

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

Resumen de los logros de la segunda fase del estudio

Antecedentes del estudio

En respuesta a los comentarios de los clientes en cuanto a que las tarifas son caras y difíciles de entender, RTD lanzó un Estudio de Tarifas y Análisis de Equidad en todo el sistema. El estudio reexaminará el sistema de tarifas de forma integral, 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 de 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 la estructura tarifaria. La segunda fase, celebrada en el verano de 2022, proporcionó una visión general de las opiniones de los clientes y de las partes interesadas que se escucharon durante la primera fase, así como las opciones de tarifas conceptuales que se están considerando y el proceso de evaluación. A continuación, se ofrece una visión general de las actividades de participación de la segunda fase, las opiniones recibidas y los próximos pasos del estudio.

Resumen de las actividades de participación

Durante esta fase de participación, RTD revisó y evaluó los comentarios anteriores e identificó las formas en que las aportaciones de los clientes y de la comunidad podrían incorporarse al conjunto final de alternativas. Por ello, esta segunda serie de actividades de participación se diseñó para que RTD mantuviera a la comunidad informada de los avances y de los próximos hitos.

A través de las diferentes actividades de participación llevadas a cabo en la segunda fase del Estudio de Tarifas y Análisis de Equidad en todo el Sistema, el equipo del proyecto recopiló opiniones que se utilizarán para dar forma a la futura estructura tarifaria. Como parte de la segunda fase de compromiso se utilizaron los siguientes métodos de participación:

- Reuniones con los clientes y la comunidad (en inglés y español)
- Paneles de opinión
- Página web y redes sociales

Las opiniones recibidas durante cada actividad se han recogido, resumido y combinado con las de otras fases. El equipo del proyecto la utilizará para ayudar a desarrollar las alternativas de estructura tarifaria.

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 23 de junio) y otra en español (el 29 de junio), a las que asistieron 70 y 78 participantes, respectivamente. Las reuniones se promocionaron mediante el comunicado de prensa del lanzamiento de la segunda fase, publicaciones en el sitio web y en las redes sociales, correos electrónicos dirigidos a la lista de distribución del proyecto, entrevistas en radio, navegadores de socios comunitarios, menciones en los medios de comunicación y mercadotecnia de boca en boca.

Durante las presentaciones, el equipo del estudio ofreció una revisión del propósito del estudio; una visión general de las opiniones de las partes interesadas escuchadas durante la primera fase, agrupadas en temas y sugerencias para que RTD las tenga en cuenta; una descripción de cómo se están evaluando las alternativas tarifarias; una visión general de las opciones tarifarias conceptuales que se están considerando y de las que no se están considerando; e información adicional sobre las opciones tarifarias conceptuales específicas que se están considerando. A lo largo de las reuniones, se reservó tiempo para que el equipo del proyecto respondiera a las preguntas y comentarios de los asistentes.

Paneles de opinión

Durante la segunda fase del proyecto se volvieron a convocar tres paneles de opinión (Equidad, Programa de Pases y Jurisdicción). Las reuniones del Panel de Opiniones, que se celebraron los días 13 y 14 de julio, incluyeron una visión general de las aportaciones recibidas durante la segunda serie de reuniones con los clientes y la comunidad, seguida de un debate sobre un subconjunto de las opciones conceptuales consideradas. También se realizaron encuestas informales en tiempo real para recabar información instantánea sobre las prioridades de los miembros del Panel de Opiniones respecto a los cambios en la estructura de las tarifas.

Sitio web y redes sociales

Al igual que la primera fase, la segunda fase de participación incluyó actualizaciones del sitio web y una campaña en las redes sociales para promover las oportunidades de participación en el estudio. A continuación, se enumeran las estadísticas pertinentes sobre la participación en el sitio web y en las redes sociales:

Estadísticas principales del portal de internet (mediados de mayo - septiembre)

- 2.872 páginas vistas, 2.278 vistas únicas de la página
- 1.481 entradas directas al sitio web

Estadísticas de las redes sociales (mayo - septiembre)

- 59.205 impresiones; 9.920 reproducciones de video
- 1.082 usuarios alcanzados
- 1.331 participaciones en las redes sociales

Resumen de las opiniones y preguntas formuladas

Durante la segunda fase de participación, los mecanismos de retroalimentación variaron entre los diferentes tipos de participación. Los participantes en las reuniones de clientes y de la comunidad tuvieron la oportunidad de hacer preguntas, mientras que los participantes en el panel de opiniones fueron encuestados y se les pidió que proporcionaran comentarios de manera más específica. Para tener en cuenta las diferencias de estructura, a continuación, se incluye una visión general de los temas que surgieron en las reuniones de clientes y de la comunidad, así como una sección separada dedicada a las aportaciones de los paneles de opinión. Un análisis más profundo de cada actividad se ofrece en los resúmenes individuales disponibles en el sitio web del estudio.

**Nota: Muchos de los comentarios y preguntas estaban dirigidos a la estructura de las tarifas y temas relacionados; otros estaban dirigidos a los servicios que presta RTD en general. Con el afán de transparencia en mente, a continuación, se incluye una visión general de la más amplia variedad de comentarios recibidos por parte de los clientes y de los miembros de la comunidad.*

Temas relacionados con los clientes y la comunidad

Los participantes formularon preguntas y comentarios sobre:

- Tarifas fijas, incluyendo el impacto en el presupuesto de RTD y las iniciativas de proyectos futuros.
- Tarifas gratuitas para todos, o al menos para los jóvenes.
- Reducción de las tarifas para las personas con salarios bajos.
- Reducción de los costos del programa de pases, incluyendo el EcoPass.
- Modificar el EcoPass para animar a más empleadores a participar.
- Días de media tarifa para los eventos más grandes.
- Fiabilidad del servicio, incluyendo su conexión con el objetivo de equidad y el impacto de los trayectos perdidos (viaje de transporte programado que no se realiza) en las comunidades históricamente marginadas.
- Fomentar el uso del transporte en toda el área de servicio de RTD.
- Seguridad y comodidad de los usuarios.
- Evasión de tarifas, incluyendo los índices de ocurrencia y la pérdida potencial de ingresos.
- Alternativas de productos tarifarios, incluidos los pases de 24 horas/30 días y otras formas de pago a bordo a medida que se sustituye la actual tarjeta MyRide por los nuevos métodos de pago de tarifas basados en cuentas (ABT) de RTD.
- Importancia de los ingresos por tarifas y su efecto en el servicio.
- Tarifas grupales.
- Posibilidad de utilizar los nuevos métodos de pago de tarifas ABT de RTD en Access-a-Ride y FlexRide.
- La colaboración de RTD con los gobiernos locales, las escuelas y los colegios.
- Posibilidad de rutas adicionales en las áreas de servicio de RTD utilizando vehículos más pequeños.

- El estado de inmigración y su efecto en la elegibilidad de descuentos y la capacidad de solicitar programas de tarifas de descuento y CollegePass.

Temas del panel de opinión

El formato de las reuniones del Panel de Expertos fomentó el debate sobre las siete opciones conceptuales consideradas. Los miembros de los Paneles de Opinión vieron el valor de cada opción conceptual; sin embargo, en el caso de varias de las opciones, los participantes tuvieron dificultades para responder a las preguntas del debate debido a la complejidad de los desafíos que las opciones trataban de abordar (por ejemplo, la estabilización de los precios después del COVID) y las compensaciones entre los diferentes enfoques (por ejemplo, la racionalización de los niveles de descuento a un nivel de descuento frente a la retención de un mayor descuento para los clientes jóvenes).

En general, las opiniones de los participantes en el panel de comentarios indicaron los siguientes temas:

- Una preferencia por tarifas más bajas, costos iniciales menores y un aumento o mantenimiento de los niveles de descuento actuales.
- Descuentos a gran escala para las organizaciones que atienden a clientes con dificultades económicas, eliminando la carga de proporcionar pruebas de elegibilidad a las personas que ya tienen dificultades.
- Ofrecer a los empleados del aeropuerto el EcoPass, reconociendo al mismo tiempo que la limitación de las tarifas ayudará a los empleados que no tengan un EcoPass.
- En el caso del CollegePass, considerar la posibilidad de ofrecer un sistema de inclusión para los estudiantes, así como para los estudiantes de K-12 con necesidades de transporte.
- Un precio estable para los programas de pases a lo largo de varios años para permitir a las organizaciones la capacidad de presupuestar y vender el costo a sus respectivas Juntas.

Próximos pasos

Tras la segunda serie de oportunidades de participación, el equipo del proyecto revisará todos los comentarios recibidos a través de cada actividad. El equipo del proyecto utilizará esta información para orientar el estudio.

Durante la tercera fase del estudio, el equipo del proyecto proporcionará una visión general de los comentarios recibidos y compartirá el conjunto de alternativas de estructura tarifaria que se están considerando, junto con una evaluación de las alternativas para recibir comentarios. El objetivo principal de las actividades de participación será recoger aportaciones adicionales del público para dar forma a la recomendación final sobre la estructura tarifaria.