

Estudio de tarifas y análisis de equidad en todo el sistema de RTD

Resumen de los logros de la tercera fase

Antecedentes del estudio

En respuesta a la opinión de los usuarios de que las tarifas son caras y difíciles de entender, RTD ha puesto en marcha un estudio de tarifas y análisis de equidad de todo el sistema. El estudio está examinando el sistema de tarifas de forma holística, con el objetivo de crear una estructura tarifaria más equitativa, accesible y sencilla.

El estudio incorpora tres fases distintas de participación para recoger las opiniones de los clientes y la comunidad y compartir actualizaciones sobre el progreso. La primera fase, celebrada en la primavera de 2022, se puso en marcha para identificar los retos del sistema tarifario actual y recibir opiniones sobre las preferencias de estructura tarifaria. La segunda fase, celebrada en el verano de 2022, ofreció una visión general de las opiniones de los clientes y las partes interesadas escuchadas durante la primera fase, así como de las opciones tarifarias conceptuales que se están considerando y del proceso de evaluación. En la tercera fase, celebrada en otoño de 2022, se presentaron dos alternativas de estructura tarifaria propuestas, así como políticas y programas tarifarios adicionales, y se recabó la opinión del público para perfeccionar los diseños. A continuación, se ofrece una visión general de las actividades de participación de la tercera fase, las opiniones recibidas y los próximos pasos del estudio.

Resumen de las actividades de participación

A través de las actividades de participación llevadas a cabo en la tercera fase del Estudio de Tarifas y Análisis de Equidad en todo el Sistema, el equipo de estudio recopiló comentarios sobre dos alternativas preliminares de estructura tarifaria que están siendo consideradas por RTD, así como numerosas políticas y programas. Los siguientes métodos se incluyeron como parte de este hito para informar al público sobre las opciones propuestas y recopilar opiniones de un conjunto diverso de perspectivas:

- Página web y redes sociales
- Encuesta sobre tarifas
- Reuniones con clientes y la comunidad (en inglés y español)
- Grupos de discusión de socios comunitarios
- Encuesta a organizaciones comunitarias
- Paneles de opinión

Además, se aplicaron medidas de asistencia lingüística y comunicaciones eficaces. Aunque las reuniones con los clientes y la comunidad se organizaron y la información del sitio web se transmitió de forma proactiva en inglés y español, se pusieron a disposición numerosos

métodos para recabar opiniones fuera de esos dos idiomas. Todas las actividades permitieron recabar valiosas opiniones de clientes y miembros de la comunidad que contribuirán a la elaboración de la recomendación final.

Sitio web y redes sociales

En octubre, el equipo del estudio lanzó un sitio web secundario específico, farefeedback.rtd-denver.com en inglés y comentariosobrelatarifa.rtd-denver.com en español, para educar al público sobre las alternativas de estructura tarifaria, las políticas y los programas que está considerando RTD. Las oportunidades para participar en la tercera fase del estudio de tarifas se promovieron en el sitio web Fare Feedback y en la página Fare Study, rtd-denver.com/farestudy. Además de las publicaciones orgánicas en las redes sociales, RTD desplegó una campaña de pago en las redes sociales para llegar a públicos específicos. A continuación, se ofrecen estadísticas relevantes sobre la participación en el sitio web y en las redes sociales:

Estadísticas clave del sitio web del estudio tarifario (octubre-diciembre)

- 3.356 visitas a la página; 2.582 visitas únicas
- 2.574 entradas directas al sitio web

Estadísticas clave del sitio web de comentarios sobre las tarifas (octubre - diciembre)

- 6.200 páginas vistas; 4.761 visitas únicas

Estadísticas de redes sociales (octubre - diciembre)

- 130.812 impresiones

Encuesta sobre las tarifas

Para recabar información de un grupo diverso de clientes anteriores, actuales y potenciales, RTD lanzó una segunda encuesta, que estuvo abierta desde octubre hasta noviembre de 2022. La encuesta, disponible en línea y en papel en inglés y en español, incluyó una descripción de las dos estructuras tarifarias propuestas y pidió a los participantes que seleccionaran su alternativa preferida. La encuesta también incluía preguntas relacionadas con políticas y programas seleccionados que RTD estaba considerando.

Según los datos facilitados por los propios encuestados, éstos representaban a los 8 condados del área de servicio de RTD. La encuesta, que se promocionó a través de reuniones virtuales, mediante socios comunitarios, en eventos y en el sitio web y las redes sociales, obtuvo 3.910 respuestas.

Reuniones con los clientes y la comunidad

El equipo del proyecto celebró dos reuniones virtuales con los clientes y la comunidad, una en inglés (el 20 de octubre) y otra en español (el 27 de octubre), a las que asistieron 46 y 41 participantes, respectivamente. Las reuniones se promocionaron mediante el comunicado de prensa de lanzamiento de la tercera fase, publicaciones en el sitio web y en las redes sociales, correos electrónicos dirigidos a la lista de distribución del proyecto, entrevistas radiofónicas,

navegadores y promotoras de socios comunitarios, menciones en los medios de comunicación y promoción boca a boca.

El equipo del estudio presentó el propósito del estudio y el proceso de desarrollo de la estructura tarifaria; una comparación de las dos estructuras tarifarias propuestas; y un esquema de las políticas y programas adicionales que se están considerando. Los participantes compartieron sus preferencias sobre las alternativas de estructura tarifaria y las políticas y programas seleccionados a través de encuestas y del chat. A lo largo de las reuniones se reservó tiempo para preguntas y comentarios de los asistentes.

Grupos de discusión con socios comunitarios

RTD continuó asociándose con seis organizaciones comunitarias contratadas para promover oportunidades de participación en el estudio entre los miembros de la comunidad a los que prestan servicio y organizar grupos de discusión para recabar opiniones cualitativas sobre las alternativas, políticas y programas considerados. Tras las sesiones de formación de formadores en español e inglés celebradas los días 11 y 13 de octubre, los socios comunitarios organizaron grupos de discusión virtuales y presenciales entre el 20 de octubre y el 18 de noviembre en ambos idiomas.

Un total de 84 miembros de la comunidad participaron en los grupos focales, representando una gama de orígenes raciales / étnicos, los ingresos del hogar y el uso de los servicios de RTD.

Encuesta a organizaciones comunitarias

Las organizaciones comunitarias desempeñan muchas funciones para ayudar a los miembros de la comunidad a los que sirven a acceder al transporte público. RTD desarrolló una encuesta dirigida específicamente a los representantes de las organizaciones de base comunitaria con el fin de recopilar información sobre:

- Qué estructura tarifaria propuesta serviría mejor a los miembros de su comunidad;
- Cómo mejorar el acceso al descuento LIVE basado en los ingresos;
- Qué descuentos adicionales harían las tarifas más accesibles para los miembros de la comunidad;
- Cómo diseñar programas de subvenciones y descuentos para organizaciones sin ánimo de lucro u organizaciones al servicio de la comunidad; y
- Cómo diseñar programas para residentes de comunidades con viviendas accesibles.

La encuesta estuvo abierta del 7 al 30 de noviembre y recibió respuestas de 53 miembros del personal que representaban a organizaciones sin ánimo de lucro, educativas, gubernamentales, de vivienda accesible, de defensa, religiosas, de mano de obra y del sector sanitario.

Paneles de opinión

Los días 30 de noviembre y 5 de diciembre se celebraron tres paneles de opinión (Equidad, Programa de Pases y Jurisdicción). En las reuniones se recabaron las opiniones de los miembros de los paneles sobre las posibles mejoras de las alternativas de estructura tarifaria y las políticas y programas que se están estudiando, basándose en las opiniones recibidas de clientes, miembros de la comunidad y representantes de organizaciones comunitarias.

Resumen de las opiniones y preguntas planteadas

A continuación, se ofrece un resumen de los temas generales observados sobre las preferencias de estructura tarifaria y las políticas y programas en consideración a través de datos cuantitativos y cualitativos. Las opiniones recibidas sobre temas que van más allá del ámbito del estudio de tarifas se incluyen en los resúmenes individuales de los proyectos, pero no se reflejan en este resumen de resultados.

Preferencia de la estructura tarifaria por segmento

Los datos de la encuesta muestran que los niveles de apoyo a cada alternativa varían según los segmentos de la comunidad. En general, la mayoría de los participantes en todas las oportunidades de participación expresaron su preferencia por la Alternativa B, incluyendo:

- El 72% de los encuestados en general.
- El 54,7% de los representantes de organizaciones comunitarias.
- El 90% de los participantes en los grupos de discusión de socios comunitarios.
- El 73% de los participantes en la reunión de clientes y comunidad en inglés.
- 90% de los participantes en la Reunión de clientes y comunidad en español.

Sin embargo, el 50% de los encuestados con bajos ingresos indicaron su preferencia por la Alternativa A, mientras que la otra mitad prefirió la Alternativa B, y el 65% de los encuestados en español prefirieron la Alternativa A.

Temas sobre las estructuras tarifarias

Los participantes que intervinieron durante esta fase del estudio apoyaron la **Alternativa A** porque esta estructura tarifaria:

- Supondría un ahorro para los clientes con cargas financieras debido a la reducción de la tarifa Local.
- Recompensaría a los clientes frecuentes debido a la gran reducción en el precio del Pase Mensual Local.
- Ofrecería la mejor opción para las familias con varios usuarios y para aquellos miembros de la comunidad que sólo necesitan recorrer distancias cortas para obtener los recursos que necesitan.
- Fomentar el uso adicional de RTD debido a las tarifas más bajas.

Los participantes en esta fase del estudio expresaron las siguientes preocupaciones sobre la Alternativa A:

- La estructura tarifaria no se ha simplificado y sigue siendo confusa.
- Las tarifas que no son cantidades completas en dólares suponen una carga para aquellos que pagan en efectivo y necesitan tener el cambio exacto.
- Las tarifas no han disminuido lo suficiente en comparación con la estructura tarifaria actual.

Durante la primera fase del estudio, el equipo de RTD se dio cuenta de que muchos clientes y miembros de la comunidad estaban divididos sobre si las tarifas debían reflejar la distancia del viaje y el valor del servicio. Para reflejar esta preferencia, la alternativa A mantuvo la distinción entre tarifa local y regional. Sin embargo, en la encuesta realizada durante esta fase de participación, "los niveles de las tarifas se mantienen para reflejar la distancia del viaje y el valor del servicio" se clasificó como la prioridad más baja entre las características de la Alternativa A.

Los participantes en esta fase del estudio apoyaron la **Alternativa B** porque esta estructura tarifaria:

- Facilitaría la comprensión de las tarifas y las haría más previsibles tanto para los clientes actuales como para los nuevos.
- Reduciría el precio de los viajes de larga distancia, lo que beneficiaría a los usuarios regionales.
- Reduciría el precio del abono mensual, proporcionando viajes ilimitados a cualquier punto del área de servicio de RTD por menos de 100 dólares al mes.
- Proporcionar ahorros a los trabajadores del aeropuerto y a los viajeros frecuentes del aeropuerto.

Algunos participantes en el estudio de tarifas de la fase 3 creían que estos beneficios podrían fomentar un mayor uso del transporte público a medida que aumentara la competitividad de costos de los servicios de RTD, lo que contribuiría a reducir el tráfico y los beneficios medioambientales.

Los participantes involucrados en esta fase del estudio expresaron las siguientes preocupaciones sobre la alternativa B:

- Los precios no se reducen para los clientes Locales, que constituyen la mayoría de los usuarios de RTD y, en particular, los usuarios de las poblaciones de equidad (los datos de usuarios de 2021 muestran que el 83% de los clientes utilizaron el nivel de tarifa Local).
- Los beneficios para los clientes regionales pueden fomentar los viajes de mayor distancia y la expansión urbana.
- El precio del abono mensual, aunque reducido, sigue siendo una carga para las familias.

Sugerencias sobre la estructura tarifaria

En algunos de los encuentros, también se animó a los participantes a aportar sugerencias para mejorar las alternativas en beneficio del mayor número posible de clientes de RTD. Para ello, se aportaron las siguientes sugerencias:

- Reducir aún más el pase mensual.
- Para lo cual habría que aumentar la tarifa del aeropuerto sin que los empleados del aeropuerto se vieran afectados económicamente.
- Ampliar el periodo de validez del pase de 3 horas o rebajar el precio, y dejar tiempo para un viaje regional de ida y vuelta en el periodo de validez del pase.

- Permitir que las organizaciones añadan valor a la cuenta de RTD de un cliente o que subvencionen la tarifa de RTD de un cliente.
- Explorar otras fuentes de financiación para equilibrar la disminución de ingresos por tarifas.
- Reducir la tarifa Local/Regional manteniendo una estructura tarifaria sencilla (similar a la alternativa B).

Temas sobre políticas y programas en estudio

Los participantes, entre los que se encontraban clientes y miembros de la comunidad, representantes de organizaciones comunitarias, participantes en grupos de discusión y participantes en paneles de opinión, tuvieron la oportunidad de expresar su apoyo u oposición a las demás políticas y programas considerados como parte del estudio de tarifas. Las opiniones que se exponen a continuación proceden de todos los métodos de participación, a menos que se indique lo contrario.

Cambios en las tarifas de descuento

Los participantes expresaron su apoyo generalizado a una tarifa única para viajar a cualquier punto del área de servicio de RTD para los clientes que pagan tarifas con descuento. Por ejemplo, si la tarifa local fuera de \$3,00, los clientes que pagaran tarifas con descuento pagarían:

- **\$1.50** - personas mayores, personas con discapacidad y clientes LiVE con un descuento del 50%.
- **\$0.90** - jóvenes con un descuento del 70%.

Los usuarios con tarifa reducida pagarían el precio de la tarifa local para viajar a cualquier destino, incluso si hay varios niveles de tarifas para los usuarios que pagan la tarifa completa (local, regional y aeropuerto en la alternativa A o aeropuerto y no aeropuerto en la alternativa B).

Los participantes también estuvieron de acuerdo en que RTD debería considerar la posibilidad de ofrecer un descuento del 70% en el abono mensual a los clientes que paguen tarifas reducidas, con un apoyo que osciló entre el 82% y el 96%. Los participantes señalaron que ambas políticas:

- Fomentarían un mayor uso del transporte público, lo que reduciría el tráfico.
- Ofrecerían ventajas a los clientes con dificultades económicas.
- Ofrecerían tarifas más baratas a los trabajadores del aeropuerto con rentas más bajas.
- Ayudarían a alcanzar el objetivo de equidad del estudio.

Tarifas gratuitas para los jóvenes

Durante la fase 3, los participantes apoyaron la gratuidad para los jóvenes. En concreto, algunos señalaron que no se debería exigir el pago a los niños porque no tienen ingresos. Otros señalaron que, históricamente, los jóvenes de hasta 15 años podían viajar gratis en las rutas de

SkyRide con adultos de pago debido a una política en vigor en la década de 1990. Para apoyar este esfuerzo, los participantes sugirieron que las tarifas gratuitas para los jóvenes:

- Ayudarían a los jóvenes a ir al colegio o a las clases de la universidad, especialmente en caso de inclemencias meteorológicas.
- Garantizar que los jóvenes puedan ir a donde necesitan, superando barreras como no conducir, no tener un automóvil 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 financiera en los hogares y permitir que los fondos que actualmente se utilizan para el transporte de los jóvenes se utilicen para otras necesidades familiares, como la alimentación.
- Ahorrar tiempo a los padres si los jóvenes tienen su propio medio de transporte.

Los participantes también subrayaron la importancia de que RTD obtenga financiación externa para implantar el programa. Entre las fuentes de financiación sugeridas se incluyó la legislatura estatal. La mayoría de los participantes también mostraron su apoyo a una definición de "joven" basada en la edad (por ejemplo, edades comprendidas entre los 6 y los 18/19 años, en contraposición a los que aún cursan estudios de K-12).

Descuento LiVE

Los participantes también apoyaron la disminución de las barreras para acceder al programa de descuento LiVE, el aumento del límite de ingresos requerido para calificar (del 185% al 200%), y que RTD se asocie con organizaciones comunitarias para apoyar el proceso de inscripción. Algunos participantes indicaron que el límite de ingresos debería ser superior al 200% para garantizar que todos los miembros de la comunidad que lo necesiten puedan acceder al programa.

Algunos participantes también sugirieron implementar un proceso de inscripción más sencillo (en particular uno que sea más ágil y/o esté conectado a otros beneficios o servicios) y señalaron que los clientes también se beneficiarían de opciones adicionales para inscribirse en LiVE fuera del sistema de beneficios PEAK. Otros sugirieron que RTD se asociara con los esfuerzos de inscripción abierta del condado; proporcionar lugares de recogida de tarjetas de identificación LiVE para aquellos que tienen dificultades para acceder al correo; ofrecer lugares de impresión en el mismo día; y disminuir el número de documentos necesarios para el descuento LiVE.

Subvención de ayuda al transporte

Se expresó apoyo al programa de ayudas al transporte propuesto por RTD, que permitiría a las organizaciones sin fines de lucro y a las agencias de servicios sociales proporcionar pases gratuitos o con grandes descuentos a personas con dificultades económicas. Algunos encuestados señalaron que esto ayudaría a las organizaciones a cumplir con los objetivos de cambio climático, ayudándoles a proporcionar pases de tránsito para el personal y/o clientes.

Para modificar el programa, se animó a RTD a:

- Establecer un proceso de solicitud sencillo que no suponga una carga adicional para las organizaciones.
- Limitar y simplificar los requisitos de información para las organizaciones.
- Considerar la posibilidad de programar las subvenciones para los ciclos más convenientes para las organizaciones.
- Proporcionar pases de papel para ayudar a los clientes que experimentan barreras tecnológicas persistentes.
- Ofrecer descuentos en los servicios de RTD a las organizaciones beneficiarias.
- Permitir que las subvenciones cubran un año completo de pases.
- No limitar el acceso al programa de subvenciones a las organizaciones sin fines lucrativos, sino ofrecerlo también a las pequeñas empresas.
- Organizar campañas de recaudación de fondos para garantizar la financiación del programa y/o pedir a las organizaciones comunitarias que ayuden a recaudar fondos.

Programa de compras al por mayor

El apoyo a un programa de descuentos por volumen fue variado. Los partidarios sugirieron que los descuentos por volumen podrían:

- Fomentar un mayor uso del transporte público.
- Permitir a las organizaciones comprar más pases.
- Ayudar a los clientes de las organizaciones participantes a conocer al personal de la comunidad.
- Ser utilizado por los navegadores de la comunidad para promover los servicios de RTD.
- Ayudar a las organizaciones sin fines lucrativos y a las pequeñas empresas demasiado pequeñas para EcoPass.

Para modificar el programa, algunos animaron a RTD a:

- Trabajar con las organizaciones con membresías para incluir un cierto número de pases como parte de la membresía.
- Reducir el límite mínimo de 2.000 dólares.

Actualizaciones del programa de pases

Los participantes que intervinieron a lo largo de esta fase mostraron su apoyo a los cambios en varios programas relacionados con los pases.

Para el programa EcoPass, algunos mostraron su apoyo a la consolidación de las Áreas de Nivel de Servicio de cuatro a tres para simplificar el programa para los empresarios con menos de 3.000 empleados. Algunos también expresaron su apoyo a la reducción del límite mínimo de empleados.

En cuanto al EcoPass Vecinal, algunos mostraron su preocupación por el hecho de que el pase no permita la aplicación de otros descuentos (por ejemplo, jóvenes, LiVE, etc.). Los participantes animaron a RTD a crear un mecanismo por el que una ciudad u organización pudiera subvencionar la tarifa del RTD Neighborhood EcoPass de un cliente, sugiriendo que esto podría ayudar a las ciudades a cumplir sus objetivos en materia de cambio climático.

Programa de viviendas accesibles

Una parte significativa de los participantes en la encuesta de organizaciones comunitarias que trabajan en viviendas accesibles mostraron su apoyo a autorizar a los proveedores de viviendas accesibles a certificar a los ocupantes como aptos para LiVE. Indicaron que este programa de certificación apoyaría a los arrendatarios con necesidades de movilidad, proporcionaría descuentos útiles para los inquilinos, garantizaría la equidad digital y reduciría la carga administrativa de RTD y de las organizaciones de base comunitaria. Sin embargo, algunos señalaron que la carga administrativa adicional a la que se enfrentan las viviendas accesibles podría ser un obstáculo potencial para la certificación.

También se mostró apoyo a la participación en un programa EcoPass Vecindario para viviendas económicas. Sin embargo, algunos expresaron su preocupación por la posibilidad de que esto añadiera más carga administrativa a los proveedores de viviendas accesibles. Otras posibles barreras fueron, entre otras

- Los arrendatarios ya tienen acceso a EcoPasses a través de los empleadores.
- La carga que supone pagar los pases y determinar si se repercuten los costos de transporte a los residentes o si se comparten los gastos.
- Identificación y cumplimiento de los mínimos contractuales por parte de las organizaciones participantes, ya que probablemente sería difícil evaluar la participación inicial en el programa.
- Diferentes autoridades de vivienda que utilizan diferentes límites de ingresos medios de la zona (AMI).
- Autoridades de vivienda que trabajan para desarrollos de ingresos mixtos (lo que las descalifica si no cumplen con el requisito de 100% accesible).

Algunos participantes en el panel de comentarios animaron a RTD a proporcionar dos pases separados: uno para los proveedores de viviendas 100% asequibles y otro para las unidades de ingresos mixtos. Los participantes también animaron a RTD a organizar un grupo de discusión sobre vivienda asequible para concretar los detalles; a trabajar con las autoridades de vivienda para definir "accesible"; a proporcionar una jurisdicción con el EcoPass de Vivienda Accesible por el que una autoridad de vivienda de la ciudad o del condado podría proporcionar transporte a todos los participantes de vivienda accesible (similar al condado de Boulder); y a reducir potencialmente el límite del 100%. Otros panelistas animaron a RTD a evitar la creación de un nuevo programa de pases, centrándose en hacer el programa LiVE más accesible.

Próximos pasos

Tras esta fase del estudio, el equipo del proyecto evaluará e incorporará los comentarios recibidos al diseño final de la estructura tarifaria, las políticas y los programas. Durante la



siguiente fase de compromiso, el equipo de estudio informará a los clientes y a los miembros de la comunidad de la estructura tarifaria perfeccionada y ofrecerá a los miembros de la comunidad la oportunidad de presentar un comentario público. A continuación, el equipo de estudio hará una recomendación al Consejo de Administración de RTD para su adopción.