

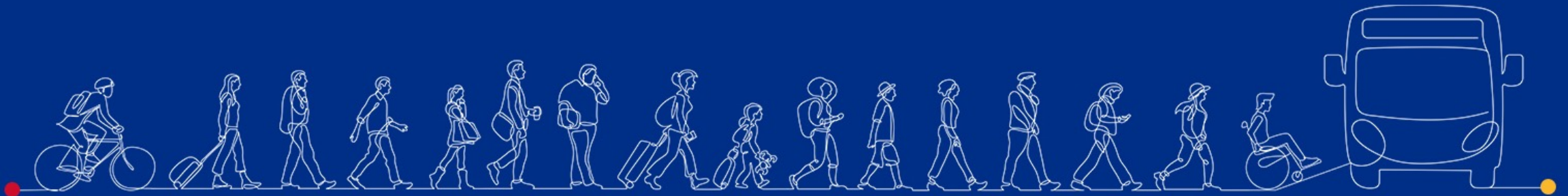
RTD

FARE

STUDY

RTD

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

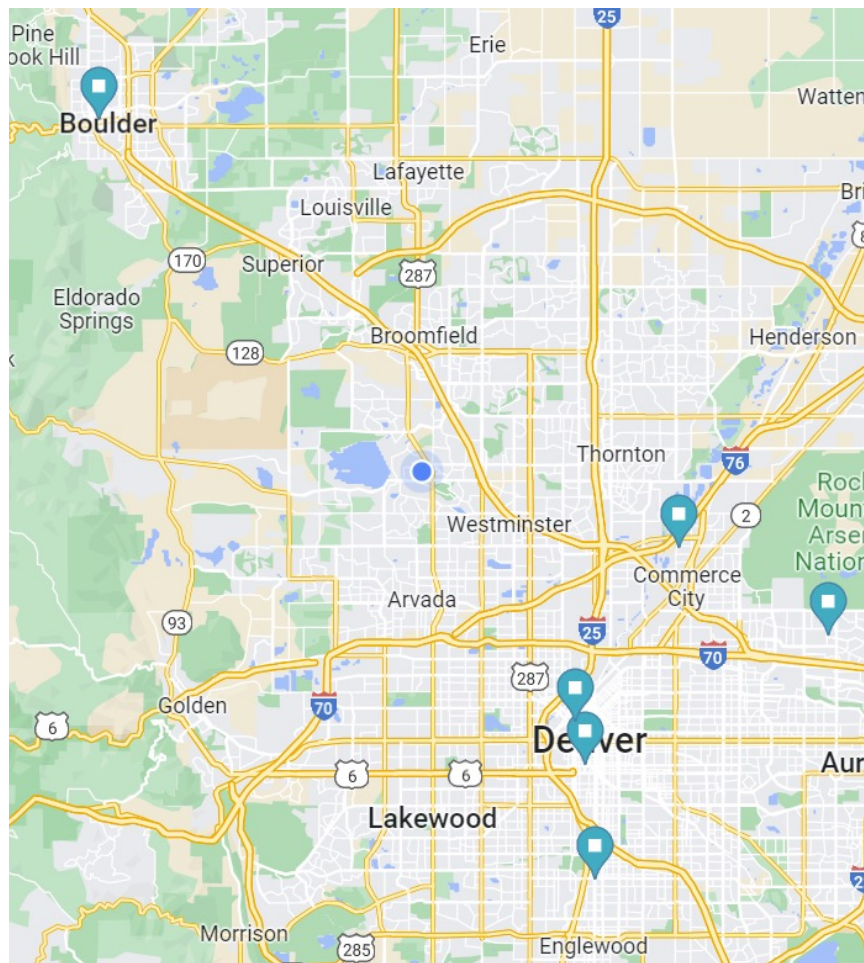




Opiniones de los grupos de discusión

Temas y reflexiones de octubre y noviembre de 2022

Resumen del grupo de discusión



- 6 grupos focales realizados por organizaciones comunitarias que mantienen relaciones de confianza con los miembros de la comunidad.
 - Los grupos de discusión se celebraron en inglés y en español, en persona y virtualmente, del 20 de octubre al 18 de noviembre.
 - Participaron 84 miembros de la comunidad.
- Entre los socios comunitarios figuraban:
 - Focus ReEntry
 - Cultivando
 - Athletics and Beyond
 - Denver Streets Partnership
 - CREA Results
 - Una Mano Una Esperanza

Participantes en los grupos de discusión

- Para comprender la demografía representada en los grupos de discusión, se preguntó a los participantes sobre su:



Tamaño de familia



Ingresos anuales del hogar



Origen racial y étnico

- También se preguntó a los participantes por el uso que hacían de los servicios de RTD, por ejemplo si:



Actualmente utilizan los servicios de RTD



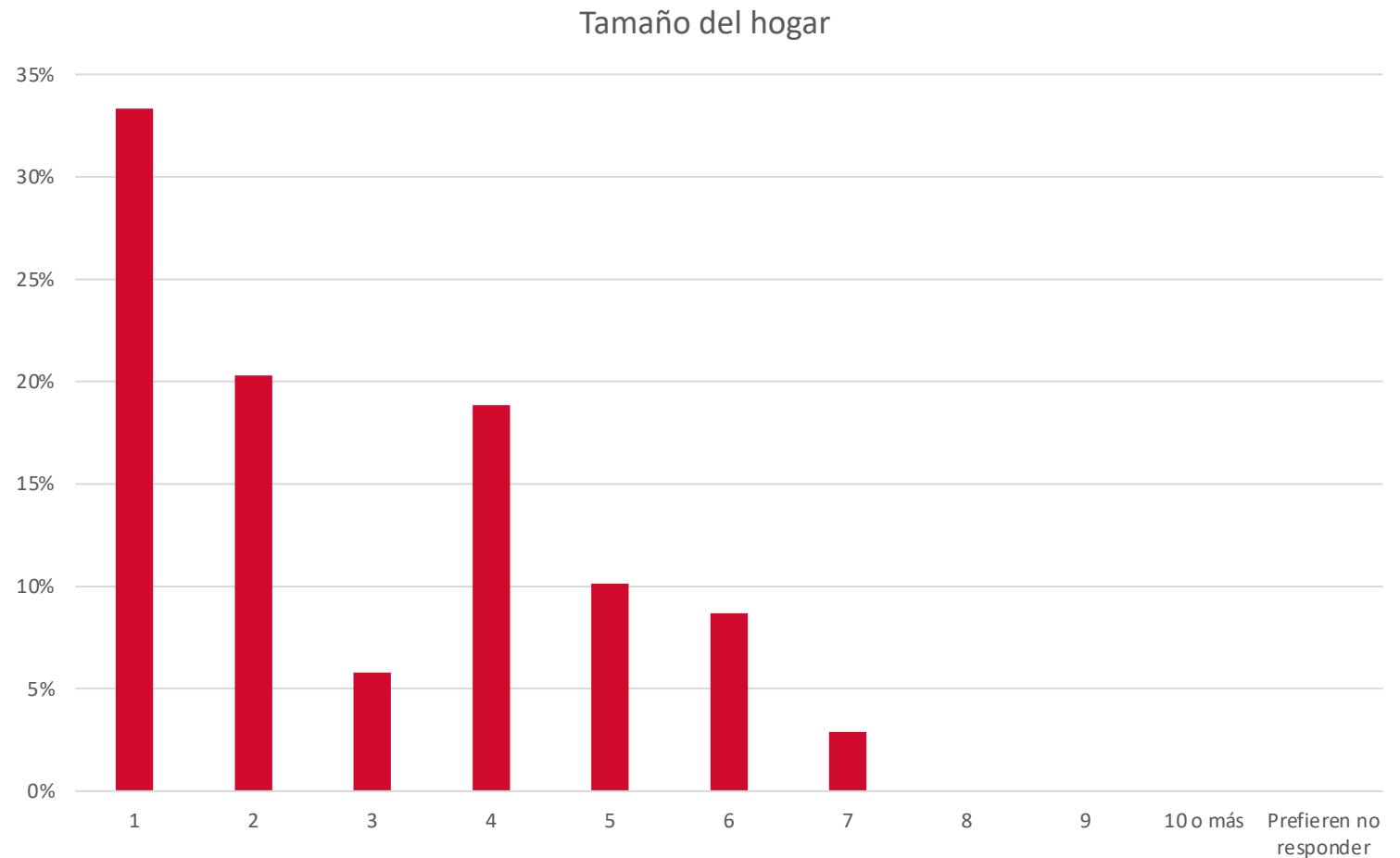
Usan las tarifas Locales, Regionales o del Aeropuerto



Participan en uno de los programas de descuento de RTD

Participantes en los grupos de discusión: Datos demográficos

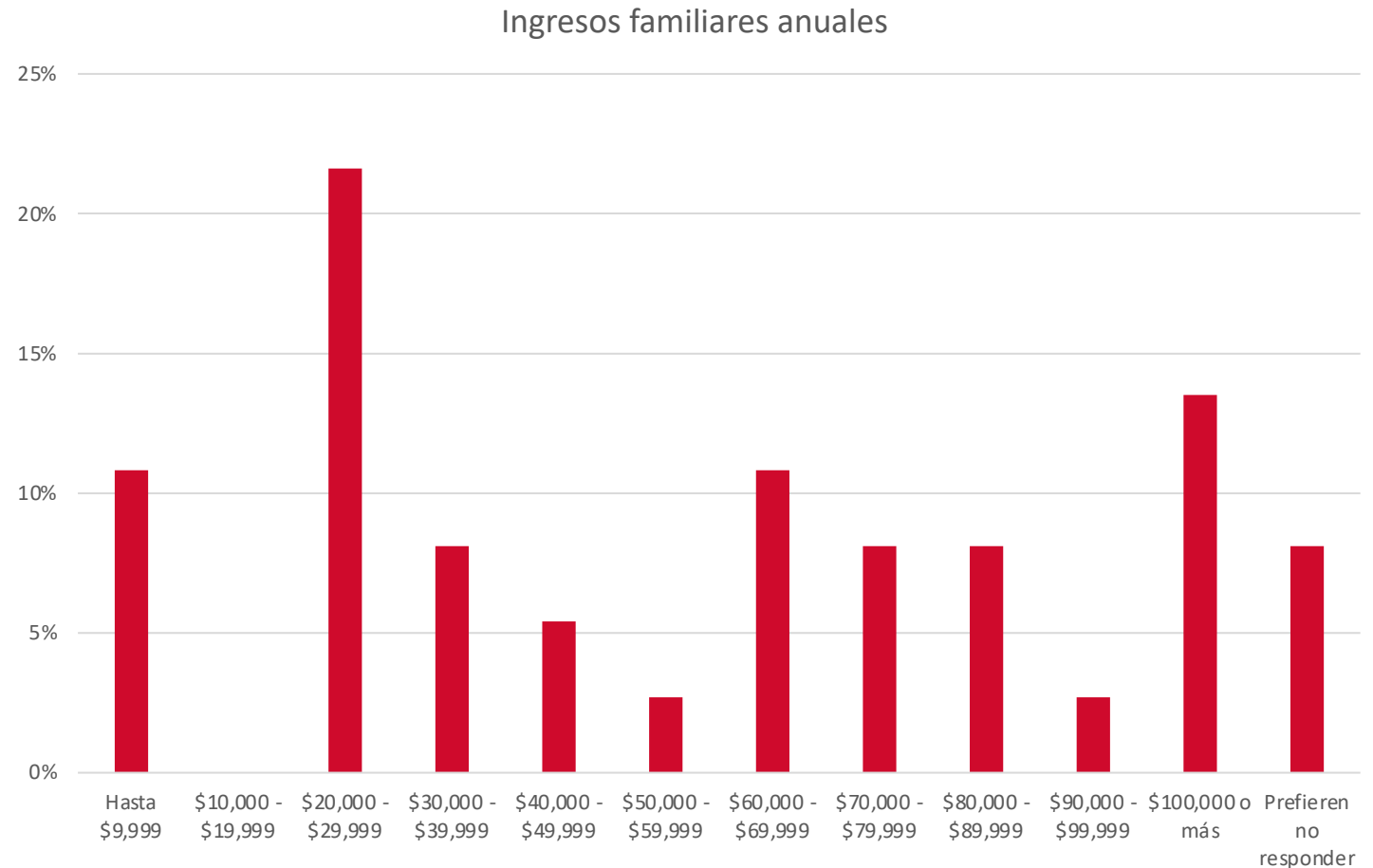
- La mayoría de los participantes vivían en hogares con uno o dos ocupantes.
- El 46% vivía en hogares con tres o más personas.



* Nota: los datos demográficos reflejan los datos de los participantes en 5 de los 6 grupos focales de socios comunitarios.

Participantes en los grupos de discusión: Datos demográficos

- Casi el 80% de los participantes que decidieron dar a conocer sus ingresos familiares ganan menos de 80.000 dólares anuales.
- Casi el 70% gana menos de 50.000 dólares al año.
- El 55% gana 40.000 dólares anuales o menos.

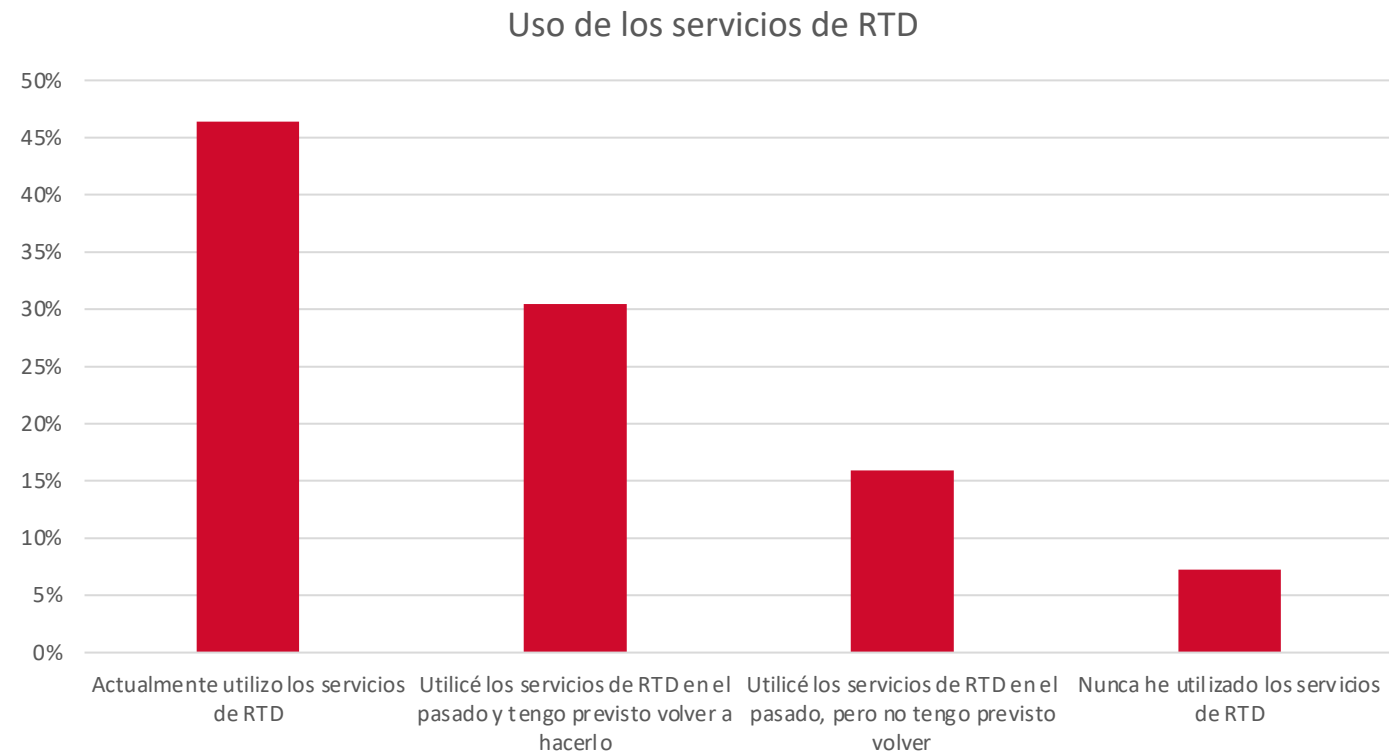


* Nota: los datos demográficos reflejan los datos de los participantes en 5 de los 6 grupos focales de socios comunitarios.

Participantes en el grupo de discusión: Utilización de los servicios de RTD

■ De todos los participantes:

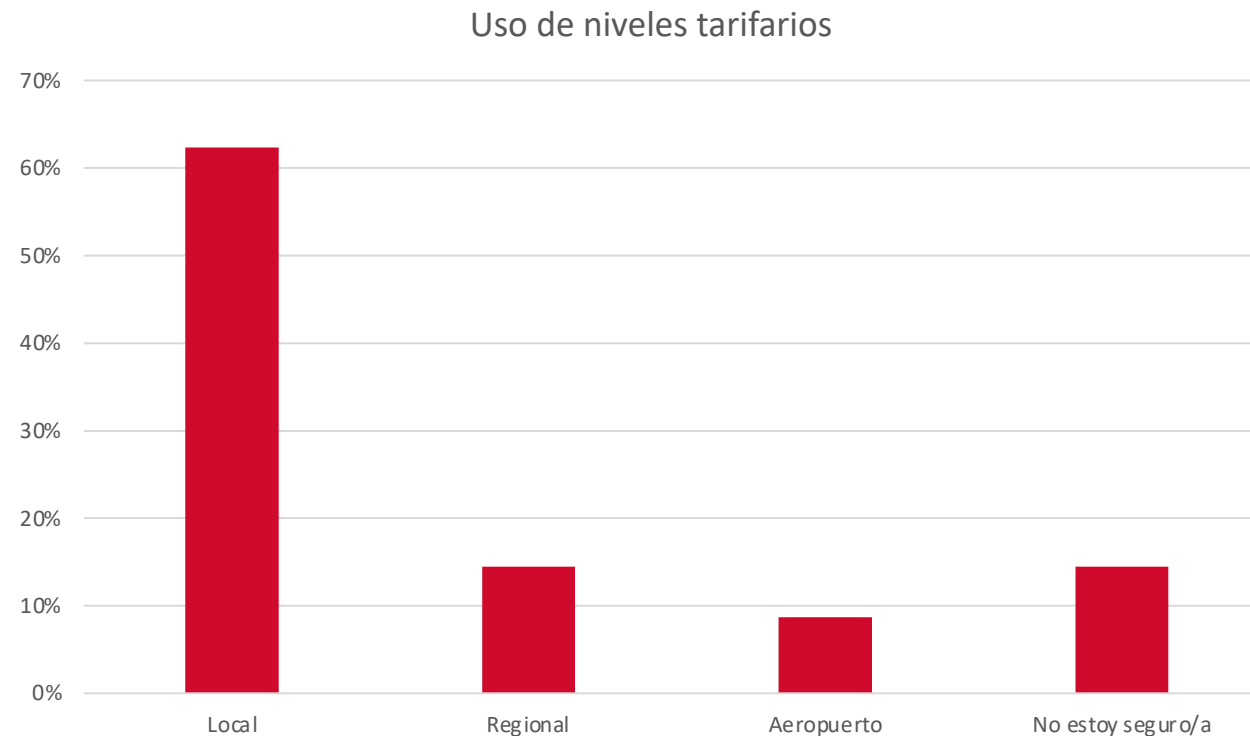
- El 46% utiliza actualmente los servicios de RTD
- El 46% utilizó servicios de RTD anteriormente
- 7% nunca ha utilizado los servicios de RTD



* Nota: los datos demográficos reflejan los datos de los participantes en 5 de los 6 grupos focales de socios comunitarios.

Participantes en el grupo de discusión: Utilización de los servicios de RTD

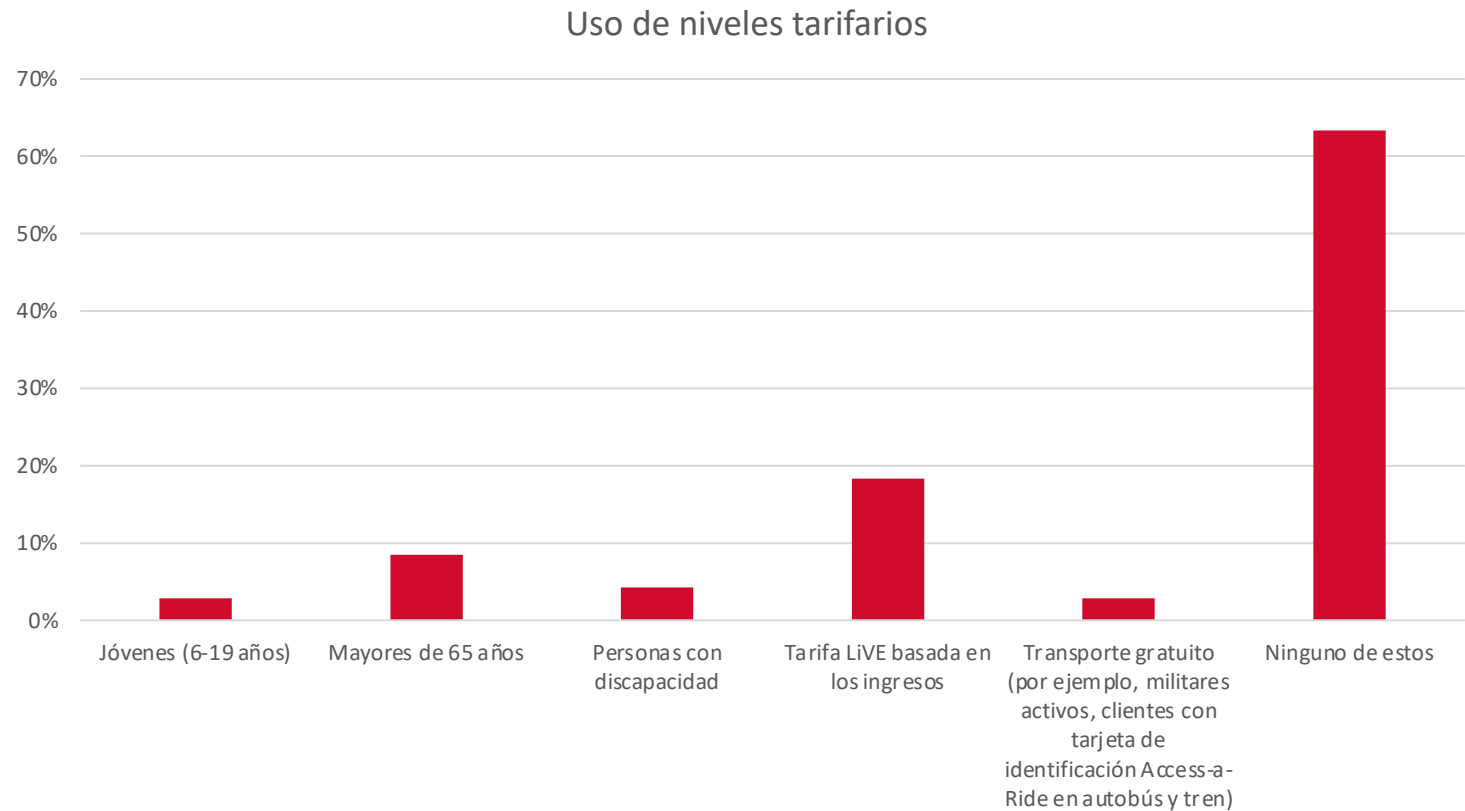
- Más del 60% de los participantes utilizaron los servicios locales de RTD con mayor frecuencia.
- Casi una cuarta parte utiliza tarifas regionales o aeroportuarias.
- Casi el 15% no estaba seguro del nivel de tarifa que utilizaba más a menudo.



* Nota: los datos demográficos reflejan los datos de los participantes en 5 de los 6 grupos focales de socios comunitarios.

Participantes en el grupo de discusión: Utilización de los servicios de RTD

- Casi el 20% de los participantes utilizan el descuento LiVE basado en sus ingresos.
- El 20% participa en otro programa de descuento (jóvenes, mayores, personas con discapacidad o transporte gratuito).



* Nota: los datos demográficos reflejan los datos de los participantes en 5 de los 6 grupos focales de socios comunitarios.

Temas de debate de los grupos focales: Alternativas de estructura tarifaria

- Los participantes conocieron dos propuestas [alternativas a la estructura tarifaria](#):
 - **Alternativa A**, que reduce las tarifas para los clientes en general, manteniendo los niveles de las tarifas locales, regionales y del aeropuerto de la estructura tarifaria actual
 - **Alternativa B**, que simplifica la estructura tarifaria combinando las tarifas Local y Regional y manteniendo una tarifa Aeropuerto
- Los participantes compartieron sus preferencias entre las alternativas A y B y cómo cada una de las estructuras tarifarias afectaría a dónde y con qué frecuencia utilizarían los servicios de RTD.

Temas de debate de los grupos de discusión: Políticas y programas

- Los participantes también aprendieron [políticas y programas](#) entre los que se incluyen:
 - Opciones para facilitar la inscripción en programas de descuento
 - Tarifas reducidas para personas mayores, jóvenes, discapacitados y personas con ingresos limitados.
- Los participantes compartieron sus experiencias con los programas de descuento, las oportunidades de mejorar el proceso de inscripción para obtener descuentos en las tarifas y los cambios en las políticas y programas de RTD a los que darían prioridad.

Estudio tarifario

Comentarios sobre las alternativas tarifarias, políticas y programas propuestos



Estructura tarifaria

Comentarios sobre las alternativas A y B

Estructura tarifaria - Preferencias de alternativas

- Casi el 90% de los encuestados que señalaron una opción preferida eligieron la alternativa B.



Opiniones sobre las alternativas tarifarias

Apoyo a la alternativa A

- A los participantes les gustó que la alternativa A:
 - Ofrece precios más bajos, en particular una gran reducción del precio del Pase Mensual que premia a los clientes frecuentes
 - Disminuye el precio para los clientes que más utilizan RTD, que son los clientes locales.
- A los participantes les gustó que las tarifas locales de la alternativa A fueran más baratas que las actuales y que las de la alternativa B.
- Los participantes indicaron que se ahorrarían algunos gastos de transporte. Un participante indicó que "**cada centavo cuenta**", por lo que elegiría la opción en la que paga menos.

Opiniones sobre las alternativas tarifarias

Apoyo a la Alternativa B

- Los participantes en los grupos de discusión destacaron la sencillez de la alternativa B, indicando que un menor número de opciones entre las que elegir facilita su comprensión y uso.
- Los participantes indicaron que habría menos confusión y más previsibilidad, incluyendo menos tarifas "trampa" cuando los clientes cambian por error a un servicio regional.
 - Los participantes dijeron que se sentirían más cómodos y menos preocupados al viajar.
 - Algunos participantes opinaron que la simplicidad reduciría los conflictos entre clientes y operadores de autobuses.
- Los participantes también utilizaron las palabras "flexible" y "funcional" para describir la alternativa B porque podían utilizar los servicios de RTD para viajar a más lugares. Apreciaron la posibilidad de viajar distancias más largas (como a Boulder) por el precio Local.

Opiniones sobre las alternativas tarifarias

Apoyo a la Alternativa B

- Muchos participantes expresaron su apoyo al abono mensual, sobre todo porque incluía los viajes al aeropuerto y suponía un gran ahorro para los clientes habituales. Uno dijo: **"Úsalo tantas veces como quieras, lejos o cerca..."**.
 - Algunos participantes indicaron que el pase mensual de la alternativa B les daba una mejor idea del costo total del viaje.
 - Los participantes también dijeron que el pase hacía más atractivos los viajes en RTD a medida que aumentan los precios de la gasolina, el seguro del coche, el estacionamiento y otros costos.
- Los participantes consideraron que la alternativa B puede ser beneficiosa para muchos tipos de clientes, entre ellos:
 - Facilidad de uso para nuevos clientes o visitantes
 - Ahorro para los trabajadores del aeropuerto
 - Fomentar el uso del transporte público, sobre todo entre los habitantes de las afueras.

Opiniones sobre las alternativas tarifarias

Preocupaciones sobre la alternativa A

- Dado que la estructura general de las tarifas sigue siendo la misma, los participantes indicaron que la estructura sigue siendo confusa de entender y seguiría siendo un obstáculo para su uso.
- Tener tarifas que no son cantidades completas en dólares fue descrito como "molesto".
 - Los clientes que prefieren pagar en efectivo están muy preocupados por la equidad y la carga que supone tener que llevar cambio o pagar más por el billete si no tienen el importe exacto.
- Algunos participantes creen que las tarifas aún no son lo suficientemente bajas: "Sólo pagamos un poco menos que ahora".

Opiniones sobre las alternativas tarifarias

Preocupaciones sobre la alternativa B

- A los participantes les preocupa que los precios sigan siendo los mismos para los clientes locales.
- Algunos participantes se mostraron confusos sobre el funcionamiento de la tarifa del aeropuerto y les preocupaba tener que pagar un boleto para llegar a Denver y otro para ir al aeropuerto.

Comentarios generales sobre la estructura tarifaria

- Independientemente de la alternativa, a algunos participantes les preocupaba cómo afectaría el cambio de estructura tarifaria al pago a los trabajadores de RTD y a los servicios ofrecidos (tanto la frecuencia de los servicios como la ampliación y adición de nuevas rutas y equipos).
- Algunos sugirieron que el autobús debería ser gratuito y que la financiación del transporte debería correr a cargo de fondos públicos a los que contribuyen pagando impuestos.
- Algunos indicaron que no les gustaba el pase de 3 horas porque no les da tiempo suficiente para llegar a su destino antes de que caduque, sobre todo si viajan largas distancias.
- Otros expresaron que sigue siendo caro viajar al aeropuerto con ambas alternativas.

Impacto de las estructuras tarifarias en el uso de RTD

Impacto de la Alternativa A

- Las tarifas más bajas animarían a algunos participantes a utilizar más los servicios de RTD. Los participantes dijeron:
 - “Cuanto menor sea el costo, mayor será el interés por utilizar RTD”
 - “Con tarifas más bajas, sería más cómodo utilizar el transporte público”
- Otros indicaron que su uso de los servicios de RTD seguiría siendo el mismo porque:
 - Utilizan actualmente EcoPass o CollegePass
 - El precio no es el obstáculo más importante para utilizar los servicios de RTD
 - ▶ El uso depende más de la comodidad, la frecuencia y la eficacia del servicio de transporte.

Impacto de las estructuras tarifarias en el uso de RTD

Impacto de la Alternativa B

- Los participantes indicaron que unas tarifas más bajas para recorrer distancias más largas les animarían a utilizar el transporte público.
 - Algunos indicaron que se desplazarían a otras ciudades, como Boulder, Golden, Parker, Thornton u otras localidades regionales.
 - Otros indicaron que utilizarían más el transporte público para ir al trabajo, al colegio, para actividades de ocio o para acceder a las montañas.

Impacto de las estructuras tarifarias en el uso de RTD

Impacto de la Alternativa A o B

- Los participantes indicaron que unas tarifas más bajas en cualquiera de las alternativas les animaría a utilizar más los servicios de RTD.
 - Uno de ellos señaló: "**Actualmente utilizo el transporte público cuando no tengo otra opción; si el precio fuera más accesible, sería mi primera opción**".
 - Otros dijeron que los precios más baratos les animarían a utilizar los servicios de RTD para ahorrar dinero en gasolina.
 - Algunos manifestaron que el nuevo precio, más bajo, facilitaba la decisión de conducir o utilizar el transporte público.



Programas de descuento

Comentarios sobre la mejora del acceso a los programas de descuento de RTD

Programas de descuento: Experiencias de inscripción LIVE

- Los participantes describieron sus experiencias al apuntarse al descuento LIVE basado en los ingresos, explicando que:
 - "Era difícil cumplir todos los requisitos" y era "especialmente difícil si no se tenía vivienda"
 - "Trabajar con el sistema PEAK era complicado y difícil"
 - Hay demasiadas barreras y demasiado papeleo, lo que lo hace "imposible para las personas que tienen varios trabajos"
 - El proceso es humillante
- Los participantes indicaron que un proceso más sencillo, en particular uno simplificado o que estuviera vinculado a otras prestaciones o servicios, les ayudaría a inscribirse en el programa.

Programas de descuentos: Experiencias de inscripción de discapacitados

- Los participantes describieron sus experiencias al inscribirse en la Tarjeta Especial de Descuento para personas con Discapacidad, diciendo lo siguiente:
 - “Fue un dolor de cabeza”
 - El envío por correo de los formularios y la presentación de la documentación fueron obstáculos importantes.
- Algunos participantes indicaron que, aunque no estaban inscriptos al descuento, pensaban que podrían acceder a él. Expresaron su desconocimiento sobre los requisitos para beneficiarse del descuento.
- Otros indicaron que el requisito de límite que se utiliza actualmente para tener derecho a las prestaciones a través de la Administración de Veteranos es demasiado elevado. Actualmente, la carta de prestaciones debe indicar que la discapacidad está relacionada con el servicio en más de un 50%; el participante en el grupo de discusión señaló que "un 20% es más razonable y es lo que suelen utilizar otros sistemas".

Programas de descuentos: Inscripción de jóvenes

- Sólo un joven participante en el grupo de discusión había utilizado el descuento para jóvenes de RTD. Indicaron que era fácil inscribirse, diciendo: "Solo tuve que mostrar mi credencial de estudiante en King Soopers".
- Otros jóvenes participantes indicaron que no sabían que existía un programa para jóvenes.
 - Uno de ellos indicó que, aunque había oído hablar del programa, no solía utilizar RTD lo suficiente como para inscribirse en él.

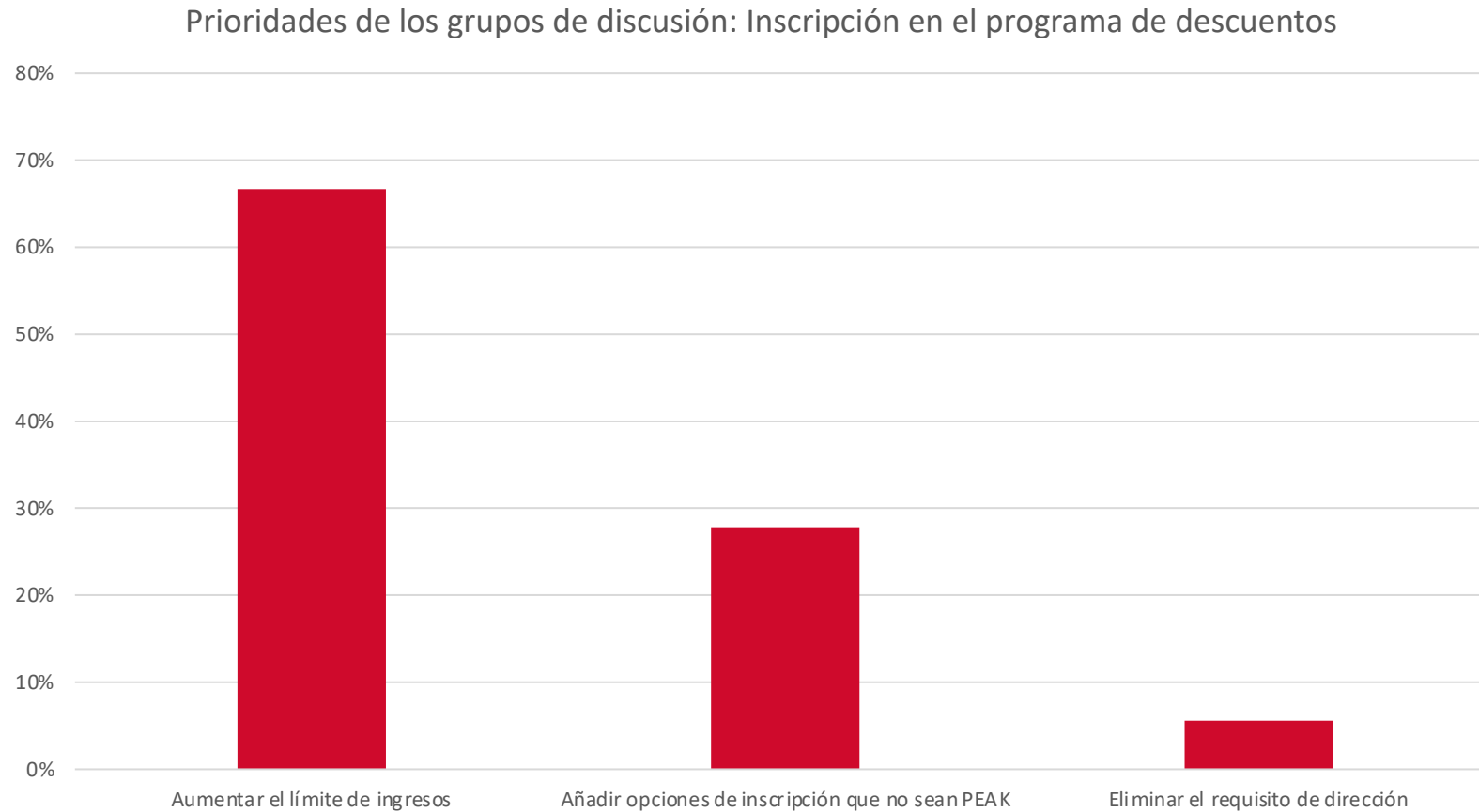
Programas de descuentos: Conocimiento

- Muchos participantes manifestaron desconocer la disponibilidad de los programas de descuento en las tarifas.
 - Los participantes afirmaron que debería hacerse un esfuerzo intencionado por hacer más accesible y visible la información sobre los programas disponibles y los requisitos necesarios para acceder a ellos.
 - Indicaron que los clientes sólo son conscientes si van a la página web de RTD, que puede ser difícil de acceder o navegar.
 - Los participantes ofrecieron ideas sobre dónde dar a conocer la información, incluyendo:
 - ▶ Información publicada en autobuses y trenes de RTD, en estaciones y otros lugares públicos
 - ▶ Publicaciones en redes sociales
 - ▶ Publicidad o historias en los medios de comunicación, en particular los medios hispanos
 - Los participantes indicaron que las campañas de información deberían realizarse en varios idiomas, incluido el español.

Programas de descuentos: Mejorar el acceso

- A los participantes se les presentaron varias formas en que RTD podría facilitar la inscripción para el descuento LiVE basado en los ingresos y se les preguntó a cuál de las mejoras darían prioridad.
 - La mayoría de los participantes indicaron que aumentarían **los ingresos que puede tener un hogar y seguir teniendo derecho al descuento LiVE.**
 - También hubo un amplio apoyo a la posibilidad **de inscribirse en LiVE fuera del sistema de prestaciones PEAK.**
- Los participantes señalaron que *todas* las mejoras deben ser prioritarias para aumentar el acceso a LiVE.

Programas de descuentos: Mejorar el acceso



Mejorar el acceso: Ingreso límite

- Los participantes explicaron por qué aumentar el límite de ingresos era lo más importante para ellos:
 - Con un aumento del límite de ingresos, más personas tendrían derecho al descuento.
 - ▶ **“Actualmente se deja fuera a muchas personas necesitadas”.**
 - Los ligeros aumentos de ingresos suponen un obstáculo a la hora de dejar de percibir ayudas.
 - ▶ **“La transición de recibir ayudas y descuentos a no recibirlos puede ser difícil y crear inestabilidad en el hogar”.**

Mejorar el acceso: Inscripciones que no son PEAK

- Los participantes indicaron que PEAK es un factor desmoralizador para inscribirse en el descuento LiVE.
 - Uno de los principales problemas para acceder a PEAK es tener acceso a **una computadora**
 - No tener acceso a una computadora dificulta tanto la inscripción como el inicio de sesión en el sistema para abordar cualquier cambio. Algunos participantes explicaron que recientemente se les había retirado el acceso a LiVE debido a cambios en el programa, pero que no podían conectarse a PEAK para solucionarlo.
- Algunos indicaron que el propio sistema PEAK podría mejorarse o racionalizarse.
 - Un participante señaló: "Existe la tecnología para que la gente se conecte automáticamente para obtener información fiscal; el sistema PEAK debería utilizar ese tipo de funcionalidad"

Mejorar el acceso: Inscripciones que no son PEAK

- Los participantes indicaron que sería útil contar con apoyo, sobre todo de alguien de confianza, para inscribirse.
 - Uno explicó: **"Trabajar con una persona real cerca de casa o donde voy a menudo conseguiría que más gente recibiera ayuda rápidamente"**.
- Otros pidieron un lugar o una forma de apuntarse a los descuentos de forma **confidencial**.

Mejorar el acceso: Requisito de dirección dentro del distrito

- Aunque no era la mejora más importante, los participantes indicaron que debería eliminarse el requisito de la dirección dentro del distrito.
 - Uno indicó que "parece realmente sencillo desde una perspectiva tecnológica" y que "debería hacerse inmediatamente".

Mejorar el acceso: Inscripciones comunitarias

■ Se presentó a los participantes la idea de que RTD se asociara con organizaciones locales o sin fines de lucro para ayudar a los miembros de la comunidad a inscribirse en LIVE. Cuando se les preguntó qué tipo de organizaciones les resultaban convenientes y a las que confiaban en acudir en busca de ayuda, respondieron lo siguiente:

- Bibliotecas
- Centros recreativos
- Oficinas de correos
- Tiendas de comestibles
- Cafeterías
- Centros de salud comunitarios
- Empresas
- Complejos de apartamentos/proveedores de Vivienda
- Agencias u organizaciones de refugiados
- Guarderías
- Organizaciones sin ánimo de lucro al servicio de la comunidad y otras organizaciones locales "donde conocemos a las personas que forman parte de ellas"

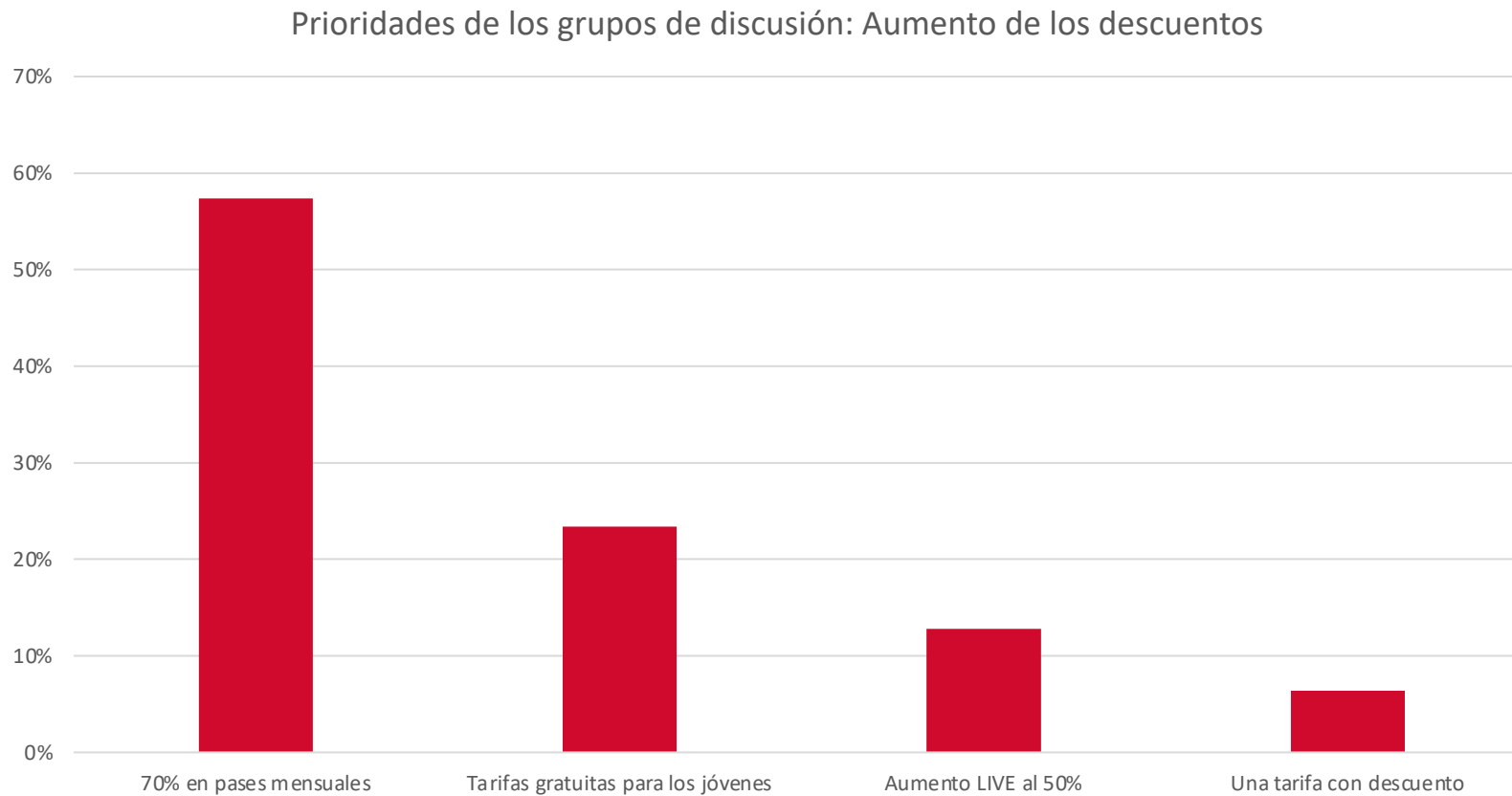
Mejorar el acceso: Inscripciones comunitarias

- Se presentó a los participantes la idea de que RTD se asociara con organizaciones locales o sin fines de lucro para ayudar a los miembros de la comunidad a inscribirse en LiVE. Cuando se les preguntó qué tipo de organizaciones les convenían y a las que confiaban en acudir en busca de ayuda, se identificaron algunas organizaciones concretas, entre ellas:
 - Athletics and Beyond
 - CREA Results
 - Cultivando
 - Focus Reentry
 - Lupita's Camino a la Esperanza
 - Mental Health Partners
 - The Boulder Shelter
 - The Denver Foundation
 - The Department of Labor

Programas de descuentos: Aumento de los descuentos

- A los participantes se les presentaron varias formas en las que RTD podría considerar aumentar los descuentos para los clientes. Cuando se les preguntó *a qué* mejora darían prioridad:
 - La mayoría de los participantes indicaron que **aumentarían el descuento al 70% para el pase mensual para los clientes que utilizan tarifas con descuento**
 - Casi uno de cada cuatro participantes eligió la **gratuidad para los jóvenes**
 - Hubo cierto apoyo para aumentar el descuento LIVE al 50% y tener una tarifa única con descuento para viajar a cualquier lugar dentro del distrito RTD

Programas de descuentos: Aumento de los descuentos



Descuentos crecientes: Pase mensual con un 70% de descuento

- A la pregunta de si un descuento mayor en el Pase Mensual animaría a los clientes de LIVE a comprar uno, muchos indicaron que sí. (Algunos señalaron que apoyan el descuento pero que no comprarían el pase por adelantado debido a la limitación de tarifas)
 - Muchos participantes señalaron que este descuento haría más accesible el Pase Mensual y "nos ahorraría mucho dinero", sobre todo a las familias.
 - Algunos indicaron que ésta era su primera opción porque sería la más beneficiosa para el **mayor número de personas**: jóvenes, mayores, discapacitados y personas con ingresos limitados. "Para los discapacitados u otras personas que reúnen los requisitos, es muy bueno".
 - Dado que el abono mensual "permite viajar todo el día tantas veces como se quiera", los participantes indicaron que utilizarían más el transporte público.

Garantizar la equidad: Limitación de la tarifa mensual de MyRide

- Se informó a los participantes sobre cómo utilizar la tarjeta MyRide o la aplicación móvil para beneficiarse de la limitación de tarifas.
 - **Muchos participantes indicaron que ya utilizaban la tarjeta MyRide**, señalando que la tarjeta **"facilita cargar fondos y utilizarla"**. Otros dijeron que la tarjeta **"ahorra tiempo"**, indicando que era más rápido pagar utilizando el efectivo de la tarjeta.
 - Pocos participantes indicaron que utilizaban la aplicación móvil. Muchos dijeron que la aplicación les resultaba confusa o que no tenían un teléfono que pudiera utilizarla. **Uno de los que sí utilizó la aplicación móvil dijo que era "fenomenal"** porque [la tarifa] se descuenta inmediatamente"
 - Los que no utilizaron la tarjeta MyRide ni la aplicación móvil dijeron que la utilizarían para beneficiarse de la limitación de tarifas o para cargar dinero en efectivo en las tarjetas.
 - ▶ A los participantes les gustó no tener que facilitar datos personales, como el número de Seguridad Social, para obtener la tarjeta.

Garantizar la equidad: Limitación de la tarifa mensual de MyRide

- Cuando se les preguntó qué tipo de comercios son convenientes para cargar dinero en efectivo en su tarjeta MyRide, los participantes indicaron que los siguientes serían buenos lugares:
 - Tiendas de comestibles como King Soopers y Safeway
 - Tiendas de autoservicio como 7-Eleven
 - Estaciones de servicio
 - Estaciones de autobuses

Aumento de los descuentos: Tarifas gratuitas para los jóvenes

- Los participantes adultos indicaron que la gratuidad para los jóvenes les animaría a ellos y a los jóvenes de su familia a utilizar más los servicios de RTD. Dijeron que:
 - Ayudaría a los jóvenes a ir al colegio o a la universidad, especialmente en caso de mal tiempo
 - Garantizaría que los jóvenes puedan ir a donde necesitan, superando barreras como no tener ingresos, no conducir, no tener auto o tener horarios que no coinciden con los horarios de trabajo de sus padres
 - Proporcionar más libertad e independencia a los jóvenes
 - Ayudar a los jóvenes a sentirse cómodos con RTD, lo que fomentaría el uso del transporte en el futuro
 - Ahorrar dinero a las familias, crear estabilidad económica en los hogares y permitir que los fondos que actualmente se utilizan para el transporte de los jóvenes se empleen en otras necesidades familiares, como la alimentación
 - Ahorrar tiempo a los padres si los jóvenes tienen su propio medio de transporte
- Los participantes que no tienen hijos apoyan la gratuidad para los jóvenes.

Aumento de los descuentos: Tarifas gratuitas para jóvenes y pase semestral

- Los jóvenes participantes expresaron su apoyo a la gratuidad de las tarifas para los jóvenes, explicando que:
 - Tendría un gran impacto económico para ellos y sus familias
 - Facilitaría las cosas a las familias (tanto desde el punto de vista económico como logístico)
 - Reduciría su dependencia de los viajes en coche de sus amigos
 - Les permitiría ir a la escuela o a la universidad
 - Fomentar el uso del autobús, lo que reduciría las emisiones y sería mejor para el medio ambiente
- Los jóvenes expresaron que *cualquier* costo es una barrera para usar el transporte público, ya que dependen de sus padres para obtener dinero o incluso si trabajan, tienen fondos limitados.
- Los jóvenes participantes también describieron el transporte gratuito o con descuento a través de un pase semestral como "muy importante", ya que haría que la universidad fuera más asequible y les permitiría compaginar mejor los estudios y el trabajo. Uno dijo: "Sería una carga menor".

Aumento de los descuentos: Aumento del LiVE al 50% y tarifa única

- Los participantes indicaron que aumentar el descuento LiVE al 50% ayudaría a los clientes locales, en particular a los "usuarios ocasionales" que utilizan los servicios con menos frecuencia.
- Aunque no se identificó como uno de los descuentos más importantes, los participantes indicaron que una tarifa única con descuento les animaría a viajar más a menudo y más lejos.
 - Los participantes dijeron: "Si hubiera más descuento, viajaríamos más a menudo".
 - Algunos indicaron que viajarían más con su familia o por esparcimiento por la región.

Mejoramos Vidas a través de Conexiones
