



# ¿Qué hay de nuevo en FAX? Marzo 2019

*15 de Marzo, 2019*

## **Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente de FAX 2018 y Handy Ride**

Cada varios años, FAX lleva a cabo una encuesta de satisfacción y opinión del cliente estadísticamente confiable entre los usuarios de FAX y Handy Ride Transito para escuchar directamente a los usuarios de tránsito en toda nuestra ciudad y refinar nuestros servicios de autobuses para satisfacer mejor las necesidades cambiantes. Esta última encuesta proporciona comparaciones con las encuestas de satisfacción del cliente de 2011 y 2014.

En general, los usuarios de FAX demostraron un alto nivel de satisfacción con el servicio de autobuses, asignando a sus experiencias una calificación general de "A-" en la boleta de calificaciones. Estos resultados son mejores que los dos periodos de la encuesta anterior donde las calificaciones generales estaban en "B +". La encuesta también reveló que las características más importantes del servicio de autobuses para nuestros pasajeros de tránsito son: (1) rendimiento a tiempo, (2) frecuencia de autobuses y (3) tiempo para completar los viajes; nuestros corredores están expresando una creciente preferencia por recibir información electrónicamente; y muchos de nuestros pasajeros están dispuestos a utilizar un sistema de pago de tarifas electrónico si dicho sistema está disponible.

Los clientes de Handy Ride también demuestran un alto nivel de satisfacción por los servicios de para-transporté proporcionados por FAX. En general, el 87 por

ciento de los clientes de Handy Ride están muy satisfechos (52 por ciento) o satisfechos (35 por ciento) con sus experiencias.

Resúmenes de alto nivel y versiones abreviadas de las encuestas finales de satisfacción del cliente de FAX y Handy Ride 2018 están disponibles [en línea](#). Los informes completos que incluyen el análisis estadístico de los resultados de la encuesta también están disponibles a pedido.

FAX agradece a todos nuestros pasajeros de tránsito y para-transporté que se tomaron el tiempo para responder a las encuestas. Un objetivo importante es utilizar los resultados para refinar nuestros servicios para satisfacer las necesidades de los pasajeros. Si tiene algún comentario adicional, [contáctenos](#) en FAX!



## **Cambios en el acceso al parque Inspiración en la ruta 12**

En enero, el FAX dividió la ruta 9 en dos rutas, la ruta 9 y la ruta 12. La nueva ruta 12 extiende el servicio desde Shaw y Brawley hacia el oeste hasta el parque Inspiración . La ruta 9 continúa el servicio a lo largo de la avenida Shaw desde Brawley hacia el este hacia el estado de Fresno y la ciudad de Clovis.

Ha habido un cambio de dirección a lo largo de la parte de la Ruta 12 que sirve a Inspiración Park. El autobús ahora viaja al sur en Polk, al oeste en Gettysburg, y al norte en Hayes, en lugar de viceversa. Este cambio de dirección ubica la parada de autobús en el lado norte de Gettysburg, que ahora recoge y deja a los pasajeros en el mismo lado de la calle que el parque. Esto significa que los pasajeros que viajan en tránsito al Parque Inspiración ya no tienen que cruzar Gettysburg para acceder a

la parada de autobús, lo que aumenta el acceso y mejora la seguridad.

Para aquellos pasajeros que desean transbordar a la Ruta 12, bájese del autobús de la Ruta 9 en la parada frente a Del Taco, justo después de girar en Brawley desde Shaw. Cruzando Brawley y avanzando hacia el oeste unos doscientos pies a lo largo de Shaw, se puede tomar el autobús de la Ruta 12 en la parada ubicada frente al Rally's, justo al oeste de Shaw y Brawley.

## **Tome la ruta 22 a la estación de Amtrak y ahorre dinero a destinos en todo el país**

¿Quieres llegar a la estación de Amtrak en el centro de Fresno? Los usuarios de Transito en cualquier lugar dentro de la red de rutas fijas de FAX pueden conectarse a la Ruta 22 para llegar a Amtrak, que brinda servicio a más de 135 destinos diferentes en todo Estados Unidos. Lleve a un amigo o familiar a Amtrak y obtenga un 50% de descuento en la compra de un segundo boleto que vaya al mismo destino al mismo tiempo a través del descuento de Amtrak amigos y Familia. Para información sobre la venta de entradas, visite [Amtraksanjoaquin.com](http://Amtraksanjoaquin.com).

## **Fraude reciente interrumpido por FAX**

FAX recientemente identificó y cerró la actividad fraudulenta que se lleva a cabo a través de los quioscos de boletos a lo largo del Q BRT, Ruta 1. La Unidad de FAX del Departamento de Policía de Fresno se compromete a proteger la red de tránsito para el beneficio de los pasajeros y la comunidad en general.

Si usted es testigo de cualquier fraude o delito en nuestras estaciones de autobuses o en nuestros autobuses, comuníquese con nosotros inmediatamente al 621-RIDE, o en caso de emergencias, llame al 911. La seguridad de los pasajeros es clave para el éxito de nuestro sistema.

## **Actualización sobre el proceso de necesidades de tránsito insatisfechas 2019**

El Proceso de Necesidades de Tránsito Insatisfecho 2019 que está llevando a cabo el Consejo de Gobiernos de Fresno, que se trata en el boletín del mes pasado, está en curso. A pesar de que las ocho reuniones de divulgación públicas programadas ya se han completado, los comentarios se siguen aceptando hasta el viernes 5 de abril de 2019 a las 5:00 p.m. Una audiencia pública se llevará a cabo en el Consejo de Gobiernos de Fresno el 12 de abril de 2019.

Para enviar su tránsito no satisfecho necesita comentarios por escrito, envíe sus comentarios por correo electrónico a [comments@fresnocog.org](mailto:comments@fresnocog.org) o envíelos a la siguiente dirección:

Bill Hyatt, Presidente de SSTAC  
Centro Regional del Valle Central  
7615 North Marty, Fresno, CA 93722

[Los formularios de comentarios en línea para imprimir](#), completar y enviar están disponibles en línea.

### **Siga a FAX en las redes sociales**

¿Sabía que FAX tiene una página de Facebook y un Twitter para comunicarse mejor con los usuarios de FAX Transito? Siga a FAX en las redes sociales para obtener la información más reciente sobre lo que es importante, como noticias, actualizaciones de rutas, próximos eventos, actividades de planificación y educación.

[Fresno Area Express on Facebook](#)

[Fresno Area Express on Twitter](#)