



INFORME N° 15

JUNIO DE 2015

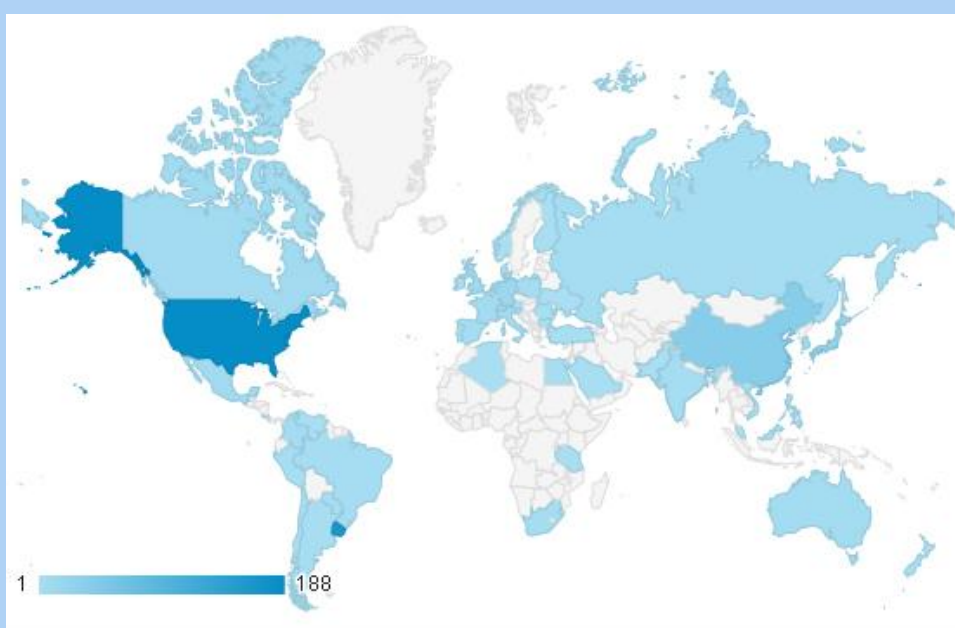
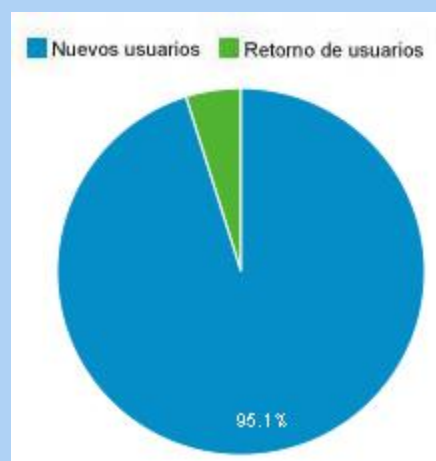
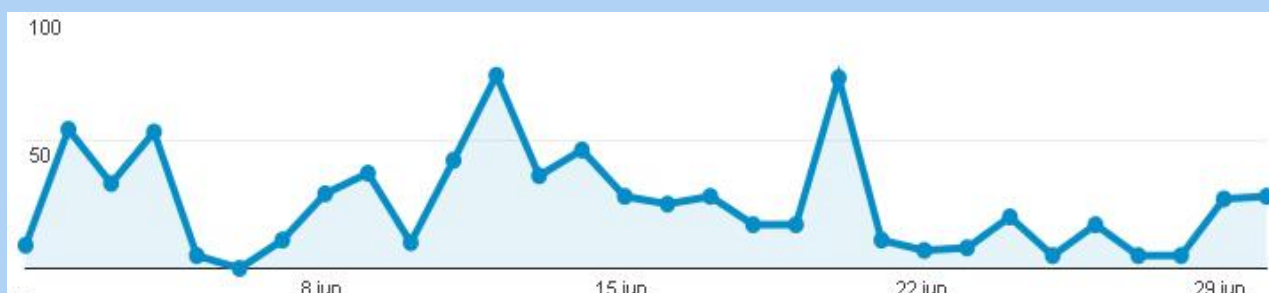
(Información recopilada entre el 01/06/2015 y el 30/06/2015)

Verán a partir de ahora un cambio en el formato de estos informes, ya que ahora contamos con la información suficiente para hacer comparativos, con las estadísticas del mismo mes del año 2014, lo que les dará una mayor profundidad en el análisis. 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	Promedio diario
Junio 2014	1.399	47
Junio 2015	1.303	43

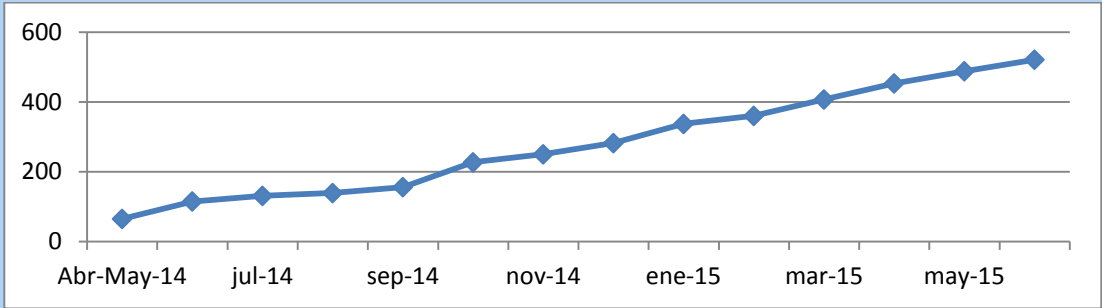


Este ha sido el mes con la más amplia repercusión internacional, llegando a países de todos los continentes. Con la suma de todas estas visitas, superamos largamente las 23.500 al sitio web desde sus comienzos. Estos impulsos nos alientan para continuar diariamente con la tarea. ¡¡Gracias!!

REPERCUSIONES EN LAS REDES SOCIALES



Fuente de datos: Estadísticas de www.facebook.com/quejeseuruguay (período del 01/06/2015 al 30/06/2015)



521

“Me Gusta”
(**33** en Junio)

Origen de las visitas:

Uruguay	22.936
Exterior	1.260
Total	24.196



Total de seguidores y seguidoras de la cuenta @produccionesuy: **1.340**



Fuente de datos: Twittercounter.com (período del 01/06/2015 al 30/06/2015)

Cantidad de tweets publicados 928	Interacciones 2.953	retweets	277
		respuestas	57
		favoritos	190
		clics de perfil de usuario	166
		clics en URL	1.267
clics de etiquetas		2	
ampliaciones de detalles		938	
clics en enlaces permanentes		2	
visualizaciones multimedia integradas		6	
seguimientos		46	
enviar Tweet por correo electrónico		2	
Impresiones de tweets 330.314			

Tweet principal tuvo 5.641 impresiones

@chanchosUY Bus de cutcsa roto en 18 de julio y gaboto hacia el centro

↩ 2 ↻ 3 ★ 1

Mención principal tuvo 73 interacciones

 **Alguien casi comun**
@VicPresa · 3 de jun.

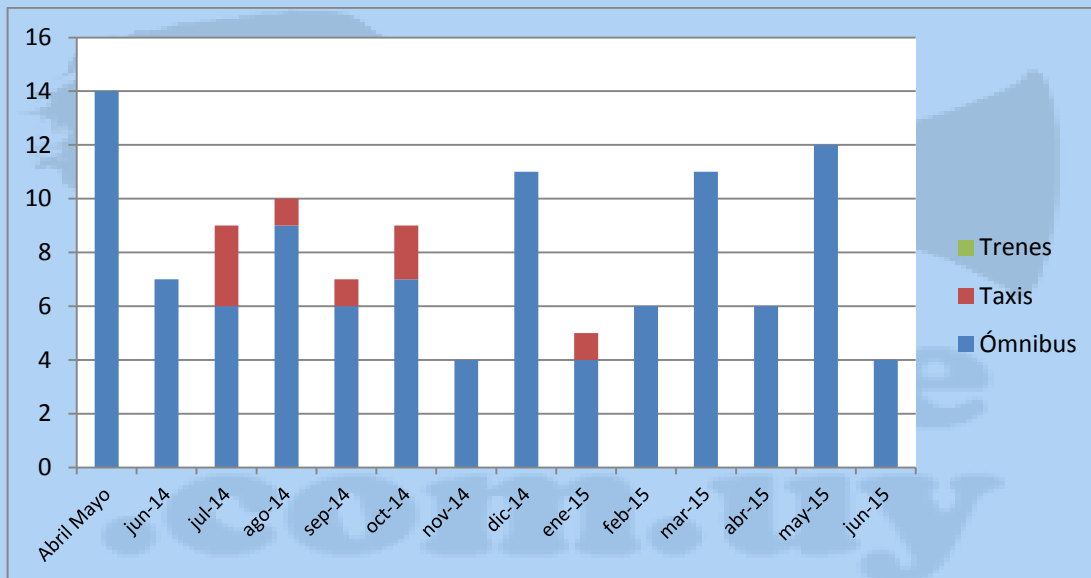
@chanchosUY @produccionesuy juncal cortado por manifestantes judiciales
pic.twitter.com/FBtqBNPJSo



↻ 2 ★ 1

Fuente de datos: estadísticas de Twitter (período del 01/06/2015 al 30/06/2015)

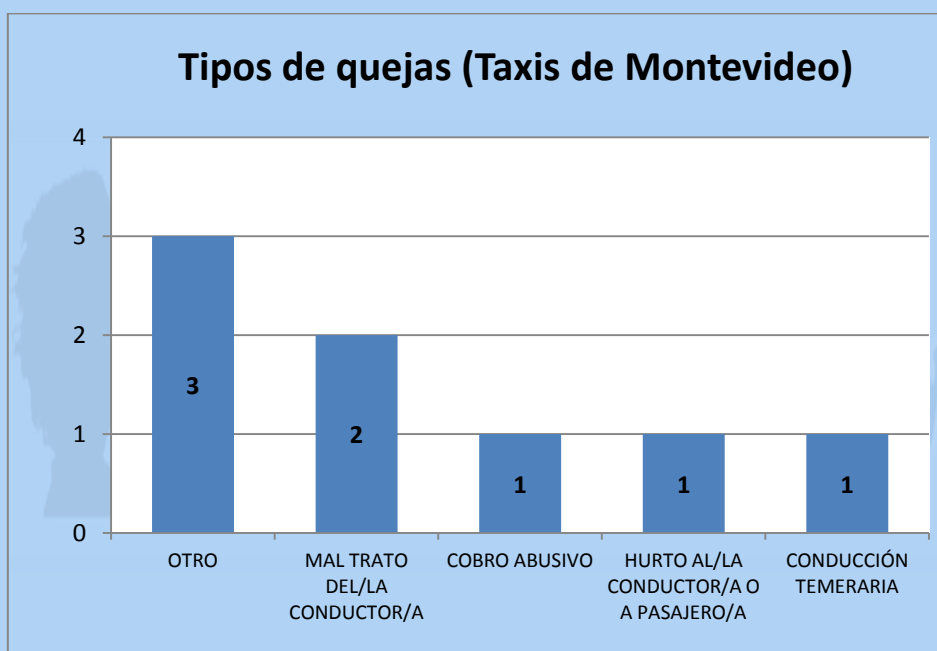
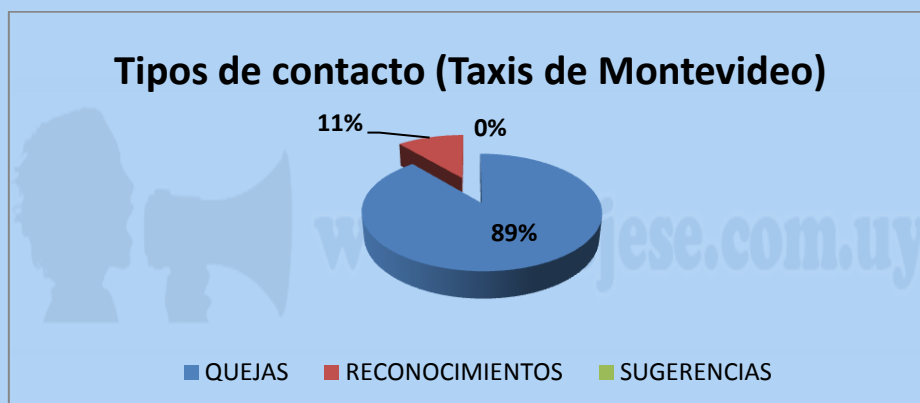
CONTACTO CON LAS EMPRESAS



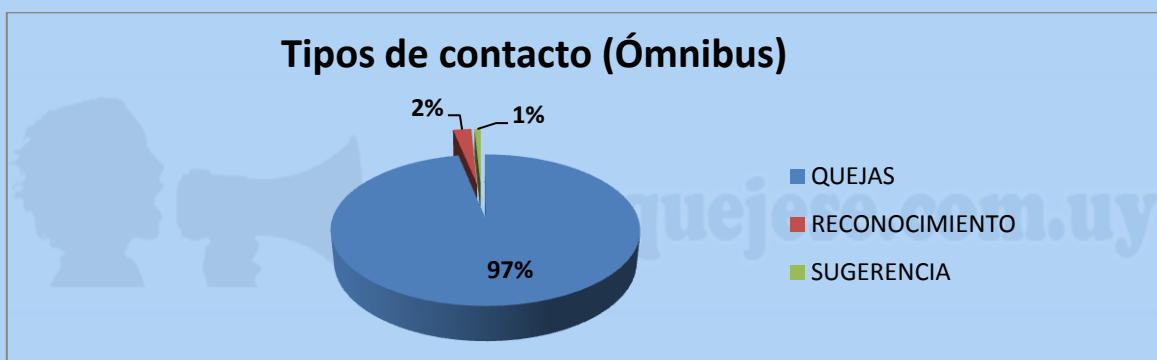
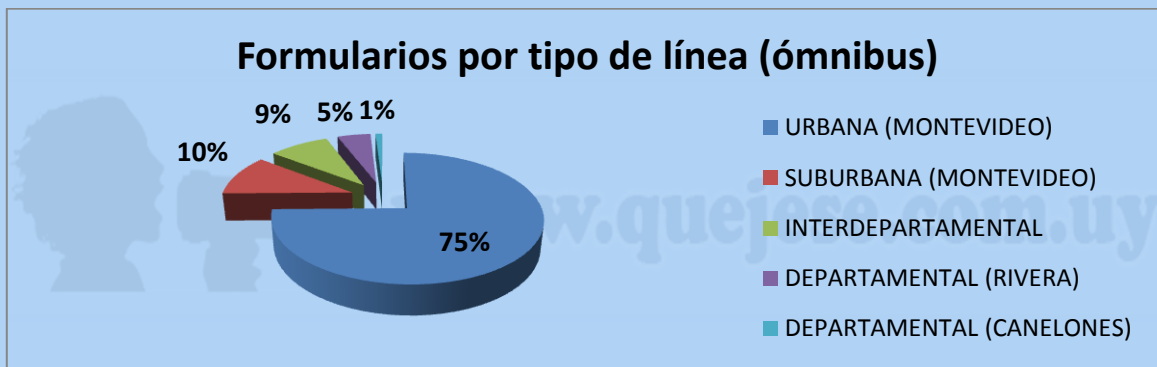
115

formularios de contacto completados desde el 12/04/2014

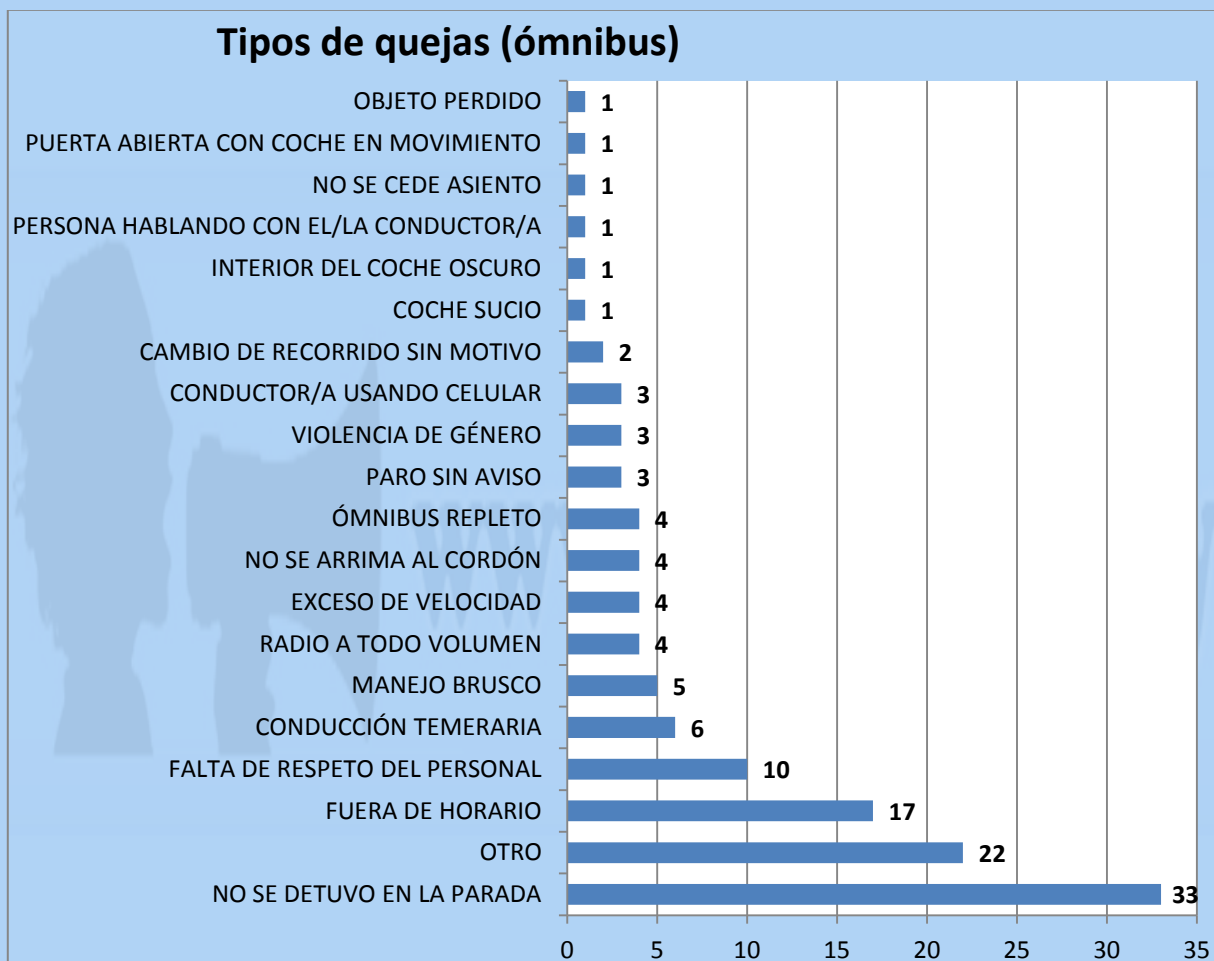
Los formularios de contacto, con las empresas de taxis de Montevideo, se clasifican de la siguiente forma (datos del 01/07/2014 al 30/06/2015):



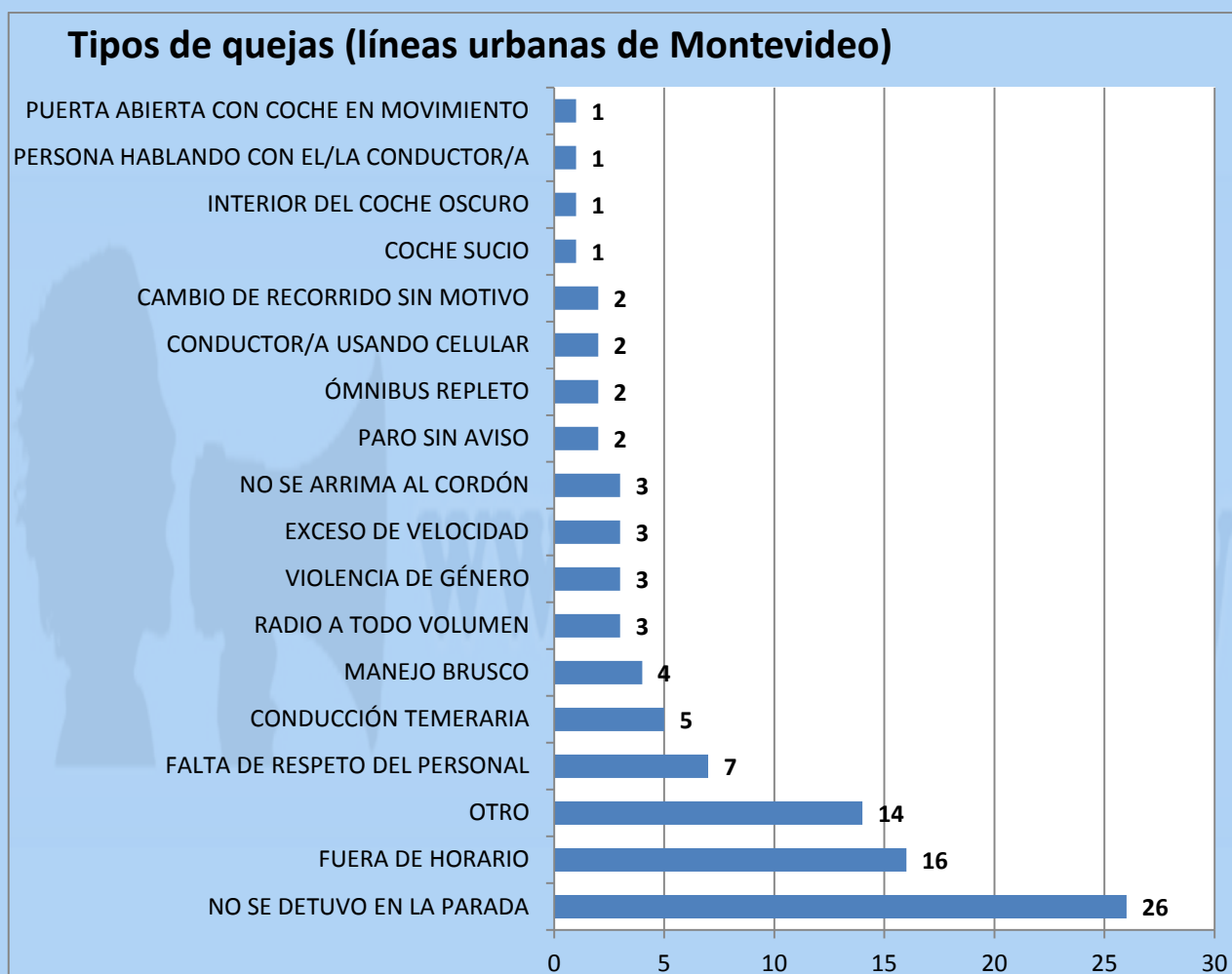
Los formularios para empresas de ómnibus, se distribuyeron como se muestra en el gráfico (los datos presentados a continuación van del 12/04/2014 al 30/06/2015):



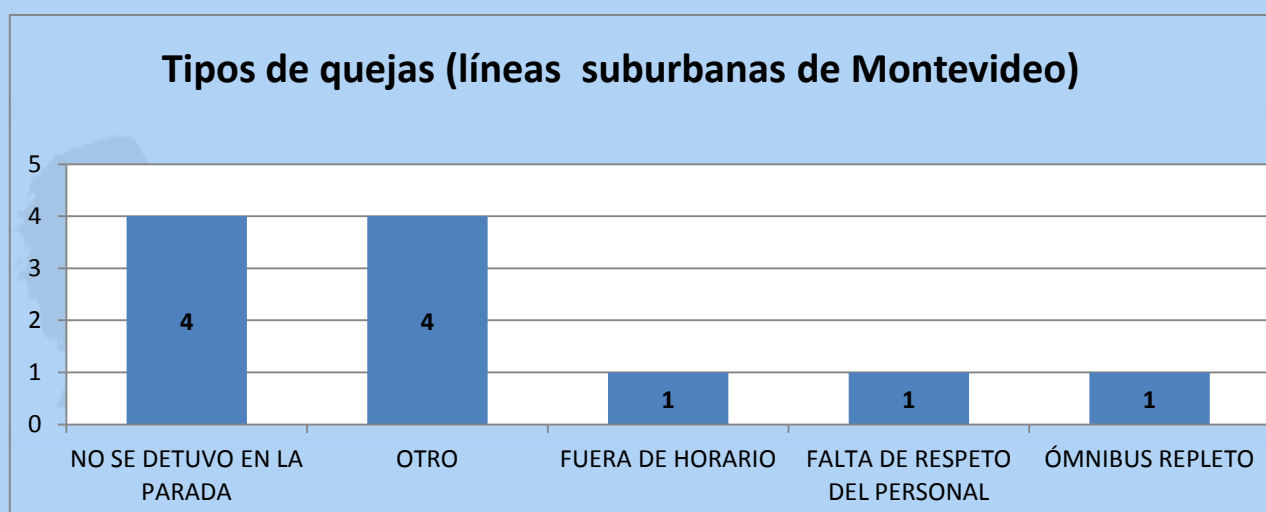
En cuanto a los tipos de quejas, los detallamos en el siguiente gráfico:



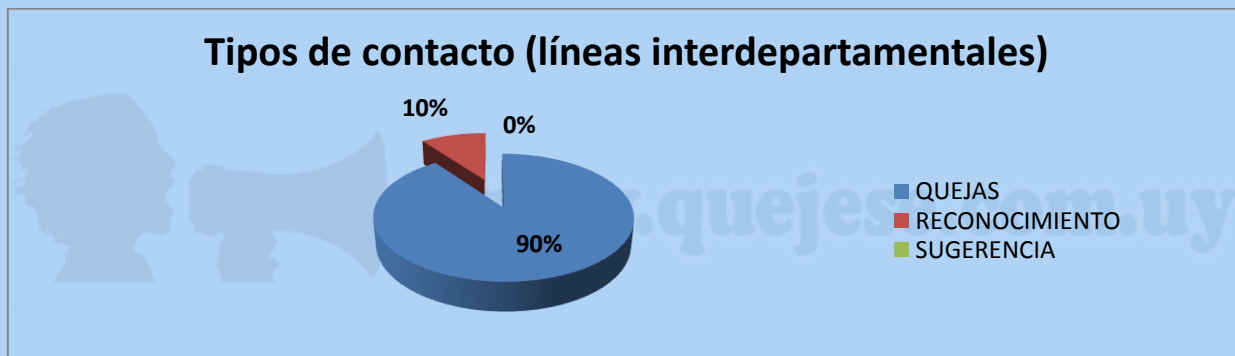
Para las líneas urbanas de Montevideo, los datos son iguales a los generales, registrándose un 97% de contactos para expresar alguna queja o denuncia, un 2% de reconocimientos, a las empresas, por su buen desempeño y un 1% de sugerencias para mejorar el servicio prestado. En cuanto al detalle de las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



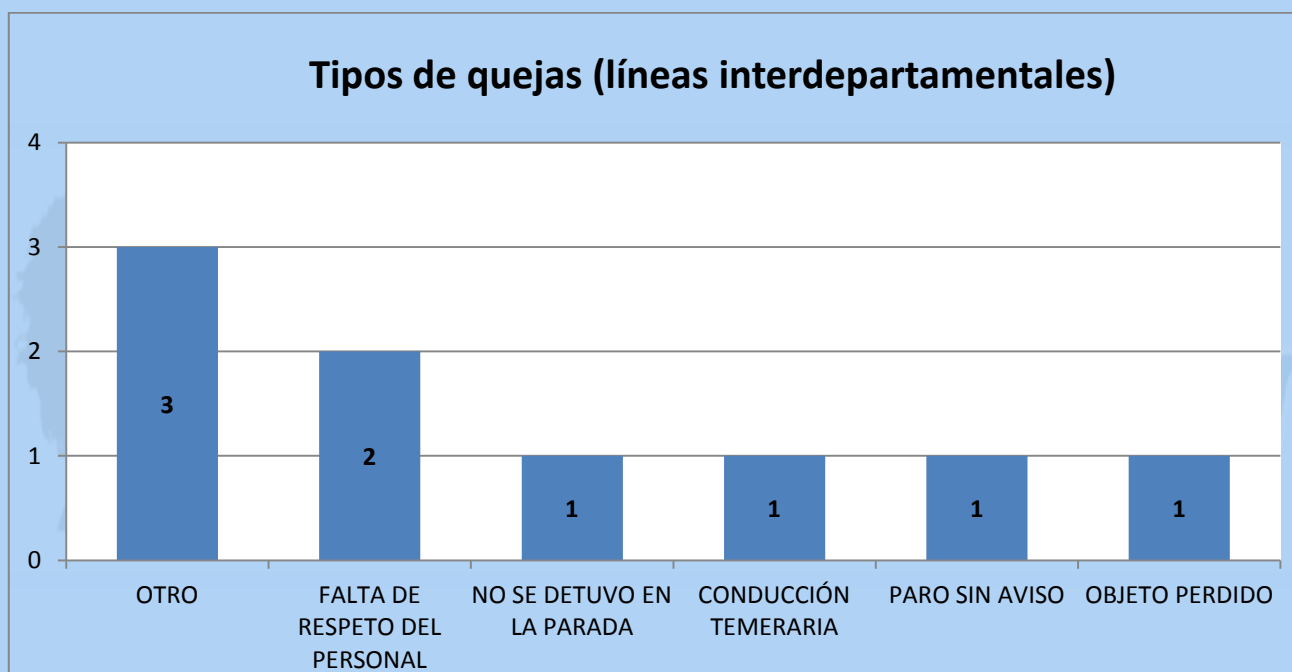
En el caso de las líneas suburbanas del área metropolitana de Montevideo, solamente se recibieron quejas, las cuales se desglosan de la siguiente forma:



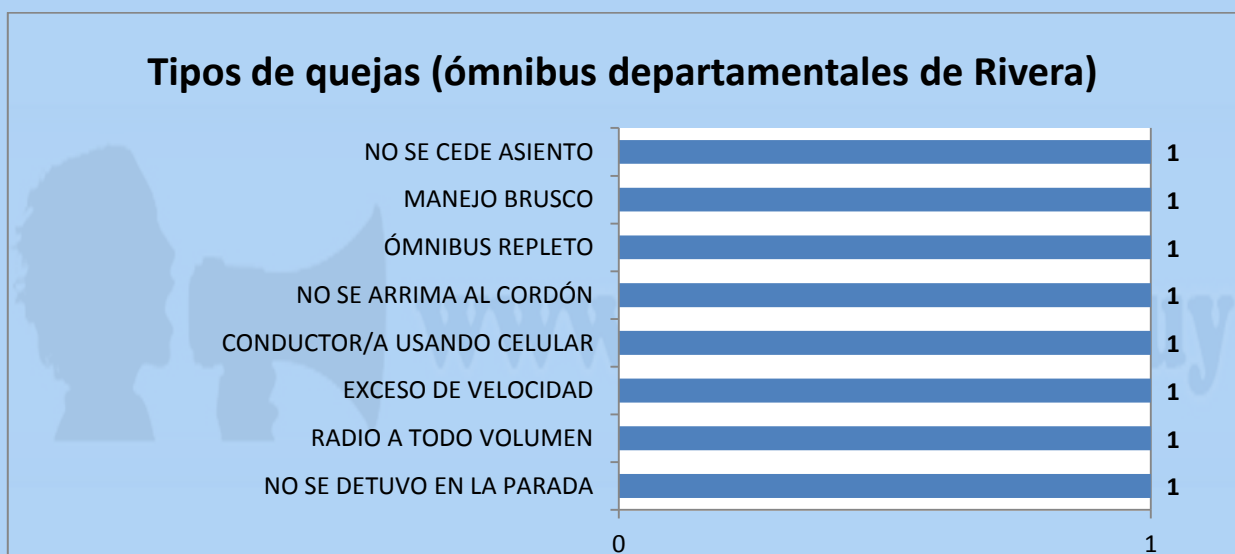
En el caso de las líneas de ómnibus interdepartamentales, los tipos de formularios recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:



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:



Es importante aclarar que una de las empresas del transporte de pasajeros del departamento de Rivera ya no presta más sus servicios.

En el mes de mayo se recibió una queja sobre el servicio prestado por una empresa de ómnibus de **Canelones**.

Agradecemos la confianza que nos han dado 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...

!!!Taxiiiiiiiiiiiiiiiiiiii!!!

“Obreros del volante”, “taximetrístas”, “tacheros”, “taxistas”, “el tassii”... Muchas formas de referirnos a lo mismo, a un medio de transporte tan particular como diverso. Dicen (y es cierto) que la mejor manera de conocer a los habitantes de una ciudad (o hasta de un país) es viajar en sus taxis. Miles de horas durante muchos años haciendo (a veces sin nuestro consentimiento) de psicólogos, confidentes, consejeros o hasta de médicos...

Gremio que no es ajeno a las quejas sobre el servicio prestado por algunos de sus integrantes, la mayoría de las cuales tienen larga data: maltrato, falta de higiene, radio a todo volumen, maniobras en el tránsito temerarias (a diario se los ven realizando vueltas en U en las principales avenidas), “no tengo cambio recién empecé el turno”, “¿por dónde lo llevo?”, “soy nuevo y no conozco mucho la ciudad”, una tarifa cuya paramétrica está poco clara y siempre ajusta al alza (situación aún más marcada fuera de Montevideo, con tarifas hasta un 43% más caras), poco espacio por culpa de la mampara, lobby político, etcétera.

Tampoco es ajeno a los reclamos de sus trabajadores: jornaleros con turnos de 12 horas (o más), sin el debido descanso para manejar un vehículo en medio del caos en el que se ha convertido el tránsito y muchas veces librando verdaderas batallas con ómnibus, motos y ciclistas.

Pero hoy quiero referirme a un par de “mañas nuevas”, que se están dando por la llegada de nuevas tecnologías, que se supone sirven para mejorar el servicio, que como usuarios y usuarias recibimos.

Las nuevas aplicaciones para teléfonos inteligentes, que permiten solicitar un taxi, simplificaron y ahorraron tiempos de espera, abarataron costos para las empresas y hasta les dieron más elementos de seguridad a los trabajadores. La pionera fue EasyTaxi, la cual tuvo que enfrentar a la Patronal del Taxi en pleno, a pesar de que

los usuarios y usuarias estábamos encantados con el servicio (caso que terminó con una sanción económica a la Patronal como informamos hace unas semanas).

Uno de los argumentos esgrimidos por Oscar Dourado (presidente desde hace muchos años de la Patronal del Taxi) era que se trataba de una aplicación extranjera que **al principio sería gratis y luego empezaría a cobrar** por el servicio. Parecía una simple presión al poder político, para favorecer a la aplicación que creó la propia Patronal del Taxi (VoyEnTaxi), para competir con EasyTaxi. **El tiempo le dio la razón al Sr. Dourado**, ya que hace unas semanas, EasyTaxi le cobra a cada taxista \$5 por cada viaje concretado a través de la aplicación.

Pues bien ¿qué hacen algunos taxistas?: **trasladan el costo a los pasajeros**. Podrán dar mil y un argumentos para hacerlo, pero no me van a convencer. Si EasyTaxi le cobra al taxista, es éste el que debe pagar y no el pasaje. Y también podría dar muchos argumentos para respaldar esto, pero me centro en el principal: la normativa vigente. En ella **claramente se establece que el precio que se paga es la "bajada de bandera" más las fichas que haya insumido el viaje**. Por lo tanto, cualquier otro costo que se quiera cobrar no está amparado por normativa alguna, en otras palabras: **no es legal y mucho menos obligatorio**.

Otro tema que vuelve al debate: "el cero ficha". En su momento, fue un gran beneficio para los usuarios y usuarias del servicio, por el abaratamiento del mismo y las mayores garantías que brindaba. Sin embargo parece que algunos taxistas han olvidado esto ¿por qué lo digo? Porque cuando aceptan el viaje solicitado, a través de alguna de las aplicaciones para celulares, **bajan la bandera en ese momento**, llegando con varias fichas a levantar al pasaje. ¿Cuántas fichas? Las que quiera el taxista, porque los posibles pasajeros tampoco pueden rechazar el viaje ni saber el recorrido que hará para llegar a levantarlos.

Si pido un taxi llamando por teléfono, viene siempre con "cero ficha", si uso alguna aplicación... depende del taxista. ¿Estamos avanzando o retrocediendo? Lo más preocupante es que en la campaña para las intendencias ningún candidato en ningún departamento habló de revisar tarifas y mayores controles al servicio de taxis. No se está defendiendo a quienes sí trabajan con honestidad, gran sacrificio, vocación de servicio... y mucho menos a los usuarios y usuarias.

En otras ciudades del mundo es mucho más económico viajar en remise que en taxi. ¿Vamos camino a eso? ¿Para cuándo el debate sobre el servicio de taxis entre todos los actores y con representación también de los usuarios y las usuarias? ¿Se comprenderá algún día la diferencia entre "viveza criolla" y "avivada"?

Me bajo en la que viene y me voy hasta la parada de taxis (moneditas en mano como corresponde), nos vemos en el siguiente viaje.

Mauricio Silvera