



www.quejese.com.uy

INFORME N° 02

JUNIO DE 2014

(Información recopilada entre el 01/06/2014 y el 31/06/2014)

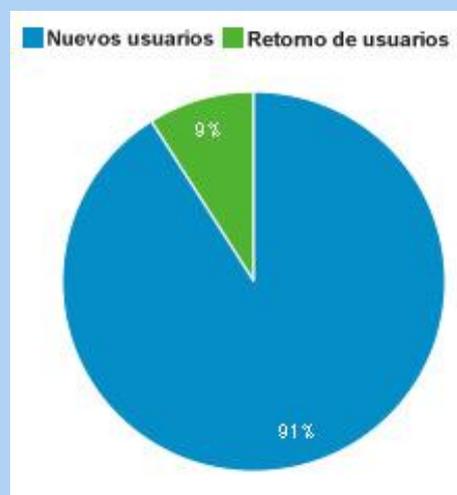
Nuevamente presentamos una síntesis de los formularios completados por las usuarias y los usuarios de nuestro sitio web. Agradecemos las sugerencias recibidas luego de la publicación de nuestro primer informe, las cuales fueron tenidas para este nuevo informe. Pueden seguir haciendo llegar sus comentarios a la dirección de mail info@quejese.com.uy.



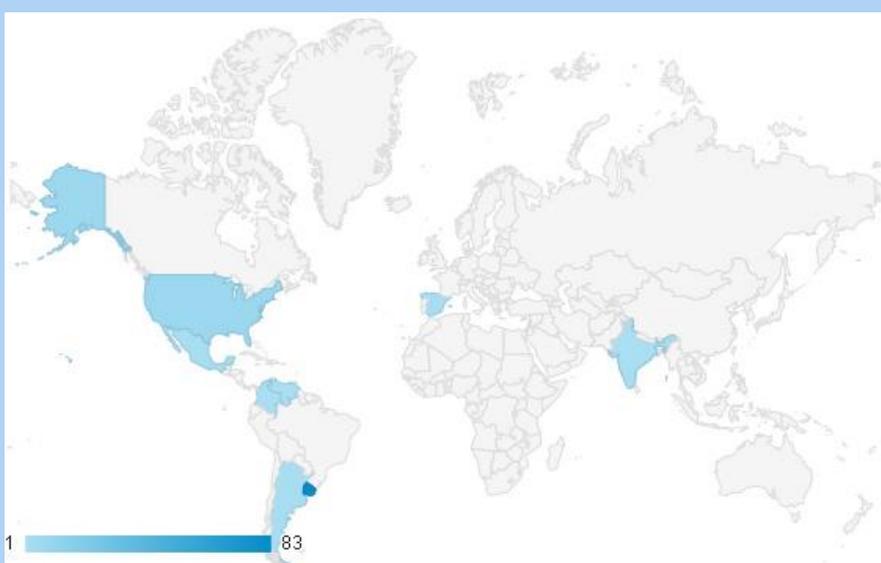
VISITAS AL SITIO WEB

Cantidad de visitas: **1.399**

Promedio diario: **47**



Podemos observar que se mantiene el tiempo promedio de lectura de los contenidos del sitio web y que aumentó del 24% al 91% la cantidad de visitas hechas por los mismos usuarios.



En cuanto al origen de las visitas, nuevamente vemos ingresos al sitio web desde el exterior, incluso de lugares de no habla hispana. En la mayoría de los casos se trató de uruguayos residentes en el exterior, quienes a su vez recomendaron el sitio a sus amigos y familiares que están en el país.

REPERCUSIONES EN LAS REDES SOCIALES

	Abril - Mayo	Junio	Total
Total de "Me gusta":	65	50	115

Origen de las visitas a facebook.com/quejeseuruguay:



Fuente de datos: Estadísticas de Facebook (período del 01/06/2014 al 30/06/2014)



Total de Seguidores de @produccionesuy: **164**

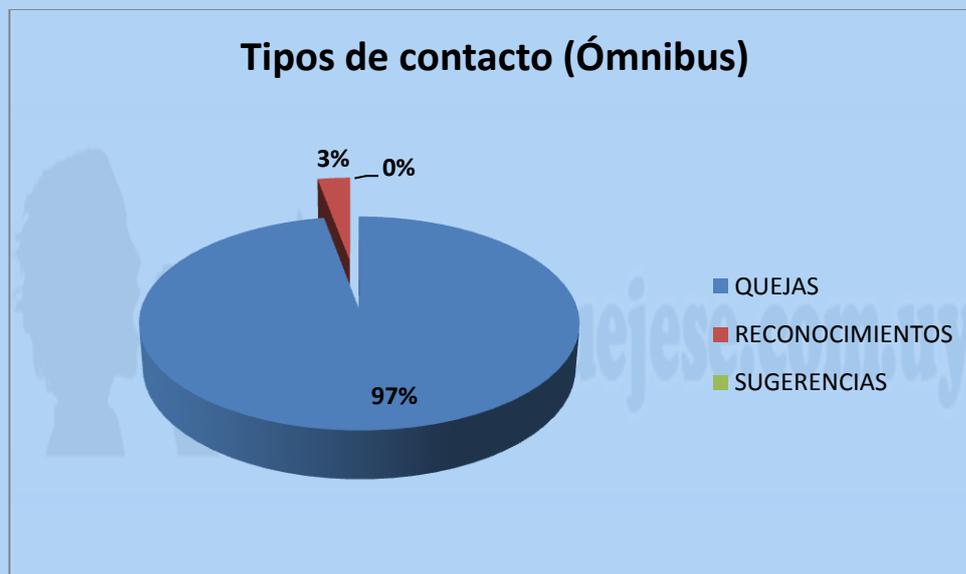
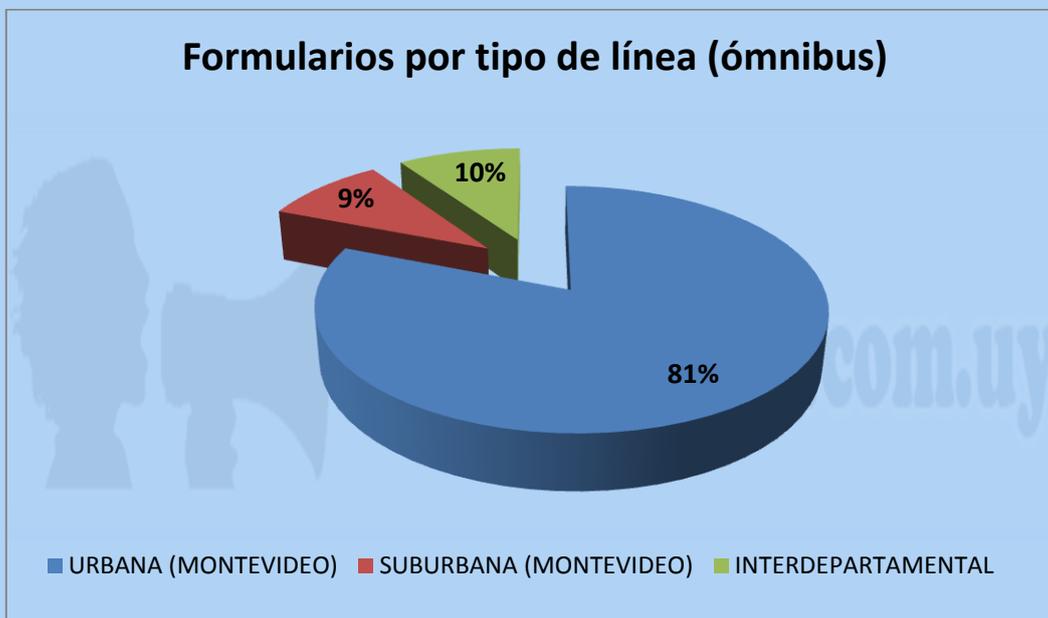


Fuente de datos: Twittercounter.com (período del 01/06/2014 al 30/06/2014)

CONTACTO CON LAS EMPRESAS

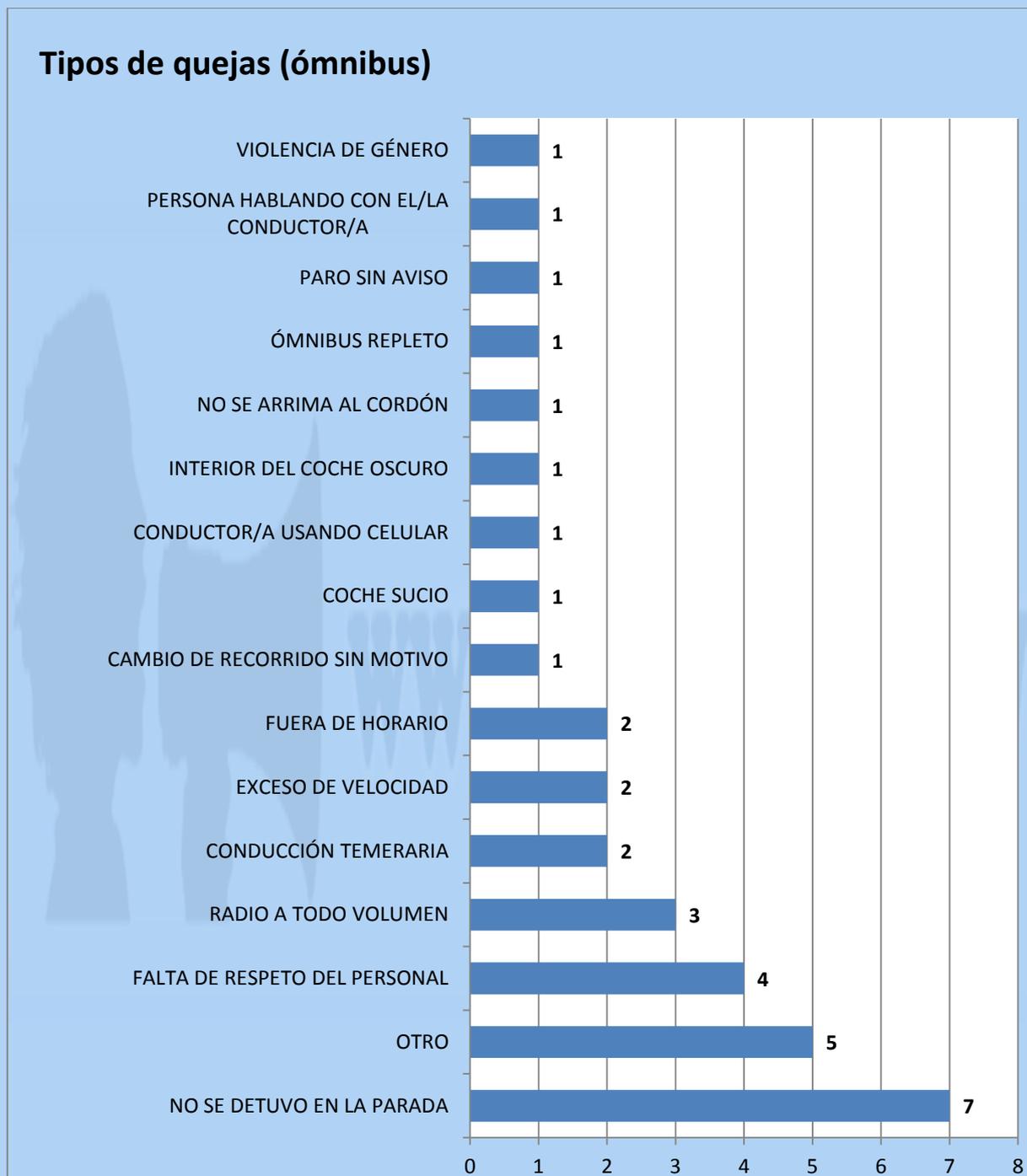
	Abril - Mayo	Junio	Total
Total de formularios enviados:	14	7	21
Formularios para empresas de Ómnibus:	14	7	21
Formularios para empresas de Trenes:	0	0	0
Formularios para empresas de Taxis:	-	0	0

Los formularios para empresas de ómnibus se distribuyeron de la siguiente manera (datos del 12/04/2014 al 30/06/2014):



Nuevamente las quejas lideran los motivos de contacto a las empresas de ómnibus. Sin embargo también se registran reconocimientos por su buen desempeño.

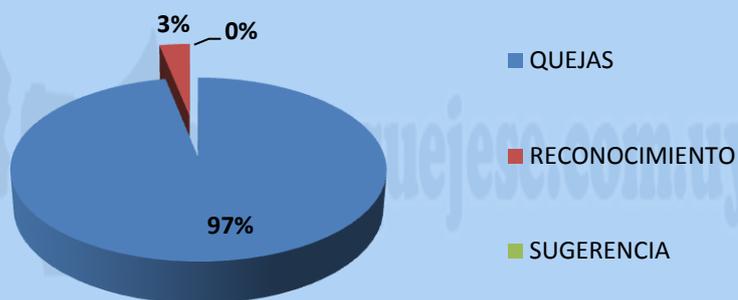
En cuanto a los tipos de quejas, los desglosamos en el siguiente gráfico:



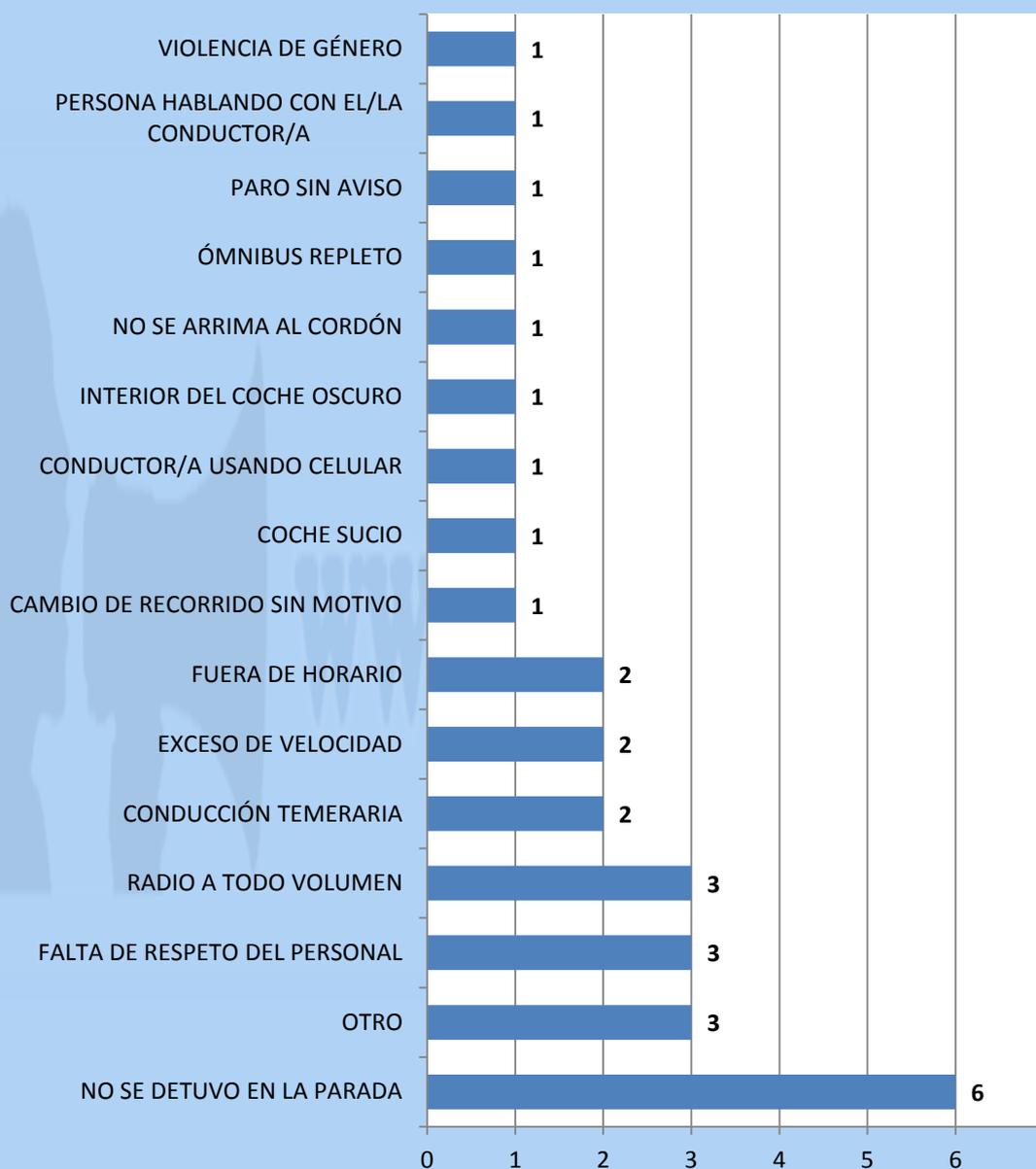
Para las líneas urbanas de Montevideo los datos son similares a los generales, registrándose un 97% de contactos para expresar alguna queja o denuncia y un 3% de reconocimientos a las empresas por su buen desempeño.

A continuación se muestran el gráfico general y el gráfico con el desglose por tipo de queja enviada.

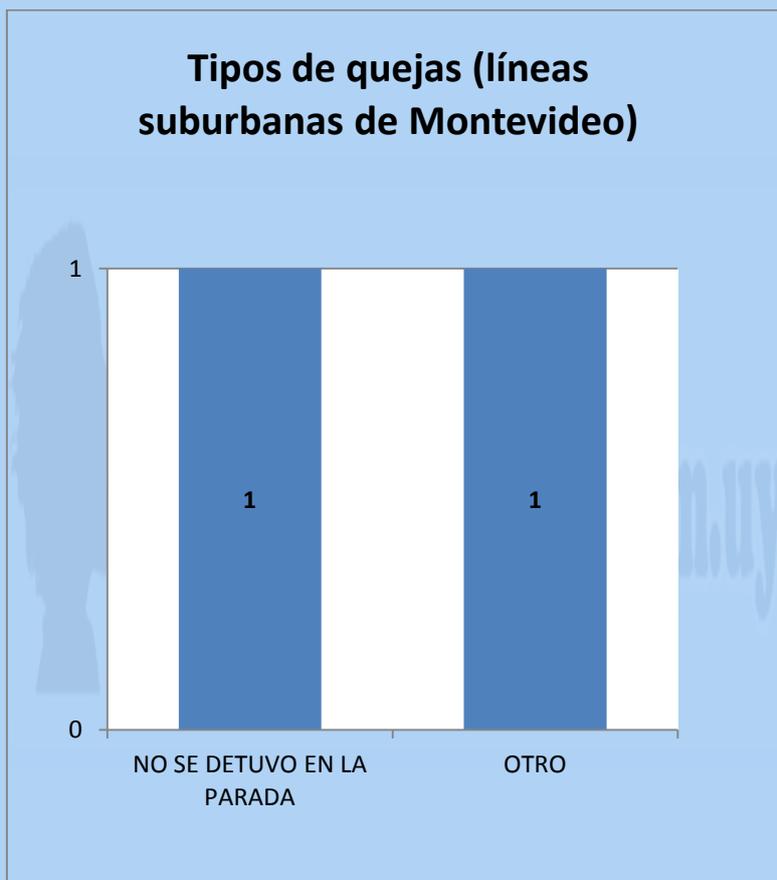
Tipos de contacto (líneas urbanas de Montevideo)



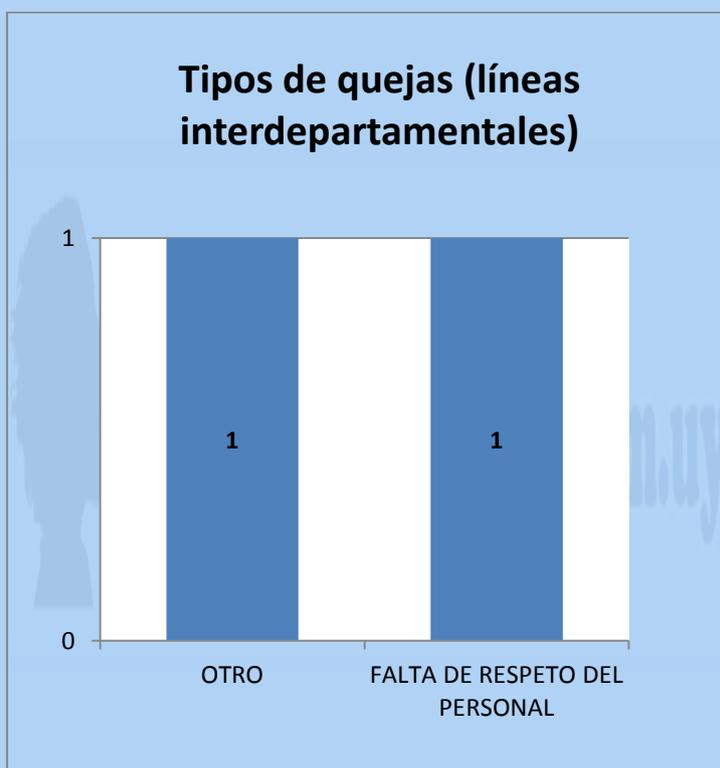
Tipos de quejas (líneas urbanas de Montevideo)



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



También se recibieron solamente quejas sobre el servicio para las líneas de ómnibus interdepartamentales, cuyo detalle presentamos a continuación:



Pasando al fondo que hay lugar...

¿El foco en dónde está?

"Crisis", "los números no dan", "negociado", "intereses", "monopolio", "actitudes mafiosas", "presiones", "lobby", "defender las fuentes de trabajo", "seguro de paro"... Todas estas palabras se han podido leer y escuchar en los últimos días, de parte de todos los actores del sistema de transporte público (empresarios y empresarias, autoridades, trabajadores y trabajadoras, usuarias y usuarios).

Al parecer es más importante defender el status quo (en el que los números cierran y muy bien) que **al principio y fundamento de todo el sistema: los usuarios y las usuarias**. ¿Qué es una empresa de transporte de pasajeros? Un **servicio público, orientado a solucionar las necesidades de la población**.

En su origen el transporte público era prestado por las autoridades (situación que sucede todavía con el servicio de ómnibus en Salto por ejemplo) y por coyunturas del momento "tercerizaron" (nunca de forma definitiva, dado que se otorgaron permisos que pueden ser revocados en cualquier momento) a empresas privadas. Pero esta delegación de la tarea, no implica que haya cambiado el objetivo de la misma: **servir a las usuarias y a los usuarios**.

¿Es el servicio que recibimos el que merecemos? ¿Cómo se controla? Delegar no puede nunca eximir de responsabilidad a quien es el encargado por definición de prestar el servicio, o en su defecto, asegurar que se preste con la mayor calidad.

¿Quién paga el sueldo de los trabajadores? ¿De dónde salen los "números" de las empresas? Se dice que hay un subsidio pero que no alcanza. ¿Hay una forma objetiva de saberlo? Se están haciendo intentos en Maldonado y Montevideo para realmente determinar en dónde están los déficits... pero también en dónde están las ganancias. Intenten comprar un permiso de taxi o una parte de un ómnibus... y verán que los números no les cierran... por lo abultados... ¿Tanto vale comprar un "negocio" que no funciona?

Se tendrían que hacer las cuentas poniendo de un lado los costos (combustibles, repuestos, salarios, etc.) y los ingresos (venta de pasajes). La diferencia hasta equilibrar la balanza la pondrían las autoridades. Y si la empresa quiere ganancias extras, que las saque a través de la venta de publicidad u organizando excursiones. Con los servicios públicos nadie debería hacerse millonario y los más beneficiados deberían ser los usuarios y las usuarias, es decir, **los verdaderos dueños**.

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

Mauricio Silvera