



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

## *Resumen de los objetivos de la primera fase*

### **Antecedentes del estudio**

En respuesta a los comentarios de los clientes y las partes interesadas de que las tarifas son caras y difíciles de entender, RTD lanzó un estudio de tarifas y análisis de equidad de todo el sistema. El estudio reexaminará el sistema tarifario de forma integral, teniendo en cuenta los tres objetivos del estudio: equidad, accesibilidad y simplicidad.

El estudio incorporará tres fases distintas de participación para recoger las opiniones de los clientes y de la comunidad y compartir las 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 con respecto a las preferencias de la estructura tarifaria. A continuación, se ofrece un resumen de la primera fase de las actividades de participación, las opiniones recibidas y los próximos pasos del estudio.

### **Resumen de las actividades del compromiso**

A través de las diferentes actividades de participación llevadas a cabo en la primera fase del Estudio de Tarifas y Análisis de Equidad de todo el Sistema, el equipo de estudio recogió valiosas opiniones que se utilizarán para dar forma a la futura estructura tarifaria. Para buscar la opinión de un conjunto diverso de perspectivas, se incluyeron los siguientes métodos de participación como parte de este primer paso:

- Reuniones con los clientes y la comunidad (en inglés y español)
- Paneles de opinion
- Grupos de discusión de socios comunitarios
- Encuesta sobre las condiciones actuales de las tarifas (en inglés, español, vietnamita y chino)
- Sitio web y redes sociales

En cada actividad se obtuvieron importantes comentarios de los clientes, la comunidad y las partes interesadas, que se recogerán, resumirán y utilizarán para influir en las opciones conceptuales de la estructura tarifaria y en las alternativas consideradas por el equipo de



estudio. Los comentarios recibidos a lo largo del estudio se utilizarán para fundamentar las recomendaciones de RTD sobre la futura estructura tarifaria.

### **Reuniones con los clientes y la comunidad**

El equipo del estudio celebró dos reuniones virtuales con los clientes y la comunidad, una en inglés (21 de abril) y otra en español (28 de abril), a las que asistieron 44 y 54 participantes, respectivamente. Las reuniones se promocionaron mediante el comunicado de prensa de lanzamiento del estudio, publicaciones en el sitio web y en las redes sociales, correos electrónicos dirigidos a la lista de distribución del estudio, entrevistas en la radio, navegadores de socios comunitarios, menciones en los medios de comunicación y marketing de boca en boca. Durante las presentaciones, el equipo ofreció una breve visión general de RTD y una explicación del estudio de tarifas, incluidos los objetivos, el calendario y la forma en que la equidad será un elemento central del proceso. La presentación también proporcionó información sobre la estructura tarifaria actual de RTD. Se reservó un tiempo para que el equipo del estudio respondiera a las preguntas y comentarios de los asistentes. A lo largo de la reunión en inglés, se desplegaron preguntas de sondeo para recabar opiniones instantáneas.

### **Paneles de opinion**

Para el estudio se convocaron tres paneles de opinión: el panel de opinión sobre la equidad, el panel de opinión sobre el programa de pases y el panel de opinión sobre la jurisdicción. El objetivo de los paneles de opinión es tener en cuenta las aportaciones de los clientes y de la comunidad y la forma en que RTD puede abordar los puntos comunes y las compensaciones entre las diferentes perspectivas y satisfacer las necesidades de los clientes y de la comunidad. El equipo de estudio elaboró una carta para regir los paneles de opinión, que los miembros del panel revisaron y aprobaron durante la primera serie de reuniones virtuales celebradas los días 11 y 12 de mayo. Las reuniones iniciales del Panel de Opiniones también incluyeron una visión general del estudio, un breve resumen de las contribuciones de los clientes y la comunidad escuchadas durante las reuniones virtuales anteriores, encuestas informales y preguntas para el debate. La mayor parte de las reuniones se reservó para el debate, durante el cual los participantes tuvieron la oportunidad de aportar su opinión sobre los puntos fuertes y débiles de la actual estructura tarifaria de RTD y sobre cómo se pueden alcanzar los objetivos del estudio.

### **Grupos de discusión**

Como parte del estudio, RTD ha contratado a seis organizaciones comunitarias (enumeradas a continuación), cada una de las cuales actúa como socio comunitario para ayudar a involucrar a las poblaciones tradicionalmente subrepresentadas a través de grupos de discusión, participación en encuestas y reuniones públicas, y otros esfuerzos de divulgación. Tras las sesiones de formación de capacitadores en inglés y español celebradas los días 3 y 5 de mayo, los socios comunitarios organizaron grupos de discusión virtuales y presenciales entre el 9 y el 19 de mayo, en inglés y español, con el fin de interactuar con sus respectivas comunidades y recabar sus opiniones. Después de los grupos de discusión, los representantes de los socios



comunitarios identificaron y resumieron las ideas clave y las proporcionaron al equipo de estudio para su revisión.

Un total de 101 personas participaron en los grupos de discusión, incluyendo 70 clientes actuales de RTD, 17 clientes de años anteriores y 14 clientes futuros. La edad de los participantes oscilaba entre estudiantes de secundaria y ciudadanos de la tercera edad, e incluía a aquellos que declararon tener ingresos limitados, estar o haber estado sin hogar, tener una discapacidad física o cognitiva, y/o hablar un idioma primario distinto al inglés.

#### Lista de socios comunitarios

- Athletics and Beyond
- CREA Results
- Cultivando
- Denver Streets Partnership
- Focus ReEntry
- Una Mano Una Esperanza

#### **Encuesta en línea**

Para recabar la opinión de un grupo diverso de clientes anteriores, actuales y futuros, RTD desplegó una encuesta en línea, que estuvo abierta del 4 de abril al 8 de mayo. La encuesta incluía preguntas relacionadas con la opinión de los clientes sobre las tarifas de RTD y preguntas de preferencia para obtener comentarios sobre cómo RTD debería considerar alcanzar los objetivos del estudio.

Según los datos declarados por los propios encuestados, éstos representaban a todos los condados del área de servicio de RTD, así como a otros. La encuesta, que se promocionó a través de reuniones virtuales y paneles de opinión, por parte de los socios de la comunidad, y a través de la página web y los esfuerzos de los medios sociales, recibió más de 2.400 respuestas.

#### **Sitio web y redes sociales**

Como parte del estudio, el equipo desarrolló una página web para compartir información, proporcionar actualizaciones sobre el desarrollo de la encuesta y las oportunidades de participación, y ofrecer un método a través del cual los clientes y los miembros de la comunidad pudieran enviar preguntas y comentarios al equipo del estudio. Junto con el sitio web, el equipo lanzó una campaña en 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 durante la primera parte de la participación del estudio:

#### Estadísticas clave del sitio web (abril - mediados de mayo)

- 2.772 visitas a la página; 2.142 visitas únicas
- 1.641 entradas directas a la página web



## Estadísticas de redes sociales (abril - mediados de mayo)

- 36.366 impresiones; 5.567 visualizaciones de videos
- 1.214 usuarios únicos alcanzados
- 730 participaciones en redes sociales

## **Resumen de la información proporcionada**

La diversidad de los participantes en el estudio se refleja en la variedad de preguntas y comentarios proporcionados al equipo de estudio. A lo largo de los comentarios recibidos han surgido una serie de temas que se incluyen a continuación.

*\*Nota: Muchos de los comentarios y preguntas estaban dirigidos a la estructura tarifaria y temas relacionados; otros estaban dirigidos a los servicios que presta RTD en general. En nombre de la transparencia, a continuación, se incluye una visión general de la mayor parte de los comentarios recibidos por los clientes, los miembros de la comunidad y otras partes interesadas.*

## ***Temas generales***

### *Estructura tarifaria*

- Las tarifas son demasiado caras, y algunos señalan que les parece menos caro conducir que tomar el transporte.
- Los clientes con problemas económicos deberían pagar menos que los clientes con mayores ingresos.
- Hay demasiados productos tarifarios, niveles de descuento, niveles de tarifas (local/regional/aeropuerto) y medios tarifarios (métodos a través de los cuales los clientes pueden pagar las tarifas), lo que hace difícil elegir y determinar cómo pagar.
- La estructura tarifaria complicada tan de RTD impide que los clientes nuevos y los ya existentes utilicen RTD para acceder a nuevos destinos.
- La compra de pases mensuales es poco conveniente - y los clientes no pueden comprar pases mensuales mientras están en el autobús.
- A los clientes les gusta el pase de un día, dado que es fácil de usar.
- A los clientes les gusta la disponibilidad de tarifas con descuento disponibles para las personas mayores, las personas con discapacidad, los jóvenes y los clientes con cargas económicas. Sin embargo, hay confusión en cuanto a qué programa de tarifas de descuento poder solicitar y/o qué producto de tarifa con descuento comprar debido a las diferentes tasas de descuento.
- El proceso de demostrar la elegibilidad y apuntarse a los descuentos es demasiado complicado.
- Los programas Eco, Neighborhood y CollegePass son muy apreciados y facilitan el uso de RTD.

- Aunque a los clientes les gusta la flexibilidad del pase de 3 horas en lugar de los transbordos, a algunos clientes, el pase de 3 horas no les brinda suficiente tiempo para completar su viaje.
- Algunos clientes y miembros de la comunidad están preocupados por el impacto potencial que tendrá el estudio en las tarifas del paratransito.

#### *Servicio de RTD y otros temas*

- Los clientes se beneficiarían de que los operadores de tránsito puedan y estén dispuestos a explicar las tarifas (incluso en español y otros idiomas, de ser posible).
- Las opciones actuales de transporte son ineficientes en cuanto al tiempo - y algunos indican que están dispuestos a pagar más por servicios mejorados.
- La conveniencia de usar RTD depende de la ubicación de donde la gente vive en el área de servicio de RTD - destacando las desigualdades percibidas a través de los vecindarios y el área de servicio.
- A algunos les preocupa la disminución del "valor" asociado a los servicios de RTD, incluyendo un servicio menos frecuente y fiable y la falta de seguridad y/o limpieza.

Además de los temas descritos anteriormente, los asistentes a las oportunidades de participación aportaron numerosas sugerencias para que RTD las tuviera en cuenta. A continuación, se exponen algunas de las sugerencias recibidas de los participantes, agrupadas por categorías:

### ***Sugerencias generales***

#### *Estructura tarifaria*

- Reducir o eliminar las tarifas sin reducir el servicio.
- Ofrecer una única tarifa plana independientemente de la distancia que recorra el cliente o del modo de servicio utilizado.
- Premiar a los viajeros frecuentes con un descuento.
- Implementar un límite a las tarifas.
- Considerar la posibilidad de crear pases con periodos de vigencia o límites, como el pase de 24 horas o el pase de 30 días.
- Reducir las tarifas para las personas con problemas económicos.
- Ofrecer tarifas gratuitas a los jóvenes y a los clientes con dificultades económicas.
- Reducir la tarifa del aeropuerto, especialmente para los empleados de este.
- Eximir a los empleados del aeropuerto de esa tarifa aeroportuaria.
- Identificar nuevas fuentes de ingresos (más allá de las tarifas) para compensar los costos.
- Simplificar el lenguaje para explicar la estructura de las tarifas.
- Consolidar todo a una sola tarifa de descuento.
- Ofrecer descuentos (o tarifas gratuitas) para familias, estudiantes y/o personas con ingresos limitados.



- Ofrecer un descuento en la tarifa para los estudiantes universitarios y/o crear una opción de CollegePass.
- Proporcionar acceso gratuito al transporte a las personas sin hogar.
- Reducir las barreras al LiVE y los descuentos en las tarifas.
- Simplificar el proceso para calificar para los descuentos.
- Simplificar el programa para organizaciones sin ánimo de lucro para distribuir tarifas con descuento a organizaciones sin fines de lucro y agencias de servicios sociales.
- Aumentar la participación en los programas de pases simplificando los programas y ofreciendo descuentos en las compras al por mayor.
- Promover la tecnología para simplificar el pago de las tarifas, reconociendo al mismo tiempo que algunos clientes y miembros de la comunidad carecen de acceso o conocimiento de la tecnología.

#### *Servicio de RTD y otros*

- Ampliar los servicios en toda el área de servicio de RTD para una mayor conectividad de las localidades.
- Proporcionar protección contra agentes climáticos en las paradas de tránsito.
- Implantar una mentalidad de servicio al cliente en los operadores de autobuses para garantizar una comunicación respetuosa con los clientes.
- Considerar más opciones de tránsito que sean eficientes en cuanto a combustible.
- Estandarizar las adaptaciones de accesibilidad en todos los medios de transporte de RTD (no solo en Access-a-Ride).
- Proporcionar más información en las paradas sobre cómo utilizar el autobús, las tarifas, los descuentos y las rutas, así como los horarios de los autobuses.

La lista anterior de temas y sugerencias no es exhaustiva, sino que simplemente representa la profundidad y amplitud de los comentarios que RTD recibió de los clientes, los miembros de la comunidad y otras partes interesadas durante este primer paso del compromiso.

### ***Preferencias de la estructura tarifaria***

Los datos recogidos en el primer paso del compromiso pusieron de manifiesto que no todos están de acuerdo con el enfoque que debería adoptar RTD para reestructurar las tarifas. La encuesta en línea, las sesiones de preguntas y respuestas y las preguntas de sondeo que se utilizaron durante la reunión con los clientes y la comunidad inglesa, así como en las reuniones del panel de comentarios, preguntaron a los participantes sus preferencias sobre cómo RTD debería considerar la consecución de los objetivos del estudio.

Los encuestados estuvieron de acuerdo en que:

- *Los clientes con cargas económicas deberían pagar menos por las tarifas de tránsito que los clientes con mayores ingresos.*
- *Las tarifas de RTD deberían ser más bajas para los clientes que utilizan el transporte con frecuencia que para aquellos que lo hacen ocasionalmente.*



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

- La mayor parte de los encuestados *está en desacuerdo* con que: Las tarifas de RTD deberían ser más accesibles, incluso si eso supone un menor servicio.
- La mayor parte de los encuestados *está de acuerdo* con que: Los servicios de RTD deberían mantenerse o mejorarse, incluso si esto implica tarifas más altas.

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

- La mayor parte de los encuestados *está de acuerdo* con que: 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).
- La mayor parte de los encuestados *está de acuerdo* con que: Las tarifas de RTD deberían basarse en los niveles de tipo de servicio (es decir, Local, Regional, Aeropuerto) para reflejar el costo de viajar diferentes distancias.
- La mayor parte de los encuestados *está de acuerdo* con que: Para que las tarifas sean más fáciles de entender, RTD debería tener la misma tarifa para TODOS los servicios de autobús y tren, independientemente de la distancia que se recorra.
- Los encuestados se mostraron igualmente divididos, con una gran parte que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo con que: Para reflejar la diferencia en las comodidades del servicio (por ejemplo, comodidad, velocidad, frecuencia de las paradas), RTD debería tener una tarifa diferente para el autobús que para el tren ligero.

## Próximos pasos

Tras la primera serie de oportunidades de participación, el equipo revisará todas las opiniones recibidas a través de cada actividad. Como parte de su enfoque centrado en el cliente, el equipo utilizará esta información para orientar el estudio.

Durante la segunda fase del estudio, el equipo proporcionará una visión general de los comentarios recibidos, compartirá las opciones conceptuales de la estructura tarifaria y solicitará más comentarios de los clientes y de la comunidad.