

# X ENCUESTA

## GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS REGULADOS POR LA ARESEP

---

ELABORADO POR: IPSOS

22 Noviembre 2022



GAME CHANGERS





RESULTADOS 2022

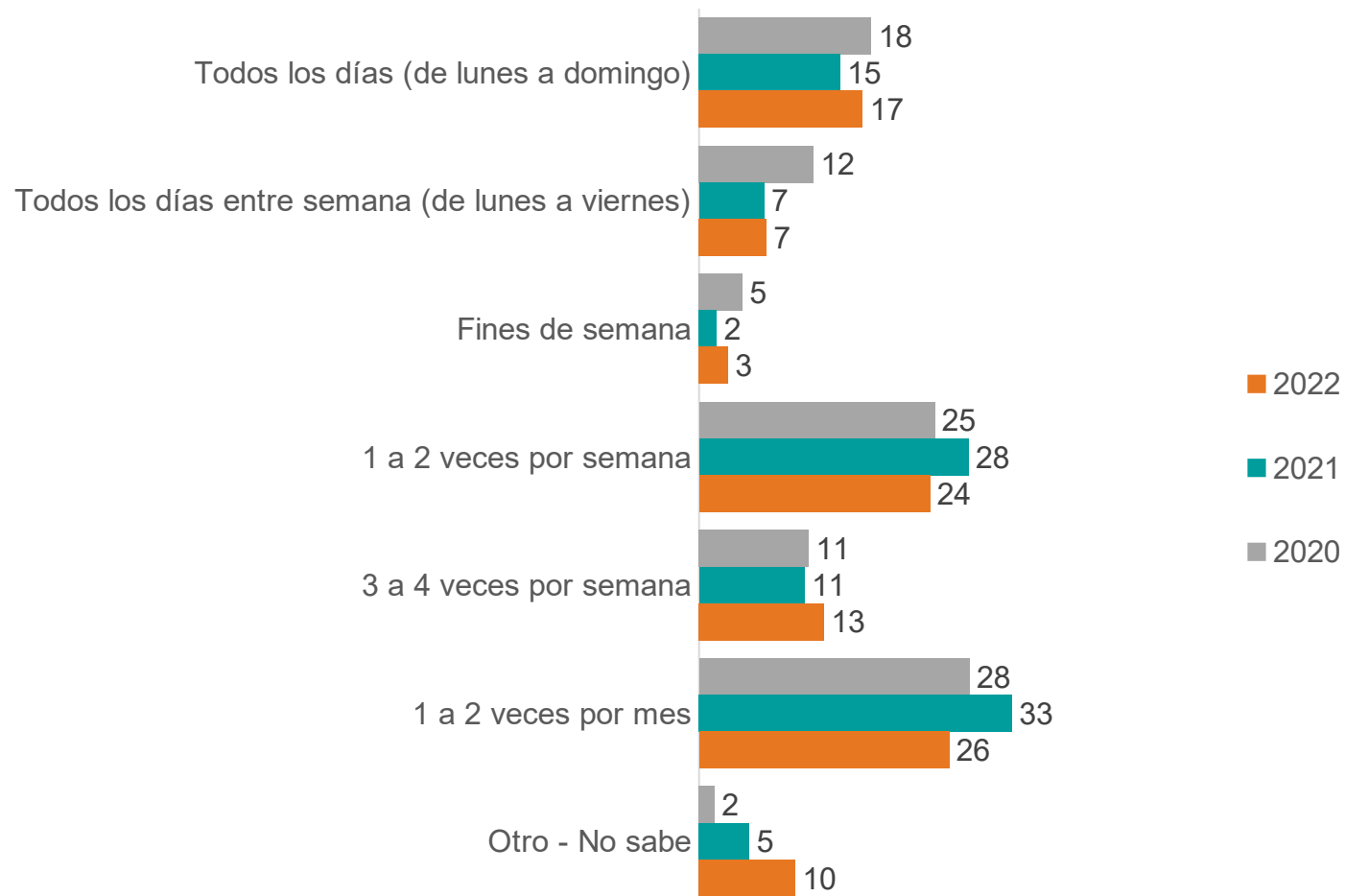
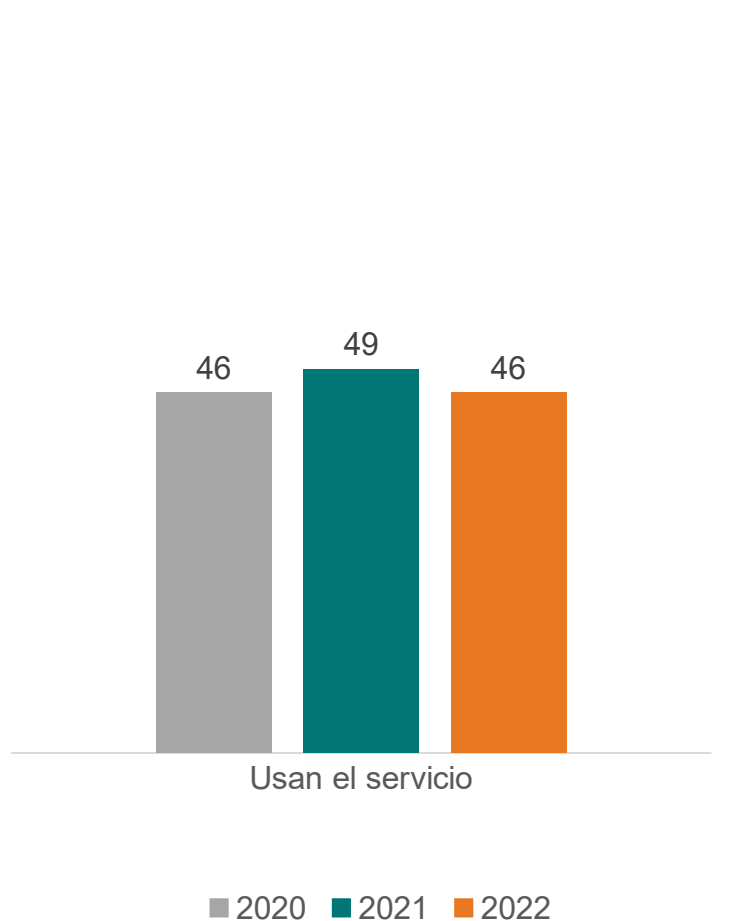
# SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO BUS



**GAME CHANGERS**

# Uso del del servicio de transporte público

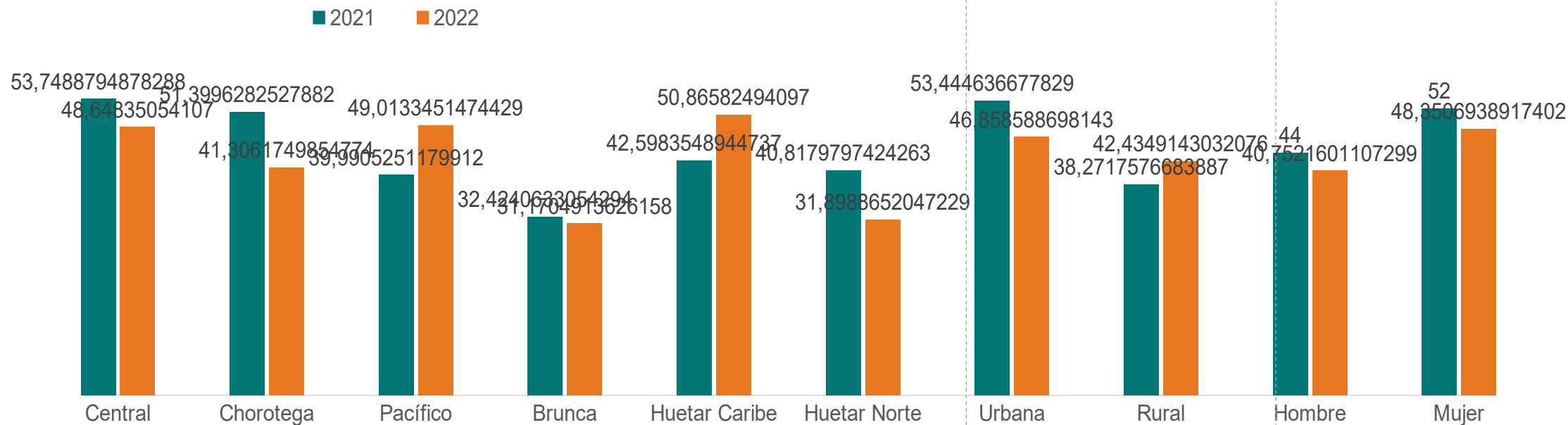
Bases: Total entrevistados 2,407  
Datos en %



TP1 ¿Con qué frecuencia utiliza usted el servicio de transporte público de autobús?

# Uso del del servicio de transporte público





Bases: Central 1,100 / Chorotega 243 / Pacífico 245 / Brunca 268 / Huetar Caribe 257 / Huetar Norte 294 / Urbana 1,591 / Rural 816  
Datos en %



TP1 ¿Con qué frecuencia utiliza usted el servicio de transporte público de autobús?

# Cantidad de buses para llegar a destino

Bases: Total entrevistados del servicio de transporte público 1,076  
Datos en %

		2020	2021	2022
	Un solo bus	78	77	76
	Dos buses	20	19	21
	Tres buses	2	3	2
	Cuatro buses	1		1

TP5 ¿Cuántos buses debe tomar usualmente para llegar a su destino más frecuente?

# Motivos de uso / no uso

Bases: Total usuarios del servicio de transporte público 1,076 / No usuario 1,331  
Datos en %

## Uso

	2020	2021	2022
Hacer mandados o compras	57%	66%	60%
Citas médicas	24%	26%	29%
Trabajo	28%	21%	23%
Recreación	6%	8%	5%

## No usan el servicio

	2022	2021
Tiene carro	42%	40%
Mal servicio	11%	5%
No sale de la casa /Evita salir/ Casi no sale	9%	13%
No hay servicio donde reside	6%	8%
Poca comodidad	8%	

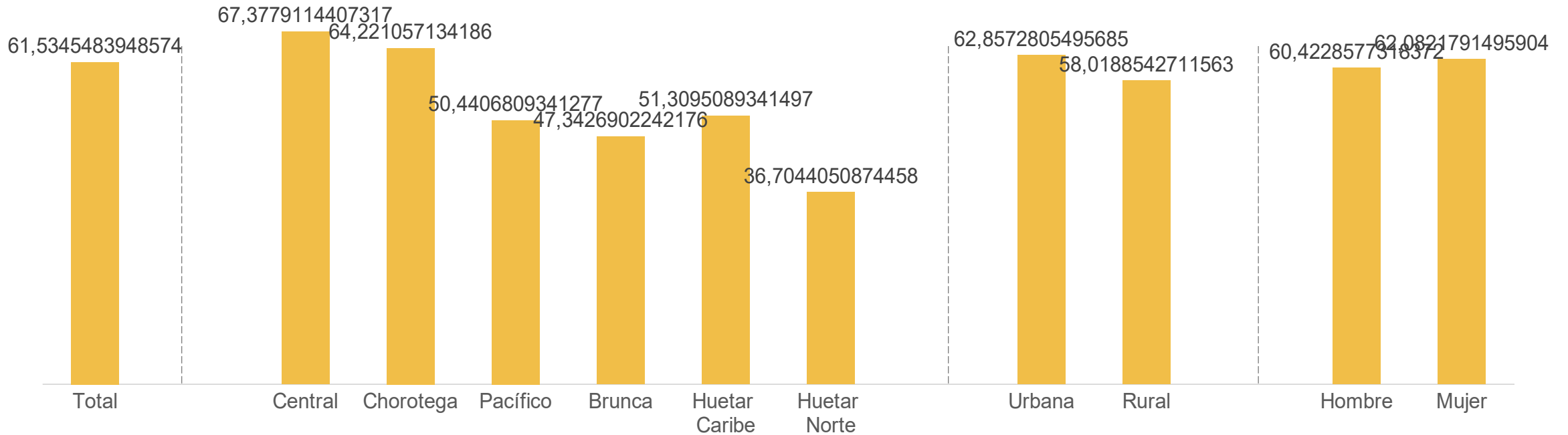
TP2 ¿¿Por qué no utiliza el servicio de transporte público de autobús?

TP4 ¿Cuáles son los motivos o actividades por los que utiliza el servicio de transporte público de autobús?

# Conocimiento de la tarifa vigente autorizada del transporte público

Bases: Total usuarios del Transporte público 1,076  
Datos en %

## Respuesta: Si conoce



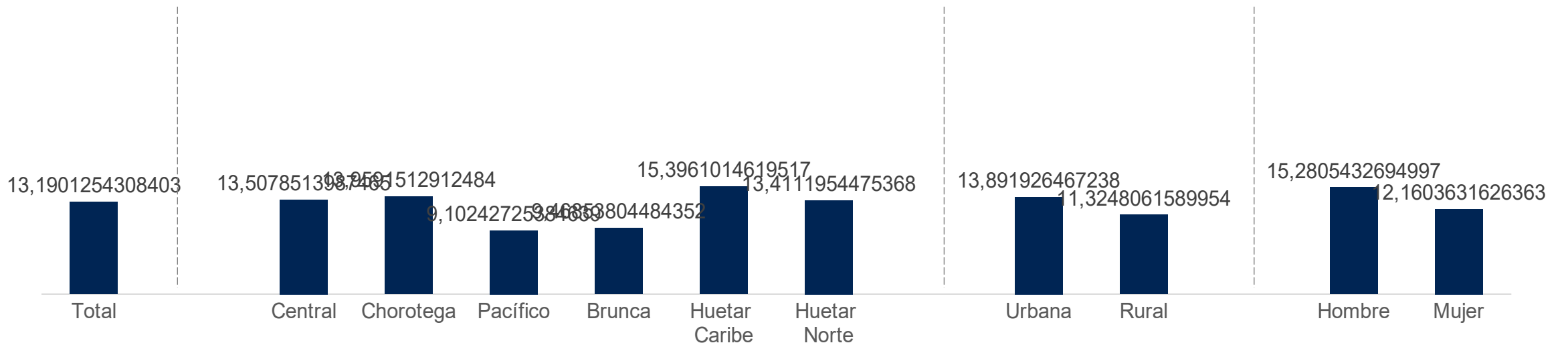
TP6 ¿Conoce usted cual es la tarifa vigente aprobada para el servicio de transporte público de autobús que usted utiliza más frecuentemente?

# Conocimiento del calculo de tarifa vigente del transporte público



Bases: Total usuarios del servicio transporte 1,076  
Datos en %

## Respuesta: Si conoce



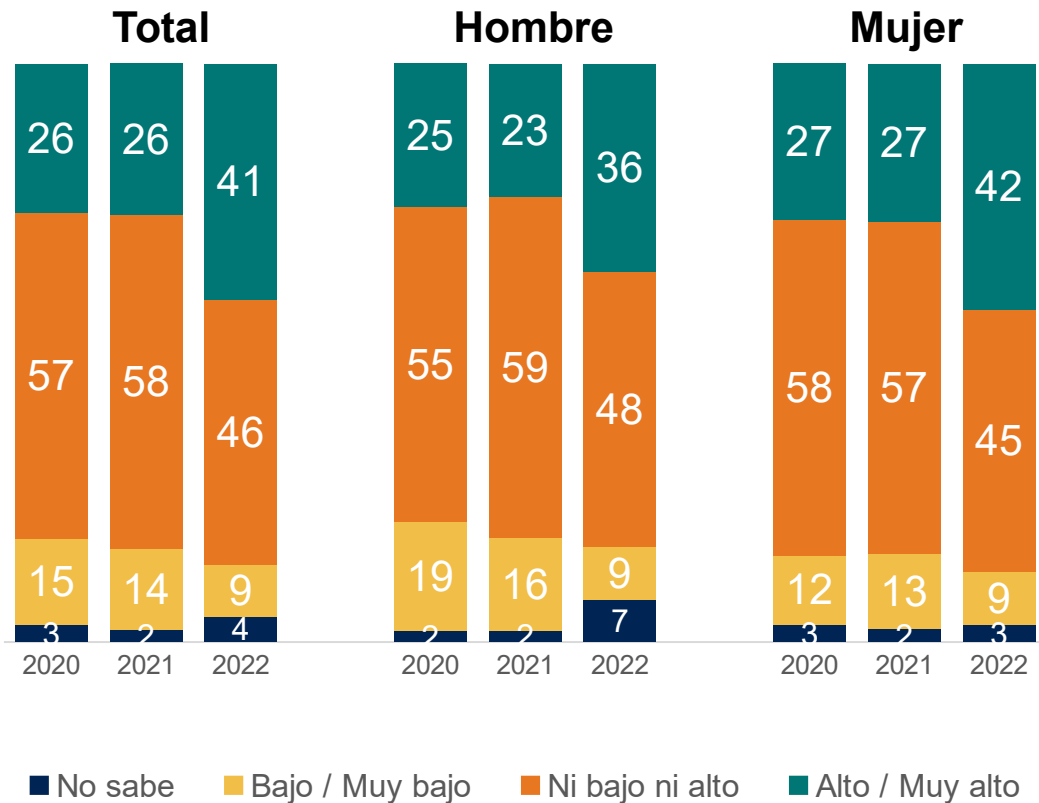
TP8 ¿Conoce usted sobre cómo se calculan las tarifas del servicio de transporte público de autobús?



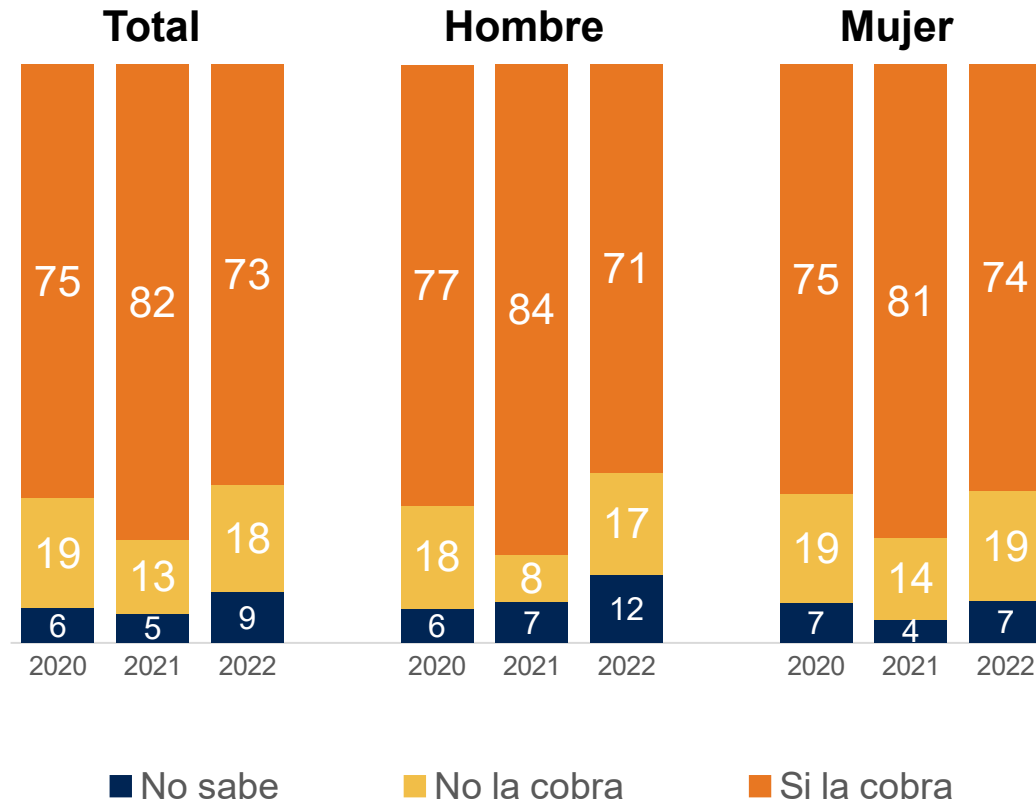
# Percepción del pago y tarifa autorizada

Bases: Total usuarios del servicio de transporte público 1,076  
Datos en %

## Percepción de pago



## Tarifa autorizada

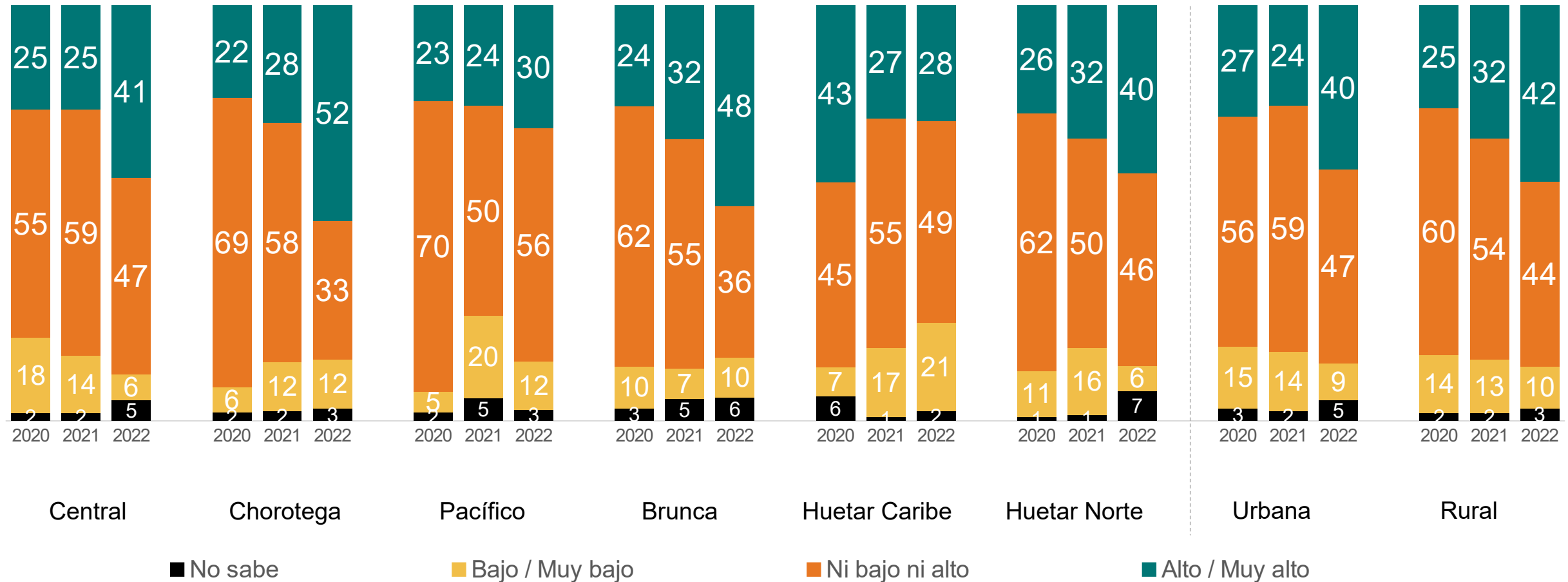


TP7 ¿Considera usted que la empresa que brinda el servicio le cobra la tarifa autorizada?

TP9 ¿En su opinión, considerando el servicio de transporte de autobús que utiliza comúnmente, el pago por este servicio es...?

# Percepción del pago - región

Bases: Central 535 / Chorotega 102 / Pacífico 125 / Brunca 86 / Huetar Caribe 129 / Huetar Norte 99 / Urbana 721 / Rural 355  
Datos en %

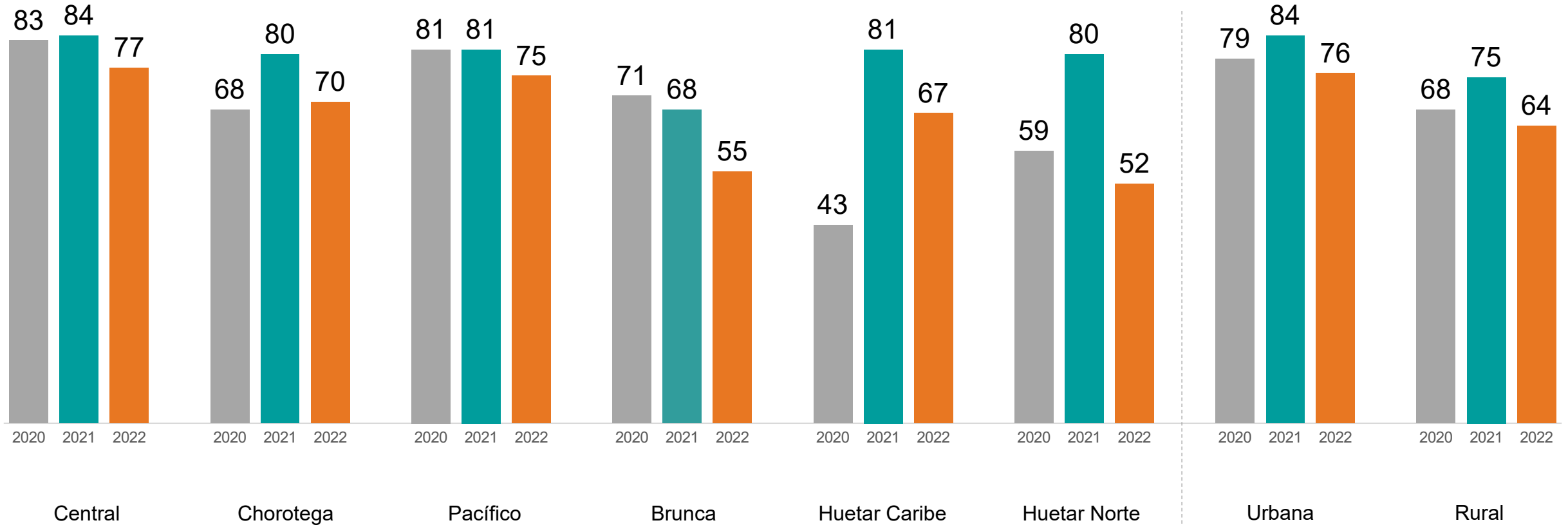


TP9 ¿En su opinión, considerando el servicio de transporte de autobús que utiliza comúnmente, el pago por este servicio es...?

# Tarifa autorizada - región

Bases: Total usuarios del servicio de transporte público 1,076 / Central 535 / Chorotega 102 / Pacífico 125 / Brunca 86 / Huetar Caribe 129 / Huetar Norte 99 / Urbana 721 / Rural 355  
Datos en %

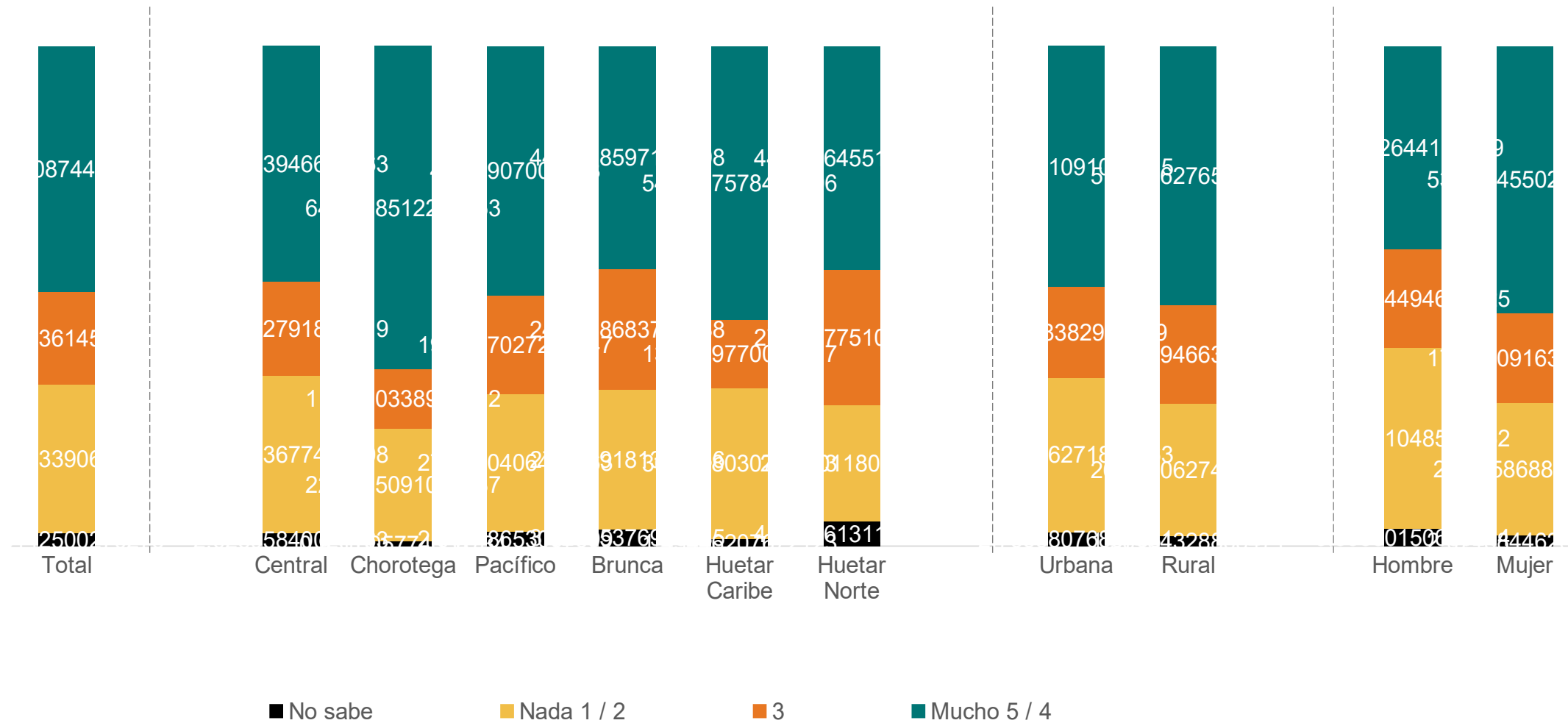
## Respuesta: si la cobra



TP7 ¿Considera usted que la empresa que brinda el servicio le cobra la tarifa autorizada?

# Ahorro del gasto del servicio de autobús

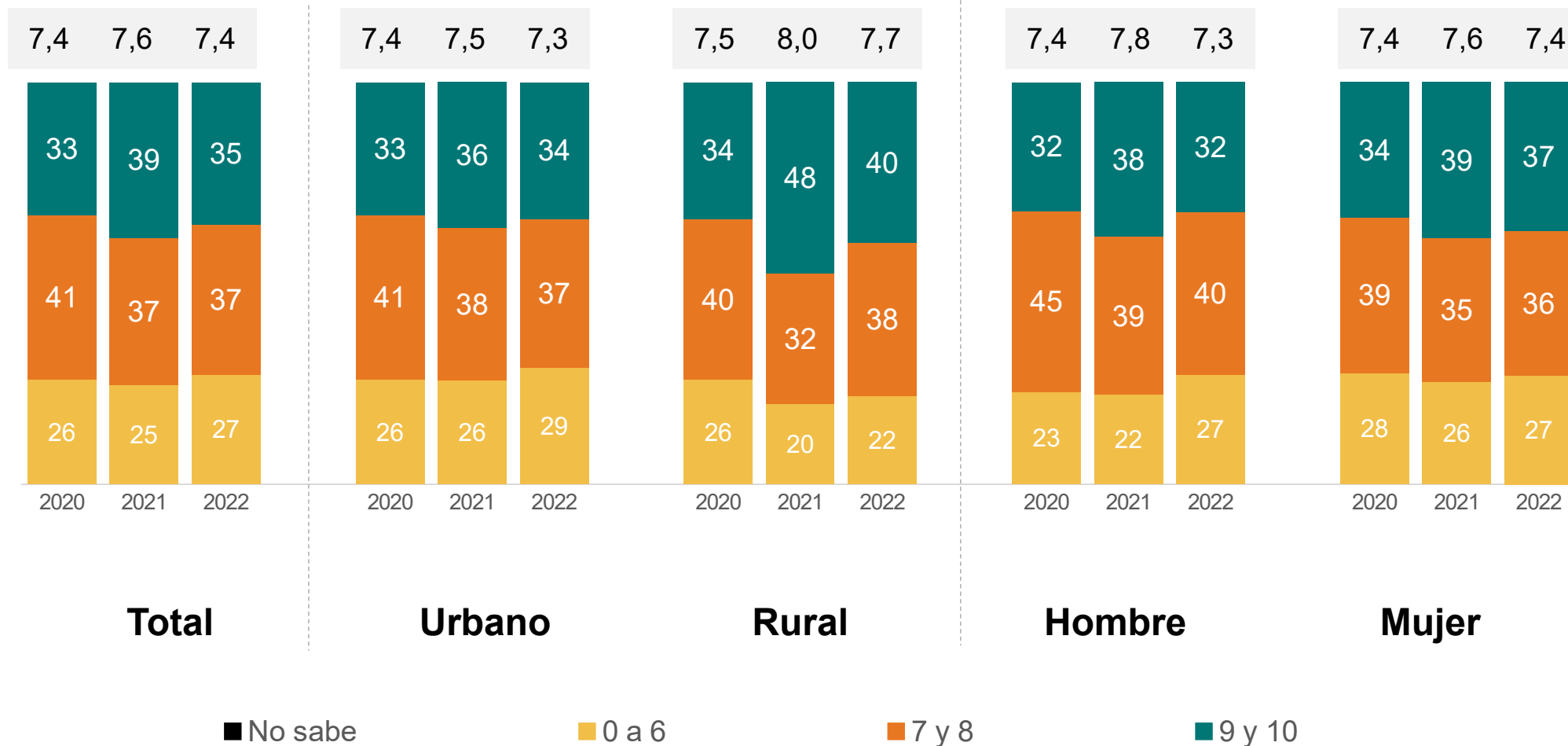
Bases: Total usuarios del servicio transporte 1,076 / Central 535 / Chorotega 102 / Pacífico 125 / Brunca 86 / Huetar Caribe 129 / Huetar Norte 99 / Urbana 721 / Rural 355  
Datos en %



TP10 ¿Qué tanto limita usted el uso del servicio de autobús para ahorrar en este gasto?

# Satisfacción general del servicio

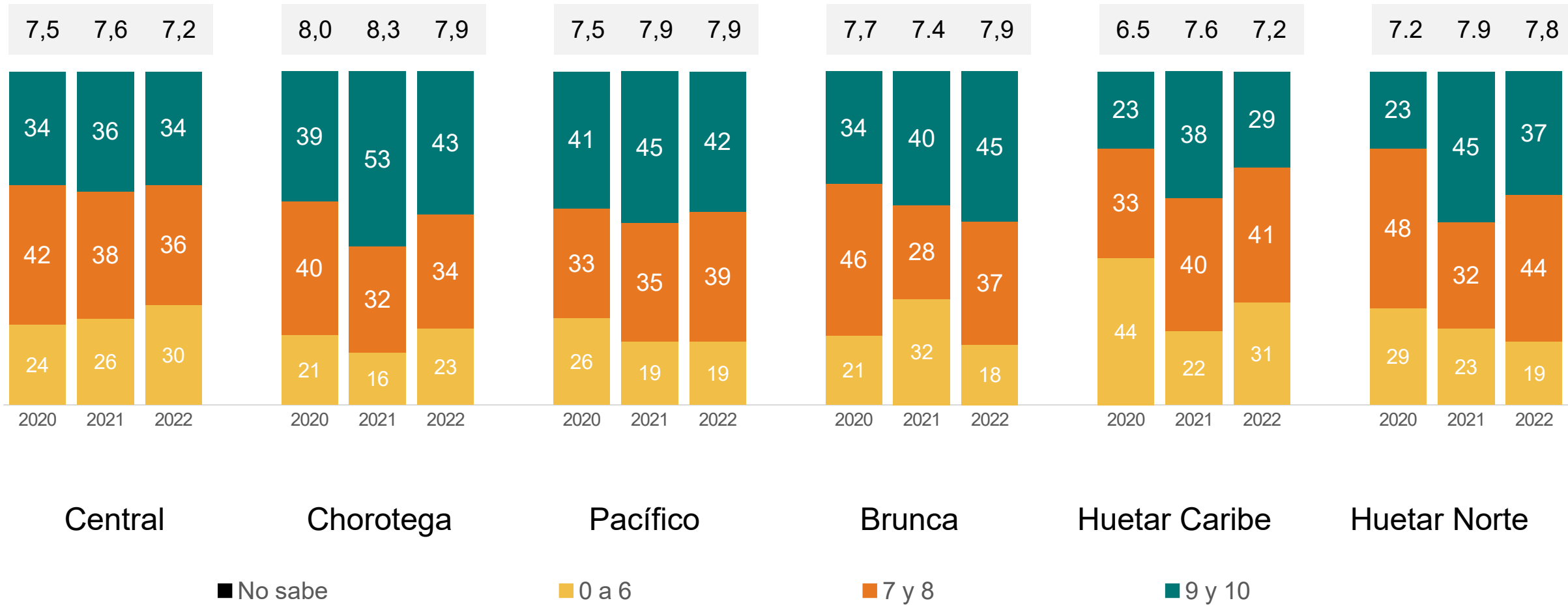
Bases: Total usuarios del servicio de transporte público 1,037 / Urbana 693 / Rural 344 / Hombre 337 / Mujer 700  
Datos en %



TP19 Utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es muy malo y 10 muy bueno, en general ¿qué calificación le daría usted al servicio de transporte público que utiliza?

# Satisfacción general del servicio

Bases: Central 510 / Chorotega 100 / Pacífico 123 / Brunca 84 / Huetar Caribe 124 / Huetar Norte 96  
Datos en %



TP19 Utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es muy malo y 10 muy bueno, en general ¿qué calificación le daría usted al servicio de transporte público que utiliza?

# Satisfacción de atributos con el servicio

Atributos	Total			Zona						Género					
				Urbana			Rural			Hombre			Mujer		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
La disponibilidad de vueltos	8,0	8.3	8,2	8,0	8.2	8,2	8,0	8.8	8,4	7,8	8.5	8,2	8,1	8.3	8,2
El respeto a las señales de tránsito por parte de los choferes	7,9	8.2	8,0	7,9	8.1	7,9	7,8	8.8	8,4	7,7	8.3	8,1	8,0	8.2	8,0
La forma de pago del servicio	7,8	8.3	8,0	7,8	8.2	7,9	7,8	8.6	8,1	7,7	8.3	7,9	7,9	8.3	8,1
Ubicación de las paradas	7,9	8.1	7,8	8,1	8.1	7,7	7,5	8.0	7,8	7,9	8.1	7,8	7,9	8.1	7,8
La presentación personal del chofer	7,9	8.1	8,1	7,8	8.0	7,9	8,0	8.7	8,4	7,8	8.1	7,9	7,9	8.2	8,1
El recorrido del servicio	7,7	7.8	7,4	7,8	7.8	7,4	7,5	7.9	7,6	7,8	7.9	7,5	7,6	7.7	7,4
La disponibilidad del servicio entre semana (lunes-viernes)	7,5	7.7	7,6	7,6	7.6	7,5	7,3	8.1	7,8	7,6	7.9	7,8	7,5	7.6	7,5
El transporte de personas con discapacidad	7,3	7.5	7,4	7,2	7.3	7,2	7,4	8.3	7,8	7,3	7.7	7,4	7,2	7.5	7,4

# Satisfacción de atributos con el servicio

Atributos	Total			Zona						Género					
				Urbana			Rural			Hombre			Mujer		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
El trato a la persona adulta mayor por parte del chofer	7,4	7.5	7,2	7,2	7.3	6,9	7,7	8.4	7,9	7,5	7.7	7,4	7,3	7.4	7,1
La duración del recorrido	7,6	7.7	7,2	7,7	7.6	7,1	7,5	7.9	7,4	7,7	7.7	7,2	7,6	7.7	7,2
El trato que brinda el chofer a los usuarios	7,5	7.6	7,4	7,4	7.4	7,2	7,8	8.4	7,9	7,5	7.8	7,4	7,5	7.6	7,4
La comodidad al viajar en el autobús	7,5	7.6	7,3	7,5	7.5	7,2	7,6	8.1	7,5	7,5	7.7	7,4	7,5	7.6	7,3
La habilidad de manejo de los choferes	7,6	7.6	7,4	7,5	7.4	7,2	7,7	8.2	8,0	7,6	7.8	7,7	7,5	7.5	7,3
La información suministrada por la empresa sobre los recorridos y horarios	7,3	7.2	7,4	7,2	7.0	7,3	7,3	8.1	7,8	7,3	7.4	7,4	7,2	7.2	7,4
Puntualidad de las horas de salida y paso del bus		7.0	6,9		6.7	6,7		7.8	7,3		7.0	7,0		6.9	6,8
La seguridad dentro del autobús	7,3	7.4	7,1	7,2	7.3	7,0	7,5	8.1	7,3	7,3	7.6	7,1	7,3	7.4	7,1










# Satisfacción de atributos con el servicio

Atributos	Total			Zona						Género					
				Urbana			Rural			Hombre			Mujer		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Limpieza y aseo del autobús	7,1	7.2	7,1	7,0	7.0	6,9	7,4	7.8	7,4	7,1	7.2	7,0	7,1	7.2	7,1
Los horarios del servicio	7,1	6.9	6,8	7,1	6.9	6,7	7,1	7.1	7,1	7,4	7.1	6,9	7,0	6.8	6,8
La frecuencia del servicio	7,4	7.0	6,8	7,4	7.0	6,8	7,4	7.2	6,8	7,6	7.2	7,1	7,3	6.9	6,7
El estado de los buses	7,1	7.1	6,8	7,0	7.0	6,7	7,2	7.5	7,1	7,3	7.3	6,8	6,9	7.0	6,7
La estructura física de las paradas	6,9	6.6	6,5	6,9	6.5	6,4	6,8	6.9	6,8	6,9	6.5	6,4	6,9	6.7	6,5
Los medios disponibles para comunicarse con la empresa	6,7	6.5	7,0	6,7	6.2	7,0	6,8	7.4	7,0	6,9	6.7	7,0	6,7	6.4	7,0
La solución de trámites por parte de la empresa	6,6	6.7	7,4	6,4	6.3	7,3	7,0	7.8	7,6	6,7	6.5	7,3	6,6	6.7	7,4
La disponibilidad del servicio en fines de semana y feriados	6,6	6.1	6,0	6,5	6.0	5,8	6,8	6.4	6,3	6,8	6.5	6,2	6,5	5.9	5,8








# Razones de calificación de los autobuses

Bases: Usuarios del servicio transporte  
Datos en %

## Estado de los buses

TOTAL	Urbana	Rural	Hombre	Mujer
Se encuentran en mal estado / deteriorado / no dan mantenimiento 	30	35	35	29
Las unidades son viejas 	15	15	18	14
Los asientos están malos (rotos-flojos) 	11	12	11	12
Están sucios/basura 	12	9	13	11
Se quedan varados 	7	12	4	10
Mal trato de los choferes 	6	1	3	6
Suenan mucho 	4	3	5	4

## Seguridad dentro del autobús

TOTAL	Urbana	Rural	Hombre	Mujer
La inseguridad que se siente dentro del bus 	26	23	24	26
Por los asaltos que se han presentado 	12	7	8	12
Los choferes no se encuentran pendientes de los pasajeros 	10	9	5	12
Los buses van sobresaturados y por un accidente es peligroso 	5	12	7	6
Los choferes manejan mal 	5	4	4	6
Los buses no cuentan con cámaras de seguridad 	6	4	7	4
No tienen cinturones 	4	7	7	4

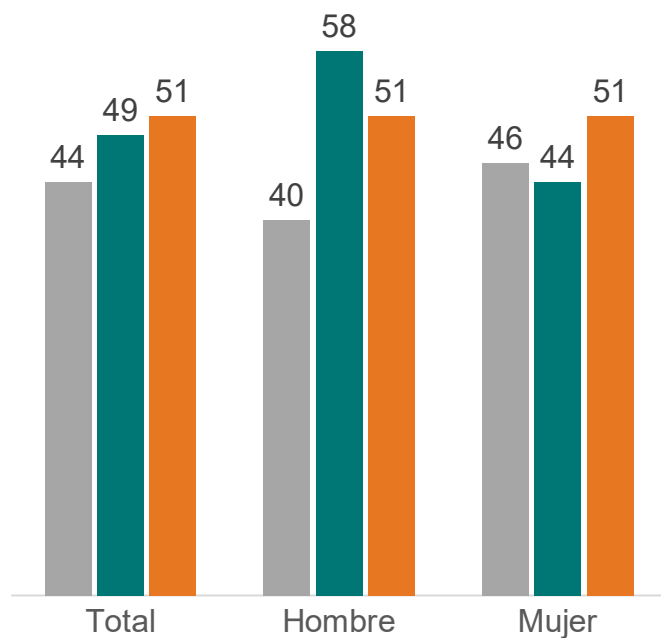
TP13 ¿Cuáles son las razones por las cuales otorga esta calificación en “el estado de los buses”?

TP14 ¿Cuáles son las razones por las cuales otorga esta calificación en “la seguridad dentro del autobús”?

# Incidencia de retrasos

Bases: Total usuarios del servicio de transporte público 1,076  
Datos en %

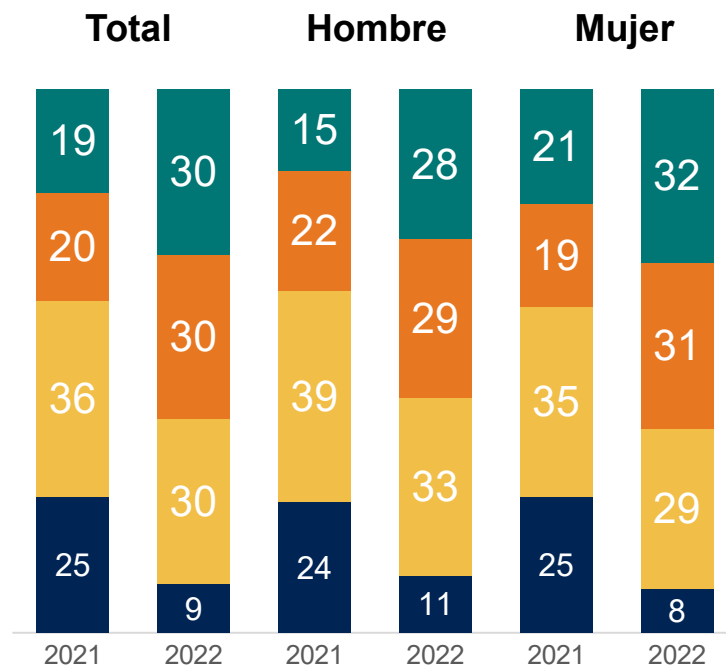
## Respuesta: si ha tenido



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

## Frecuencia

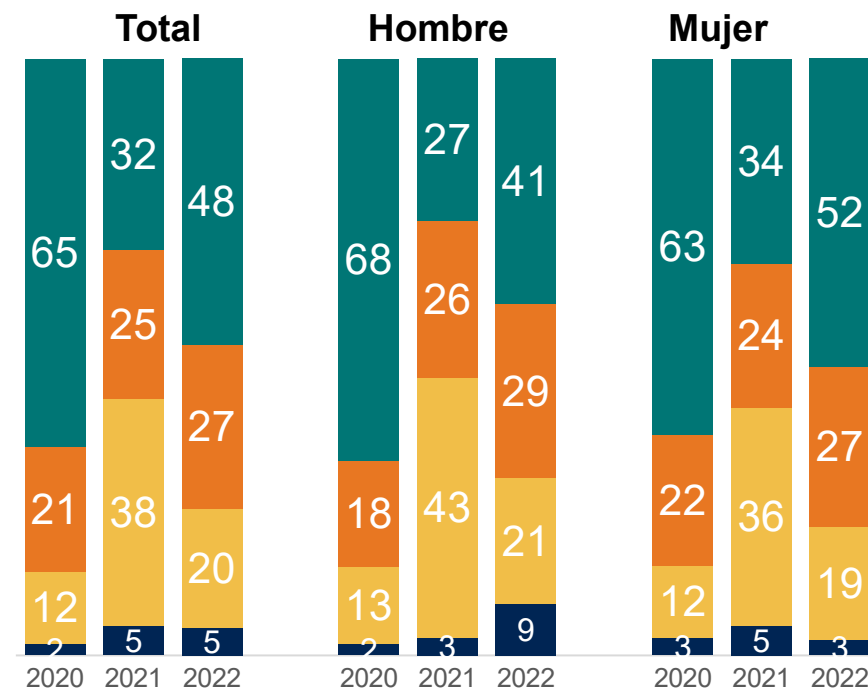
n: 544



■ Muy poco frecuente ■ Poco frecuente ■ Frecuente ■ Muy frecuente

## Tiempo de espera

n: 544



■ No recuerda ■ Poco tiempo ■ Ni mucho ni poco ■ Mucho tiempo

TP15 Durante los últimos 3 meses en esta zona, ¿se ha retrasado la llegada del autobús a la parada mientras usted esperaba?

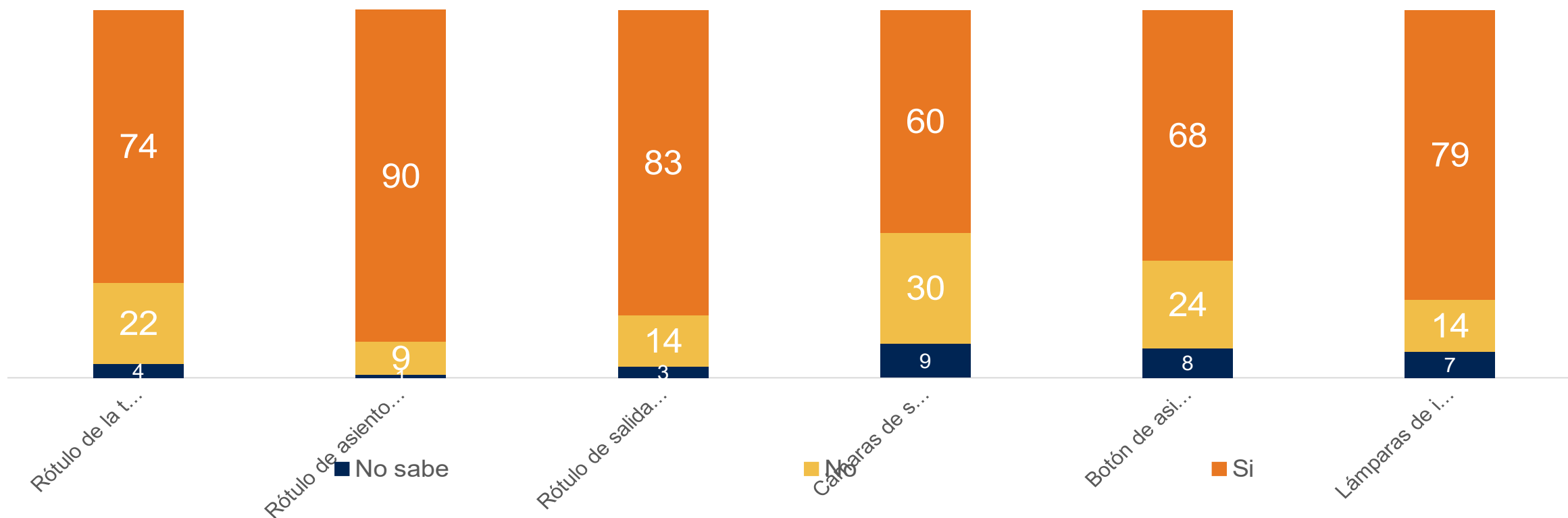
TP16 ¿Con qué frecuencia percibe que se dan esos retrasos?

TP17 En su opinión, en general, ¿el tiempo que tuvo que esperar de más por la llegada del autobús a la parada fue...?

# Equipamiento de los Autobuses

Bases: Total entrevistados 1,076  
Datos en %

## Los autobuses cuentan con



TP18 Considerando el servicio de autobús que utiliza más frecuentemente, ¿usted diría que los buses cuentan o no con?



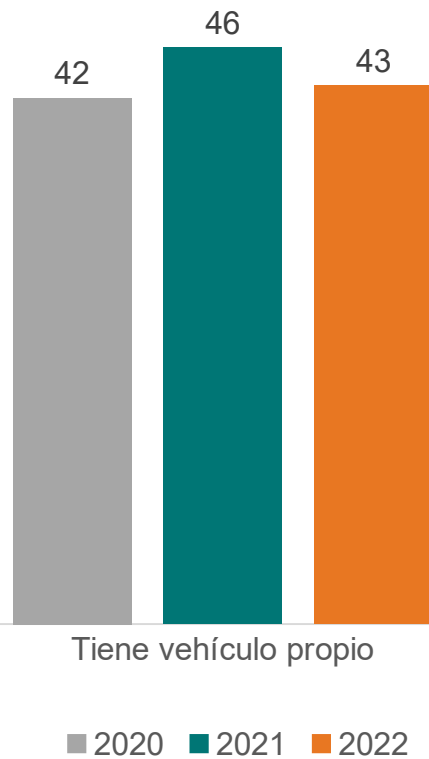
RESULTADOS 2022

ESTACIONES  
DE SERVICIO 

GAME CHANGERS

# Tenencia de vehículo – tipo de vehículo - uso

Bases: Total entrevistados 2,407 / Urbano 1,591 / Rural 816  
Datos en %



## Posee vehículo

Sector	2021	2022
Urbano	44	44
Rural	53	42

## Tipo de vehículo

Tipo	2020	2021	2022
Automóvil	89	85	86
Moto	13	21	22

n= 1,022

## Tipo de combustible

n=1,020	2020	2021	2022
Gasolina / Diesel / Gas	99	99	94
Hibrido	3	1	3
Eléctrico	2	1	3

## Uso del vehículo por parte del entrevistado

	2020	2021	2022
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>30</b>
Hombre	56	56	47
Mujer	22	21	18

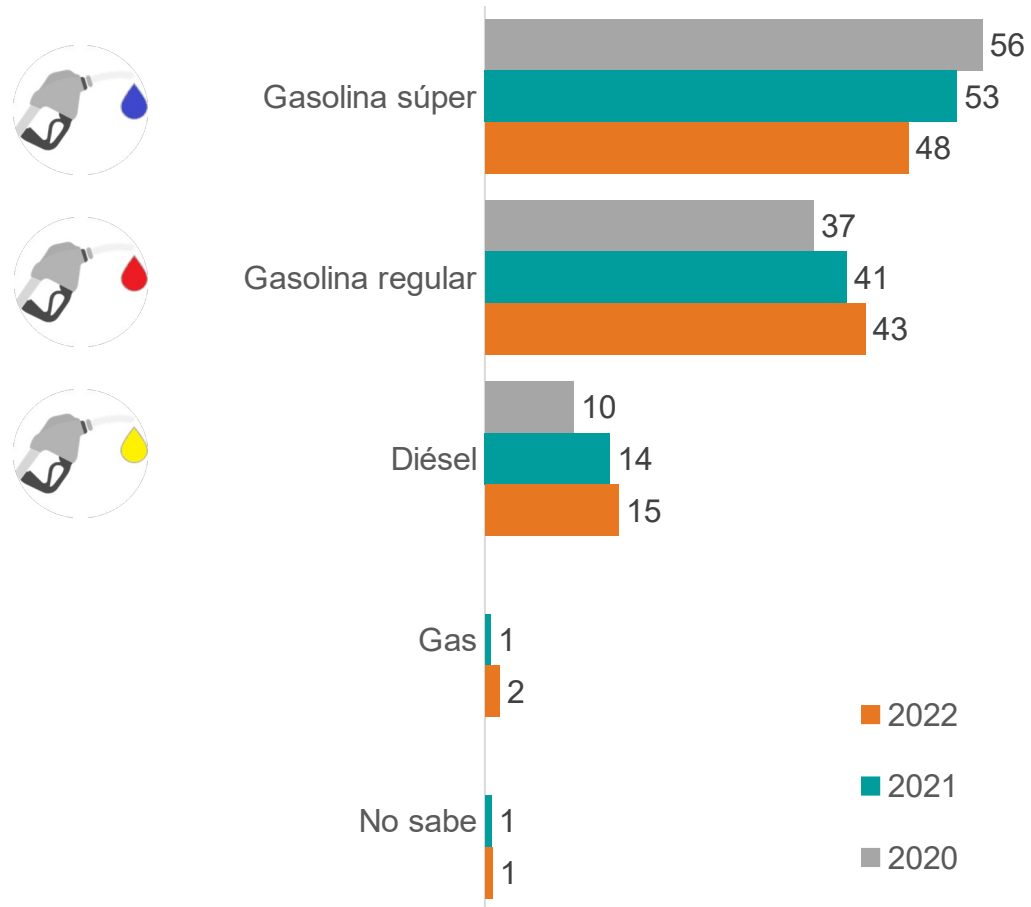
ES1 ¿Tienen en su hogar vehículo propio para uso familiar o individual?

ES2 ¿Qué tipo de vehículos tienen? / ES3 ¿Cómo se distribuyen los vehículos que hay en el hogar por tipo de combustible?

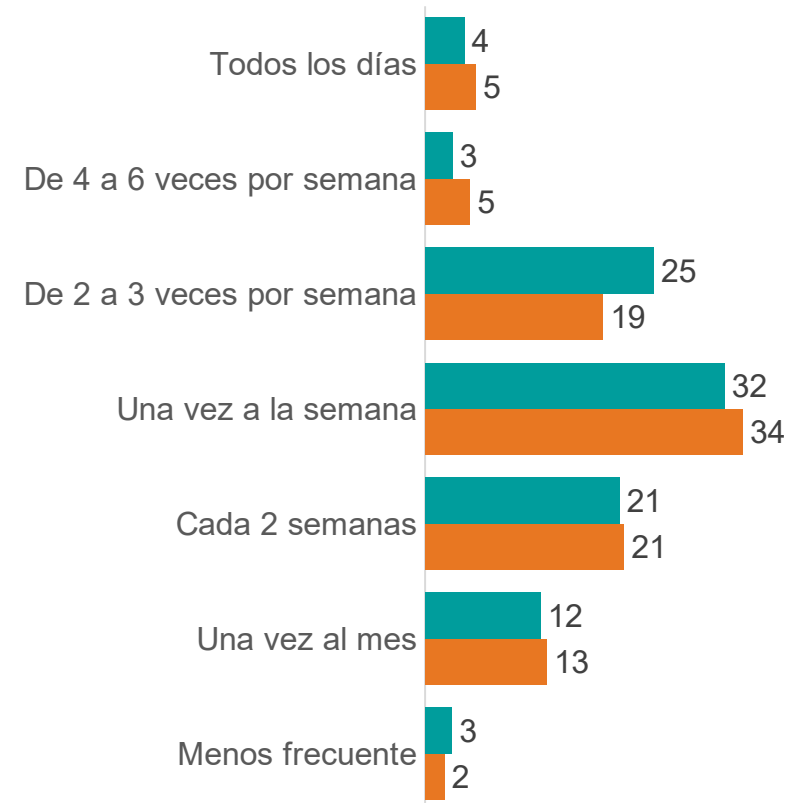
ES4 Considerando los vehículos no eléctricos reportados, ¿actualmente usted conduce ese o alguno de esos vehículos?

# Tipo de combustible y frecuencia de compra

Bases: Total usuarios vehículo con combustible 298  
Datos en %



## Frecuencia de compra

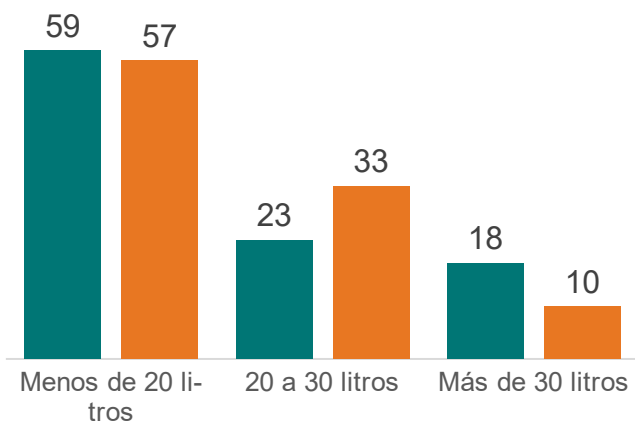


ES6 ¿Qué tipo de combustible adquiere?

ES15 ¿Con qué frecuencia adquiere combustible en estaciones de servicio?

Bases: Total usuarios vehículo con combustible 222  
Datos en %

## Cantidad de litros



Sector	2021	2022
Urbano (+30lts)	24%	10%
Rural (-20lts)	75%	64%

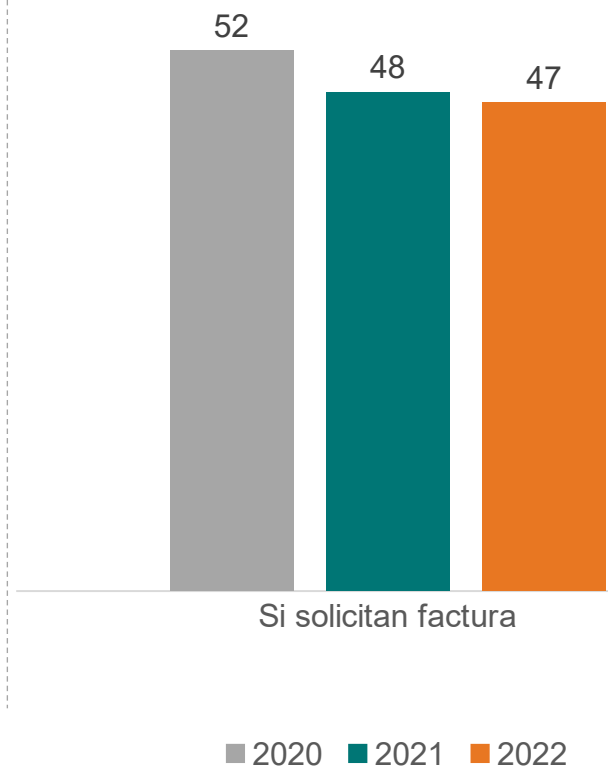
## Monto que suelen pagar

2020	2021	2022
95%	95%	87%
Tiene claro cuanto pagan en combustible		

49% paga entre  
₡10.000.00 y <  
₡20.000.00

	2021	2022
Menos de 10 mil	26%	21%
10 a 15 mil	35%	31%
16 a 20 mil	11%	↑ 18%
Más de 20 mil	23%	↑ 29%

## Solicitud de factura



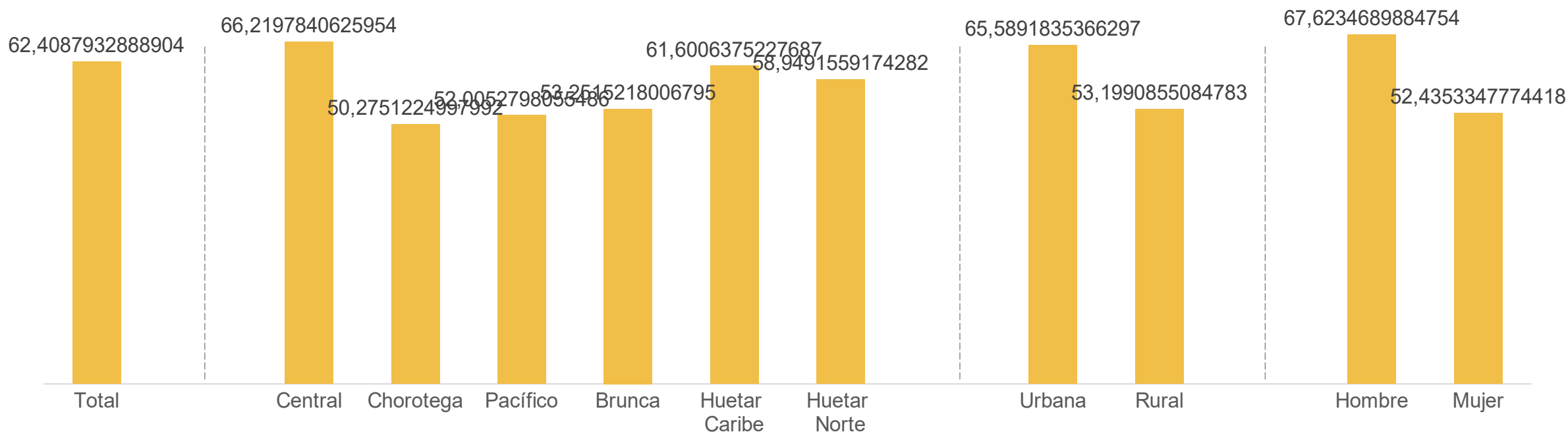
ES8 Cuando llega a una estación, ¿cuánto es la cantidad en litros que usualmente adquiere? \_\_\_\_\_ litros  
ES9 ¿Cuánto paga generalmente por esa cantidad suministrada? \_\_\_\_\_ colones  
ES16 ¿Acostumbra usted solicitar factura de compra cuando adquiere combustible en una estación de servicio?



# Conocimiento de la tarifa vigente autorizada del combustible

Bases: Total usuarios del Estaciones de combustible 310  
Datos en %

## Respuesta: Si conoce

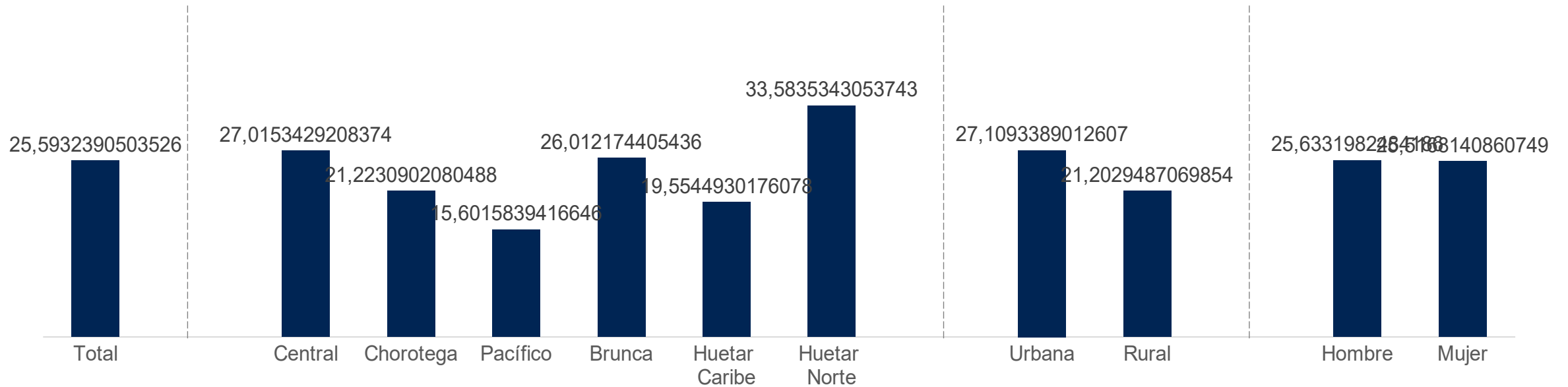


ES7 ¿Conoce usted cual es la tarifa vigente aprobada para el combustible que consume en la estación de servicio?

# Conocimiento del cálculo de tarifa vigente del combustible

Bases: Total usuarios del Estaciones de combustible 298  
Datos en %

## Respuesta: Si conoce

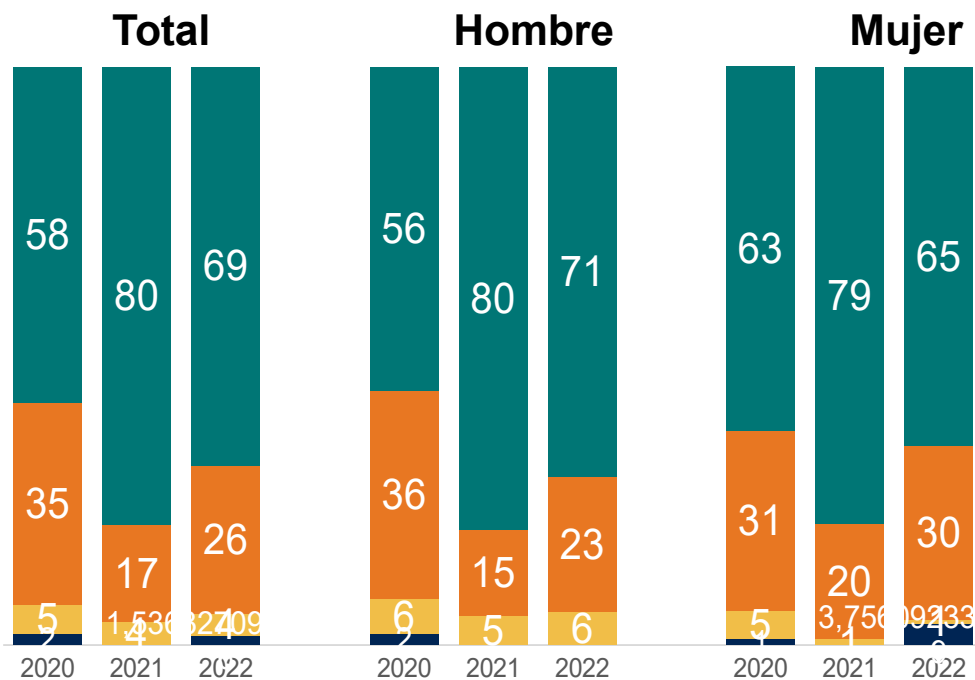


ES9 ¿Conoce usted sobre cómo se calcula la tarifa del combustible?

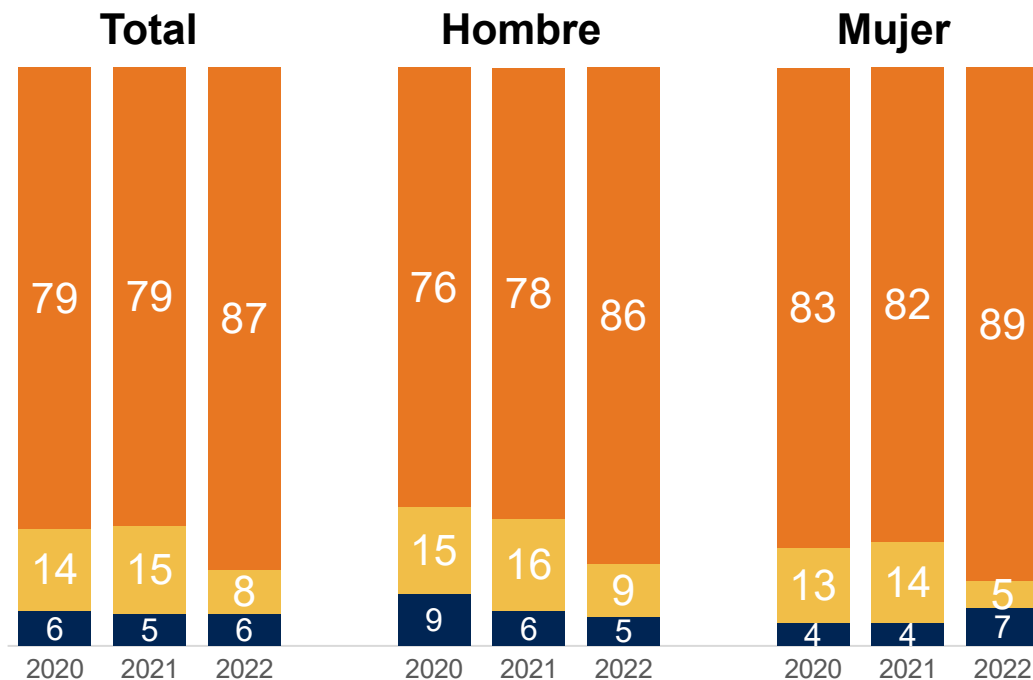
# Percepción del pago y tarifa autorizada

Bases: Total usuarios vehículo con combustible 298  
Datos en %

## Percepción de pago



## Tarifa autorizada



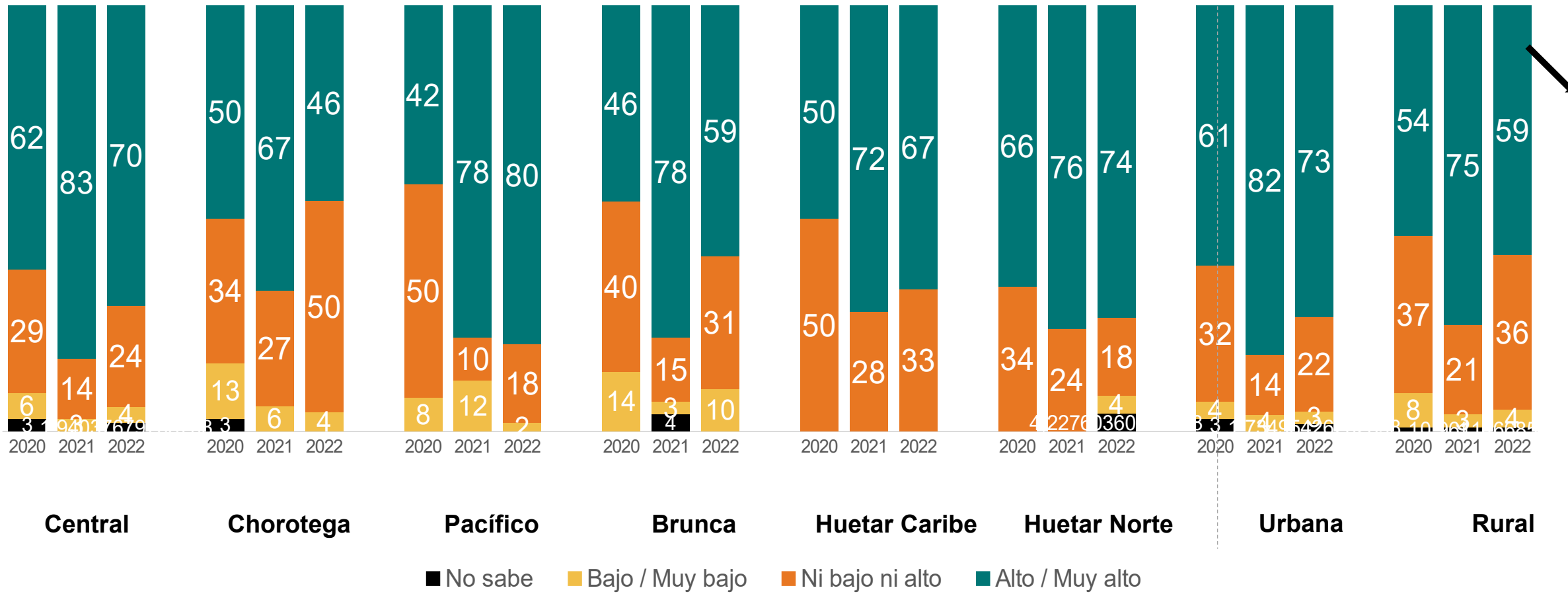
■ No sabe ■ Bajo / Muy bajo ■ Ni bajo ni alto ■ Alto / Muy alto

■ No sabe ■ No la cobra ■ Si la cobra

ES8 ¿Considera usted que la empresa que brinda el servicio le cobra la tarifa autorizada ES12? ¿En su opinión, considerando el combustible que consume, el pago por éste es...?

# Percepción del pago - región

Bases: Total usuarios vehículo con combustible 298 / Central 156 / Chorotega 24 / Pacífico 38 / Brunca 30 / Huetar Caribe 21 / Huetar Norte 29 / Urbana 204 / Rural 94  
Datos en %

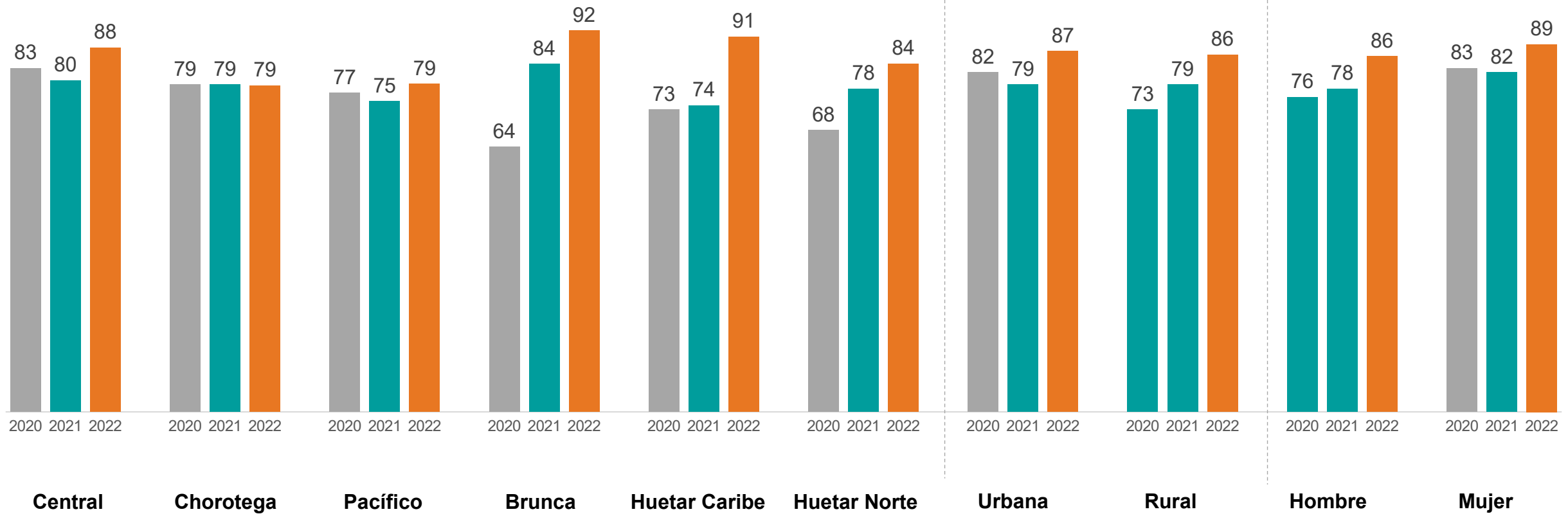


ES12? ¿En su opinión, considerando el combustible que consume, el pago por éste es...?

# Tarifa autorizada - región

Bases: Total usuarios vehículo con combustible 298 / Central 156 / Chorotega 24 / Pacífico 38 / Brunca 30 / Huetar Caribe 21 / Huetar Norte 29 / Urbana 204 / Rural 94  
Datos en %

## Respuesta: si la cobra

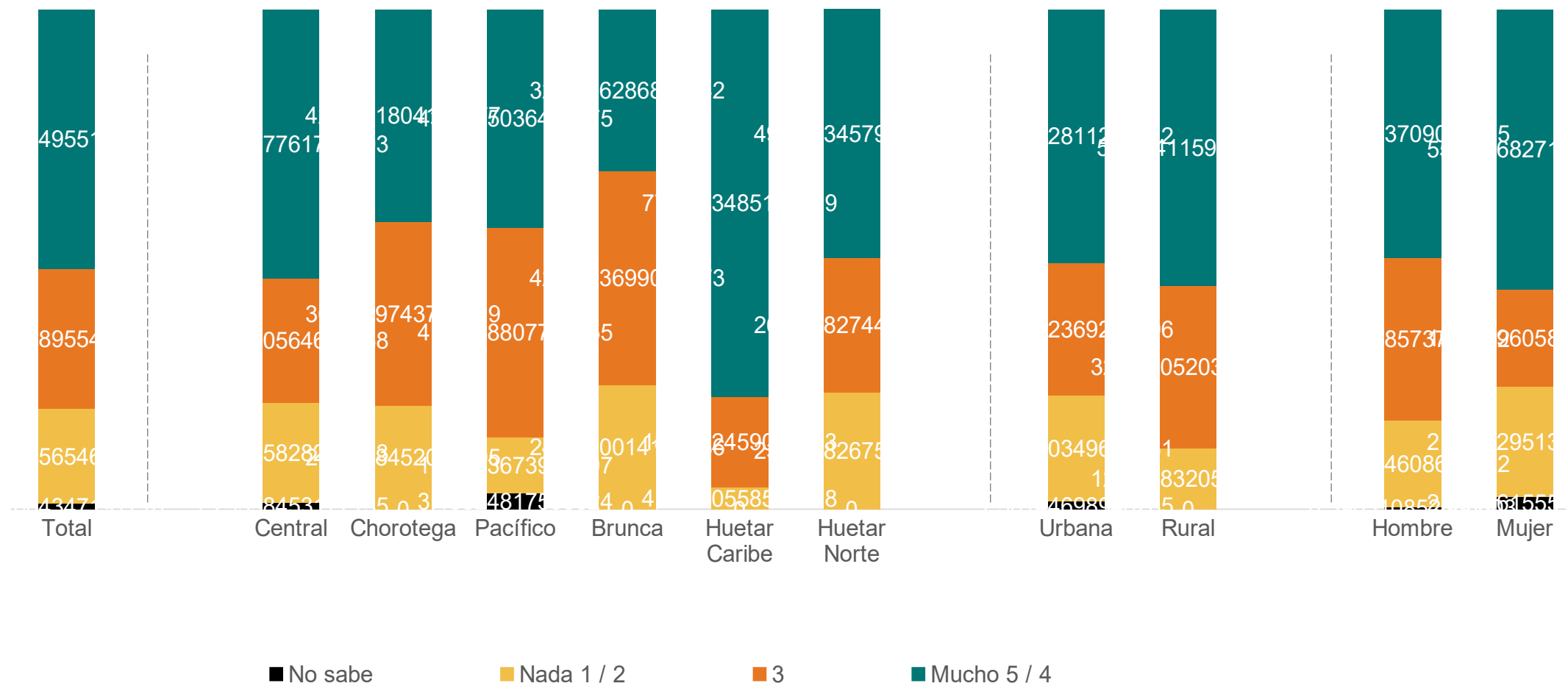


ES8 ¿Considera usted que la estación de servicio le cobra la tarifa autorizada?

# Ahorro del gasto en consumo de combustible

Bases: Total usuarios del combustible 298 / Central 156 / Chorotega 24 / Pacífico 38 / Brunca 30 / Huetar Caribe 21 / Huetar Norte 29 / Urbana 204 / Rural 94

Datos en %



ES13 ¿Qué tanto limita usted el uso del vehículo para ahorrar en el gasto de combustible?

# Medidas para el ahorro de combustible

Bases: Total usuarios del combustible 298 / Central 156 / Chorotega 24 / Pacífico 38 / Brunca 30 / Huetar Caribe 21 / Huetar Norte 29 / Urbana 204 / Rural 94

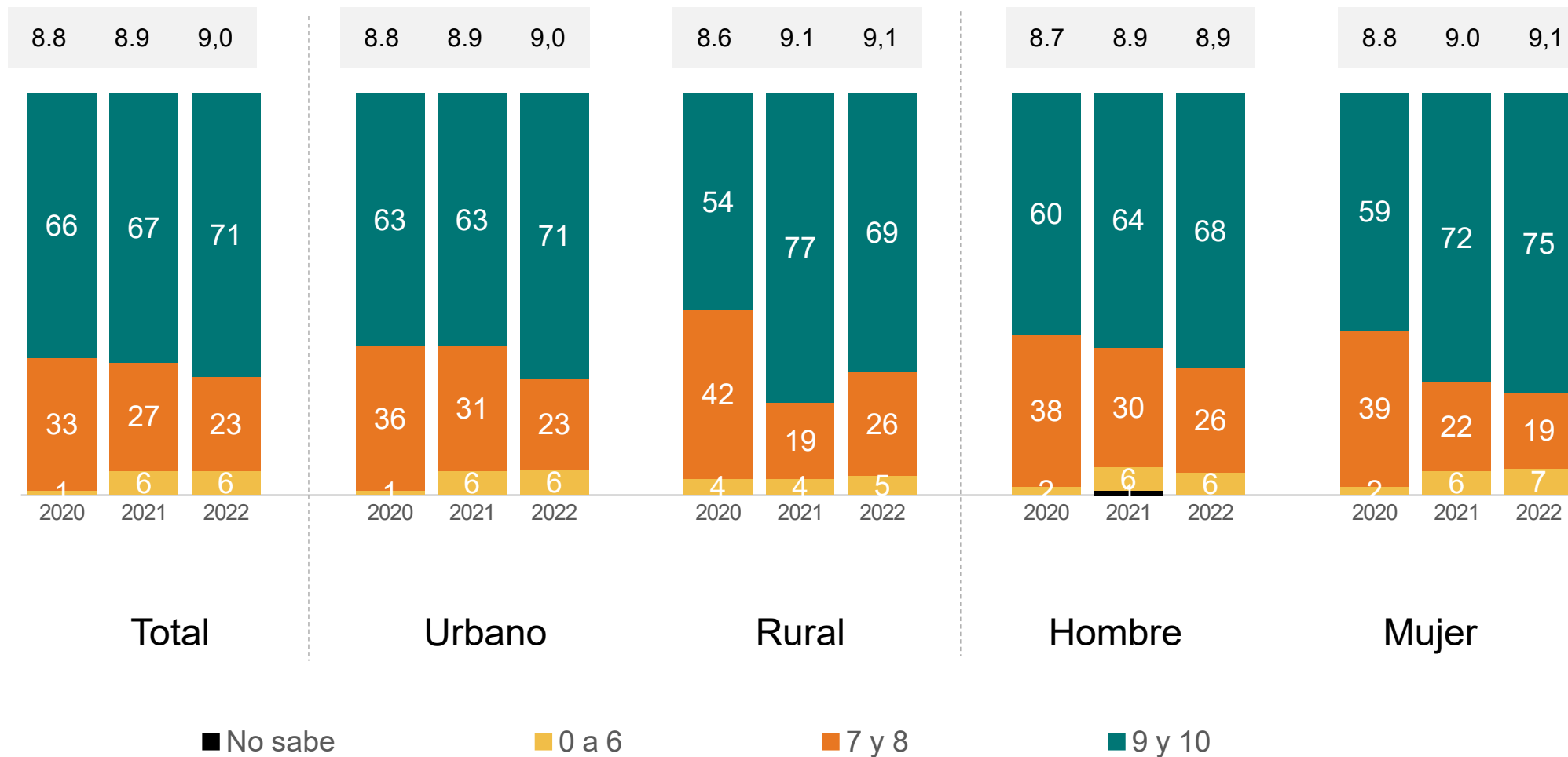
Datos en %

	TOTAL	Central	Chorotega	Pacífico	Brunca	Huetar Caribe	Huetar Norte	Urbana	Rural	Hombre	Mujer
Utilizarlo lo menos posible/poco	36	35	34	44	16	48	54	35	39	40	29
Usa la ruta más corta	19	21	4	-	30	19	19	20	16	18	21
Usa transporte público	7	8	4	3	13	-	2	9	3	6	9
No enciende el aire acondicionado	7	8	8	4	4	-	2	8	3	5	10
Caminar / salir a pie	7	6	-	12	16	10	-	6	7	7	6
Otros	10	10	8	12	14	10	-	9	12	9	10
Ninguna	19	17	37	20	25	13	20	19	20	20	18

ES14 ¿Qué tipo de medidas toma para ahorrar en el gasto de combustible?

# Satisfacción general del servicio

Bases: Total usuarios vehículo con combustible 298 / Urbana 204 / Rural 94 / Hombre 194 / Mujer 104  
Datos en %

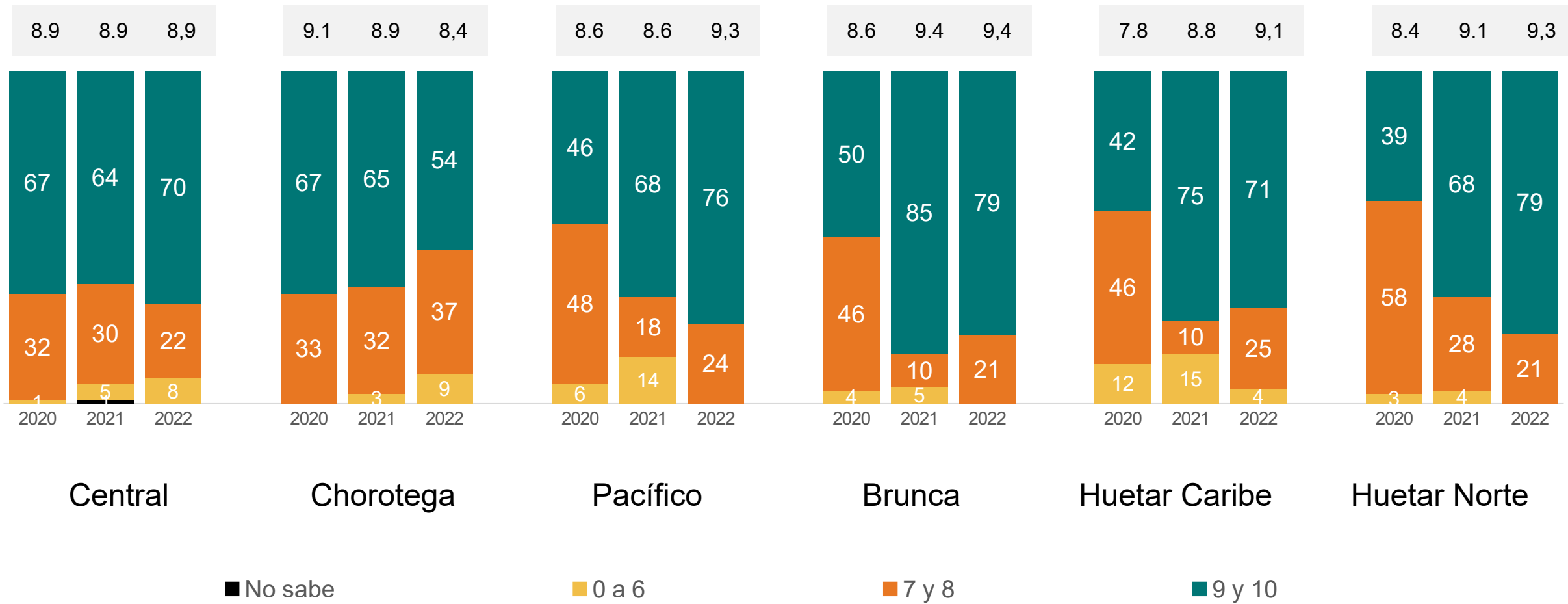


ES20 Utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es muy malo y 10 muy bueno, en general ¿qué calificación le daría usted al servicio que recibe en la estación de servicio que usa con más frecuencia?



# Satisfacción general del servicio

Bases: Total usuarios vehículo con combustible 298 / Central 156 / Chorotega 24 / Pacífico 38 / Brunca 30 / Huetar Caribe 21 / Huetar Norte 29  
Datos en %



ES20 Utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es muy malo y 10 muy bueno, en general ¿qué calificación le daría usted al servicio que recibe en la estación de servicio que usa con más frecuencia?

# Satisfacción de atributos con el servicio

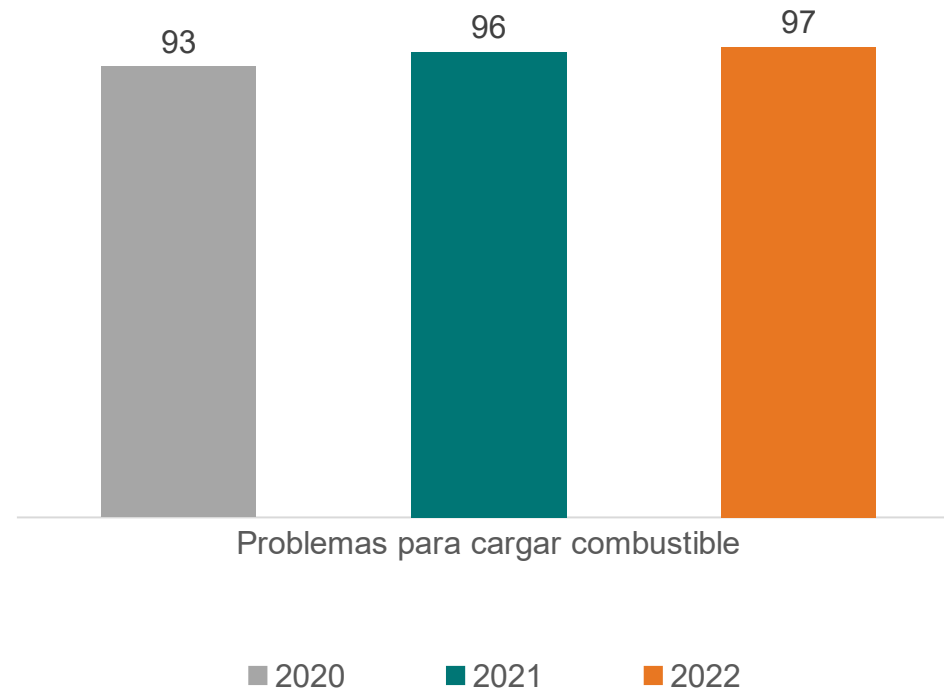
Atributos	Total			Zona						Género					
				Urbana			Rural			Hombre			Mujer		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
El horario de atención de la estación de servicio	8,9	9.5	9,4	9,0	9.5	9,3	8,8	9.5	9,5	8,9	9.4	9,4	9,0	9.6	9,4
La forma de cobro del servicio	8,9	9.4	9,3	9,0	9.3	9,3	8,6	9.4	9,2	8,9	9.3	9,2	8,7	9.5	9,4
La disponibilidad del combustible en la estación de servicio	8,8	9.3	9,0	8,9	9.3	9,0	8,6	9.2	9,0	8,8	9.2	9,1	8,8	9.3	8,9
El acceso a la estación de servicio	8,9	9.2	9,2	9,0	9.2	9,1	8,6	9.2	9,3	8,8	9.2	9,1	8,9	9.3	9,3
El trato del personal que brinda el servicio	8,6	9.1	8,9	8,6	9.0	8,8	8,5	9.3	9,0	8,6	9.0	8,9	8,6	9.1	8,8
La infraestructura o instalaciones de la estación de servicio	8,8	9.0	8,9	8,8	9.0	8,9	8,6	9.1	9,0	8,8	9.0	8,8	8,7	9.2	9,1

# Satisfacción de atributos con el servicio

Atributos	Total			Zona						Género					
				Urbana			Rural			Hombre			Mujer		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
El número de estaciones de servicios disponibles	8,3	8.5	8,1	8,5	8.8	8,2	8,1	8.0	7,9	8,3	8.5	8,3	8,2	8.6	7,9
Seguridad en la estación de servicio	8,2	8.5	8,4	8,2	8.5	8,3	8,3	8.7	8,6	8,3	8.5	8,4	8,2	8.7	8,3
La solución de trámites por parte de la estación de servicio	8,5	8.9	8,7	8,5	8.9	8,6	8,4	8.9	8,9	8,5	8.8	8,7	8,5	9.0	8,7
La cantidad suministrada en relación con la solicitada	8,2	8.0	8,1	8,2	8.0	8,1	8,3	7.9	8,3	8,2	8.0	8,2	8,4	8.0	8,0
La calidad del combustible	8,0	7.8	8,4	7,8	7.6	8,4	8,2	8.3	8,5	7,9	7.7	8,4	8,0	8.0	8,4
Los medios disponibles para comunicarse con la estación de servicio	7,9	8.0	7,8	8,0	8.0	7,8	7,8	8.0	7,9	8,0	8.1	7,8	7,9	7.7	7,8

Bases: Total usuarios vehículo con combustible 298  
Datos en %

## Respuesta: No ha tenido



ES15 Durante los últimos 12 meses, ¿ha tenido dificultad para comprar combustible en la o las estaciones de servicio donde usualmente lo adquiere?



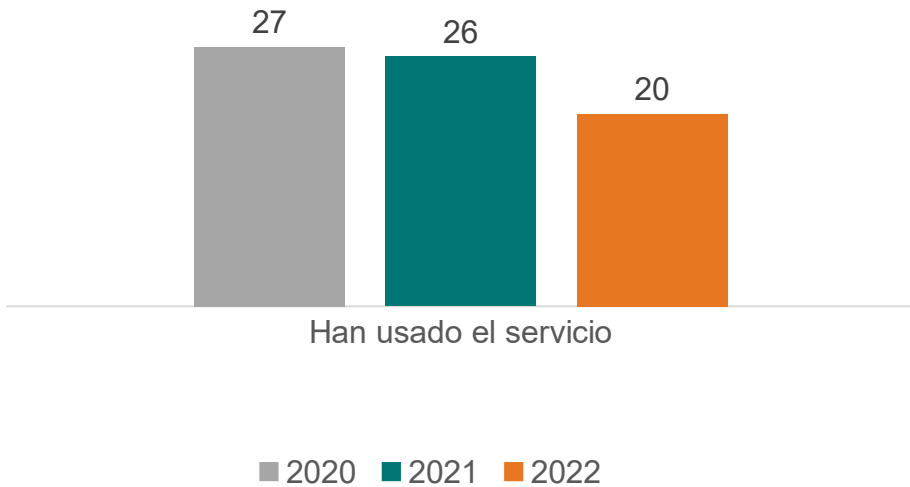
RESULTADOS 2022

SERVICIO DE  
TAXI FORMAL 

GAME CHANGERS

# Uso y frecuencia de uso del servicio

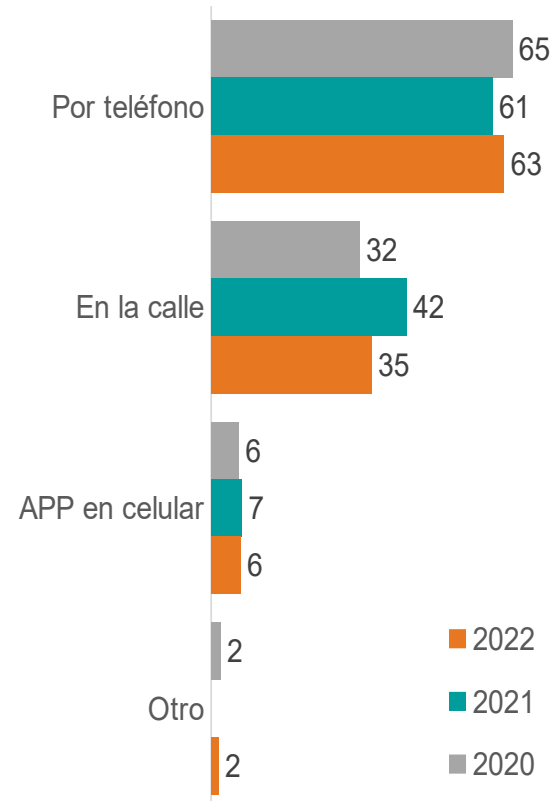
Bases: Total entrevistados 2,407  
Datos en %



Sector	2022
Urbano han usado	24%
Rural no han usado	89%

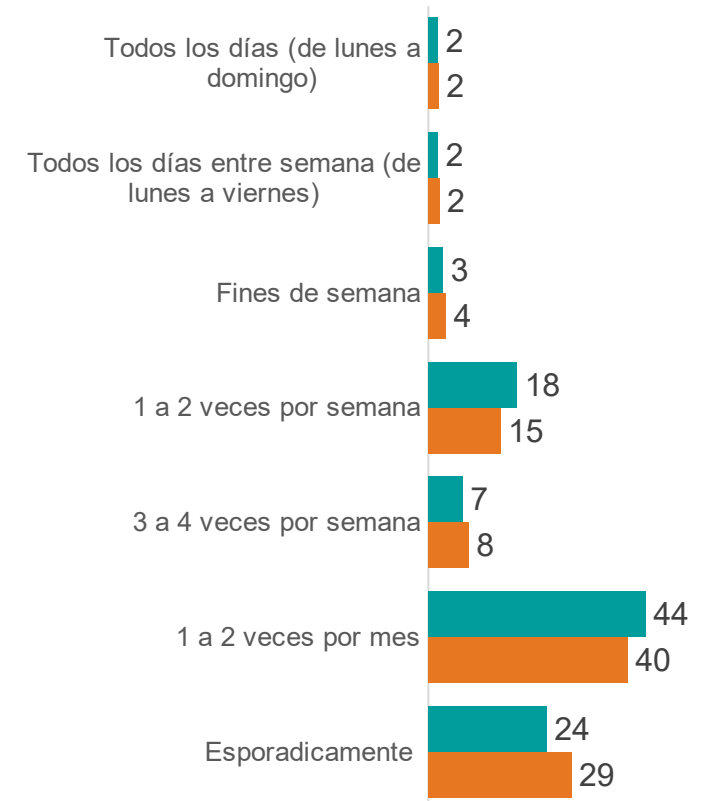
## Forma de solicitar el servicio

n= 483



## Frecuencia de uso

n= 483

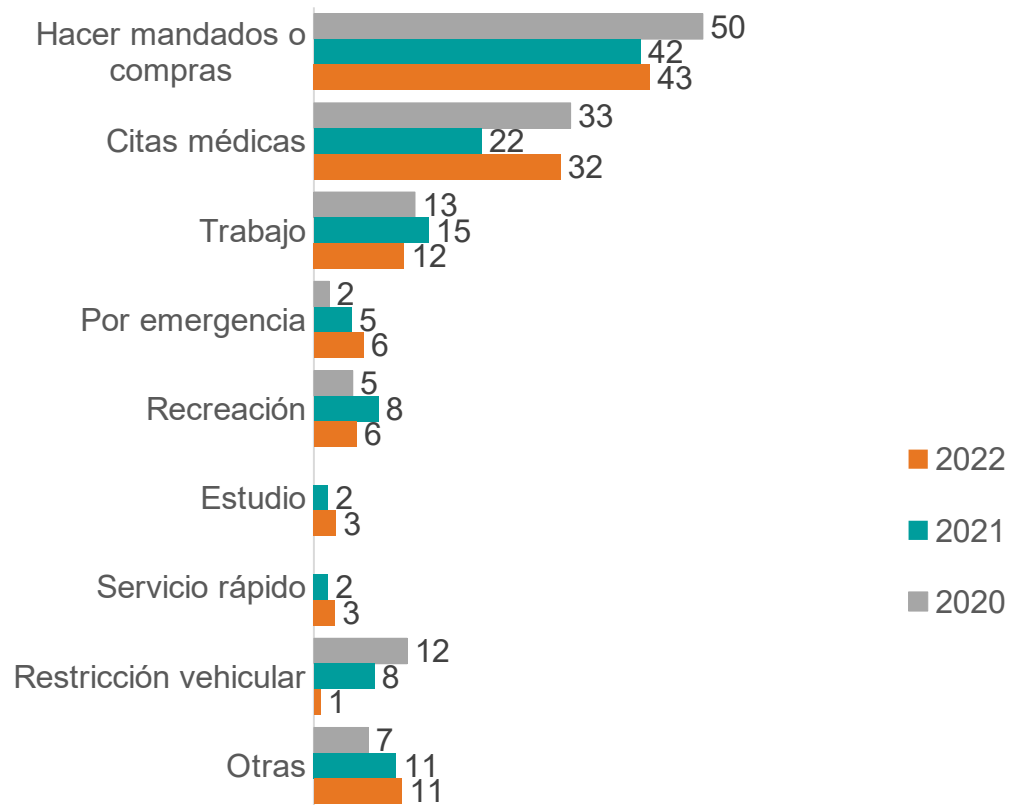


ST1 ¿En los últimos 12 meses ha utilizado el servicio de taxi formal?  
ST10 ¿Con qué frecuencia utiliza usted el servicio de taxi formal?  
ST11 ¿Cómo acostumbra a solicitar el servicio de taxi formal?

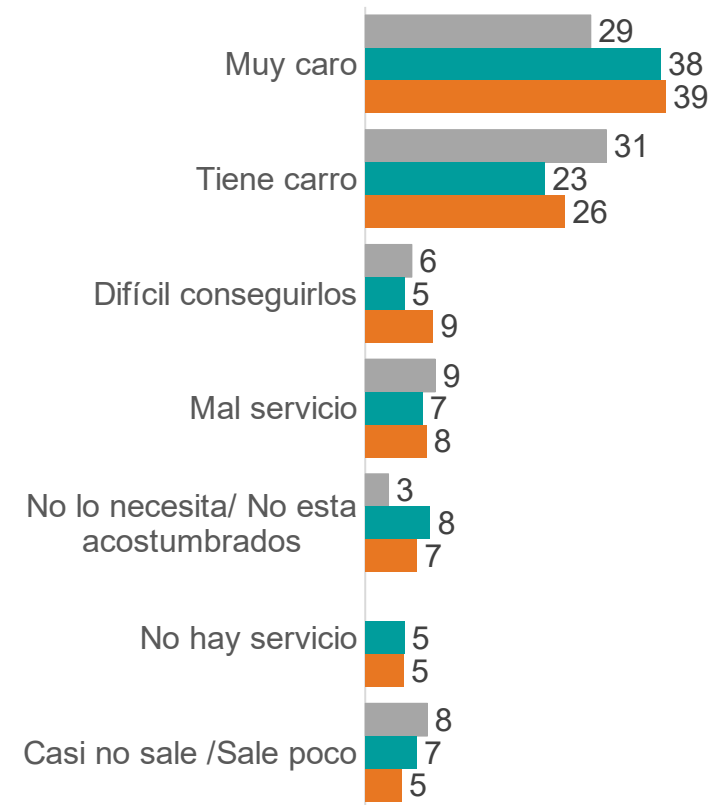
# Motivos de uso / no uso

Bases: Total usuarios del servicio de taxi formal 483 / No usuario 1,924  
Datos en %

## Uso



## No usan el servicio

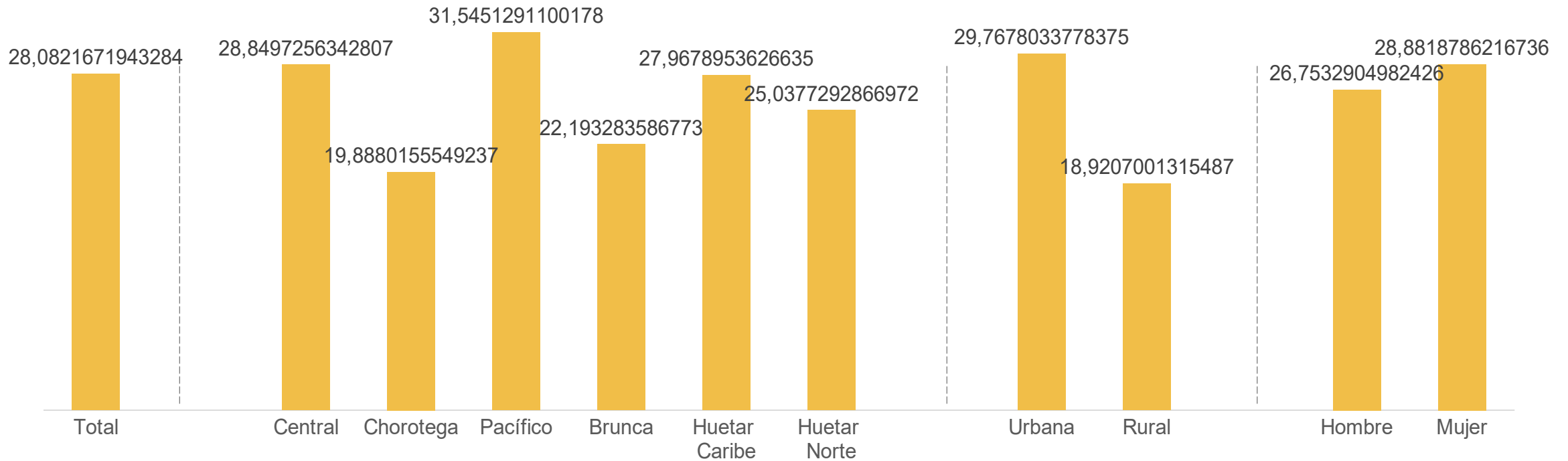


ST2 ¿Por qué no utiliza servicio de taxi formal?  
ST3 ¿Cuáles son los motivos o actividades por los que utiliza este servicio?

# Conocimiento de la tarifa vigente autorizada de Taxi

Bases: Total usuarios del servicio de taxi 483  
Datos en %

## Respuesta: Si conoce



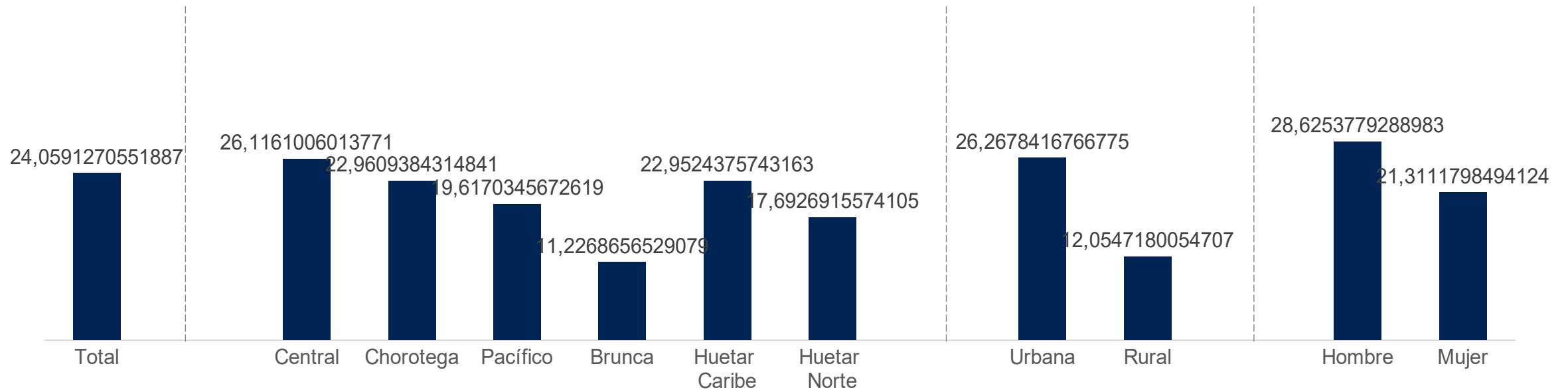
ST4 ¿Conoce usted cual es la tarifa vigente aprobada para el servicio de taxi?



# Conocimiento del calculo de tarifa vigente de taxi

Bases: Total usuarios del servicio de taxi 483  
Datos en %

## Respuesta: Si conoce

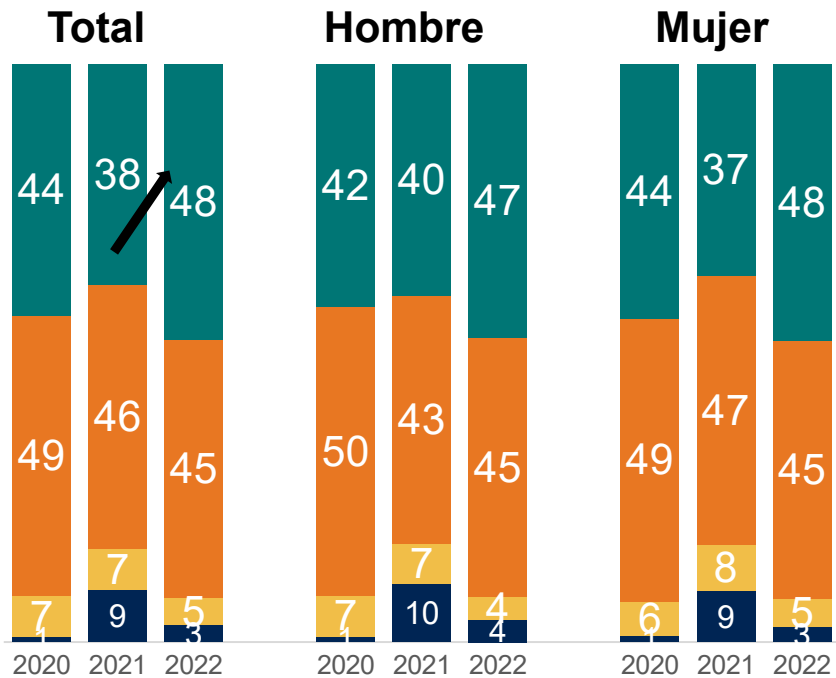


ST6 ¿Conoce usted sobre cómo se calcula la tarifa del servicio de taxi?

# Percepción del pago y tarifa autorizada

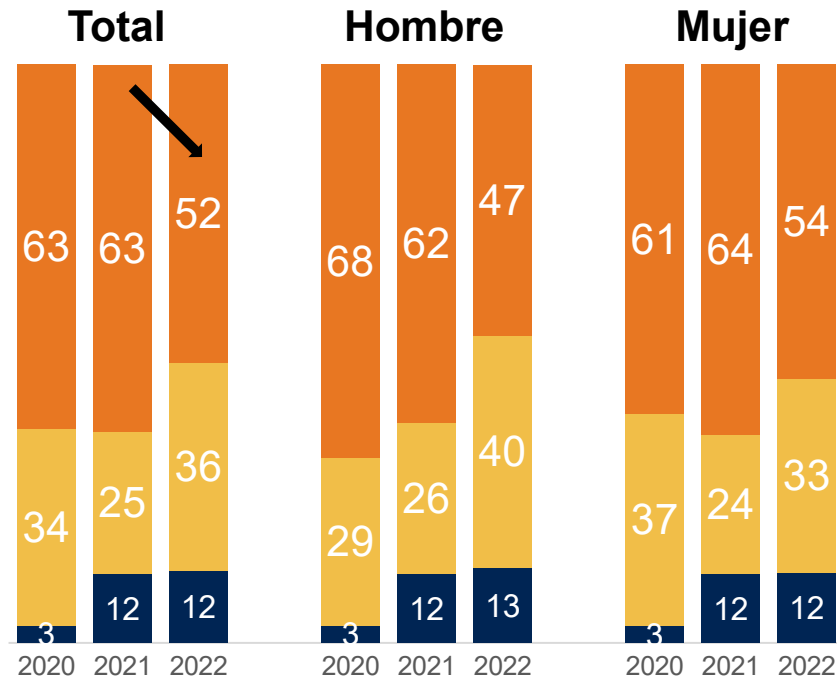
Bases: Total usuarios del servicio de taxi formal 483  
Datos en %

## Percepción de pago



■ No sabe ■ Bajo / Muy bajo ■ Ni bajo ni alto ■ Alto / Muy alto

## Tarifa autorizada



■ No sabe ■ No la cobra ■ Si la cobra

## Usuarios que no solicitan factura

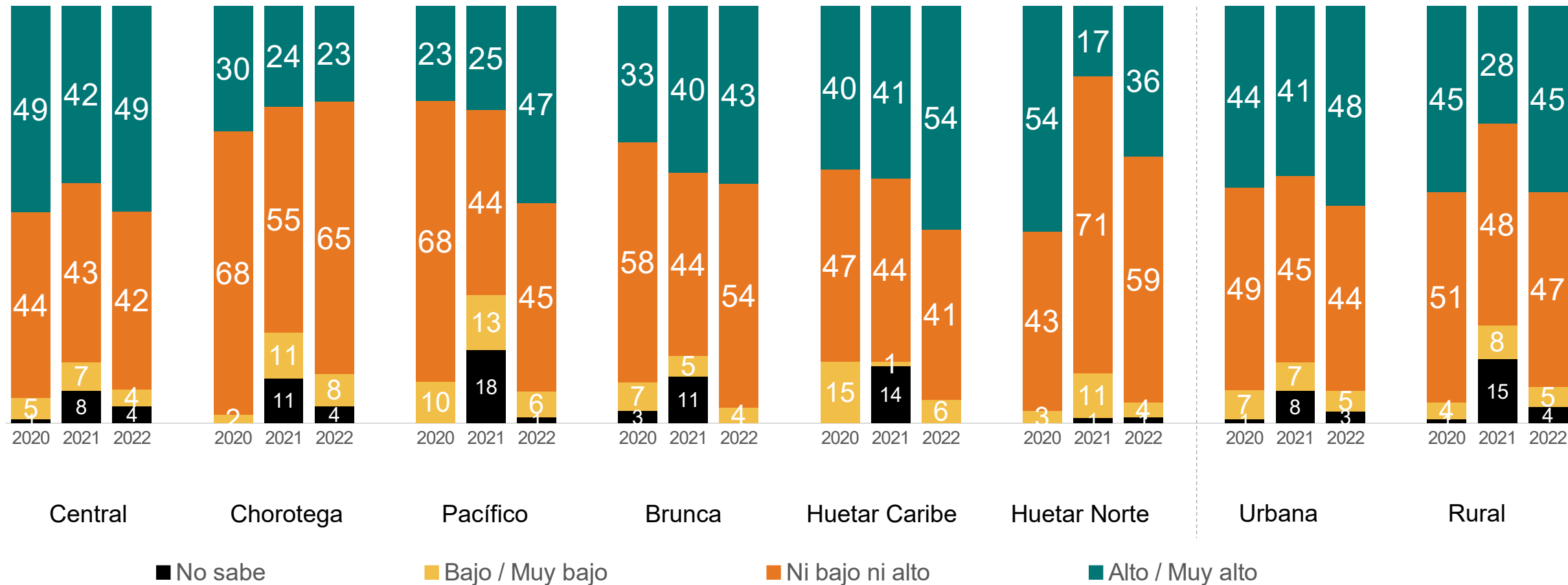
	2020	2021	2022
<b>Total</b>	<b>93%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>
<b>Hombre</b>	<b>90%</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>
<b>Mujer</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>



ST5 ¿Considera usted que le cobran la tarifa autorizada para el servicio de taxi formal?  
ST7 En su opinión, considerando el servicio de taxi formal que usted utiliza, ¿el pago por este servicio es?  
ST13 ¿Acostumbra usted solicitar factura o recibo de cobro por el servicio de taxi formal?

# Percepción del pago - región

Bases: Total usuarios del servicio 483 / Central 246 / Chorotega 26 / Pacífico 55 / Brunca 23 / Huetar Caribe 70 / Huetar Norte 63 / Urbana 391 / Rural 92  
Datos en %

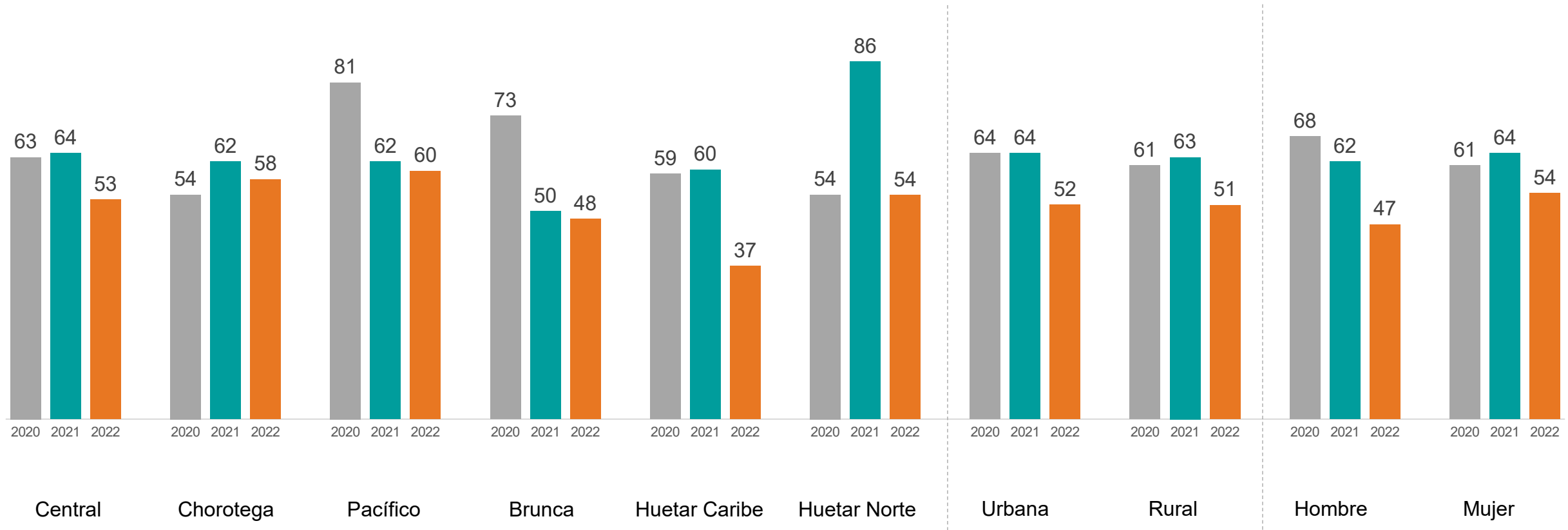


ST5 En su opinión, considerando el servicio de taxi formal que usted utiliza, ¿el pago por este servicio es?

# Tarifa autorizada - región

Bases: Total usuarios del servicio 483 / Central 246 / Chorotega 26 / Pacífico 55 / Brunca 23 / Huetar Caribe 70 / Huetar Norte 63 / Urbana 391 / Rural 92  
Datos en %

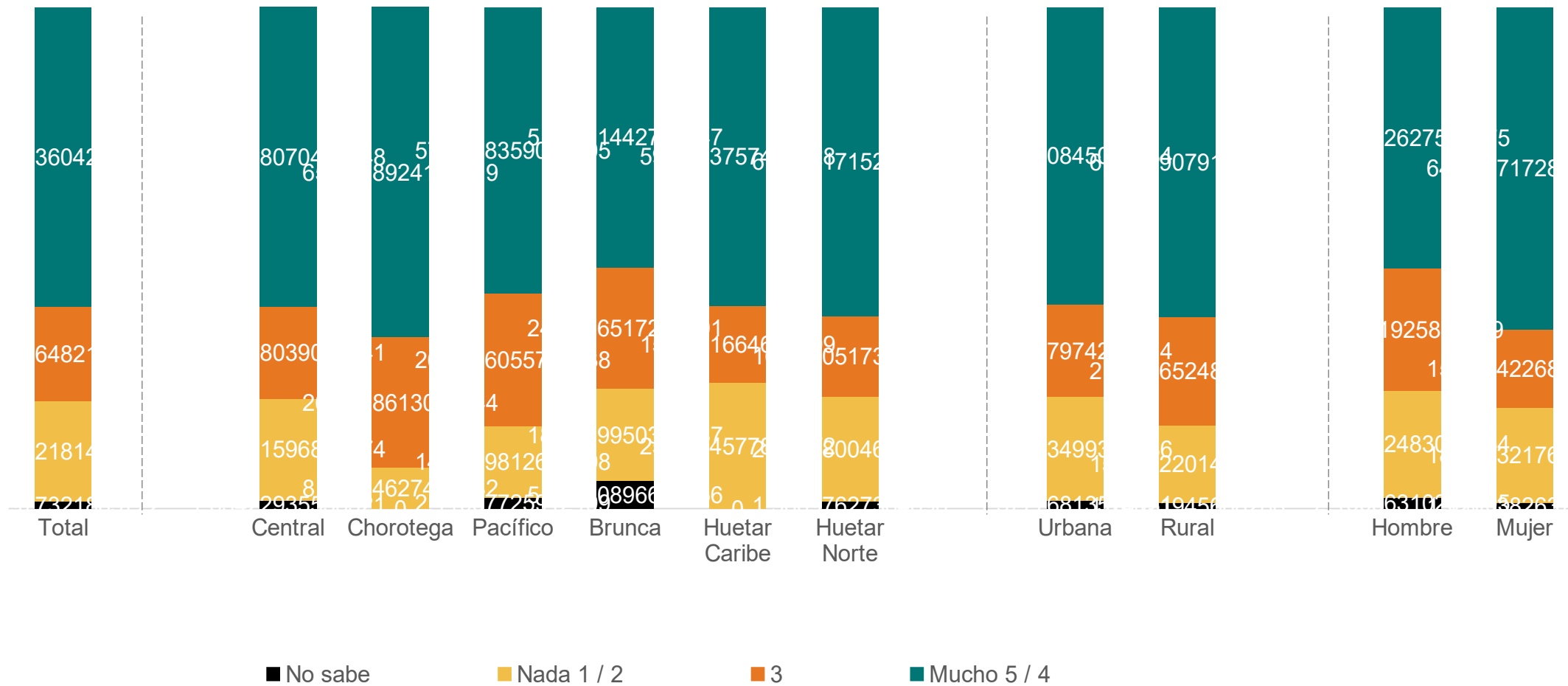
## Respuesta: si la cobra



ST4 ¿Considera usted que le cobran la tarifa autorizada para el servicio de taxi formal?

# Ahorro del gasto en servicio de taxi

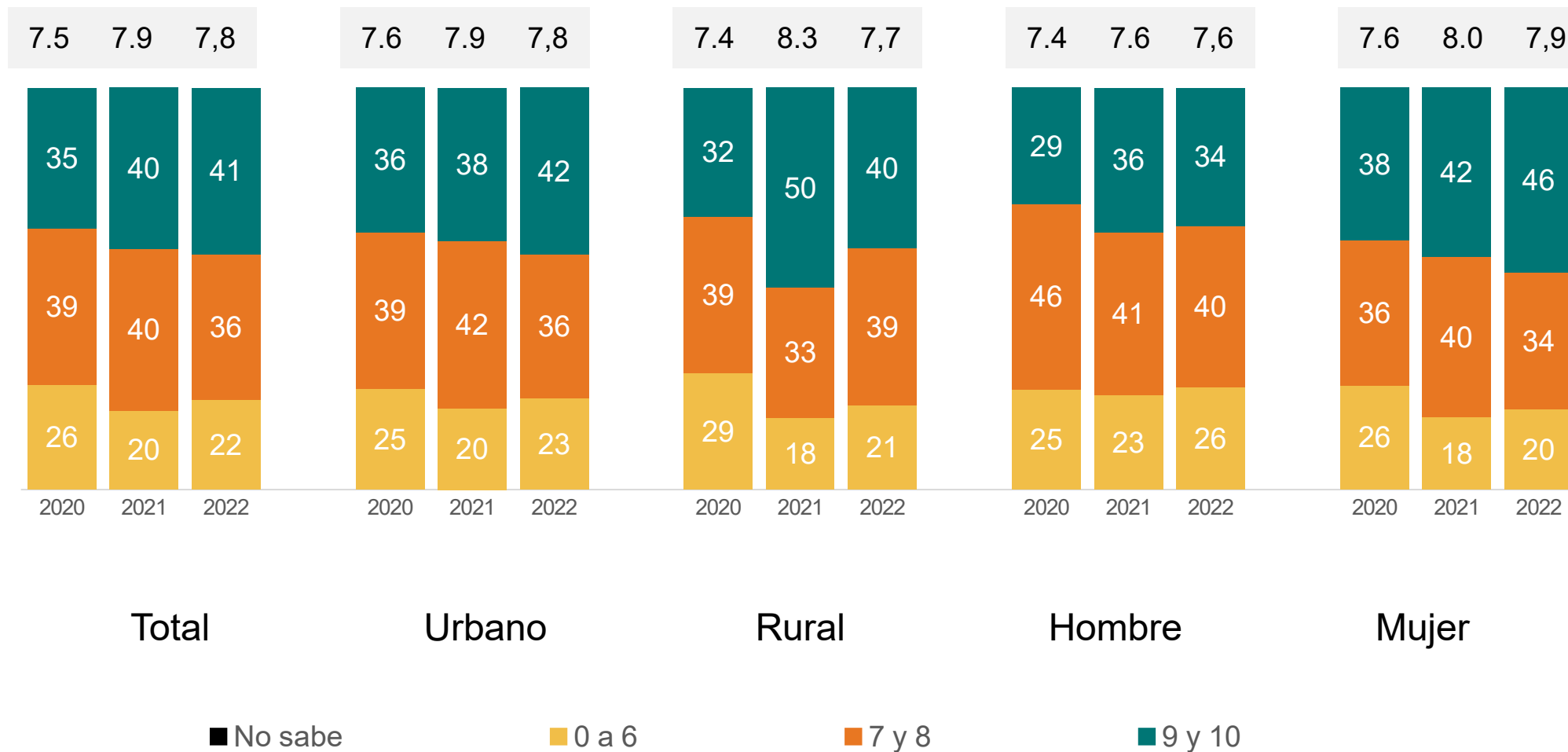
Bases: Total usuarios servicio taxi 483 / Central 246 / Chorotega 26 / Pacífico 55 / Brunca 23 / Huetar Caribe 70 / Huetar Norte 63 / Urbana 391 / Rural 92  
Datos en %



ST8 ¿Qué tanto limita usted el uso de servicio de taxi para ahorrar en este gasto?

# Satisfacción general del servicio

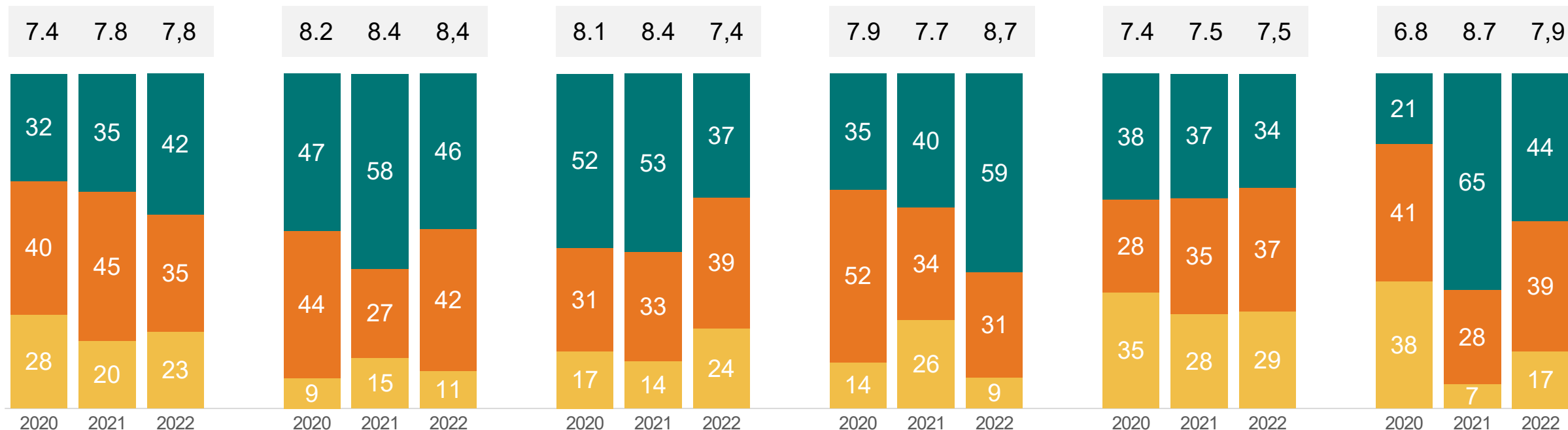
Bases: Total usuarios del servicio 474 / Urbana 385 / Rural 89  
Datos en %



ST11 Utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es muy malo y 10 muy bueno, en general ¿cómo califica el servicio de taxi formal?

# Satisfacción general del servicio

Bases: Total usuarios del servicio Central 244 / Chorotega 26 / Pacífico 52 / Brunca 23 / Huetar Caribe 69 / Huetar Norte 60  
Datos en %



Central

Chorotega

Pacífico

Brunca

Huetar Caribe

Huetar Norte

■ No sabe    ■ 0 a 6    ■ 7 y 8    ■ 9 y 10

ST11 Utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es muy malo y 10 muy bueno, en general ¿cómo califica el servicio de taxi formal?

# Satisfacción de atributos con el servicio

Atributos	Total			Zona						Género					
				Urbana			Rural			Hombre			Mujer		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
La forma de pago del servicio	8,0	7.6	8,3	8,0	7.6	8,3	7,8	7.4	8,2	8,0	7.1	7,8	8,0	7.8	8,5
Limpieza y aseo del vehículo	7,8	7.5	8,3	7,8	7.6	8,4	7,7	7.3	7,9	7,7	7.1	8,0	7,9	7.8	8,5
El respeto a las señales de tránsito por parte de los choferes	7,8	7.5	8,0	7,8	7.5	8,1	7,7	7.3	7,7	7,6	7.0	7,7	7,9	7.8	8,2
La seguridad dentro del vehículo	7,8	7.5	8,0	7,9	7.6	8,1	7,7	7.4	7,5	7,6	7.1	7,8	7,9	7.7	8,1
La información sobre lineamientos COVID-19	-	7.3	7,5	-	7.3	7,5	-	7.0	7,6	-	7.0	7,2	-	7.4	7,7
La comodidad al viajar en el taxi	7,8	7.6	8,5	7,9	7.7	8,5	7,6	7.4	8,4	7,7	7.1	8,2	7,9	7.8	8,7
Los medios para solicitar el servicio	7,8	7.5	8,2	7,9	7.5	8,3	7,5	7.2	8,1	7,7	7.0	8,0	7,8	7.7	8,4
La disponibilidad de vueltos	7,8	7.4	8,0	7,9	7.4	7,9	7,7	7.3	8,2	7,6	6.9	7,6	7,9	7.6	8,2
El trato que brinda el chofer	7,5	7.3	8,1	7,5	7.3	8,2	7,5	7.4	7,9	7,4	6.8	7,9	7,6	7.5	8,3
La habilidad de manejo de los choferes	7,7	7.3	7,8	7,7	7.3	7,8	7,5	7.3	7,6	7,4	6.8	7,6	7,8	7.5	8,0










# Satisfacción de atributos con el servicio

Atributos	Total			Zona						Género					
				Urbana			Rural			Hombre			Mujer		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
La presentación personal del chofer	7,7	7.3	8,2	7,7	7.4	8,2	7,6	7.1	8,0	7,5	6.8	7,8	7,8	7.6	8,4
El estado de los vehículos con que se brinda el servicio	7,6	7.3	7,5	7,7	7.3	7,5	7,4	7.2	7,5	7,3	6.7	7,1	7,7	7.5	7,8
La ubicación de las paradas de taxi	7,2	6.9	7,0	7,3	7.0	7,0	6,9	6.5	7,1	7,0	6.5	6,7	7,3	7.1	7,2
La atención de la central telefónica para solicitar un taxi	7,2	7.1	8,1	7,5	7.1	8,1	6,6	6.7	7,9	6,8	6.7	7,7	7,5	7.2	8,2
La disponibilidad del servicio	7,7	7.1	8,0	7,9	7.2	8,1	7,4	6.9	8,0	7,5	6.7	7,7	7,9	7.3	8,2
La posibilidad de realizar viajes cortos	7,2	6.8	7,1	7,4	6.9	7,1	6,9	6.5	7,2	7,0	6.4	6,8	7,3	7.1	7,3
El tiempo de respuesta cuando solicita un taxi	7,1	6.9	7,9	7,3	7.0	7,9	6,7	6.6	7,5	6,8	6.6	7,6	7,4	7.1	8,0
El transporte de personas con discapacidad	6,9	6.5	7,5	6,9	6.5	7,7	6,9	6.3	6,5	6,7	5.9	7,1	7,0	6.8	7,8
La posibilidad de realizar viajes largos	7,2	6.5	5,2	7,1	6.5	5,1	7,3	6.4	5,7	7,3	6.4	5,1	7,1	6.5	5,3








# Razones calificación del servicio de taxi

Bases: Usuarios del servicio taxi  
Datos en %

## Disponibilidad del servicio

TOTAL	Urbana	Rural	Hombre	Mujer
Poca disponibilidad / no hay  34	35	30	32	36
Se demoran en llegar / servicio lento  14	13	18	13	15
Mal servicio  8	7	15	9	7
Mala atención de los choferes  7	8	3	7	7
Ninguna / Todo esta bien  7	7	8	7	7
No contestan en la central  4	3	9	5	4
Alteran los precios / cobran de más  4	4	0	2	5

## Transporte con personas discapacidad

TOTAL	Urbana	Rural	Hombre	Mujer
Poca disponibilidad / no hay  49	46	62	43	55
Mala atención de los choferes  10	10	8	11	8
Se niegan a brindar el servicio  9	10	2	7	10
El vehículo no está capacitado/apto  6	5	9	6	6
No se bajan a ayudar a las personas  5	6	0	8	2
Los choferes no les gusta llevar personas con discapacidad o adultos mayores  3	4	0	2	4
Es un servicio que se necesita  3	3	0	3	2

ST15 ¿Cuáles son las razones por las cuales otorga esta calificación en “la disponibilidad del servicio”?

ST16 ¿Cuáles son las razones por las cuales otorga esta calificación en “el transporte de personas con discapacidad”?

# Uso de servicio formal vs informal

Bases: Total entrevistados 2,407  
Datos en %

## Uso de servicio de transporte informal

	2020	2021	2022
Sí, con aplicación en celular	32%	33%	28%
Sí, sin aplicación en celular (Otro informal)	21%	25%	17%
<b>No ha utilizado</b>	<b>50%</b>	<b>46%</b>	<b>58%</b>

## Preferencia por tipo de servicio

	2021	2022
Informal con aplicación en celular	50%	54%
Informal sin aplicación celular (Otro informal)	22%	24%
Formal	15%	11%
Cualquiera	9%	10%
No sabe	4%	1%

### Razones de preferencia



Precio más bajo	58%
Mejor servicio	33%
Seguridad	26%
Mayor velocidad de respuesta	16%
Más disponibilidad	21%

n=838

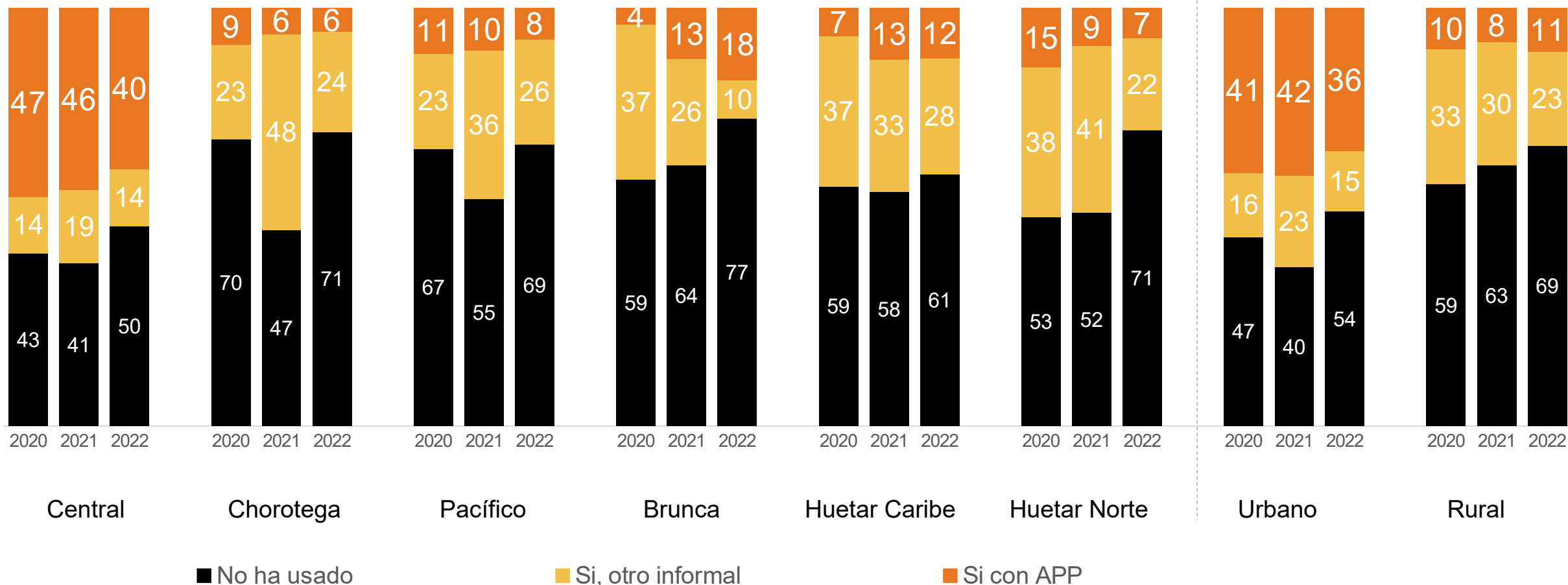
ST20 ¿En el último año ha utilizado algún servicio informal de transporte en lugar del servicio de taxi formal?

ST21 ¿Qué tipo de servicio prefiere utilizar formal o informal?

ST22 ¿Por qué lo prefiere?

# Uso de servicio formal vs informal

Bases: Total usuarios del servicio Central 1,100 / Chorotega 243 / Pacífico 245 / Brunca 268 / Huetar Caribe 257 / Huetar Norte 294 / Urbana 1,591 / Rural 816  
Datos en %



ST12 ¿En el último año ha utilizado algún servicio informal de transporte en lugar del servicio de taxi formal?

# Negociación de tarifa de taxi

Bases: Total usuarios servicio taxi 483 / Central 246 / Chorotega 26 / Pacífico 55 / Brunca 23 / Huetar Caribe 70 / Huetar Norte 63 / Urbana 391 / Rural 92  
Datos en %

	TOTAL	Central	Chorotega	Pacífico	Brunca	Huetar Caribe	Huetar Norte	Urbana	Rural	Hombre	Mujer
No, dado que desconocía de posibilidad	42	44	27	46	26	43	34	43	36	37	45
No, no lo ha considerado pertinente	36	36	51	35	63	24	35	37	32	37	36
Sí, y le cobraron un monto menor al indicado por el taxímetro	12	12	19	10	7	14	16	12	16	17	9
Sí, pero le cobraron el monto indicado por el taxímetro	9	8	4	9	4	20	16	8	16	8	10

ST9 En los viajes en taxi que usted ha hecho recientemente, ¿ha negociado con el taxista el monto a pagar por el servicio recibido y cuál fue el resultado en la mayoría de los viajes?