



MONITOREO DE SERVICIOS

#SinLuz

#SinInternet

#SinTransporte

#SinAgua

#SinTelefonia

METODOLOGÍA

Encuestas, revisión hemerográfica y analítica digital

DENUNCIAS

ALERTAS

REPORTES

REGISTROS

ENCUESTAS A TRAVÉS DE TWITTER

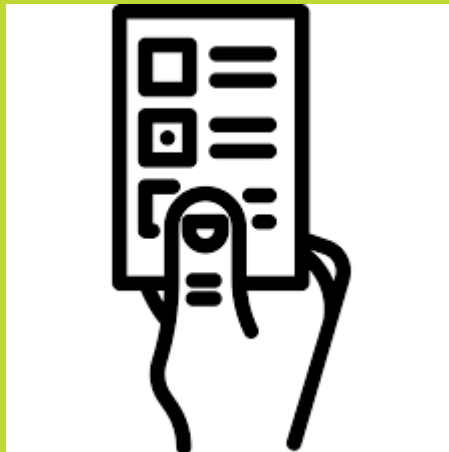
Muestra: 1060 personas

REVISIÓN DE LA PRENSA DIGITAL

25 periódicos digitales

REVISIÓN DE REDES SOCIALES

3 redes sociales en simultáneo



ENTORNO: SERVICIOS PÚBLICOS A NIVEL MUNDIAL

Una mirada al desempeño y las tendencias

30% de los países más exitosos han fomentado la creación de organismos independientes de gestión de agua, electricidad y transporte

Apenas **5% de las electricidad** el mundo se genera con energías renovables

Latinoamérica es la segunda región más atrasada en plataformas de gestión y suministro eléctrico, luego de África

2.7 millones el número de Pymes que cerrarán por COVID19 en América Latina. La OCDE recomienda invertir en Telecomunicaciones y Transformación Digital y se evitará la pérdida de **8,8 MM** de empleos

Europa es la primera región del mundo en desarrollar exitosamente esquemas privados de servicios públicos

160 millones de personas beben agua no tratada proveniente de aguas superficiales o piletas

China es el país que más electricidad genera en el mundo, seguido de EE.UU, India y Rusia

2,1 millones de personas carecen de agua potable en el hogar

Australia desarrolló en 5 años un sistema de transporte interconectado con todas las zonas rurales, con el apoyo de las empresas privadas



ELECTRICIDAD



Otro año que finaliza y mantiene la tendencia de empeoramiento del servicio eléctrico

Primera quincena Diciembre 2020



Según nuestras encuestas

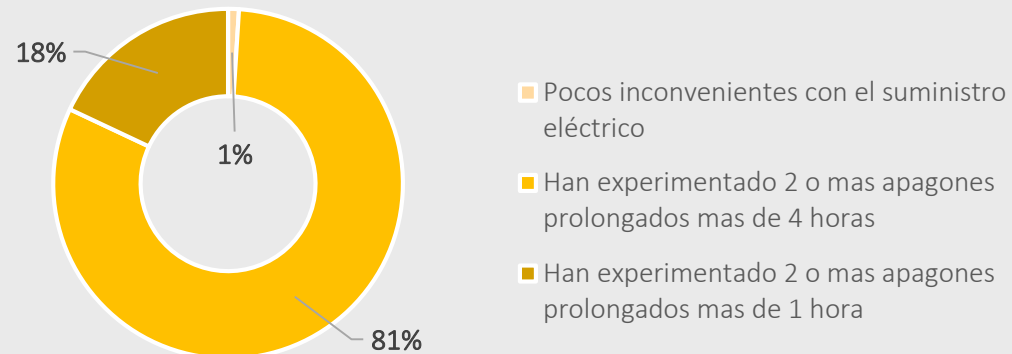
37%

de los maestros y profesores no disponen de electricidad continua, restringiendo las posibilidades de impartir clases



Para mejorar la situación, se requiere de inversiones en un programa de entrenamiento y re-skilling que fomenten el desarrollo de una gestión eficiente del servicio

Percepción del Suministro Eléctrico durante I-Diciembre 2020



Maracaibo y Valencia fueron las ciudades que mayores fluctuaciones y apagones eléctricos sufrieron en la primera quincena, acumulando hasta 10 horas continuas sin electricidad



En **Punto fijo, Upata y Catia La Mar** se registran entre 3 y 5 apagones diarios, acumulando hasta 1 o 2 horas cada uno

Las etiquetas **#SinLuz** **#Sinelectricidad** en Twitter reflejan

704.045

denuncias



Aquellos hogares que han perdido acceso a la electricidad por medidor han tenido que pagar entre **USD 80 y 150** para la reconexión y reparación de las averías

Comentarios: Durante la primera quincena de noviembre, se registraron más de 290 apagones en toda Venezuela. Los usuarios de la red social Twitter reportan que para dar celeridad a las fallas en zonas residenciales o comerciales han tenido que pagar tarifas ilegales a los técnicos que oscilan entre USD 80 y USD 200.

Finaliza el 2020 con más de 60 mil apagones en todo el territorio nacional

Segunda quincena diciembre 2020



Entre **enero** y **diciembre** se han registrado

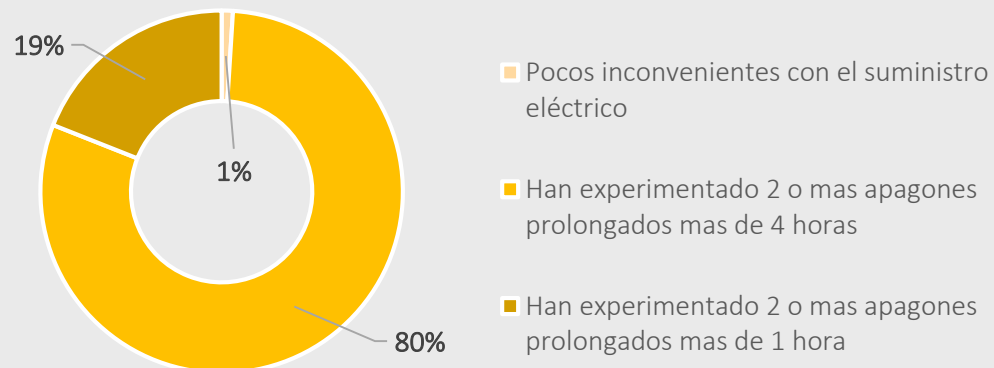
60.114

apagones en todo el país, según datos del **Comité de Afectados por los Apagones**



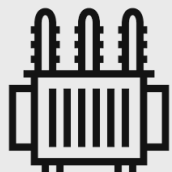
Los expertos coinciden en que, de mantenerse la tendencia de **reparación crítica de fallas** podrían comenzar a colapsar algunas zonas del país

Percepción del Suministro Eléctrico durante II-Diciembre 2020



3 horas

Es el tiempo efectivo de trabajo que, en promedio, reportan los comerciantes. La jornada restante no hay suministro eléctrico



Para dar celeridad a la reparación de fallas, los técnicos solicitan tarifican ilegales que van desde **USD 50 a USD 200**

Las etiquetas **#SinLuz** **#Sinelectricidad** en Twitter reflejan

701.087

denuncias



En diciembre se registraron **95 averías** en diversas subestaciones, de las cuales sólo el **15%** fueron reparadas. El resto no se pudo por falta de insumos y equipos

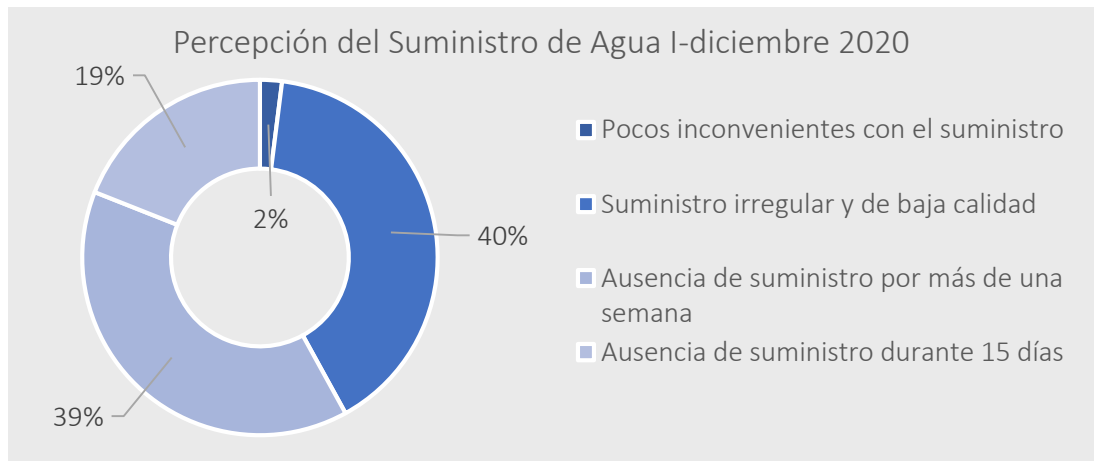


AGU 



Al finalizar el 2020 aun 2,4 millones de venezolanos no poseen suministro de agua directa

Primera quincena diciembre 2020



18 días

estuvieron sin suministro de agua en algunas zonas de Caracas (El Cementerio, La Concordia, Quinta Crespo, Cotiza y La Pastora), los habitantes aseguran que ya no se cumplen los racionamientos

Las etiquetas [#SinAgua](#) y [#SinAguaVE](#) en Twitter acumulan

523.870

denuncias

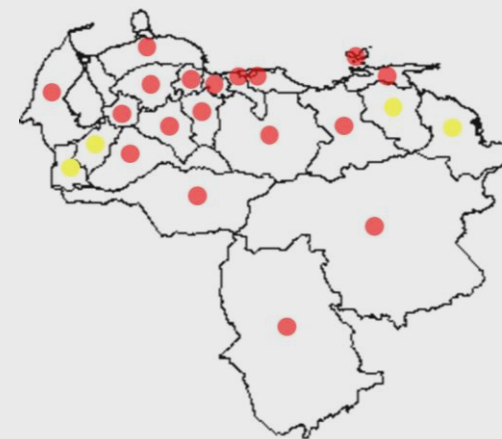
63%

Habitantes ingresa a centros de salud presentando trastornos gastro-intestinales, diarrea y un 2,3% llega a desarrollar amibiasis; derivados de la baja calidad y poco tratamiento del agua

A principios de mes se reportó la avería de una **tubería matriz** del Tuy I. Afectó el bombeo y suministro en zonas del oeste por **5 días**.



Los **puntos rojos** sobre el mapa significan que dicha población ha reportado más de **10 días continuos sin suministro de agua**. Los **puntos amarillos** reportan fallas que pueden durar entre **6 y 9 días continuos**.

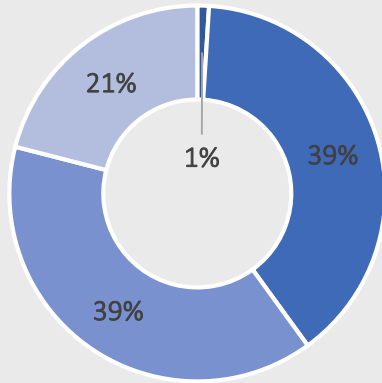


Al menos 800 mil familias deben viajar 30 min para abastecerse de agua no potable

Segunda quincena diciembre 2020



Percepción del Suministro de Agua II-diciembre 2020



- Pocos inconvenientes con el suministro
- Suministro irregular y de baja calidad
- Ausencia de suministro por más de una semana
- Ausencia de suministro durante 15 días

11%

de los venezolanos asegura que ejecuta tareas de tratamiento doméstico de aguas acumuladas para evitar enfermedades

Las etiquetas [#SinAgua](#) y [#SinAguaVE](#) en Twitter acumulan

517.404

denuncias

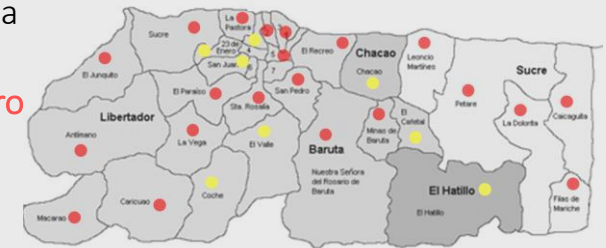
75%

de la población asegura que no recibe agua de forma constante y destaca sentirse **agotado y adolorido** por las labores de almacenamiento y acarreo de bidones de agua

Vecinos de Caricuao (UD7) reportaron una fuerte avería eléctrica que derivó en la supresión del esquema de racionamiento por 3 semanas, acumulando más de 21 días sin agua por las tuberías



Los **puntos rojos** sobre el mapa de Caracas significan que dicha entidad ha reportado más de **10 días continuos sin suministro de agua**. Los **puntos amarillos** reportan fallas que pueden durar entre **6 y 9 días continuos**.





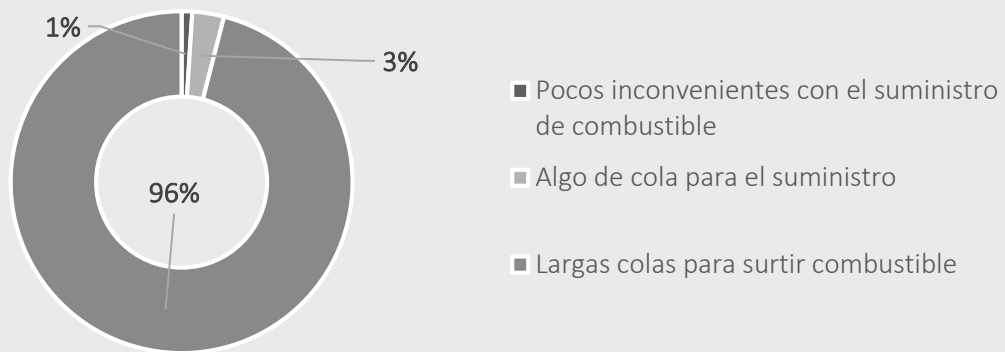
TRANSPORTE

Año 2020: el más atípico que hasta un país petrolero se quedó sin combustible...

Primera quincena Diciembre 2020

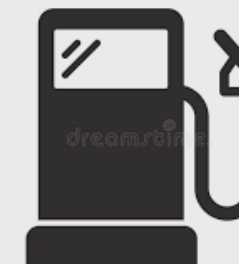


Percepción del Suministro de Combustible durante I-diciembre 2020



Una cola para surtir gasolina puede durar hasta **12 horas** en el mejor de los casos, sin la seguridad de que la gasolina llegará o rendirá para todos.

Se espera que para 2021 se regularice el suministro pero no se han observado las soluciones para lograrlo



Entre

10\$ y 30\$

Es la **tarifa ilegal** que están cobrando los Guardias Nacionales para surtir un tanque o medio tanque sin hacer cola

Las etiquetas [#SinGasolina](#), [#SinTransporte](#) y [#SinGasolinaVE](#) en Twitter acumulan

1.621.041

denuncias



Durante el mes de flexibilización el Sistema Metro de Caracas presentó la misma cantidad de fallas que antes de la declaración de la pandemia. Se eliminó la venta de boletos por no representar ningún aporte a la operación



7 de cada 10

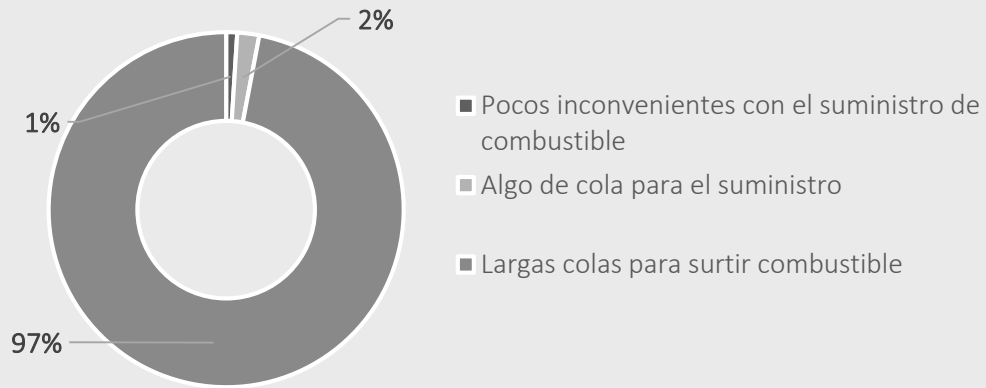
Venezolanos aseguran que la privatización de redes de transporte urbano e interurbano podría liberar la carga al Estado y mejorar la movilidad en las ciudades y pueblos del país

60% del parque automotor ha presentado fallas como consecuencia de la baja calidad y octanaje de la gasolina iraní

Segunda quincena diciembre 2020



Percepción del Suministro de Combustible durante II- diciembre 2020



Para 2014, el consumo de gasolina era de unos **300 mil barriles diarios**. Actualmente, el consumo total ronda los **100 mil b/d**. Además de que hay una menor oferta, se ha reportado una contracción en los vehículos en circulación.



22%

De los encuestados han reportado ataques de ansiedad, desasosiego y desesperación por permanecer hasta 12 horas en una cola y no poder surtir combustible

Las etiquetas [#SinGasolina](#), [#SinTransporte](#) y [#SinGasolinaVE](#) en Twitter acumulan

1.901.028

denuncias

901

es el **número de protestas** que se han registrado en todo el territorio nacional durante 2020 para exigir un mejor suministro de combustible



8 de cada 10

Venezolanos que poseen carro esperan que en 2021 se haga justicia ante la corrupción creada por organismos de seguridad para el suministro de combustible



TELECOMUNICACIONES



Al finalizar el 2020 más de 60% de la población tiene problemas de acceso al internet

Primera quincena diciembre 2020

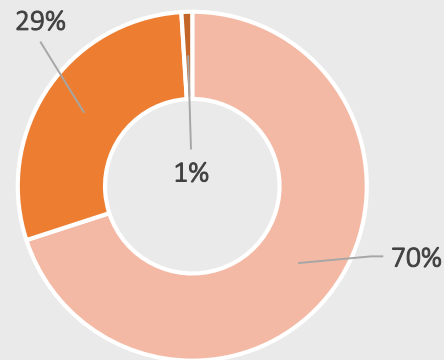


3 de cada 10 venezolanos han optado por soluciones privadas para mejorar sus condiciones internet



Los problemas eléctricos llevaron a la entidad Zulia a elevarse como el Estado con menores posibilidades de conectividad y peor internet del país

Percepción del Servicio de Telecomunicaciones I-diciembre 2020



- Intermitencia generalizada
- Entre 2 y 5 fallas o caídas el día
- Sin internet desde el inicio de la cuarentena

62%

De los encuestados esperaba que el 2021 se desarrollaran proyectos para mejorar la telefonía fija y móvil nacional

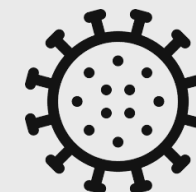


En 69% incrementó la demanda de internet (Banda Ancha) y la oferta se ha mantenido igual desde hace 2 años, incluso a disminuido por fallas y obsolescencia

Las etiquetas [#SinInternet](#) [#SinInternetVE](#) en Twitter reflejan

70.441

denuncias



A finales de año más de 600 mil familias aún no tienen internet desde finales de febrero 2020, afectando el empleo y la formación digital, se ubican en Carabobo, Nueva Esparta y Zulia

Comentarios: el uso de herramientas y habilidades digitales se ha convertido en una necesidad ineludible para la vida durante la pandemia. En Venezuela no se han desarrollado inversiones para mejorar el servicio de telefónica e internet nacional desde hace más de 5 años. Aunado a esto, los problemas con la energía eléctrica agravan el funcionamiento del servicio.

Para finalizar el año se estima necesaria la aplicación de inversiones que mejoren la calidad del servicio

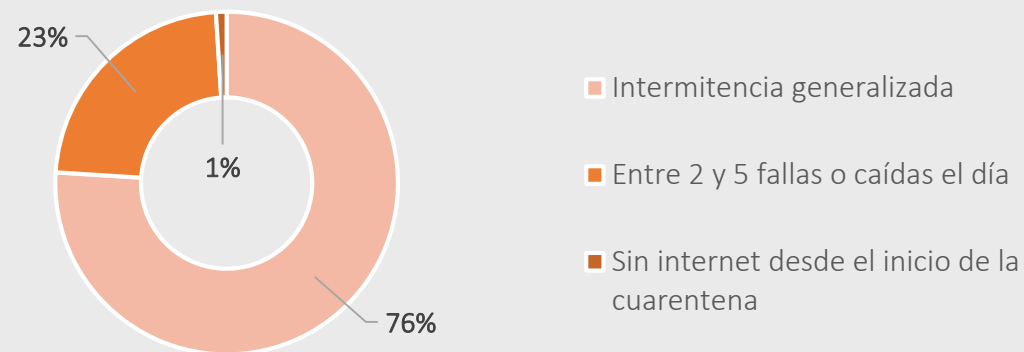
Segunda quincena diciembre 2020



Sólo **6 de cada 10** fallas son reparadas por falta de insumos, equipos y técnicos

Las **entidades educativas** han comenzado a desarrollar esquemas mixtos: **presenciales y digitales** para la continuidad del año escolar, dado que el servicio de telecomunicaciones no es eficiente

Percepción del Servicio de Telecomunicaciones II-Noviembre 2020



68%

De la población considera que una **solución privada** mejoraría el servicio de internet: Privatización o Asociación Pública-Privada

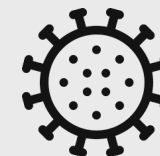


CANTV-ABA posee el mayor parque de clientes de telefonía fija e internet, y también acumula más de **630 mil casos reportados sin resolver**

Las etiquetas **#SinInternet** **#SinInternetVE** en Twitter reflejan

68.474

denuncias



Se estima que para enero 2021 se restablezca el esquema 7+7, por lo que también se hace necesario que las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones se preparen para los incrementos de demanda



MONITOREO DE SERVICIOS

#SinLuz

#SinInternet

#SinTransporte

#SinAgua

#SinTelefonia