



[www.quejese.com.uy](http://www.quejese.com.uy)

# INFORME N° 16

## JULIO DE 2015

***(Información recopilada entre el 01/07/2015 y el 30/07/2015)***

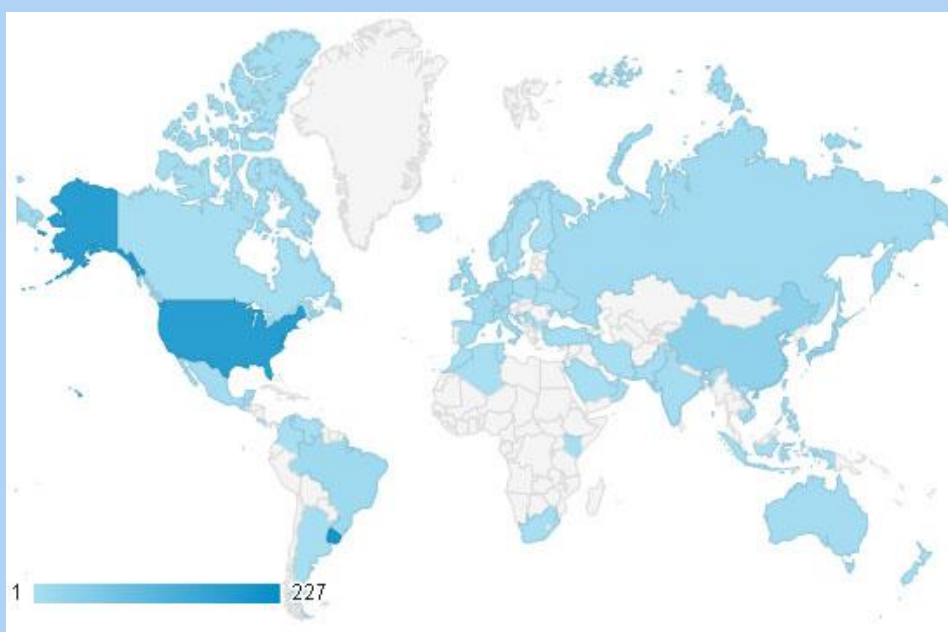
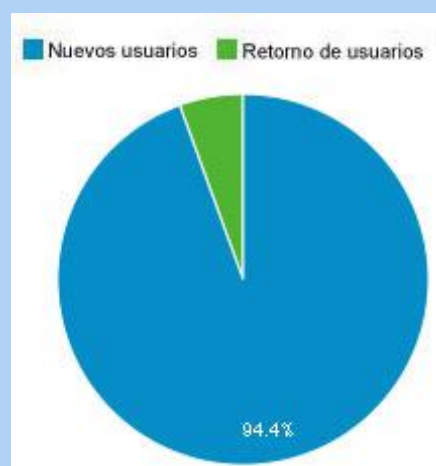
El pasado mes fue de un movimiento intenso, tanto en el sitio web como en las redes sociales (con nuevos seguidores y seguidoras y mayor interacción). También pudimos abarcar todos los medios de transporte público disponibles (ómnibus, taxis, barcos, trenes y aviones), por lo que pusimos fin a la primera gran etapa de este proyecto. En los próximos meses consolidaremos el camino recorrido y proyectaremos nuevos desafíos. Todo esto a continuación para analizarlo juntos. Recuerden que pueden hacer llegar sus comentarios sobre estos informes, a la dirección de mail: [info@quejese.com.uy](mailto:info@quejese.com.uy).



[producciones.uy](http://producciones.uy)

# VISITAS AL SITIO WEB

	Cantidad de visitas	Promedio diario
Julio 2014	<b>1.417</b>	<b>46</b>
Julio 2015	<b>1.978</b>	<b>64</b>

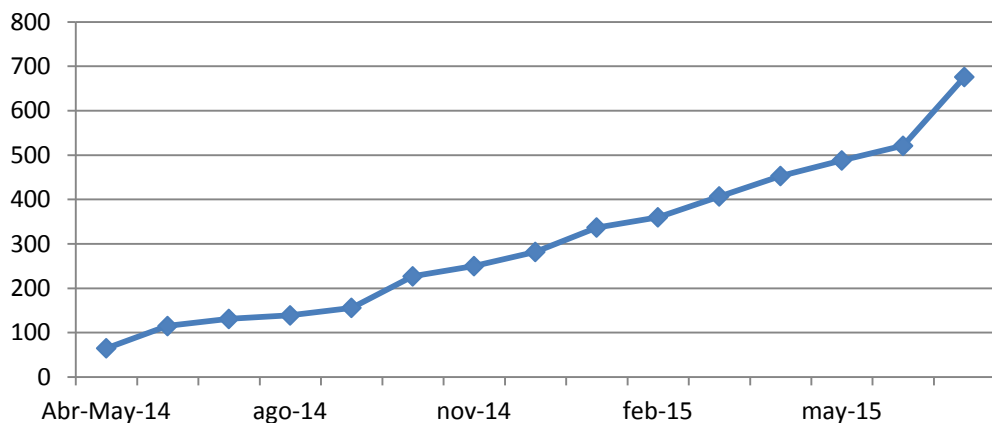


Se mantuvo y amplió la repercusión internacional de este proyecto, lo que colaboró para que se superaran las 25.000 visitas al sitio web, desde el 12/04/2014, una cifra totalmente impensada y que nos alienta a continuar con la tarea daría. ¡¡Muchas gracias a los nuevos/as amigos/as y también a quienes nos siguen desde el comienzo!!

# REPERCUSIONES EN LAS REDES SOCIALES

**facebook**

Fuente de datos: Estadísticas de [www.facebook.com/quejeseuruguay](http://www.facebook.com/quejeseuruguay)  
(período del 01/07/2015 al 30/07/2015)

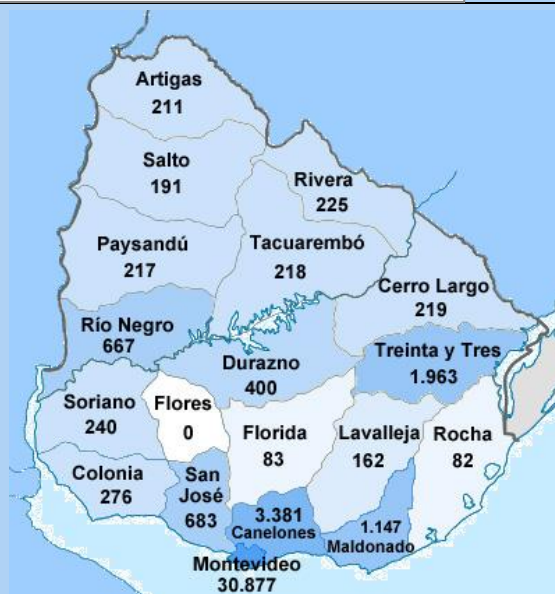


**676**

"Me Gusta"  
(**155** en Julio)

Origen de las visitas:

Uruguay	<b>41.242</b>
Exterior	<b>1.304</b>
<b>Total</b>	<b>42.546</b>



**twitter**

Total de seguidores y seguidoras de la cuenta @produccionesuy: **1.511**



Fuente de datos: [Twittercounter.com](http://Twittercounter.com) (período del 01/07/2015 al 31/07/2015)

JULIO 2015 RESUMEN	
Tweets	Impresiones de Tweets
<b>1.146</b>	<b>494 K</b>
Visitas al perfil	Menciones
<b>1.304</b>	<b>193</b>
Nuevos seguidores	
<b>190</b>	

**Tweet principal** tuvo 6.202 impresiones

**@chanchosUY** Gerardo Barrios (presidente de **@UNASEV**) y su opinión sobre el tránsito y las soluciones a implementar:  
[montevideo.com.uy/auc.aspx?27756...](http://montevideo.com.uy/auc.aspx?27756...)

**Mención principal** tuvo 22 interacciones



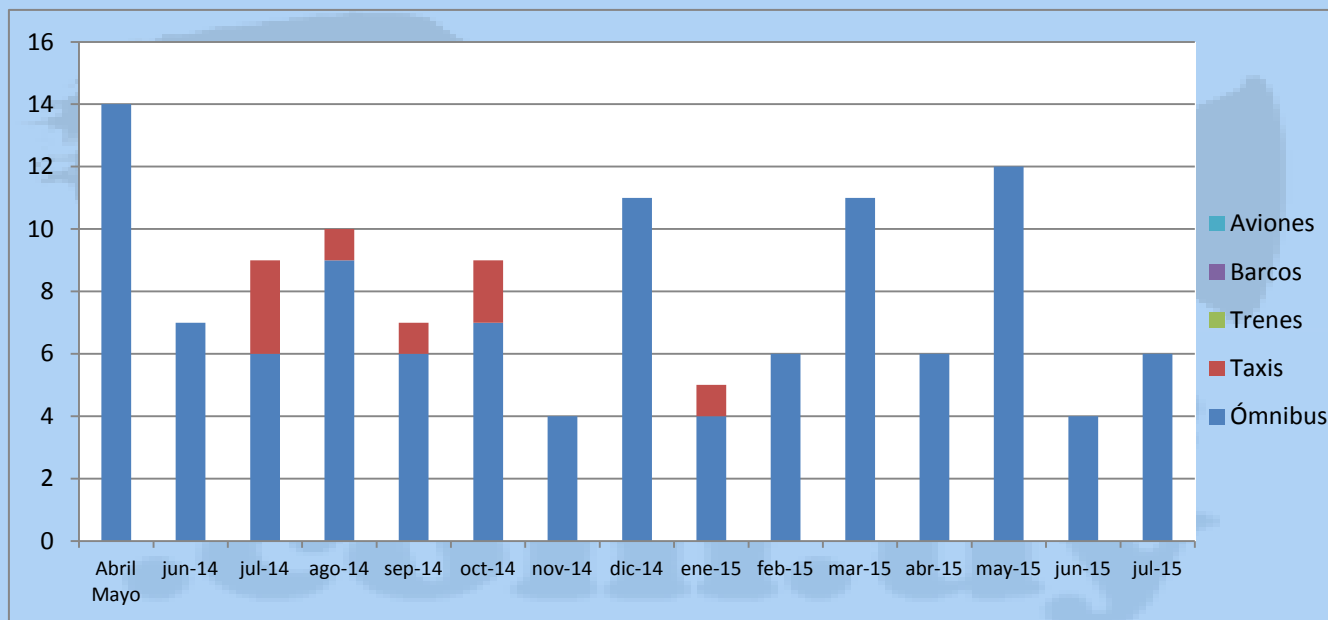
**Pilar Trujillo**

@pilu29 · 29 jul.

**@EIOjoChurrinche @produccionesuy @Teledocecom @AndreaTabarez @ose\_** jerarca IM dijo q van a estudiar como mejorar circulación. ¿Recién ahora?

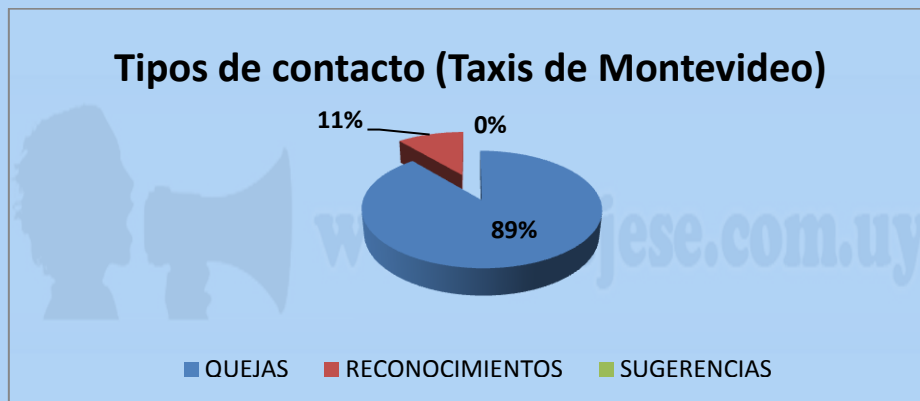
Fuente de datos: estadísticas de Twitter (período del 01/07/2015 al 31/07/2015)

## CONTACTO CON LAS EMPRESAS

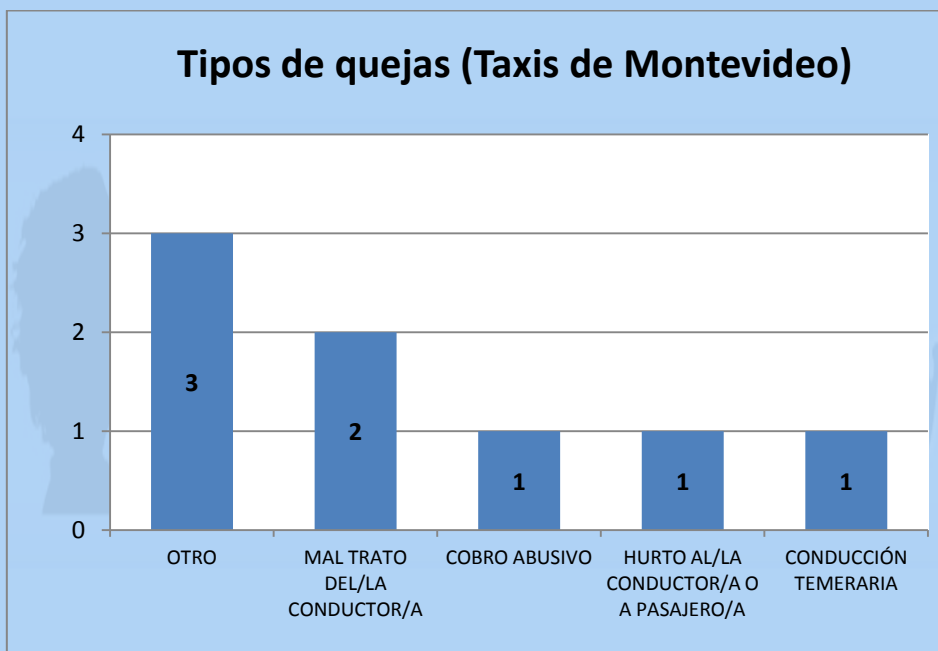


**121** formularios de contacto completados desde el 12/04/2014

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



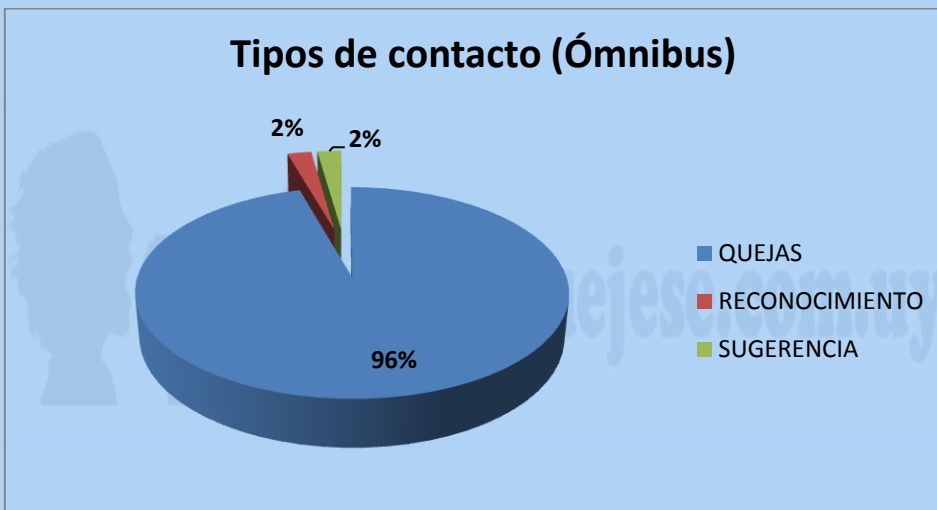
Por su parte, las quejas recibidas, sobre el servicio prestado por los taxis en Montevideo, se desglosan de la siguiente manera:



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 31/07/2015):

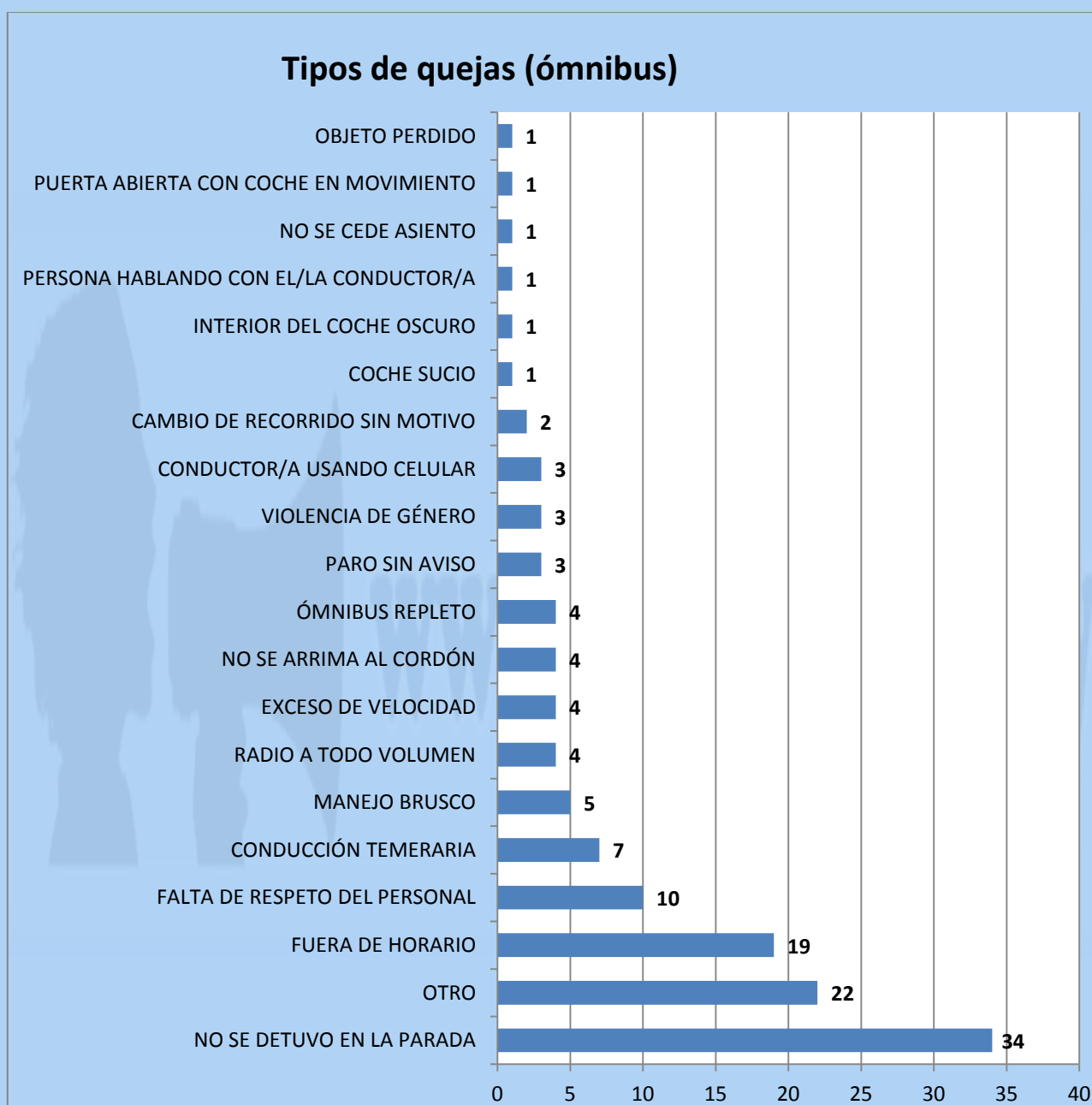


## Tipos de contacto (Ómnibus)

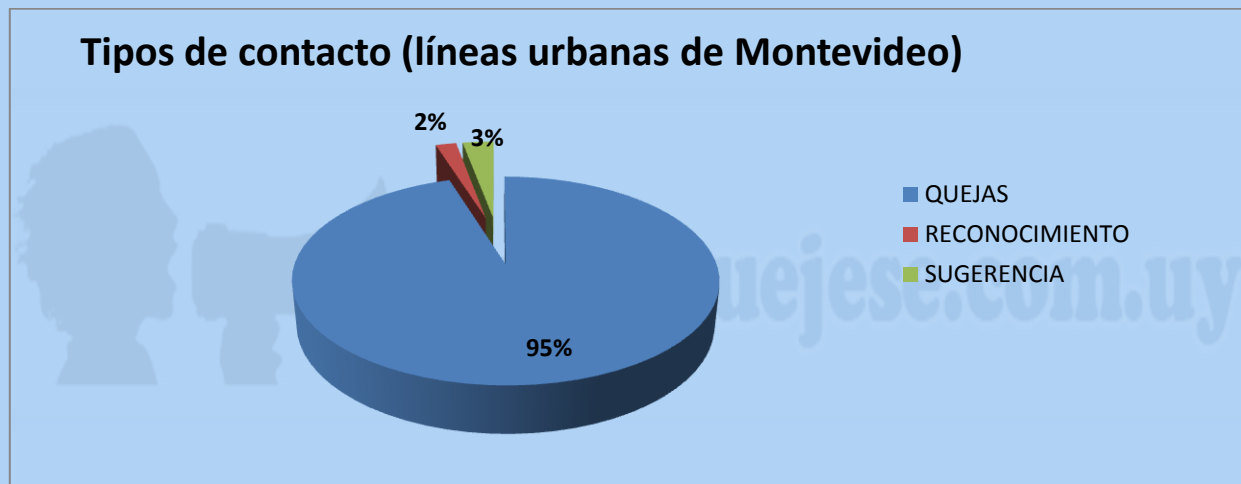


En cuanto a los tipos de quejas, los detallamos en el siguiente gráfico:

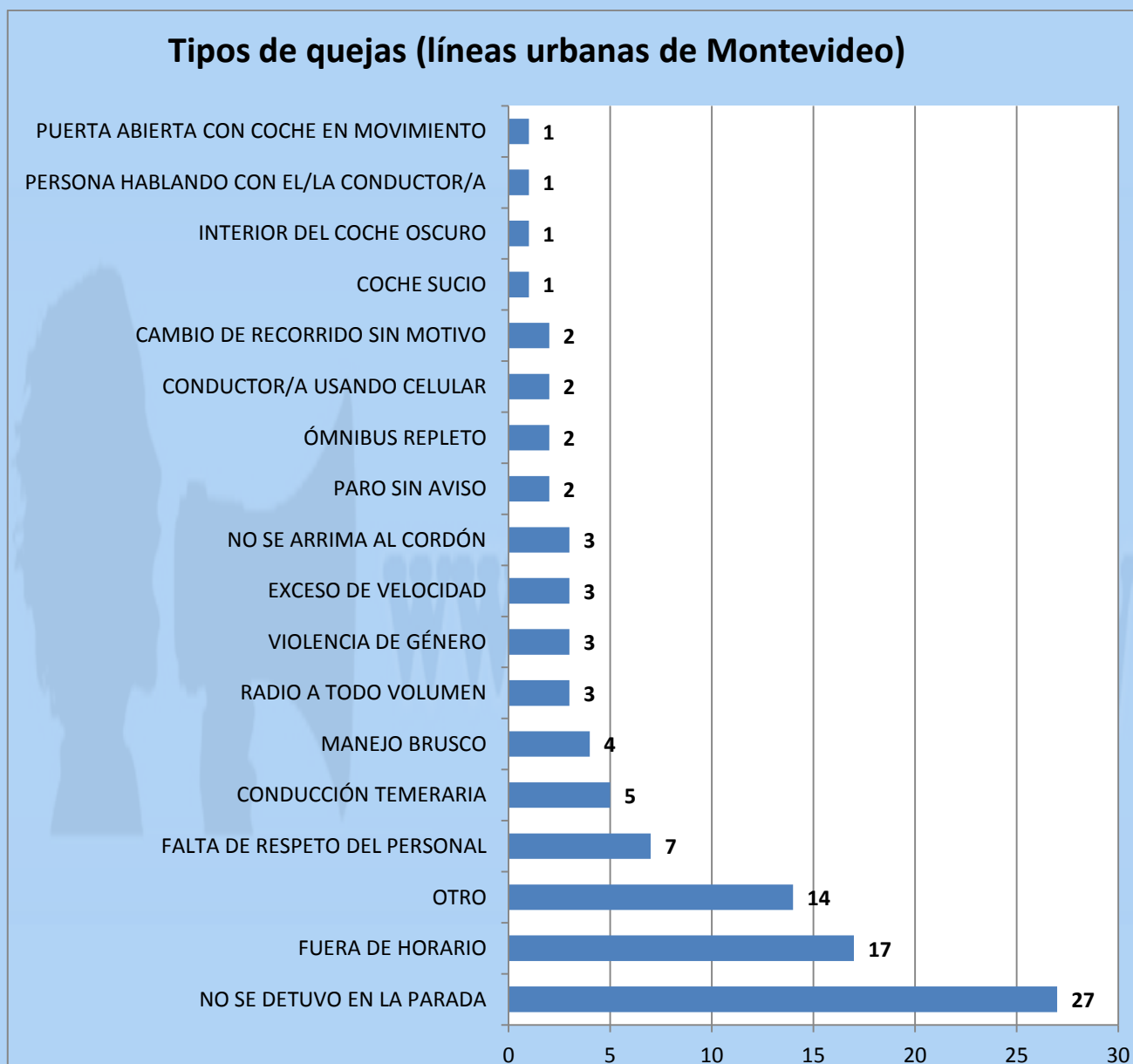
## Tipos de quejas (ómnibus)



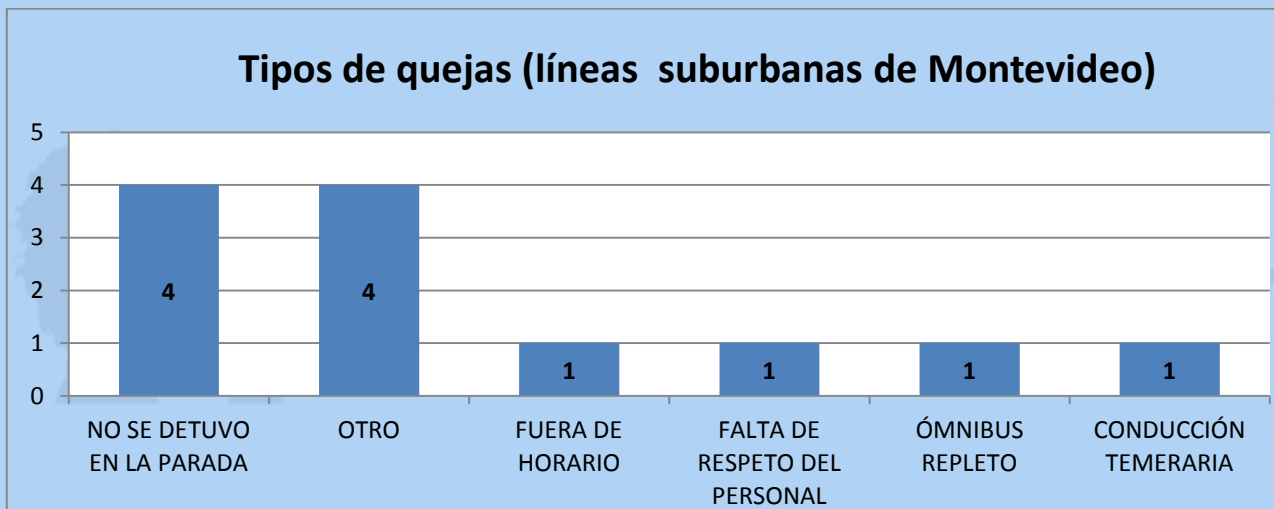
Para las líneas urbanas de Montevideo, los tipos de formulario recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:



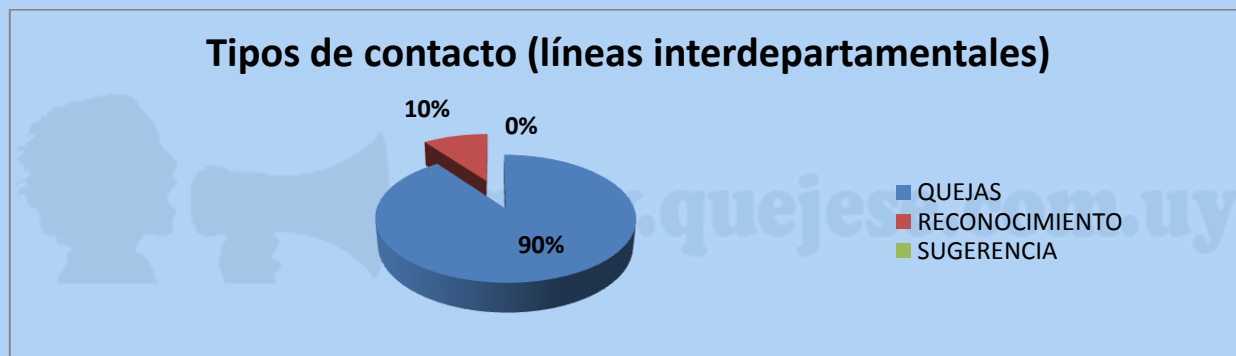
En cuanto al detalle de las quejas recibidas, se muestran en la siguiente gráfica:



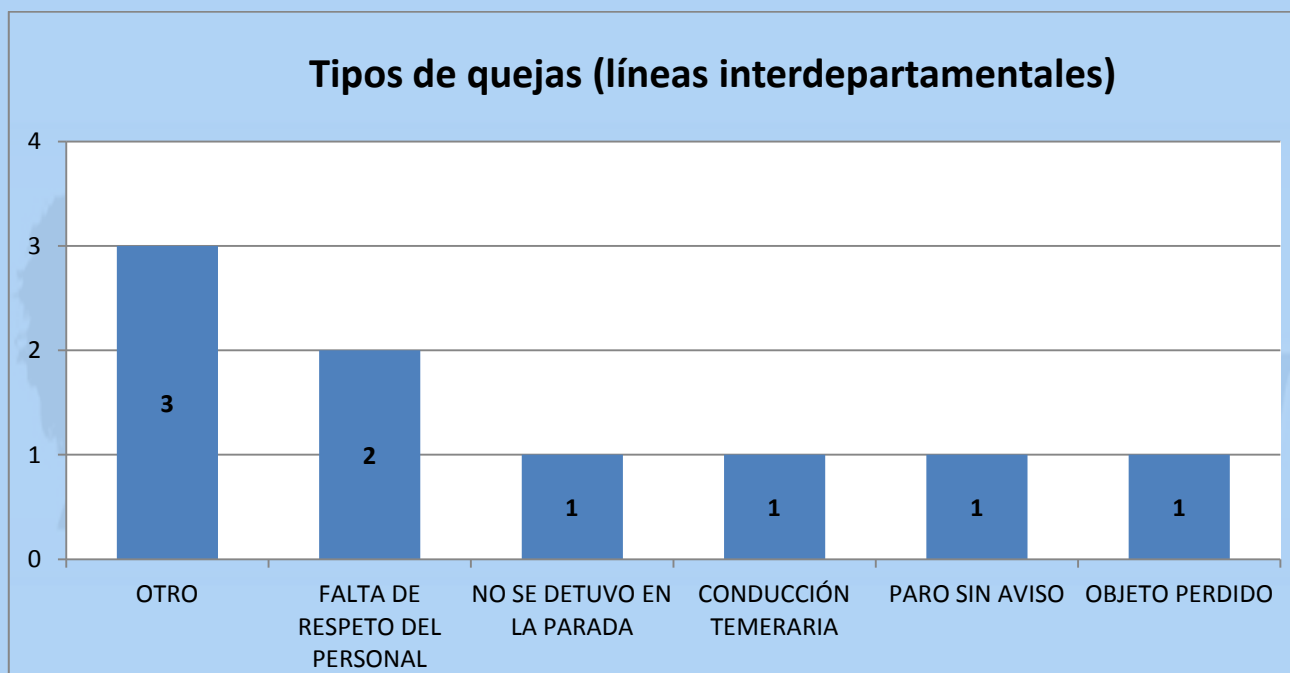
En el caso de las líneas suburbanas del área metropolitana de Montevideo, solamente se recibieron quejas, las cuales se desglosan de la siguiente forma:



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

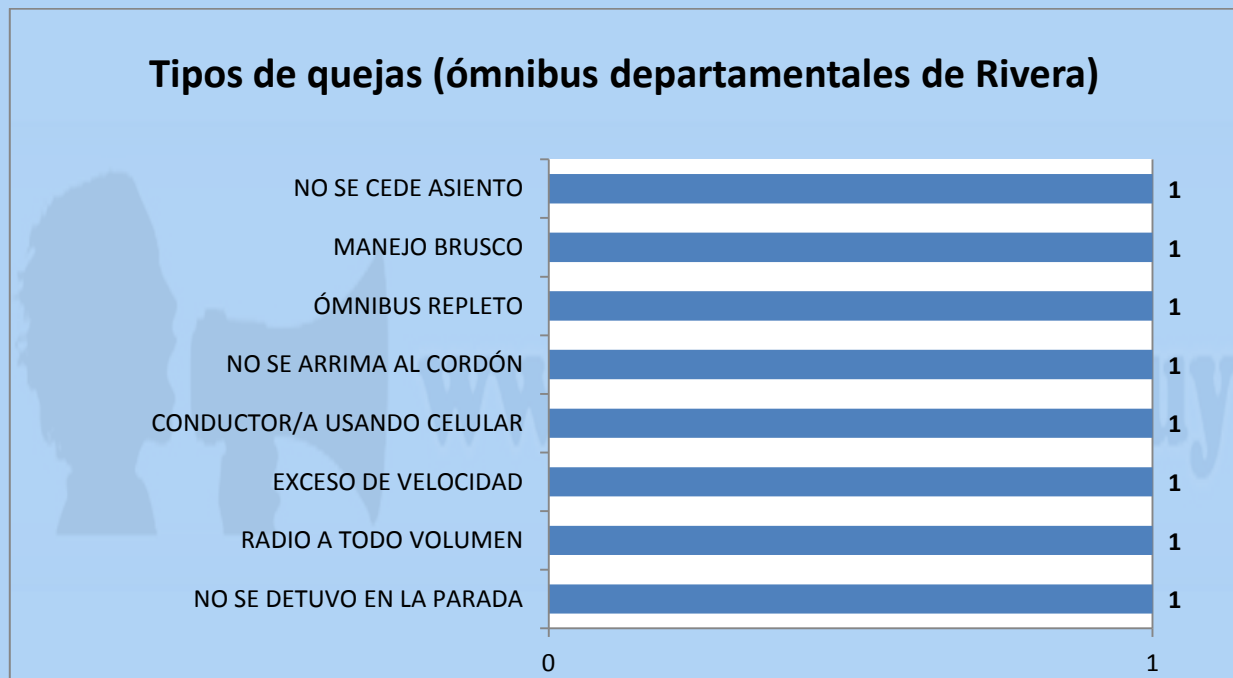


Y el detalle de las quejas recibidas fue el siguiente:



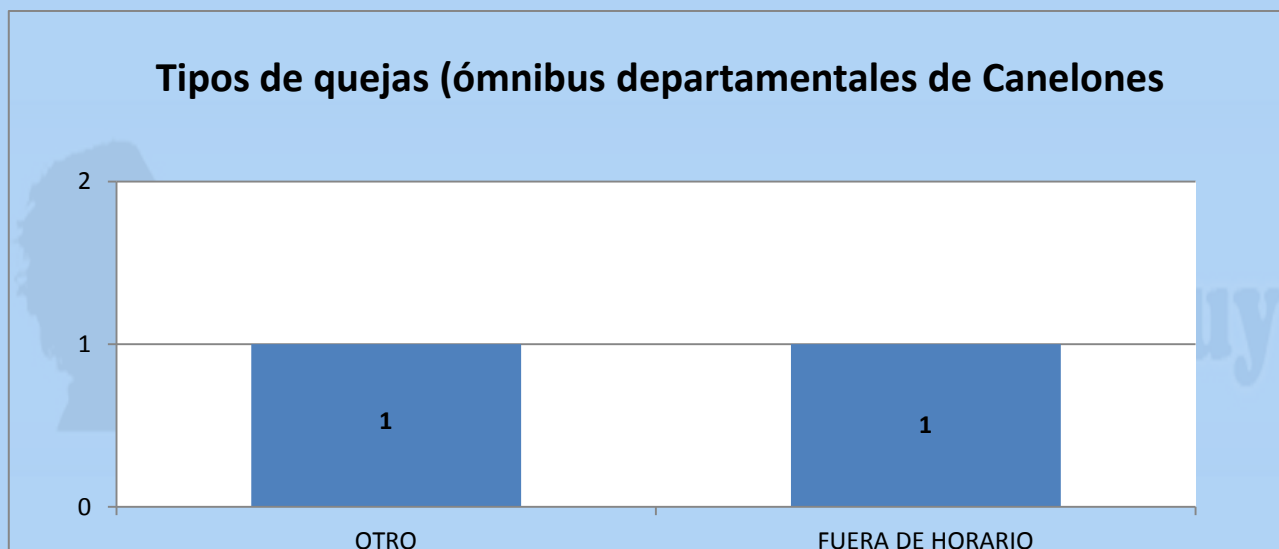


Con respecto a las empresas de ómnibus de Rivera, solamente se han recibido quejas sobre el servicio recibido y se detallan a continuación:



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

También se recibieron solamente quejas, sobre los servicios prestados por las empresas de ómnibus de Canelones. El detalle de las mismas es el siguiente:



Agradecemos a todos y a todas la confianza que nos han dado, al usar esta herramienta y también a las empresas, las cuales han respondido mayoritariamente de manera satisfactoria. Este es el camino que debemos seguir, para juntos poder mejorar los servicios que recibimos.

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

### ¿Por qué decimos "¡Gracias!"?

Hace pocas horas, se superaron las 26.000 visitas en nuestro sitio web [www.quejese.com.uy](http://www.quejese.com.uy). También estamos a punto de llegar a los 700 "Me Gusta" en la red social Facebook y a los 1.600 "seguidores" en la red social Twitter.

Decir que todo esto ha superado nuestras expectativas, nos queda corto, ya que no pensábamos llegar a esa cifra en menos de dos años.

Claro que no habría sido posible sin ustedes: difundiendo, compartiendo, participando, sugiriendo, criticando, aportando, polemizando, haciendo propia esta iniciativa, no solo en las redes sociales. Esto último pudimos comprobarlo en las "volanteadas" que realizamos en Montevideo, dándonos a conocer para mostrar la seriedad del proyecto y que apostamos también a la comunicación "a la antigua": mano a mano y con el respeto que todos y todas nos merecemos.

¿Es positivo que tantas personas participen en un sitio web que se llama "quéjese"? Aunque no lo parezca: **Sí**. Porque apostamos a la **queja activa**, la que no solo expresa un malestar, que no lo hace "al vuelo", sino directo a los responsables, para que tomen las medidas correspondientes. Es un cambio cultural, el cual vemos con gran satisfacción que de a poco se va dando y es por eso que nos alegra contar cada día con más y más personas dispuestas a ello.

También las empresas merecen nuestro agradecimiento, ya que de a poco van entendiendo que **la queja activa no es algo negativo**, sino la oportunidad que da el consumidor de que la misma mejore sus servicios, cambie actitudes o políticas, escuche mejor a sus consumidores y consumidoras.

Aquella empresa que no reciba quejas activas, está condenada a fracasar, por más campañas de Responsabilidad Social Empresaria que implemente. **La imagen número uno de una empresa, es la forma en la que presta sus servicios y cómo responde ante las quejas que recibe.**

**También se les han hecho sugerencias y reconocimientos a las empresas**, demostrando que sus consumidores y consumidoras tienen la madurez suficiente para reconocer lo bueno que hacen y la iniciativa para aportar ideas para recibir una experiencia aún mejor de las mismas.

¡¡Gracias a todos y a todas!! ¡¡Sigámonos haciendo escuchar!!

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

Mauricio Silvera