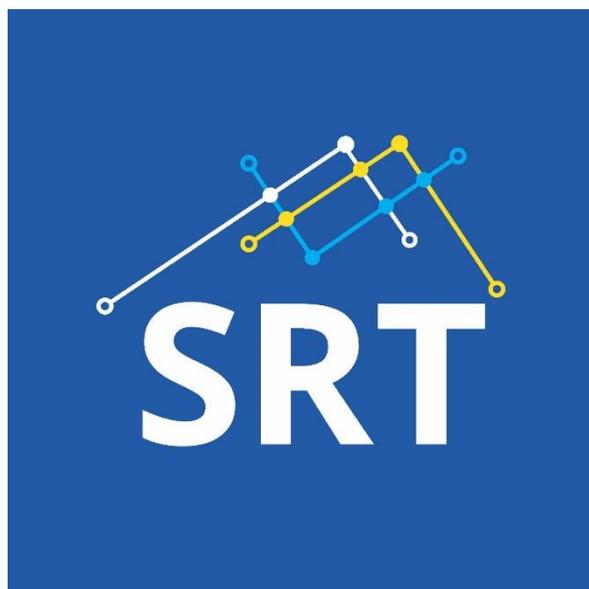


INFORME

Relevamiento de mensajes en el Sistema de Reclamos de Transporte



Informe de Evolución **Marzo 2021 – Julio 2023**

1 de Agosto de 2023

1.- Introducción

El presente informe consiste en una visión general de evolución mensual de los mensajes recibidos a través de las plataformas WhatsApp, con el número 092 223 890 del MTOP, denominado Sistema de Reclamos de Transporte (SRT). En esta oportunidad corresponde el análisis del período comprendido desde el inicio en marzo de 2021 y julio de 2023, con los reclamos y las sugerencias de los usuarios del transporte metropolitano e interdepartamental de pasajeros.

El análisis comprende la evolución mediante un comparativo de cómo se comportan las diferentes variables a medida que transcurren los meses de aplicación del sistema.

El 100% de los mensajes recibidos fue atendido mediante una respuesta a través de la plataforma WhatsApp, que en primera instancia se trata de la solicitud de completar los datos personales del denunciante, con nombre completo y documento de identidad, para luego recibir la información del reclamo y continuar así con el intercambio de datos e incluso si es necesario con la comunicación directa en forma telefónica con los usuarios. Posteriormente se procedió al registro, análisis y derivación del tema.

El análisis de la información recibida por las plataformas va de lo general a lo particular, donde se describen las temáticas aportadas por los usuarios, estableciendo una clasificación primaria: reclamos y sugerencias, para luego ir en detalle sobre cada una de ellas.



2.- Análisis comparativo de los Reclamos recibidos por el SRT

El SRT ha recibido desde el inicio en marzo del 2021 a la fecha un total de 5.801 incidencias, de las cuales para la realización de este informe se descartaron aquellas que no tenían datos personales del denunciante, contenido o estaban fuera de la temática establecida por el sistema.

Los gráficos comparativos tendrán en su contenido los reclamos correspondientes al transporte de pasajeros metropolitano (suburbano) e interdepartamental, y también se incluyen como referencia la cantidad de los mensajes correspondientes al transporte departamental de pasajeros, a pesar de que no están bajo la jurisdicción del MTOP, simplemente a los efectos de visualizar el volumen de mensajes recibidos al respecto.

El análisis consiste en una serie de 29 meses, desde la implementación del sistema de reclamos, donde se muestra la evolución de los mismos. La información procesada indica que en la serie se recibieron en condiciones de analizar un total de 4.014 reclamos.

El siguiente cuadro permite ilustrar la clasificación primaria recibida para los 3 principales rubros, correspondientes al transporte de pasajeros.

Luego comienza la fase de diagnóstico de la información:

Cuadro N° 1 – Evolución de reclamos (total pasajeros)

Evolución año 2021										
Concepto	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Transporte Líneas Metropolitanas	283	43	85	53	52	52	39	42	39	74
Transporte Líneas Interdepartamentales	194	15	53	51	23	28	31	32	20	22
Transporte Departamental	122	108	68	53	34	53	76	51	54	104
Total	599	166	206	157	109	133	146	125	113	200

Evolución Año 2022												
Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Transporte de pasajeros Líneas Metropolitanas	44	44	132	77	68	57	54	42	57	55	58	43
Transporte de pasajeros Líneas Interdepartamentales	14	10	33	17	22	24	23	20	19	10	12	18
Transporte de pasajeros de jurisdicción departamental	49	43	17	20	15	23	17	53	22	22	24	27
Total	107	97	182	114	105	104	94	115	98	87	94	88

Evolución Año 2023							
Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Transporte de pasajeros Líneas Metropolitanas	51	71	92	50	53	59	30
Transporte de pasajeros Líneas Interdepartamentales	28	36	47	24	29	11	13
Transporte de pasajeros de jurisdicción departamental	45	24	27	18	24	37	6
Total	124	131	166	92	106	107	49

Fuente: Elaboración propia con datos del SRT



La serie presentada en el cuadro N° 1 (Total de pasajeros) muestra altas y bajas, con picos en marzo, mayo y diciembre de 2021. El máximo valor de reclamos recibidos corresponde al mes de marzo de 2021 (599), mientras que el mínimo se produjo en el último mes de la serie, julio de 2023 (49).

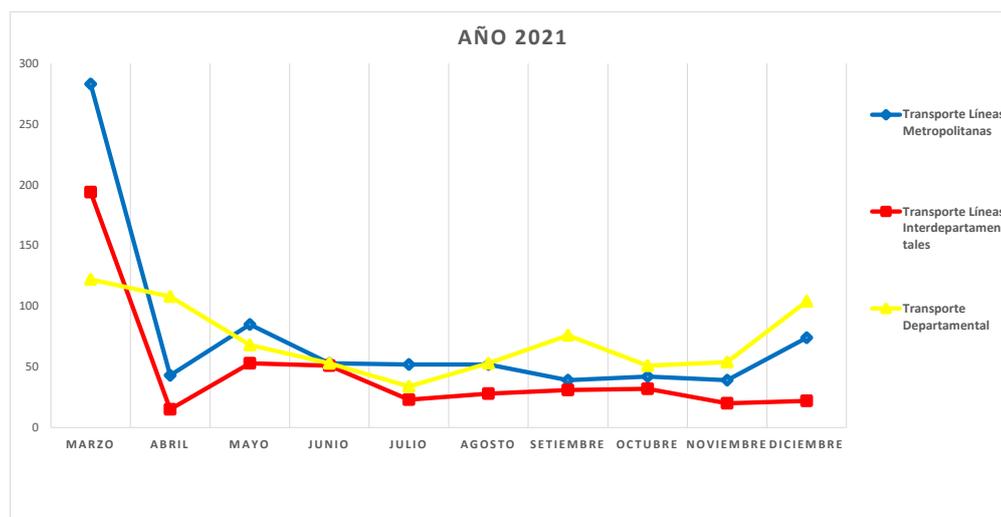
En cuanto a la serie correspondiente a las líneas metropolitanas, que venía manteniendo valores estables desde hace 10 meses, alrededor de 50, mucho menor que el pico máximo registrado en marzo de 2021 (283), ha recibido en el último mes de la serie un total de 30 reclamos, mínimo valor. Se puede afirmar que salvo los casos de marzo de los años 2021, 2022 y 2023, el resto de la serie ha recibido un volumen promedio de reclamos del entorno a los 50. Al final de la serie se ha registrado un volumen mínimo por debajo del promedio.

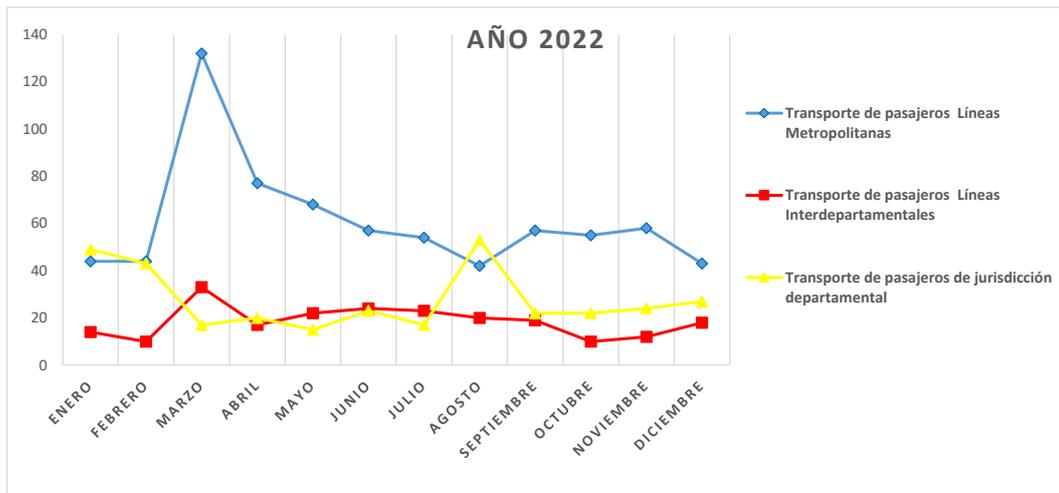
En el caso de las líneas de transporte interdepartamental, los reclamos recibidos han tenido altas y bajas, actualmente al final de la serie presenta uno de los volúmenes menores registrados, con un ingreso de 13 reclamos.

Se incluye en el cuadro, a los efectos estadísticos, la serie correspondiente a la cantidad de reclamos de índole departamental, cuyos valores que por algunos meses superaron individualmente, tanto a los reclamos recibidos en líneas metropolitanas como en las interdepartamentales. Es importante destacar que dichos reclamos no estarían dentro de la jurisdicción del MTOP, por lo cual en tales casos se le recomienda al usuario que se dirija a la intendencia correspondiente.

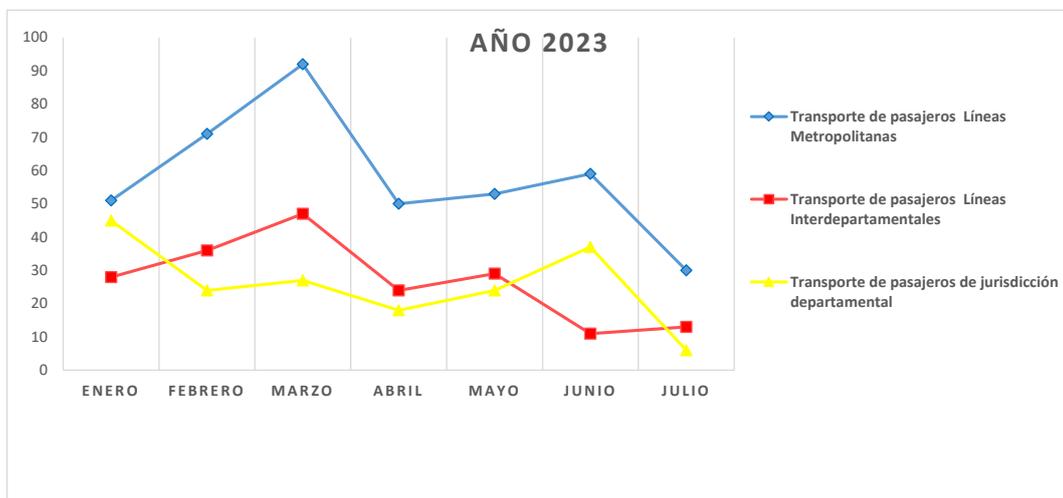
El siguiente gráfico permite visualizar dicha situación:

Gráfico N° 1 – Evolución de reclamos (total pasajeros)





Fuente: Elaboración propia en base a SRT



Fuente: Elaboración propia en base a SRT

Los gráficos anteriores permiten analizar la evolución de los reclamos, donde los rubros analizados muestran una tendencia a la baja de las cifras, para cualquiera de los 3 tipos de transporte.

3- Comparación: Datos Transporte Metropolitano de pasajeros (suburbanos).

Esta serie permite observar tres picos bien definidos, que corresponden a los meses de marzo de los 3 años en estudio (2021, 22 y 23). La serie, que comenzó con 283 reclamos en marzo de 2021, finaliza luego de 29 meses con 30 reclamos en julio de 2023, cifra inferior al promedio de los volúmenes registrados.

Si se realiza un análisis temático en función de las distintas problemáticas detectadas por los usuarios, se puede afirmar que se mantienen los reclamos denunciando el incumplimiento de los horarios de los servicios, solicitudes de incremento de frecuencias, además reclamos por problemas con las paradas de ascenso y descenso de pasajeros.

Luego de los mismos, la situación se regularizó en gran medida para casi todas las temáticas.

El funcionamiento del sistema de reclamos, a lo largo de los últimos 29 meses de implementado permitió visualizar la estacionalidad de los problemas en el transporte, como por ejemplo: comienzo de clases, cambio de horarios de servicios de verano a invierno y viceversa, períodos de vacaciones, etc.

El siguiente cuadro permite ilustrar la evolución de las diferentes temáticas recibidas en el transporte metropolitano de pasajeros:

Cuadro Nº 2 – LINEAS METROPOLITANAS

Evolución Año 2021										
Concepto	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Implementación del Boleto Estudiantil al STM	141	0	1	2	1	1	2	2	2	2
Solicitud de Horarios y Frecuencias	69	15	74	20	33	27	21	17	21	14
Conversión de Boletos para docentes al STM	21	0	2	1	1	2	0	0	0	1
No cumplimiento del Protocolo Sanitario	15	10	4	19	0	1	1	2	1	5
Aplicación de Tarifas Incorrectas	9	5	2	2	0	2	1	0	1	0
Boletos de Combinación Metropolitana	9	2	1	0	0	0	1	1	0	0
Mal Estado de Vehículos	3	0	0	1	3	5	2	3	1	1
Problemas debido al Aforo en Vehículos	0	5	1	2	3	1	0	0	0	0
Devolución por usuario frecuente	0	2	0	0	1	2	1	0	0	0
Paradas de ascenso y descenso	0	0	0	5	2	8	5	9	6	10
Conducción de los vehículos	0	0	0	0	0	2	3	1	3	7
Bonificación boleto para jubilados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Otros reclamos	16	3	0	1	8	1	2	7	3	8
Mal trato/acoso hacia pasajeros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Problemas por cambio de horario verano/invierno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
Quejas por aumento de tarifas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Total	283	42	85	53	52	52	39	42	39	74



Evolución Año 2022												
Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Implementación del Boleto Estudiantil al STM	1	2	34	8	8	1	2	6	2	5	0	2
Solicitud de Horarios y Frecuencias	21	18	35	46	29	29	28	15	19	25	26	8
Conversión de Boletos para docentes al STM	0	1	0	2	2	0	0	0	0	1	0	0
No cumplimiento del Protocolo Sanitario	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aplicación de Tarifas Incorrectas	2	2	3	1	2	6	0	2	0	0	2	2
Boletos de Combinación Metropolitana	0	0	0	0	0	1	0	1	2	1	1	1
Mal Estado de Vehículos	1	1	1	1	4	4	0	1	1	4	1	3
Problemas debido al Aforo en Vehículos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Devolución por usuario frecuente	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Paradas de ascenso y descenso	4	4	12	9	14	7	7	9	9	6	16	10
Conducción de los vehículos	2	1	0	3	1	1	0	1	4	2	2	1
Bonificación boleto para jubilados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	1	1	1	2	2	2	3	2	11	1	7	1
Otros reclamos	7	4	10	1	5	3	10	3	9	8	3	4
Mal trato/acoso hacia pasajeros	1	5	3	4	1	0	2	2	0	1	0	3
Problemas por cambio de horario verano/invierno	2	0	32	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Quejas por aumento de tarifas	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Total	44	44	132	77	68	54	54	42	57	55	58	43

Evolución Año 2023								
Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	
Implementación del Boleto Estudiantil al STM	1	12	14	5	4	4	3	
Solicitud de Horarios y Frecuencias	27	23	38	21	18	21	11	
Conversión de Boletos para docentes al STM	0	0	0	0	0	1	0	
No cumplimiento del Protocolo Sanitario	0	0	0	0	0	0	0	
Aplicación de Tarifas Incorrectas	1	2	0	0	0	0	1	
Boletos de Combinación Metropolitana	1	3	0	2	1	1	0	
Mal Estado de Vehículos	1	4	9	2	2	3	1	
Problemas debido al Aforo en Vehículos	0							
Devolución por usuario frecuente	0	1	0	0	1	1	0	
Paradas de ascenso y descenso	8	14	19	7	10	7	7	
Conducción de los vehículos	6	2	3	6	4	6	4	
Bonificación boleto para jubilados	0	0	0	1	2	4	0	
Sugerencias	0	0	2	0	1	1	0	
Otros reclamos	4	9	6	3	6	10	3	
Mal trato/acoso hacia pasajeros	2	1	1	2	4	0	0	
Problemas por cambio de horario verano/invierno	0	0	0	0	0	0	0	
Quejas por aumento de tarifas	0	0	0	1	0	0	0	
Total	51	71	92	50	53	59	30	

Fuente: Elaboración propia con datos del SRT

La información detallada en el cuadro permite visualizar, dentro de las diferentes temáticas, problemas que existían al principio de la serie, y que actualmente no se reciben, como por ejemplo el caso de los problemas debidos al cumplimiento del protocolo sanitario.

Otro tipo de reclamos tienen como característica la estacionalidad, como por ejemplo: la implementación de boletos estudiantiles cuyos volúmenes máximos se presentan en los meses de marzo, cuando se produce el comienzo de clases.

Existen otras temáticas que han sido voluminosas al comienzo de la serie, pero han sido solucionadas a lo largo del período, la conversión de boletos de docentes al sistema STM, boletos de combinación metropolitana, bonificación por usuario frecuente, bonificación en boletos de jubilados, temas que en la actualidad no presentan reclamos.

Se mantienen algunas denuncias por incumplimiento de horarios, incremento de frecuencias, y casos por paradas de ascenso y descenso de pasajeros.

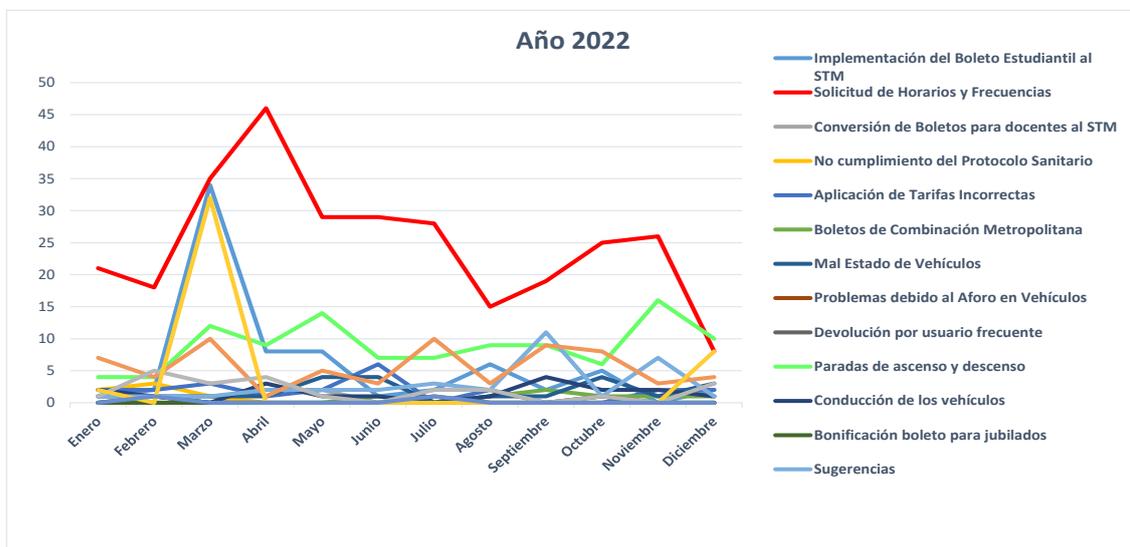
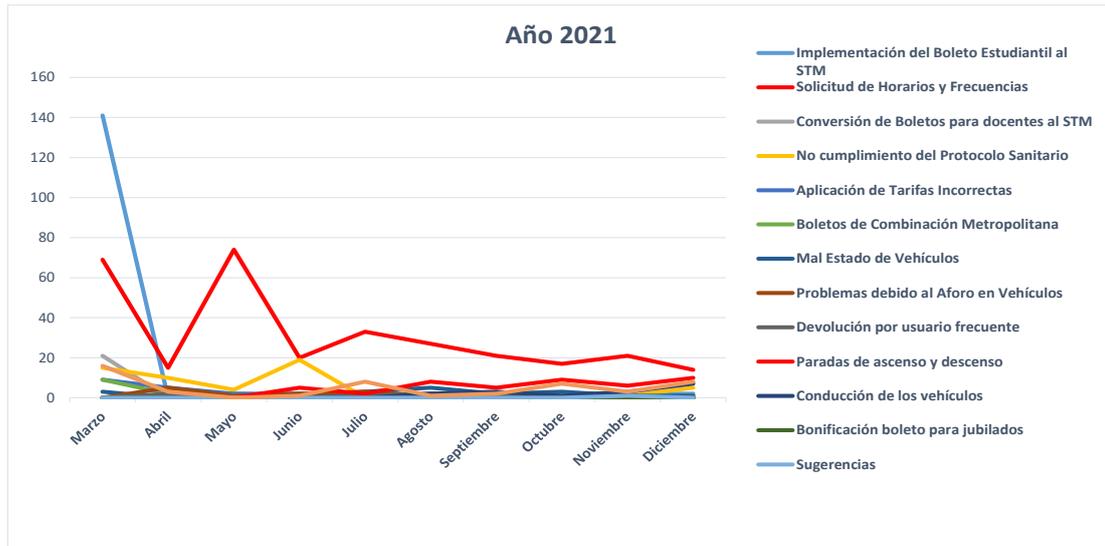


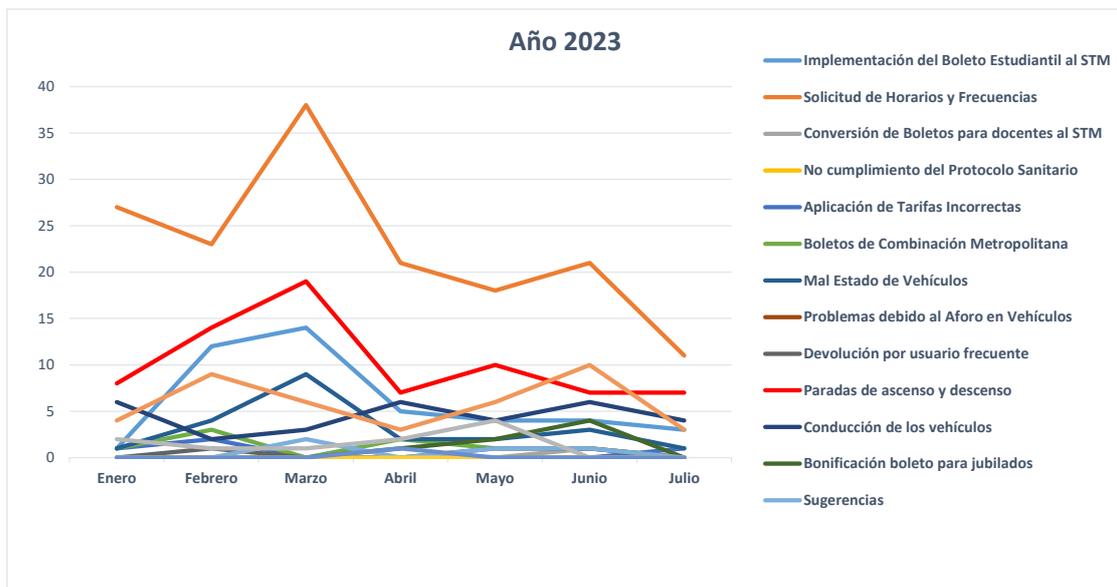
Cabe aclarar que el volumen de reclamos recibidos por dichas temáticas, comparado con el importante número de servicios que diariamente salen y arriban desde la terminal de ómnibus de Baltasar Brum (Rio Branco), representa un porcentaje ínfimo.

El resto de los temas no reviste notoriedad, como se pudo apreciar en el cuadro N° 2.

El siguiente gráfico permite ilustrar dicha situación:

Gráfico N° 2 – Evolución de reclamos Líneas Metropolitanas





Fuente: Elaboración propia en base a SRT

Los gráficos anteriores muestran la evolución de las diferentes temáticas donde se pueden apreciar los picos máximos registrados al comienzo y fin la serie, vinculados a la implementación de boletos estudiantiles al STM, solicitudes de incremento de frecuencias e incumplimiento de horarios.

Este último tipo de reclamos, junto a los reclamos debidos a problemas en las paradas de ascenso y descenso de pasajeros, son los temas que aún persisten.

La mayor parte de los reclamos presentan un achatamiento a lo largo de los meses con cifras que son poco significativas con relación al total de servicios diarios que parten desde la terminal.

Lo último a destacar es que luego del pico registrado en el mes de marzo correspondiente a los reclamos por el cambio de horario de los servicios (horario de invierno) y por la implementación de boletos estudiantiles al STM, los meses de abril y mayo presentan una importante baja de cifras, debido a la solución de situaciones asociadas a los boletos estudiantiles, los ajustes en el cambio de horarios y la baja movilidad de la semana de vacaciones en turismo.

El resto de los reclamos no revisten volúmenes de consideración.



4.- Comparación: Datos Transporte Interdepartamental de pasajeros.

El desarrollo de esta serie presenta un comienzo con un volumen inicial de 194 reclamos y luego muestra una tendencia al achatamiento, con valores muy por debajo del inicial, y hacia el final de la serie un volumen de 13, una de las cifras más bajas registradas hasta el momento.

Si se efectúa un análisis temático es posible identificar que se han abatido las cifras de la casi totalidad de los temas, persistiendo algunos casos relativos al incumplimiento de horarios, solicitudes de incremento de frecuencias y problemas en las paradas de ascenso y descenso de pasajeros.

El siguiente cuadro permite ilustrar la evolución de las diferentes temáticas recibidas en el transporte interdepartamental de pasajeros, en lo que va de los 29 meses de implementación del sistema:

Cuadro N° 3 – Datos LINEAS INTERDEPARTAMENTALES

Evolución Año 2021										
Concepto	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Problemas debidos al Aforo del 50%	79	7	20	17	9	0	0	0	0	0
Abono de estudiantes y docentes	0	0	0	0	0	3	1	0	2	1
Solicitud de horarios y frecuencias	56	2	12	8	5	12	7	17	8	8
Acceso de docentes, policias, etc.	36	0	11	2	0	0	0	0	1	0
No cumplimiento protocolo sanitario	6	4	8	15	4	5	14	4	1	1
Tarifas mal aplicadas	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Paradas de ascenso y descenso	0	0	0	2	0	0	0	0	1	3
Mal estado de los vehículos	0	0	0	0	0	4	1	6	7	5
Conducción de los Vehículos	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Bonificación para Jubilados	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Otros reclamos	14	1	2	7	5	4	5	5	0	2
Mal trato al pasajero										
Total	194	15	53	51	23	28	31	32	20	22



Evolución Año 2022												
Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Problemas debidos al Aforo del 50%	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	2
Abonos de estudiantes y docentes	0	0	2	0	0	1	0	2	1	0	1	0
Solicitud de horarios y frecuencias	1	2	14	7	13	9	7	5	4	9	2	4
Acceso de policias, bomberos, etc.	0	1	0	1	1	1	2	0	1	0	1	1
No cumplimiento protocolo sanitario	9	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tarifas mal aplicadas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Paradas de ascenso y descenso	1	0	5	3	3	5	1	1	2	0	4	2
Mal estado de los vehículos	1	3	5	3	0	3	2	2	4	1	1	4
Conducción de los vehículos	1	0	3	0	1	2	0	0	3	0	1	0
Bonificación para jubilados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros reclamos	1	1	3	2	2	2	5	6	3	0	2	4
Mal trato al pasajero		1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0
Sugerencias				1	1	1	2	2	0	0	0	0
Total	14	10	33	17	22	24	23	20	19	10	12	18

Evolución Año 2023							
Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Problemas debidos al Aforo del 50%	2	0	3	0	0	0	3
Abonos de estudiantes y docentes	0	0	2	0	0	1	0
Solicitud de horarios y frecuencias	3	4	14	11	14	2	3
Acceso de policias, bomberos, etc.	0	3	1	0	0	1	0
No cumplimiento protocolo sanitario	0	0	0	0	0	0	0
Tarifas mal aplicadas	0	0	0	0	0	0	0
Paradas de ascenso y descenso	2	1	3	2	5	6	0
Mal estado de los vehículos	12	19	13	2	4	1	3
Conducción de los vehículos	1	5	2	4	2	0	1
Bonificación para jubilados	0	0	0	0	0	0	0
Otros reclamos	7	4	8	4	4	0	3
Mal trato al pasajero	0	0	1	0	0	0	0
Sugerencias	1	0	0	1	0	0	0
Total	28	36	47	24	29	11	13

Fuente: Elaboración propia con datos del SRT

La información detallada en el cuadro permite visualizar el comportamiento de las diferentes temáticas en los veintinueve meses de aplicación del sistema, que son consecuencia del avance en las medidas de movilidad que inmediatamente repercuten en el comportamiento de la población y por consiguiente, se refleja en el transporte.

La serie presenta irregularidades con altas y bajas en sus valores, se destacan 4 problemas importantes al comienzo del servicio SRT en plena emergencia sanitaria:

Problemas debido al aforo del 50% en buses (79), solicitud de horarios y aumento de frecuencias (56), acceso a las unidades por parte de personal policial, docentes, etc. (36) y otros (14), valores correspondientes a marzo de 2021.

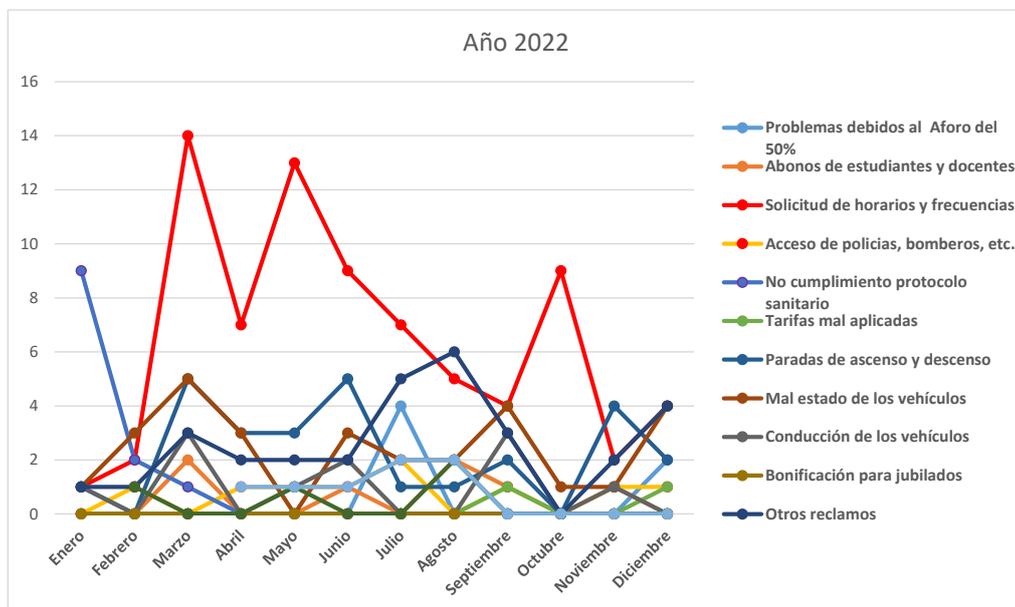
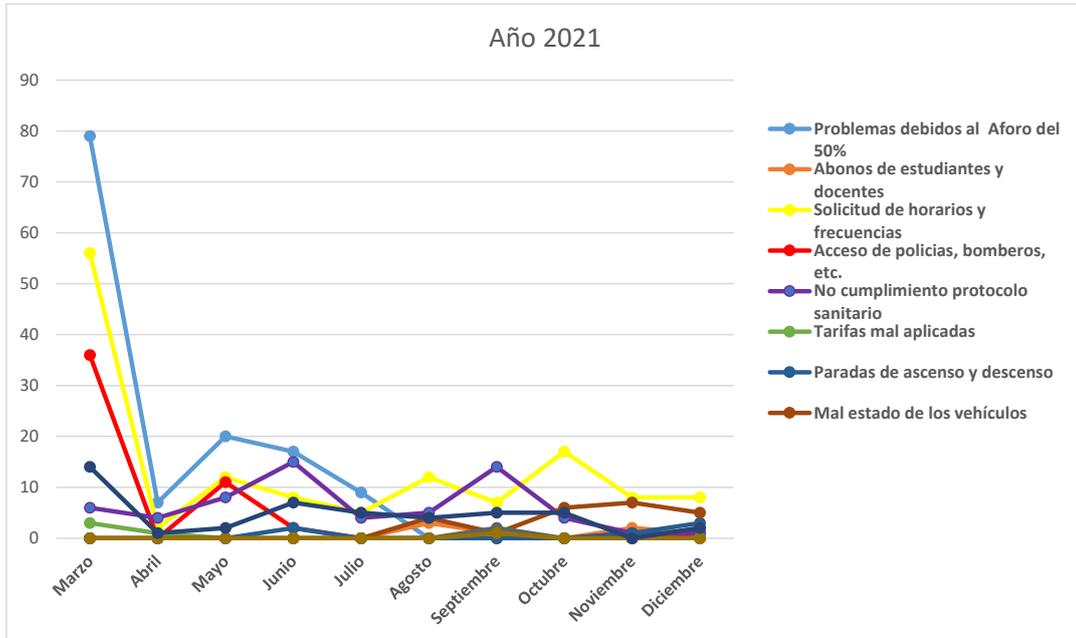
Luego de una sensible baja en el número de reclamos, se mantuvo una tendencia estable que al final de la serie presenta valores (13) donde la mayoría de las situaciones han sido solucionadas.

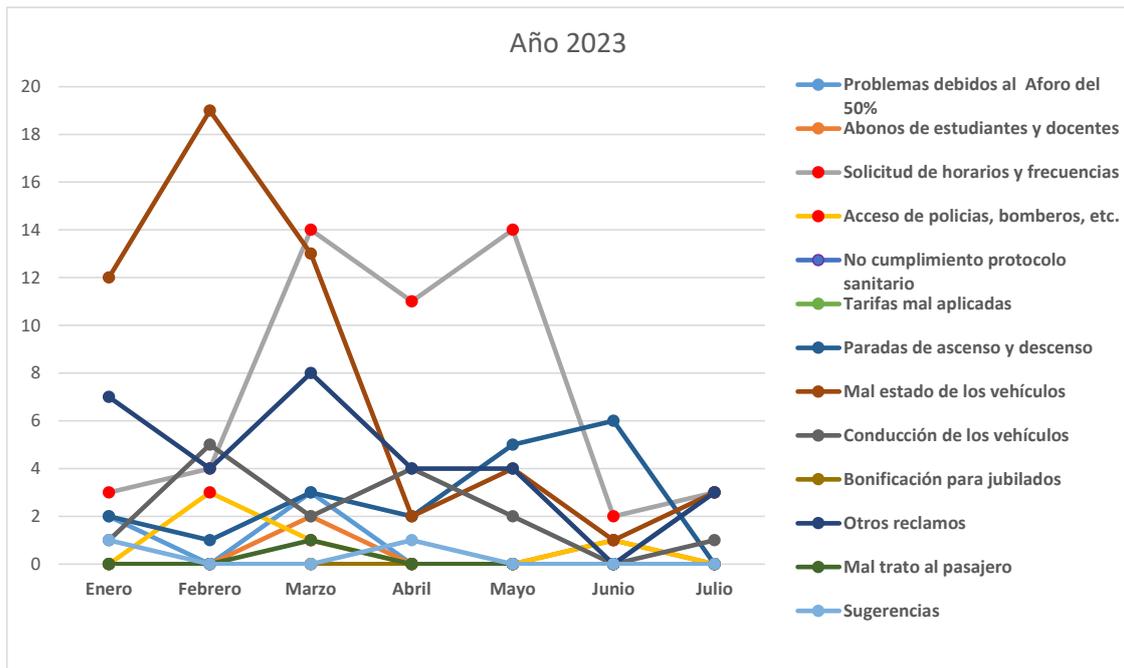
El número de reclamos recibidos, en comparación al total de servicios que operan desde la terminal de ómnibus de Tres Cruces y en el interior, representa un porcentaje mínimo.



A continuación se muestra un gráfico para ilustrar la situación:

Gráfico N° 3 – Evolución de Líneas Interdepartamentales





Fuente: Elaboración propia.

Las características de los gráficos adjuntos son muy particulares, con una importante baja de cifras, con alternancia de picos máximos y mínimos en los diferentes ítems, pero siempre un predominio de los reclamos que se han detallado.

La gran mayoría de los problemas presentan valores poco relevantes con relación al comienzo de la serie, pero más aún si se tiene en cuenta la comparación con el total de servicios diarios que tiene el transporte interdepartamental de pasajeros a nivel nacional.



5.- Conclusiones generales.

Como muestran los gráficos comparativos se puede extraer como principal conclusión, que transcurrido 29 meses de implementación del SRT, y desde el punto de vista temático el comportamiento de los reclamos presenta una cierta estacionalidad.

Por un lado la influencia de las medidas restrictivas a la movilidad al comienzo del servicio debido a la emergencia sanitaria nacional, luego en meses siguientes la aplicación de medidas tendientes a restablecer la movilidad, todos ellos son factores que influyen en el comportamiento, fundamentalmente del transporte de pasajeros y que se reflejan en las observaciones y reclamos que aportan los usuarios.

Hacia fines del año 2021, se produjo una baja de las cifras, donde se solucionaron muchos de los casos denunciados, como el aforo, los protocolos sanitarios, o la implementación de boletos estudiantiles y docentes al STM.

Luego en marzo de 2022, con el inicio de clases en la enseñanza pública y privada en todo el país, se generaron situaciones irregulares que necesitaron ajustes.

En forma simultánea con el inicio de clases se produjo el cambio de horario de servicios y esto también motivo la reacción de los usuarios solicitando más frecuencias y servicios.

El mismo comportamiento se observa en el año 2023 con el aumento de las mismas variables mencionadas hasta el mes de marzo, luego en los meses de abril, mayo y junio se produce el descenso del volumen de reclamos.

Se puede afirmar a partir de los valores estudiados, que la tendencia a la baja en las cifras del resto de los temas denota el buen resultado de la herramienta SRT, ya que a través del sistema se han podido visualizar las dificultades en el transporte de pasajeros, permitiendo dar respuestas a los usuarios.

Paralelamente, el sistema ha permitido el monitoreo de los servicios, con el fin de lograr las metas y objetivos planteados por la administración, siendo así una herramienta fundamental para tener conocimiento de las diferentes situaciones en el transporte de pasajeros por parte de los mismos usuarios.

Área Coordinación – Dirección Nacional de Transporte