



# MONITOREO DE SERVICIOS

#SinLuz

#SinInternet

#SinTransporte

#SinAgua

#SinTelefonia

# METODOLOGÍA

Encuestas, revisión hemerográfica y analítica digital

DENUNCIAS

ALERTAS

REPORTES

REGISTROS

## ENCUESTAS A TRAVÉS DE TWITTER

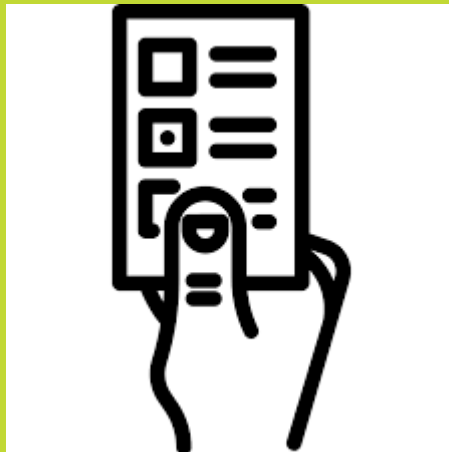
Muestra: 1020 personas

## REVISIÓN DE LA PRENSA DIGITAL

25 periódicos digitales

## REVISIÓN DE REDES SOCIALES

3 redes sociales en simultáneo



# La mayoría de los venezolanos espera que si las tarifas se incrementan el servicio mejore

## Primera quincena Noviembre 2020



Según nuestras encuestas

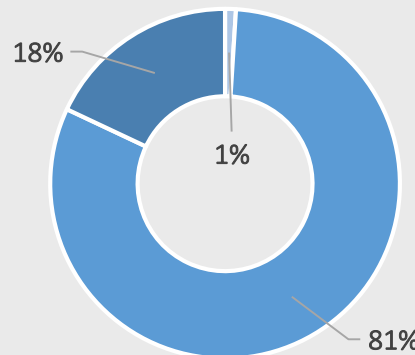
# 89%

de los venezolanos estarían dispuestos a **pagar tarifas más altas** en por el servicio de electricidad si este mejora. Esperan que así se alivien las fluctuaciones eléctricas



El Sistema Eléctrico Nacional cuenta con **pocos profesionales con el conocimiento técnico** necesario para mantener la operación a niveles óptimos.

Percepción del Suministro Eléctrico durante I-Noviembre 2020



- Pocos inconvenientes con el suministro eléctrico
- Han experimentado 2 o mas apagones prolongados mas de 4 horas
- Han experimentado 2 o mas apagones prolongados mas de 1 hora



Las ciudades con mayores incidentes eléctricos son **San Cristóbal, Mérida, Maracaibo, Valencia, Punto Fijo y Barcelona y Barquisimeto** acumulando hasta 8 horas sin suministro al día



En **Porlamar** se registran entre 10 y 20 fluctuaciones eléctricas al día, poniendo en riesgo electrodomésticos y equipos

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

# 697.014

denuncias



Al menos **300.000 habitantes** del estado Zulia han perdido el acceso a la electricidad a través del medidor por fallas no reparadas y falta de mantenimiento en las subestaciones

**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.

# 54% de los venezolanos asegura sentirse **frustrado** ante la situación deplorable del servicio eléctrico

## Segunda quincena Noviembre 2020



Entre **enero** y **noviembre** se han registrado

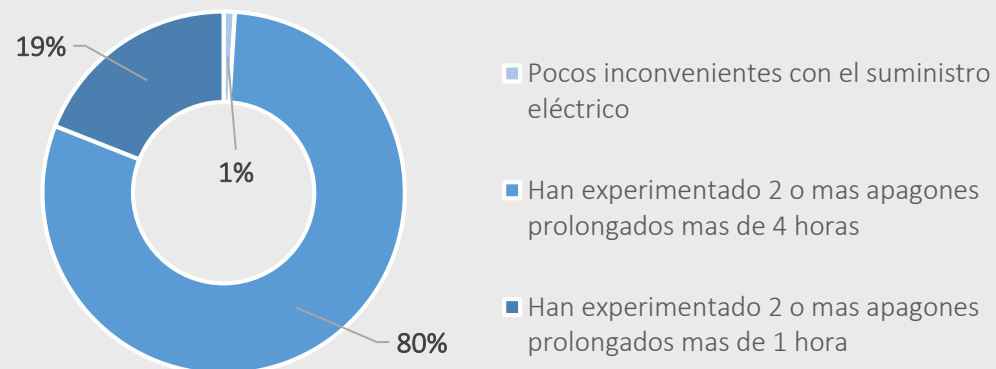
# 54.698

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



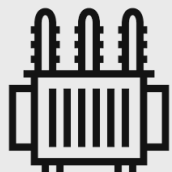
Los expertos coinciden en que la oferta eléctrica oscila entre **10 y 12 mil MW**, mientras que la demanda circula entre los **20 y 25 mil MW**

Percepción del Suministro Eléctrico durante II-Noviembre 2020



# 8,3 horas

Es el tiempo que, en promedio, se pasa **sin suministro de energía eléctrica** en diversas zonas del territorio nacional



Entre las principales razones para valorar **negativamente** el servicio eléctrico se encuentran:

- **Bajones frecuentes**
- **Fallas no reparadas**
- **Técnicos inexpertos**

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

# 691.985

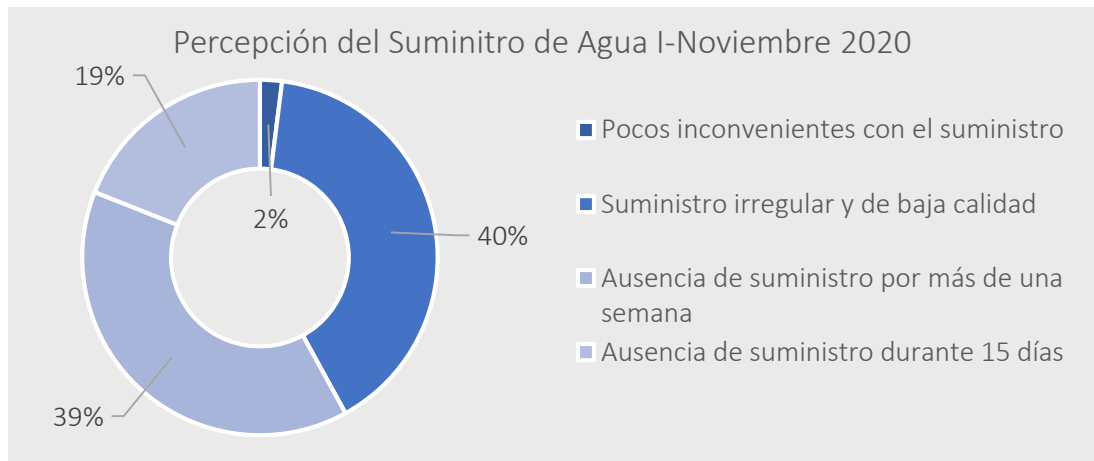
denuncias



En noviembre se registraron **112 averías** en diversas subestaciones, de las cuales sólo el **20%** fueron reparadas. El resto no se pudo por falta de insumos y equipos

# 71% de la población está de acuerdo con un incremento en las tarifas y 58% estimaría una privatización

## Primera quincena noviembre 2020



# 19 días

estuvieron sin suministro de agua en algunas zonas de Caracas (El Cementerio, La Concordia, Quinta Crespo, Cotiza y La Pastora)

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

# 511.410

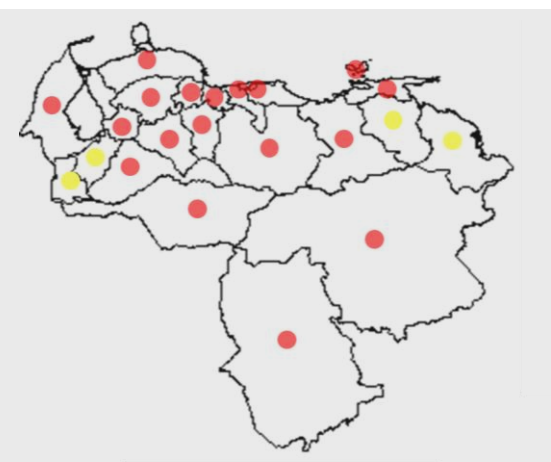
denuncias

## 9 de cada 100,000

Habitantes ingresa a centros de salud presentando trastornos gastro-intestinales derivados de la baja calidad y poco tratamiento del agua en Venezuela

A principios de mes se reportó la avería de una **tubería matriz** del Tuy II. Afectó el bombeo y suministro en zonas del centro y este de Caracas por más de **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**.



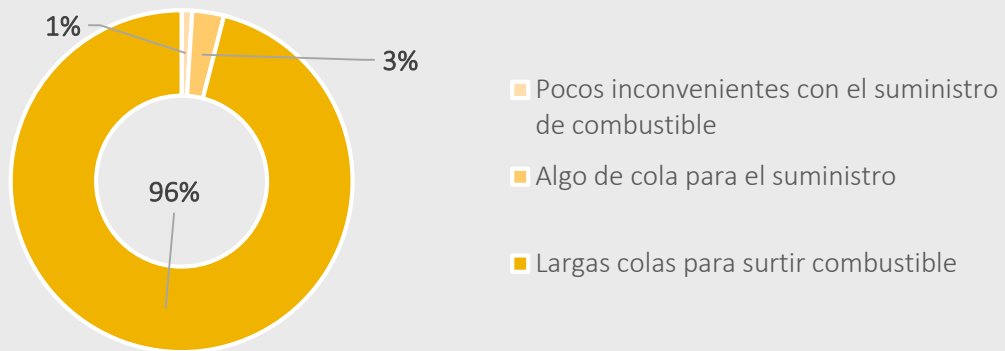


# Hasta **7 días** puede ser la espera en cola para surtir **combustible**, con mejor suerte entre **9 y 15 horas** en Caracas

## Primera quincena noviembre 2020



Percepción del Suministro de Combustible durante I-Noviembre 2020



Diariamente un funcionario de la Guardia Nacional recibe entre **500 y 1000** papeles con números de cédula que introduce en una caja para sortear entre **150 y 200** cupos que podrán acceder a solo **30 litros de combustible** cada uno al día siguiente del sorteo.



Entre **10\$ y 20\$**

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

**1.647.417** denuncias



La mayoría de los ciudadanos que salen en semanas de flexibilización utilizan el Metro de Caracas y coinciden en que este servicio es cada vez más **precario y lento e inseguro**



**7 de cada 10**

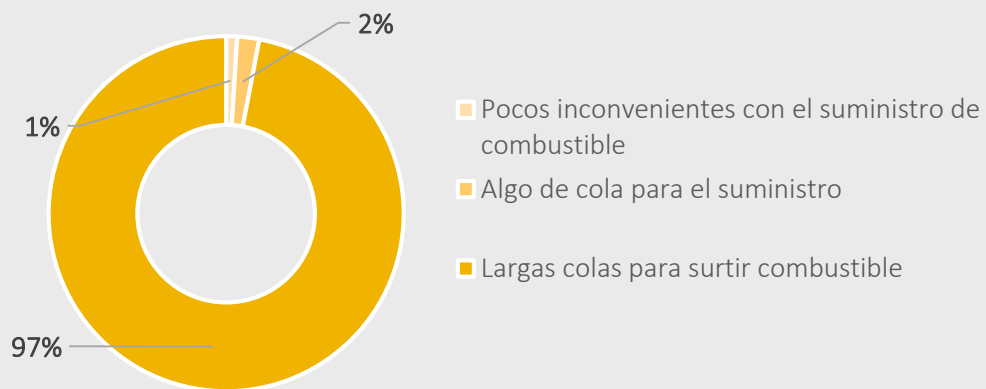
Venezolanos aseguran que la privatización de redes de transporte urbano e interurbano podría liberar la carga al Estado y mejorar la movilidad en las ciudades y pueblos del país

# 84% de los venezolanos asegura sentirse **frustrado** por tener que emplear sus días libres para hacer cola y surtir gasolina

## Segunda quincena noviembre 2020



Percepción del Suministro de Combustible durante II- Noviembre 2020



Para **2014**, el consumo de gasolina era de unos **300 mil barriles diarios**.

Actualmente, el consumo total ronda los **110 mil b/d**. Además de que hay una menor oferta, se ha reportado una contracción en los vehículos en circulación. A finales de mes, se registra que el **75% del Parque Automotor** está **paralizado**



### Algunos cálculos...

Para rendir y usar eficientemente la poca gasolina que pueden surtir los venezolanos han optado por calcular la cantidad de litros que gastan por kilómetros y emplear la gasolina para casos excepcionales

Las etiquetas **#SinGasolina**, **#SinTransporte** y **#SinGasolinaVE** en Twitter acumulan

**1.915.157**  
denuncias

**714**

es el **número de protestas** que se han registrado en todo el territorio nacional para exigir un **mejor suministro de combustible** y la **separación de los militares del control de la distribución de gasolina**



**6 de cada 10**

Venezolanos que poseen carro aseguran que la gasolina iraní tiene menor octanaje y aumenta las falles en sus vehículos

**Comentarios:** El 62% de los venezolanos encuestados asegura que la reapertura y operación de empresas privadas por concesión podría mejorar la explotación, almacenamiento y suministro de combustible en el país dado que las condiciones de PDVSA son deplorables. Al mismo tiempo destacan que ese proceso puede llevarse tiempo pero sería una solución viable a la crisis



# Más de 72% de la población considera ineficiente el servicio de telecomunicaciones nacional

## Primera quincena noviembre 2020

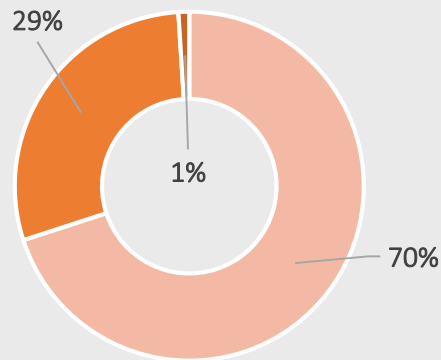


Sólo **4 de cada 10** hogares venezolanos tiene acceso a internet a través de redes DSL que utilizan líneas de telefonía fija (CANTV)



El Estado **Zulia** sigue siendo la entidad con mayor cantidad de denuncias dado que es el lugar con menor índice de conectividad y problemas eléctricos

Percepción del Servicio de Telecomunicaciones I-Noviembre 2020



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

# 71%

De los encuestados aseguró tener fallas todos los días con el servicio de Telefonía Móvil de Movilnet.

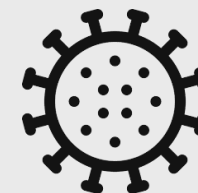


En **67%** incrementó la demanda de internet (Banda Ancha) y la oferta se ha mantenido igual desde hace 2 años, incluso a disminuido por fallas y obsolescencia

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

# 71.178

denuncias



A principios de mes más **de 600 mil familias** aún no tienen internet desde finales de febrero 2020, afectando el empleo y la formación digital.

**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

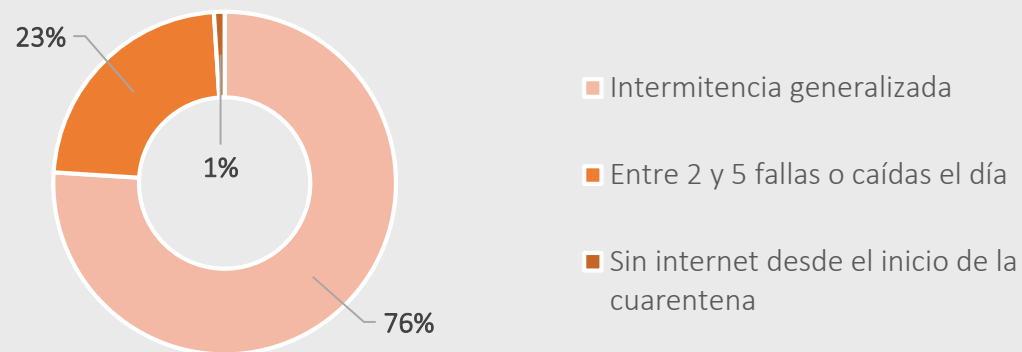
## Segunda quincena noviembre 2020



3 de cada 10 ciudadanos reporta que para darle celeridad a los casos reportados, los técnicos les cobran tarifas ilegales que oscilan entre **50\$ y 80\$**

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 **600 mil casos reportados sin resolver**

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

# 69.415

denuncias



**6 de cada 10 emprendimientos** han desarrollado soluciones digitales para hacer frente a las restricciones por confinamiento. La mayoría valora negativamente el desempeño del sistema de telecomunicaciones público y decidieron migrar a entornos privados