

Encuesta de Recomendación Preliminar de Sun Van COA

Gracias por participar en la Encuesta de Recomendaciones Preliminares de Sun Van COA. Valoramos su opinión, la cual nos ayudará a identificar prioridades para Sun Van en el futuro. La encuesta se cerrará el 9 de mayo de 2025. Si necesita ayuda para completar la encuesta, no dude en comunicarse con el Servicio al Cliente al (520) 792-9222 TDD (520) 628-1565.

1. Recomendación de Elegibilidad: Simplificar el formulario de verificación médica y requerir que los solicitantes proporcionen el formulario de verificación médica junto con el resto de la solicitud de elegibilidad de Sun Van para un procesamiento más eficiente.

¿Está de acuerdo con este cambio propuesto en el proceso de elegibilidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. Recomendación de Reservación: Ofrecer horarios de viaje negociados, de modo que si se solicitan viajes durante las horas pico, se pueda sugerir una alternativa para mejorar el rendimiento a tiempo.

¿Está de acuerdo con este cambio propuesto en el proceso de reservaciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. Recomendación de Reservación: Proporcionar ventanas de recogida al minuto en lugar de redondear cada cinco minutos. Este cambio puede reducir los retrasos en el sistema a lo largo de muchos viajes y durante todo el día.

¿Está de acuerdo con este cambio propuesto en el proceso de reservaciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. Recomendación de Reservaciones: Limitar las llamadas a no más de cuatro reservaciones por llamada para reducir los tiempos de espera en las llamadas.

¿Está de acuerdo con este cambio propuesto en el proceso de reservaciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. Recomendación de Reservaciones: Implementar opciones de respuesta por voz y/o mensajes de texto para recibir actualizaciones sobre el estado de su viaje. Esto liberará al personal de reservaciones y despacho para otras llamadas.

¿Está de acuerdo con este cambio propuesto en el proceso de reservaciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. Recomendación de Operaciones: Implementar opciones de respuesta por voz y/o mensajes de texto para llamadas de cinco minutos antes de que llegue su viaje. Esto liberará al personal de reservaciones para monitorear mejor el servicio."

¿Está de acuerdo con este cambio propuesto en las operaciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. Recomendaciones de Servicio Opcional: Reducir temporalmente el servicio 'Opcional' de Sun Van a antes de las 7am, entre las 10am-2pm y después de las 7pm en días laborables hasta que el rendimiento a tiempo y el tiempo a bordo cumplan con los estándares. El servicio opcional es para viajes más allá de 3/4 millas de las rutas de autobús y tranvía o fuera de sus horarios de operación.

¿Está de acuerdo con este cambio temporal propuesto en el servicio Opcional de Sun Van?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. Programa de Nuevas Opciones de Movilidad: Sun Van está considerando ofrecer un programa piloto a los clientes de Sun Van donde podrían realizar viajes el mismo día utilizando una Compañía de Red de Transporte como Uber/Lyft o con un proveedor de transporte accesible. Los viajes estarían dentro del área de operación actual de Sun Van, pero podrían expandirse en asociación con proveedores de tránsito regionales. Sun Van está considerando cobrar una tarifa de \$15 por viajes de cualquier longitud o cobrar una tarifa de \$12 y limitar los viajes a ocho millas o menos.

¿Está de acuerdo en que Sun Van debería ofrecer este servicio piloto?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. Si es un cliente actual de Sun Van, ¿con qué frecuencia usaría el programa de Nuevas Opciones de Movilidad si la tarifa fuera de \$15 por viajes de cualquier longitud?

Seleccione el número de viajes de ida:

