

# INFORME N° 37

## ESPECIAL TERCER ANIVERSARIO

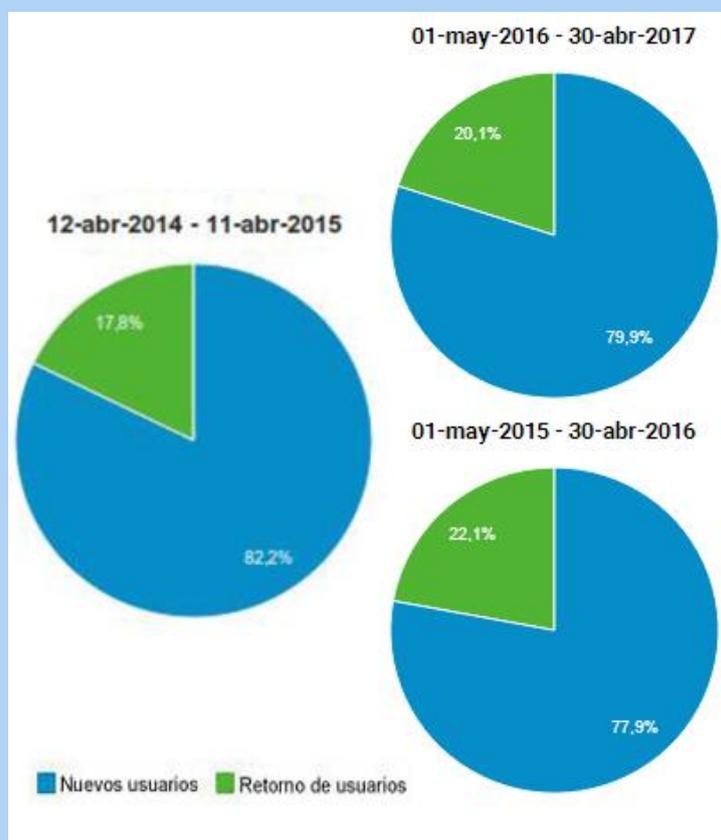
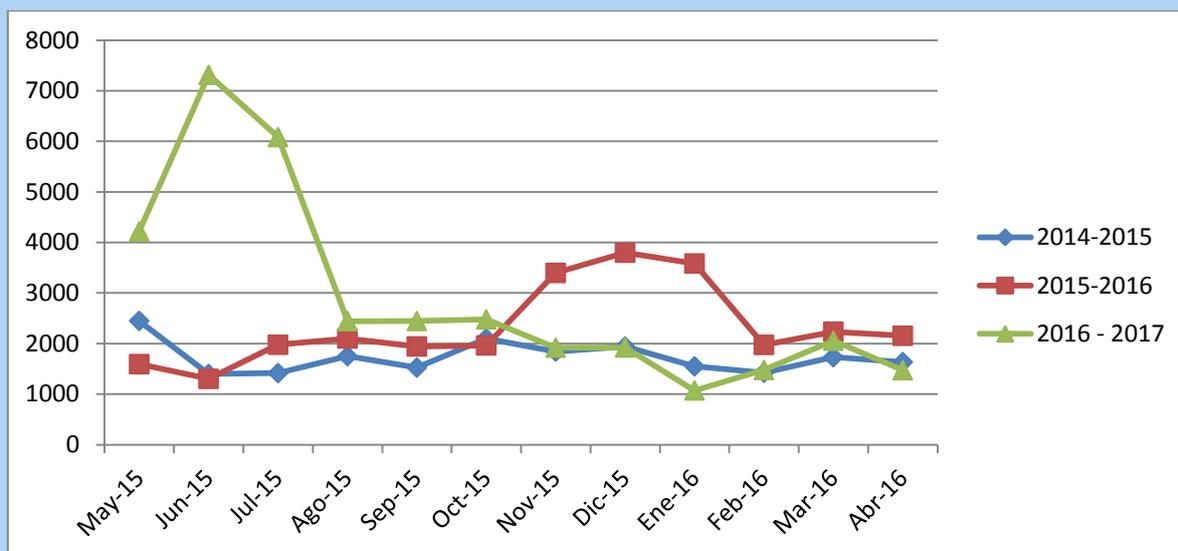
***(Información recopilada entre el 01/05/2016 y el 30/04/2017)***

Llegamos al tercer año de este proyecto, habiendo consolidado tanto el sitio web como nuestra presencia en las redes sociales y la opinión pública. Tenemos mucha información para analizar y compartir, por lo que les invitamos a leerla juntos. Pueden seguir haciendo llegar sus comentarios sobre estos informes, a la dirección de mail: [info@quejese.com.uy](mailto:info@quejese.com.uy).



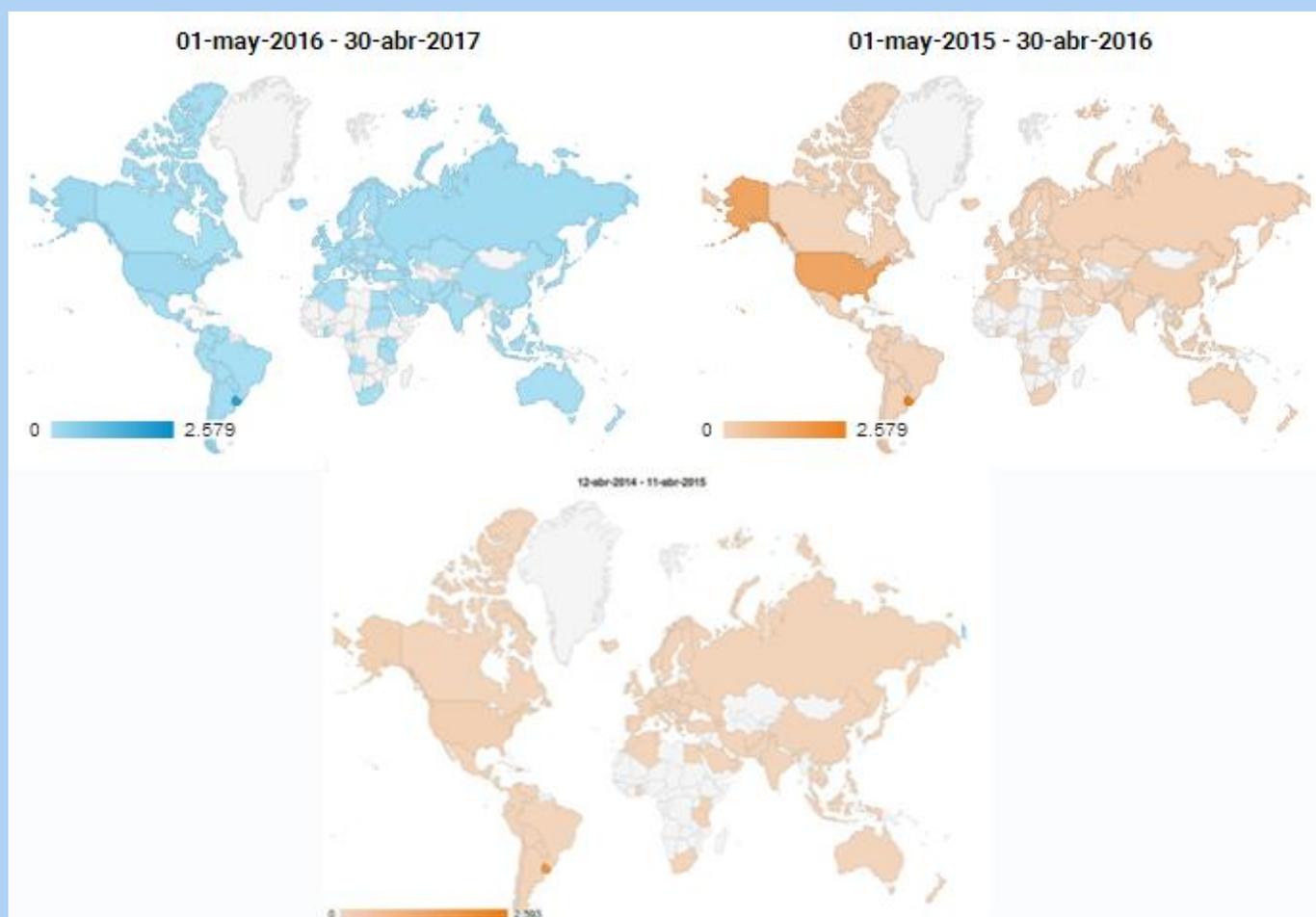
# VISITAS AL SITIO WEB

	Cantidad de visitas	Promedio diario
<b>2014 - 2015</b>	<b>19.881</b>	<b>56</b>
<b>2015 - 2016</b>	<b>28.031</b>	<b>77</b>
<b>2016 - 2017</b>	<b>34.914</b>	<b>95</b>



La navegación de las **2.910 visitas mensuales promedio** que hemos recibido durante este último año, ha resultado ágil, desde todos los dispositivos. 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.



***¡¡Tenemos APP!!***

***Ahora puedes acceder a todas las noticias y contacto con las empresas en tu dispositivo ANDROID.***

***¡Búscanos en la Google Play Store!***

# REPERCUSIONES EN LAS REDES SOCIALES

Una parte muy importante de este proyecto, es la interacción a través de las redes sociales (TWITTER, FACEBOOK y YOUTUBE). 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.

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, autoridades, políticos de todos los partidos, militantes sociales, trabajadores y trabajadoras del transporte, prensa de todo el país) felicitándonos por el emprendimiento y haciéndonos sugerencias.



(período 01/05/2016  
al 30/04/2017)

Seguidores de @produccionesuy: **6.492**

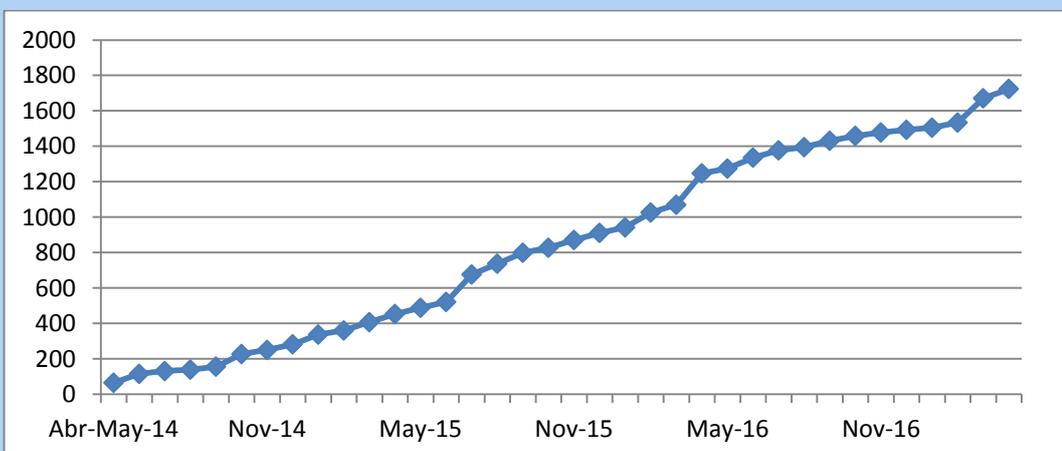
Tweets escritos (aprox.): **8.058**

Impresiones de tweets (aprox.): **3.304.000**

Menciones: **1.758**



Fuente de datos: Estadísticas de [www.facebook.com/quejeseuruguay](http://www.facebook.com/quejeseuruguay)  
(período del 12/04/2014 al 30/04/2017)



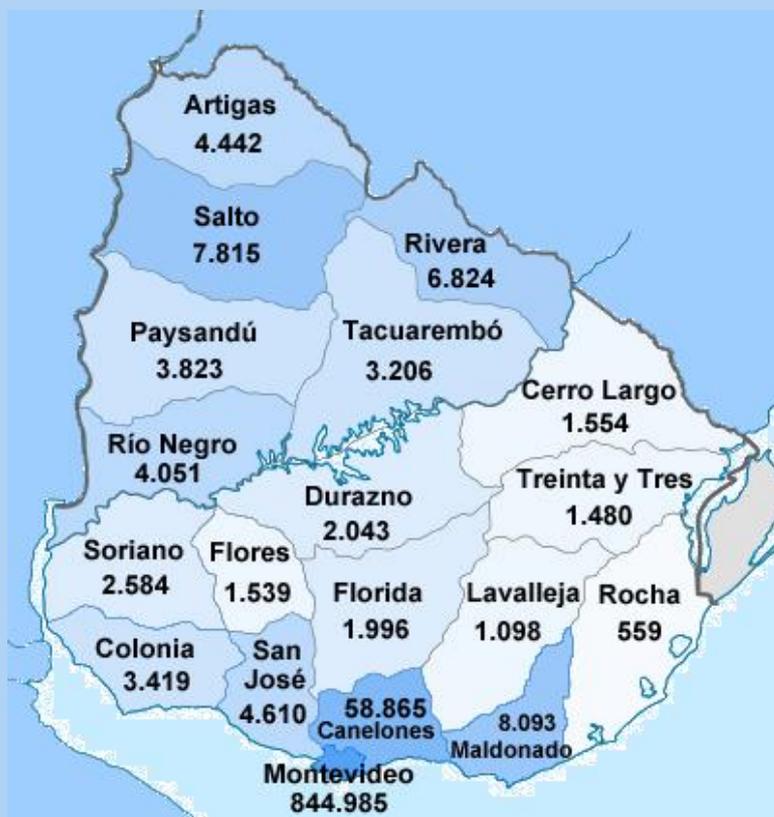
**1.724**

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

Origen de las visitas:

Uruguay	<b>962.986</b>
Exterior	<b>29.731</b>
<b>Total</b>	<b>992.717</b>

(período 01/05/2016 al 30/04/2017)



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.

**LA QUEJA ACTIVA, COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DEL TRANSPORTE PÚBLICO**

Autor: Mauricio Silvera

El expresar nuestro descontento, es parte de la naturaleza humana. En el transporte público esto se ve magnificado, por el pésimo servicio que la ciudadanía recibe, costos altos para un servicio que no es de calidad.

Ante esto, creamos el sitio web quejese.com.uy, el cual provee un canal de comunicación directo entre las empresas y sus usuarios y usuarias, a través de formularios accesibles desde cualquier dispositivo (PC, tablet, celular, Celbriña).

La idea es que si el reclamo ante las mismas no prospera, ahí recién elevarlo ante la Intendencia de Montevideo. Esto significa que no hay una competencia con la autoridad reguladora, para si un fallo previo que hace que los quejados solo los casos más complejos o los que la empresa no ha querido solucionar.

Del lado de las empresas, les hacemos llegar el reclamo con todos los datos personales y de contacto del denunciante, y con la información prolijamente diagramada y categorizada, lo que facilita enormemente su análisis y respuesta.

Creemos que la "queja activa", la que expresa, propone, participa, que no se queda solo en el lamento sino que busca un cambio, es un motor imprescindible para mejorar el transporte público. Necesitamos más quejas activas y las empresas entender, que una queja es una oportunidad, ya que quien lo hace quiere un cambio, obtener una experiencia positiva.

**VISITAS AL SITIO WEB**

Año	Visitas	Usuarios
2014 - 2015	19.821	146
2015 - 2016	26.031	77

**CONTACTO CON LAS EMPRESAS**

Este proyecto (que incluye interacción por las redes sociales Facebook y Twitter, un canal en YouTube y un portal de noticias que centraliza toda la información de avisos y cambios de horarios) lleva dos años online, con gran éxito. Hemos asesorado a usuarios y usuarias sobre sus derechos y obligaciones al usar el transporte público y cómo presentar quejas formales ante la Intendencia de Montevideo.

Hemos tenido un gran apoyo de las empresas, a quienes les ayuda el formato en el que se llega la información y que las denuncias no sean anónimas. Se han logrado algunos cambios en situaciones que llevaban largo tiempo sufriendo.

[www.quejese.com.uy](http://www.quejese.com.uy)

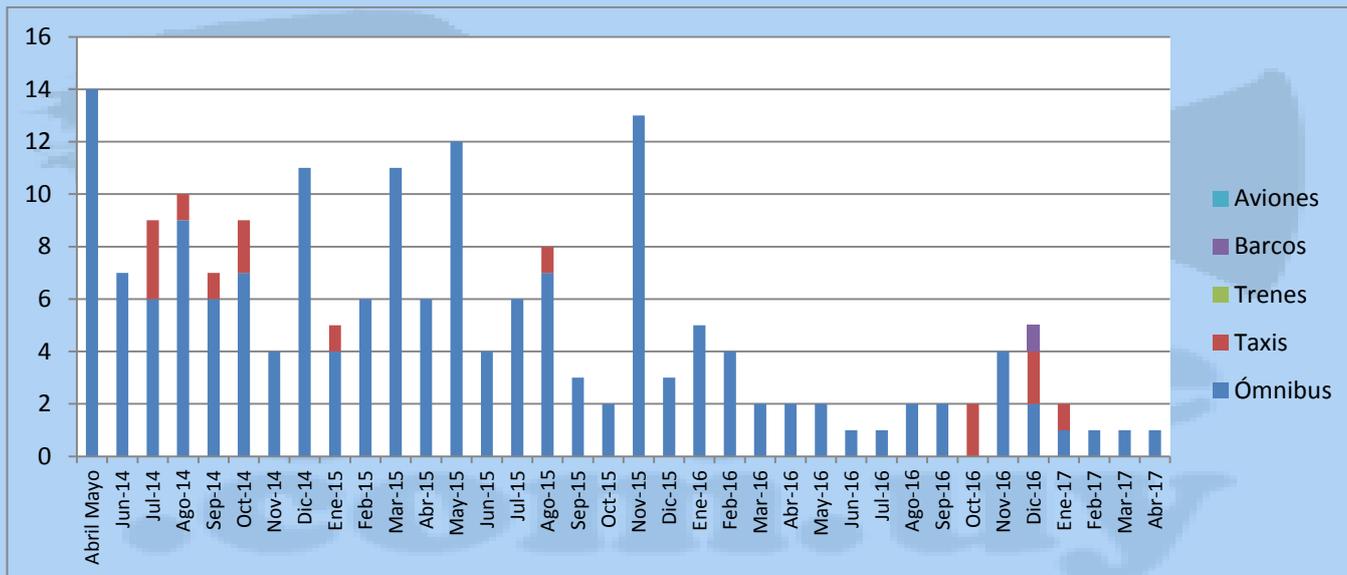
[/quejeseuruguay](https://www.facebook.com/quejeseuruguay) [@produccionesuy](https://twitter.com/produccionesuy)

***¡¡Estuvimos en el XIX Congreso Latinoamericano de Transporte Público y Urbano!!***

***Presentamos, con gran repercusión en extranjeros y nacionales, un póster presentando al Sitio Web y participamos de las charlas y debates.***

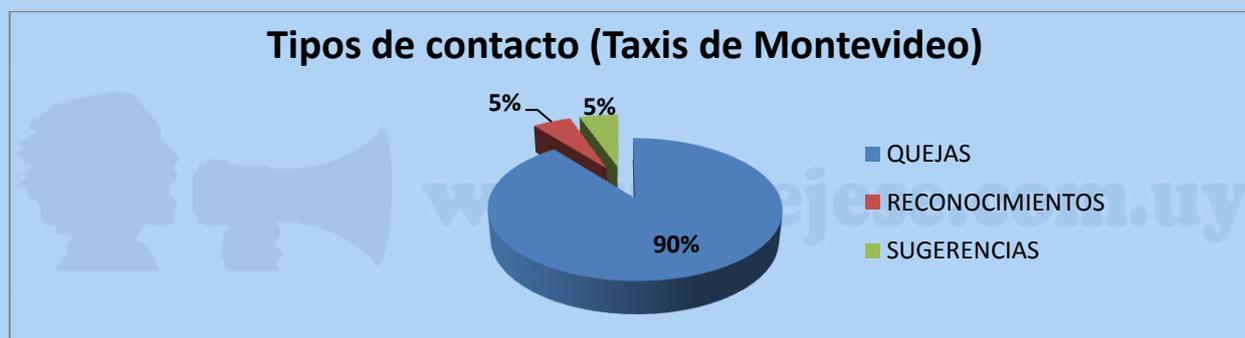
***Los detalles [en esta nota.](#)***

# CONTACTO CON LAS EMPRESAS

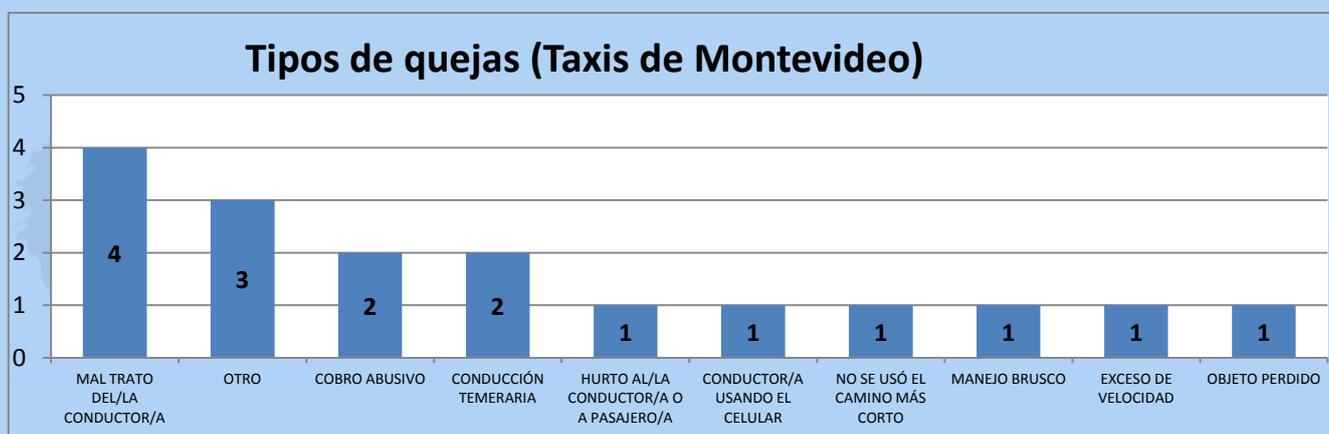


**187** formularios de contacto completados desde el 12/04/2014

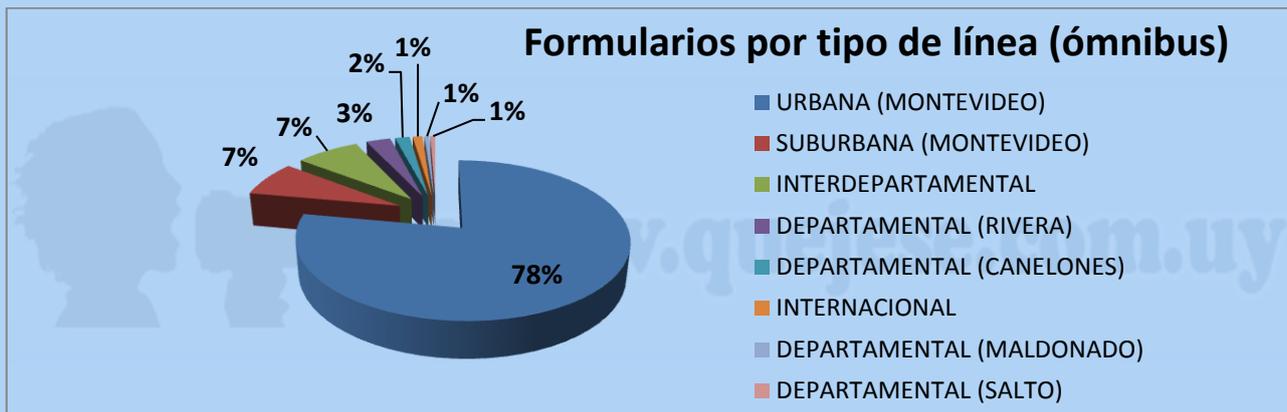
Los formularios de contacto, con las empresas de taxis de Montevideo, se clasifican de la siguiente forma (datos del 01/07/2014 al 30/04/2017):



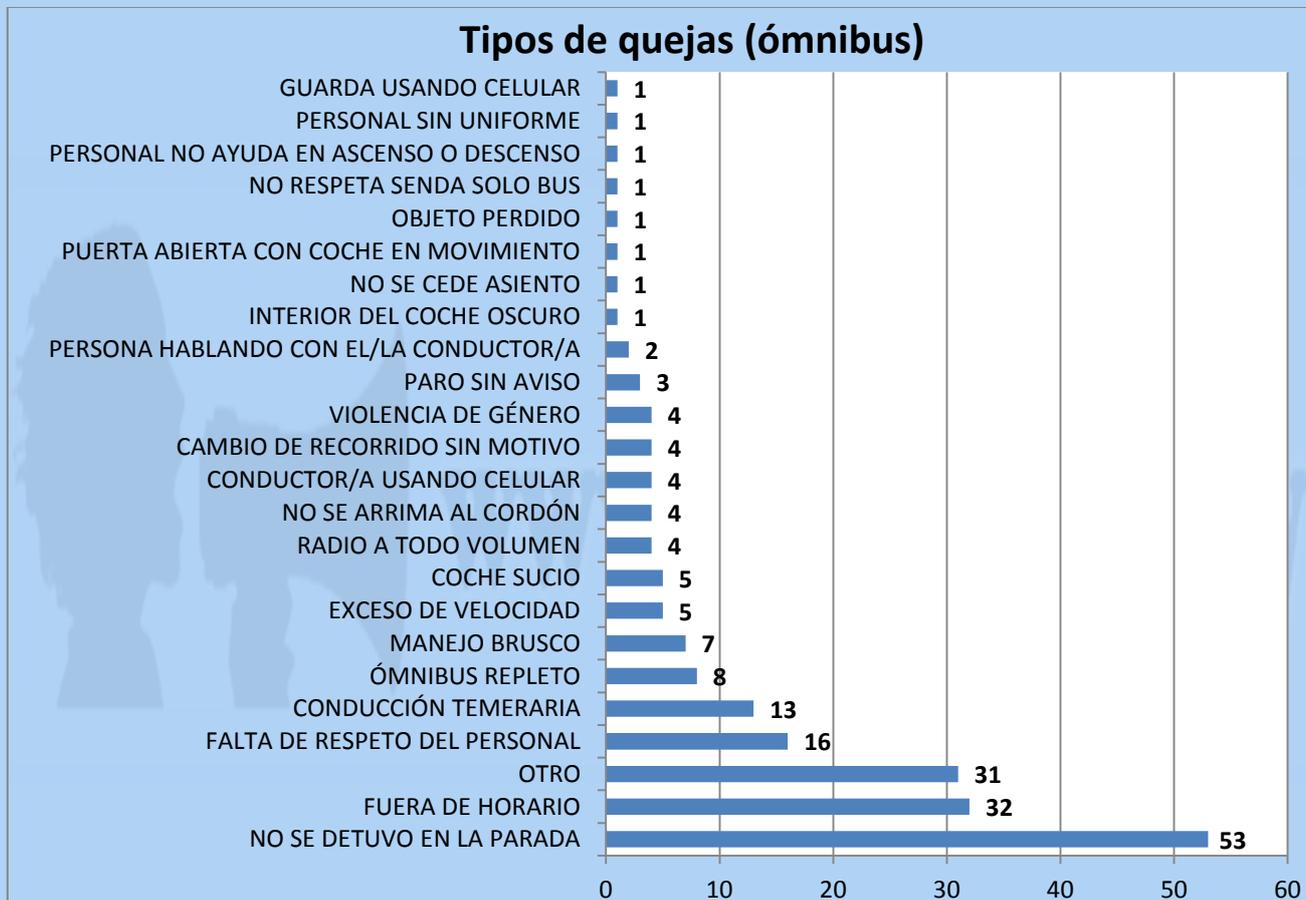
Por su parte, las quejas recibidas, sobre el servicio prestado por los taxis en Montevideo, se desglosan de la siguiente manera:



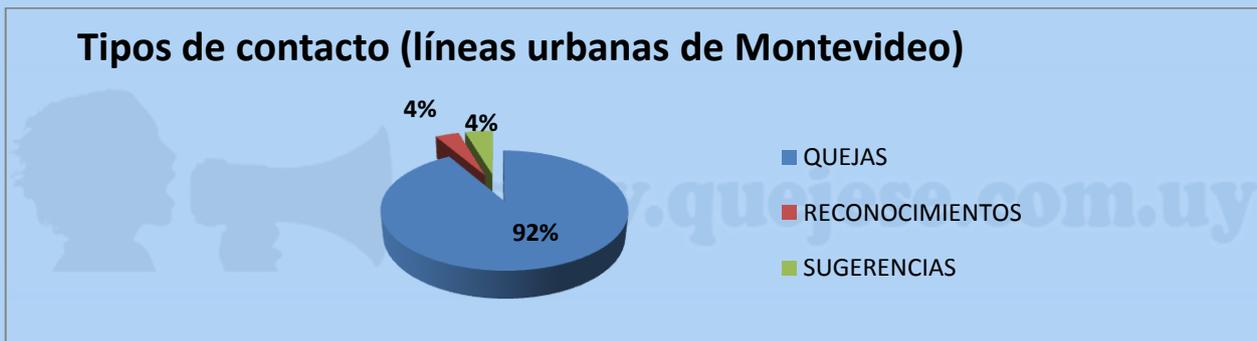
Los formularios para empresas de ómnibus, se distribuyeron como se muestra en el gráfico (los datos presentados a continuación van del 12/04/2014 al 30/04/2017):



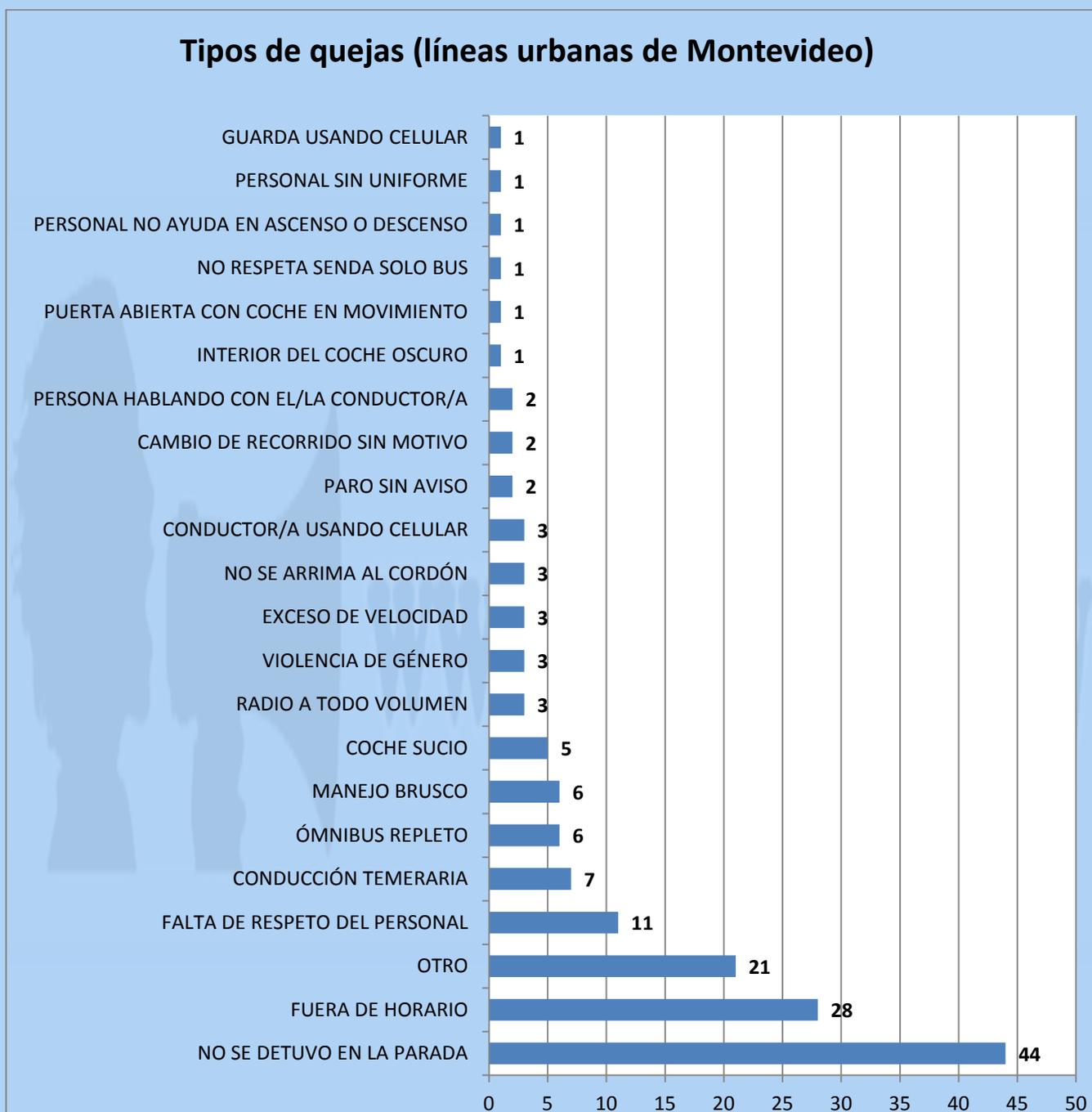
En cuanto a los tipos de quejas, los detallamos en el siguiente gráfico:



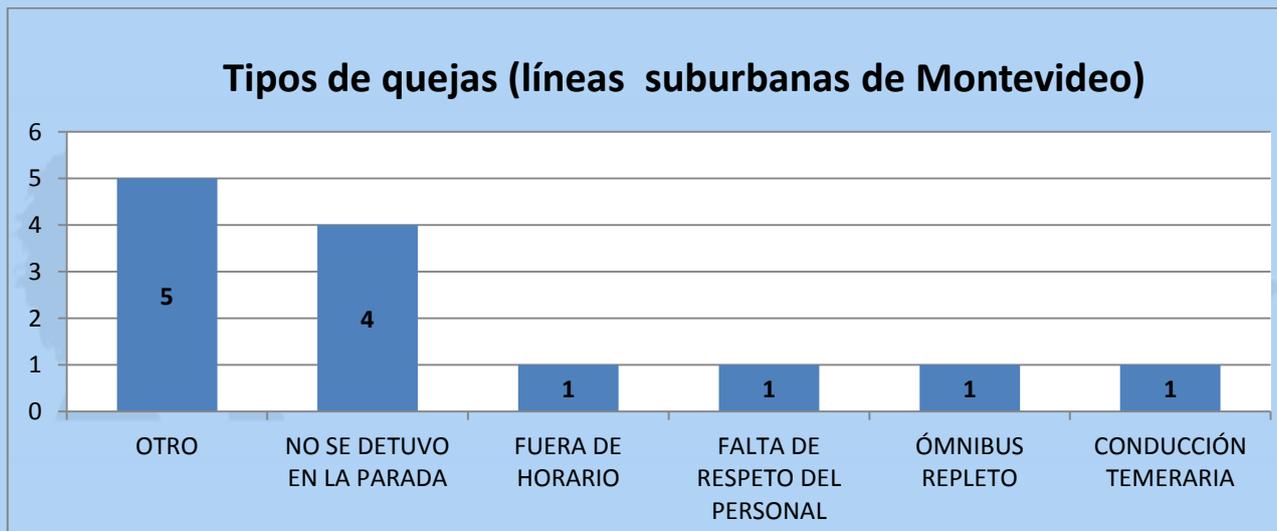
Para las líneas urbanas de Montevideo, los tipos de formulario recibidos se distribuyeron de la siguiente manera (se incluyen datos de la ex RAINCOOP):



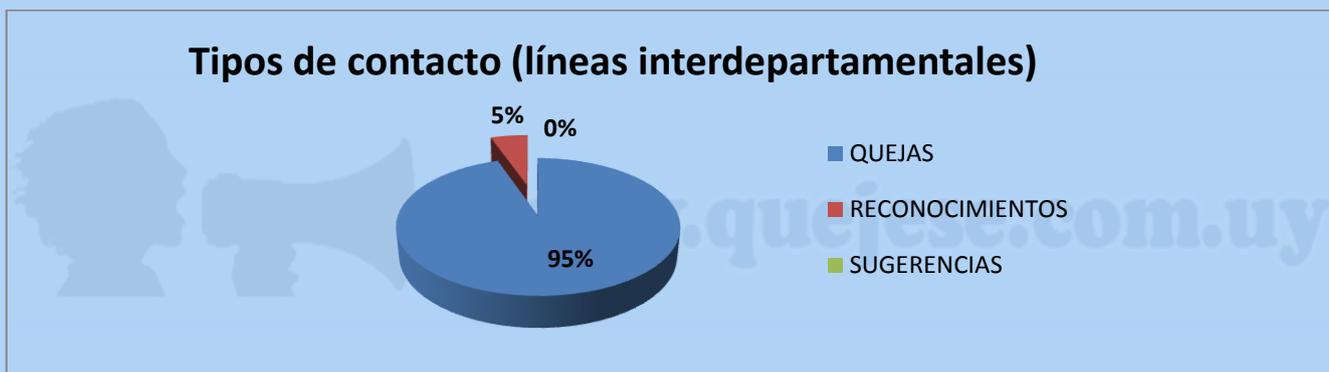
En cuanto al detalle de las quejas recibidas, se muestran en la siguiente gráfica:



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



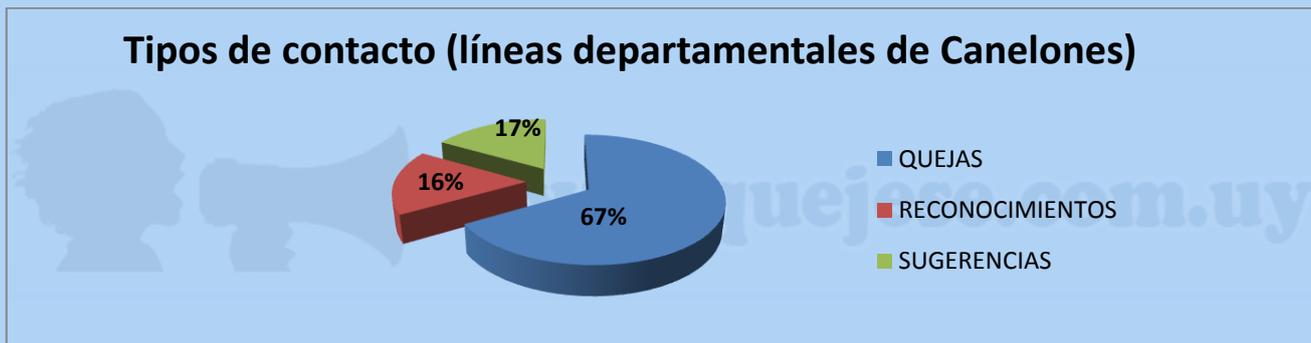
En el caso de las líneas de ómnibus interdepartamentales, los tipos de formularios recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:



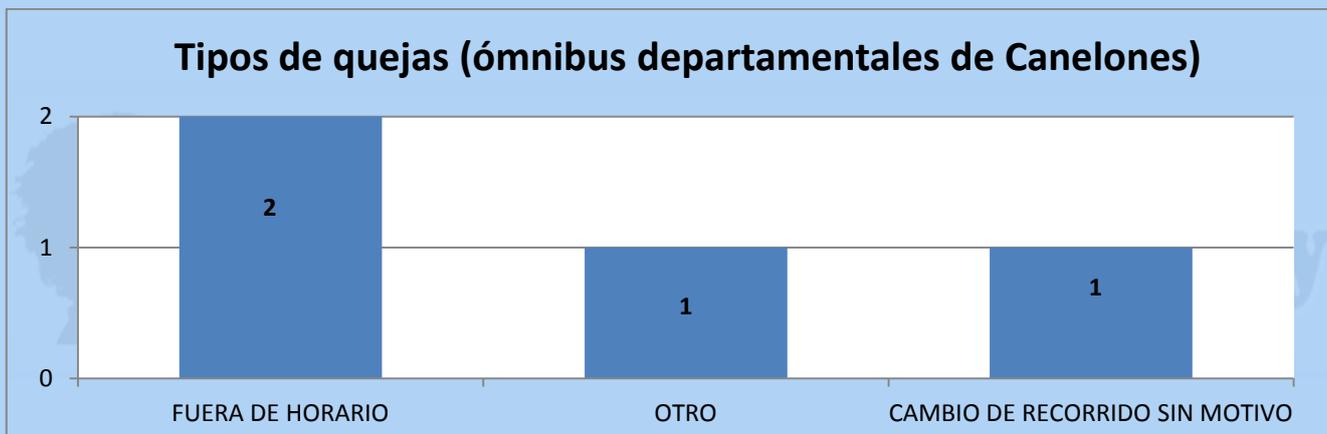
Y el detalle de las quejas recibidas fue el siguiente:



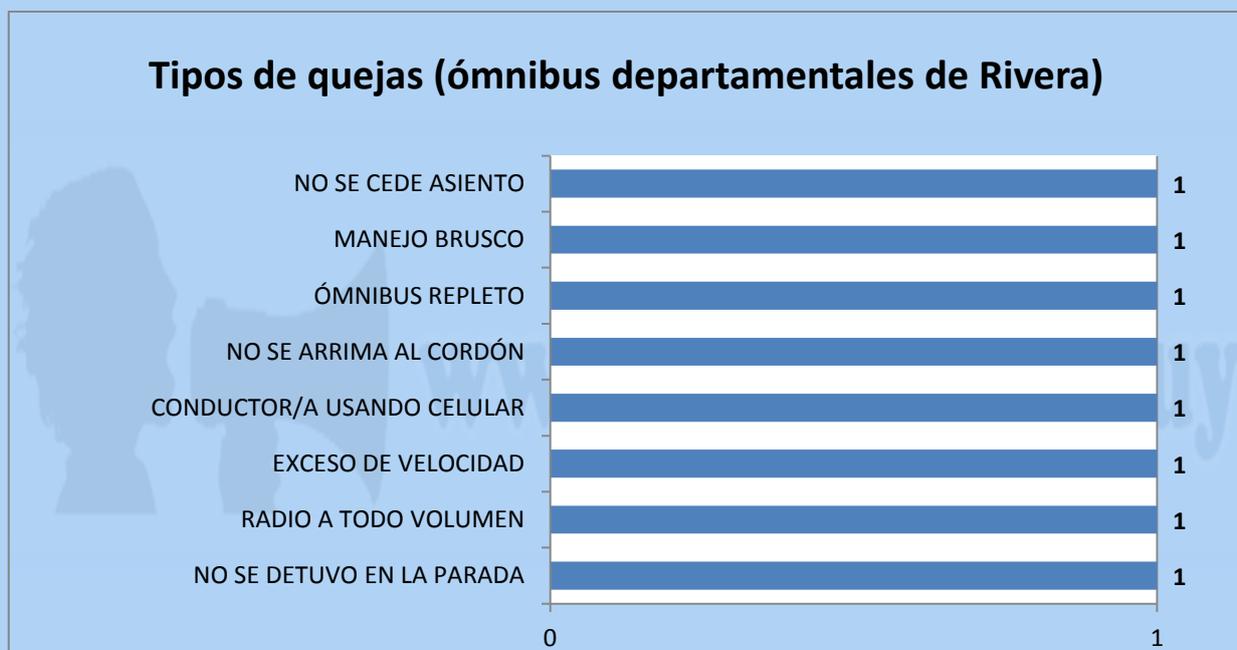
Con respecto a las empresas de ómnibus del departamento de Canelones, los tipos de formularios recibidos se distribuyeron así:



Y los tipos de quejas recibidas se detallan a continuación:

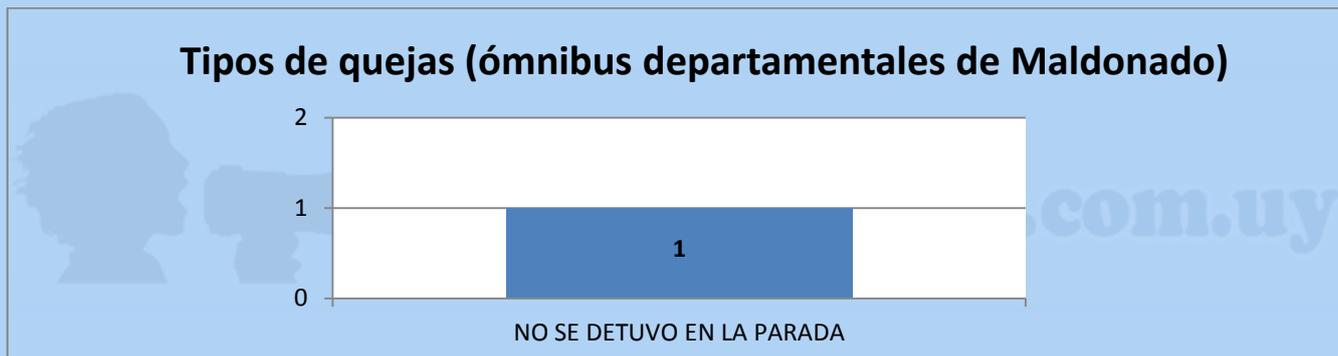


También se recibieron solamente quejas, sobre los servicios prestados por las empresas de ómnibus de Rivera. El detalle de las mismas es el siguiente:

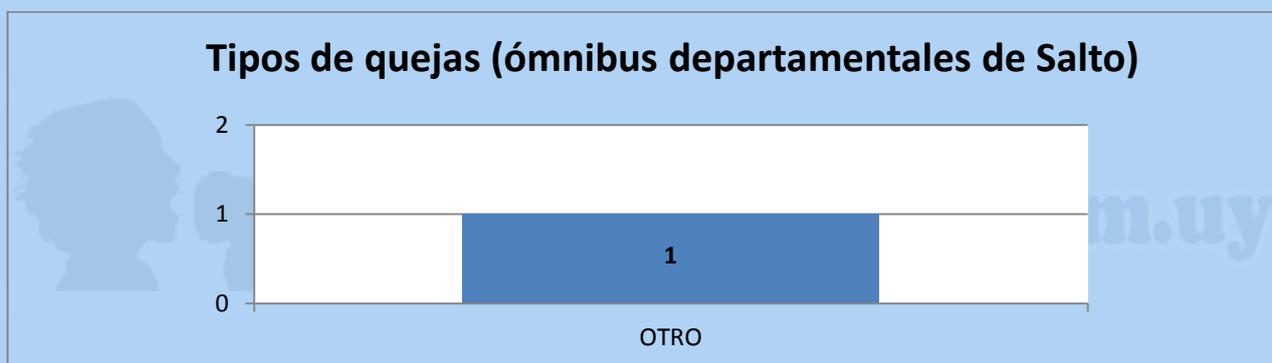


Es importante aclarar que una de las empresas del transporte de pasajeros del departamento de Rivera ya no presta más sus servicios.

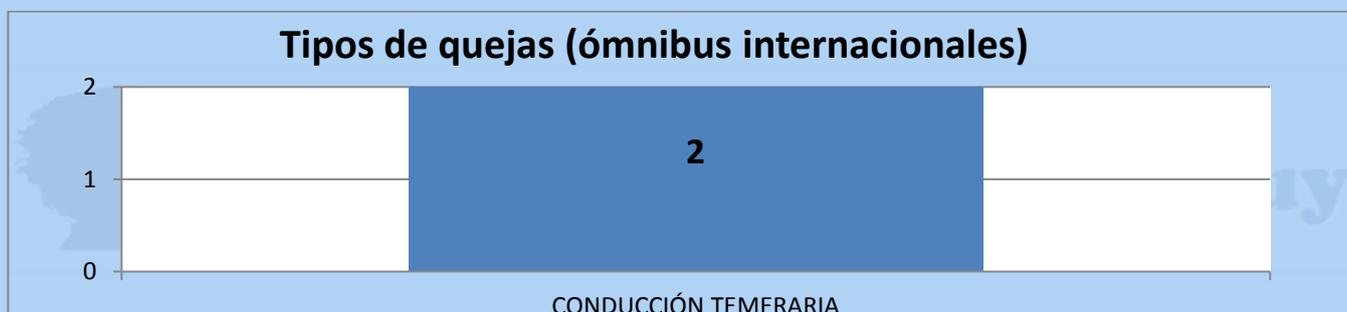
En el caso del departamento de Maldonado, solo se recibió una queja por el servicio recibido:



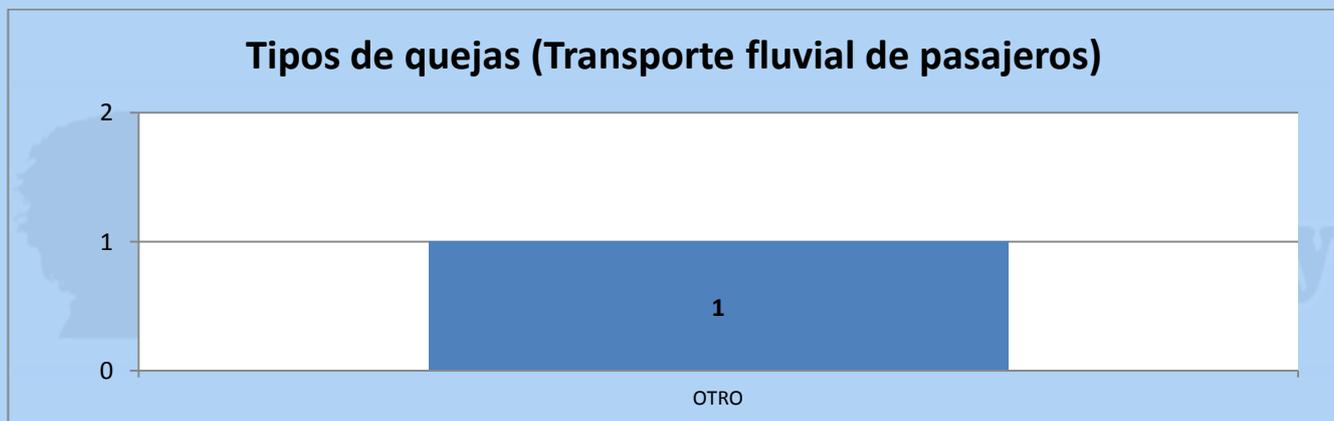
También solamente se recibió una queja en el caso del departamento de Salto:



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



Se recibió solamente una queja del servicio de transporte fluvial:



## **¡¡Tres años haciendo escuchar tu voz!!**

Parece mentira que hayan pasado ya 3 años, desde nuestra primera (y tímida) aparición. En todo este tiempo no hemos parado de crecer, muchísimo más de lo esperado, demostrando lo necesario que es este servicio.

Hemos llevado ante las empresas, los trabajadores y las autoridades del transporte público, la voz de quienes usan sus servicios todos los días, y que muchas veces no tienen el lugar que se merecen.

En plena era de las comunicaciones, había un puente roto entre usuarios/as y empresas, y estamos orgullosos de haber aportado nuestro granito de arena para reconstruirlo.

Queda mucho todavía por mejorar y aún las señales políticas no se transformaron en medidas concretas; pero el tema está instalado en la opinión pública y seguramente los cambios positivos vendrán pronto.

Es con esta esperanza, que con alegría levantamos nuestra copa por ustedes, quienes a diario nos siguen para informarse, debatir y sugerir. Es con la fuerza de los usuarios y usuarias que la realidad del transporte público cambia. No dejemos de ejercer ese derecho.

Por más quejas activas, por más participación, por otro año más que nos encuentre juntos. ¡¡Salud y gracias!!!



*Equipo de [www.quejese.com.uy](http://www.quejese.com.uy)  
12 de abril de 2017*