

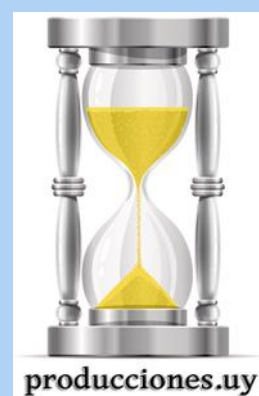


# INFORME N° 19

## OCTUBRE DE 2015

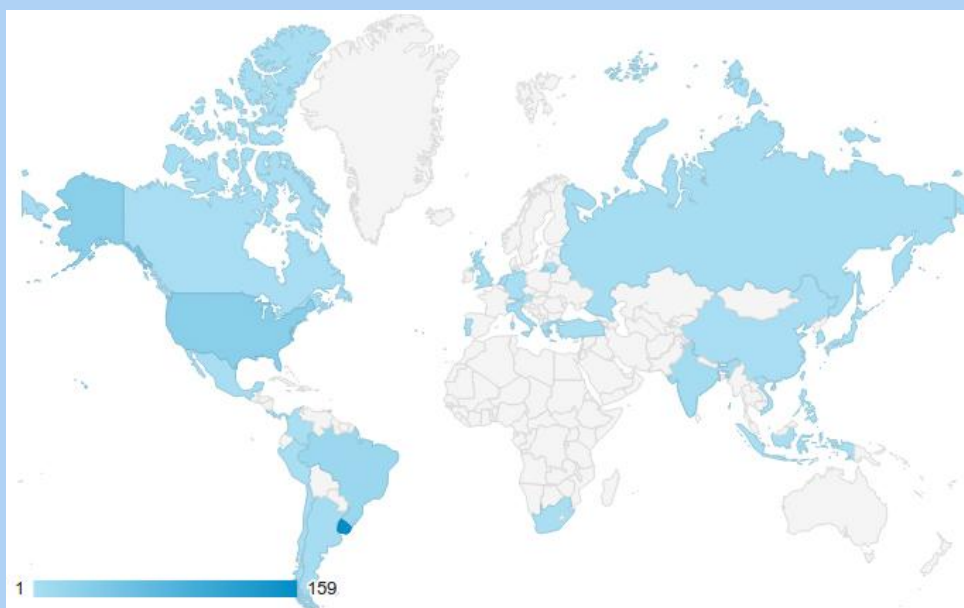
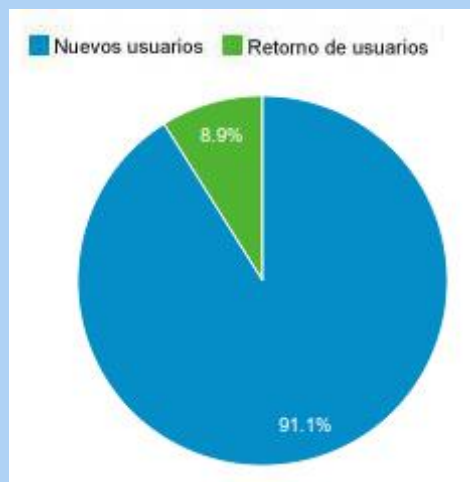
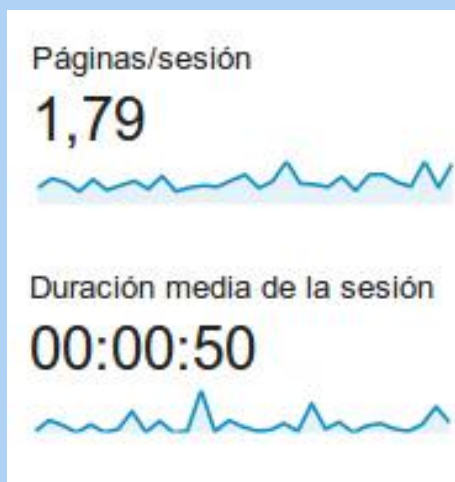
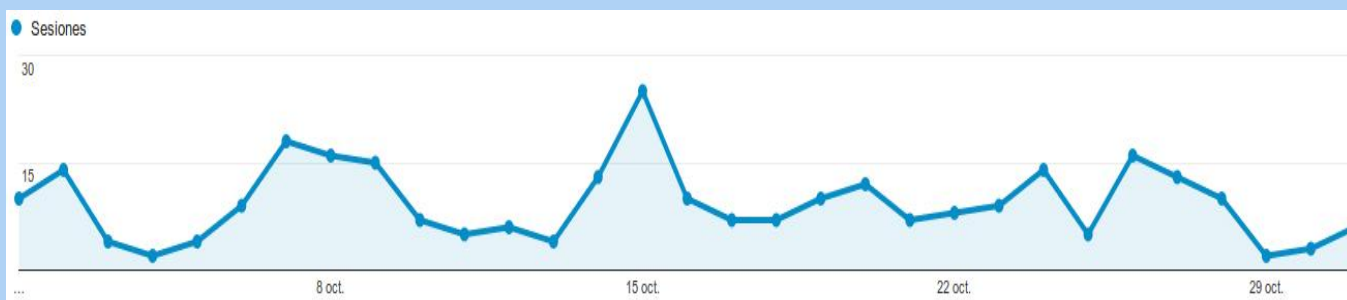
***(Información recopilada entre el 01/10/2015 y el 31/10/2015)***

Como siempre tenemos mucho para analizar y compartir con ustedes: esta gran comunidad que crece día a día. Recuerden que pueden hacer llegar sus comentarios, sobre estos informes, a la dirección de mail: [info@quejese.com.uy](mailto:info@quejese.com.uy)



# VISITAS AL SITIO WEB

	Cantidad de visitas	Promedio diario
Octubre 2014	<b>2.101</b>	<b>68</b>
Octubre 2015	<b>1.964</b>	<b>63</b>

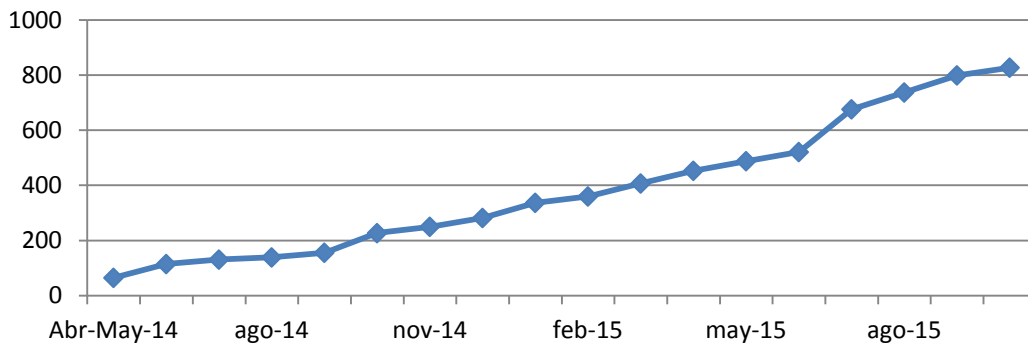


Se sigue ampliando la repercusión internacional de este proyecto, lo que colaboró para que se superaran las 31.000 visitas al sitio web, desde el 12/04/2014, una cifra totalmente impensada y que nos alienta a continuar con la tarea diaria. ¡¡Muchas gracias a los nuevos/as amigos/as y también a quienes 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 01/10/2015 al 31/10/2015)

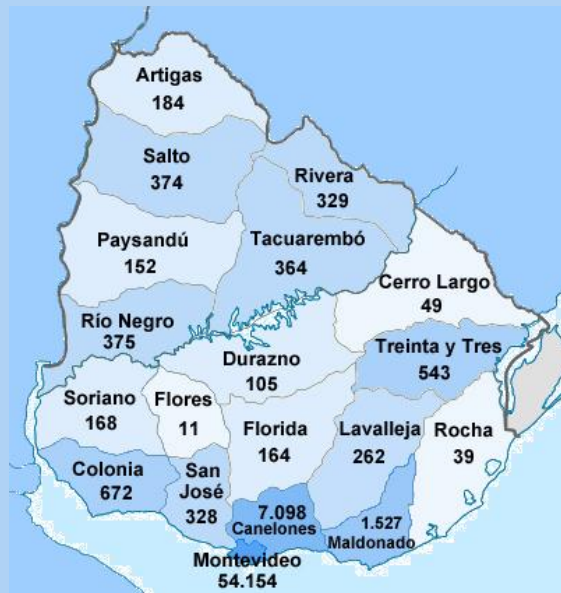


**827**

"Me Gusta"  
(**28** en Octubre)

Origen de las visitas:

Uruguay	<b>66.864</b>
Exterior	<b>2.496</b>
<b>Total</b>	<b>69.360</b>



**twitter**

Total de seguidores y seguidoras de la cuenta @produccionesuy: **2.030**



Fuente de datos: [Twittercounter.com](http://Twittercounter.com) (período del 01/10/2015 al 31/10/2015)

**RESUMEN DE OCTUBRE DE 2015**

Tweets	Impresiones de Tweets
<b>1.040</b>	<b>380 K</b>
Visitas al perfil	Menciones
<b>1.285</b>	<b>164</b>
Nuevos seguidores	
<b>196</b>	

**Tweet principal** tuvo 5.094 impresiones

**@chanchosUY** Video explicando cómo colocar las sillas para bebés  
[twitter.com/telenocheonline...](https://twitter.com/telenocheonline)

1 3 5

**Mención principal** tuvo 65 interacciones

 **sergio heber casas**  
 @sergioheber · 10 oct.

**@quejasya @produccionesuy** no entiendo llamas para pedir un taxi y te dicen q no tienen con 0 ficha pero con fichas si? Desde cuando hay cupo?

2 7 6

**Tweet con contenido multimedia principal** tuvo 4.239 impresiones

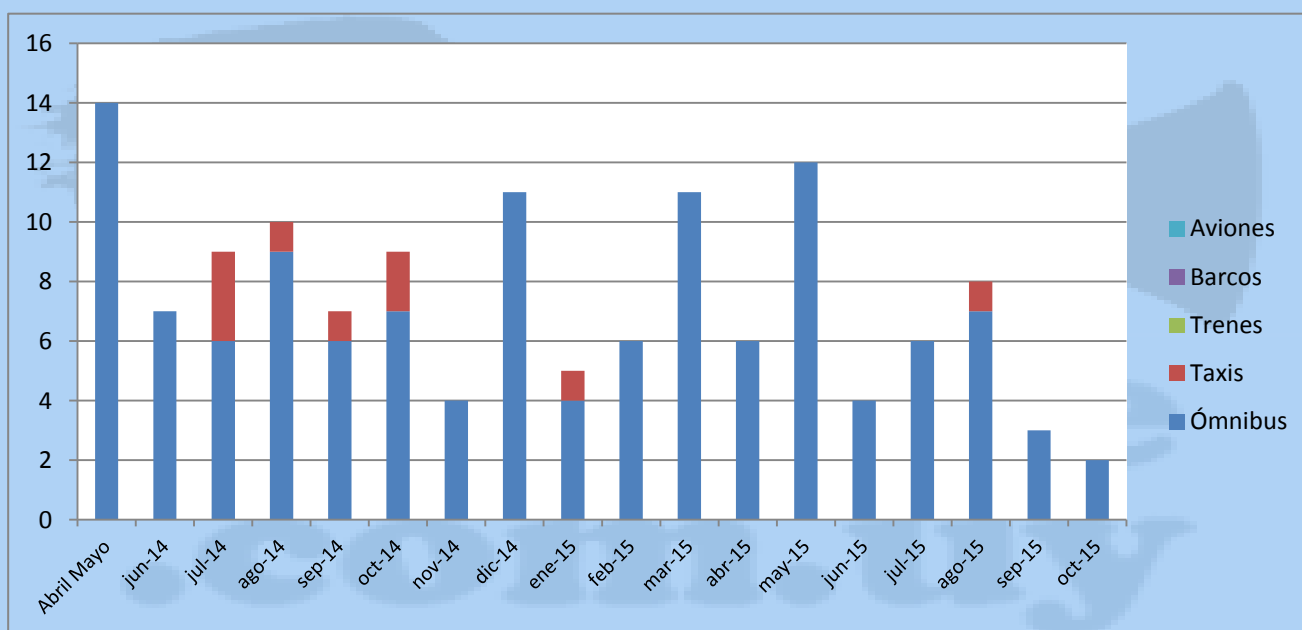
**@chanchosUY** A partir del lunes 5/10 comienzan cambios circulatorios en barrio Bella Vista:  
[montevideo.gub.uy/institucional/...](http://montevideo.gub.uy/institucional/...)  
[pic.twitter.com/c2Y5Fb2zUb](https://pic.twitter.com/c2Y5Fb2zUb)



1 2

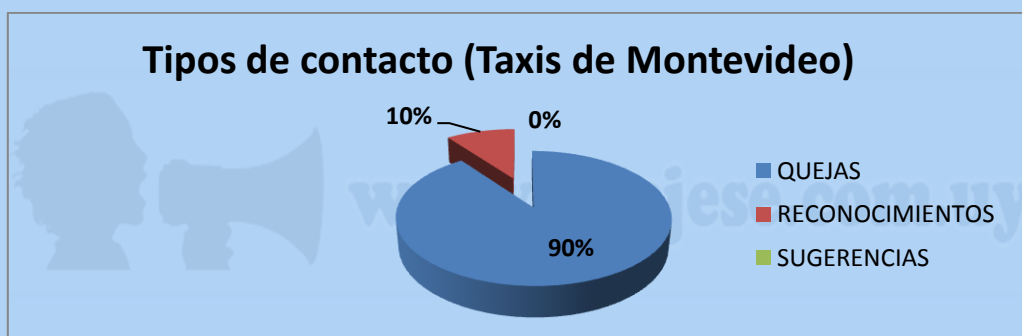
*Fuente de datos: estadísticas de Twitter  
 (período del 01/10/2015 al 31/10/2015)*

## CONTACTO CON LAS EMPRESAS

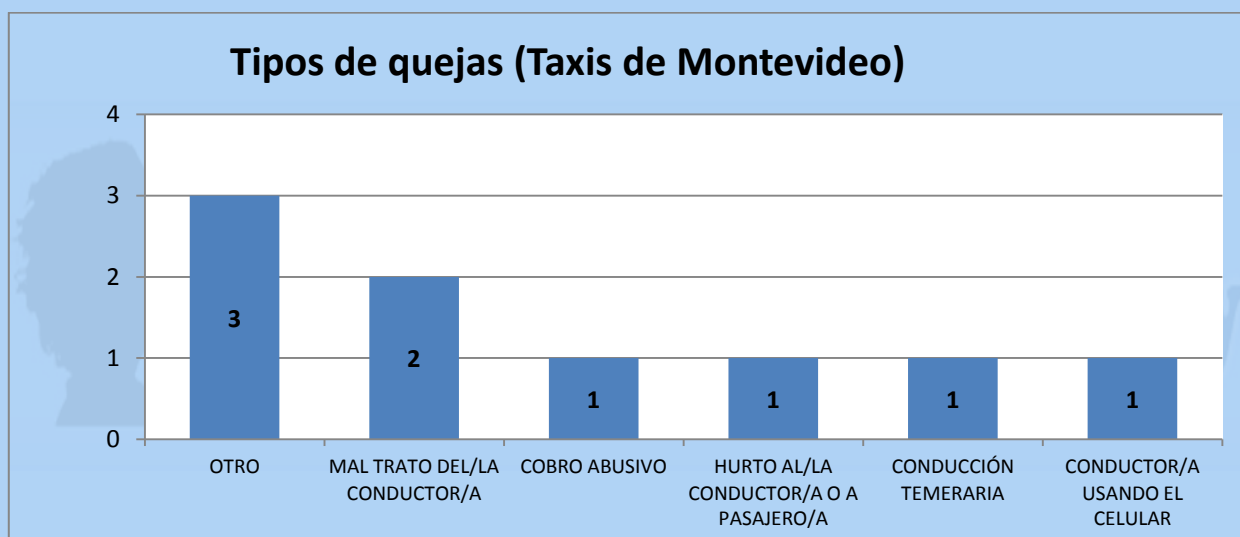


## 134 formularios de contacto completados desde el 12/04/2014

Los formularios de contacto, con las empresas de taxis de Montevideo, se clasifican de la siguiente forma (datos del 01/07/2014 al 31/10/2015):



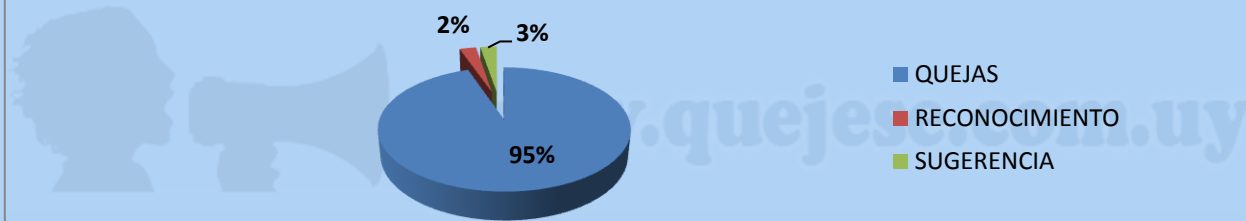
Por su parte, las quejas recibidas, sobre el servicio prestado por los taxis en Montevideo, se desglosan de la siguiente manera:



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 31/10/2015):

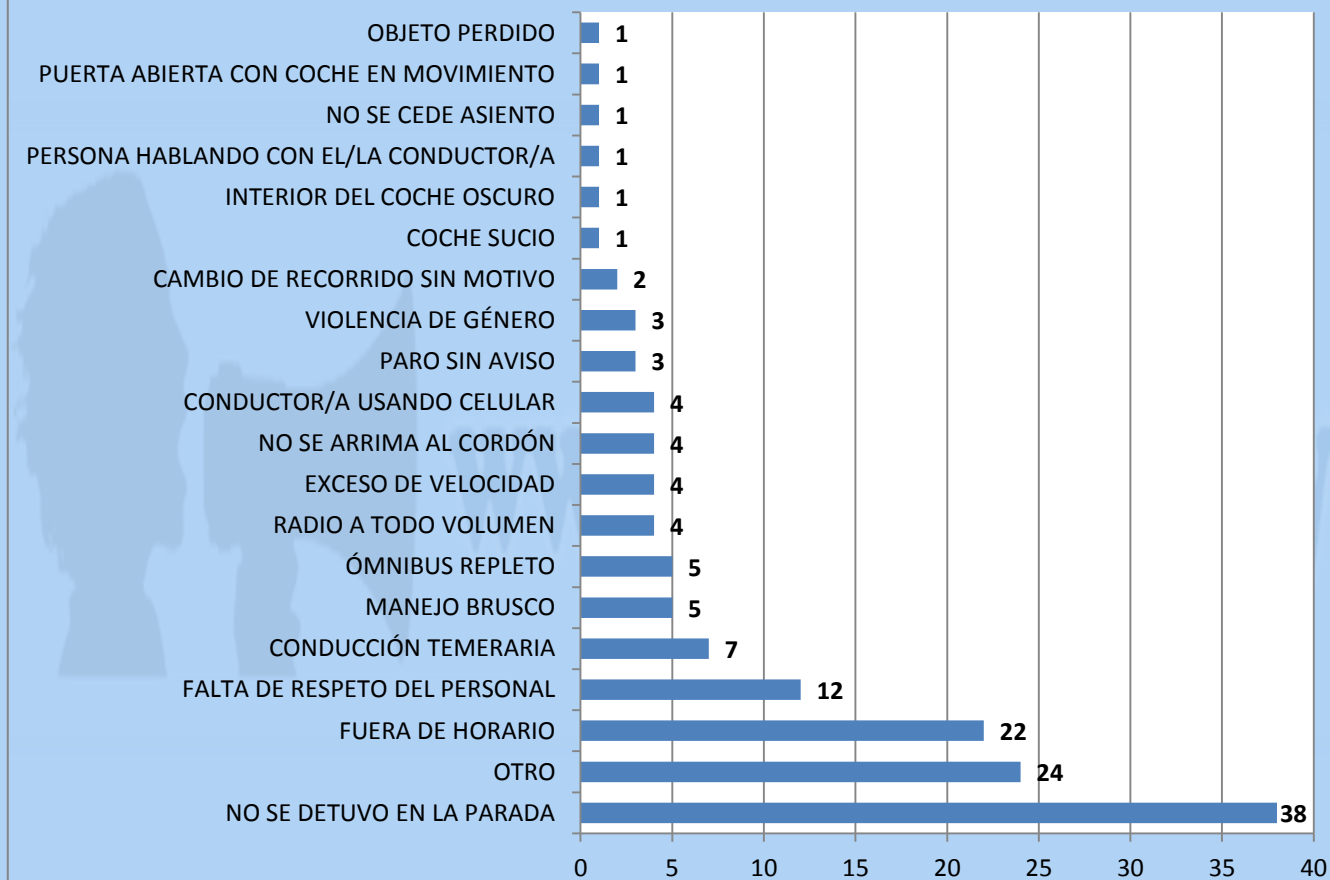


## Tipos de contacto (Ómnibus)



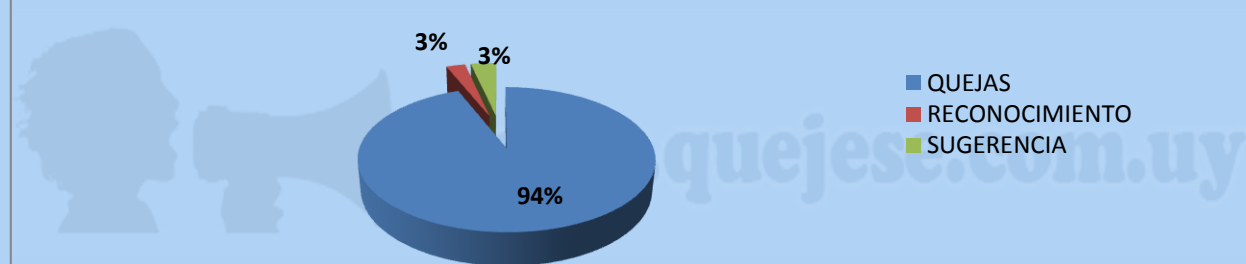
En cuanto a los tipos de quejas, los detallamos en el siguiente gráfico:

## Tipos de quejas (ómnibus)

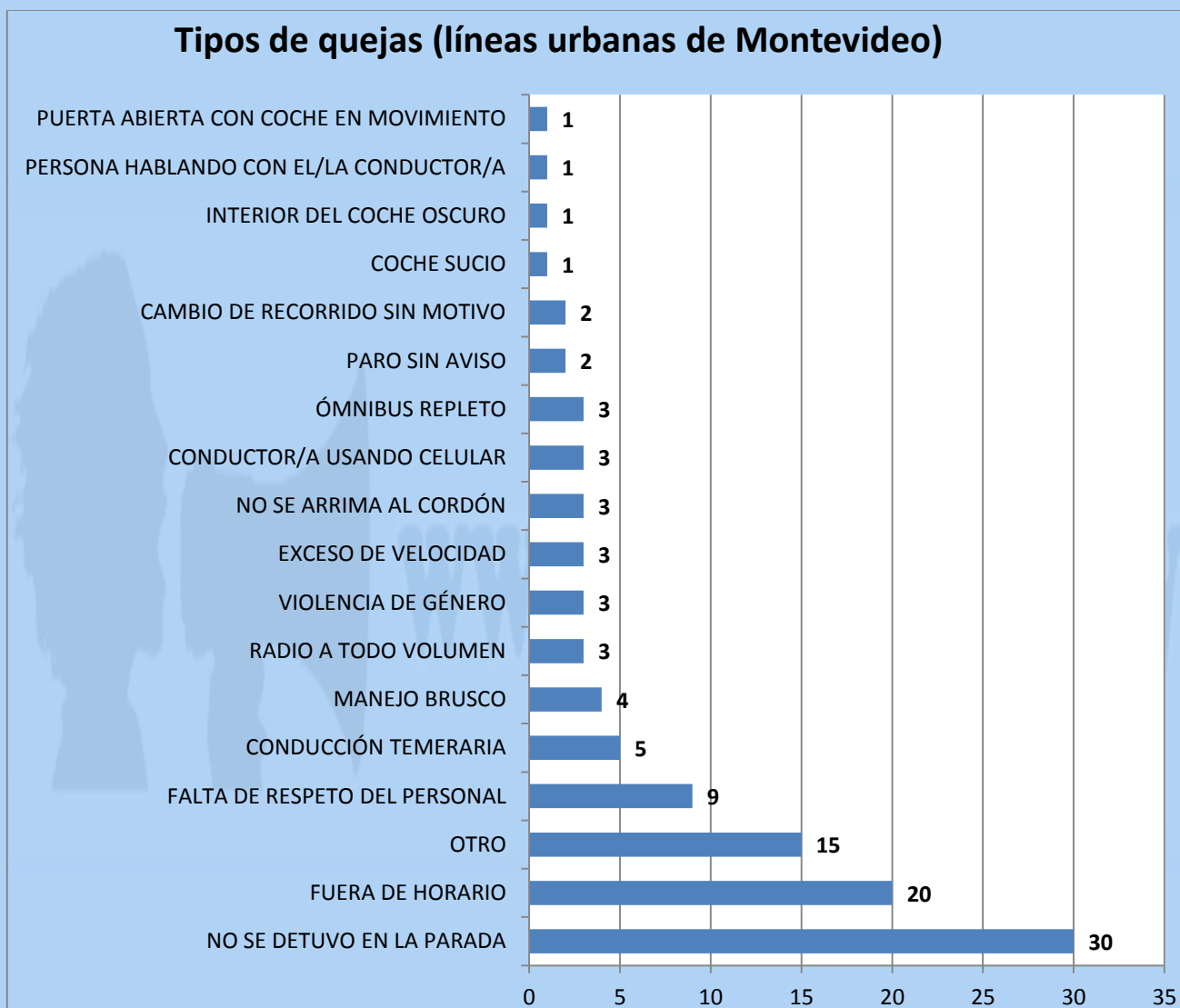


Para las líneas urbanas de Montevideo, los tipos de formulario recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:

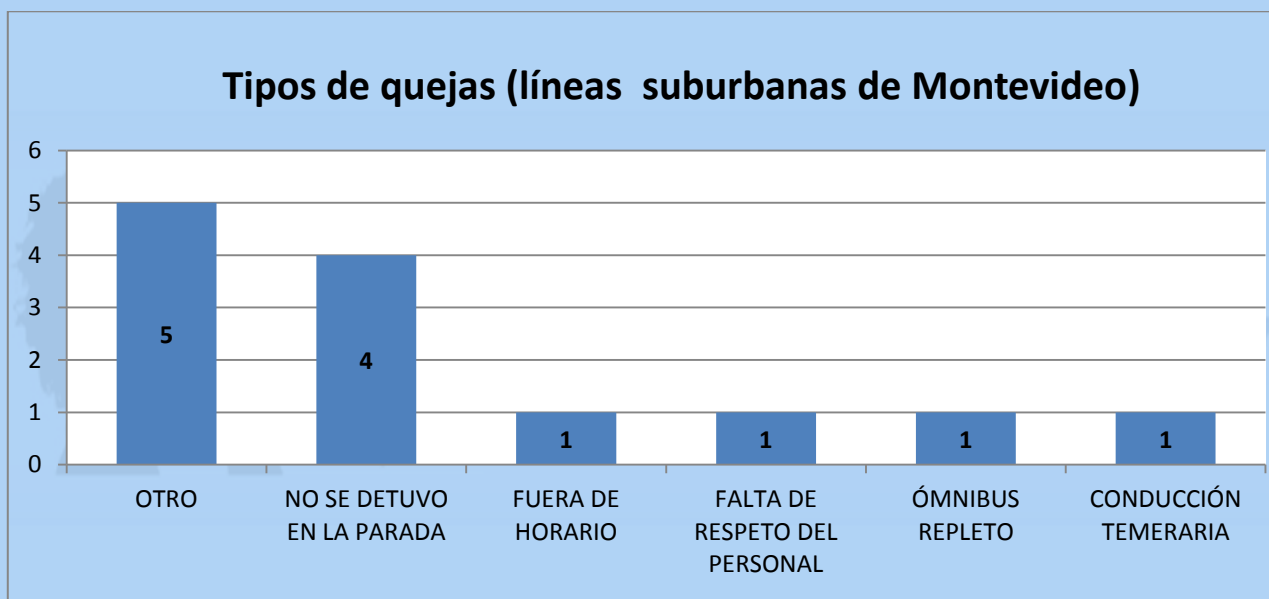
## Tipos de contacto (líneas urbanas de Montevideo)



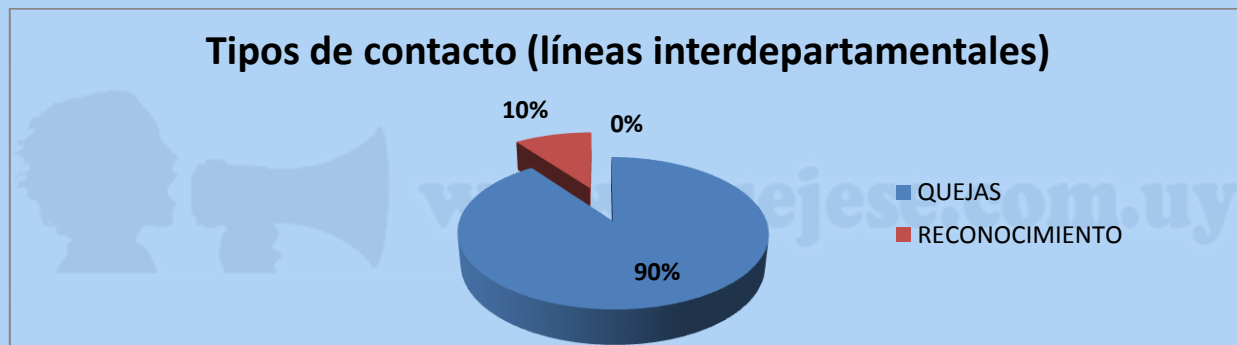
En cuanto al detalle de las quejas recibidas, se muestran en la siguiente gráfica:



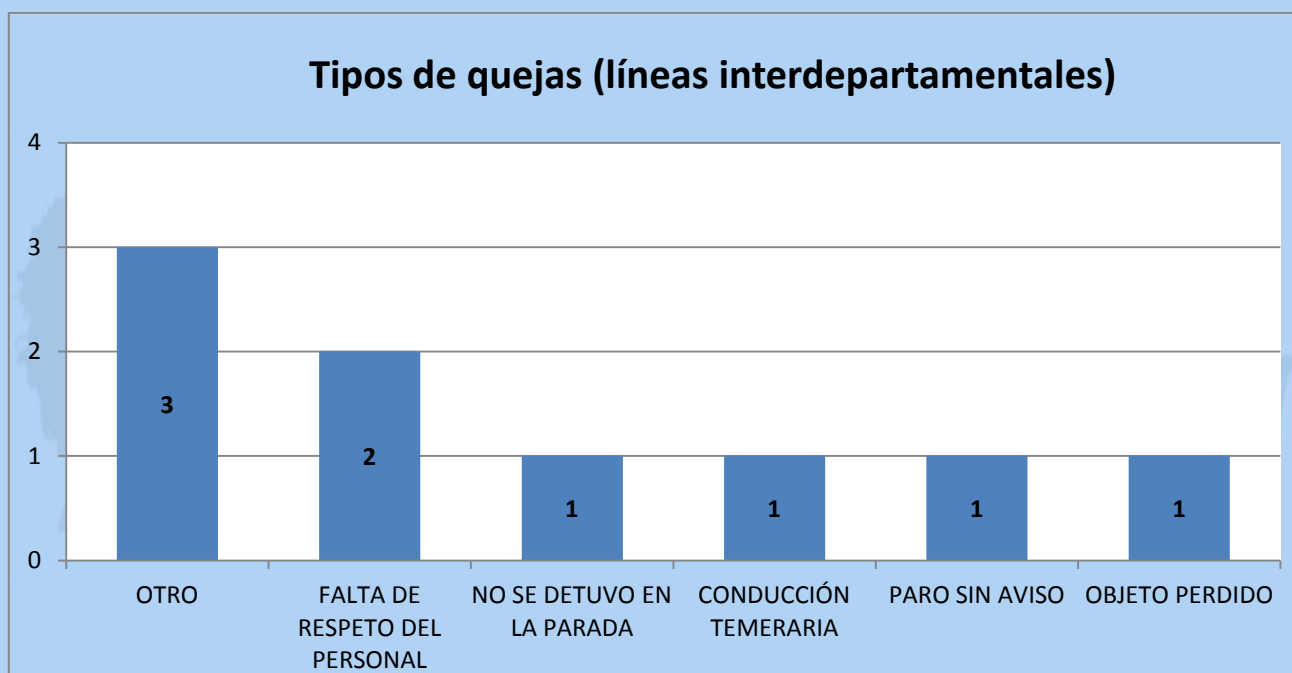
En el caso de las líneas suburbanas del área metropolitana de Montevideo, solamente se recibieron quejas, las cuales se desglosan de la siguiente forma:



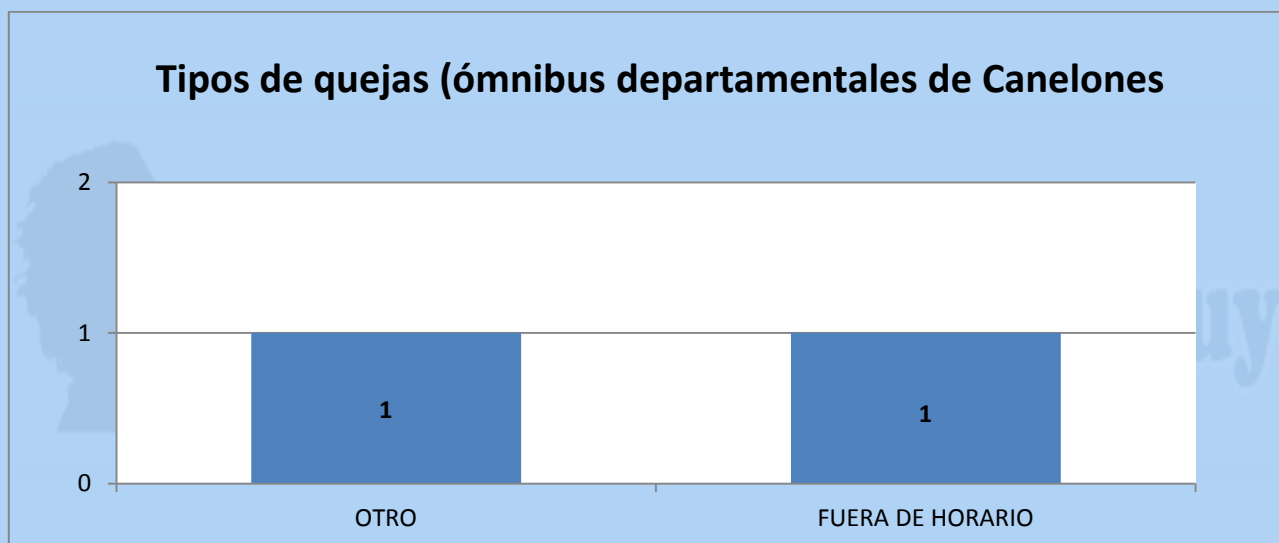
En el caso de las líneas de ómnibus interdepartamentales, los tipos de formularios recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:



Y el detalle de las quejas recibidas fue el siguiente:

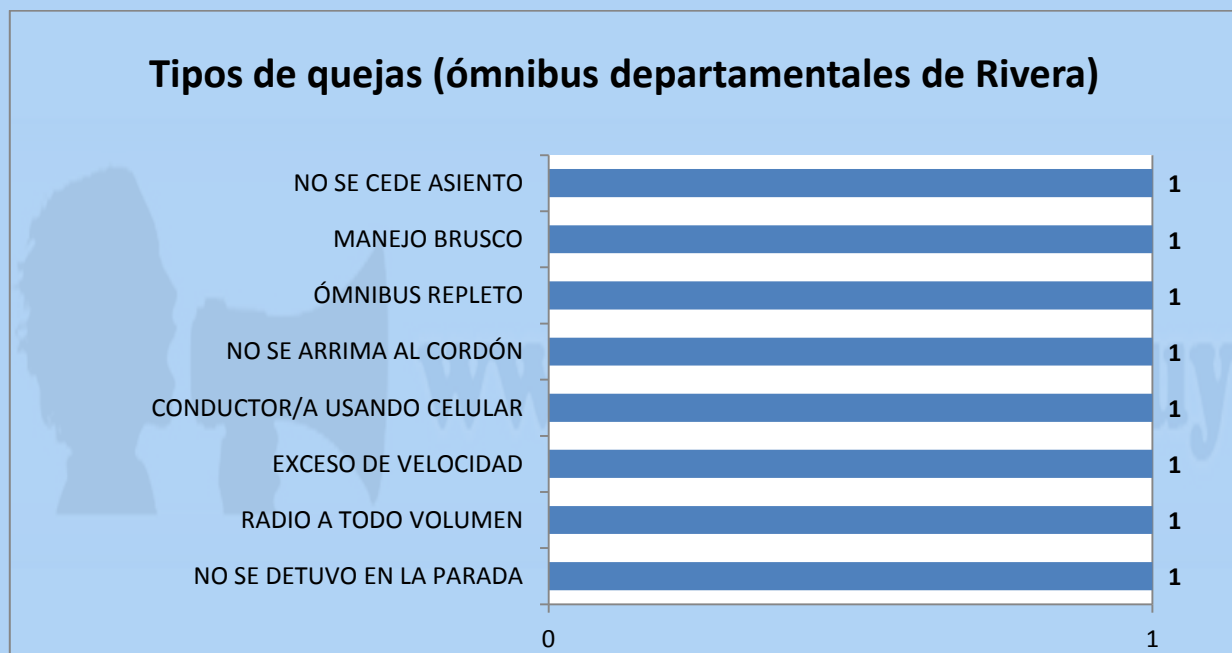


Con respecto a las empresas de ómnibus de Canelones, solamente se han recibido quejas sobre el servicio recibido y se detallan a continuación:



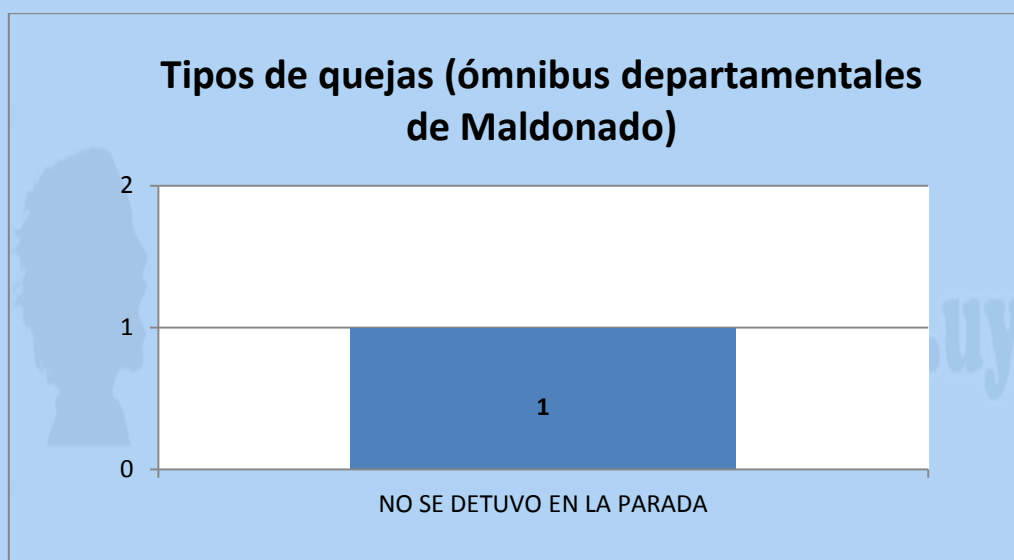


También se recibieron solamente quejas, sobre los servicios prestados por las empresas de ómnibus de Rivera. El detalle de las mismas es el siguiente:



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

Por primera vez, recibimos una queja por los servicios prestados por una empresa del departamento de Maldonado:



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...*

### ¿Y si UBERIZAMOS los taxis?

La verdad, no pensé que UBER intentara instalarse en el Uruguay. La fuerte regulación que existe (la cual no solo restringe, sino que penaliza al transporte de pasajeros por fuera del sistema regulado) y los intereses corporativos (que no tardaron en salir) muy influyentes en las autoridades políticas, me parecían un obstáculo insalvable (y de hecho lo está siendo).

Pero UBER llegó y el tema del transporte público está (por suerte) en el tapete y cuestionado desde todos sus aspectos, con un fuerte énfasis en sus usuarios y usuarias.

Desde el punto de vista jurídico, hay que respetar las leyes existentes y si hay que "aggiornar" alguna, que se haga pero respetando los derechos y obligaciones ya adquiridos. Pero que esto no desconozca que el Transporte Público es un Servicio Público, el cual debe su razón de ser a darle movilidad a la población, con rapidez, eficiencia, limpieza, buen trato y precio adecuado.

Claro, cuando todo lo anterior no se cumple... el derecho al reclamo es más que justo. Y si aparece alguien que nos promete un mejor servicio en todos los aspectos y nos entusiasma, no es culpa de los usuarios y usuarias, sino de quienes prestan el servicio sin preocuparse por quienes transportan.

Párrafo aparte para las soluciones tecnológicas para facilitar acceder a algún servicio. No podemos negar la tecnología porque sí, no son "paracaidistas" que vienen a sacar parte de la tajada, sino que prestan un servicio que las empresas (por infraestructura, tiempo o desinterés) no quieren prestar. ¿Qué culpa pueden tener por esto? ¿No han ampliado las ventas de los restaurantes o hasta de los propios taxis? Todo lo que acerque a las empresas con sus clientes y clientas debería ser tomado en forma positiva y un desafío a prestar un mejor servicio todavía.

"Hecha la ley hecha la trampa" dice el dicho y más tarde o más temprano seguirán apareciendo aplicaciones. Legislar una y otra vez, sin primero atacar a los problemas de fondo ni consultar con todos los involucrados no parece ser la mejor solución.

En el pasado encuentro de Ciudades Inteligentes para la Inclusión, celebrado en la IM, se presentó la experiencia de la ciudad de Rosario (de tamaño y sistema de transporte muy similar a Montevideo). ¿Qué hicieron para solucionar sus

problemas? Convocaron a un "Pacto de Movilidad" ente Gobierno, Empresas y Sociedad Civil. ¿Es tan difícil hacer esto en Uruguay?

Mientras pensaba en estas cosas, vi las "recomendaciones" que les están dando a los choferes que trabajan para UBER:

- Abrir la puerta de ser posible
- Consultar al pasajero la ruta preferida
- Ofrecer golosinas
- Ofrecer WI-FI o lectura
- Ofrecer cargador eléctrico
- Ofrecer aire acondicionado
- Consultar por estación de radio preferida
- Una vez en el sitio de solicitud esperar al usuario 10 minutos
- Llamar al usuario antes de cancelar el servicio
- Mantener el auto limpio y usar vestimenta apropiada
- Ser amable y servicial con el usuario
- Conducir responsablemente y respetar la seguridad vial

¿Ahora entienden el por qué del título?

Me bajo en la que viene, 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