



@FresnoFAX

[Facebook.com/FresnoFAX](https://www.facebook.com/FresnoFAX)

[Twitter.com/FresnoFAX](https://twitter.com/FresnoFAX)



Novedades en FAX, Mayo 2022

27 de mayo de 2022

**¡Su voz puede dar forma al futuro de su comunidad!
Participe en la encuesta de viajes de California Central.**

¡Llamando a los pasajeros del transporte público a la acción!

Las ocho agencias de planificación regional en el centro de California necesitan su ayuda para juntar información

importante para las inversiones en transporte. Al participar, ayudará a los planificadores regionales a comprender cómo se usan hoy en día las carreteras locales, las autopistas, el transporte público, los carriles para bicicletas y las aceras, y cómo se pueden mejorar para que los viajes sean mejores en el futuro. La participación es limitada, ¡así que complete la encuesta ahora!

EMPIECE HOY CÓDIGO DE ACCESO DE INVITACIÓN: fbccts 

OPCIÓN 1  Descargue la aplicación para teléfonos inteligentes **rMove** e inscríbese Cuéntenos sobre su recorrido durante **7 días** Reciba \$25 por adulto después de completar la encuesta

OPCIÓN 2  Inscríbese en **CentralCAtravelsurvey.com** o llame al **1-888-215-8106** Cuéntenos sobre su recorrido durante **1 día** Reciba \$20 por grupo familiar después de completar la encuesta.

Puede participar en inglés, hmong, y español a través de la aplicación de encuesta para teléfonos inteligentes, la encuesta en línea o llamando al número gratuito.

Obtenga más información en [CentralCAtravelsurvey.com](https://www.CentralCAtravelsurvey.com) o llame al 1-888-215-8106

¡FAX gana el premio “Blueprint” del Valle de San Joaquín por la ruta BRT "Q"!

En febrero de 2018, la Ruta 1, el BRT de FAX, también conocido como la “Q”, comenzó a operar, brindando un servicio más rápido, conveniente y confiable que una línea de autobús tradicional. Con una extensión de 15,7 millas en Blackstone Avenue y Kings Canyon, el BRT incluye 51 pares de estaciones, dos estaciones terminales y un centro de tránsito con una estación de plataforma compartida.

Con frecuencias de 10 minutos durante las horas pico, la línea Q ha cambiado la cara del FAX y el transporte público en la ciudad de Fresno. Desde que comenzó el servicio en 2018, FAX ha atendido a más de 10,5 millones de pasajeros de transporte público por año (antes de COVID) y ha aumentado el número de pasajeros en todas las rutas de la red de rutas fijas de FAX.



El Consejo de Gobiernos de Fresno (la agencia regional de planificación del transporte para el condado de Fresno) y sus socios en todo el Valle de San Joaquín reconocen este logro y otorgan a FAX el premio de la Mejora Mayor del Transporte de los Premios “Blueprint” del Valle de San Joaquín 2022. Este programa de premios es un esfuerzo para reconocer planes, políticas y proyectos

de todo el Valle de San Joaquín que respaldan los principios de "crecimiento inteligente" del Blueprint de llevar tránsito de alta calidad a nuestras áreas más urbanizadas para ayudar a apoyar el desarrollo económico y la vivienda asequible en nuestras áreas existentes mientras se reduce la expansión del uso del terreno al extremos de las áreas urbanizadas.

Resumen de los talleres sobre el Título VI y los cambios de servicio propuestos

FAX realizó talleres para recibir aportes de nuestros pasajeros sobre los cambios de servicio propuestos a lo largo de las Rutas 3, 20 y 45, y nuestro Programa del Título VI.

FAX completó recientemente talleres en persona y virtuales para solicitar comentarios de los pasajeros del transporte público y las organizaciones interesadas sobre la actualización de su Programa del Título VI y los cambios de servicio propuestos para las rutas 3, 20 y 45. Las reuniones de parada de autobús se llevaron a cabo en las paradas de autobús más utilizadas durante todo la Ciudad de Fresno.

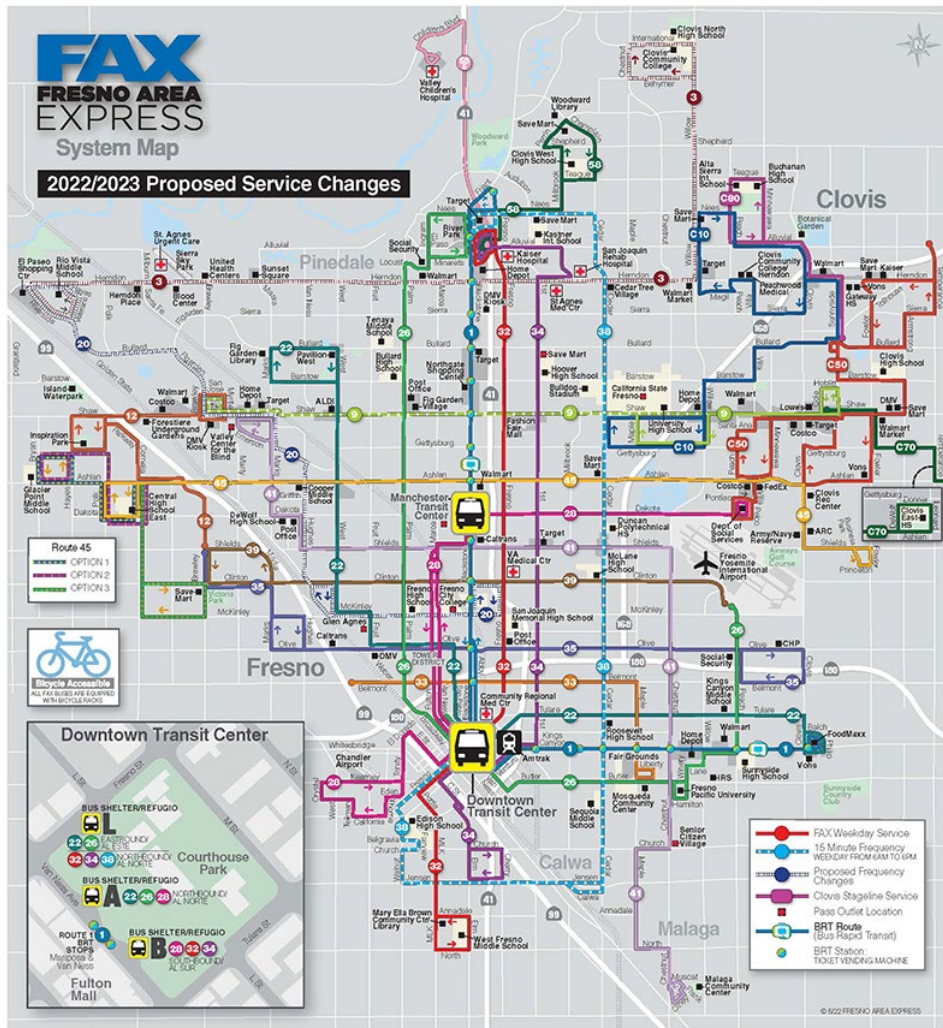
Si no tuvo la oportunidad de asistir a uno de nuestros eventos, puede enviarnos sus comentarios a faxoutreach@fresno.gov antes del 31 de mayo de 2022.

Cambios de servicio propuestos

FAX propone cambios en el servicio de las Rutas 3, 20 y 45, incluidas frecuencias aumentadas de 45 minutos a 30 minutos. La Ruta 45 también incluye mejoras en el servicio alrededor de Central High School East para brindar un mejor servicio a los estudiantes. Se están considerando tres opciones.

Una vez que se implementen estos cambios, todas las rutas de FAX funcionarán con un intervalo máximo de 30 minutos, excepto la Ruta 58, que seguirá funcionando con un intervalo de 1 hora.

Consulte el mapa a continuación para ver una ilustración de los cambios de servicio propuestos.



¿Qué es el Título VI?

La Ley de Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional por parte de cualquier programa que reciba fondos del gobierno federal. Como receptora de fondos federales, la Ciudad de Fresno (que incluye Fresno Area Express (FAX) y Handy Ride) debe implementar un Plan del Título VI para garantizar que sus programas de tránsito y paratransito no discriminen (intencionalmente o no) con base en el color de la piel de una persona, raza o etnia, o país de origen.

¿Cómo beneficia el Título VI a FAX ya sus clientes?

Si bien FAX se esfuerza por no discriminar bajo ninguna circunstancia, el Título VI detalla acciones específicas que se consideran discriminatorias cuando se

basan en la raza, el color o el origen nacional de una persona. Algunos ejemplos de acciones prohibidas incluyen:

- Usar la raza o el dominio del idioma inglés como criterio de elegibilidad para programas específicos de tránsito o paratransito.
- No permitir que alguien que no habla bien inglés use los servicios de FAX porque no puede comunicarse en inglés.
- No proporcionar información sobre el servicio en un idioma hablado por una población significativa dentro del área de servicio.
- Asignar autobuses más viejos u otro equipo a áreas predominantemente minoritarias por razones principalmente demográficas.

¿Por qué debería estar interesado en el Informe FAX del Título VI de 2022?

Cada tres años, FAX prepara un informe del Título VI para concienciar al público sobre sus derechos en virtud del Título VI, realizar un análisis de la composición demográfica de su área de servicio y detallar las medidas que ha tomado y/o tomará para prevenir discriminación. También incluye un análisis de equidad realizado para cambios de tarifas, cambios importantes en el servicio y la construcción de nuevas instalaciones de tránsito. Un "Análisis de cuatro factores" analiza la cantidad y el porcentaje de personas que hablan un idioma en particular y no hablan bien el inglés, la frecuencia con la que interactúan con FAX, la importancia de los servicios de FAX para ellos y los recursos disponibles de FAX para determinar qué medidas de asistencia lingüística son apropiadas para abordar las necesidades de la comunidad.

Próximos pasos

FAX publicará el borrador de la actualización del Programa del Título VI este verano y brindará varias semanas para recibir comentarios y aportes del público. Alentamos sus comentarios sobre nuestro Programa Título VI, así como los cambios de servicio propuestos.

Aspectos destacados de las encuestas de satisfacción de pasajeros de FAX y Paratránsito Handy Ride

Cada varios años, FAX realiza encuestas de satisfacción del cliente estadísticamente confiables de pasajeros de rutas fijas y Handy Ride. El propósito de las encuestas es proporcionar información y opiniones actuales sobre la satisfacción del cliente, el comportamiento de viaje y la demografía de los pasajeros, y comparar los resultados de la encuesta de 2022 con los resultados de encuestas anteriores, en particular las encuestas FAX más recientes de 2018, 2014 y 2011 (vea la Infografía más abajo). Además, este año, la encuesta destaca los cambios que pueden estar relacionados con los efectos de la pandemia de COVID sobre los pasajeros.

Algunos aspectos destacados de las encuestas se enumeran a continuación. Para ver los informes completos de la encuesta, haga clic aquí: <https://www.fresno.gov/transportation/plans-reports-notice/#tab-10>.

Aspectos destacados de la encuesta de ruta fija

La encuesta de ruta fija de 2022 se realizó en paradas de autobús, en autobuses, y en línea. FAX recibió 876 respuestas, lo que arrojó un margen de error de +/- 3,3 por ciento con un nivel de confianza del 95 por ciento.

Demografía del pasajero

- Aproximadamente un tercio de los encuestados tenían entre 18 y 34 años y otro 36 % entre 35 y 54 años. La mediana de edad de 41,3 años es un salto cuántico con respecto a 2018, 2014 y 2011 (todos de aproximadamente 33 años) de edad). Es probable que este aumento de edad esté relacionado con una disminución sustancial de los pasajeros en edad escolar durante la pandemia de COVID y no refleja necesariamente un efecto a largo plazo.
- Los encuestados fueron principalmente hispanos/latinos (43 %), blancos (27 %) y negros/afroamericanos (15 %). Los pasajeros blancos mostraron un marcado aumento desde 2018 y los pasajeros negros/afroamericanos disminuyeron.

- Alrededor del 40 por ciento de los encuestados gana un ingreso familiar anual de menos de \$10,000 y otro 22 por ciento gana entre \$10,000 y \$19,999 anualmente. El ingreso familiar anual promedio de los encuestados es de \$13,800, lo que representa un aumento considerable con respecto a 2018 (\$9,300), incluido el 9 por ciento que gana \$75,000 o más por año en contraste con solo el 2 por ciento en 2018.

Características de viaje del cliente

- El 70 por ciento de los clientes de FAX no tienen acceso a un automóvil u otro vehículo. Esto representa una disminución entre los clientes de FAX que no tienen acceso a un vehículo. En 2018, el 77 por ciento no tenía acceso a un vehículo.
- Entre el 30 por ciento que sí tiene acceso a un vehículo, más de una cuarta parte (27 por ciento) usa FAX en lugar de su vehículo porque desea ahorrar gasolina, señalando que el autobús es menos costoso que usar su vehículo. La encuesta de 2022 mostró que las preocupaciones ambientales están creciendo como motivo para tomar el autobús (aumentando del 1 por ciento en 2018 al 9 por ciento en 2022).
- Los motivos de viaje típicos dominantes de los clientes de FAX son trabajo/negocios (32 por ciento), seguidos de recados/personales (20 por ciento) y compras (16 por ciento).
- El 80 por ciento de los clientes de autobuses están dispuestos a utilizar un sistema de pago electrónico de tarifas si dicho sistema está disponible. Este hallazgo es consistente con los resultados de 2018.

Satisfacción del cliente con el servicio de los buses de FAX

- Los clientes expresan una satisfacción general sustancial con el sistema de autobuses FAX. El 80 por ciento está muy satisfecho (44 por ciento) o satisfecho (36 por ciento). Otro 15 por ciento está ligeramente satisfecho. Esta alta calificación general de satisfacción representa un aumento notable en la satisfacción con respecto al período de la encuesta de 2014.
- Los clientes identifican la puntualidad como la característica de autobús más importante, seguida por la frecuencia de los autobuses y el tiempo para completar un viaje. Estas mismas características del servicio de

autobús recibieron niveles similares de importancia ponderada en las encuestas de 2014 y 2018.

- La "boleta de calificaciones" que se desarrolló para encuestas anteriores muestra que FAX ha sido un éxito constante con una alta satisfacción del cliente. Los grados, en sí mismos, permanecen como estaban en 2018; sin embargo, se encuentra una mejora dentro de cada nivel de grado para casi todas las características. El nivel de satisfacción ha mejorado notablemente desde las encuestas de 2014 y 2011.

Preferencias del cliente para recibir comunicaciones por FAX

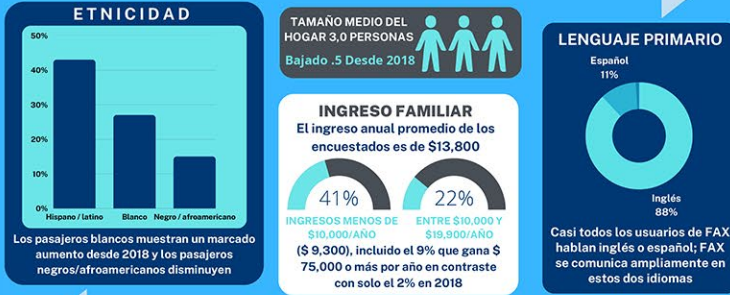
- La preferencia por los sistemas de comunicación electrónica, como el uso de alertas para pasajeros, el sitio web de FAX, la aplicación MyFAXBUS ha aumentado sustancialmente en 2022 (55 por ciento). En 2018, el 39 por ciento prefirió dicha tecnología de comunicación y en 2014 y 2011, los porcentajes fueron del 25 por ciento y el 6 por ciento, respectivamente. La preferencia por las redes sociales como tecnología de comunicación se duplicó desde la encuesta de 2018.
- Casi el 70 por ciento de los clientes de FAX usan aplicaciones móviles para planificar sus viajes en autobús.

La principal conclusión de la encuesta de rutas fijas de 2022 es que existe evidencia convincente de que los clientes de FAX demuestran un nivel muy alto de satisfacción con los servicios prestados en el sistema de autobuses. El nivel de satisfacción de todas las características del servicio de autobús ha mejorado significativamente desde las encuestas de 2014 y 2011.

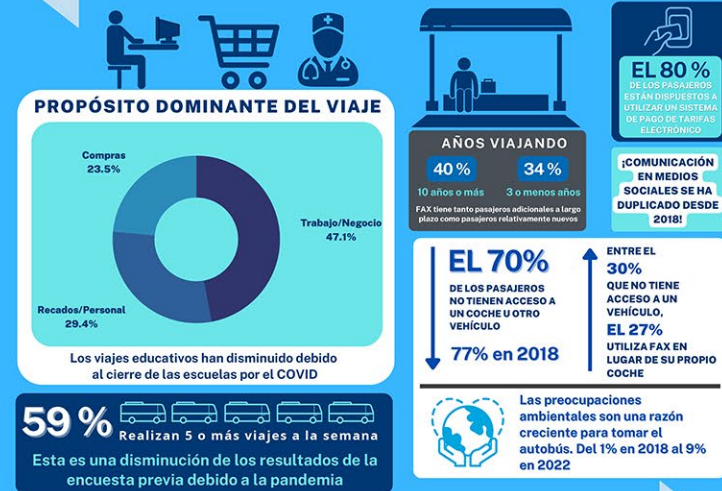
Informe de Satisfacción de Pasajeros de Autobuses 2022



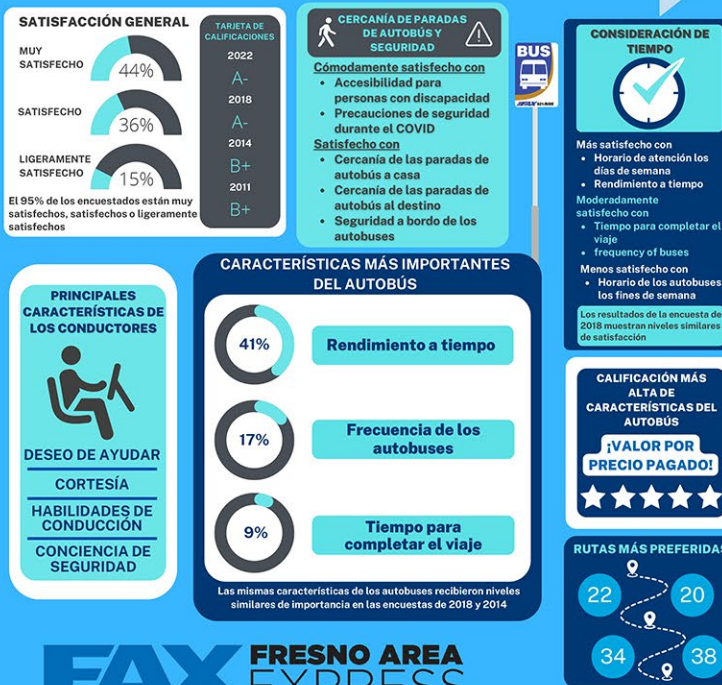
DEMOGRAFÍA DE LOS PASAJEROS



CARACTERÍSTICAS DE LOS PASAJEROS



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE BUS



Aspectos destacados de la encuesta de Handy Ride

La encuesta Handy Ride de 2022 consistió en una encuesta telefónica aleatoria de 254 clientes seleccionados de una lista de 2768 clientes de Handy Ride que han usado el sistema en los últimos tres años. Esta muestra arroja un margen de +/-5,9 por ciento con un nivel de confianza del 95 por ciento.

De los encuestados

- Casi dos tercios son mujeres.
- Aproximadamente, un tercio de los encuestados son blancos, seguidos por hispanos/latinos (33 por ciento) y afroamericanos (19 por ciento).
- 78 por ciento gana un ingreso familiar anual de menos de \$20,000 (40 por ciento menos de \$10,000 y 38 por ciento entre \$10,000 y \$19,999).

Características del viaje del cliente de Handy Ride

- Aproximadamente las tres cuartas partes de los clientes de Handy Ride han utilizado el servicio durante 1,5 años o más, incluida más de la mitad que lo ha utilizado durante 3 años o más. Los clientes actuales tienen un tiempo algo menor como usuarios de Handy Ride que los clientes de las encuestas de 2018 y 2014. Estos datos reflejan un aumento en los pasajeros más nuevos, pero demuestran un número de pasajeros sólido y sostenido en general en el sistema Handy Ride.
- El 60 por ciento de los clientes indica que su propósito principal de viaje realizado en el sistema Handy Ride es ir a una cita, como visitas al médico. Este hallazgo representa una disminución con respecto a los resultados de 2018 (72 por ciento con citas como motivo principal del viaje). El hallazgo actual es más consistente con los resultados de las encuestas de 2014 y 2011, donde el 63 % y el 65 %, respectivamente, indicaron que las citas eran su viaje más común.

Satisfacción del cliente con el servicio Handy Ride

Los clientes de Handy Ride demuestran un alto nivel de satisfacción con el servicio de Handy Ride. De hecho, el 83 por ciento está muy satisfecho (52 por ciento) o satisfecho (31 por ciento).

- Este patrón de alta satisfacción con el servicio Handy Ride ha sido el patrón durante los últimos 18 años, desde 2004 hasta 2022.
- Entre las cinco funciones de Handy Ride mejor calificadas, los clientes proporcionan las calificaciones medias más altas para la calificación de la conciencia de seguridad de los conductores, seguidas de cerca por las habilidades de conducción de los conductores, la implementación de los protocolos de detección de COVID por parte del personal de reservas y la aplicación de los procedimientos de COVID por parte de los conductores, y valor del servicio de Handy Ride proporcionado por el precio. En general, las calificaciones de satisfacción general promedio para este primer nivel de características altamente calificadas en la encuesta de 2022 son un poco más bajas que en las encuestas de 2011, 2014 y 2018.

Consideraciones relacionadas con el tiempo de viaje de Handy Ride

- El viaje típico de Handy Ride es de 34,0 minutos (media) y 30 minutos (mediana). El viaje Handy Ride para el 70 por ciento de los clientes es de 30 minutos o menos. Esto es muy consistente con los resultados de las encuestas de 2018, 2014 y 2011, donde el 71 %, 72 % y 70 %, respectivamente, tiene un viaje típico de 30 minutos o menos.
- Cabe señalar que, en la encuesta actual, el tiempo de espera medio típico de 39,8 minutos y el tiempo de espera medio de 30 minutos son considerablemente inferiores a la pauta de tiempo de espera máximo de 90 minutos permitido para la atención voluntaria de llamadas durante 30 minutos o menos. El tiempo de espera típico en 2022 es consistente con los hallazgos en 2014 y 2018, donde el 53 % y el 59 % de los clientes, respectivamente, tuvieron tiempos de espera de 30 minutos o menos.

Uso del autobús de ruta fija de FAX y confianza exclusiva en Handy Ride

- Más del 70 por ciento de los clientes de Handy Ride están totalmente de acuerdo (38 por ciento) o de acuerdo (33 por ciento) en que dependen totalmente de Handy Ride para sus necesidades de transporte. Esto representa un aumento en la dependencia de Handy Ride desde 2018, donde el 65 por ciento estuvo totalmente de acuerdo o estuvo de acuerdo en que dependían totalmente de Handy Ride. El nivel de acuerdo de 2014 con respecto a la dependencia de Handy Ride fue del 70 por ciento, y en 2011, el nivel de dependencia fue del 64 por ciento.

Conclusiones de la Encuesta de Satisfacción de Pasajeros de Handy Ride Transit de 2022

Al igual que con la Encuesta de Satisfacción de Pasajeros de Ruta Fija de FAX, existe una fuerte evidencia de que los clientes de Handy Ride demuestran un nivel muy alto de satisfacción con los servicios que reciben. Esta alta satisfacción general con el sistema Handy Ride se ha sostenido y documentado durante 18 años, desde la Encuesta de satisfacción del cliente de 2004. Esta satisfacción se evidencia aún más por un sólido historial de retención de clientes.

FAX agradece a nuestros pasajeros por participar en la encuesta de 2022. Se sortearon tarjetas de regalo para los que participaron. Los ganadores del sorteo ya han recibido sus tarjetas de regalo. La próxima encuesta se llevará a cabo en dos o tres años.

Proyecto de mejora de la parada de autobús de Shaw-Cedar

Fresno Area Express (FAX) recibió una subvención de fondos estatales para mejorar 63 paradas de autobús a lo largo del sistema de rutas fijas de FAX en Shaw desde Valentine hasta Cedar, y en Cedar desde Jensen hasta Shaw. Los fondos proporcionarán lugares accesibles para esperar el autobús y caminos accesibles para los pasajeros. Las mejoras incluyen agregar nuevos servicios a las paradas de autobús, como refugios, bancos y receptáculos de basura, agregar o ampliar los plataformas de concreto de las paradas de autobús; y mejorar los bordillos y las cunetas.



FAX planea mejorar el servicio de autobús por mejorar las comodidades en las paradas, cumplir con las recomendaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y mejorar la infraestructura de las paradas de autobús para satisfacer las necesidades actuales y futuras. Mejoraremos 63 ubicaciones a lo largo de la intersección de las avenidas Shaw (ruta 9) y Cedar (ruta 38). Son rutas de alta frecuencia que operan con frecuencias de 15 minutos en horario regular de servicio. Veintiocho de estas paradas están en Shaw entre Valentine y Cedar, y treinta y cinco de ellas están en Cedar entre Jensen y Shaw.



Este proyecto es parte del esfuerzo de FAX para mejorar el servicio y brindará a los pasajeros nuevos refugios, bancos, receptáculos de basura e iluminación de seguridad adicional. Al final, este proyecto beneficia a 12 rutas de autobús adicionales que se cruzan con las Rutas 9 y 38: Rutas 1, 20, 22, 26, 32, 34, 35, 38, 39, 41 y 45. Se espera que este trabajo esté terminado dentro de 1 año desde el inicio del proyecto. Agradecemos su paciencia mientras entramos en el

proceso de construcción. ¡Gracias por apoyar FAX! Si tiene alguna pregunta, llame al 311.

Se levantó el mandato federal de máscara para el transporte público

El 18 de abril de 2022, un juez federal levantó el mandato de máscara para el transporte público. Si bien los pasajeros y empleados de FAX ya no están obligados a usar máscaras a bordo de nuestros autobuses, las máscaras son bienvenidas y siguen siendo una medida preventiva importante contra el COVID-19. Alentamos a los pasajeros a usar máscaras para su protección mientras viajan en FAX. Mientras tanto, continuaremos almacenando y entregando máscaras a los conductores y pasajeros que lo soliciten.

Para proteger la salud y la seguridad de los conductores de autobuses de FAX y de los demás pasajeros del transporte público, no suba al autobús si:

- Tiene fiebre (100.4F), siente calor o siente escalofríos.
- Tiene tos persistente, dolor de garganta o secreción nasal.
- Ha tenido contacto o ha pasado tiempo con una persona que se sospecha o se sabe que tiene COVID-19.

Si cumple con alguna de estas condiciones, vaya a casa de inmediato y aíslese.

Estamos usando Facebook (<https://www.facebook.com/FresnoFax/>), Instagram (@fresnoFAX) y Twitter (twitter.com/FresnoFAX) en "@FresnoFAX" para comunicar la información más reciente relacionada con COVID-19. Para obtener información detallada adicional, visite el sitio web de la Ciudad de Fresno en www.fresno.gov y el sitio web de FAX en www.fresno.gov/FAX.



@fresnofax

