

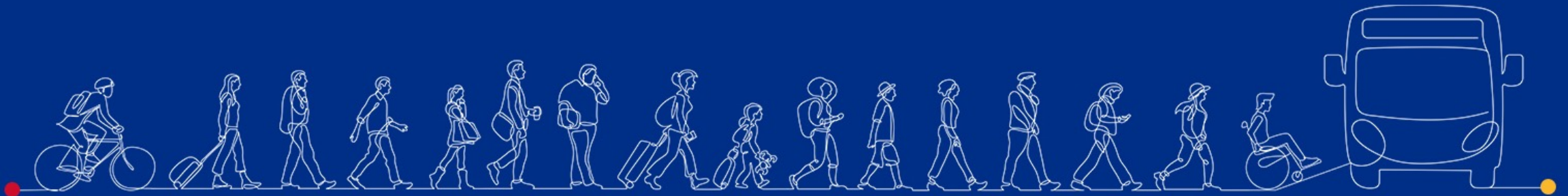
RTD

FARE

STUDY

RTD

Estudio tarifario de todo el sistema y análisis de equidad de RTD

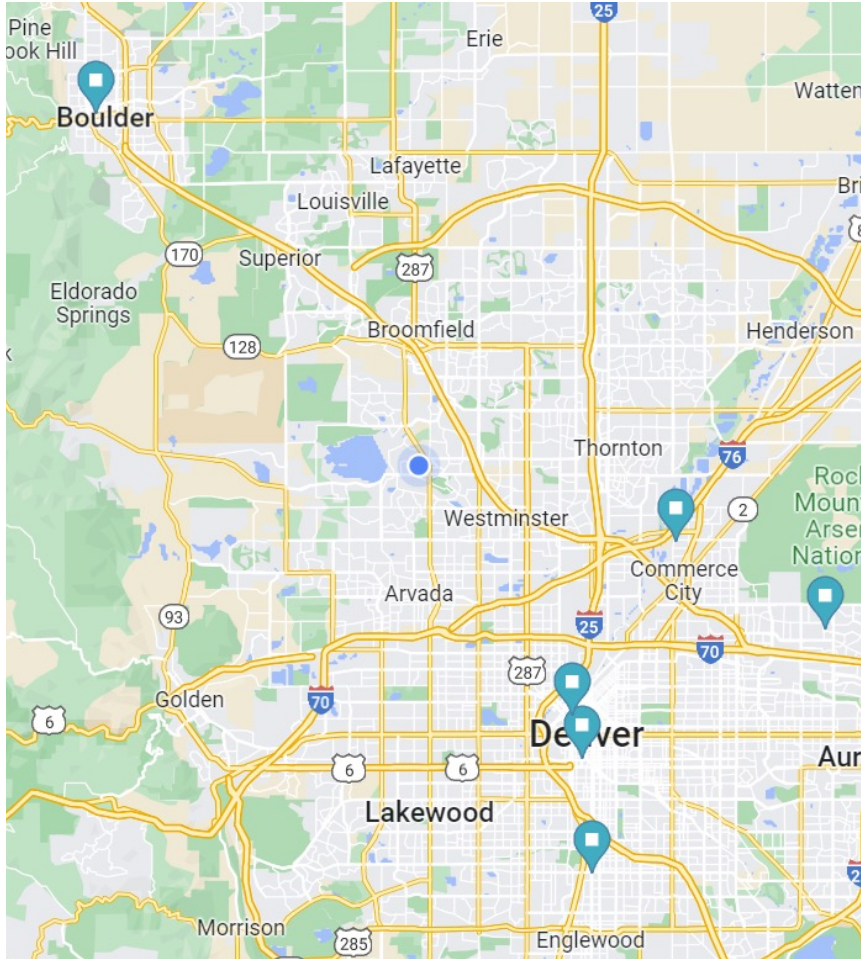




Comentarios del grupo de discusión

Temas y opiniones de los grupos de discusión de mayo de 2022 dirigidos por los socios comunitarios

Resumen del grupo de discusión



- 6 grupos de discusión fueron realizados por organizaciones comunitarias que tienen relaciones y confianza con los miembros de la comunidad.
 - Los grupos de discusión se llevaron a cabo en inglés y en español, en persona y virtualmente, desde el 9 de mayo al 19 de mayo.
- Entre los socios comunitarios se encuentran:
 - Focus ReEntry
 - Cultivando
 - Athletics and Beyond
 - Denver Streets Partnership
 - CREA Results
 - Una Mano Una Esperanza

Resumen de los grupos de discusión

- En los grupos de discusión participaron 101 personas en total, entre ellas:
 - 70 clientes actuales
 - 17 clientes previos
 - 14 posibles clientes
- La edad de los participantes oscilaba entre estudiantes de secundaria y personas mayores, e incluía a personas que indicaron que:
 - Tienen ingresos limitados,
 - Están experimentando o han experimentado falta de vivienda,
 - Tener una discapacidad física o cognitiva, o
 - Hablar un idioma principal que no sea inglés.

Temas del estudio de tarifas

Los comentarios se centran en equidad, accesibilidad y simplicidad

Objetivos del estudio tarifario de todo el sistema



Equidad

- Apoyar a los clientes que dependen del transporte y tienen cargas financieras
- Proporcionar un acceso equitativo y justo a las tarifas, los productos y los descuentos, independientemente de la raza, el color, el origen nacional, el nivel de ingresos y otras comunidades marginadas



Accesibilidad

- Alinear las tarifas con el valor del servicio recibido



Simplicidad

- Hacer que las tarifas sean fáciles de entender, con descuentos estandarizados y opciones de pago simplificadas

Equidad

- Un cliente describió una visión de equidad para RTD como **"Todo el mundo puede permitirse el uso del transporte público sin importar sus ingresos"**.
- Otros indicaron que el costo no debería ser un inconveniente para las personas que dependen del tránsito para llegar a servicios críticos como atención médica.
- Los clientes expresaron que, a pesar de los numerosos gastos crecientes y de las compensaciones que deben hacer las personas y las familias, **"nadie debería tener que elegir entre el transporte y comer"**.

Equidad

- En todos los grupos de discusión hubo un apoyo casi unánime a las tarifas reducidas o gratuitas para:
 - Personas con ingresos limitados
 - Familias
 - Estudiantes (incluidos niños y jóvenes menores de 18 años y los estudiantes de educación postsecundaria)
- También hubo un amplio apoyo a las tarifas reducidas o gratuitas para:
 - Personas con discapacidades físicas y cognitivas, así como sus cuidadores
 - Personas con problemas de movilidad
 - Personas mayores
 - Individuos sin hogar
- En varios grupos de discusión se ha expresado la opinión de que las personas que viajan con más frecuencia en RTD deberían pagar menos (por viaje) que las que viajan esporádicamente en RTD.

Equidad

- Además de ofrecer descuentos o tarifas gratuitas, los participantes sugirieron que:
 - Hay que simplificar el proceso para acceder a los descuentos. Los clientes indicaron que el proceso para demostrar que se tiene derecho al descuento es demasiado largo y complicado. La prueba de elegibilidad se sintió como una barrera tanto para las personas mayores como para las que califican para el programa LiVE.
 - Deberían existir múltiples formas de registrarse para obtener el descuento, especialmente para aquellos que no requieran una computadora o un teléfono móvil para acceder. Lo ideal sería que los clientes pudieran beneficiarse del descuento en la estación.

Equidad

- Para servir a los que más necesitan el acceso al transporte, los participantes sugirieron que:
 - Las personas sin vivienda deberían tener libre acceso a los trenes y autobuses, especialmente en caso de mal tiempo.
 - ▶ Nota: Las personas que han experimentado falta de vivienda expresaron su percepción de que RTD mantiene las tarifas altas para evitar que ellos puedan viajar. Aquellos que no han experimentado falta de hogar expresaron su atención, preocupación y empatía por aquellos que la experimentan, así como su gratitud cuando fueron testigos de cómo los conductores pagaban el boleto de una persona que no podía pagarlos.
 - ▶ RTD debería colaborar con las organizaciones para proporcionar pases gratuitos o EcoPasses a quienes lo necesiten.

Equidad

- En cuanto a la accesibilidad, los participantes sugirieron que:
 - Debería haber un acceso más fácil a programas como Access-a-Ride. Debería ser más fácil inscribirse y organizar un viaje, y los viajes deberían ser gratuitos.
 - Las adaptaciones de accesibilidad (como las de Access-a-Ride) deberían ser normales en los medios de transporte tradicionales de RTD. Los participantes indicaron que esas adaptaciones servirían para todo el mundo, no sólo para las personas con discapacidades físicas. Los clientes expresaron su preocupación por el hecho de que el acceso a las sillas de ruedas en los autobuses es inseguro.

Simplicidad

- Un cliente resumió su visión de la simplicidad de esta manera: "**Sé cuánto voy a pagar por dónde voy a viajar**". Otros imaginaron "**un sistema navegable para todos los usuarios**".
- Muchos clientes indicaron que han tenido que pagar más para llegar a su destino de lo que habían previsto originalmente por no entender la estructura de las tarifas. Esto ocurría con frecuencia cuando los clientes hacían transbordo de una línea local a una regional con un pase de 3 horas.
- La mayoría de los participantes indicaron que no entendían cuándo una tarifa era local o regional. Muchos sugirieron que se eliminara el nivel regional por completo.

Simplicidad

- La estructura complicada de las tarifas se identificó como una barrera de entrada tanto para los clientes nuevos como para los ya existentes.
 - Muchos de los clientes actuales indicaron que sólo viajan a lugares a los que ya han viajado anteriormente porque ya saben cómo llegar.
 - Cuando necesitaban viajar a nuevos destinos, los clientes recurrían a amigos, compañeros de trabajo, vecinos o familiares para que les ayudaran a navegar el sistema.
- Los clientes indicaron que hay "demasiados pases diferentes" y algunos se limitan a utilizar el pase diario de 6 dólares porque es el único que entienden.
- Algunos participantes indicaron que es probable que RTD pierda financiación como consecuencia de que la compra del pase correcto está en el "sistema de honor" y, sin embargo, muchos clientes no entienden la estructura de tarifas para seleccionar la correcta.

Simplicidad

- Los clientes solicitan tener:
 - Una estructura tarifaria más sencilla (muchos clientes pidieron una tarifa única y fija)
 - Un lenguaje sencillo y directo para explicar la estructura
 - Más información en las paradas sobre 1) cómo utilizar el autobús, 2) tarifas, descuentos y rutas, y 3) horarios de los autobuses
 - ▶ Esta información debería estar en varios idiomas, sobre todo en español, y los clientes deben poder acceder a ella sin necesidad de utilizar el teléfono móvil.

Simplicidad

- Muchos solicitaron tener un contacto disponible para explicar las tarifas y los descuentos de forma individual.
 - Un cliente describió que utilizó el número de teléfono de atención al cliente y recibió servicio de ayuda en español para identificar la ruta que debía tomar para llegar a su destino.
 - Varios tipos de clientes pidieron que los choferes fueran capaces y estuvieran dispuestos a explicar las tarifas, incluyendo el poder hablar en español, así como respetar a aquellos clientes que son ancianos o personas sin vivienda.

Accesibilidad

- Las tarifas locales fueron descritas casi universalmente como demasiado caras. Se reconoció que algunas tarifas regionales parecían tener un precio adecuado debido a la distancia recorrida.
- Cuando los clientes ofrecieron precios específicos que percibían como accesibles, muchos sugirieron precios que son la mitad de los actuales (por ejemplo, 3 dólares por un pase de un día en lugar de 6 dólares). Las sugerencias también incluyen una tarifa plana de \$1 por viaje o un viaje de ida y vuelta de \$4.

Accesibilidad

- Muchos indicaron que 3 horas de pase a menudo no eran suficientes, lo que obliga a comprar varios pases en un día.
- Un grupo de discusión planteó la idea de limitar las tarifas, asegurando que un cliente que paga por separado cada viaje individual no pague más que alguien que paga por adelantado un pase más largo. La limitación de las tarifas sería especialmente beneficiosa para quienes tienen necesidades de transporte imprevisibles o inestables y más equitativa para los clientes que no pueden permitirse comprar un paquete o un pase por adelantado.

Accesibilidad

- La percepción de la accesibilidad de los servicios de RTD suele ser relativa a la situación personal.
 - El uso de los servicios de RTD para viajar al aeropuerto desde el centro de la ciudad se percibe como una buena tarifa en comparación con otras opciones.
 - Los precios parecen más caros para los que utilizan regularmente el RTD frente a los que lo hacen esporádicamente.
 - Los precios son accesibles para los viajeros individuales, pero para los que viajan con varios pasajeros (especialmente las familias), el costo se eleva rápidamente.
 - Los precios se perciben como caros para los que trabajan por hora, especialmente para los que perciben el salario mínimo o un poco por encima del mismo.
 - Los que tienen acceso a vehículos comparan el precio de conducir/estacionar con el gasto de utilizar los servicios de RTD (especialmente si viajan con varias personas) e incluyen en ese "precio" el costo de su tiempo. A menudo, el precio de RTD (incluyendo el tiempo y otros factores) supera el costo de conducción para los clientes con autos.
 - El costo del viaje suele incluir "gastos dobles" debido al número limitado de paradas de autobús en el punto de partida o de destino. Cuando un viaje requiere un viaje compartido u otro modo de transporte para completar el viaje además del autobús o el tren, el costo total es menos accesible.

Accesibilidad

- Los clientes indicaron que tomar RTD tenía que "valer la pena" dado el precio, así como otros factores como la confiabilidad, el tiempo de viaje, el acceso a los servicios y las rutas, que son factores que influyen en el valor percibido del servicio.

Confiabilidad

- La confiabilidad del tránsito fue una preocupación para muchos clientes, particularmente aquellos que dependen del sistema de transporte para llegar a sus destinos a tiempo.
 - Los participantes indicaron que los autobuses se retrasan con frecuencia o se cancelan inesperadamente. Los clientes podrían ser apoyados teniendo una visualización en tiempo real y precisa de cuándo llegará el próximo autobús a las paradas.
 - Para los clientes, que los autobuses lleguen a tiempo es una cuestión de respeto.
 - La frecuencia de los autobuses es importante para la confiabilidad. Esto era especialmente cierto si un autobús estaba lleno y debían esperar 30 minutos más al siguiente. Los participantes sugirieron que los autobuses llegaran cada 5-15 minutos, especialmente en las horas pico.
 - Los clientes sugirieron formas de hacer que los autobuses sean más eficientes, incluyendo tiempos de parada más cortos, pagar antes de subir, subir a todas las puertas y carriles exclusivos para los autobuses para evitar el tráfico.

Tiempo de viaje

- El tiempo de viaje no sólo influye en la decisión de los clientes de utilizar los servicios de RTD, sino que también se convirtió en una cuestión de equidad con el "costo" adicional de tiempo que pagan los que dependen del transporte.
 - Varios participantes describieron el uso de los servicios de RTD como "un viaje" con múltiples transbordos, largos tiempos de espera (especialmente durante los transbordos) y ninguna parada de autobús cerca de su punto de partida o destino.
 - Muchos participantes indicaron que los destinos a los que se tardaría 15 minutos en llegar en coche requieren entre 1,5 y 2 horas de viaje en RTD. Los que pueden conducir optan por hacerlo, pero los que no tienen medios para hacerlo indican que el "horario es exigente".

Tiempo de viaje

- El tiempo de viaje no sólo influye en la decisión de los clientes de utilizar los servicios de RTD, sino que también se convirtió en una cuestión de equidad con el "costo" adicional del tiempo que pagan los que dependen del transporte público.
- Un participante dijo: **"Tener un coche no es un lujo, sino una necesidad para llegar a tiempo a donde tienes que ir"**. Otros indicaron que tuvieron que aprender a conducir o comprar un automóvil porque los servicios de RTD no podían satisfacer sus necesidades de transporte.
- Algunos indicaron que, aunque otros medios para ir del punto A al punto B son más eficientes (incluyendo caminar), toman RTD porque es más seguro, nombrando que **"sacrifican su tiempo por su seguridad"**.
- Un cliente con visión a futuro explicó: **"El sistema que imagino es un sistema que ahorra tiempo"**. Varios clientes sugirieron tener horarios más sincronizados y autobuses más frecuentes para reducir los tiempos de espera durante los transbordos. Algunos participantes indicaron estar dispuestos a pagar más por un viaje secuenciado y de alta velocidad que reduzca los tiempos de viaje.

Acceso y rutas

- Los participantes indicaron que la conveniencia de utilizar los servicios de RTD depende de su lugar de residencia.
 - En Denver, se perciben desigualdades en el acceso en función del vecindario en el que se vive.
 - Los participantes expresaron su agradecimiento por poder llegar a "cualquier lugar de Boulder" en el autobús.
 - Se desea una mayor accesibilidad a los autobuses en las zonas rurales.

Acceso y rutas

- Los participantes expresaron su deseo de ampliar las rutas y los destinos con una visión de "mayor conectividad: un transporte público que llegue a más lugares".
 - Existe un interés por más rutas que viajen de este a oeste, con peticiones específicas para una extensión de la línea G a Golden y poder acceder a las laderas de las montañas. También se ha pedido que se amplíen las rutas del norte con la extensión de la línea B hasta Boulder.
 - A los clientes les gusta la frecuencia, la comodidad y la fiabilidad del Mall Ride y desean que se amplíe el sistema de transporte gratuito que conecta Five Points y el Auraria Campus con Union Station. Existe el deseo de un servicio más consistente desde Union Station hasta los principales destinos del centro de la ciudad, como Denver Health y Denver Public Market.
 - Un cliente sugirió un sistema circular o radial para poder acceder rápidamente a más destinos.

Comentarios generales

- Los participantes también imaginaron un RTD ideal que incluyera:
 - Vehículos limpios, silenciosos, cómodos y seguros que hacen que los clientes sientan que viajan con dignidad
 - Paradas de autobús con sombra y refugio para protegerse de las inclemencias del tiempo (lluvia, nieve, calor) y asientos amplios
 - Conductores con vocación de servicio al cliente, educados, pacientes, respetuosos, bilingües, formados en diversidad/inclusión y que sepan cómo ayudar en las necesidades de movilidad
 - Vehículos más pequeños que circulen con mayor regularidad, ahorran combustible y reduzcan los costos y la contaminación, sobre todo al servicio de localidades y horarios con una demanda menos frecuente

Mejoramos Vidas a través de Conexiones
