

# Preguntas y respuestas sobre el Programa LiVE

Abril de 2023

[Acerca de LiVE](#)  
[Solicite LiVE](#)  
[Se inscribió. Ahora, ¿qué?](#)  
[Tarjeta de identificación de descuento LiVE](#)  
[Suba a RTD con LiVE](#)  
[Recursos](#)

**Regional  
Transportation  
District**

1660 Blake Street  
Denver, CO  
80202

303.299.6000

## ACERCA DE LiVE

### ¿Qué es LiVE?

LiVE es un programa de descuento de tarifas basado en los ingresos para pasajeros de RTD.

### ¿Soy elegible?

Es elegible si:

- tiene entre 20 y 64 años;
- vive en el área de servicio de RTD;
- y tiene un ingreso familiar bruto igual o inferior al 185 por ciento del nivel federal de pobreza. En 2023, esto significa un ingreso mensual de \$2,248 para un hogar de uno (1), \$3,040 para un hogar de dos (2), \$3,833 para un hogar de tres (3), \$4,625 para un hogar de cuatro (4), \$5,417 para un hogar de cinco (5) y \$6,210 para un hogar de seis (6).

### ¿Cuál es el descuento?

LiVE ahorra a los pasajeros inscritos un 40% de descuento en la tarifa regular de RTD.

### ¿Qué boletos y pases compro para recibir mi descuento?

Los pasajeros inscritos en LiVE deberán llevar dos elementos cuando viajen con RTD:

1. Una tarjeta de identificación de descuento LiVE (llegará por correo);
2. Uno de los siguientes:
  - la tarjeta LiVE MyRide (Viaje de 3 horas con una tarjeta de pago de tarifa recargable)
  - Boleto móvil LiVE (pase de 3 horas o pase de un día) en la aplicación RTD Mobile Tickets, la aplicación Transit o la aplicación Uber,
  - Boleto LiVE que recibe de una agencia gubernamental o sin fines de lucro

### ¿RTD ofrece otros descuentos?

Sí. RTD ofrece descuentos para jóvenes (de 6 a 19 años), personas mayores (65+) y personas con discapacidades, lo que brinda un descuento aún mayor para quienes califiquen. Obtenga más información sobre tarifas con descuento en nuestro [sitio web](#).

### ¿Puedo utilizar más de un descuento de RTD?

No, los descuentos no se pueden combinar.

### ¿Puedo usar el descuento LiVE para todos los servicios de RTD?

El descuento de LiVE no se aplica a las tarifas de Access-a-Ride. El servicio Access-a-Ride tiene una solicitud y proceso de calificación por separado.

## SOLICITE LiVE

### ¿Qué necesito para solicitarlo?

- PEAK le pedirá información básica de todos los miembros del hogar, como nombre, dirección, fecha de nacimiento y número de seguro social (no es obligatorio).
- Necesitará una foto para cada solicitante. La foto debe ser una imagen en color de cerca y clara sobre un fondo neutro.
- Si aún no está inscrito en Medicaid, SNAP o Colorado Works, deberá subir los documentos que verifiquen sus ingresos y los de su familiar adulto, como recibos de sueldo, cartas de empleadores, cartas de adjudicación de programas de beneficios u otra documentación que demuestre ingresos.

### ¿En dónde hago la solicitud?

Todas las solicitudes del programa LiVE deben procesarse a través del [sitio web de PEAK](#). Si no tiene acceso a una computadora o Internet o necesita ayuda, comuníquese con Denver Human Services al [dhs\\_rtd\\_LiVE@denvergov.org](mailto:dhs_rtd_LiVE@denvergov.org) o **720-944-4347**.

RTD está trabajando para ofrecer ayuda con la solicitud en algunos lugares de la comunidad. Si recibe servicios de una agencia gubernamental o sin fines de lucro, pregúntele a la agencia si pueden ayudarlo con su solicitud.

### Nunca he usado PEAK. ¿Qué hago?

Puede encontrar videos instructivos paso a paso en inglés y español en [rtd-denver.com/LiVE](http://rtd-denver.com/LiVE).

1. Vaya a [colorado.gov/PEAK](http://colorado.gov/PEAK) y haga clic en "Solicitar beneficios".
2. Crea una cuenta o haga una solicitud como invitado.
3. Seleccione "LiVE Transit Program (RTD)".
4. El formulario del sitio web lo guiará a través de las preguntas que son relevantes para usted y su hogar. Solo se requieren preguntas marcadas con \*. El sitio web de PEAK ofrece algunas funciones de ayuda, como enlaces de ayuda, cuadros de información y chat en línea para obtener más ayuda.

### ¿Está disponible la aplicación del programa LiVE en otros idiomas?

Las aplicaciones están disponibles en inglés y en español. Cuando visite el sitio web de PEAK, haga clic en "Español" en la esquina superior derecha de la pantalla. Las instrucciones paso a paso también se encuentran en [el sitio web de RTD](#) y en el [canal de YouTube](#) en inglés y en español.

### No tengo una cuenta PEAK. ¿Qué hago?

Si solicita el programa LiVE únicamente, puede solicitarlo como invitado. Cree una cuenta PEAK si desea solicitar otros programas al mismo tiempo o desea iniciar su solicitud de LiVE y finalizarla más tarde.

### ¿Qué pasa si olvido el nombre de usuario o la contraseña de mi cuenta PEAK?

Use el enlace "¿Olvidó su nombre de usuario?" o el enlace "¿Olvidó contraseña?" en PEAK, y PEAK le enviará un correo electrónico con instrucciones. Si no recuerda o ya no utiliza la dirección de correo electrónico que utilizó para crear su cuenta PEAK, puede crear una nueva cuenta y vincular sus casos existentes a ella. También puede solicitar LiVE como invitado, sin iniciar sesión en una cuenta.

### ¿Puedo hacer la solicitud para más de un miembro del hogar?

Sí, puede presentar una solicitud para todos los miembros de su hogar al mismo tiempo. PEAK le hará preguntas sobre cada uno de los miembros del hogar.

### ¿Quiénes son los miembros de mi hogar?

Los miembros de su hogar son personas que están en la misma declaración de impuestos. Si no declara impuestos y no figura en la declaración de otra persona, los miembros de su hogar son su cónyuge e hijos que viven con usted.

### **¿Por qué PEAK me pregunta sobre todos los miembros de mi hogar, incluso si algunos no califican para LiVE?**

Es importante ingresar la información de todos los miembros del hogar. PEAK utiliza la cantidad de miembros del hogar, así como los ingresos de todos los miembros adultos del hogar, para calcular su nivel de ingresos. Si un miembro del hogar no solicita LiVE porque no califica, obtiene otro descuento o no usa RTD, simplemente **desmarque** la casilla de verificación LiVE para esa persona a medida que avanza en la solicitud.

### **¿Tengo que incluir ingresos que no provengan del trabajo, como ingresos de una pensión o un programa de beneficios del gobierno?**

Sí, debe incluir todos los ingresos que reciba usted y los miembros adultos de su hogar.

### **¿Tengo que incluir los ingresos de todos los miembros de mi hogar?**

Sí, de todos los miembros **adultos** del hogar. PEAK no le pedirá información sobre ingresos o documentos de ingresos para miembros del hogar menores de 18 años. Sin embargo, es importante incluir a **todos** los miembros del hogar en la solicitud, ya que PEAK usa el número de todos los miembros del hogar, así como los ingresos de todos los miembros adultos del hogar, para calcular su nivel de ingresos.

### **¿Qué pasa si no tengo una dirección postal?**

Si recibe servicios de un refugio u otra organización de servicios, puede preguntarle a esta organización si puede usar su dirección postal. Si no ingresa una dirección en PEAK, PEAK utilizará la dirección de la oficina principal de servicios humanos de su condado. RTD enviará por correo su tarjeta de identificación de descuento LiVE a esta oficina. Comuníquese con su oficina de servicios humanos para ver si han recibido su tarjeta y puede retirarla. Si vive en los condados de Weld o Douglas, debe ingresar una dirección postal.

### **¿Qué pasa si no tengo un número de seguro social?**

No se requiere un número de seguro social para inscribirse en el programa LiVE. Para omitir este paso, simplemente seleccione "Siguiente" cuando se le solicite. Tenga en cuenta que puede acelerar su proceso para proporcionar un número de Seguro Social si puede hacerlo.

### **¿Qué pasa si ya estoy inscrito en otros programas de beneficios?**

Si ya está inscrito en Medicaid, SNAP o Colorado Works, es posible que ya reúna los requisitos de ingresos para LiVE. En este caso, PEAK no hará preguntas sobre sus ingresos.

### **¿Qué pasa si deseo solicitar otros programas de beneficios en PEAK?**

PEAK ofrece solicitudes para LiVE, así como para programas de asistencia alimentaria, médicos, en efectivo y de cuidado infantil. Si lo desea, puede solicitar otros programas al mismo tiempo, pero llevará más tiempo completar y procesar la solicitud.

### **¿Cuáles son los documentos de verificación de ingresos?**

Si PEAK le hace preguntas sobre los ingresos de usted y los miembros de su hogar, deberá cargar documentos de verificación de ingresos fotografiados o escaneados. Ejemplos de esos documentos son recibos de sueldo, cartas de empleadores, declaraciones de ingresos y gastos de trabajo por cuenta propia y cartas de adjudicación de asistencia en efectivo o beneficios por desempleo. Suba solo una página a la vez.

### **¿Quién verifica mis ingresos?**

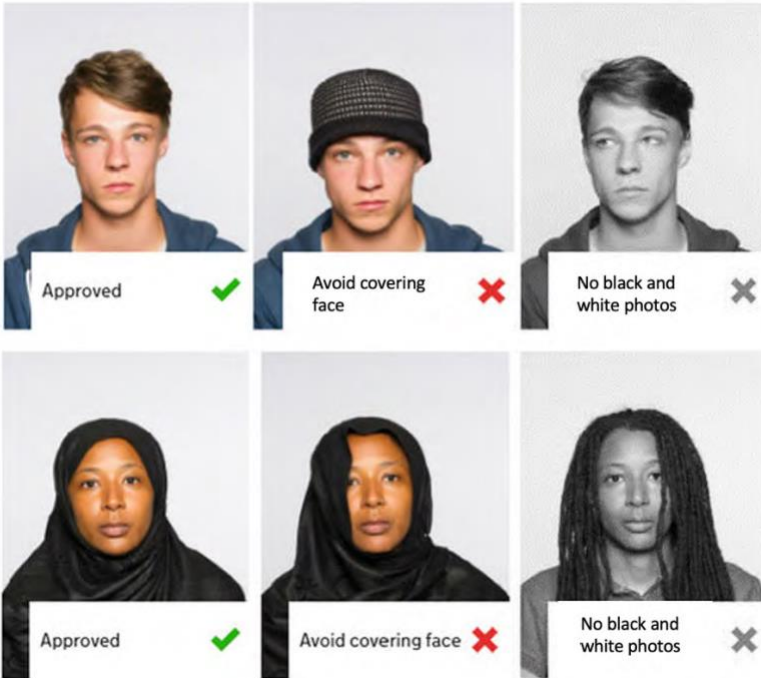
Si ya está inscrito en Medicaid, SNAP o Colorado Works, es probable que PEAK no solicite su información de ingresos. Si PEAK hace preguntas sobre sus ingresos, tendrá que subir documentos y Denver Human Services verificará sus ingresos.

### ¿Por qué tengo que subir una foto?

RTD emitirá la tarjeta de identificación de descuento LiVE que deberá mostrar al conductor del autobús o al inspector de tarifas junto con un boleto o pase de LiVE con descuento. La tarjeta es la prueba de que está inscrito en el programa LiVE.

### ¿Cómo sería una buena foto?

Necesitará una foto para cada solicitante. La foto debe ser una imagen en **color** clara y de cerca con un fondo claro para que se imprima en su tarjeta de elegibilidad.



\* NO SUBA UNA FOTO DE SU LICENCIA DE CONDUCIR U OTRA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN EXISTENTE.



### ¿Puedo usar un teléfono inteligente o una tableta para presentar la solicitud?

Sí, puede completar su solicitud en una computadora, teléfono inteligente o tableta. La solicitud de LiVE no está disponible en la aplicación PEAK, por lo que los usuarios deben visitar el sitio web para presentar la solicitud. Escriba [colorado.gov/PEAK](http://colorado.gov/PEAK) en su navegador y haga clic en el botón "Full Website".

### **¿Puedo usar un teléfono inteligente o tableta para subir una foto o documentos de ingresos?**

Sí. Utilice el sitio web de PEAK. La opción para subir los documentos y fotos de LiVE no está disponible en la aplicación PEAK. Escriba **colorado.gov/PEAK** en su navegador y haga clic en el botón "Full Website".

Pídale a alguien que le saque una foto o tome una selfie. Necesitará una foto para cada uno de los miembros de su hogar que soliciten LiVE. Puede subir las fotos y los documentos durante la solicitud o después de haberla enviado. Puede encontrar instrucciones paso a paso para subir una foto o un documento de ingresos [en línea](#).

### **¿Qué pasa si no subo una foto?**

Su solicitud no será procesada hasta que no suba una foto.

### **¿Cuánto tiempo pasará hasta que se procese mi solicitud?**

Depende de su situación. Si ya está inscrito en Medicaid, SNAP o Colorado Works y sube una foto de inmediato, es posible que su solicitud se apruebe instantáneamente. Si su solicitud para estos programas aún está pendiente o si Denver Human Services tiene que pedirle información adicional, el procesamiento puede demorar hasta 45 días.

### **¿Cómo sabré si mi solicitud fue aprobada o rechazada?**

Después de enviar la solicitud, PEAK le mostrará si la solicitud está aprobada, rechazada o pendiente. Si su solicitud es aprobada, rechazada o le falta una foto, también recibirá una carta por correo.

### **¡Ayuda! Tengo más preguntas**

Si tiene más preguntas sobre la elegibilidad y la solicitud del programa LiVE o desea preguntar sobre el estado de su solicitud, comuníquese con Denver Human Services a **dhs\_rtd\_live@denvergov.org** o **720-944-4347**.

## **SE INSCRIBIÓ. AHORA, ¿QUÉ?**

### **¡Mi solicitud ha sido aprobada!**

RTD le enviará una tarjeta de identificación de descuento LiVE a la dirección postal que ingresó en su solicitud. Deberá llevar la tarjeta de identificación de descuento LiVE más un boleto o pase de LiVE para mostrárselo al conductor del autobús o al inspector de tarifas cuando viaje con RTD. Las tarjetas de identificación de descuento LiVE generalmente llegan por correo dentro de las dos semanas posteriores a la aprobación de la solicitud.

### **¿Por cuánto tiempo es válida mi tarjeta?**

Las tarjetas de identificación de descuento LiVE son válidas por un año, incluso si sus ingresos o la información de su hogar cambian durante ese año. Solicite su nueva tarjeta antes de que se venza la actual para continuar recibiendo tarifas con descuento sin interrupciones. Lo más pronto que puede solicitar su próxima tarjeta es 90 días antes de la fecha de vencimiento impresa en su tarjeta actual.

### **Mi solicitud ha sido rechazada. Ahora, ¿qué?**

Desafortunadamente, no es elegible para LiVE en este momento. Si su información de ingresos, dirección u hogar cambia, puede ingresar una nueva solicitud en PEAK en cualquier momento.

## TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE DESCUENTO LIVE



### ¿Cuánto tiempo tardará en llegar mi tarjeta?

Una vez que se apruebe su solicitud, su tarjeta llegará en el plazo de dos semanas. La mayoría de los solicitantes recibirán su tarjeta de 4 a 7 días hábiles después de la aprobación.

### Mi solicitud fue aprobada. ¿Por qué no recibí mi tarjeta?

NO ingrese una nueva solicitud en PEAK. Comuníquese con RTD al **303-299-2382** o [livecard@rtd-denver.com](mailto:livecard@rtd-denver.com). Lo más probable es que simplemente necesitamos que envíe una nueva foto. Si su foto no cumple con las pautas anteriores, le pediremos que nos envíe una nueva imagen por correo electrónico. Consulte la sección "¿Cómo sería una buena foto?" más arriba.

### RTD se puso en contacto conmigo porque no se puede usar mi foto. ¿Qué hago ahora?

NO ingrese una nueva solicitud en PEAK. Envíe por correo electrónico una nueva foto a RTD a [livecard@rtd-denver.com](mailto:livecard@rtd-denver.com). Consulte la sección "¿Cómo sería una buena foto?" más arriba.

### ¿Qué pasa si no he recibido mi tarjeta porque me mudé?

NO ingrese una nueva solicitud en PEAK. Comuníquese con RTD al **303-299-2382** o [livecard@rtd-denver.com](mailto:livecard@rtd-denver.com), y le enviaremos por correo una tarjeta nueva.

### ¿Qué pasa si pierdo o me roban la tarjeta?

NO ingrese una nueva solicitud en PEAK. Comuníquese con RTD al **303-299-2382** o [livecard@rtd-denver.com](mailto:livecard@rtd-denver.com) y le enviaremos por correo una tarjeta de reemplazo.

### ¿Qué hago si mi tarjeta vencerá pronto o ya venció?

Ingrese una nueva solicitud en PEAK. Lo más pronto que puede solicitar su tarjeta para el año siguiente es 90 días antes de la fecha de vencimiento impresa en su tarjeta vieja.

### ¿Qué pasa si tengo más preguntas sobre la elegibilidad para la tarjeta LIVE?

Comuníquese con RTD al **303-299-2382** o [livecard@rtd-denver.com](mailto:livecard@rtd-denver.com).

## SUBA A RTD CON LiVE

### ¿Qué boletos o pases necesito para obtener mi descuento?

Los pasajeros inscritos en LiVE pueden comprar una tarjeta LiVE MyRide o un Boleto móvil LiVE (pase de 3 horas o pase de un día) o pueden usar un boleto LiVE emitido por una agencia gubernamental o sin fines de lucro. Tendrá que llevar **dos elementos** cuando viaje en RTD: uno de estos productos de tarifa del programa LiVE, más la tarjeta de identificación de descuento LiVE.

### ¿Por qué los participantes del programa LiVE deben llevar una tarjeta de identificación de descuento LiVE?

RTD requiere prueba de elegibilidad de todos los clientes que utilizan productos de tarifa con descuento, para asegurarse de que reciben el descuento correcto.

### No tengo un teléfono inteligente. ¿Cómo puedo obtener el descuento de LiVE?

Puede utilizar una tarjeta de pago de tarifa LiVE MyRide, que puede comprar y recargar en el sitio web de RTD, en cualquier punto de venta de RTD y en la mayoría de las tiendas King Soopers y Safeway del área de Denver. Asegúrese de solicitar una **tarjeta LiVE MyRide**.

### Tengo un teléfono inteligente, pero no siempre tengo una conexión a Internet o uso de datos. ¿Puedo seguir usando la emisión de boletos móviles?

Sí. Necesita una conexión a Internet o uso de datos para comprar sus boletos. Una vez que los boletos están almacenados en su teléfono, puede activarlos sin conexión.

### No tengo tarjeta de crédito o débito. ¿Cómo puedo obtener el descuento de LiVE?

Puede utilizar una tarjeta de pago de tarifa MyRide, que se puede comprar y recargar en el sitio web de RTD, en cualquier punto de venta de RTD y en la mayoría de las tiendas King Soopers y Safeway locales. Asegúrese de solicitar la **tarjeta LiVE MyRide**.

## RECURSOS

### Sitio web PEAK/Preguntas técnicas

Comuníquese con el Centro de asistencia técnica de PEAK:

- Teléfono: **800-250-7741**
- Chat: [Colorado.gov/PEAK](https://colorado.gov/PEAK)

### Estado de solicitud RTD LiVE

Comuníquese con Denver Human Services si tiene preguntas sobre la elegibilidad o el estado de la solicitud:

- Teléfono: **720-944-4347**
- Correo electrónico: [dhs\\_rtd\\_live@denvergov.org](mailto:dhs_rtd_live@denvergov.org)

### Tarjeta de identificación de descuento RTD LiVE

Comuníquese con RTD si necesita un reemplazo o si tiene preguntas sobre su tarjeta:

- Teléfono: **303-299-2382**
- Correo electrónico: [livecard@rtd-denver.com](mailto:livecard@rtd-denver.com)

### Productos con tarifa RTD LiVE y dónde comprar:

Comuníquese con Atención al cliente de RTD:

- Teléfono: **303-299-6000**
- En línea: [rtd-denver.com](https://rtd-denver.com)