



MONITOREO DE SERVICIOS

#SinLuz

#SinInternet

#SinTransporte

#SinAgua

#SinTelefonia

METODOLOGÍA

Encuestas, revisión hemerográfica y analítica digital

DENUNCIAS

ALERTAS

REPORTES

REGISTROS

ENCUESTAS A TRAVÉS DE TWITTER

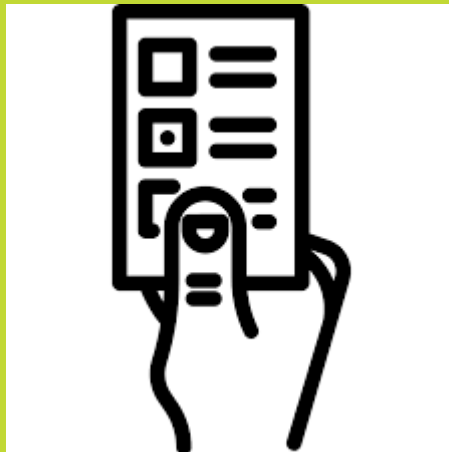
Muestra: 1060 personas

REVISIÓN DE LA PRENSA DIGITAL

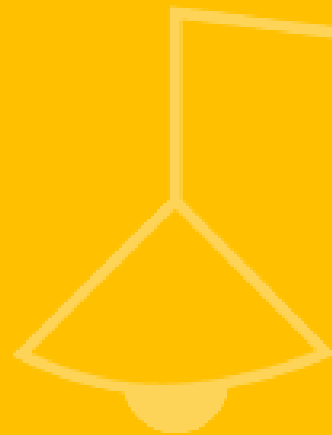
25 periódicos digitales

REVISIÓN DE REDES SOCIALES

3 redes sociales en simultáneo



ELECTRICIDAD



COMIENZA EL 2021 CON UN AMPLIO ESPECTRO DE FALLAS SIN RESOLVER EN MATERIA ELÉCTRICA

PRIMERA QUINCENA ENERO 2021



Según nuestras encuestas

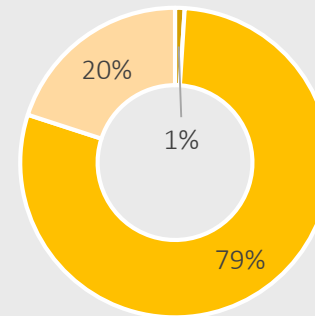
1,2%

de la población tiene un suministro de electricidad sin variaciones de voltaje, el resto presenta entre 2 y 4 fluctuaciones al día



Una serie de **fluctuaciones de voltaje** en las adyacencias del Distribuidor Metropolitano afectaron el servicio eléctrico en Tuy I, II y III, generando fallas e interrupciones en el servicio de agua al Distrito Capital

Percepción del Suministro Eléctrico durante I-Enero 2021



- Suministro de energía sin interrupciones
- Suministro de energía con 1 o más variaciones de voltaje
- Interrupciones del servicio de energía por más de 1 hora



Según las NCSDE*, Venezuela es uno de los países con el **sistema más lento** para detectar y solventar fallas que revisten en una interrupción del servicio eléctrico



En Venezuela se desconocen los **plazos para el reemplazo de medidores**, afectando el correcto desempeño del servicio



En la primera quincena de 2021 se registraron **125 fluctuaciones de voltaje** y **45 apagones en todo el país**, entre los estados más afectados se encuentran Distrito Capital, Miranda, Aragua y Lara

Las etiquetas [#SinLuz](#) y [#Sinelectricidad](#) en Twitter reflejan

711.485

DENUNCIAS

*Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad

79% CONSIDERA QUE UN SUMINISTRO DE ENERGÍA SIN INTERRUPCIONES MEJORARÍA LA PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, Y COMO CONSECUENCIAS, IMPACTARÍA POSITIVAMENTE SOBRE LA ECONOMÍA



SEGUNDA QUINCENA ENERO 2021

Enero cierra con

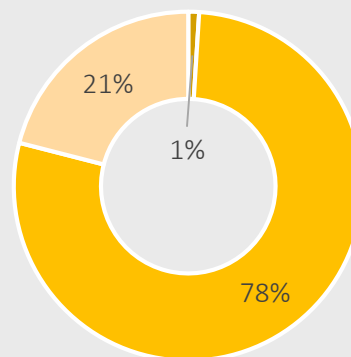
211

apagones en todo el país, según datos recolectados en nuestras encuestas

7 DE CADA 10

Venezolanos considera **engorroso, difícil o imposible** establecer contacto con la empresa prestadora para notificar interrupciones o fallas

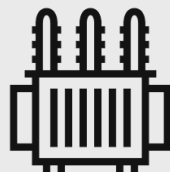
Percepción del Suministro Eléctrico durante II-Enero 2021



- Suministro de energía sin interrupciones
- Suministro de energía con 1 o más variaciones de voltaje
- Interrupciones del servicio de energía por más de 1 hora

39%

de los venezolanos **desestiman** que el aumento de las tarifas se emplee para mejorar el servicio, esperan **mayor transparencia en la gestión y comunicación**



Para gestionar algún cambio en el medidor, como la activación del servicio de voltaje 220, los técnicos cobran tarifas **ilegales** que van de USD 80 a USD 120

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

709.321

DENUNCIAS



En enero se registró un **apagón que duró más de 24 horas** en varias zonas del país. Las cuadrillas de reparación expresaban no contar con los insumos necesarios para una reparación rápida.



AGU 

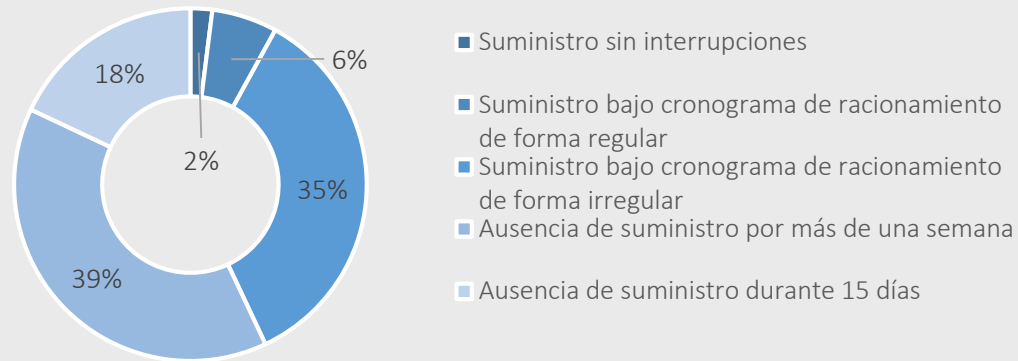




EL 2021 COMENZÓ CON FALLAS ELÉCTRICAS QUE HAN AFECTADO EL SUMINISTRO DE AGUA EN VARIAS ZONAS DEL PAÍS

PRIMERA QUINCENA ENERO 2021

Percepción del Suministro de Agua I-Enero 2021



- Suministro sin interrupciones
- Suministro bajo cronograma de racionamiento de forma regular
- Suministro bajo cronograma de racionamiento de forma irregular
- Ausencia de suministro por más de una semana
- Ausencia de suministro durante 15 días

16 DÍAS

estuvieron sin suministro de agua en algunas zonas de Caracas (Bello Monte, Los Chaguaramos, La Pastora y el Cementerio), los habitantes aseguran que ocurrió luego de los apagones del 5/Ene y 10/Ene

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

537.147

DENUNCIAS

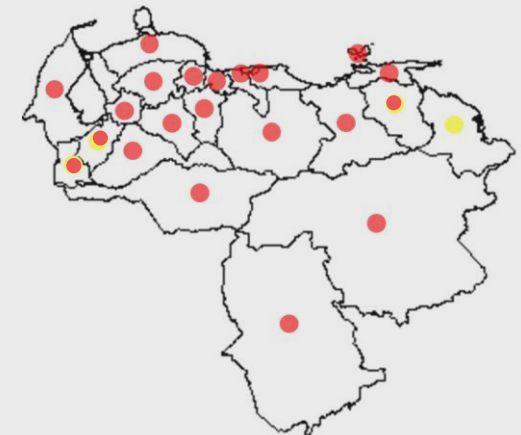
71%

De los habitantes asegura que el agua presenta un color y sabor 'extraños', semejante al agua de las piscinas con alta concentración de cloro. Esto puede acarrear consecuencias severas sobre la salud estomacal de los ciudadanos

A principios de mes se reportó la avería de una **tubería de distribución** en la Parroquia 23 de enero. 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**. El único **punto amarillo** reporta fallas que pueden durar entre **6 y 9 días continuos, corresponde a Delta Amacuro**

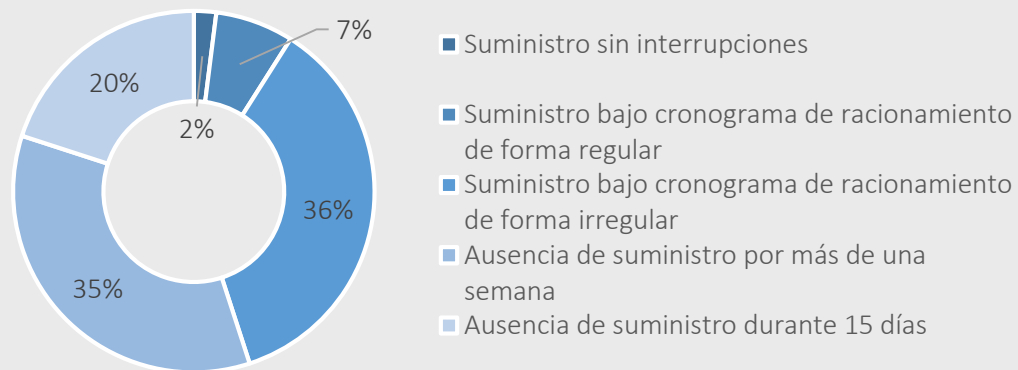


EL AGUA NO CONTABILIZADA (AQUELLA QUE SE TRATA, SE DISTRIBUYE Y NO SE FACTURA) REPRESENTA EL 51% DEL CONSUMO, LO QUE SIGNIFICA PERDIDAS DE AGUA Y DINERO



SEGUNDA QUINCENA ENERO 2021

Percepción del Suministro de Agua II-Enero 2021



6 DE CADA 10

Venezolanos aseguran no tener confianza en los esquemas de tratamiento y potabilización del agua. Sólo **1 de cada 10** puede comprar agua embotellada, el resto la hierve o la consume del grifo

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

531.107
DENUNCIAS

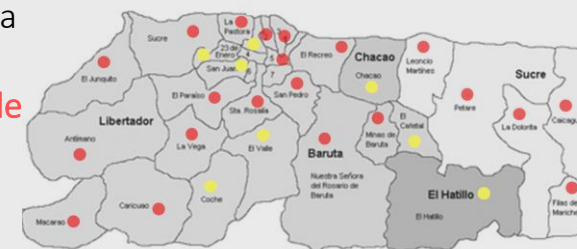
SOLO 1 DE CADA 10

Ciudadanos aseguran que los esquemas de racionamiento se cumplen de forma eficiente. El resto considera que debería mejorarse o reformularse para ampliar los días con suministro continuo de agua



Durante el periodo 2006-2020 **no se han construido nuevos embalses**. Al menos **35% de los existentes están contaminados** y el resto no posee las condiciones mínimas para mantener un servicio sin interrupciones

Los **puntos rojos** sobre el mapa de Caracas significan que dicha zona 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**.





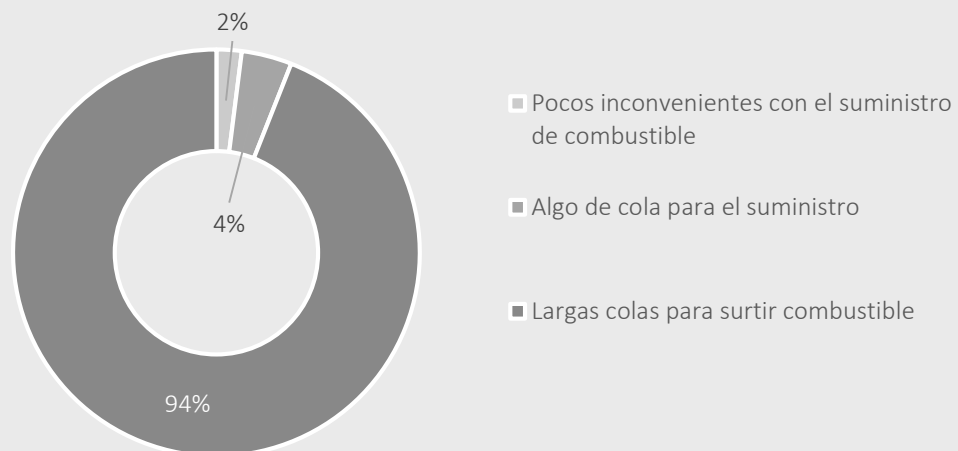
TRANSPORTE

COMIENZA EL AÑO 2021 CON FALLAS EN EL SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE EN TODO EL PAÍS

PRIMERA QUINCENA ENERO 2021



Percepción del Suministro de Combustible durante I-Enero 2021



ENTRE 20\$ 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

1.511.985

DENUNCIAS

Viacrucis para surtir gasolina...

- Aunque el cronograma de suministro por cedula se cumple por los usuarios, solo **la mitad de las veces** hay gasolina en la estación.
- Al menos **2 veces** se han devuelto los usuarios porque los sistemas de cobranza presentan fallas
- El **tiempo promedio** (en Caracas) para surtir gasolina es de 10,5 horas.
- Al menos **3 veces**, los ciudadanos han hecho la cola en vano pues se termina la gasolina
- **8 de cada 10** consideran que la gasolina iraní es de menor calidad y deriva en fallas a los vehículos
- Al menos **45% de los transportistas** están paralizados por falta de combustible

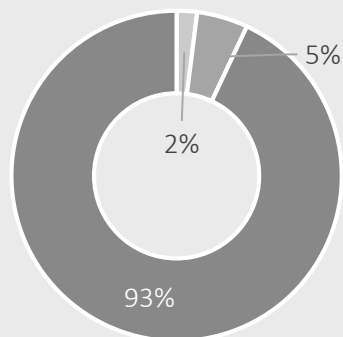


7 DE CADA 10 VENEZOLANOS CONSIDERAN QUE LAS FALLAS EN EL SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE ESTÁN AFECTANDO EL DESARROLLO DE LA ECONOMÍA: GENERANDO INESTABILIDAD DE PRECIOS, ESCASEZ DE ALGUNOS RUBROS Y DIFICULTADES PARA LA MOVILIDAD



SEGUNDA QUINCENA ENERO 2021

Percepción del Suministro de Combustible durante II-Enero 2020



- Pocos inconvenientes con el suministro de combustible
- Algo de cola para el suministro
- Largas colas para surtir combustible

Los transportistas aseguran que los aumentos de tarifas se disuelven el mismo día de su aplicación. Han optado por guardar sus unidades de transporte o trabajar bajo esquemas tarifarios distintos a los oficiales.



77%

de los encuestados desestiman que los esfuerzos para restablecer el suministro normal sean fructíferos sino se acompañan de soluciones estructurales

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

1.524.471

DENUNCIAS

51

es el número de protestas que se han registrado en todo el territorio nacional durante enero 2021 para exigir un mejor suministro de combustible



7 DE CADA 10

Venezolanos aseguran que la movilidad es el **cuarto problema más grave** que los afecta después de la hiperinflación, inseguridad y crisis de servicios públicos.

TELECOMUNICACIONES



LAS TELECOMUNICACIONES SE HAN CONVERTIDO EN UNA BASE FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO DE LAS ECONOMÍAS Y LA SOCIEDAD: EN VENEZUELA TENEMOS UN REZAGO IMPORTANTE EN CUANTO A AVANCES TECNOLÓGICOS



PRIMERA QUINCENA ENERO 2021

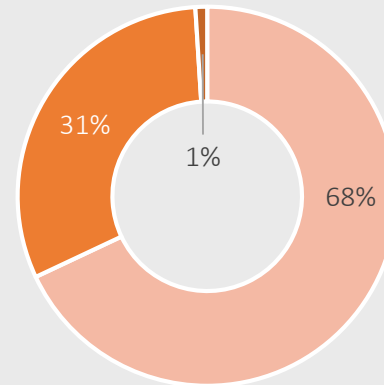


3 de cada 10 venezolanos han optado por soluciones privadas para mejorar sus condiciones internet, pero consideran que la relación precio-calidad no es la esperada



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-Enero 2021



- Intermitencia generalizada (fallas recurrentes durante el día)
- Entre 2 y 5 fallas o interrupciones el día
- Sin internet desde el inicio de la cuarentena

6 DE CADA 10

Ciudadanos han escuchado -extraoficialmente- sobre de una posible privatización o asociaciones publico-privadas de empresas nacionales de telecomunicaciones. Al menos 4 de cada 10 dice sentirse esperanzado pues eso reviste mejoras al servicio



Las inversiones públicas en infraestructura tecnológica se han ralentizado en los últimos años, generando graves niveles obsolescencia

Las etiquetas #SinInternet #SinInternetVE en Twitter reflejan

68.748
DENUNCIAS



A principios de año más de 650 mil familias aún no tienen internet desde finales de febrero 2020, afectando el empleo y la formación digital, se encuentran desplegados en todo el territorio, su mayor incidencia es en el Zulia, Carabobo y Nueva Esparta

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.

VENEZUELA ES EL SEGUNDO PAÍS CON EL SERVICIO DE INTERNET MÁS LENTO, DESPUÉS DE AFGANISTÁN

SEGUNDA QUINCENA ENERO 2021

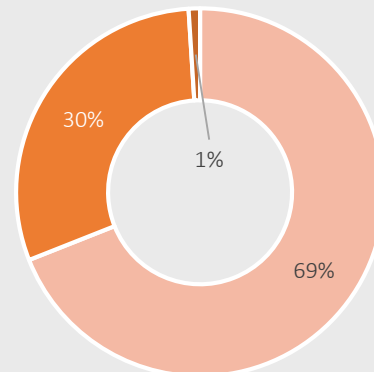


Sólo **6 de cada 10** fallas son reparadas. Los técnicos aluden falta de insumos, equipos y técnicos especializados



La velocidad promedio mundial del internet es de **42,1 Mbps***, en **Venezuela es de 7,48 Mbps**, 10,4% menos que en 2020. El mejor internet en la región lo tiene México con 32,03 Mbps

Percepción del Servicio de Telecomunicaciones II-Enero 2021



- Intermitencia generalizada (fallas recurrentes durante el día)
- Entre 2 y 5 fallas o interrupciones el día
- Sin internet desde el inicio de la cuarentena

71%

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



CANTV ha desplegado esquemas de reparación en su plataforma. Pero sólo abarcan entre un 5% y 10% de las fallas principales

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

69.177

DENUNCIAS



La principal demanda de los venezolanos durante la pandemia, -en materia de telecomunicaciones- es mantenerse conectados. **Sólo 2 de cada 10** consideran que este proceso ha sido satisfactorio

* Mbps: Megabytes por segundo



MONITOREO DE SERVICIOS

#SinLuz

#SinInternet

#SinTransporte

#SinAgua

#SinTelefonia