



www.quejese.com.uy

INFORME N° 25

ESPECIAL SEGUNDO ANIVERSARIO

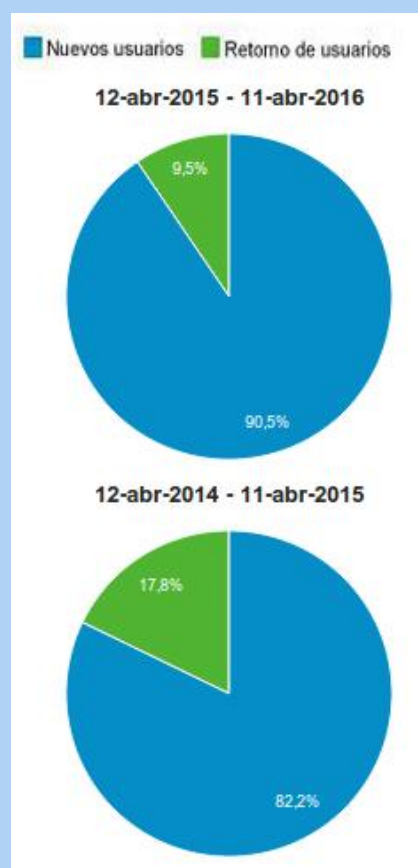
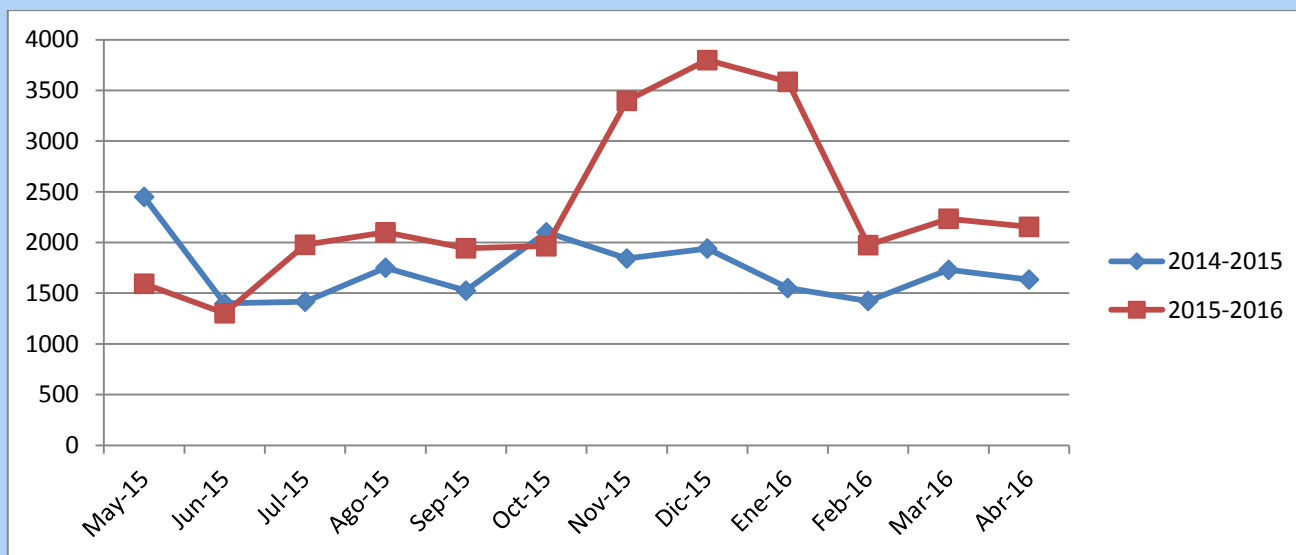
(Información recopilada entre el 12/04/2015 y el 30/04/2016)

Este año que pasó fue el de la gran repercusión de este proyecto en las redes sociales. También del lanzamiento de nuestro canal en Youtube, nuestro ciclo de entrevistas y nuestro portal de noticias. Por todos estos motivos, tenemos mucha información para analizar y compartir. Pueden seguir haciendo llegar sus comentarios sobre estos informes, a la dirección de mail: info@quejese.com.uy.



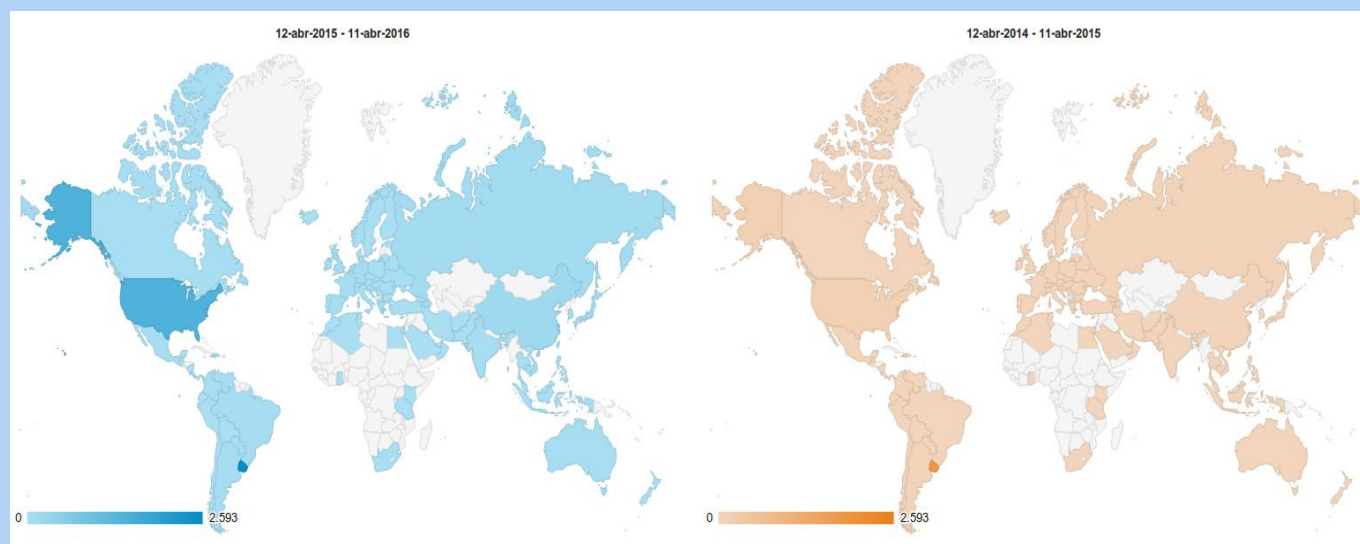
VISITAS AL SITIO WEB

	Cantidad de visitas	Promedio diario
2014 - 2015	19.881	56
2015 - 2016	28.031	77



Se puede observar, que la navegación de las **2.336 visitas mensuales promedio** que hemos recibido durante este último año, ha resultado ágil, lo cual era uno de nuestros objetivos. Con un par de minutos alcanza para completar un formulario de contacto o consultar una información.

En cuanto al origen de las visitas, hemos tenido una gran repercusión en el extranjero, debida en gran parte a los uruguayos residentes en el exterior.



REPERCUSIONES EN LAS REDES SOCIALES

Una parte muy importante de este proyecto, es la interacción a través de las redes sociales (TWITTER y FACEBOOK). Por intermedio de las mismas hemos brindado información sobre desvíos, cambios de paradas, paros, comunicados de las empresas e información sobre los derechos del consumidor y la consumidora. También agregamos un canal en YOUTUBE, con reportajes exclusivos (que generaron repercusiones inesperadas) noticias de actualidad y videos históricos, que ha tenido muy buena acogida.

Creemos que se ha cumplido el objetivo de brindar información importante, que muchas veces pasa desapercibida y que generamos debate e intercambio de ideas entre los distintos actores, recomponiendo de a poco un diálogo, que si no estaba roto en su totalidad, estaba bastante dañado.

Los números que presentamos a continuación son solamente un resumen del impacto generado. A los mismos habría que agregarle los cientos de mensajes que recibimos (de usuarios y usuarias, políticos y políticas de todos los partidos, militantes sociales, trabajadores y trabajadoras del transporte, prensa de todo el país) felicitándonos por el emprendimiento y haciéndonos sugerencias.

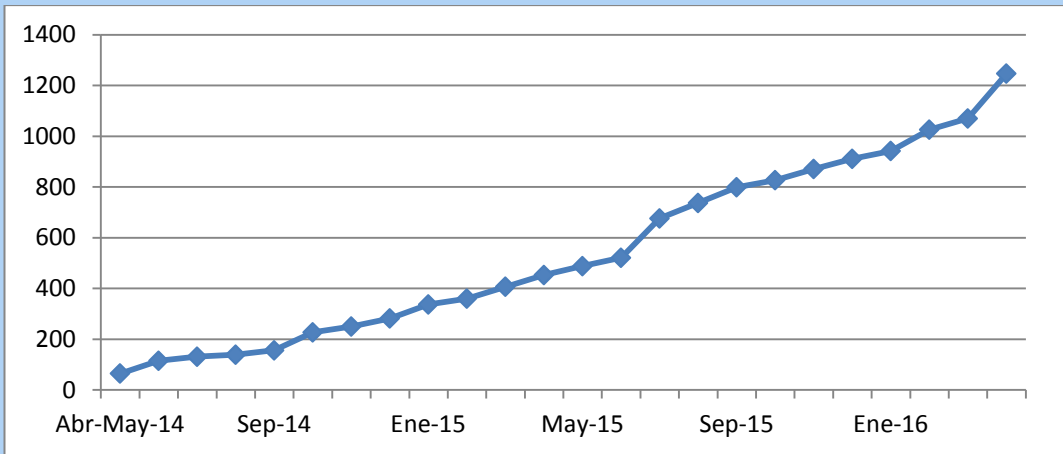


Total de seguidores de @produccionesuy: **3.185**

Cantidad de tweets escritos (aprox.): **10.545**



Fuente de datos: Estadísticas de www.facebook.com/quejeseuruguay (período del 01/05/2015 al 30/04/2016)

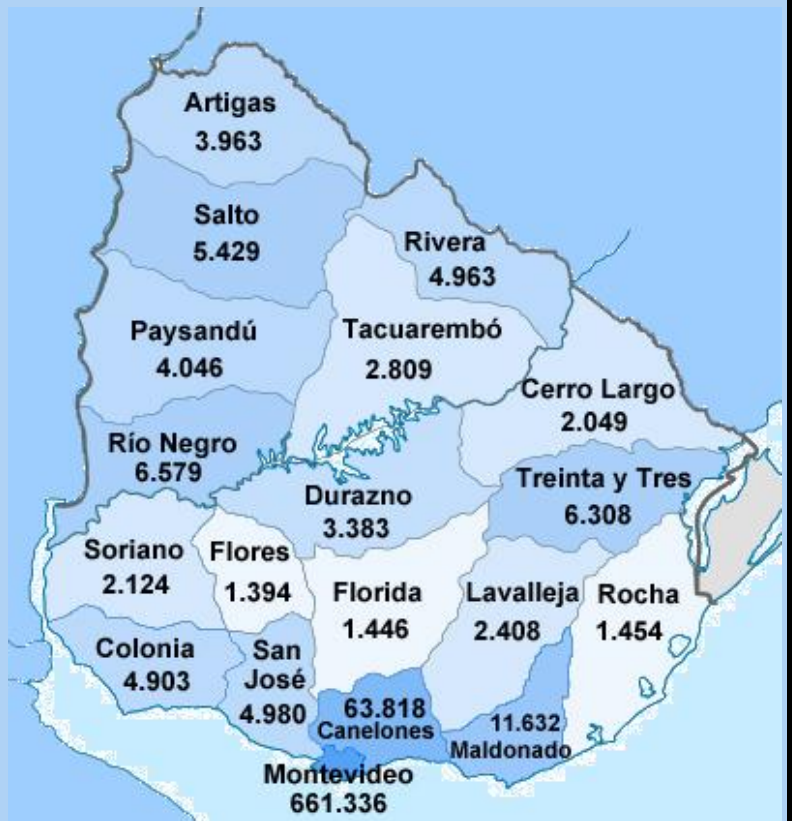


1.247

"Me Gusta"
(**66** de promedio mensual)

Origen de las visitas:

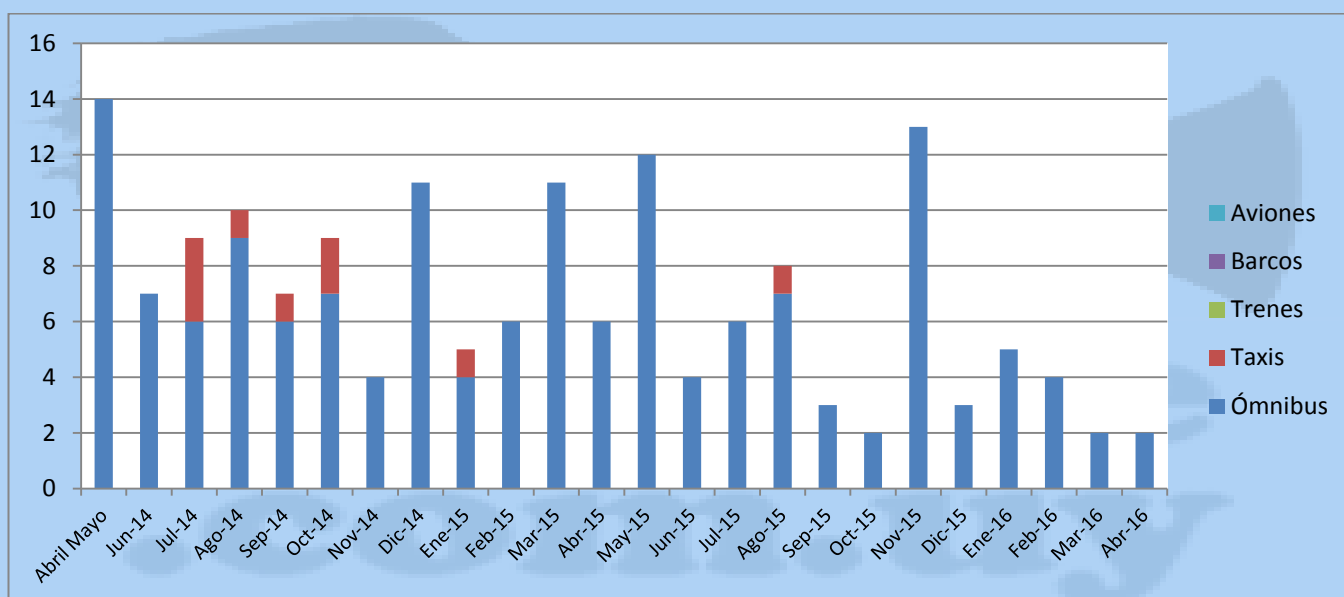
Uruguay	795.024
Exterior	27.183
Total	822.207



Otro objetivo que consideramos cumplido es la llegada a **todo** el país. Desde los más alejados rincones hemos recibido mensajes y hemos llegado en más de un caso con la información oportuna en el momento justo.

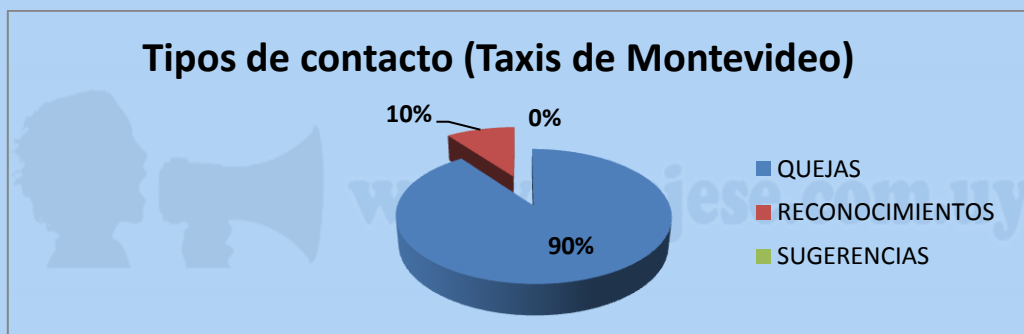
También hemos construido una "relación virtual de respeto" con otros emprendimientos similares (chanchosuy, quejasya, taxilibre, denunciaalSTM, Omnibusuy, UsuariosUy, DenunciaTaxiMvd, quejatedetodoya, Proteste Aquí Uruguay, entre otros), compartiendo información y entendiendo que la única competencia es lograr, entre todos, una mejora en los servicios que recibimos.

CONTACTO CON LAS EMPRESAS

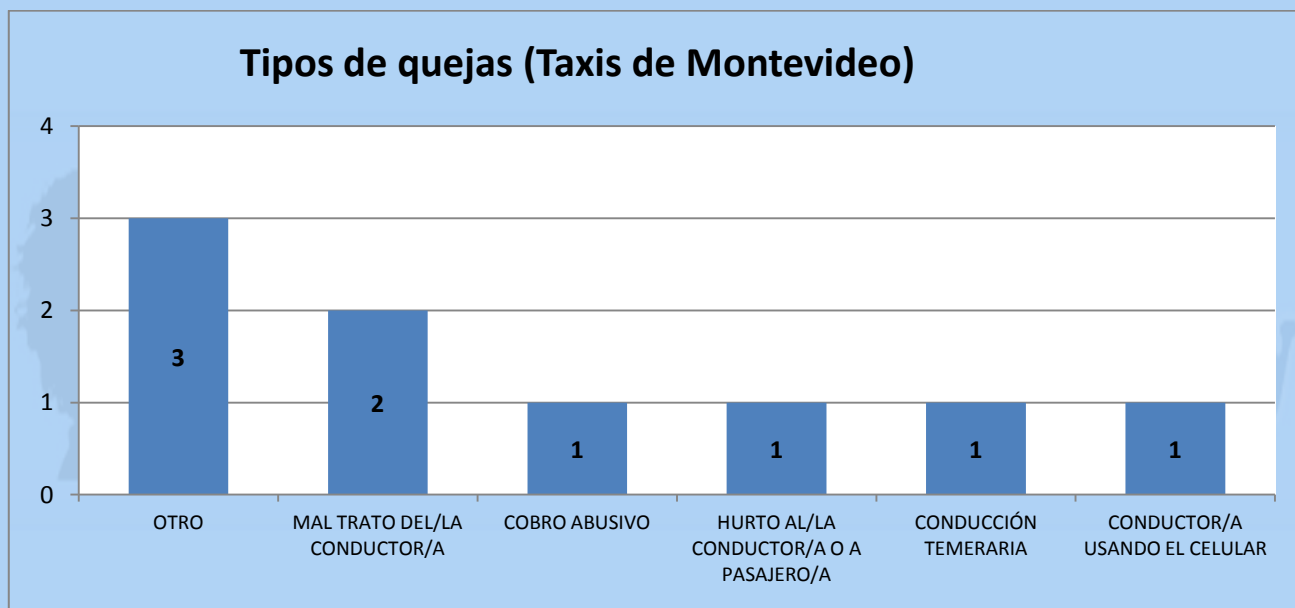


163 formularios de contacto completados desde el 12/04/2014

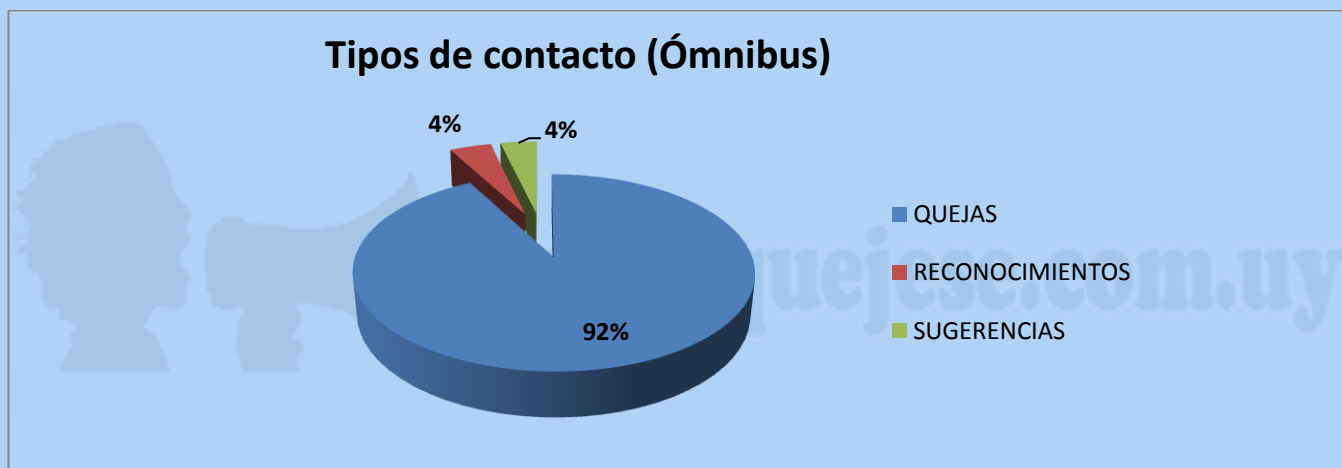
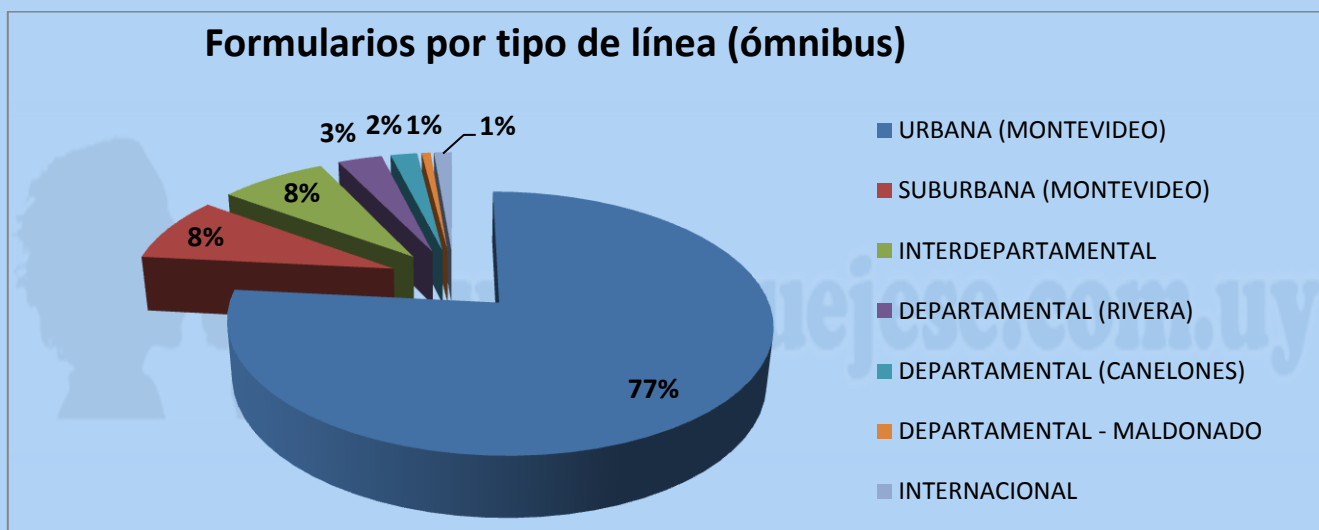
Los formularios de contacto, con las empresas de taxis de Montevideo, se clasifican de la siguiente forma (datos del 01/07/2014 al 30/04/2016):



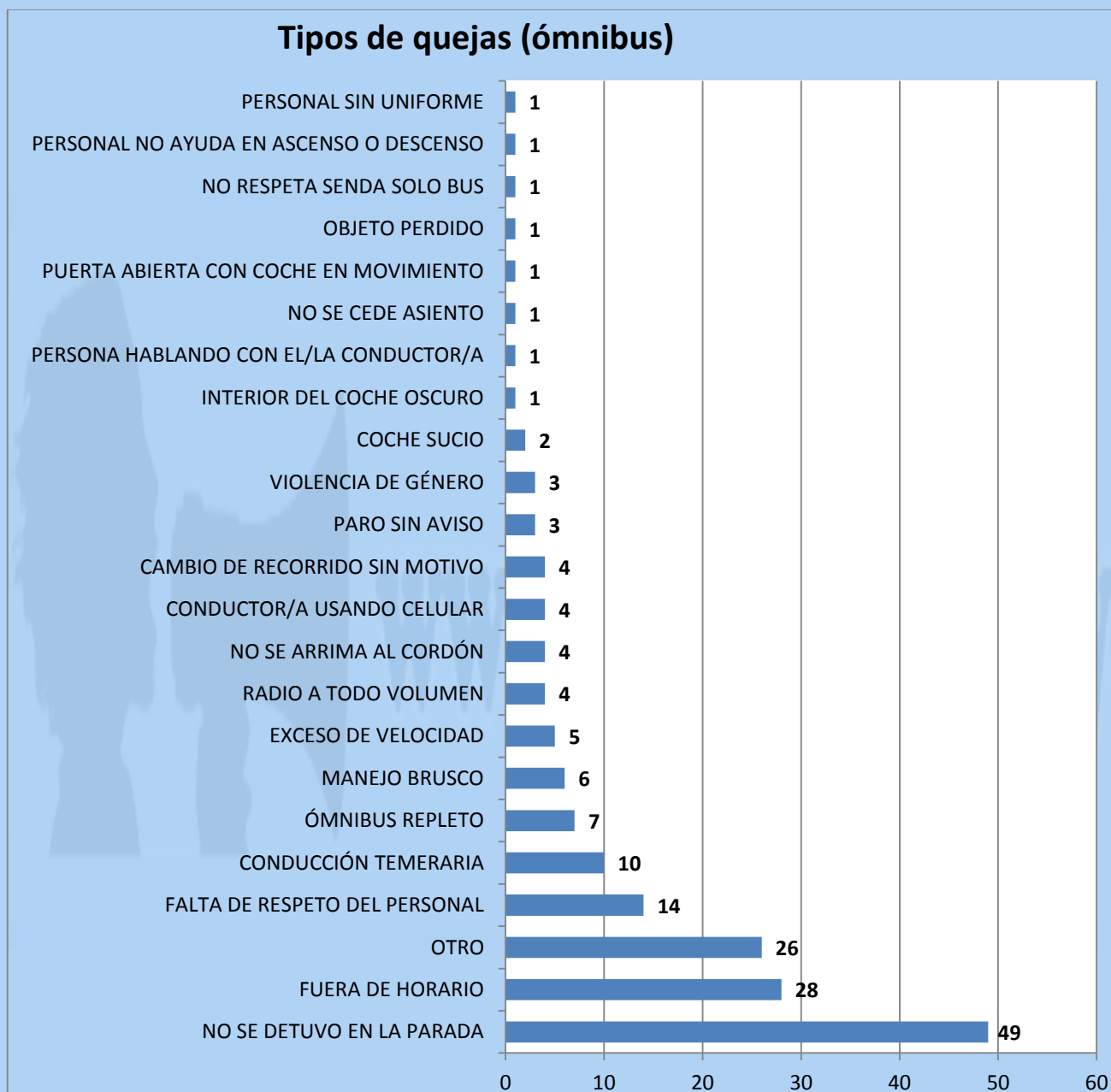
Por su parte, las quejas recibidas, sobre el servicio prestado por los taxis en Montevideo, se desglosan de la siguiente manera:



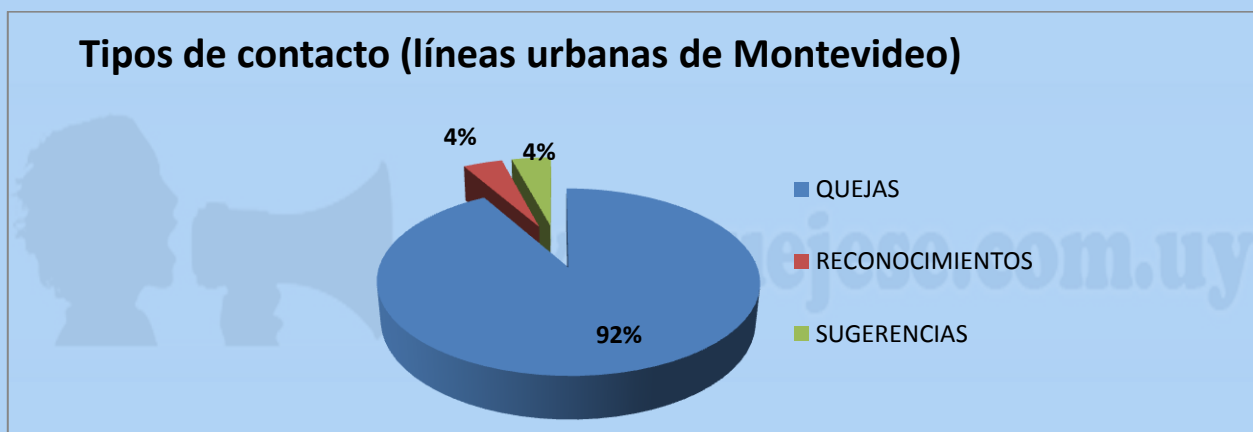
Los formularios para empresas de ómnibus, se distribuyeron como se muestra en el gráfico (los datos presentados a continuación van del 12/04/2014 al 30/04/2016):



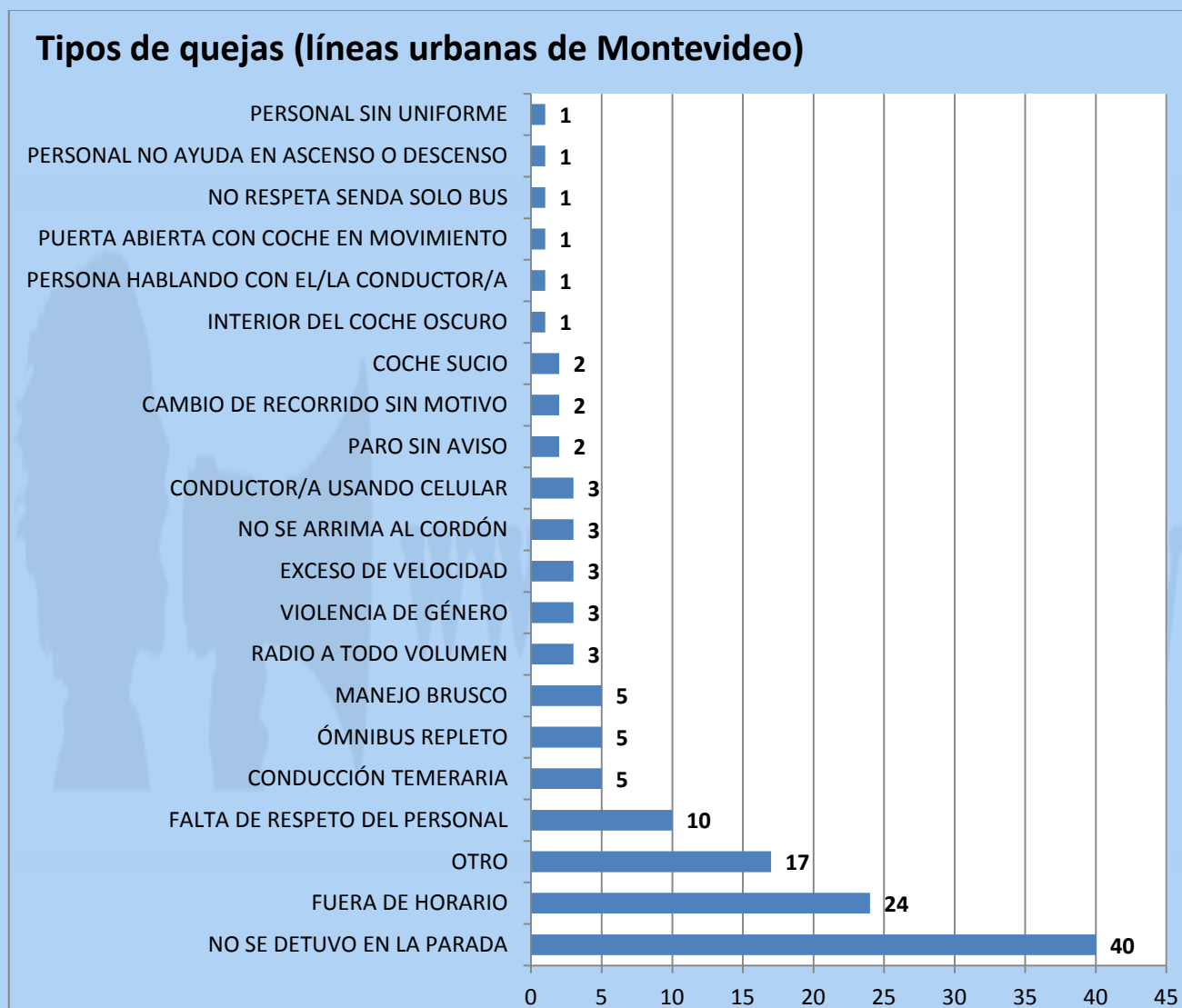
En cuanto a los tipos de quejas, los detallamos en el siguiente gráfico:



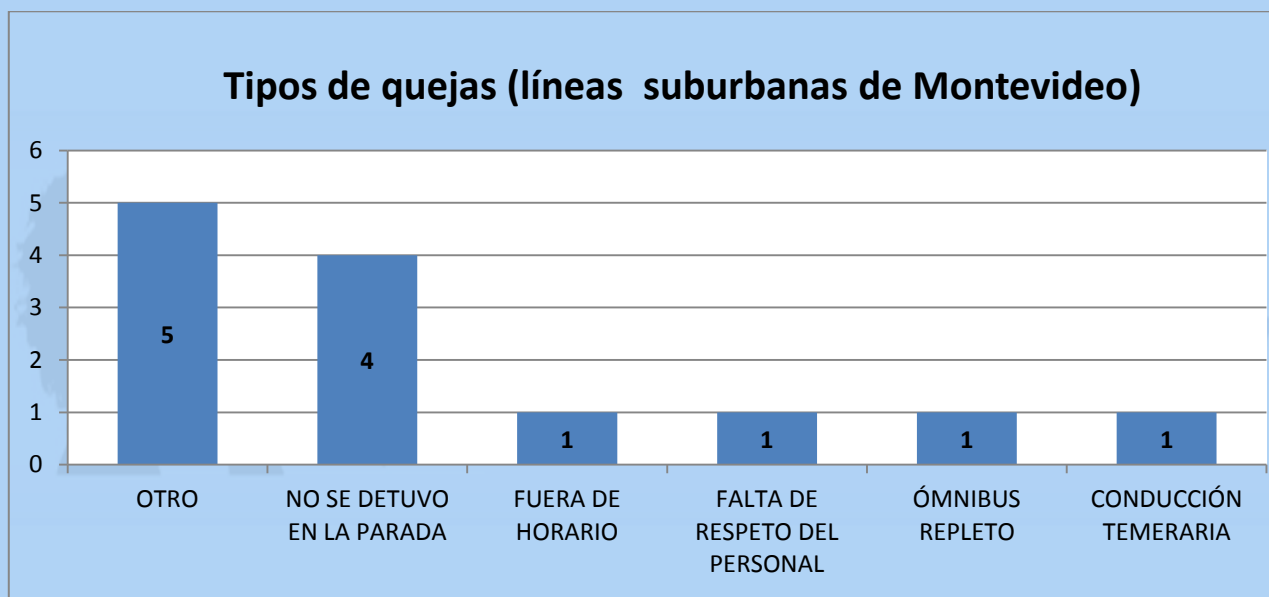
Para las líneas urbanas de Montevideo, los tipos de formulario recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:



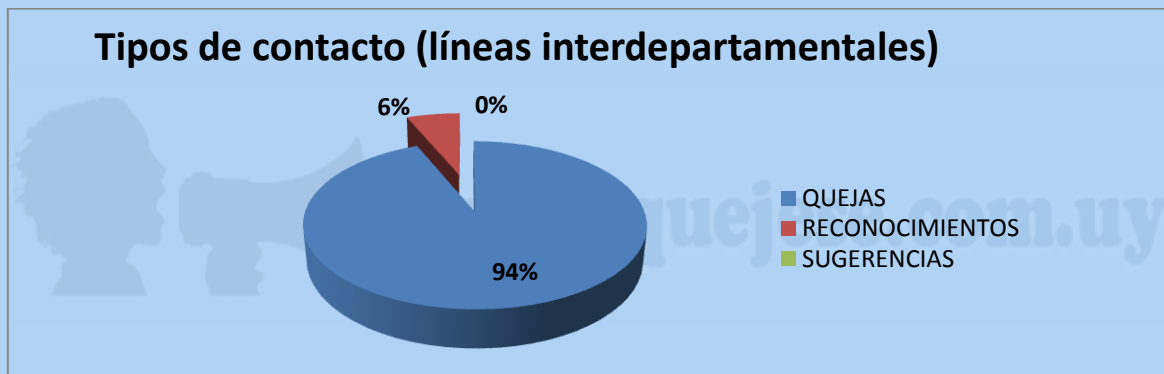
En cuanto al detalle de las quejas recibidas, se muestran en la siguiente gráfica:



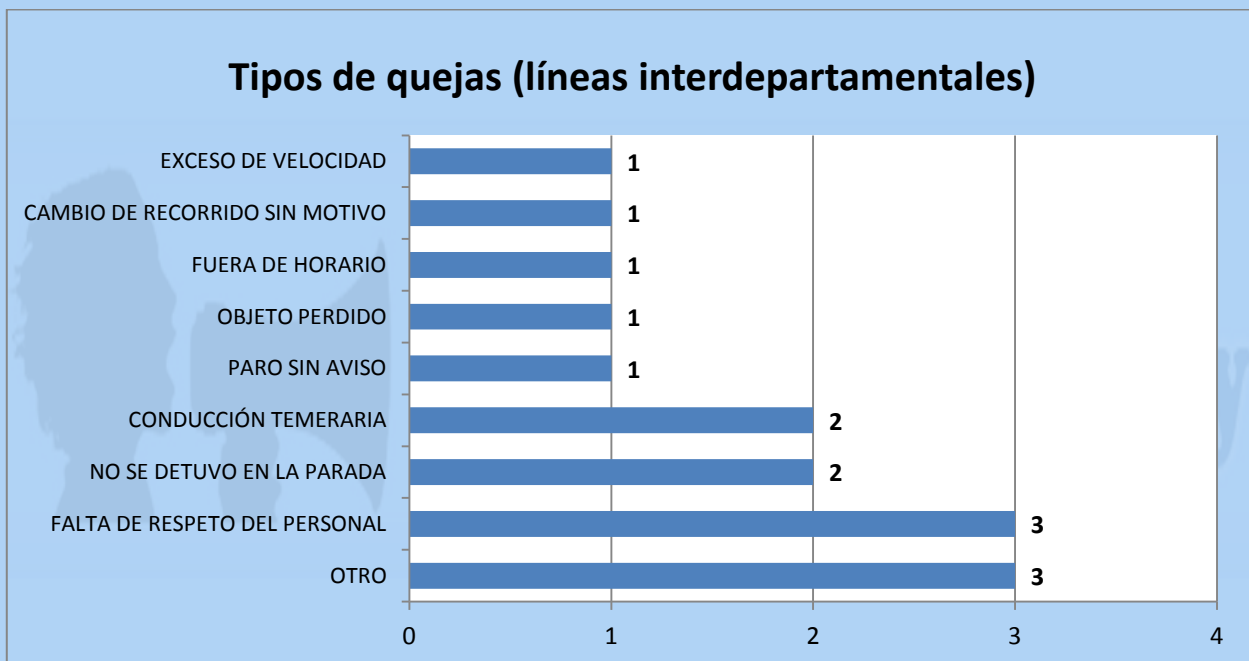
En el caso de las líneas suburbanas del área metropolitana de Montevideo, solamente se recibieron quejas, las cuales se desglosan de la siguiente forma:



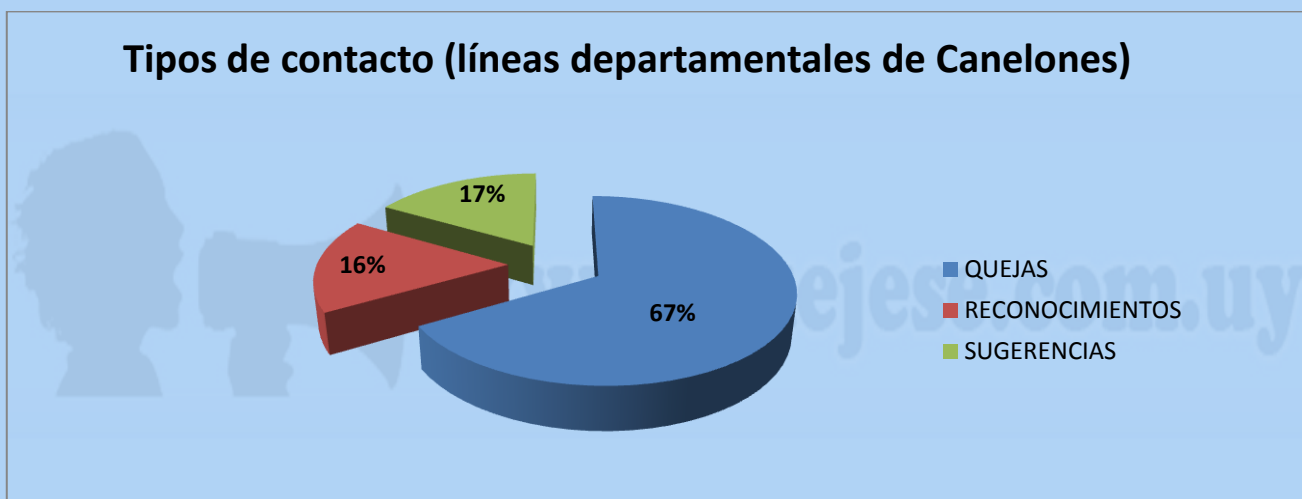
En el caso de las líneas de ómnibus interdepartamentales, los tipos de formularios recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:



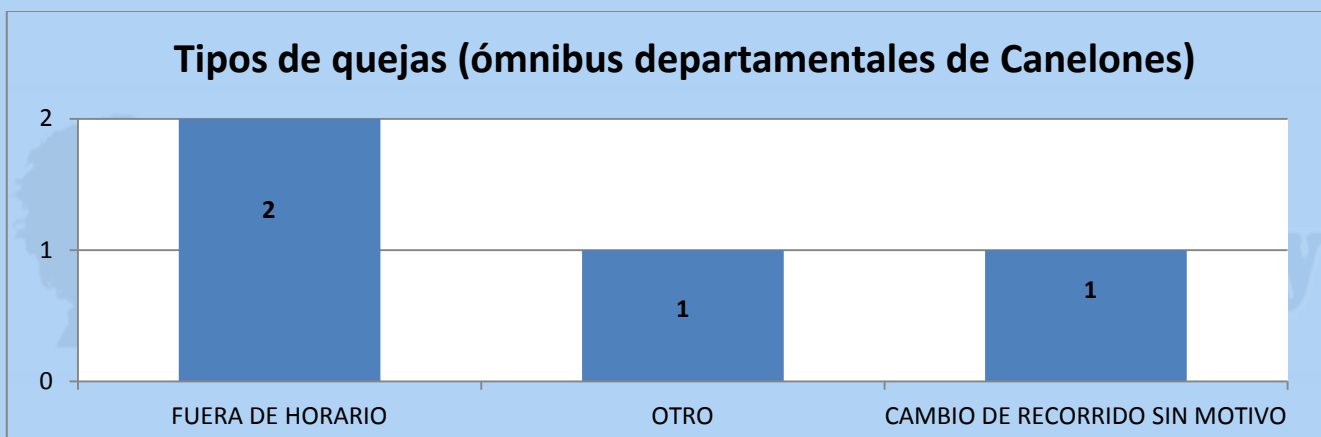
Y el detalle de las quejas recibidas fue el siguiente:



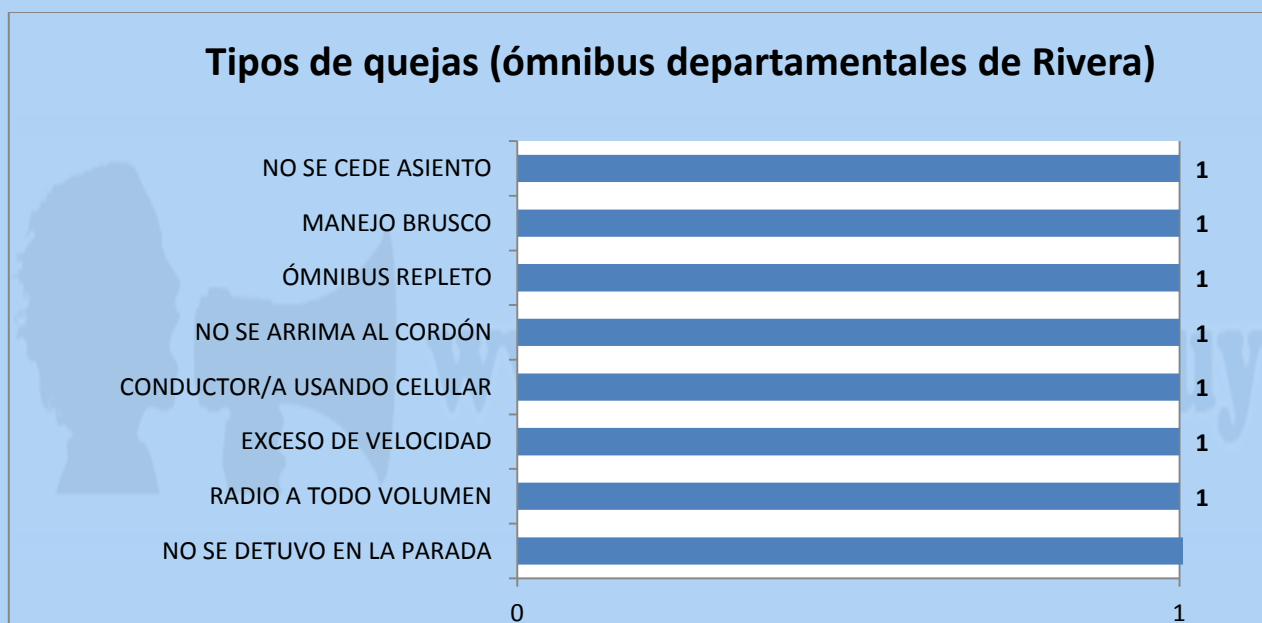
Con respecto a las empresas de ómnibus del departamento de Canelones, los tipos de formularios recibidos se distribuyeron así:



Y los tipos de quejas recibidas se detallan a continuación:

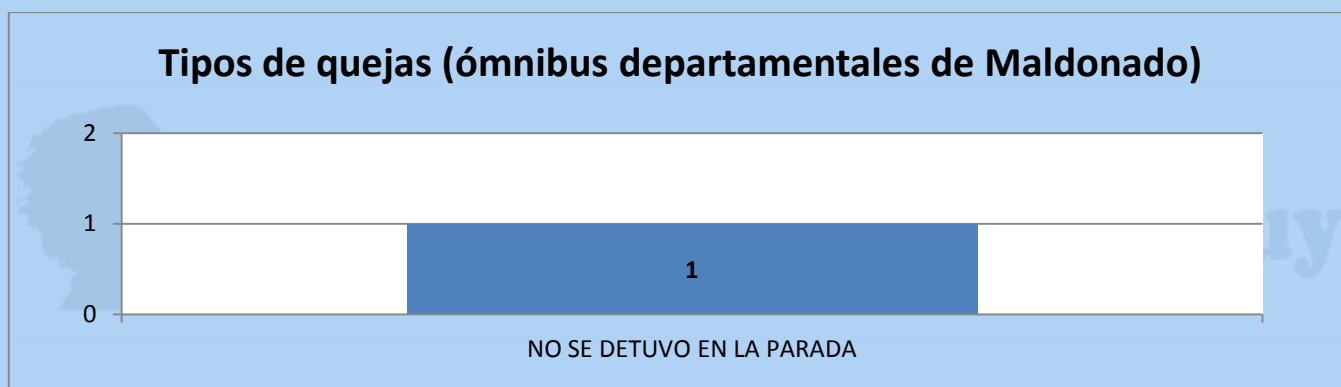


También se recibieron solamente quejas, sobre los servicios prestados por las empresas de ómnibus de Rivera. El detalle de las mismas es el siguiente:

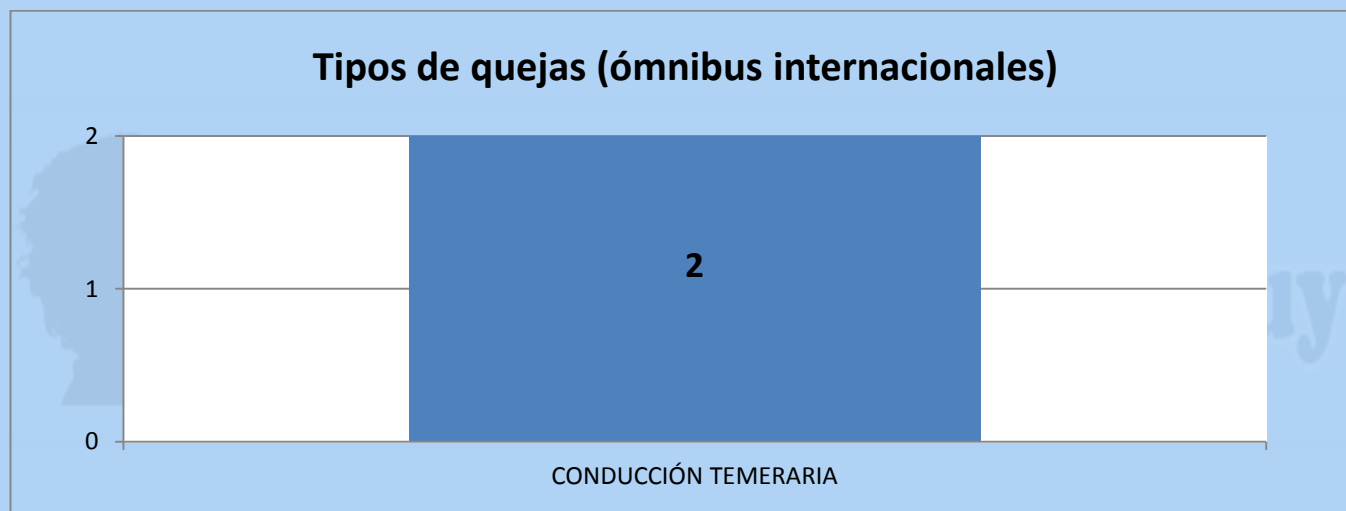


Es importante aclarar que una de las empresas del transporte de pasajeros del departamento de Rivera ya no presta más sus servicios.

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.

Dos años online, dos años de crecimiento... y van por más



Fue sobre el fin de la Semana Santa del año 2014, que una pequeña iniciativa vio la luz. Se trataba de un sitio web que permitía el contacto directo con las empresas del transporte de pasajeros de todo el país.

El paso del tiempo trajo cambios de todo tipo: diseño, funcionalidades y nuevos servicios. En la actualidad, además del servicio de contacto con

las empresas, también se dan las noticias más relevantes que tengan que ver con el transporte público, el medio ambiente, la salud y los derechos de las consumidoras y los consumidores. Para esto está el diario digital "Auditor del Consumo", el cual ha tenido un crecimiento explosivo.

Desde el principio el sitio web pisó fuerte en las redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube y Google+), logrando gran repercusión y adhesión.

Entrevistas exclusivas que han generado debate, participación en eventos, contactos con actores públicos y privados y el clásico reporte de los desvíos de tránsito del fin de semana, se han convertido ya en una referencia obligada y punto de encuentro con sus seguidores y seguidoras.

Con varias entrevistas y menciones en la prensa, se ha convertido en referencia obligada en cuanto al transporte público se refiere. Pero no se quedan solo en eso, y este festejo será el punto de partida para lo que su creador Mauricio Silvera definió como *"una expansión de la queja activa a todos los ámbitos, no solo al transporte"*. Para esto están trabajando en varios proyectos y movidas para fortalecer aún más a esta herramienta.

¡¡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