



Informe de Participación Comunitaria de la Ronda 1

Resumen Ejecutivo






I Visión General de la Ronda 1

Antecedentes y Propósito

CapMetro, el proveedor regional de transporte público desde 1985, mantiene en movimiento el centro de Texas al conectar diariamente a los residentes con sus empleos, servicios, amigos, familiares y oportunidades. Con más de 31 millones de abordajes cada año, CapMetro trabaja constantemente para ofrecer a los residentes, viajeros y visitantes las mejores opciones de transporte posibles, para satisfacer sus vidas cotidianas. El Plan de Tránsito 2035 es el plan de CapMetro para el futuro del transporte público en el centro de Texas. A través de una evaluación integral del sistema de tránsito actual y los comentarios de la comunidad, el plan final delineará estrategias para actualizar los servicios de tránsito, mejorar la infraestructura y satisfacer las necesidades de la comunidad durante los próximos cinco a diez años. Para desarrollar un plan que realmente refleje lo que las personas quieren y necesitan, el equipo del proyecto ha puesto a la comunidad en el centro del proceso con un enfoque de participación equitativo, inclusivo, accesible y orientado a la acción, priorizando los comentarios de las comunidades que dependen del transporte público y fortaleciendo las relaciones tanto con los pasajeros como con quienes no lo utilizan.

Objetivos del Plan de Tránsito 2035

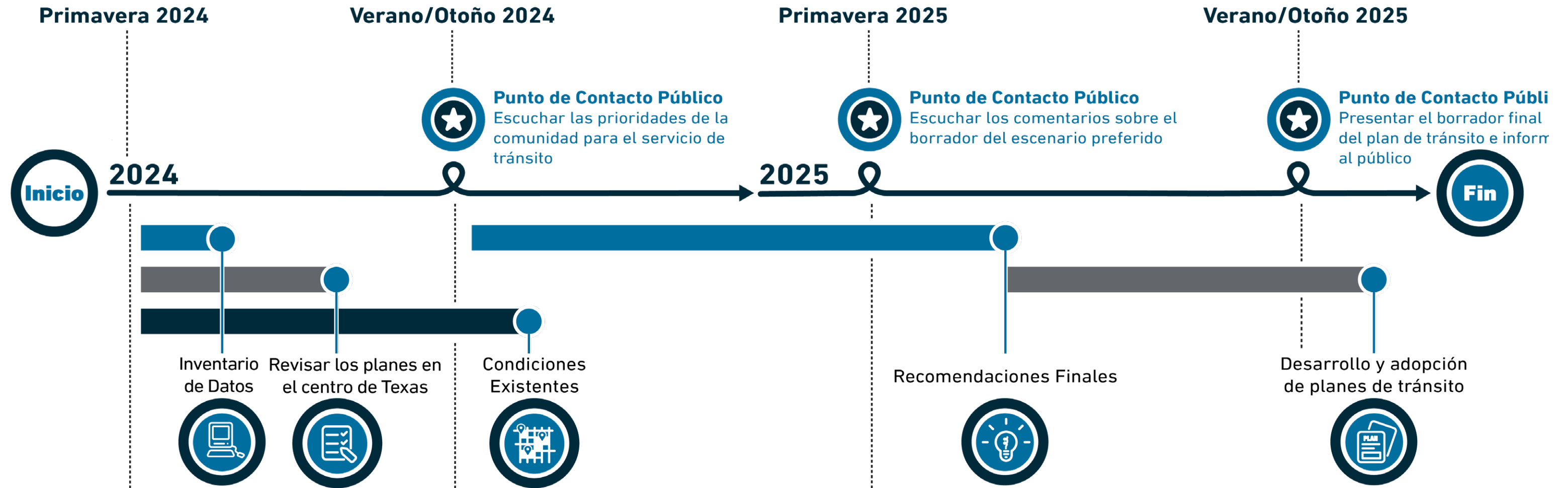
-  Escuchar las prioridades y la visión de la comunidad sobre el servicio de tránsito.
-  Identificar las restricciones y oportunidades del tránsito.
-  Discutir los beneficios asociados con la planificación del tránsito.



La Participación para el Plan de Tránsito 2035 consistirá de tres rondas, cada una vinculada a los objetivos clave de participación: comprender la visión de la comunidad sobre el tránsito, recopilar comentarios sobre un escenario preliminar o mapa de servicio y ajustar el plan final para satisfacer mejor las necesidades de la comunidad. En la primera ronda de participación, CapMetro invitó al público a dar su opinión del 16 de septiembre al 27 de octubre de 2024, durante el período de comentarios abiertos.

Línea del Tiempo de Participación

La siguiente figura muestra la línea de tiempo del programa de participación y cómo se conecta con el trabajo técnico del plan.



Borrador de los Objetivos del Plan de Tránsito



1 Desarrollar un plan basado en la comunidad y en datos, priorizando a las personas que más lo necesitan



2 Establecer un equilibrio entre las necesidades de tránsito y los recursos y fondos disponibles en la región



3 Diseñar una red de transporte multimodal que conecte a las personas con sus trabajos, centros de actividades y servicios.

CapMetro desarrolló un Plan de Participación Comunitaria e Interna (CIIP, por sus siglas en inglés) en la primavera de 2024, el cual refleja los valores fundamentales de la organización, así como las políticas y procesos de participación relacionados con la inclusión y la accesibilidad.

El CIIP fue diseñado para guiar cada ronda del Programa de Participación y es un documento activo que se ajustará según sea necesario a lo largo del cronograma del plan de tránsito.

La Ronda 1 se diseñó para involucrar directamente a la comunidad en la identificación de necesidades, oportunidades y limitaciones del tránsito, garantizando además la inclusión de comunidades históricamente subrepresentadas en los esfuerzos de planificación regional

Objetivos del Programa de Participación

- 1** Retroalimentación Completa y Accionable
- 2** Equidad, Inclusión y Accesibilidad
- 3** Alcance Dirigido e Inclusivo
- 4** Conexión, Confianza y Transparencia con la Comunidad
- 5** Compromiso Eficiente y Escalable

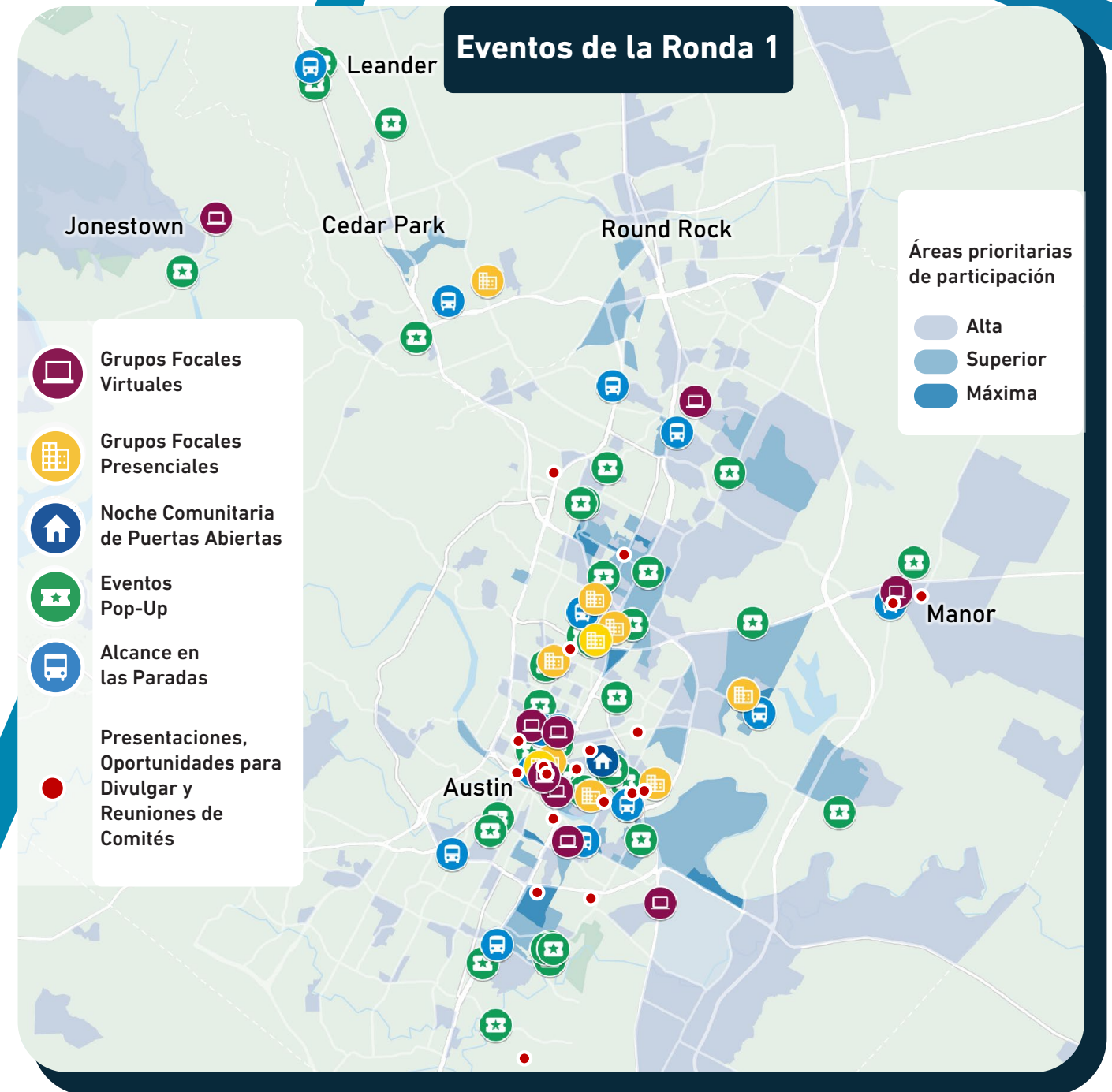
Ronda 1: Estrategias de Participación

La Ronda 1 del Programa de Participación fue impulsada por una variedad de mejoras prácticas de la organización y se basó en los éxitos previos de CapMetro. El objetivo era concientizar sobre los esfuerzos del Plan de Tránsito 2035 y recopilar comentarios significativos de la comunidad sobre las necesidades de tránsito. La atención se centró en las zonas desatendidas de la región y en las poblaciones históricamente subrepresentadas. La siguiente imagen muestra las estrategias de participación utilizadas por el equipo del proyecto durante la Ronda 1. Las descripciones completas de estas estrategias están disponibles en el CIIP del Plan de Tránsito 2035, ubicado en el sitio web de CapMetro aquí.



¿A qué lugares fuimos?

- El equipo del proyecto realizó una evaluación comunitaria para identificar a las comunidades desatendidas e históricamente subrepresentadas con base en los datos demográficos y socioeconómicos de la región central de Texas.
- Estas áreas fueron consideradas al momento de planificar los eventos de participación, asegurando que la Ronda 1 se basara en un enfoque equitativo y lograra los Objetivos 1 y 2 del Programa de Participación
- El equipo de participación también llevó a cabo eventos virtuales para garantizar que aquellos que no pudieron asistir a los eventos presenciales tuvieran la oportunidad de ser escuchados



Resumen de la Participación de la Ronda 1



REUNIONES COMUNITARIAS

GRUPOS FOCALES

19 Sesiones de grupos focales

240 Asistentes a los grupos focales

REUNIÓN COMUNITARIA Y SEMINARIO VIRTUAL

1 Reunión comunitaria 1 Seminario virtual

300 Asistentes



CONECTORES COMUNITARIOS

CONECTORES COMUNITARIOS

15 Conectores comunitarios contratados

18 Eventos organizados y asistidos

5k+ Miembros de la comunidad alcanzados



EVENTOS COMUNITARIOS

EVENTOS EMERGENTES

41 Eventos Pop-Up

5,125 Participantes

ALCANCE EN LAS PARADAS

14 Paradas/Centros

1,000 Viajeros alcanzados



PÁGINA WEB Y CORREOS ELECTRÓNICOS

SITIO WEB

18k+ Visitas

8,800 Participantes

ALCANCE POR CORREO ELECTRÓNICO

22k+ Destinatarios totales

ALERTAS DE CAPMETRO

16k+ Destinatarios totales



ENCUESTA Y OPINIÓN PÚBLICA

8,100 Encuestas totales

7,600 Comentarios totales



PRESENTACIONES COMUNITARIAS

ALCANCE ADICIONAL

29 Presentaciones, discursos y reuniones de comités

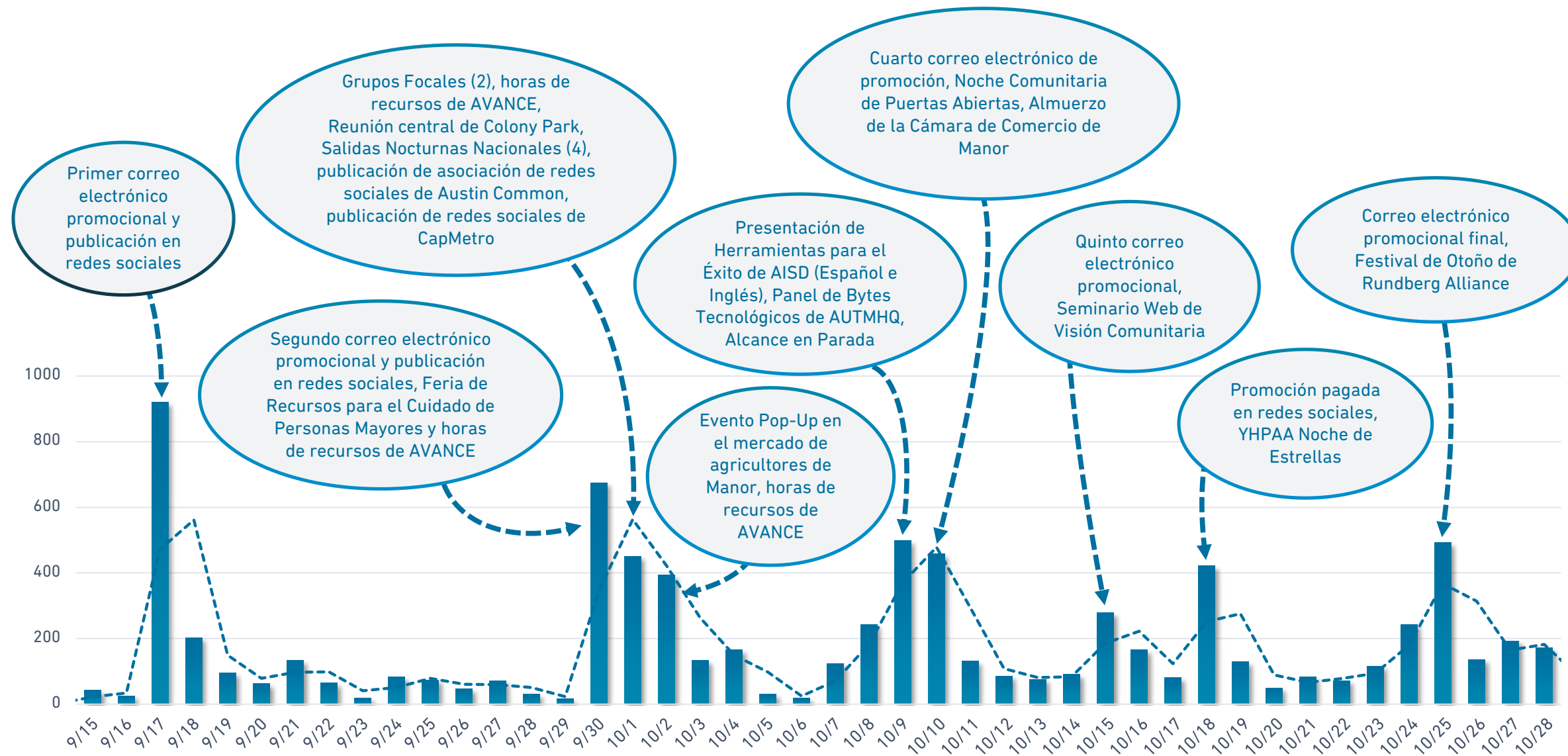


Hallazgos de la Ronda 1

Encuesta

Las Cifras de la Encuesta

CapMetro desarrolló una encuesta pública que duró toda la Ronda 1, desde el 16 de septiembre hasta el 27 de octubre de 2024. La siguiente figura muestra la distribución de las respuestas de la encuesta por día durante el período de comentarios de la Ronda 1.



Resumen de los Encuestados

52%

52% de los encuestados se identificaron como minorías

51%

51% de los encuestados se identificaron como mujeres

52%

52% de los encuestados se identificó como de bajos ingresos

7%

7% de los encuestados se identificaron como de bajo dominio del inglés (LEP)

7%

7% de los encuestados se identificaron como personas que experimentan inestabilidad de vivienda.

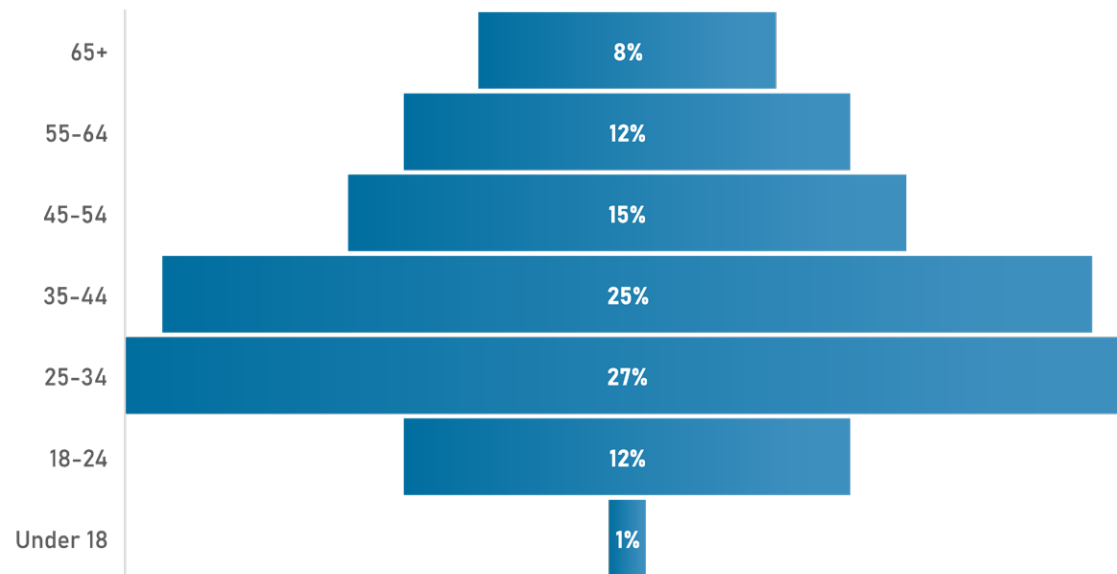
16%

16% de los encuestados se identificaron como discapacitados

26%

26% de los encuestados no tienen un automóvil personal.

Encuestados por Edad

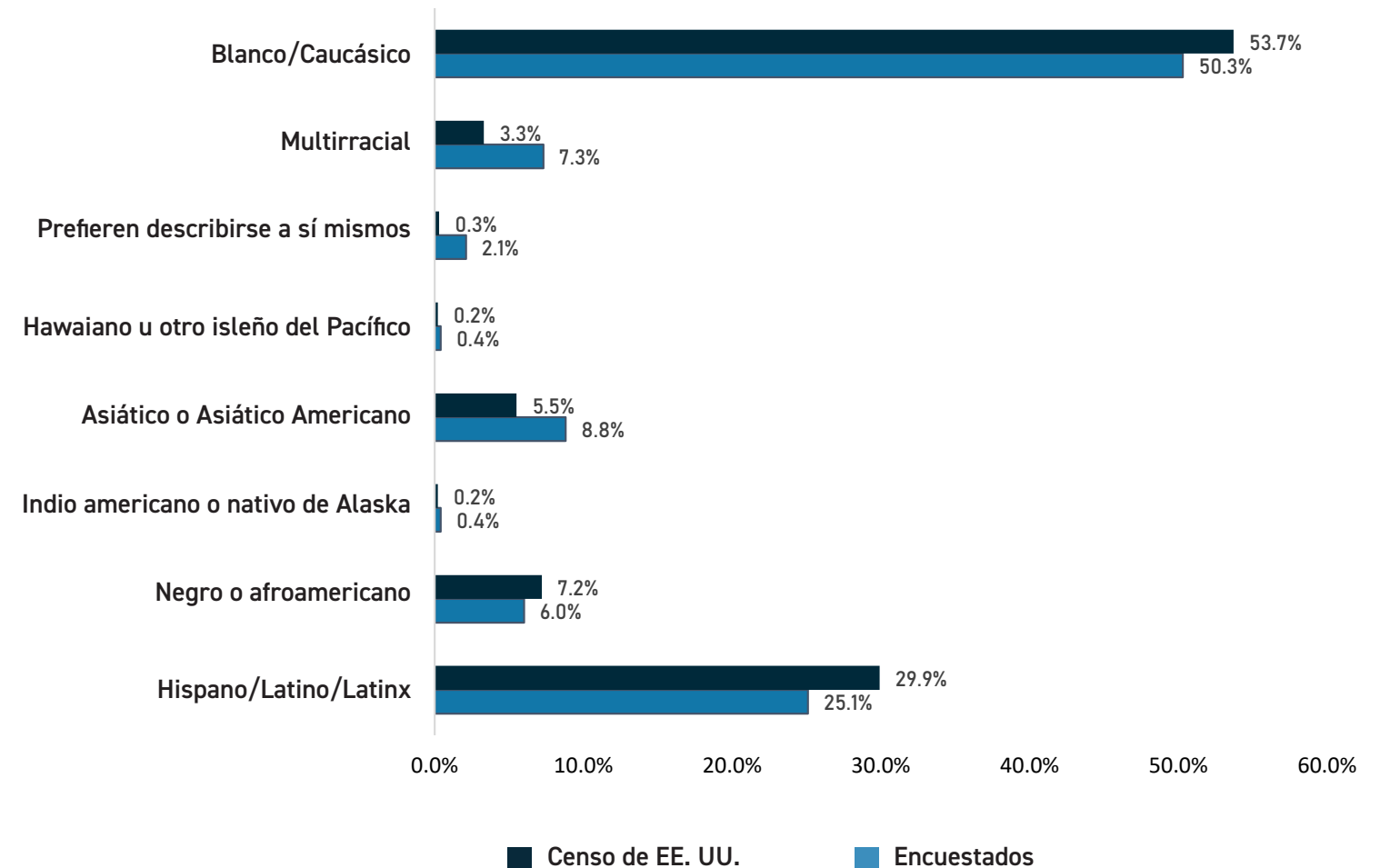


Más de la mitad de los encuestados se encontraban entre los 24 y 44

Demografía

Tener en cuenta la raza y el origen étnico en el Plan de Tránsito 2035 es importante para garantizar la equidad, la inclusión y la eficacia en la satisfacción de las necesidades de diversas comunidades en todo el centro de Texas.

El siguiente gráfico compara los datos demográficos de los encuestados con los totales del Censo de EE. UU. para el área de análisis de mercado.

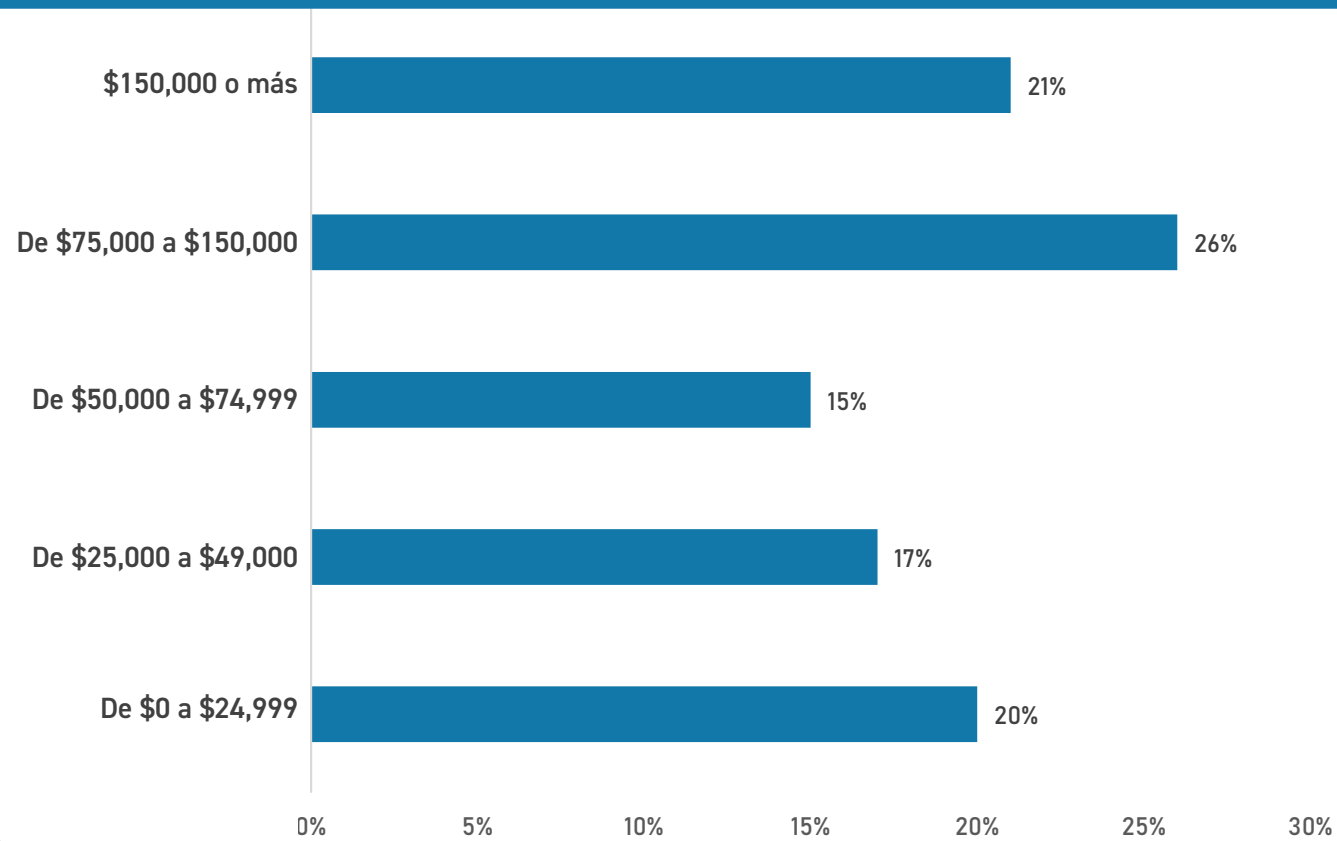


Ingresos del Hogar

Los ingresos anuales indican una necesidad potencial de transporte público, y las personas con ingresos más bajos tienen más probabilidades de necesitar opciones de movilidad adicionales para compensar los costos relacionados con el transporte y la vivienda.

Para este estudio, los hogares con un ingreso anual inferior a \$75,000 se consideraron representativos de los hogares con una mayor necesidad de transporte público.

Más de la mitad de los encuestados (52%) informaron tener un ingreso familiar anual de \$74,999 o menos.

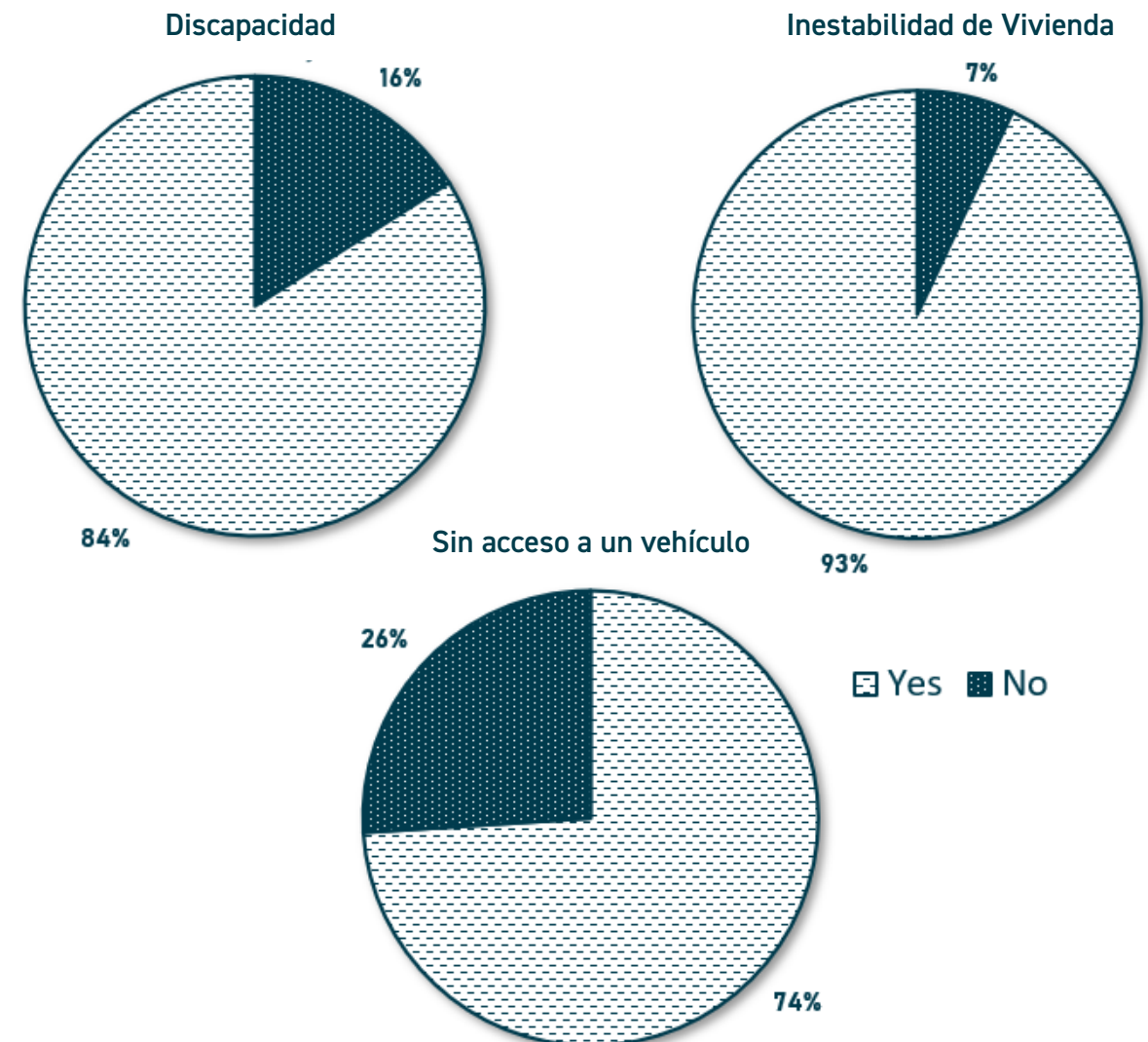


Necesidades de Tránsito

Las personas que se identifican con una discapacidad, acceso a un vehículo personal y que experimentan inestabilidad de vivienda también son métricas importantes para rastrear, ya que indican la cobertura del Programa de Participación de las comunidades con mayor necesidad de servicios de transporte público.

En comparación con los datos demográficos del Censo de Austin:

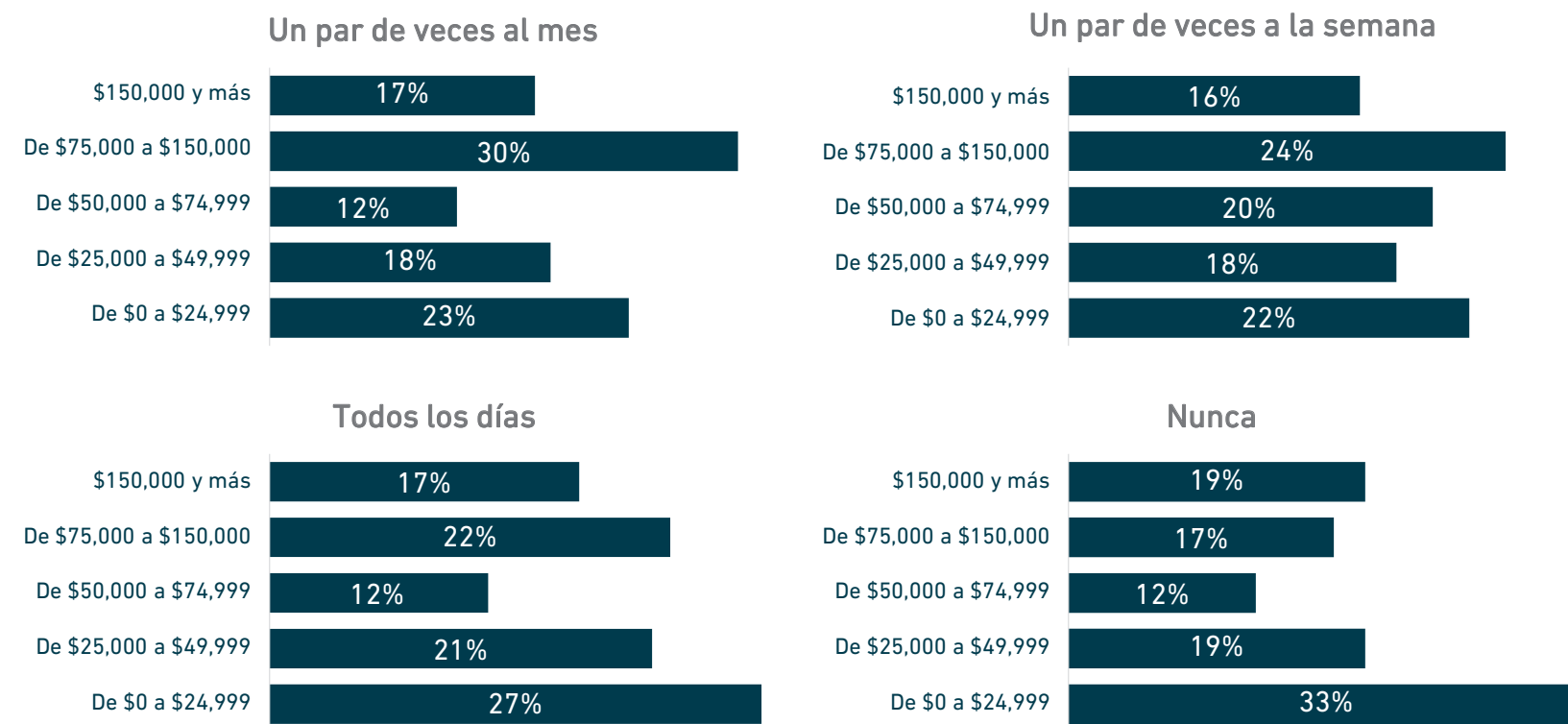
- El 16% de los encuestados se identificó como discapacitado (Austin: alrededor del 11%).
- El 26% afirmó no tener acceso a un vehículo personal (Austin: alrededor del 6%).
- El 7% identificó haber experimentado la falta de vivienda o la seguridad de la vivienda en los últimos 12 meses (Austin: menos del 1%).



Uso por Nivel de Ingresos

Entre los encuestados, el grupo de usuarios más dependiente (que utiliza el servicio de autobús todos los días) son aquellos que pertenecen al grupo de ingresos más bajos.

El grupo más grande de encuestados que informaron que nunca usaron el autobús, también pertenece al grupo de ingresos más bajos.



Los ingresos anuales indican una necesidad potencial de transporte público, y las personas con ingresos más bajos tienen más probabilidades de necesitar opciones de movilidad adicionales para compensar los costos relacionados con el transporte y la vivienda. Para este estudio, los hogares con un ingreso anual inferior a \$75,000 se consideraron representativos de los hogares con una mayor necesidad de transporte público.

Uso y Fiabilidad



El servicio más utilizado por los encuestados es el Autobús de CapMetro, con un 45% que viaja al menos un par de veces a la semana



El uso mensual del servicio de trenes de CapMetro (36%) es similar al servicio de Autobús (38%)



El servicio de recogida es el menos utilizado, posiblemente debido a las restricciones de zona



Los pasajeros que dependen del transporte público todos los días toman el autobús



Los usuarios del Autobús de CapMetro (54%) y de Trenes (49%) generalmente piensan que el servicio es confiable

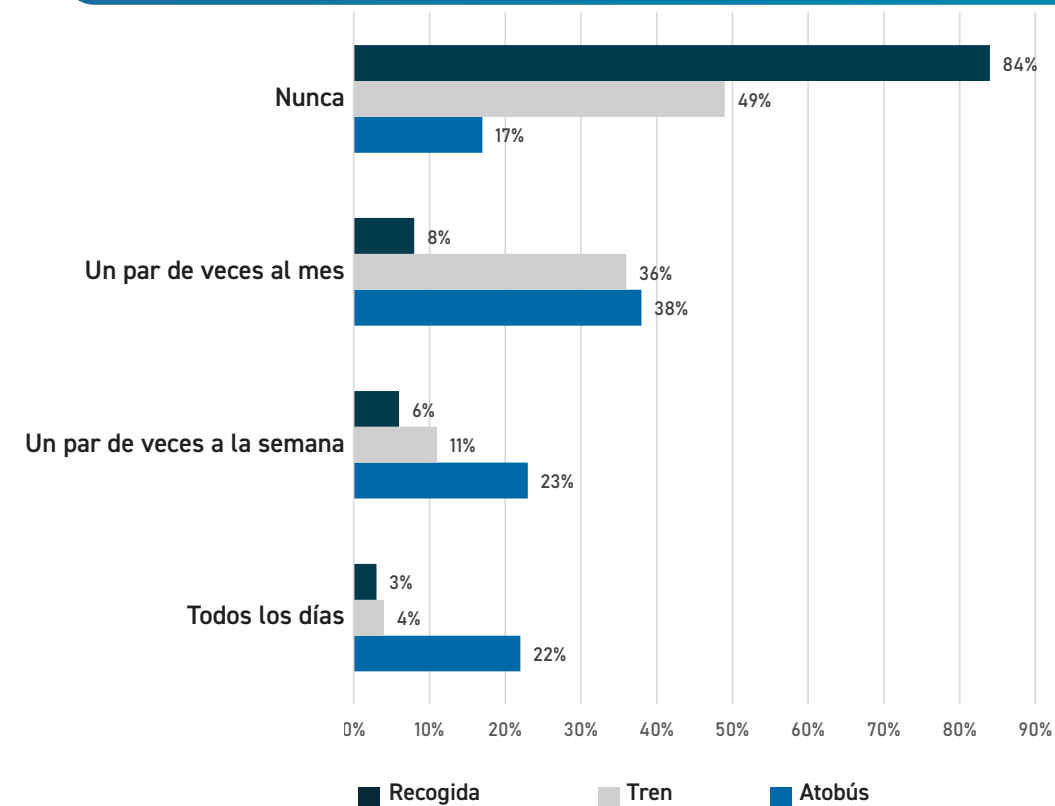


Muchos encuestados tienen una opinión neutral, lo que sugiere que son pasajeros poco frecuentes

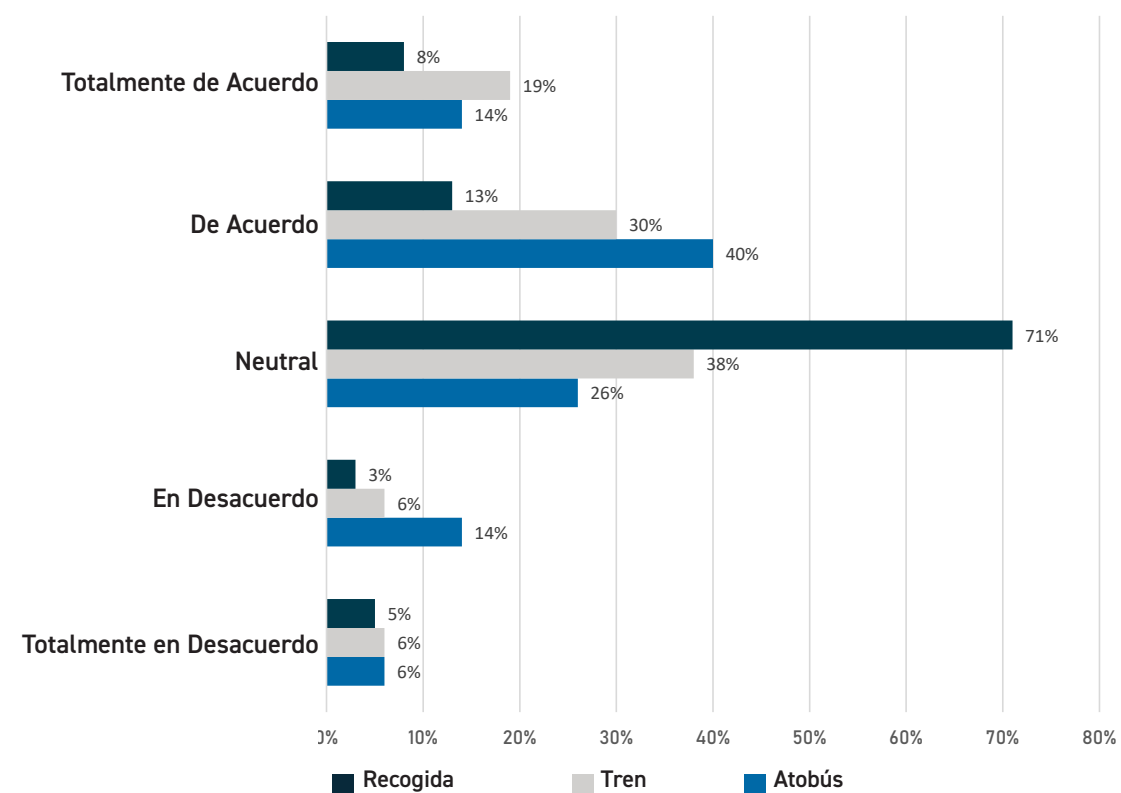


Aunque una parte significativa (20%) de los encuestados indicó insatisfacción con la confiabilidad del servicio de autobús, la mayoría (80%) indicó que estaban satisfechos o que no tenían problemas

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de autobús, tren o recogida de CapMetro?



Generalmente, el servicio de autobús/tren/recogida de CapMetro me lleva de manera confiable a donde quiero ir a tiempo.

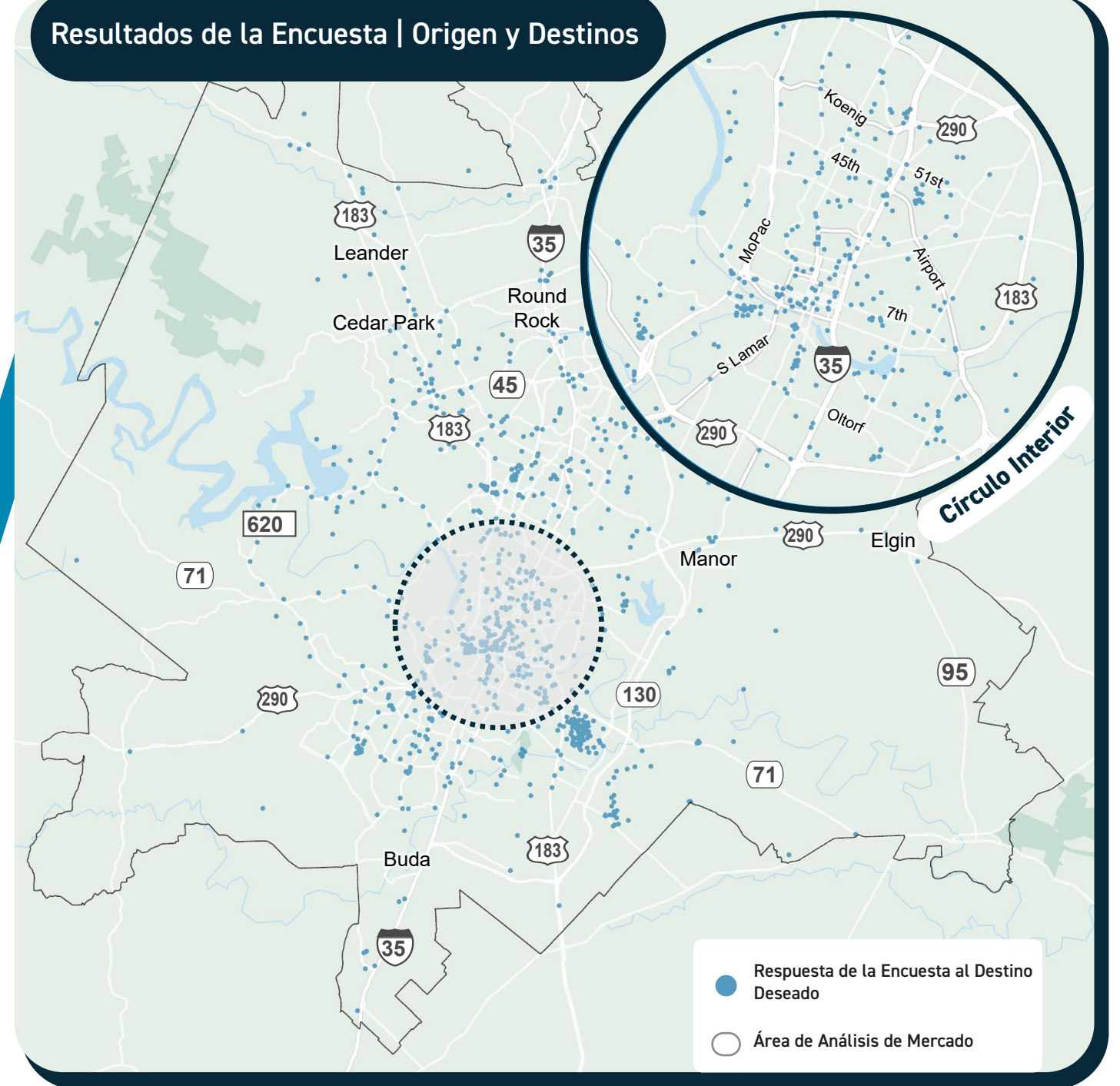


Resultados de la Encuesta | Origen y Destinos

A los encuestados también se les dio la oportunidad de identificar los destinos a los que les gustaría viajar usando el transporte público, pero que actualmente son de difícil acceso o inaccesibles. La figura de la derecha presenta los resultados del ejercicio en un mapa de calor, mostrando una superposición significativa de respuestas en el Aeropuerto Internacional Austin-Bergstrom, Downtown, Zilker Park/Barton Springs, Barton Creek Mall, Mueller Town Center District, ACC Highland, los Centros Comerciales Domain/Arboretum/Gateway y el Centro de Flores Silvestres Lady Bird Johnson.



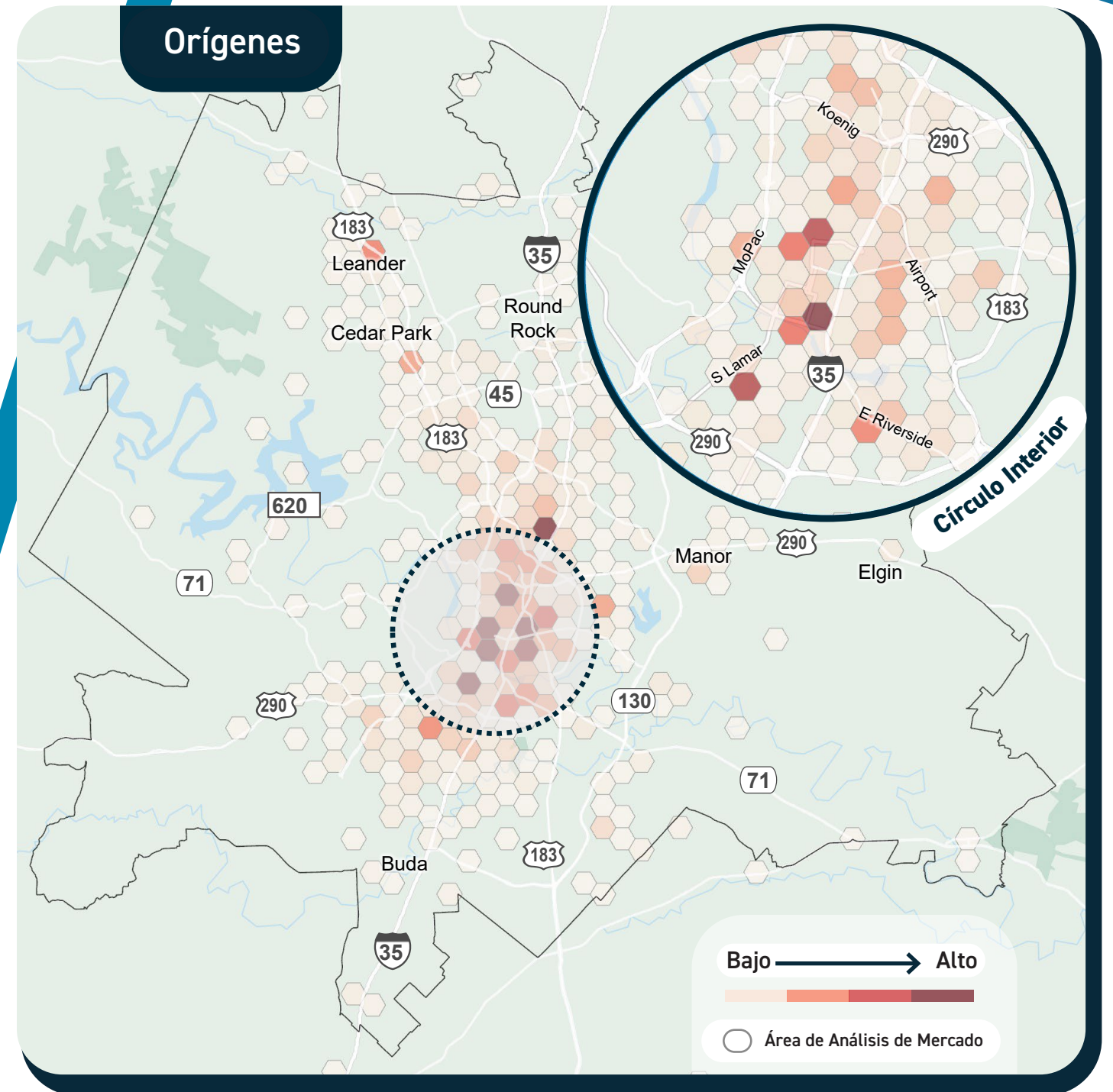
Resultados de la Encuesta | Origen y Destinos



Resultados de la Encuesta | Origen y Destinos

Se pidió a los encuestados que identificaran dónde viven o se encuentran actualmente. La figura de la derecha presenta los resultados del ejercicio en un mapa de calor, mostrando una superposición significativa de respuestas en UT Austin, Downtown, East Austin, Rundberg Lane e I-35 y Oltorf Street y S Lamar Boulevard.

El mapa inserto ofrece una vista más granular de las respuestas a una escala más específica. Los hexágonos se utilizan para anonimizar los orígenes de los encuestados.



Resultados de la Encuesta | Barreras

Los encuestados identificaron sus tres principales barreras para usar los servicios de Autobús, Tren y Recogida de CapMetro. En el caso del Autobús y el Tren, las principales barreras estaban relacionadas con las frecuencias inadecuadas y la ubicación de las paradas o estaciones. Sin embargo, las barreras mejor calificadas variaron: para el Autobús, el principal problema fue el tiempo de viaje inadecuado, mientras que para el tren, fueron los destinos insuficientes. Por otro lado, las respuestas relacionadas con el servicio de Recogida mostraron una narrativa diferente. Los encuestados mencionaron como principales barreras la falta de conocimiento sobre el servicio y cómo utilizarlo, así como el hecho de estar fuera de las zonas de cobertura.

AUTOBÚS



Tardo demasiado en llegar a donde quiero ir.
El servicio no pasa con la frecuencia necesaria.
Mi caminata es demasiado larga.

TREN/RAIL

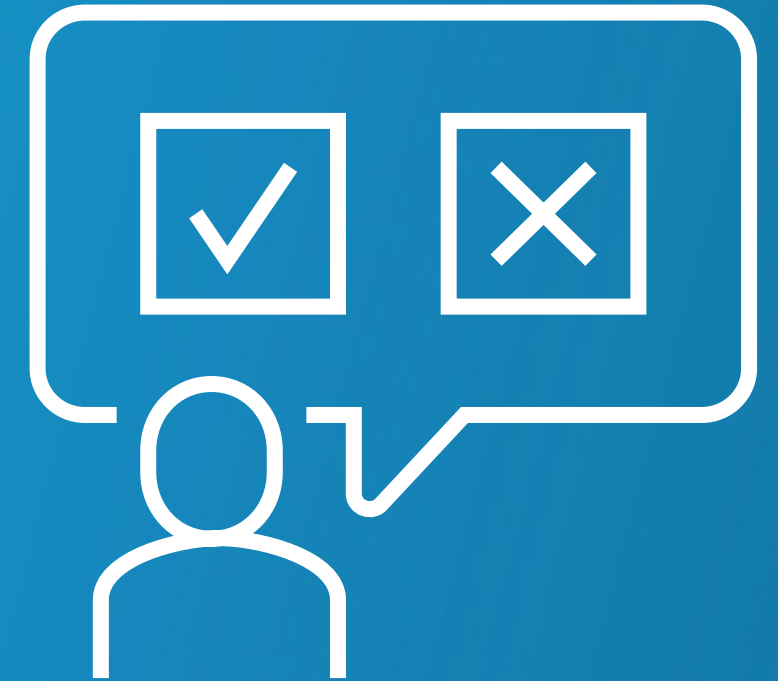


No me lleva a donde necesito ir.
Mi caminata es demasiado larga.
El servicio no pasa con la frecuencia necesaria.

SERVICIO DE RECOGIDA

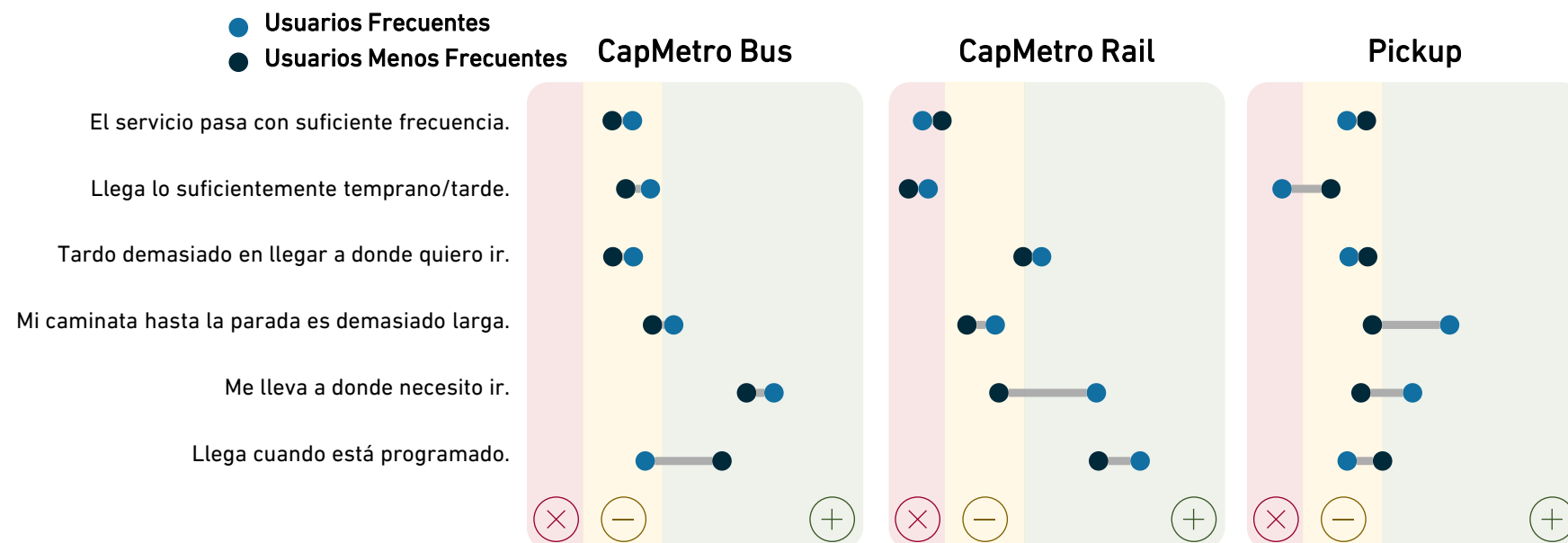


- No sé lo que es Pickup (Servicio de Recogida).
- No sé cómo usar Pickup (Servicio de Recogida).
- El servicio de recogida/Pickup no está disponible en el lugar donde viajo.



Resultados de la Encuesta | Barreras

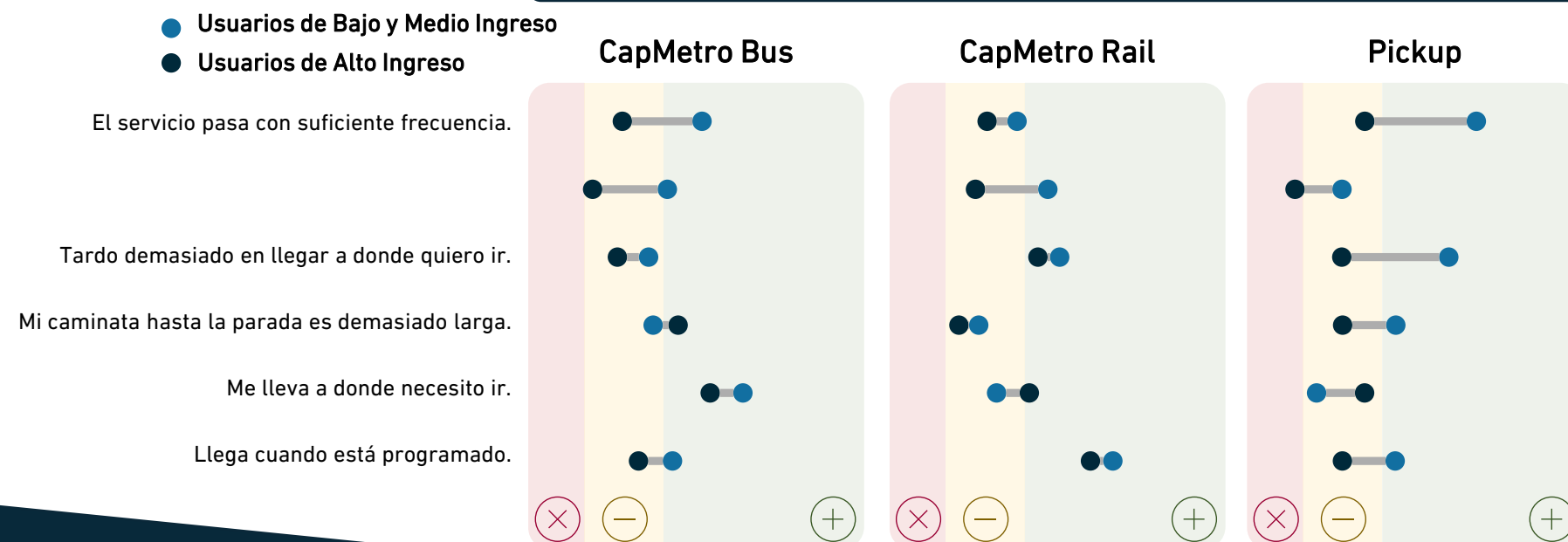
Las respuestas sobre servicios específicos se cuantificaron y graficaron para obtener una imagen más clara de como se sienten los usuarios.



El 72% de las respuestas sobre el servicio de Autobús de CapMetro provinieron de usuarios de Bajo a Medio Ingreso

El 74% de las respuestas sobre el servicio de Tren/Rail de CapMetro provinieron de usuarios de Alto Ingreso

El 55% de las respuestas sobre el servicio de Recogida/Pickup provinieron de usuarios



El 51% de las respuestas sobre el servicio de Autobús de CapMetro provinieron de usuarios frecuentes

El 71% de las respuestas sobre el servicio de Tren/Rail de CapMetro provinieron de usuarios menos frecuentes

El 67% de las respuestas sobre el servicio de Recogida/Pickup provinieron de usuarios menos frecuentes

Temas en los comentarios de la encuesta

Se analizaron los comentarios de la comunidad y se agruparon en los siguientes temas emergentes:



Frecuencia

El deseo de que los servicios pasen con mayor regularidad, aumentando su frecuencia



Intervalo (Horas/Días de Operación)

Deseo de extender las horas actuales de servicio, incluyendo nuevos días de operación.



Fiabilidad en la Ruta

Recomendaciones para incrementar el tiempo de viaje y la velocidad del servicio.



Fiabilidad en el Horario

Comentarios sobre cancelaciones de servicio, servicio inconsistente, o que el servicio llegue demasiado temprano o demasiado tarde.



Acceso a Tránsito/Paradas

Expresión de estar muy lejos de los servicios, lo que podría remediarse con nuevas paradas para llenar los vacíos.



Conectividad/Servicio adicional/Transferencias

Interés tanto en cambios/expansiones de servicio a áreas desatendidas como en transferencias más convenientes.



Comodidades

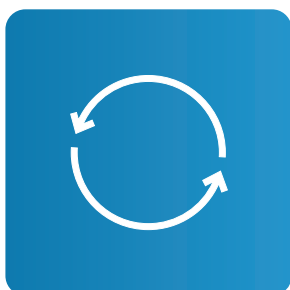
Necesidad de mejorar la experiencia de los usuarios, incluyendo la infraestructura de las paradas/estaciones, opciones de pago y la integración de la aplicación.



Seguridad del Usuario

Supervisión de la seguridad y la protección tanto en las paradas/estaciones como en los vehículos.



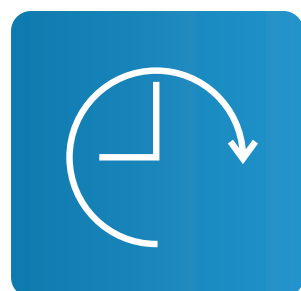


Frecuencia

- Aumentar la frecuencia en rutas específicas y servicios de Rail/ Tren.
- Considerar aumentar las frecuencias de servicio en períodos específicos de viaje pico por la mañana y por la tarde.
- Preocupaciones de que la cantidad de personas esperando utilizar el servicio en algunas rutas causen perdidas de viajes: agregar autobuses aliviarían la aglomeración durante horas pico.



“¡El intervalo entre autobuses es demasiado largo! 15 minutos, por favor.”
 “Es demasiado concurrido durante las horas pico”
 “Ojalá pasara más veces.”
 “A veces viene muy lleno y no me dejan subir”
 “Si viniera más a seguido, sería más conveniente.”
 “Me gusta el tren, pero no pasa frecuentemente”.



Intervalo (Horas/Días de Operación)

- Ampliar el horario de los servicios específicos para cubrir las necesidades de los trabajadores esenciales que necesitan irse antes/después del horario actual.
- Extender el horario de operación los sábados para satisfacer mejor las necesidades de viaje.
- Evaluar la posibilidad de ampliar los servicios que actualmente no operan los domingos.



“Necesitamos que esta ruta pase a primera hora de la mañana y los fines de semana”
 “Ojalá operaran más tarde durante el día”
 “Termina demasiado temprano los fines de semana”
 “El transporte a Westgate no es posible durante las primeras horas del día”
 “Necesita correr hasta más tarde en la noche y los fines de semana para”



Fiabilidad en la Ruta

- Algunos servicios son demasiado complicados o no son lo suficientemente directos, lo que hace que el total del viaje sea demasiado largo.
- Deseo de mejorar la eficiencia de las rutas, con sugerencias de más carriles para autobuses, prioridad de señales y doble vía.
- Preocupaciones sobre el tráfico, demasiadas paradas y paradas largas en algunas de ellas.



“Es una ruta indirecta... [necesitan] rutas que no conduzcan por la ciudad”
 “Ojalá esta ruta tuviera un carril exclusivo”
 “Necesito un acceso más rápido al centro de la ciudad”
 “El ser circuito lo hace confuso; Me gustaría que fuera más directo”
 “Sería genial tener menos paradas”
 “También tiene que ir en el sentido de las agujas del reloj”t

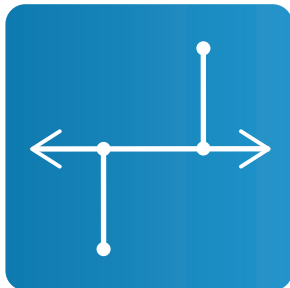


Fiabilidad en el Horario

- Frustraciones por los servicios que se cancelan con frecuencia, muchas veces sin previo aviso.
- Preocupaciones cuando el servicio llega demasiado temprano o tarde, lo que provoca la pérdida de viajes.
- Descontento por los “autobuses fantasma” en la aplicación, que causan confusión con los horarios.
- La aglomeración de autobuses y la inconsistencia del servicio son fuentes de insatisfacción.



“Las cancelaciones y retrasos han sido un GRAN problema con esta línea”
 “El autobús suele llegar muy, muy tarde”
 “Siempre cancela o llega tarde”
 “La aplicación dice que el autobús ya vino y se fue cuando todavía está a 10 minutos”
 “Ha habido veces en las que el último autobús se va temprano”
 “Frecuentemente no se presenta”



Acceso a Tránsito

- Preocupaciones sobre la distancia de las paradas existentes.
- Solicitudes de nuevas paradas en los servicios existentes, en particular en el relleno de la Línea Roja.
- En algunos servicios, las distancias entre paradas son demasiado largas.
- Descontento por la eliminación pasada/planificada de algunas paradas y la visibilidad de algunas paradas para los operadores



“Haría esta ruta más a menudo si hubiera una parada más cerca de mi casa”
 “Sería bueno que los 20 se detuvieran más cerca de los hoteles”
 “Más paradas ferroviarias”
 “El stop debe ser más visible o eliminarse; han sido pasados en repetidas ocasiones”
 “Tiene que ser una parada en HEB en el viaje de vuelta”
 “Tiene que parar en el ACC”



Conectividad/Servicio adicional/Transferencias

- Agregar nuevas rutas a áreas desatendidas fuera de la red principal.
- Aumentar las conexiones directas con el aeropuerto.
- Ajustar las rutas existentes para integrarse mejor entre los vecindarios.
- Mejorar las conexiones entre los diferentes servicios de CapMetro.
- Mejorar los horarios para reducir los tiempos de espera y garantizar traslados fáciles.
- Mejorar la conectividad entre los principales generadores de viajes



“Necesitamos que esta ruta pase a primera hora de la mañana y los fines de semana”
 “Ojalá operaran más tarde durante el día”
 “Termina demasiado temprano los fines de semana”
 “El transporte a Westgate no es posible durante las primeras horas del día”
 “Necesita correr hasta más tarde en la noche y los fines de semana para ser útil”



Comodidades

- Los escáneres QR en los autobuses, los métodos de pago y la aplicación deben actualizarse.
- Agregar más refugios, asientos e información en tiempo real en las paradas de autobús de CapMetro.
- Mejorar las estaciones de tren de CapMetro con mejor iluminación y señalización.
- Deseo de más bicicletas, alojamiento para equipaje y Wi-Fi.
- Facilitar el uso de los servicios a las personas con discapacidades y a los usuarios que no hablan inglés.



“Cuando se retrasa o se desvía... Ese cambio no se muestra en la aplicación”
 “No hay suficiente sombra en este momento”
 “Por favor, traiga portabicicletas a la recogida”
 “Es beneficioso tener portaequipajes en el 20”
 “Necesito Wi-Fi en más autobuses”
 “Los escáneres son impredecibles a la hora de recoger códigos QR”
 “Ofrecer el “Pagar sin Contacto”



Customer Safety & Security

- Preocupaciones relacionadas con sentirse inseguro al usar los servicios de tránsito, especialmente durante las horas de tarde.
- Las preocupaciones a menudo se relacionan con actividades ilícitas y/o altercados.
- Solicitudes de mejora de la iluminación en las paradas y estaciones para aumentar la percepción de seguridad.
- Deseo de una seguridad más visible y/o presencia policial en las paradas de tránsito.
- Deseo de tiempos de intervención/respuesta más rápidos cuando ocurren o se reportan incidentes.



“Las cancelaciones y retrasos han sido un GRAN problema con esta línea”
 “El autobús suele llegar muy, muy tarde”
 “Siempre cancela o llega tarde”
 “La aplicación dice que el autobús ya vino y se fue cuando todavía está a 10 minutos”
 “Ha habido veces en las que el último autobús se va temprano”
 “Frecuentemente no se presenta”

Temas Emergentes

El equipo del proyecto revisó y resumió las respuestas a las preguntas abiertas de la encuesta junto con los aportes de las estrategias de participación presencial y virtual para comprender mejor las necesidades y limitaciones existentes de la comunidad del centro de Texas. Los comentarios se agruparon en ocho temas. Estos temas se aplicaron al inventario de comentarios para ayudar con análisis futuros.

La Frecuencia, la Fiabilidad: el Horario, la Conectividad/Servicio adicional/Transferencias y las Comodidades representaron casi 3/4 de TODAS las respuestas a los comentarios de la encuesta

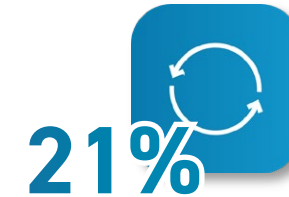


Temas en los Comentarios de la Encuesta

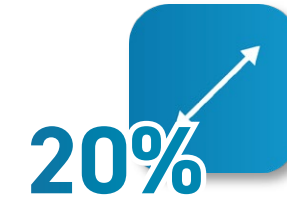
Top 3 de temas más comentados en las rutas...



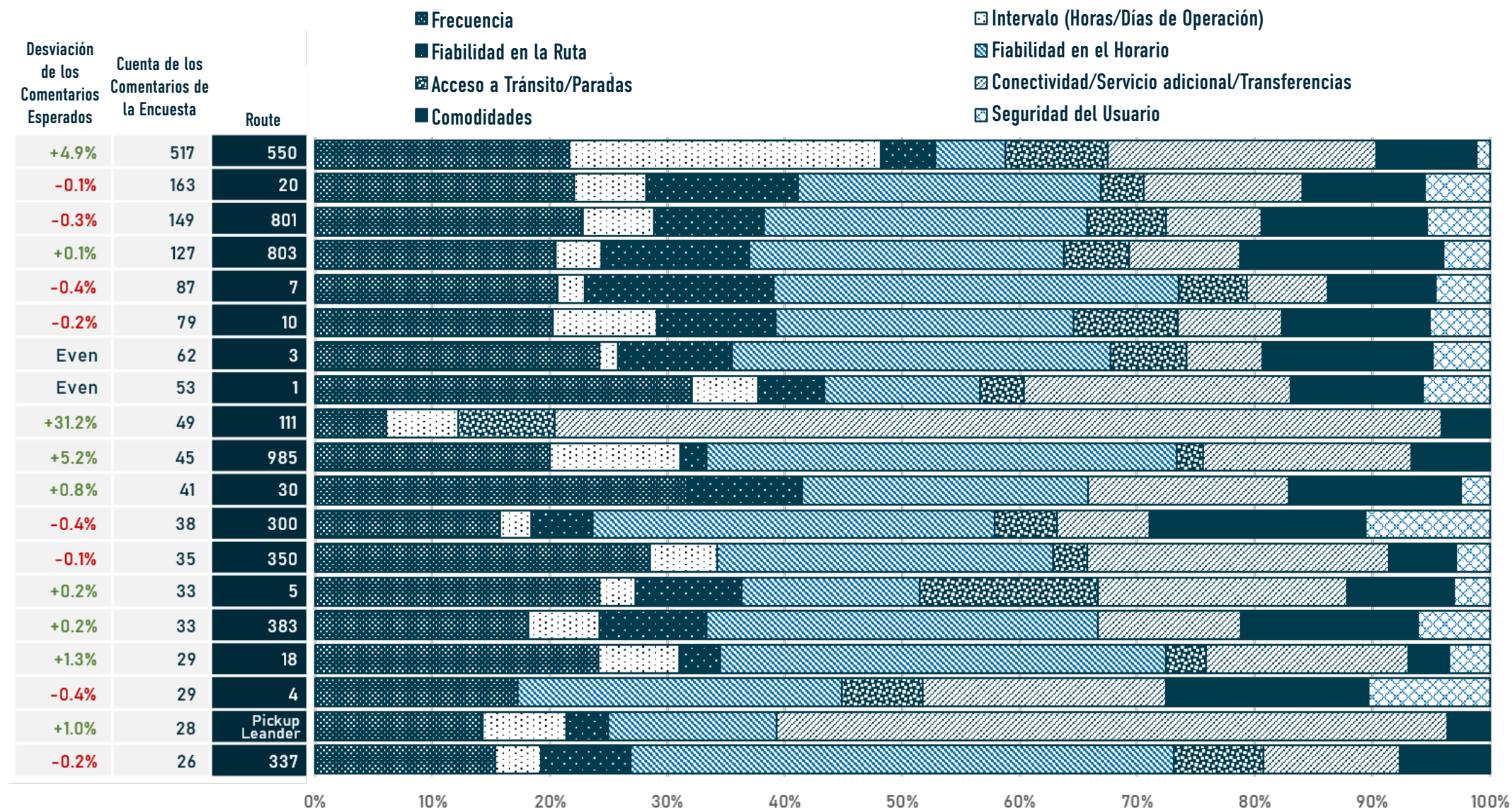
26%
Fiabilidad en el Horario



21%
Frecuencia



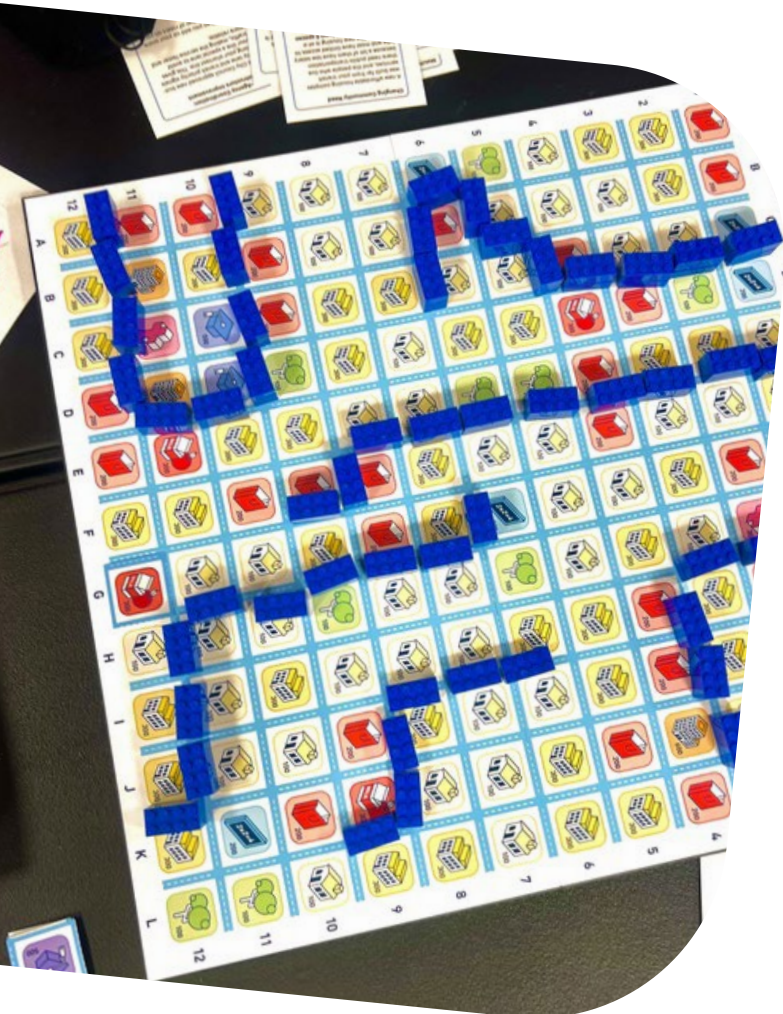
20%
Conectividad/
Servicio adicional/



Para realizar un seguimiento de la sobrerrepresentación y la subrepresentación en la cuenta de comentarios, el gráfico muestra la desviación de los comentarios esperados, que considera las cifras mensuales de pasajeros de la ruta para calcular un porcentaje de desviación basado en la cantidad de comentarios que se esperarían en función del número de pasajeros de la ruta. Por ejemplo, si una ruta recibe una desviación positiva del 4%, entonces hubo un 4% más de comentarios de lo que se habría esperado para esa ruta dada su cantidad de pasajeros.

Entre estas rutas/servicios destacados, los tres temas principales fueron la Confiabilidad: Horario (26%), Frecuencia (21%) y Conectividad/Rutas/Transferencias Adicionales (20%). Con diferencia, la Línea Roja fue la más comentada en la encuesta (517 comentarios), sin embargo, muchos de los comentarios se referían a la envergadura (26%), mucho más alta que cualquier otra ruta/servicio.

Pluralidad de comentarios de Red Line sobre Span, que no se encuentra entre los 3 temas principales para las rutas más comentadas.



Hallazgos de la Ronda 1

*Informes de Atención al Cliente
Grupos Focales*



Hallazgos del CCR – Comparación de Temas de Encuesta

Con el objetivo de garantizar que una población representativa de pasajeros de CapMetro influya en el desarrollo del escenario, el equipo del proyecto revisó una muestra transversal de Informes de Atención al Cliente (CCR, por sus siglas en inglés) desde octubre de 2023 hasta noviembre de 2024. Para permitir una comparación cruzada con los hallazgos de la Encuesta de la Ronda 1, el equipo analizó las categorías de los CCR (es decir, Subcategoría y Mini Categoría) y las clasificó en temas comunes de la encuesta de la Ronda 1.

46%



Fiabilidad en el Horario

Comentarios sobre cancelaciones de servicio, servicio inconsistente, o que el servicio llegue demasiado temprano o demasiado tarde.

45%



Frecuencia

El deseo de que los servicios pasen con mayor regularidad, aumentando su frecuencia

5%



Fiabilidad en la Ruta

Recomendaciones para incrementar el tiempo de viaje y la velocidad del servicio.

3%



Conectividad/Servicio adicional/Transferencias

Interés tanto en cambios/expansiones de servicio a áreas desatendidas como en transferencias más convenientes.

1%



Acceso a Tránsito/Paradas

Expresión de estar muy lejos de los servicios, lo que podría remediarse con nuevas paradas para llenar los vacíos.

>1%



Comodidades

Necesidad de mejorar la experiencia de los usuarios, incluyendo la infraestructura de las paradas/estaciones, opciones de pago y la integración de la aplicación.

0%



Seguridad del Usuario

Supervisión de la seguridad y la protección tanto en las paradas/estaciones como en los vehículos.

0%



Intervalo (Horas/Días de Operación)

Deseo de extender las horas actuales de servicio, incluyendo nuevos días de operación.

Resultados de los Grupos Focales

Las notas de los grupos focales fueron analizadas y agrupadas de la siguiente manera:



● Los temas señalados fueron los más destacados en los 19 grupos focales

Los hallazgos de los grupos focales se analizaron por separado para garantizar que se reflejara la retroalimentación de las poblaciones objetivo. Además, las áreas de participación prioritarias se documentaron por grupo focal para facilitar la planificación de escenarios.

Los hallazgos de los grupos focales fueron revisados de manera individual y holística para identificar las principales tendencias en la retroalimentación.

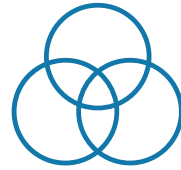




Hallazgos de la Ronda 1

Conclusión

Aprendizajes de la Ronda 1



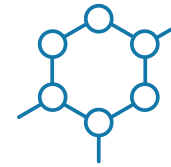
Identificar las prioridades compartidas entre todas las estrategias y comunidades

La participación de la Ronda 1 utilizó diversas estrategias para recopilar información en todo el centro de Texas. Los comentarios de las encuestas, los CCR y los grupos focales destacaron sistemáticamente prioridades como la cobertura del servicio, la conectividad, la frecuencia y la fiabilidad. Estos temas guiarán la planificación de escenarios.



Clarificar el impacto de la retroalimentación

Si bien se valoran los comentarios sobre la experiencia del cliente, el Plan de Tránsito 2035 se centra en la mejora del servicio. Las participaciones futuras comunicarán de manera más clara este enfoque para garantizar que la retroalimentación esté alineada con prioridades accionables.



Mejorar el servicio en áreas desatendidas

Los participantes de los grupos focales enfatizaron la necesidad de una mejor cobertura de tránsito en áreas desatendidas a través de la expansión del servicio y la distribución de recursos. CapMetro priorizará estas áreas en futuras rondas de participación para garantizar mejoras equitativas en el transporte.



Tomar en cuenta las barreras educativas

Las comunidades que no hablan inglés y los usuarios de transporte público poco frecuentes enfrentan desafíos para comprender los servicios de CapMetro. Los esfuerzos se enfocarán en hacer que la información sea más accesible y proporcionar recursos educativos para involucrar de manera más efectiva a estas poblaciones y realizar un seguimiento de su participación.



Comunicar las compensaciones del Plan de Tránsito

La retroalimentación de la comunidad es crucial, y la participación efectiva requiere discutir las limitaciones y compensaciones de recursos. CapMetro continuará fomentando conversaciones transparentes sobre cómo se toman las decisiones y se establecen las prioridades en las próximas rondas de participación.



Aprovechar la información basada en datos para la planificación estratégica

La participación de la Ronda 1 generó datos valiosos, con más de 8,100 respuestas a encuestas, grupos focales e informes de atención al cliente. Esto, junto con el análisis del mercado y los patrones de viaje, ofrece una comprensión integral de las necesidades de tránsito en toda la región y establece una base sólida para el desarrollo de escenarios.

Conclusiones Clave



Necesidades de Conectividad: En todas las encuestas (22% de los comentarios), los grupos focales y los CCR, el público destacó sistemáticamente la necesidad de mejorar la conectividad. Pidieron un mejor acceso a los destinos que actualmente no se atienden, transferencias fluidas y rutas más directas para reducir los tiempos de viaje y mejorar la utilidad del sistema.



Frecuencia del Servicio: Tanto los usuarios de transporte frecuente como los menos frecuentes identificaron la frecuencia insuficiente como una barrera importante para el servicio. Los comentarios de las encuestas, los CCR y los grupos focales destacaron la importancia de reducir los tiempos de espera y aumentar el número de autobuses durante las horas pico para evitar la saturación del servicio.



Destinos Deseados: Los datos de la encuesta revelaron que los orígenes clave como UT Austin, el centro de Austin y el este de Austin se suelen superponer con los destinos más deseados, como el Aeropuerto Internacional Austin-Bergstrom y Zilker Park. Estos hallazgos se alinean con más de 900 respuestas que identifican destinos que carecen de un acceso conveniente al transporte público.



Seguridad: Las preocupaciones sobre la seguridad en las paradas, en el transporte público y durante el viaje de la primera milla y la última milla fueron planteadas por el 5% de los encuestados y en múltiples grupos de discusión. Si bien la seguridad está fuera del alcance directo del Plan de Tránsito, la mejora de la confiabilidad y la reducción de los tiempos de espera se señalaron como medidas clave para mejorar la seguridad percibida.

Conclusiones Clave



Limitaciones de la Duración del Servicio: Los problemas de la duración del servicio, en particular las horas limitadas de operación en rutas como la Línea Roja, fueron un tema recurrente. Los comentarios sobre el intervalo representaron el 10% de las respuestas a la encuesta, y los grupos focales enfatizaron la necesidad de un servicio más temprano y más tarde para adaptarse a las horas de trabajo no tradicionales.



Accesibilidad Económica y Equidad: Más del 52% de los encuestados tenían ingresos familiares inferiores a \$75,000, lo que destaca la necesidad crítica de opciones de transporte asequibles. Los grupos focales y las presentaciones comunitarias enfatizaron constantemente el papel del transporte público en la reducción de las cargas económicas para las poblaciones desatendidas.







Barreras de Accesibilidad: Aproximadamente el 6% de los comentarios de la encuesta se centraron en los problemas de acceso, incluida la distancia a las paradas y la falta de soluciones para la primera y la última milla. Los grupos focales en los que participaron personas con discapacidades, personas que no hablan inglés y comunidades de bajos ingresos subrayaron aún más estas barreras, que limitan el acceso equitativo al transporte público.



Efectividad de la Participación: La estrategia de participación híbrida llegó con éxito a más de 14,000 personas, con 8,100 respuestas a encuestas, 5,000 interacciones en eventos emergentes y más de 1,000 participantes en las divulgaciones en las paradas. Las campañas digitales y el juego de mesa Transit Land agregaron dimensiones interactivas y atractivas a la divulgación tradicional. La seguridad está fuera del alcance directo del Plan de Tránsito, la mejora de la confiabilidad y la reducción de los tiempos de espera se señalaron como medidas clave para mejorar el tema de la seguridad.

Próximos Pasos

-  Analizar los hallazgos de la Ronda 1 de Participación Comunitaria y Participación Interna, así como el Análisis de Condiciones Existentes para comenzar a desarrollar escenarios.
-  Llevar a cabo grupos de discusión internos durante el invierno / primavera de 2025 para garantizar la alineación y la transparencia en todo el proceso de desarrollo de escenarios.
-  Finalizar el borrador del escenario preferido y presentarlo a la comunidad para recibir comentarios en la primavera de 2025.
-  Incorporar los aportes de la comunidad y desarrollar el escenario final preferido para su adopción por la Junta Directiva en el otoño de 2025.



¡Gracias por contribuir a dar forma al futuro del transporte público!

Su aportación ha sido invaluable para ayudarnos a comprender las necesidades y prioridades de nuestra comunidad para el Plan de Tránsito 2035. Al compartir sus comentarios, ha ayudado a establecer las bases para crear un plan de tránsito que pueda ayudar a aumentar el acceso en nuestra región y un sistema de tránsito que nos sirva mejor a todos.