? Internos 300 y 301 de informes.
@quejasya @produccionesuy
pic.twitter.com/IDBrkTDvwt

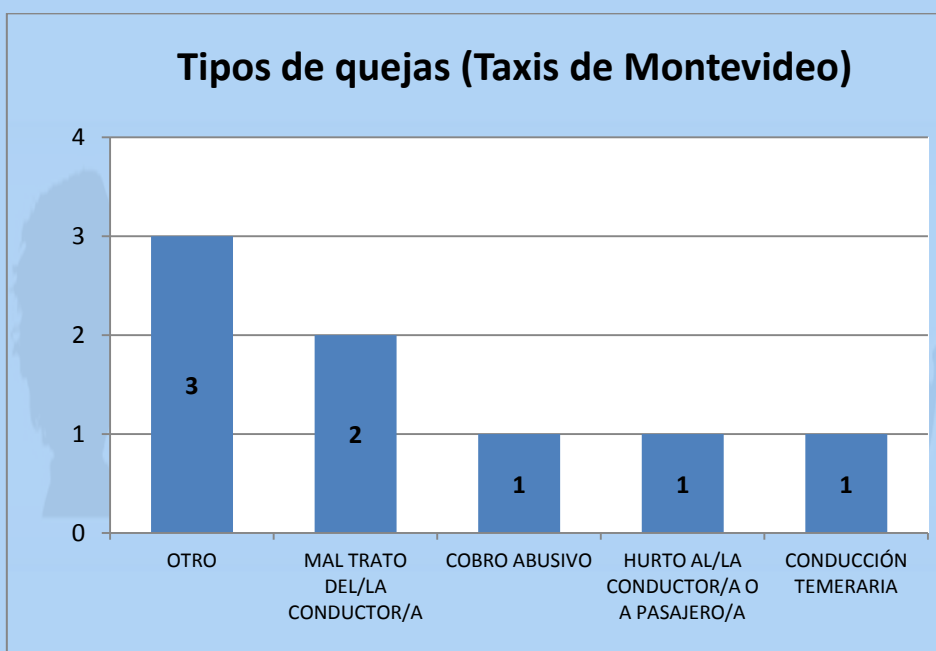
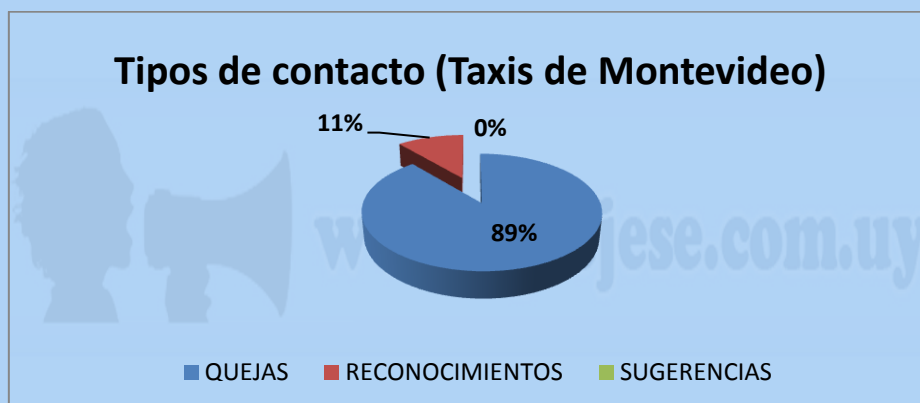
Fuente de datos: estadísticas de Twitter (período del 01/05/2015 al 31/05/2015)

CONTACTO CON LAS EMPRESAS

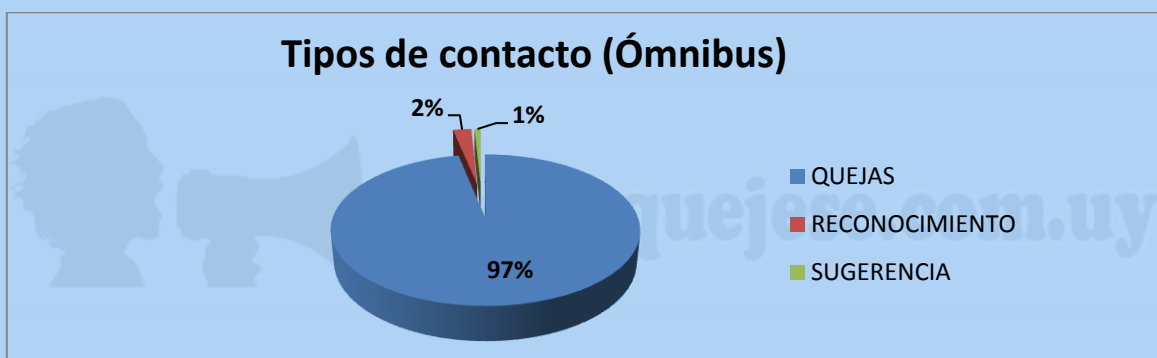
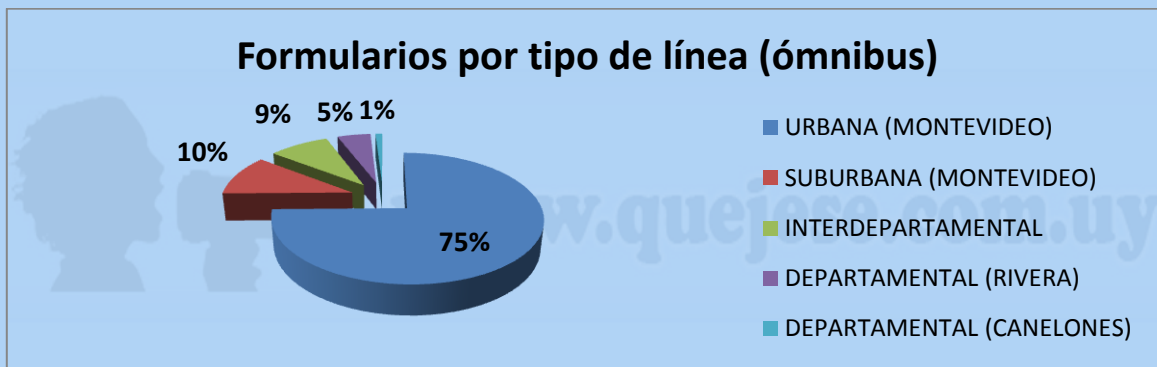


111
 formularios de contacto completados desde el 12/04/2014

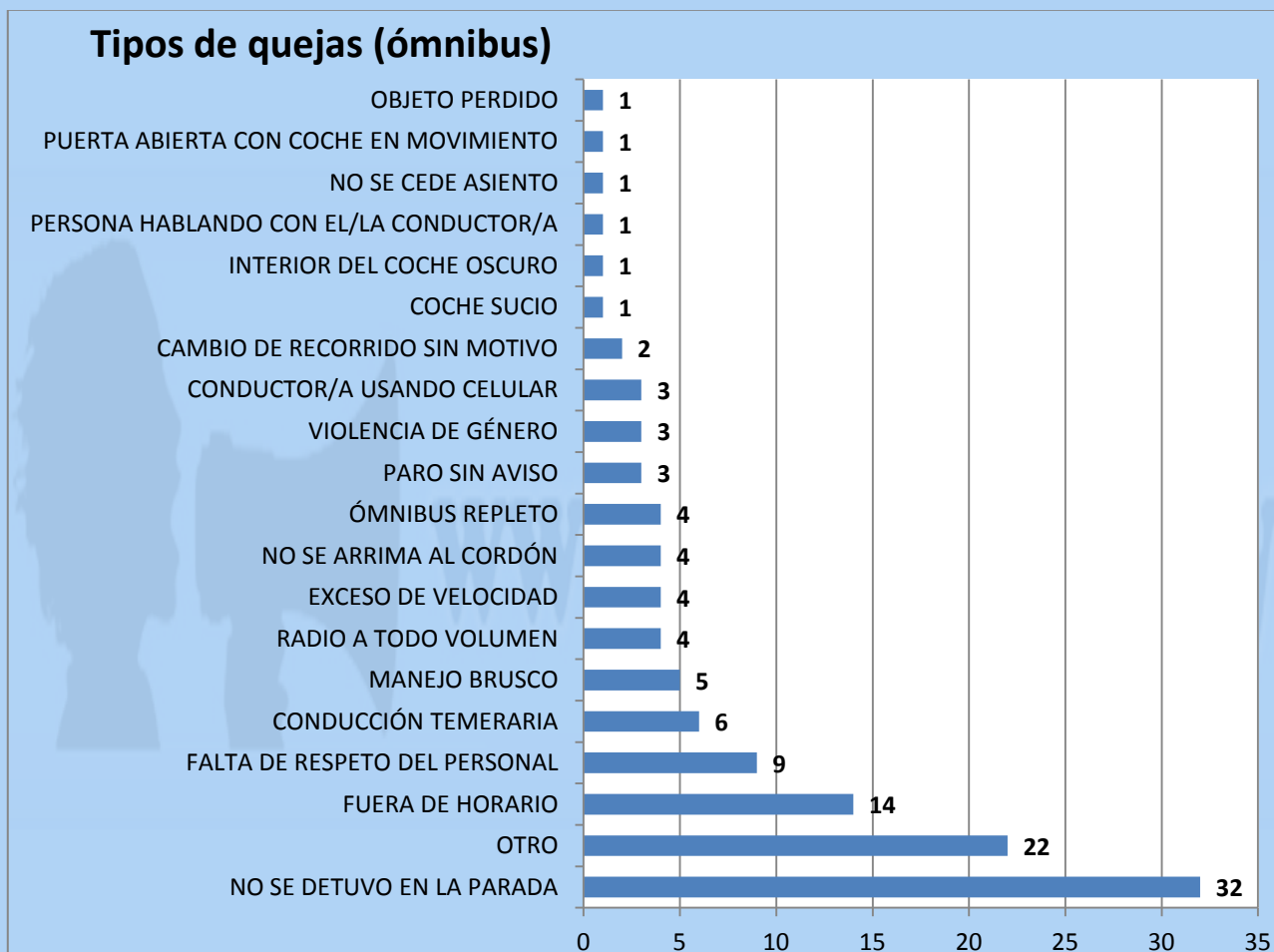
Los formularios de contacto, con las empresas de taxis de Montevideo, se clasifican de la siguiente forma (datos del 01/07/2014 al 31/05/2015):



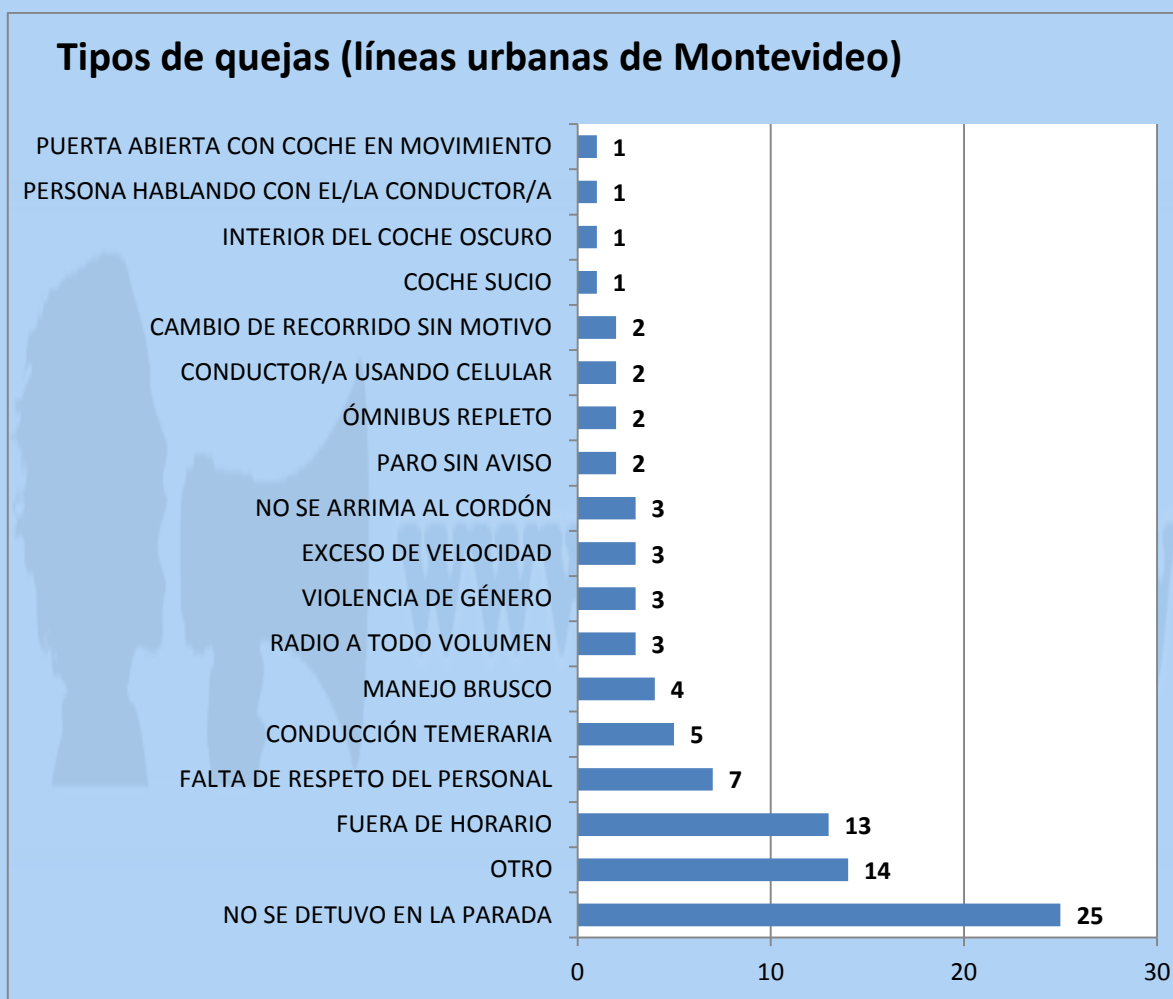
Los formularios para empresas de ómnibus, se distribuyeron como se muestra en el gráfico (los datos presentados a continuación van del 12/04/2014 al 31/05/2015):



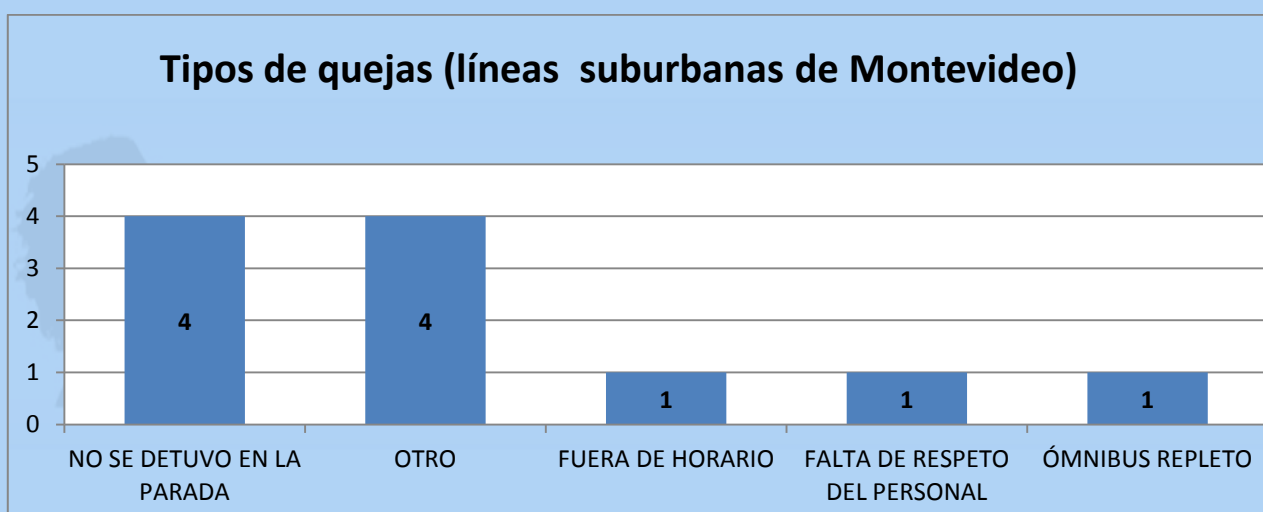
En cuanto a los tipos de quejas, los detallamos en el siguiente gráfico:



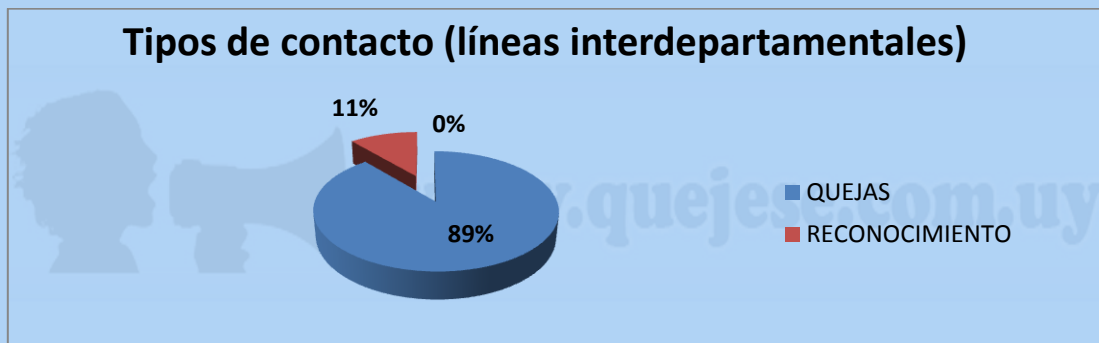
Para las líneas urbanas de Montevideo, los datos son iguales a los generales, registrándose un 97% de contactos para expresar alguna queja o denuncia, un 2% de reconocimientos, a las empresas, por su buen desempeño y un 1% de sugerencias para mejorar el servicio prestado. En cuanto al detalle de las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



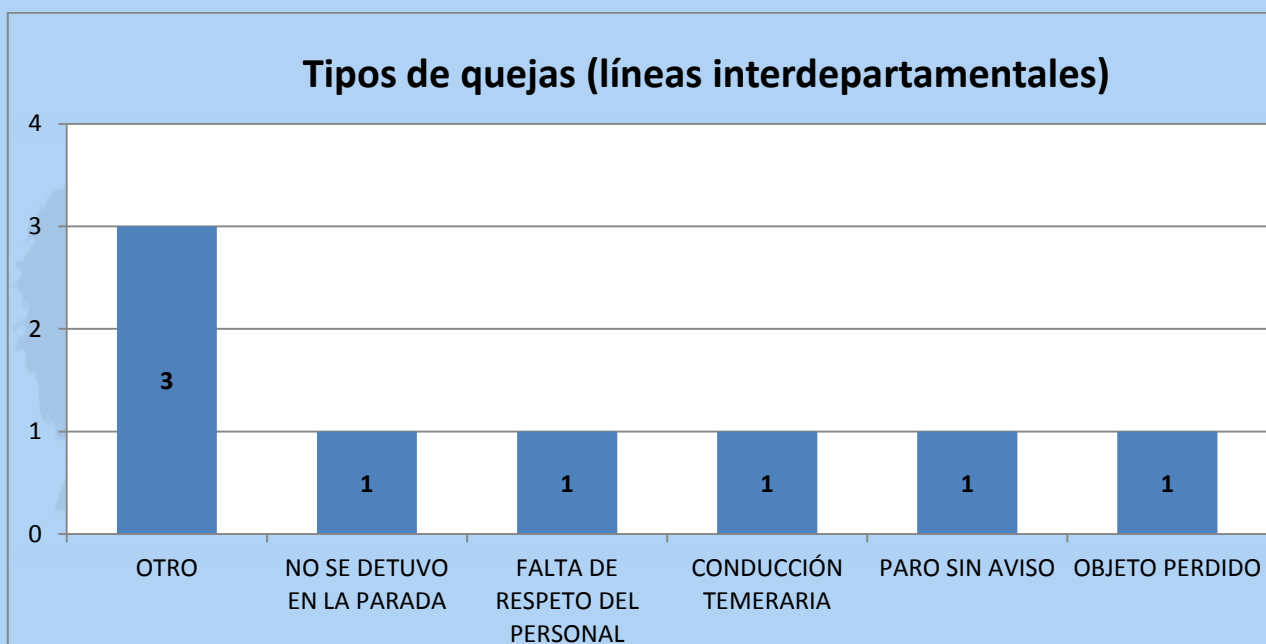
En el caso de las líneas suburbanas del área metropolitana de Montevideo, solamente se recibieron quejas, las cuales se desglosan de la siguiente forma:



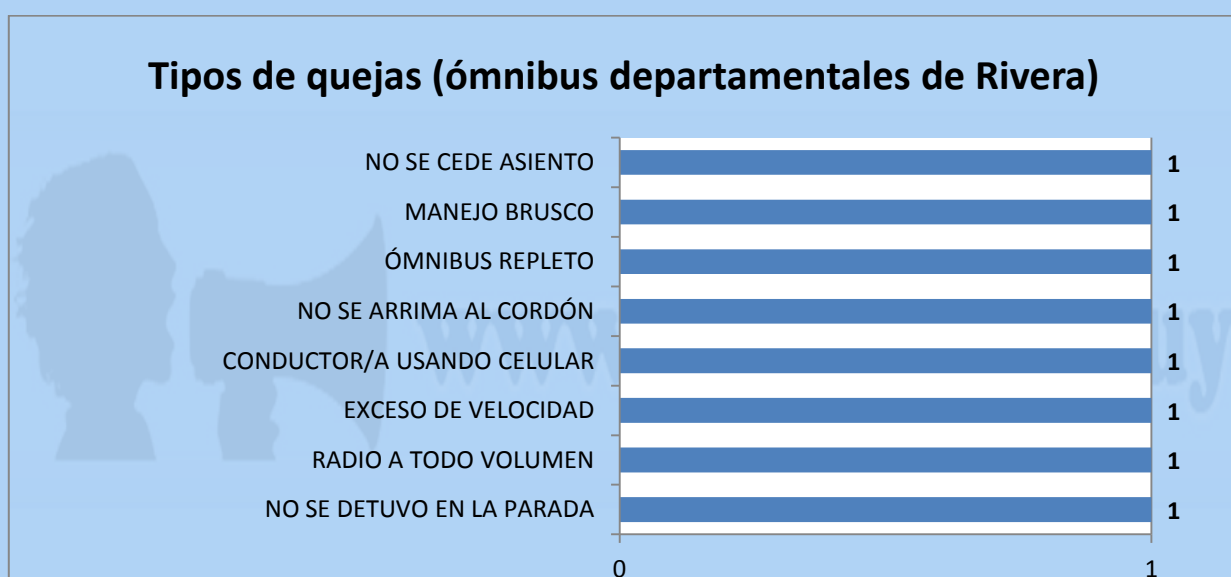
En el caso de las líneas de ómnibus interdepartamentales, los tipos de formularios recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:



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:



También durante este mes se recibió una queja sobre el servicio prestado por una empresa de ómnibus de **Canelones**.

Agradecemos la confianza prestada a este servicio y también a las empresas, las cuales han respondido mayormente de manera satisfactoria. Este es el camino que debemos seguir, para juntos poder mejorar los servicios que recibimos.

Pasando al fondo que hay lugar...

Verdades de "La Biblia" (segunda parte)

Como les había prometido en el anterior capítulo de este mismo tema, conseguí y leí el segundo tomo de "La Biblia del transporte urbano" del Dr. Mario Luis Pienovi.

Además del montón de efemérides que iremos compartiendo en las redes sociales en los próximos meses, aprendí un montón de los muchos cambios que tuvo el servicio de transporte público, desde comienzos de los años noventa del siglo XX hasta nuestros días.

Por ejemplo, cómo la herencia de la mala gestión de AMDET, se trasladó a las cooperativas que la sucedieron (y en parte se ha prolongado hasta nuestros días), con falta de mantenimiento adecuado de las unidades y poca recaudación por tener las líneas menos rentables. De esta manera se redujo la cantidad de empresas hasta llegar a las que tenemos en la actualidad. También esto arrastró a los trolleys, un medio de transporte al que tarde supimos reconocer.

En todos estos años se han sucedido los gobiernos y muchas cosas siguen igual, con empresas con una posición hegemónica y otras que sobreviven a duras penas. El servicio hacia los usuarios y usuarias ha mejorado, pero aún quedan cosas por ajustar, en temas básicos como limpieza, buen trato y puntualidad.

Capítulo aparte para nuestra idiosincrasia como pasajeros y pasajeras, rechazando los trasbordos (si el ómnibus nos deja en la puerta de casa mejor), muchas veces maltratando al personal de los ómnibus y a los demás pasajeros, ensuciando o rompiendo las unidades... También hay mucho para avanzar en este campo.

Es que un sistema de transporte de calidad implica un trabajo conjunto de todos y todas, un compromiso serio asumido con responsabilidad y respeto por el prójimo, lo que a la larga es también respetarnos a nosotros mismos. Y no lo digo solo yo, lo dice también "La Biblia".

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

Mauricio Silvera