

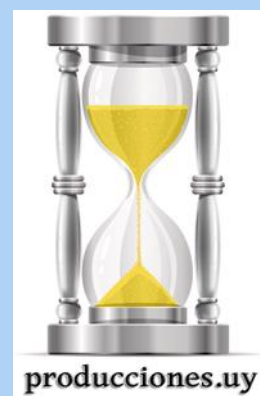


INFORME N° 20

NOVIEMBRE DE 2015

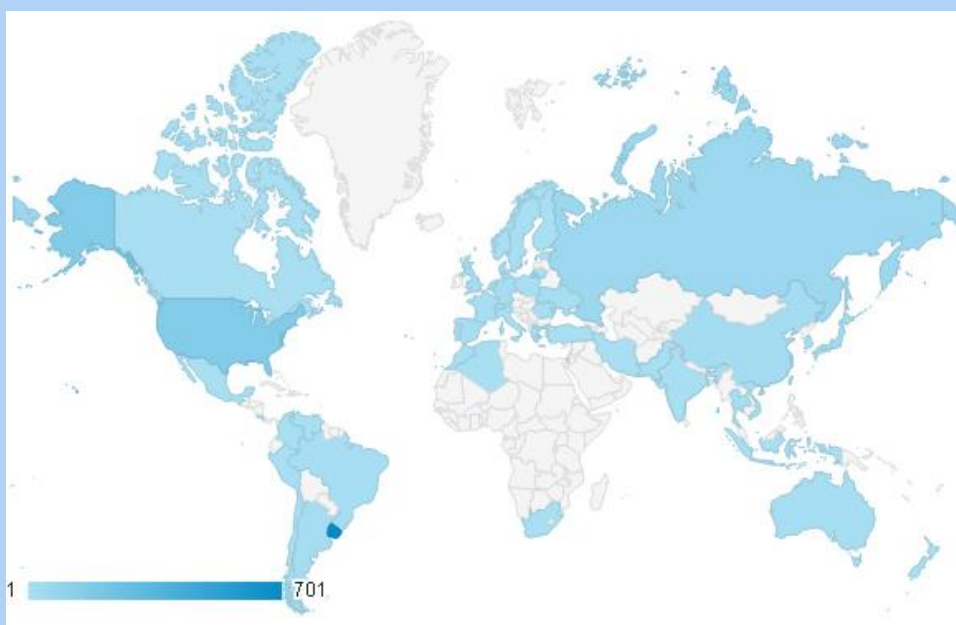
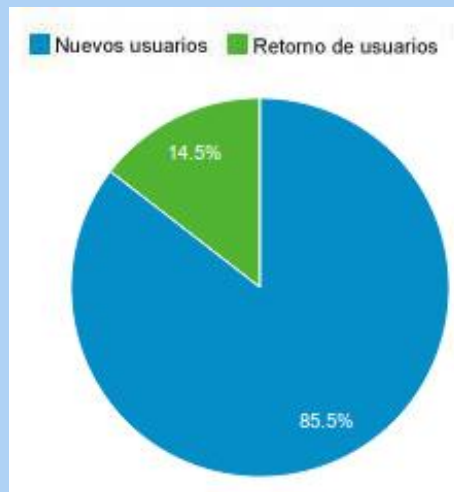
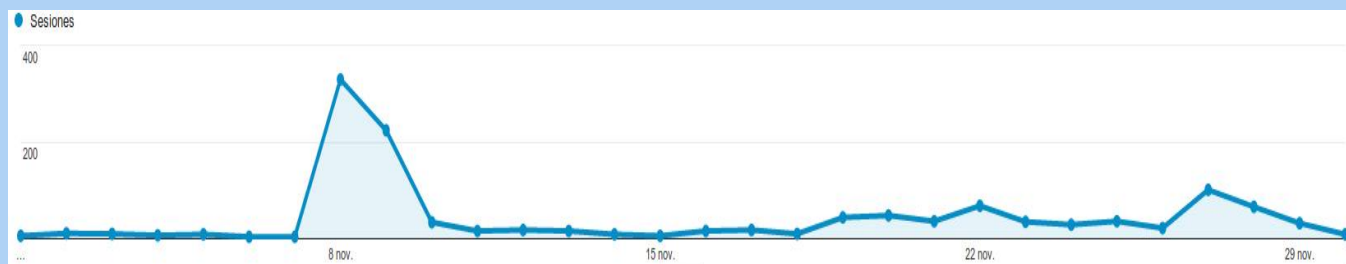
(Información recopilada entre el 01/11/2015 y el 30/11/2015)

De la misma manera que el año pasado, una mención en una nota del diario El País disparó una catarata de visitas a nuestro sitio web y redes sociales. A continuación analizamos este impacto y lo que dejó. Recuerden que pueden hacer llegar sus comentarios, sobre estos informes, a la dirección de mail: info@quejese.com.uy



VISITAS AL SITIO WEB

	Cantidad de visitas	Promedio diario
Noviembre 2014	1.843	61
Noviembre 2015	3.398	113

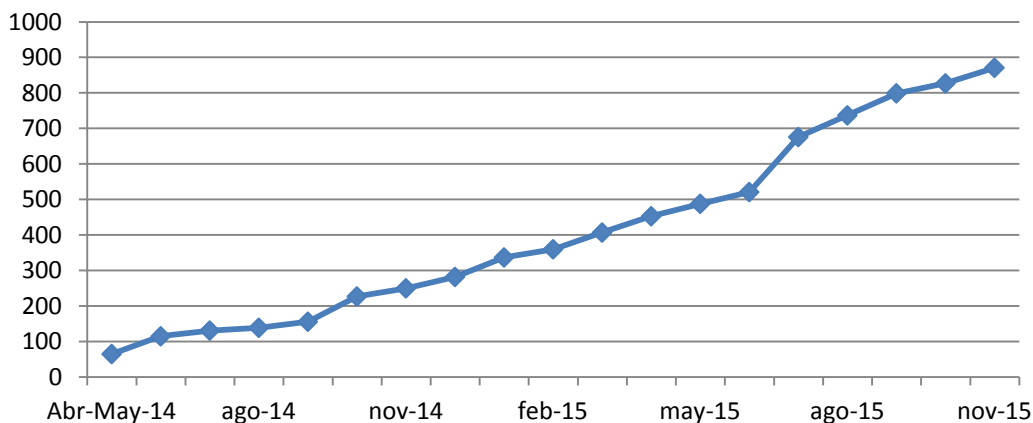


También se amplió la cantidad de visitas desde otros países, no solamente de los uruguayos residentes en el exterior, sino también de las tropas de la ONU en misiones de paz. Se superaron las 35.000 visitas, una cifra totalmente impensada y que nos alienta a continuar con la tarea diaria. ¡¡Muchas gracias a todos y a todas!!

REPERCUSIONES EN LAS REDES SOCIALES

facebook

Fuente de datos: Estadísticas de www.facebook.com/quejeseuruguay (período del 01/11/2015 al 30/11/2015)

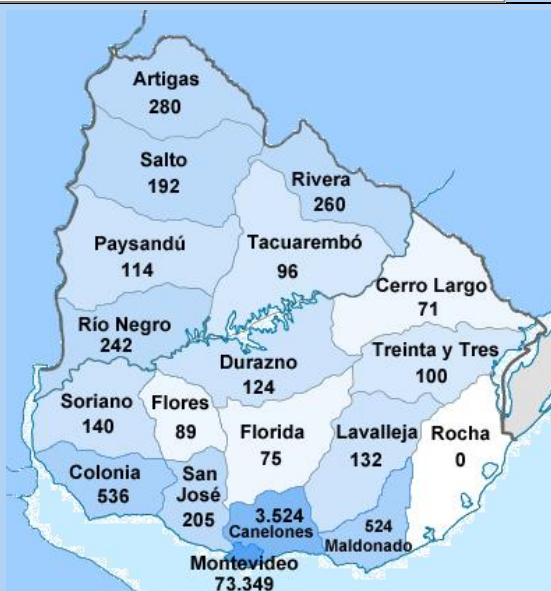


871

"Me Gusta"
(44 en
Noviembre)

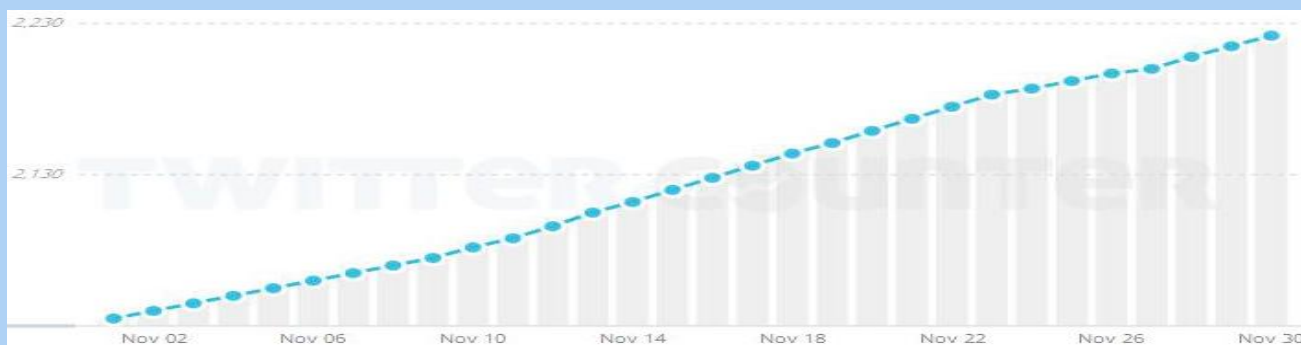
Origen de las visitas:

Uruguay	80.053
Exterior	4.591
Total	84.644



twitter

Total de seguidores y seguidoras de la cuenta @produccionesuy: **2.222**



Fuente de datos: Twittercounter.com (período del 01/11/2015 al 30/11/2015)

Mención principal tuvo 22 interacciones



Rambla para todos

@Ramblaparatodos · 25 nov.

Puerto del Buceo ¿para todos o para algunos? Informe especial de [@produccionesuy](https://www.facebook.com/produccionesuy) fb.me/2sGKpk10C pic.twitter.com/NmvVQzhSEx



4 4

RESUMEN DE NOVIEMBRE DE 2015

Tweets
908

Impresiones de Tweets
278 K

Visitas al perfil
1.288

Menciones
230

Nuevos seguidores
237

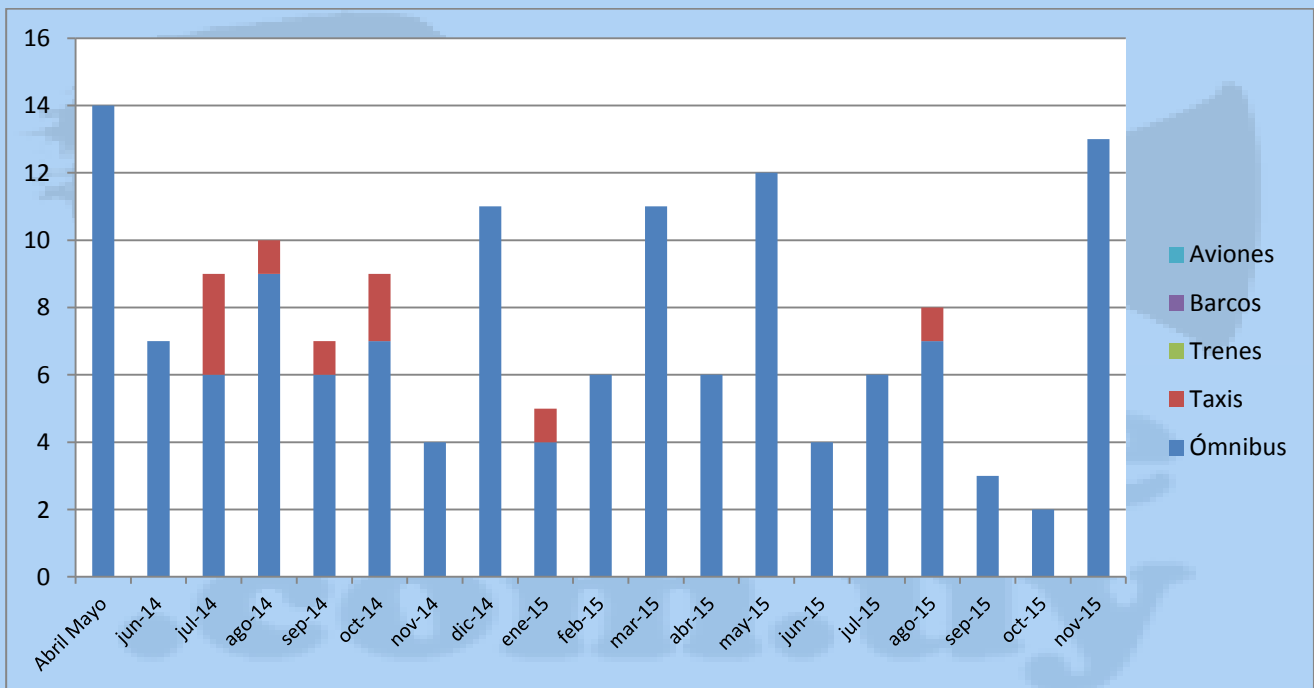
Tweet principal tuvo 5.208 impresiones

[@chanchosUY](https://twitter.com/chanchosUY) Mañana jueves 19/11 de 8 a 17 horas cierran la Av. Vaz Ferreira entre Carlos Brussa y Av. Agraciada: montevideo.gub.uy/institucional/...

2 2

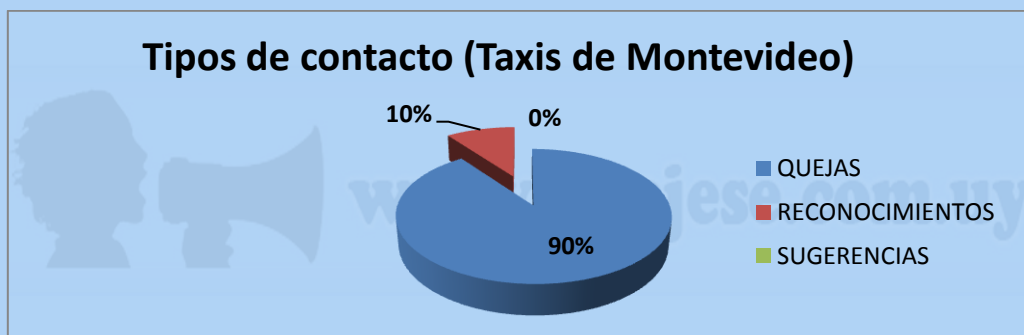
Fuente de datos: estadísticas de Twitter
(período del 01/11/2015 al 30/11/2015)

CONTACTO CON LAS EMPRESAS

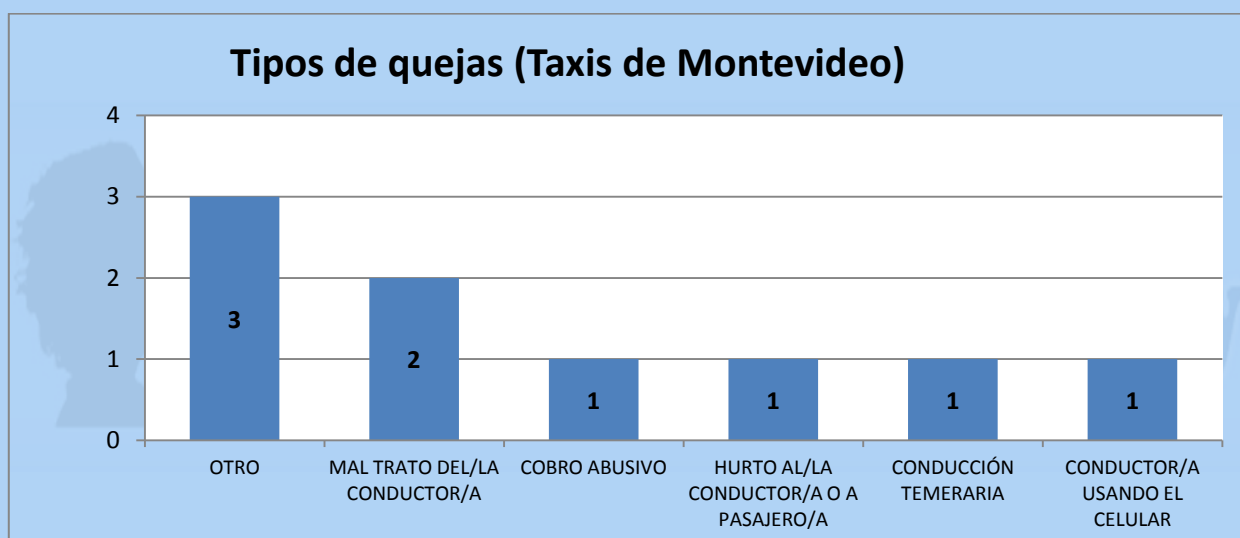


147 formularios de contacto completados desde el 12/04/2014

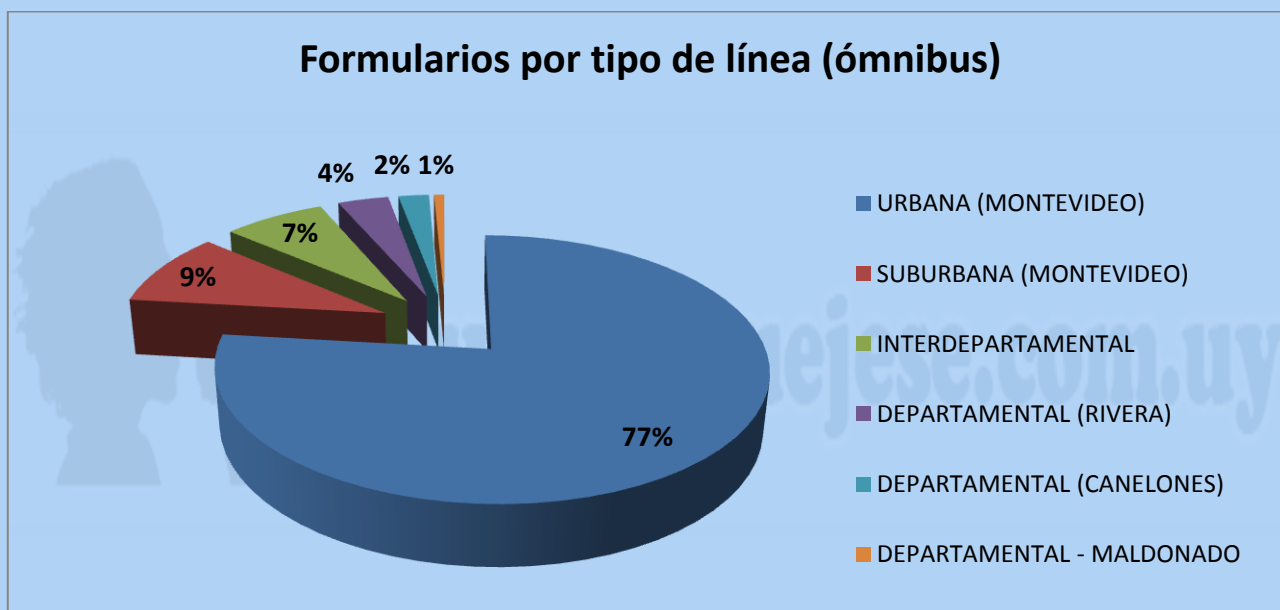
Los formularios de contacto, con las empresas de taxis de Montevideo, se clasifican de la siguiente forma (datos del 01/07/2014 al 30/11/2015):

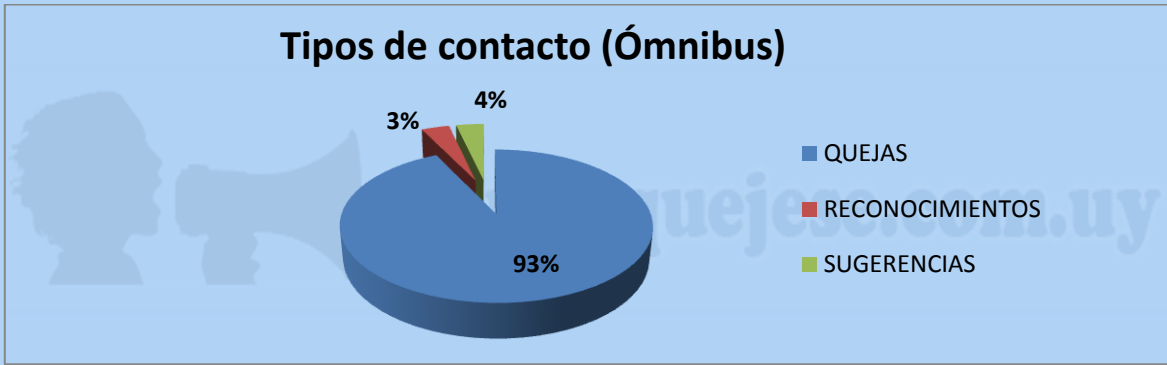


Por su parte, las quejas recibidas, sobre el servicio prestado por los taxis en Montevideo, se desglosan de la siguiente manera:

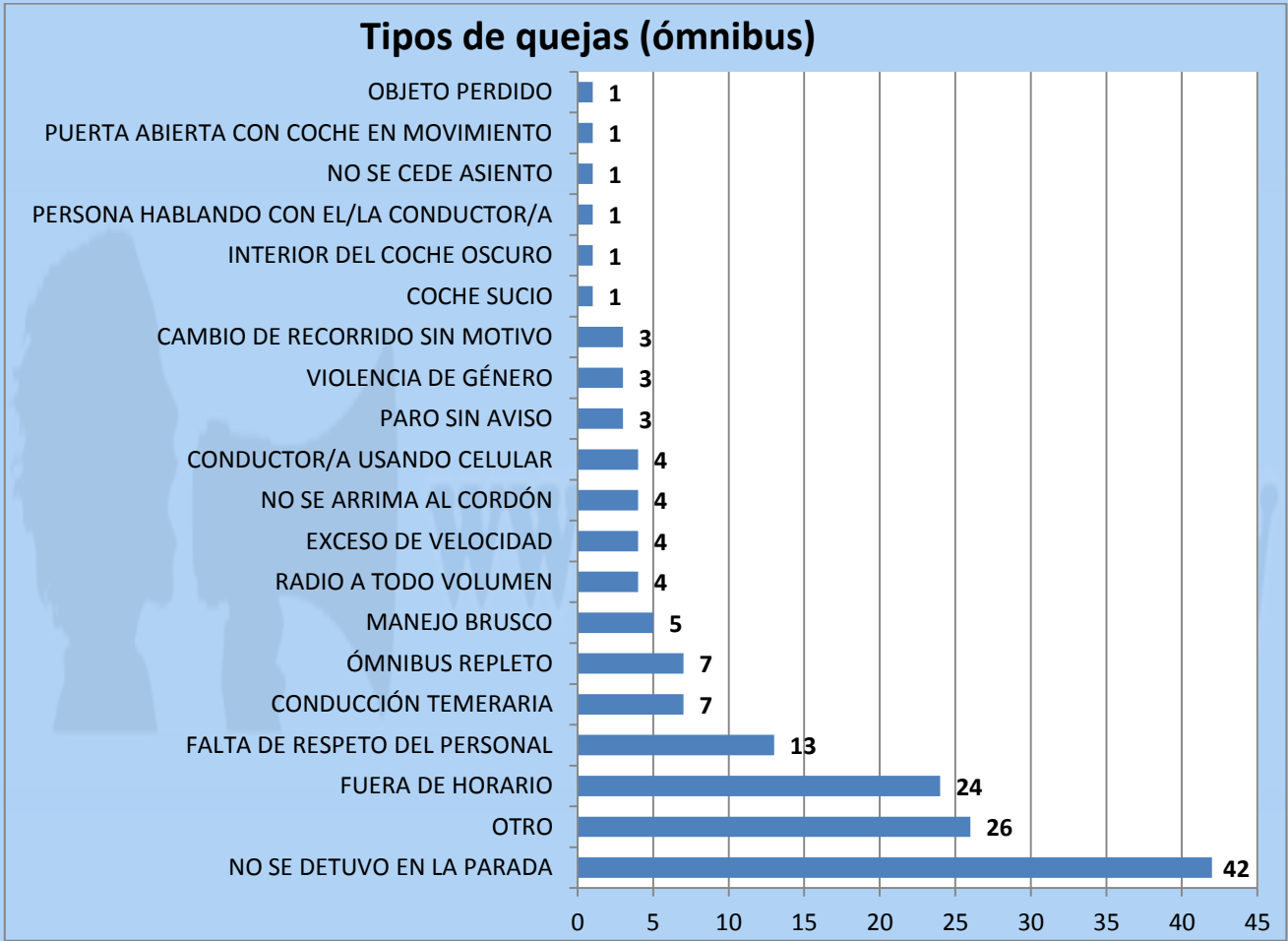


Los formularios para empresas de ómnibus, se distribuyeron como se muestra en el gráfico (los datos presentados a continuación van del 12/04/2014 al 30/11/2015):

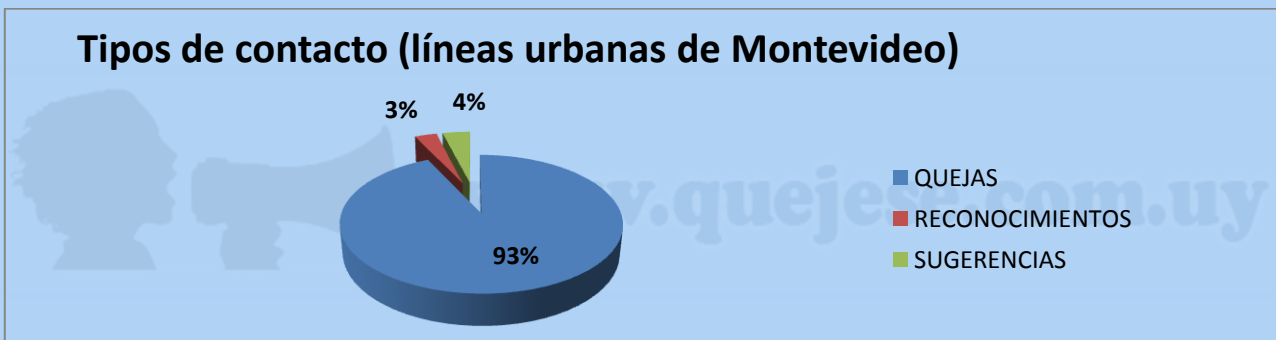




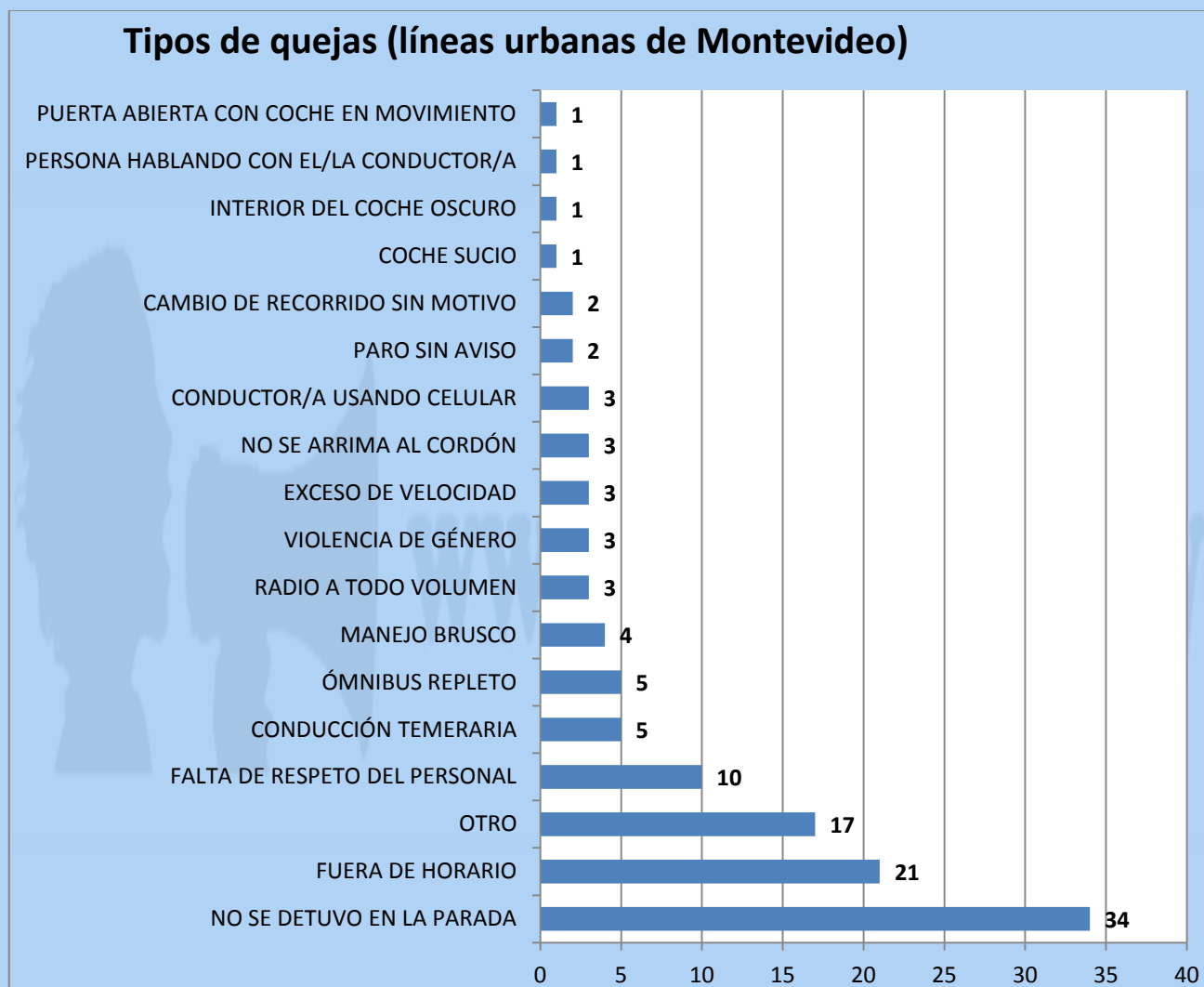
En cuanto a los tipos de quejas, los detallamos en el siguiente gráfico:



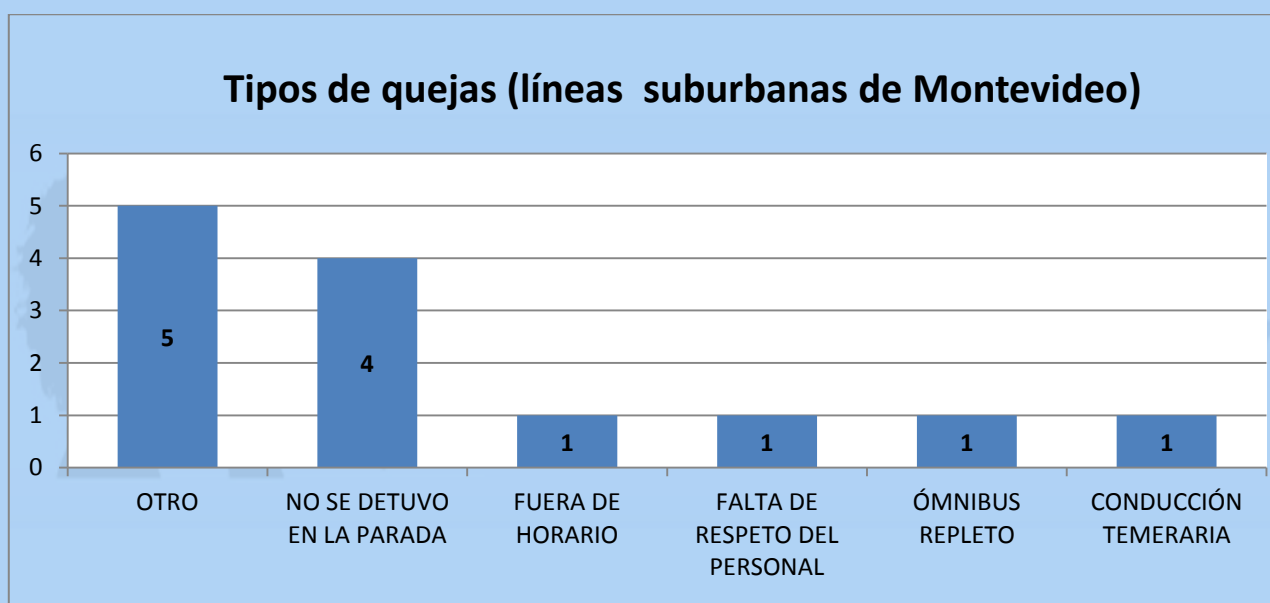
Para las líneas urbanas de Montevideo, los tipos de formulario recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:



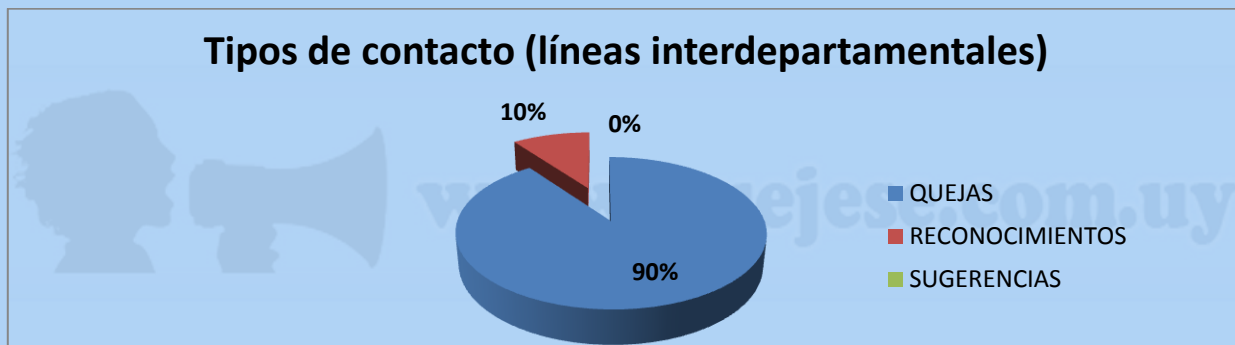
En cuanto al detalle de las quejas recibidas, se muestran en la siguiente gráfica:



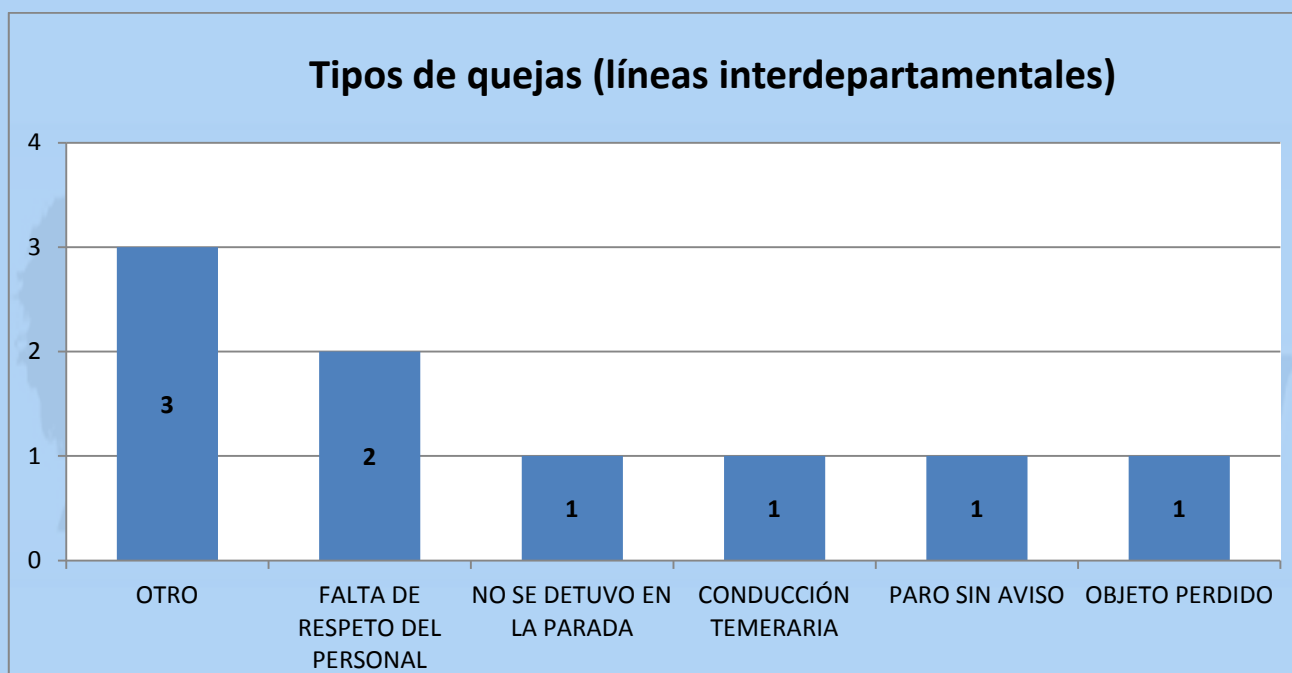
En el caso de las líneas suburbanas del área metropolitana de Montevideo, solamente se recibieron quejas, las cuales se desglosan de la siguiente forma:



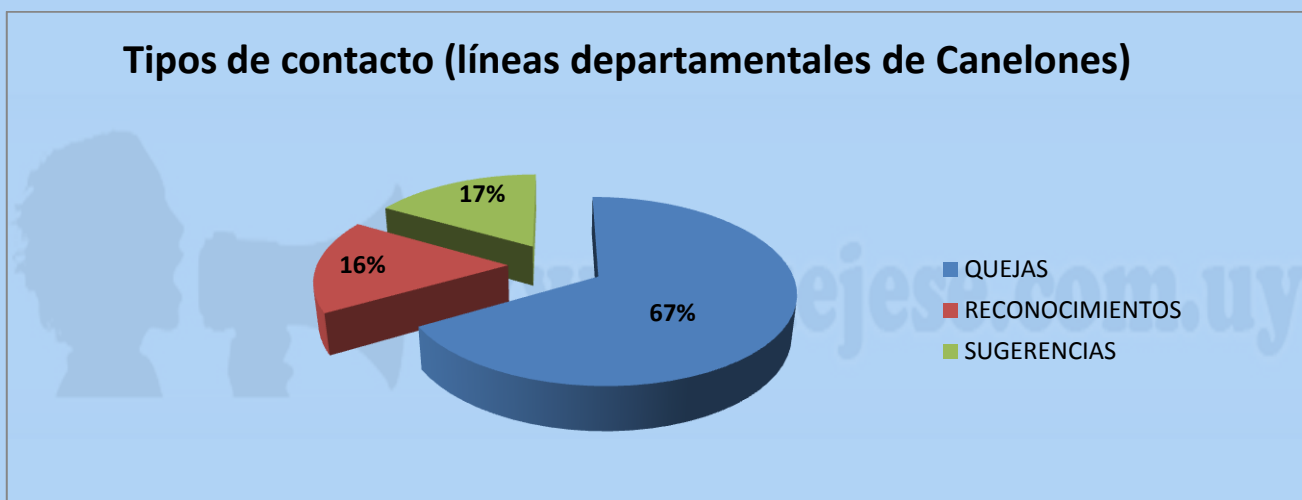
En el caso de las líneas de ómnibus interdepartamentales, los tipos de formularios recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:



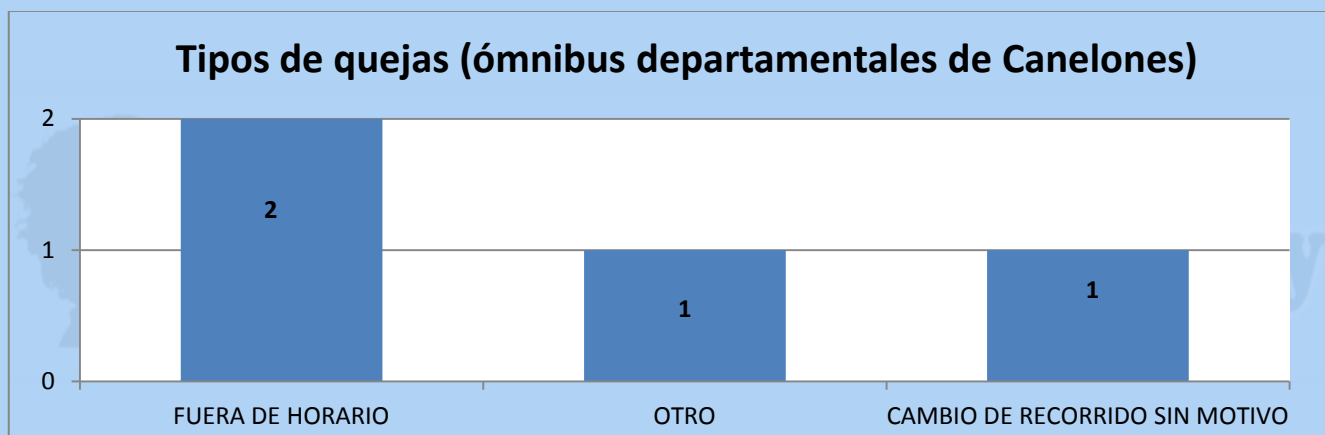
Y el detalle de las quejas recibidas fue el siguiente:



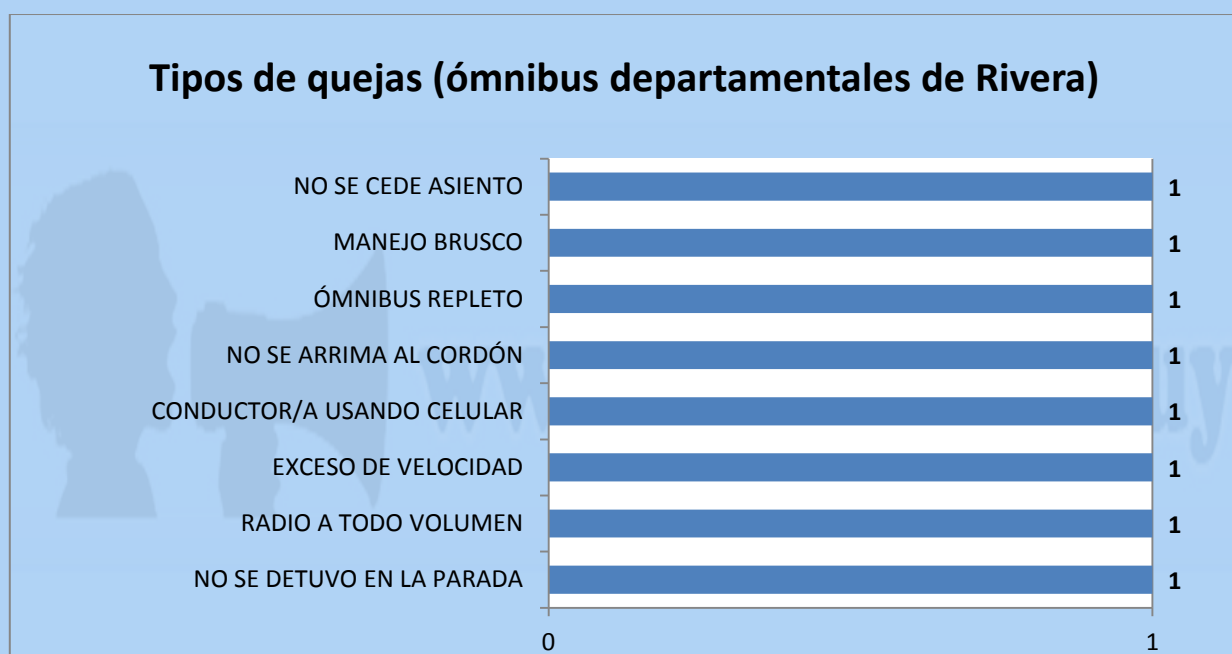
Con respecto a las empresas de ómnibus del departamento de Canelones, los tipos de formularios recibidos se distribuyeron así:



Y los tipos de quejas recibidas se detallan a continuación:

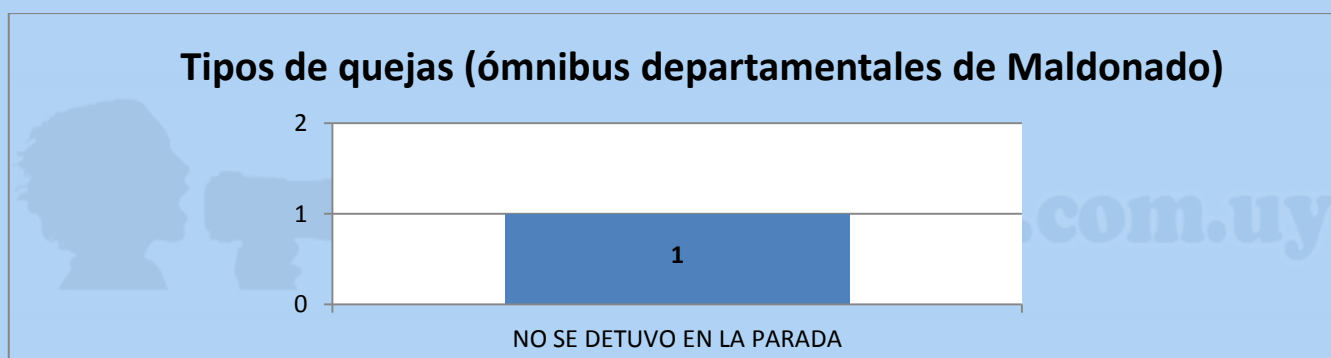


También se recibieron solamente quejas, sobre los servicios prestados por las empresas de ómnibus de Rivera. El detalle de las mismas es el siguiente:



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

En el caso del departamento de Maldonado, solo se recibió una queja por el servicio recibido:



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...

De necios y sordos

Desde que comenzamos con la aventura de este Sitio Web, el tema del transporte público ha estado en la opinión pública. Últimamente se ven por fin enfoques basados en las necesidades de sus usuarios y usuarias, y no solo desde las empresas y su rentabilidad. Ya desde la pasada campaña política a las elecciones Departamentales y Municipales, los distintos candidatos coincidían en el diagnóstico y propusieron varias soluciones (algunas que ya se sabían vacías de contenido y otras innovadoras).

¿Qué ha pasado? Que temas como la aparición de UBER, que repercute directamente en "el negocio" presionaron para, que ahora sí, se tomen las medidas que se venían pidiendo hace años (quitar la mampara de los taxis y el efectivo de las unidades, más lugares para recargar la tarjeta STM, control efectivo de horarios y calidad del servicio, etcétera).

¿No alcanzaba con lo que los usuarios y usuarias manifestaban a diario por todos los medios a su alcance? No, solo cuando se toca el bolsillo se acuerdan de que son empresas de **servicio público**. Y los políticos no se han quedado atrás: poco importa si la radio está a alto o bajo volumen cuando se viaja como ganado en horas pico (y para eso ya adelantaron que no habrá soluciones porque "encarece al sistema"). Tampoco el precio de los pasajes (¿a usted le hicieron alguna encuesta para preguntarle sobre el tema? A mí tampoco...).

Y me salgo del tema del transporte público y me voy a las empresas de cualquier clase en este país (privadas o públicas). ¿Cuántas trabajan pensando en su clientela? ¿O piensan más en cómo obtener más y más rentabilidad? "A toda empresa, más tarde o más temprano le llega su UBER" leí por ahí en un artículo. Y concuerdo totalmente, al igual que otro que decía que las empresas en Uruguay no están pensando en enfocarse en sus usuarios y usuarias, y después pasan las cosas que pasan.

Con la llegada de las redes sociales, se han multiplicado los canales para que un usuario o una usuaria desconforme con una empresa se exprese y esa queja llega a miles y miles de potenciales clientes de la misma. Si una empresa no sabe escuchar

todo eso e implementa cambios, muy poco futuro le veo (aunque sea monopólica como ya lo estamos viendo).

Los consumidores y consumidoras vamos a seguir expresándonos y lo vamos a hacer cada vez más fuerte. Es un proceso que no tiene marcha atrás y es a nivel mundial. Exigimos calidad por lo que pagamos y respuesta rápida y justa ante cualquier problema. Queremos empresas que no sean sordas... y mucho menos necias...

Aprovecho estas líneas finales para dejar un mensaje en estas Fiestas que ya están comenzando. Agradecer el enorme apoyo y difusión que nos han dado durante este año ustedes, las empresas, movimientos sociales y anunciantes. Muy especialmente a la familia y amigos, que han soportado las horas que lleva este emprendimiento.

Cuando lo planificamos, pensamos al 2015 como un año de seguir creciendo y dándonos a conocer. Creemos que el objetivo fue logrado, pudiendo participar en varios eventos y ampliando los contactos y redes. Nos hemos hecho un lugarcito en la discusión y ha sido un logro de todos y todas.

Hemos recibido apoyos inesperados y también algunas zancadillas. Todo ha servido para aprender y seguir mejorando. Terminamos el año consolidados, incorporando un portal de noticias y un ciclo de entrevistas exclusivas. Mucho trabajo hay por delante todavía, pero las ganas están intactas y el compromiso por lograr relaciones de consumo y servicios mejores, más firme que nunca.

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

Mauricio Silvera

¡¡Salieron los calendarios 2016!!

Estos bellos ómnibus pueden ser tu compañía o un original regalo de fin de año



¡¡Tené el tuyo por el precio de un boleto!!

Calendario estándar \$26

Calendario personalizado \$42