



INFORME N° 23

FEBRERO DE 2016

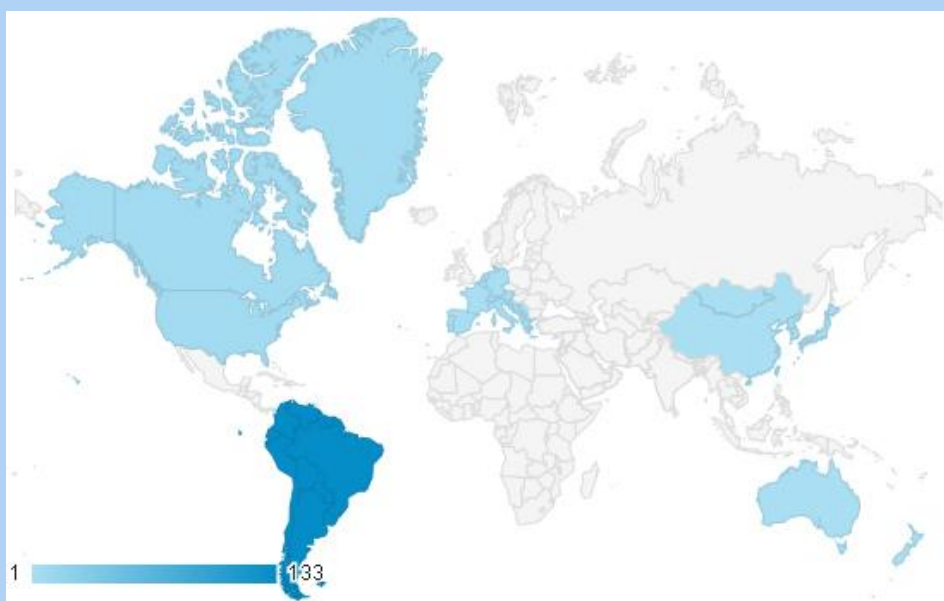
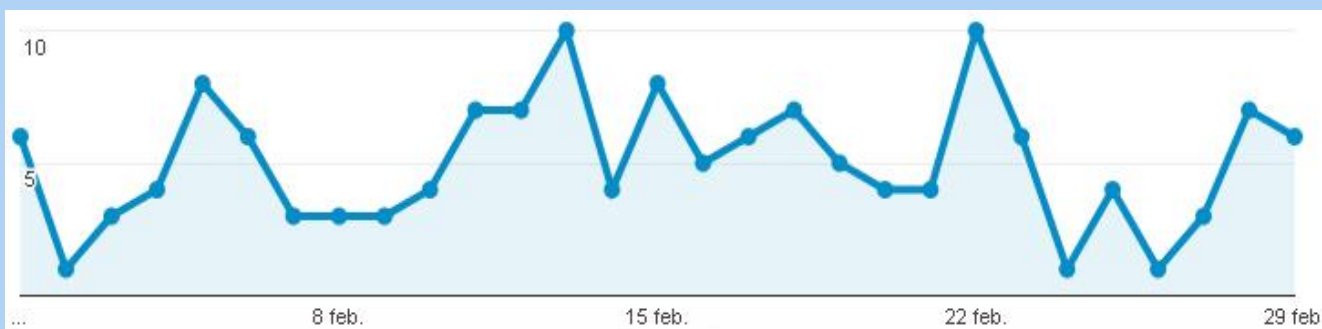
(Información recopilada entre el 01/02/2016 y el 29/02/2016)

A pesar de que este mes es históricamente "bajo" (debido a las licencias, incluidas la nuestra desde el día 22/2), de igual forma hay mucha información para analizar y compartir. 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
Febrero 2015	1.424	51
Febrero 2016	1.975	68

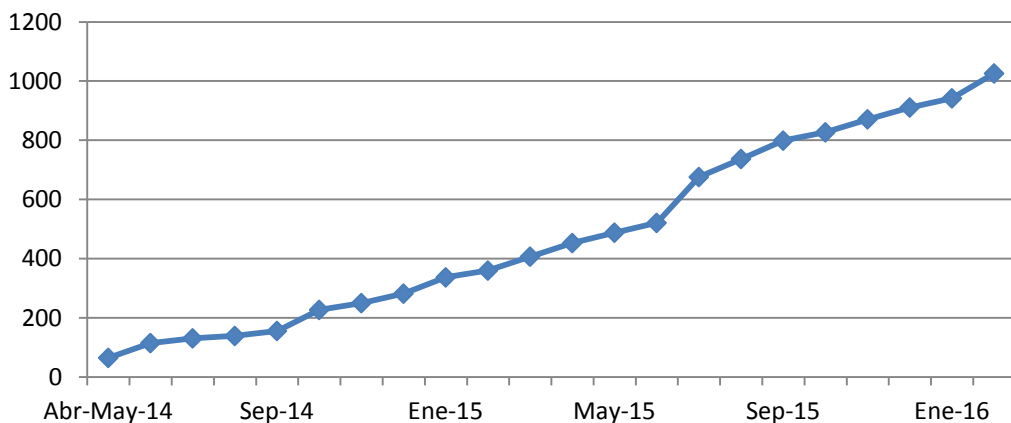


Se mantiene la tendencia, en cuanto a la repercusión internacional del sitio web, sobre todo entre los uruguayos residentes en el exterior y se superaron las 44.000 visitas desde el 12/4/2014 ¡¡Muchas gracias a todos y a todas por el apoyo!!

REPERCUSIONES EN LAS REDES SOCIALES

facebook

Fuente de datos: Estadísticas de www.facebook.com/quejeseuruguay
(período del 01/02/2016 al 29/02/2016)

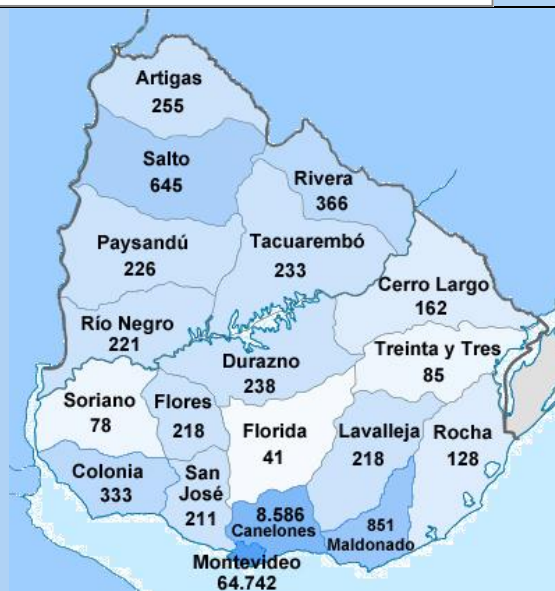


1.026

“Me Gusta”
(**84** en
Febrero)

Origen de las visitas:

Uruguay	77.837
Exterior	1.661
Total	79.498



twitter

Total de seguidores y seguidoras de la cuenta @produccionesuy: **2.738**



Fuente de datos: Twittercounter.com (período del 01/02/2016 al 29/02/2016)

RESUMEN DE FEBRERO DE 2016

Tweets	Impresiones de Tweets
615	245 K
Visitas al perfil	Menciones
1.115	120
Nuevos seguidores	
228	

Tweet con contenido multimedia principal tuvo 4.744 impresiones

@chanchosUY Hoy es el Día del Centro, con estacionamiento gratis en la zona tarifada: montevideo.gub.uy/institucional/...pic.twitter.com/ffqB2wkiO



4 3

Tweet principal tuvo 7.222 impresiones

@chanchosUY Desvios por primea etapa de Rutas de Amércia: infoconsumidoresuy.opennemas.com/articulo/desvi...

2 2

Mención principal tuvo 489 interacciones

María Alba @MariaLaloreasi · 7 feb.

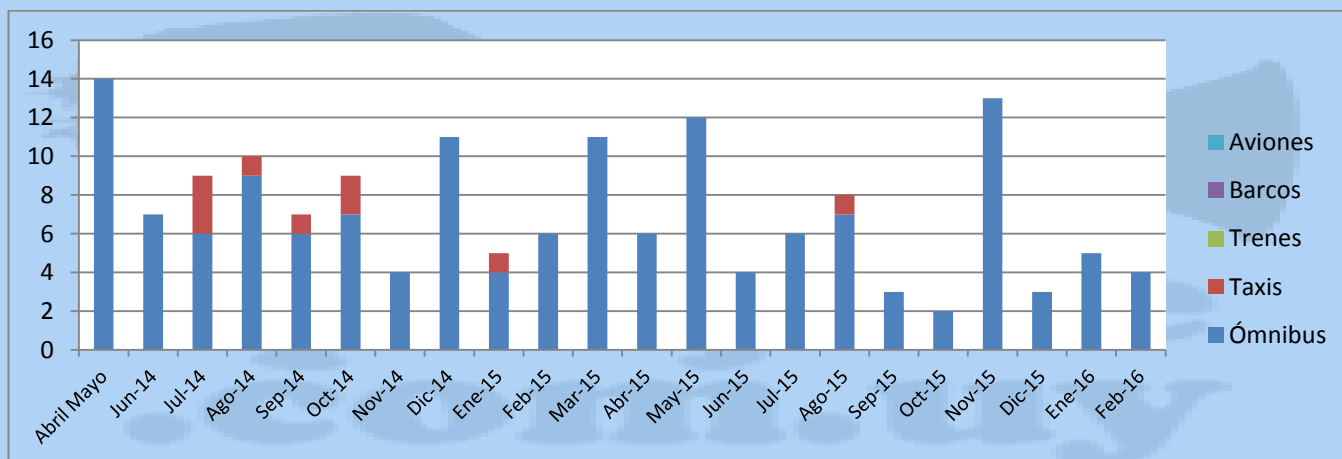
@produccionesuy @quejasya @AnaDuranok Miren lo que tuve que hacer para quitar la carrada de sal que trae el mani pic.twitter.com/LJh7YcvVA1



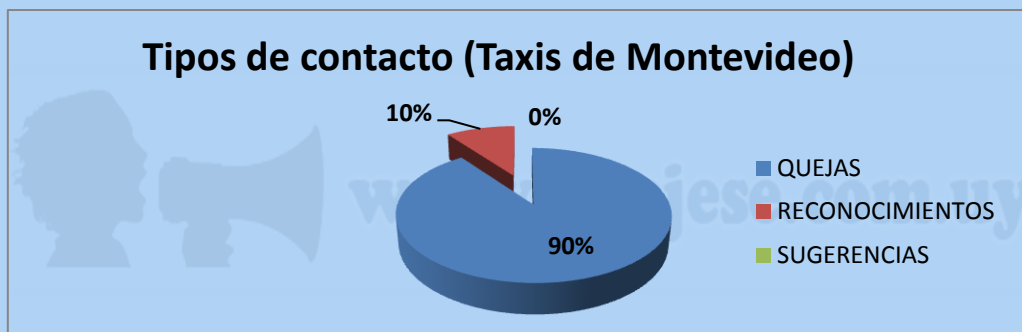
2 2 8

Fuente de datos: estadísticas de Twitter (período del 01/02/2016 al 29/02/2016)

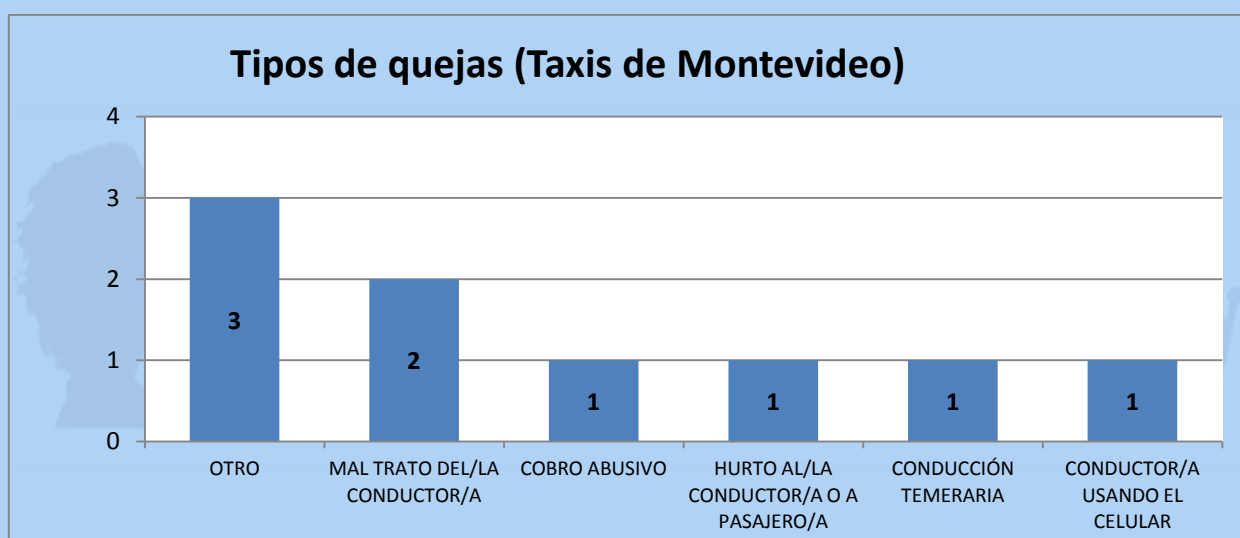
CONTACTO CON LAS EMPRESAS



Los formularios de contacto, con las empresas de taxis de Montevideo, se clasifican de la siguiente forma (datos del 01/07/2014 al 29/02/2016):

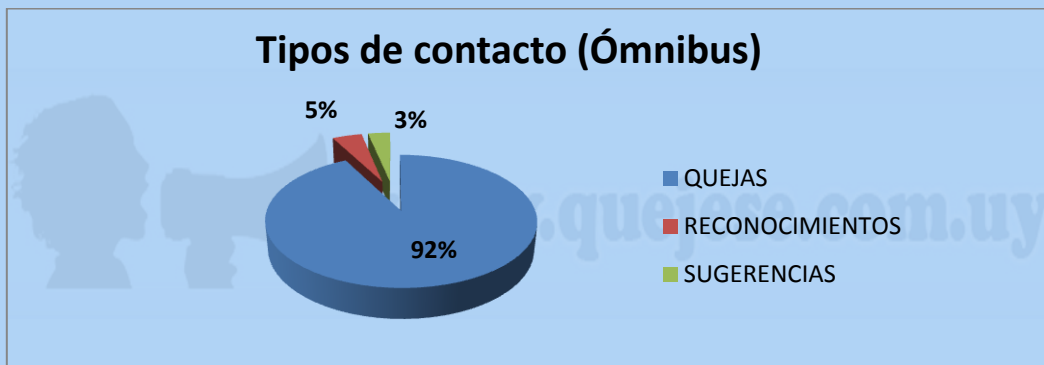


Por su parte, las quejas recibidas, sobre el servicio prestado por los taxis en Montevideo, se desglosan de la siguiente manera:

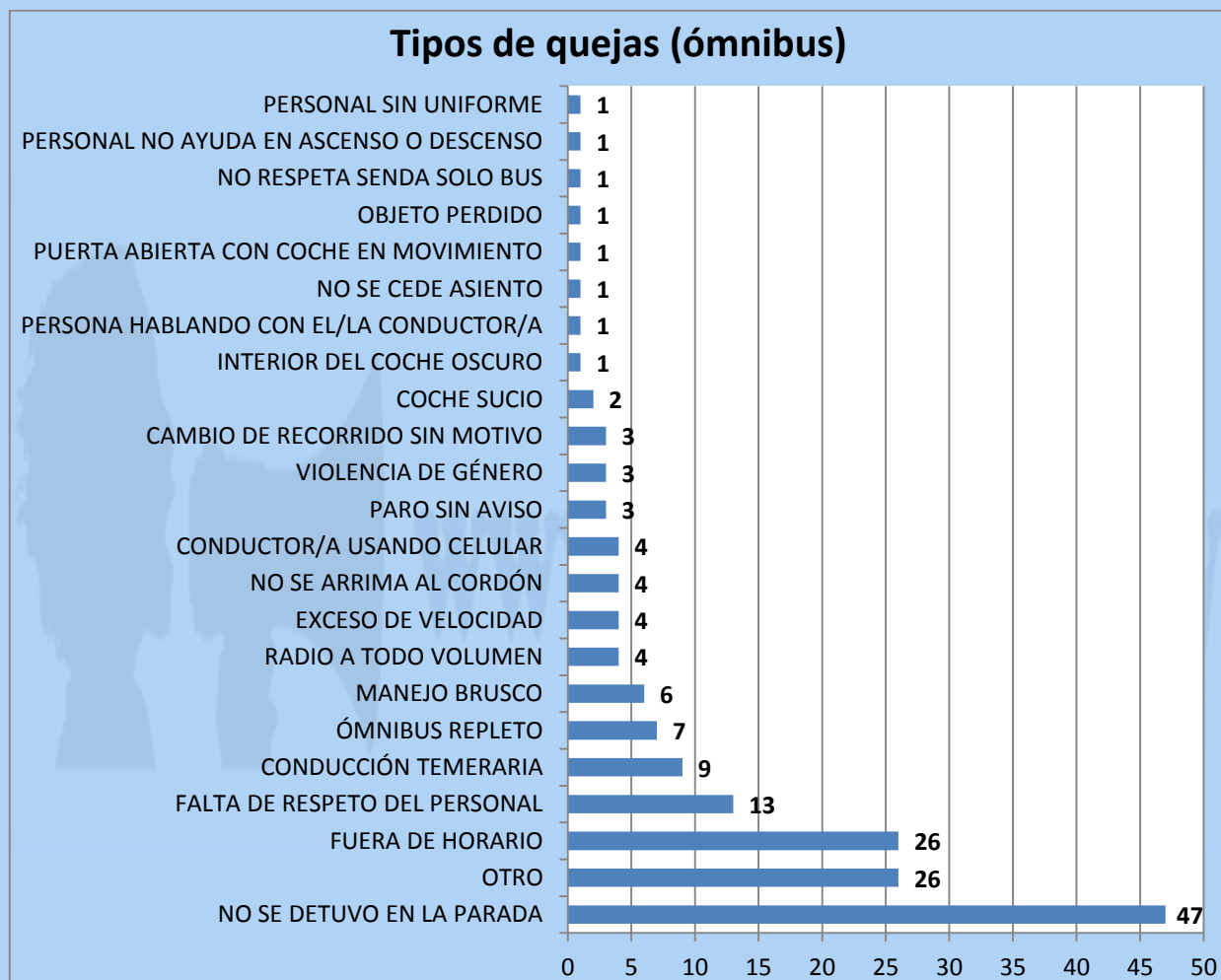


Los formularios para empresas de ómnibus, se distribuyeron como se muestra en el gráfico (los datos presentados a continuación van del 12/04/2014 al 29/02/2016):

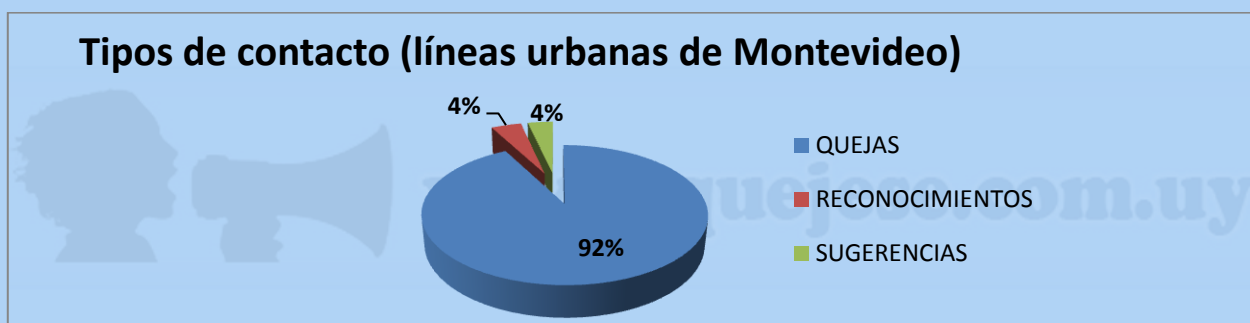




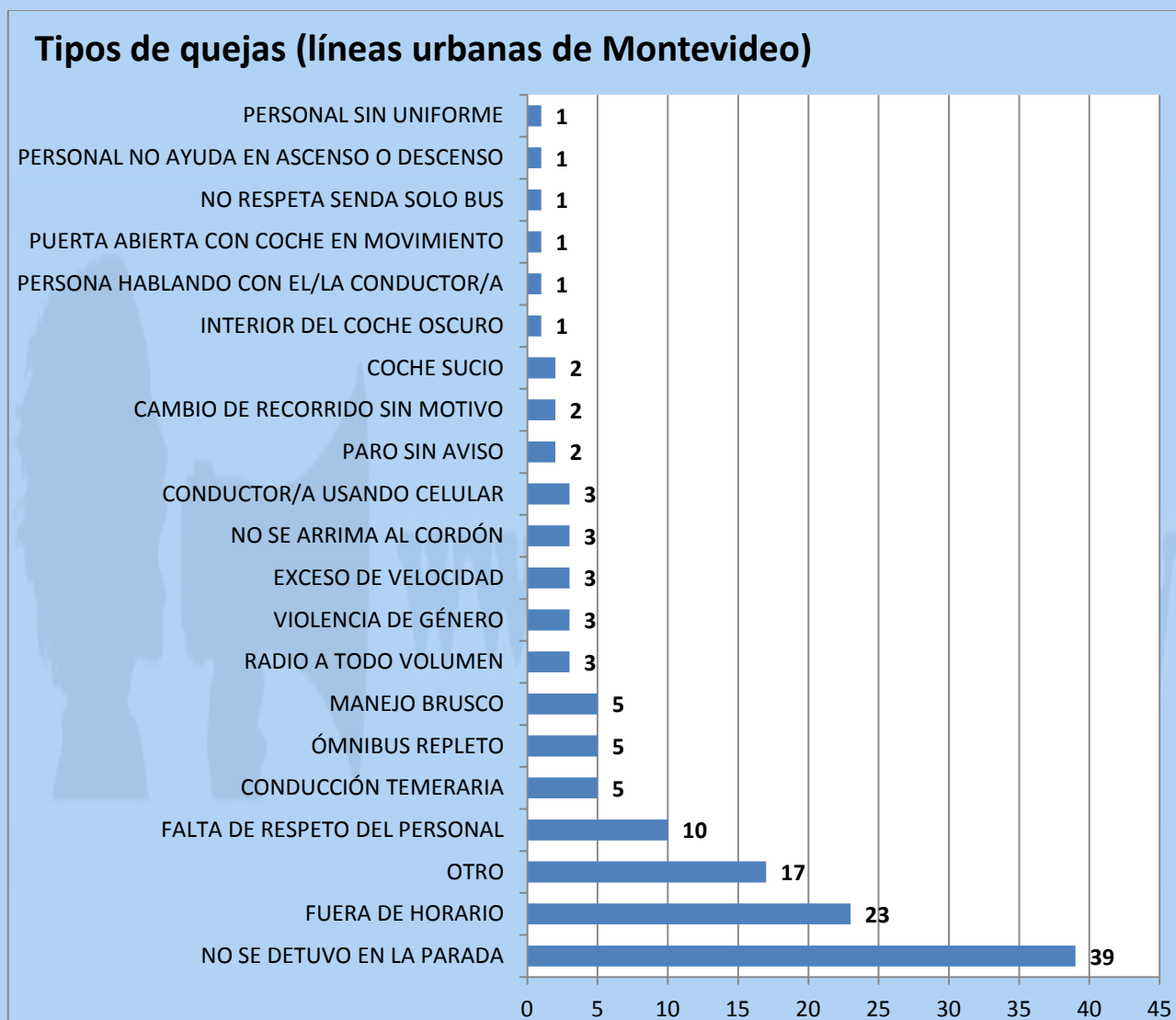
En cuanto a los tipos de quejas, los detallamos en el siguiente gráfico:



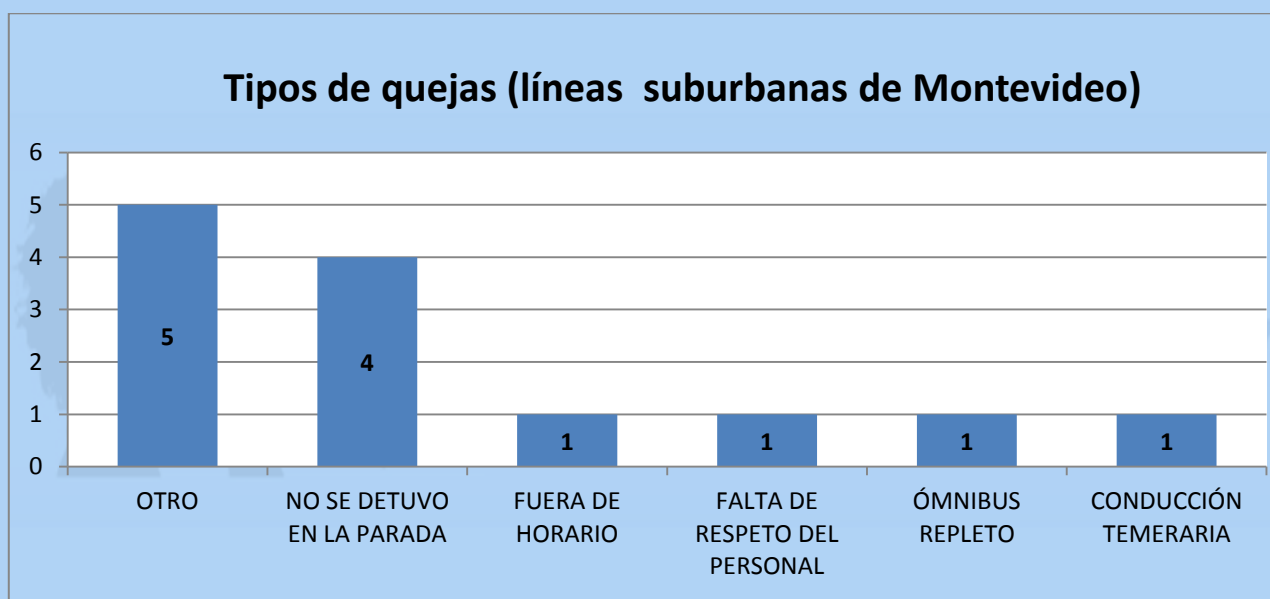
Para las líneas urbanas de Montevideo, los tipos de formulario recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:



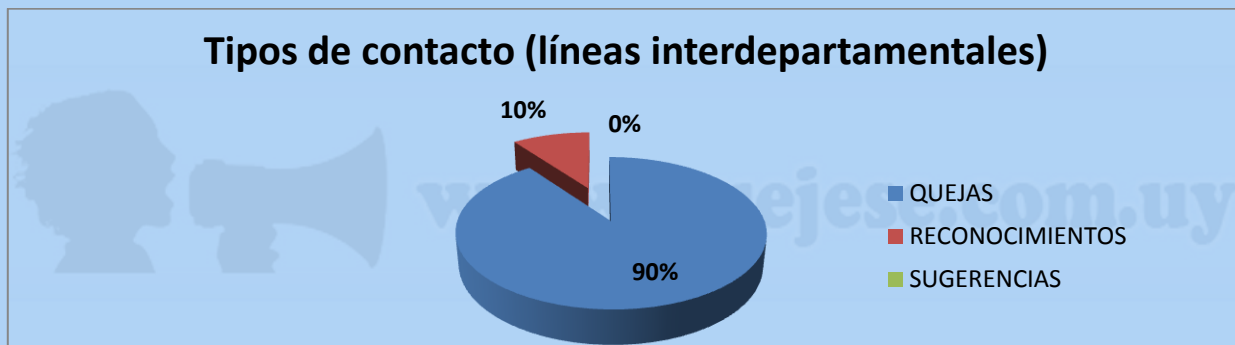
En cuanto al detalle de las quejas recibidas, se muestran en la siguiente gráfica:



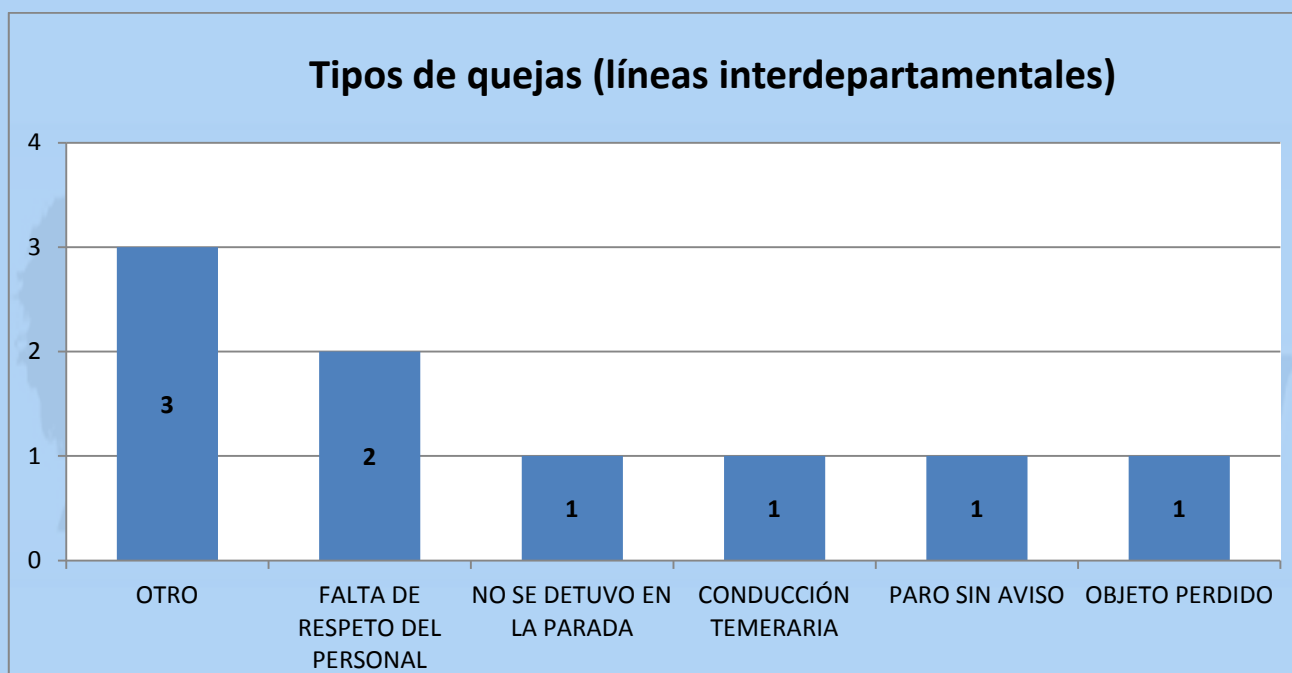
En el caso de las líneas suburbanas del área metropolitana de Montevideo, solamente se recibieron quejas, las cuales se desglosan de la siguiente forma:



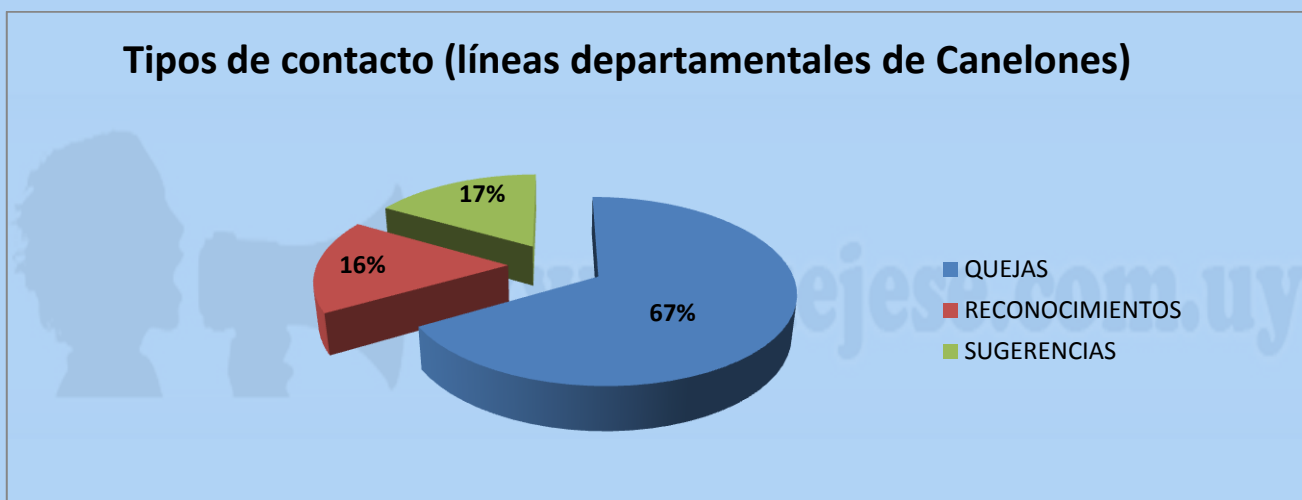
En el caso de las líneas de ómnibus interdepartamentales, los tipos de formularios recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:



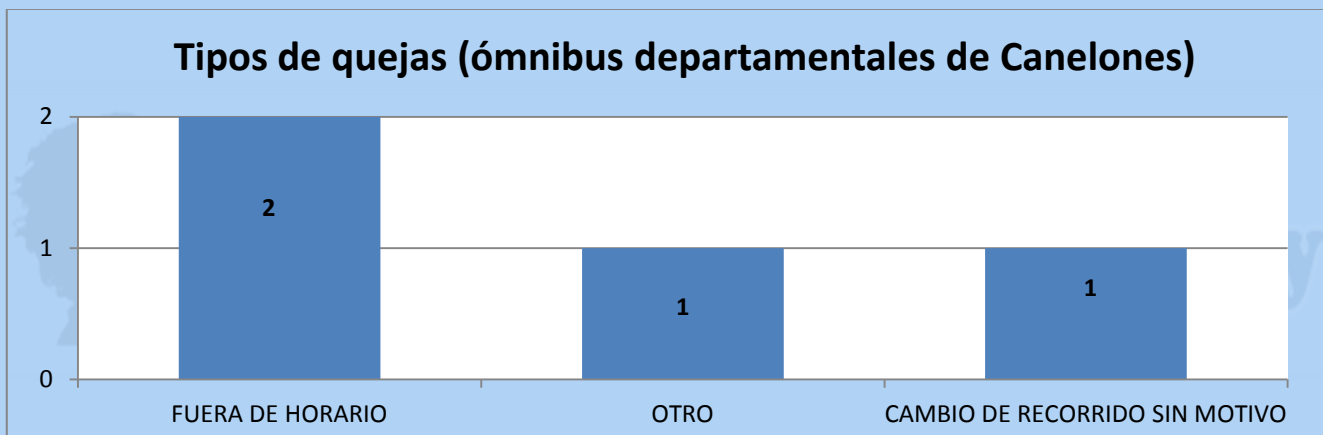
Y el detalle de las quejas recibidas fue el siguiente:



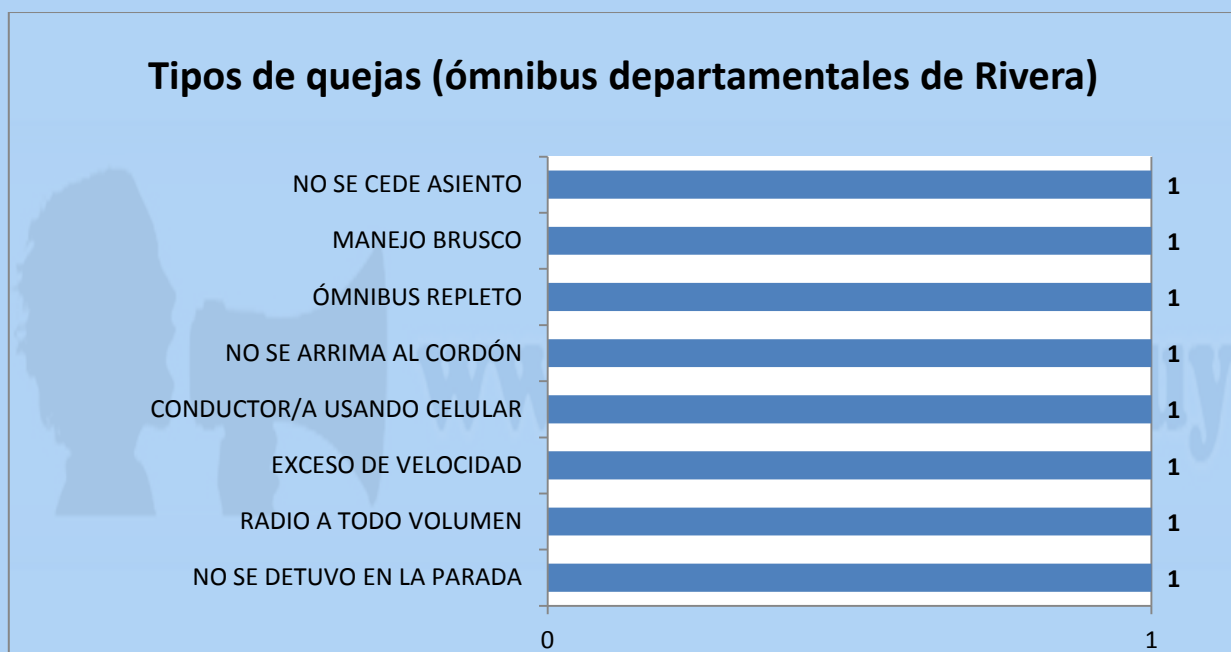
Con respecto a las empresas de ómnibus del departamento de Canelones, los tipos de formularios recibidos se distribuyeron así:



Y los tipos de quejas recibidas se detallan a continuación:

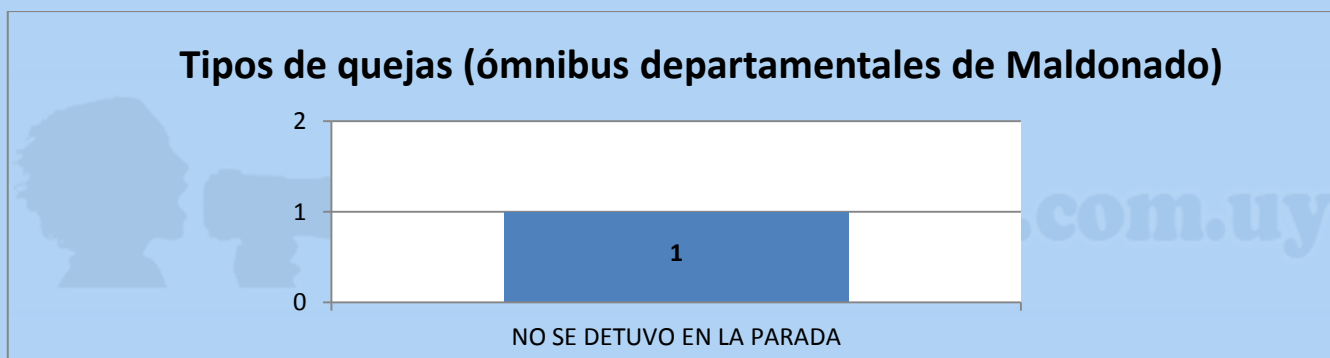


También se recibieron solamente quejas, sobre los servicios prestados por las empresas de ómnibus de Rivera. El detalle de las mismas es el siguiente:

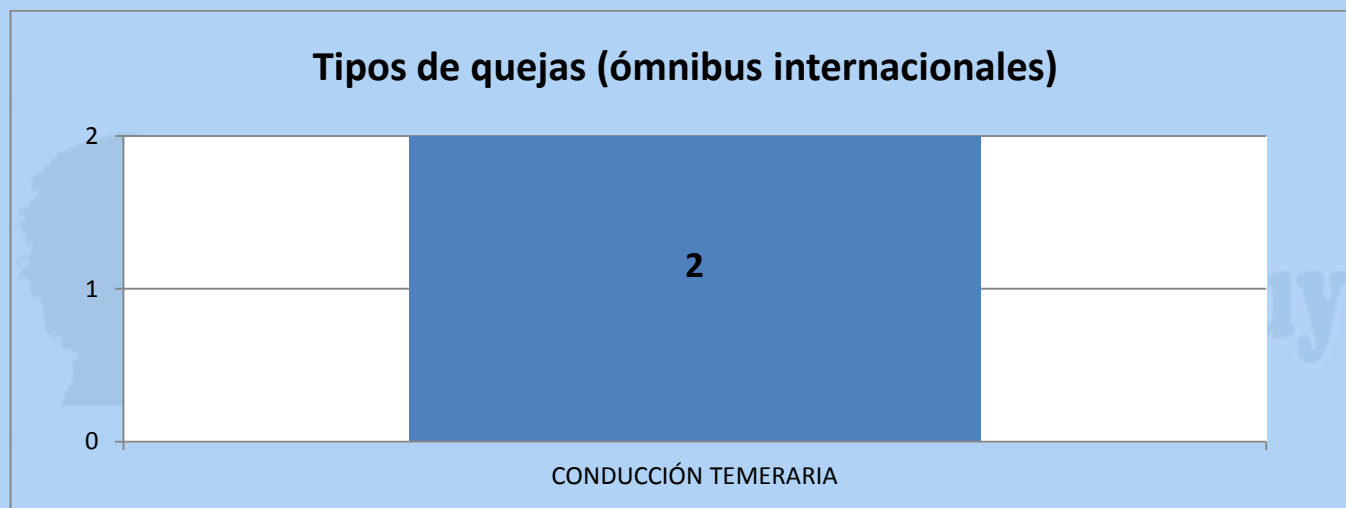


Es importante aclarar que una de las empresas del transporte de pasajeros del departamento de Rivera ya no presta más sus servicios.

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



Solamente se recibieron quejas de las empresas de transporte internacional, según el siguiente detalle:



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.

¡¡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

Pasando al fondo que hay lugar...

¿A quién calificamos?

Lo que no lograron los usuarios y usuarias con sus innumerables reclamos, lo logró UBER al afectar lo que más les preocupa a los responsables del transporte público (empresas, trabajadores y políticos): **el dinero**.

Ahora se prometen, por fin, **medidas concretas** en lugar de repetidos diagnósticos, poniendo como centro el interés de los usuarios y las usuarias. No sabemos si se van a implementar realmente o solo son "declaraciones políticas", pero una de ellas me llamó la atención, porque es un buen ejemplo de lo que sucede cuando se intenta mejorar un servicio al que durante años solamente se le aplicaron "parches", generalmente para beneficiar a las empresas.

Juan Salgado, en declaraciones a la prensa, dijo que CUTCSA está desarrollando una aplicación, para que **las usuarias y los usuarios puedan calificar al conductor y al guarda de los ómnibus** (tal como se puede hacer con los conductores en EASY TAXI o UBER). Dijo además que lo ofrecería a las demás empresas y que la **idea no es sancionar** sino ver en dónde mejorar los servicios.

Las reacciones de los trabajadores del transporte no se hicieron esperar, con dos argumentos muy fuertes:

1- Los usuarios y las usuarias del Sistema de Transporte no conocen su reglamentación (**ni sus derechos y obligaciones**), por lo que las calificaciones pueden ser totalmente carentes de fundamento y validez.

2- Muchas de las cosas que influirían en la calificación son en realidad **responsabilidad de las empresas** (entrega de uniformes y limpieza de las unidades en las terminales por ejemplo).

Mientras escribo estas líneas, aún no se ha pronunciado ninguna autoridad política sobre el tema, aunque en declaraciones de semanas atrás varias hicieron propuestas en este sentido, por lo que infiero que asumirán una posición de mediación entre las empresas y sus trabajadores.... ¿Y los usuarios y usuarias?

Está bueno que se pueda calificar, el hacerlo sirve para diferenciar lo malo (que estamos convencidos que es menos de lo que parece) de lo bueno. Pero **calificar en serio**, con fundamentos y, sobre todo, con la garantía de que esa calificación va a **tener una consecuencia real**.

Ahora ¿a quiénes calificar? Me parece que **personalizar no es lo correcto** en esta instancia, es cortar por el hilo más delgado. ¿Cuánto de lo que no nos gusta del transporte es culpa de los trabajadores y cuánto de las empresas? Vamos a reformular la idea y dejo el guante tendido para el que lo quiera recoger:

Aplicación para celulares pero **también disponible en pantallas táctiles en los ómnibus** (y no digan que no es rentable porque cada vez hay más con publicidad y es flor de negocio), ubicadas cerca de la puerta trasera (una forma indirecta de hacer que el pasaje baje por detrás para hacer más ágil el ascenso y descenso en las paradas) y con la siguiente frase "¿Cómo califica su experiencia de viaje con nosotros?" y abajo las famosas estrellitas del 1 al 5. Si la calificación es menor a 3 estrellas, se muestran bien grandes las formas de contacto con la empresa (quejese.com.uy está a las órdenes) y la IM, con la frase "Lamentamos la mala experiencia, le pedimos que nos contacte para ayudarnos a mejorar".

De esta manera **participan todos y todas** (independientemente de su modelo de celular) y se contará con **datos de altísima calidad**.

Con respecto a la información sobre la normativa vigente, el transporte público debería tener el link a la misma en un lugar bien visible (usando código QR por ejemplo). También ayudaría que al recibir una tarjeta STM, se le diera la misma en forma impresa (se gasta en tantas cosas innecesarias, que esto que es más que útil no debería generar resistencias). Creo que esto también haría que más gente sacara su tarjeta STM, lo que al final beneficiaría a todo el sistema.

¿No les parece que de esta manera las autoridades y empresas mejorarían muchísimo su imagen y se operarían **verdaderos cambios de fondo** en la calidad del servicio? Debemos exigirlo, **los usuarios y las usuarias somos el verdadero UBER**.

Y mientras escribo estas líneas, se cumple el ajuste salarial a los trabajadores del transporte, anunciando el MTOP subas del precio del boleto suburbano e interdepartamental. En la IM "lo están pensando"... y yo ya sé de qué voy a hablar en la próxima...

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

Mauricio Silvera



Luego de casi 2 años de trabajo ininterrumpido, hemos decidido tomarnos unas breves vacaciones, con el objetivo de "recargar las baterías".

No ha sido una decisión fácil, de hecho la hemos postergado unos meses, dado el crecimiento que estamos experimentando. Sin embargo se impone una pausa, para encarar con éxito los proyectos que tenemos para la segunda mitad del año.

Desde ya agradecemos la comprensión y nos reencontraremos el lunes 28/03.