



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

**Resultados de la encuesta sobre las condiciones actuales de la tarifa
- Resumen**

6 de Octubre de 2022

Condiciones actuales – Resultados de la encuesta sobre tarifas

Presentación

RTD llevó a cabo una campaña de divulgación para recoger opiniones sobre sus tarifas actuales. En esta encuesta se pidió a los clientes y a los no clientes sus opiniones y preferencias sobre las tarifas actuales de RTD y cómo puede mejorarlas. Estas opiniones fueron muy importantes y ayudarán a informar las posibles alternativas de tarifas consideradas como parte del Estudio de Tarifas y Análisis de Equidad de todo el Sistema.

Como parte del proceso de comunicación del estudio de tarifas, RTD realizó una encuesta en línea entre abril y mayo de 2022. Los clientes podían acceder a la encuesta desde el sitio web del Estudio tarifario y análisis de equidad de todo el sistema de RTD: <https://www.rtd-denver.com/estudio-de-tarifas>. La encuesta se ofreció en inglés, español, vietnamita y chino. Además de la encuesta en línea, los socios comunitarios también realizaron la encuesta en persona e ingresaron las respuestas en la plataforma de la encuesta.

La encuesta recibió 2.425 respuestas de clientes y no clientes de RTD en todos los condados del área de servicio de RTD. La encuesta estaba abierta a la participación de todo el mundo, no hubo selección de muestras ni valoración de los datos.

Se preguntó a los clientes la frecuencia de su uso anterior y actual de los servicios de RTD, los tipos de tarifas, los tipos de descuentos y los tipos de pases que utilizan. A los clientes actuales se les pidió su opinión sobre lo que les gusta y lo que no les gusta de las tarifas de RTD. A los clientes anteriores se les pidió su opinión sobre las tarifas de RTD, así como qué les convencería para volver a utilizar RTD. A los no clientes se les pidió que dieran algunas explicaciones de por qué habían decidido no usar los servicios de RTD y sobre las posibilidades que les convencerían de volver a usarlos.

Poblaciones de Equidad

Dado el enfoque del Estudio de Tarifas y Análisis de Equidad en todo el sistema en la promoción de la equidad, para varias de las preguntas de la encuesta se hicieron tablas cruzadas para entender cómo las poblaciones de equidad, en particular los encuestados de bajos ingresos y minorías, pueden haber respondido de manera diferente a los encuestados en general. Estas poblaciones de equidad, tal y como se definen, están en línea con las Políticas de Impacto Dispar (minorías) y Carga Desproporcionada (bajos ingresos) del Título VI de la Acta de Derechos Civiles del 1964.

Situación de bajos ingresos: Se pidió a los encuestados que indicaran el nivel de ingresos de su hogar y el número de personas que lo componen. La combinación del tamaño del hogar con el nivel de ingresos determina la condición de bajos ingresos de un hogar. En esta encuesta, se considera que los encuestados tienen bajos ingresos si sus ingresos familiares son iguales o inferiores al 150% de las Pautas de Pobreza del Departamento de Salud y Servicios Humanos. El número de encuestados que fueron categorizados como de bajos ingresos fue de 149, que es el 9% de los encuestados.

Condición de minoría: Además, se pidió a los encuestados que identificaran su origen racial/étnico. De los que respondieron a la pregunta, el 24% se identificó como una minoría étnica/racial. La minoría se define como cualquier persona que indicó una raza/etnia distinta de "caucásico/blanco - no de origen hispano".

Condiciones actuales – Resultados de la encuesta sobre tarifas

Definiciones

Aeropuerto - Clientes que pagan con mayor frecuencia la tarifa del aeropuerto cuando usan los servicios de RTD

Autobús - Clientes que utilizan los servicios de autobús de RTD (es decir, autobús local, autobús regional, Skyride, Flatiron Flyer, 16th Street Mall Shuttle o FlexRide). Nota: los encuestados pudieron seleccionar varios tipos de servicio

Poblaciones equitativas - Clientes de bajos ingresos o de minorías, tal como se define en las políticas de RTD del Título VI sobre el impacto desigual (minorías) y la carga desproporcionada (bajos ingresos), y como se define a continuación

Nivel de tarifa - Diferentes niveles de tarifa pagados por los clientes en función de la distancia recorrida o el destino - Local, Regional o Aeropuerto. También se denominó "nivel de servicio".

Local - Clientes que pagan con mayor frecuencia la tarifa local cuando usan los servicios de RTD

Ingresos bajos: encuestados cuyos ingresos familiares son iguales o inferiores al 150% de las Pautas de Pobreza del Departamento de Salud y Servicios Humanos para el tamaño de su hogar.

Modo - Diferentes tipos de servicio - Autobús o Tren ligero. Nota: los encuestados pudieron seleccionar varios tipos de servicio

Minoría - Encuestados que indicaron que su raza/etnia era afroamericana/negra, asiática/asiática americana, hispana/latina, nativa de Hawai o de las islas del Pacífico, nativa americana/india americana, birracial/multirracial u otra.

Tren ligero - Clientes que usan o usaron los servicios de tren de RTD (es decir, tren ligero [línea C, línea D, línea E, línea F, línea H, línea L, línea R y línea W] o tren de cercanías [es decir, línea A, línea B, línea G y línea N]). Nota: los encuestados pudieron seleccionar varios tipos de servicio

Regional - Clientes que pagan con mayor frecuencia la tarifa regional cuando utilizan los servicios de RTD

Idioma español: encuestados que rellenaron la encuesta en español, N=85

Definiciones de los tres objetivos del estudio

Equidad – Apoyar a los clientes que dependen del transporte público o que tienen dificultades económicas; 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

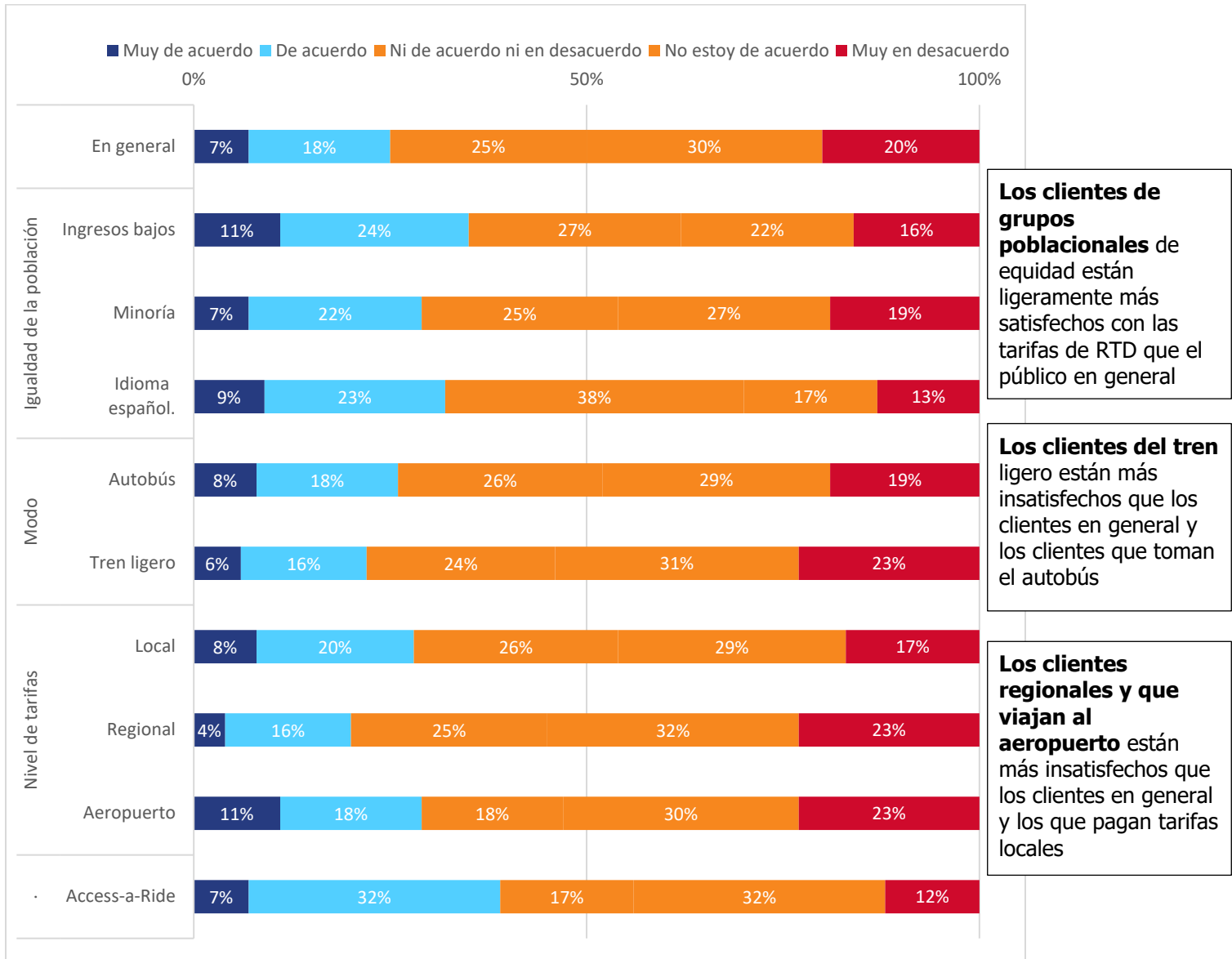
Accesibilidad – Alinear las tarifas con el valor del servicio recibido

Simplicidad – Hacer que las tarifas sean fáciles de entender, con descuentos comunes y opciones de pago simplificadas

Condiciones actuales – Resultados de la encuesta sobre tarifas

Resumen de las opiniones sobre las tarifas de RTD

P14: ¿Cuál es su grado de satisfacción con las tarifas actuales de RTD?

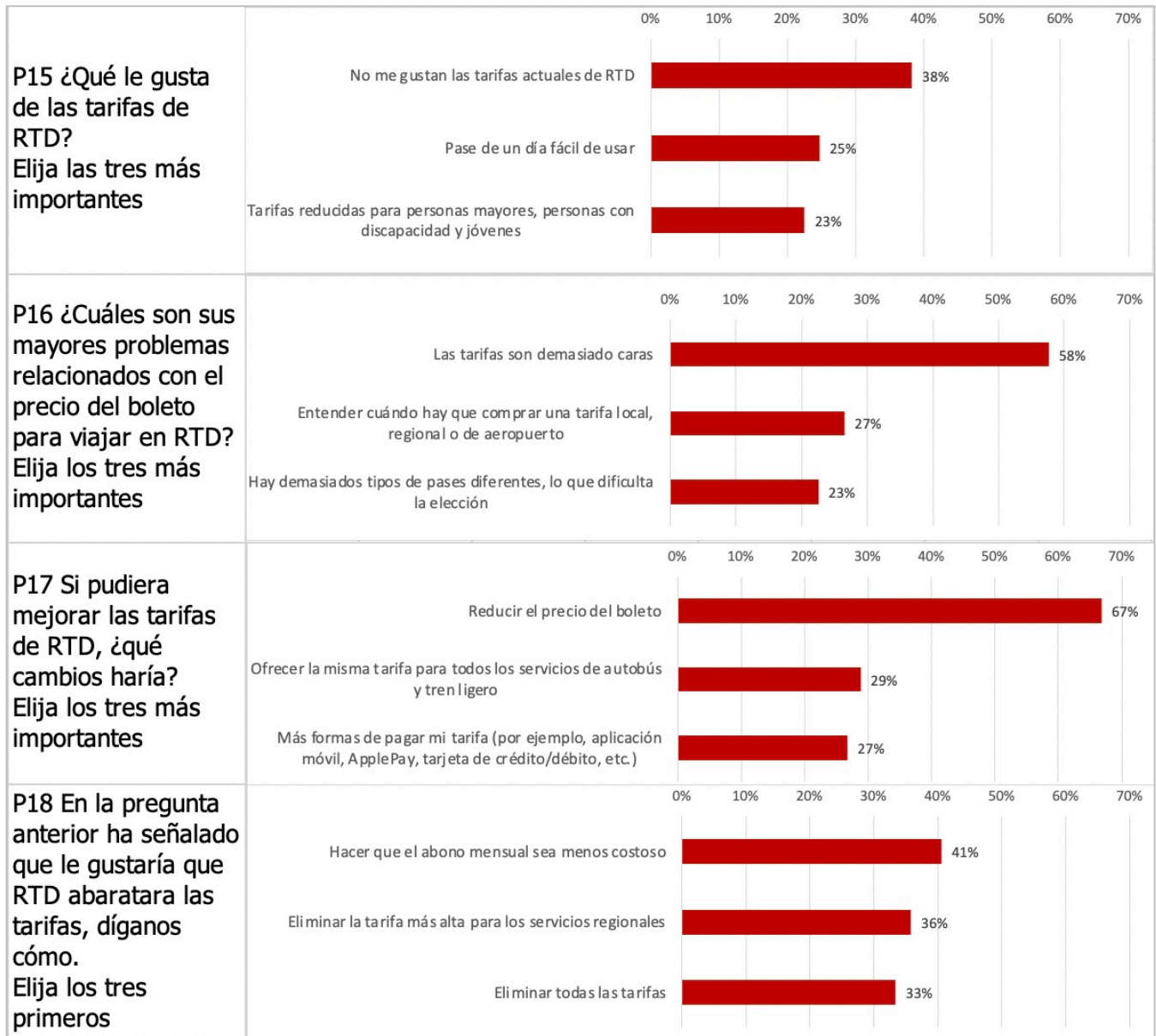


Satisfacción con las tarifas de RTD Puntos destacados

- En general, aproximadamente una cuarta parte de los clientes están satisfechos con las tarifas actuales de RTD, una cuarta parte no está ni satisfecha ni insatisfecha, y la mitad restante está insatisfecha.
- Los encuestados se mostraron insatisfechos con las tarifas de RTD en todos los grupos de población, modos y niveles de tarifas. Sin embargo, las poblaciones equitativas estaban ligeramente más satisfechas con las tarifas de RTD que otros grupos.
- Los clientes del tren ligero y los que pagan la tarifa regional fueron los más insatisfechos con las tarifas de RTD.

Condiciones actuales – Resultados de la encuesta sobre tarifas

En la encuesta también se preguntaba a los clientes qué les gustaban las tarifas de RTD, cuáles eran sus mayores problemas con las tarifas de RTD y cómo mejorarían las tarifas de RTD. Se pidió a los encuestados que eligieran sus tres opciones principales. A continuación se describen las opiniones de los clientes que respondieron a la encuesta sobre las tarifas de RTD con sus tres principales opciones para cada pregunta.



Vista de los puntos destacados de las tarifas de RTD

- Cuando se les preguntó por las tarifas de RTD, la principal respuesta de los clientes fue que "no les gustan las tarifas actuales de RTD".
- A los clientes sí les gusta el pase de un día y las tarifas de descuento de RTD, que son fáciles de usar.
- Los clientes afirmaron que las tarifas son demasiado caras y que harían que las tarifas fueran más baratas. La segunda opción de los encuestados para mejorar las tarifas de RTD sería ofrecer la misma tarifa para TODOS los servicios de autobús y tren.
- Cuando se les preguntó cómo harían para abaratar las tarifas, los clientes afirmaron que harían el pase mensual más barato y eliminarían la tarifa más alta para los servicios regionales.

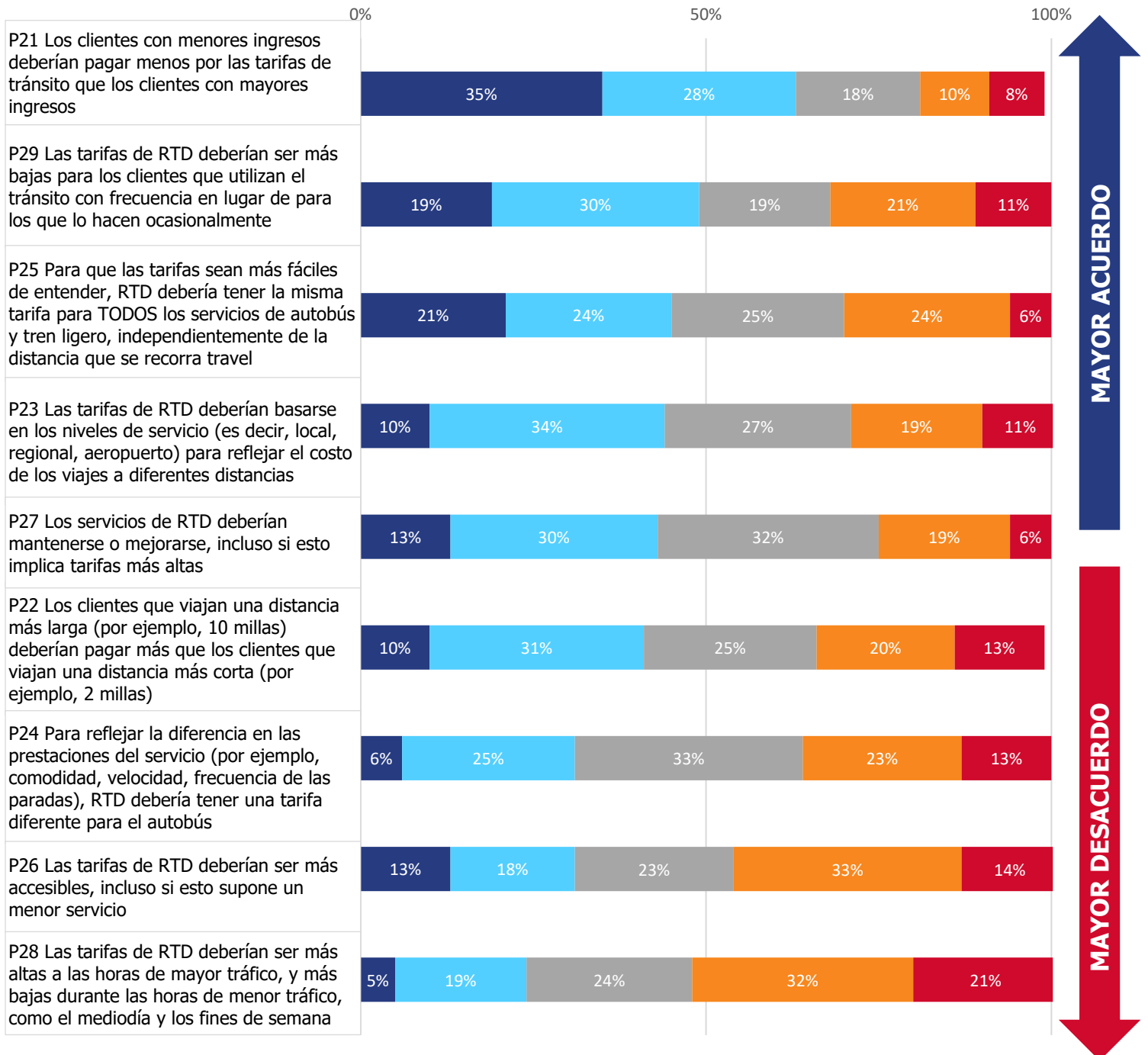
Condiciones actuales – Resultados de la encuesta sobre tarifas

Resumen de las preguntas de preferencia de la encuesta

A continuación, se exponen las opiniones de los encuestados sobre sus preferencias en cuanto a la estructura tarifaria. Las preguntas se diseñaron en torno a los tres objetivos de la estructura tarifaria: equidad, simplicidad y accesibilidad para el estudio. Las preguntas de la parte superior del gráfico tienen un mayor porcentaje de encuestados que están de acuerdo o muy de acuerdo con la pregunta. Las preguntas de la parte inferior del gráfico representan un mayor porcentaje de encuestados que están en desacuerdo o muy en desacuerdo con la pregunta.

Condiciones actuales – Resultados de la encuesta sobre tarifas

■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ No estoy de acuerdo ■ Muy en desacuerdo



Condiciones actuales – Resultados de la encuesta sobre tarifas

Resultados

Para los clientes actuales y pasados, aproximadamente una cuarta parte de los clientes están satisfechos con las tarifas actuales de RTD, una cuarta parte no está ni satisfecha ni insatisfecha, y la mitad restante está insatisfecha con las tarifas de RTD. Los encuestados se mostraron insatisfechos con las tarifas de RTD en todos los grupos de población, modos y niveles de tarifas. Sin embargo, las poblaciones equitativas estaban ligeramente más satisfechas con las tarifas de RTD que otros grupos.

Cuando se les preguntó qué pensaban de las tarifas de RTD, la opción más elegida por los clientes fue que "no les gustan las tarifas actuales de RTD". En cuanto a los aspectos de las tarifas de RTD que sí gustan a los clientes, el Pase de Día de RTD, fácil de usar, y las tarifas de descuento para personas mayores, personas con discapacidad y jóvenes se situaron en segundo y tercer lugar, respectivamente. Hubo cierta diferencia entre los grupos de clientes.

En cuanto a los mayores desafíos relacionados con las tarifas y las respuestas sobre cómo mejorar las tarifas de RTD, el mayor porcentaje de clientes declaró que las tarifas son demasiado caras y que elegirían que las tarifas fueran más baratas. Cuando se les preguntó cómo harían para abaratar las tarifas, los clientes declararon que su principal opción sería abaratar el pase mensual, seguido de eliminar la tarifa más alta para los servicios regionales.

Entender la estructura de las tarifas y cómo pagarlas también supone un desafío para los clientes. Cuando se les preguntó por los desafíos relacionados con las tarifas, las tres opciones más importantes para los clientes incluyeron identificar cuándo comprar una tarifa local, regional o de aeropuerto, determinar qué producto de pase elegir y entender cómo y dónde pagar las tarifas. Las principales opciones para mejorar las tarifas de RTD relacionadas con la estructura de las tarifas incluían ofrecer la misma tarifa para TODOS los servicios de autobús y tren ligero y proporcionar los mismos descuentos para las personas mayores, las personas con discapacidad, los jóvenes y los adultos con bajos ingresos.

A continuación, se preguntó a los clientes y a los no clientes cuáles eran sus preferencias en cuanto a la forma en que RTD debería considerar la consecución de los objetivos del estudio.

Los encuestados *estuvieron de acuerdo* en que:

- *Los clientes con problemas económicos deberían pagar menos por las tarifas de transporte que los clientes con mayores ingresos.*
- *Las tarifas de RTD deben ser más bajas para los clientes que usan el transporte con frecuencia que para los que lo hacen de vez en cuando.*

Para muchos encuestados, el servicio es más importante que las tarifas accesibles:

- La mayor parte de los encuestados está de acuerdo con: Los servicios de RTD deben mantenerse o mejorarse, aunque suponga un aumento de las tarifas.
- La mayor parte de los encuestados está *en desacuerdo* con: Las tarifas de RTD deberían ser más accesibles, incluso si significan un menor servicio.

Los resultados de las preguntas de preferencia sobre la estructura de las tarifas fueron variados:

- La mayor parte de los encuestados está de acuerdo con: Los clientes que viajan una distancia más larga (por ejemplo, 10 millas) deberían pagar más que los clientes que viajan una distancia más corta (por ejemplo, 2 millas).
- En ambos casos, la mayor parte de los encuestados estaba *de acuerdo* con: *Las tarifas de RTD deberían basarse en los niveles del tipo de servicio (es decir, Local, Regional, Aeropuerto) para reflejar*

Condiciones actuales – Resultados de la encuesta sobre tarifas

el costo de viajar diferentes distancias y simultáneamente estuvieron de acuerdo con la pregunta: *Para que las tarifas sean más fáciles de entender, RTD debería tener la misma tarifa para TODOS los servicios de autobús y tren ligero, independientemente de la distancia que se recorra.* Estos dos conceptos son mutuamente excluyentes.

- *Una gran parte de los encuestados está en desacuerdo con que: Las tarifas de RTD deberían ser más altas en las horas de mayor tráfico y más bajas en las horas de menor tráfico, como el mediodía y el fin de semana.*
- Las opiniones de los encuestados fueron variadas y una gran parte no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo: Para reflejar la diferencia en las condiciones del servicio (por ejemplo, comodidad, velocidad, frecuencia de las paradas), RTD debería tener una tarifa diferente para el autobús y para el tren ligero.