



MONITOREO DE SERVICIOS

#SinLuz

#SinInternet

#SinTransporte

#SinAgua

#SinTelefonia

METODOLOGÍA

Encuestas, revisión hemerográfica y analítica digital

DENUNCIAS

ALERTAS

REPORTES

REGISTROS

ENCUESTAS A TRAVÉS DE TWITTER

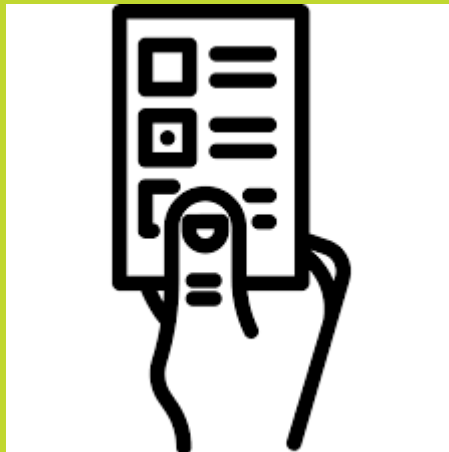
Muestra: 1020 personas

REVISIÓN DE LA PRENSA DIGITAL

23 periódicos digitales

REVISIÓN DE REDES SOCIALES

3 redes sociales en simultáneo



En los primeros 15 días de septiembre se registraron 215 apagones en todo el país

Primera quincena Septiembre 2020

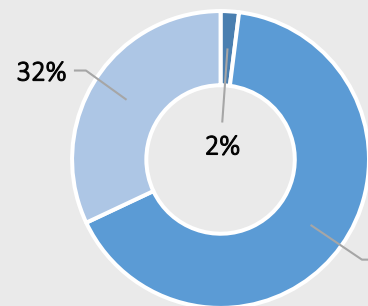


7 de cada 10 venezolanos ha experimentado al menos un apagón en menos de 24 horas



El Estado Zulia presenta, aproximadamente, 11 apagones diarios, acumulando hasta 16 horas sin energía eléctrica

Percepción del Suministro Eléctrico durante I-Septiembre 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

35%

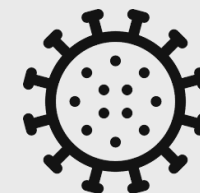
de las protestas registradas se originaron por los problemas con la electricidad (OVCS,2020)



Se registraron 79 averías en 8 subestaciones dejando un saldo de 6 transformadores dañados y más de 1300 familias afectadas por 10 días

Las etiquetas #SinLuz #Sinelectricidad en Twitter reflejan

658.622 DENUNCIAS



En semanas de flexibilización se acumularon 78 horas sin suministro eléctrico en diversas zonas de Caracas, presentando fallas en el sistema bancario y en el comercio

Comentarios: Durante la primera quincena de septiembre, se registraron más de 215 apagones en toda Venezuela, un promedio de 15 apagones diarios. Los usuarios de la red social Twitter coinciden en que el problema de la electricidad es una emergencia nacional y requiere su atención inmediata. Sin embargo, ningún ente gubernamental emite opiniones alrededor del tema

Más de 70% de la población ha experimentado más de 2 apagones que se prolongan más de 1 hora

Segunda quincena Septiembre 2020



La nueva realidad exige que muchos ámbitos se desarrollen en los **entornos digitales**, para lo cual se requiere un suministro de electricidad **continuo y sin fallas**

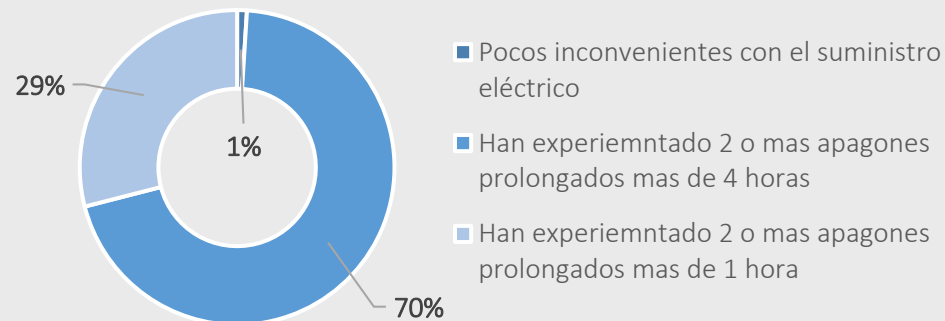
18%

de los **estudiantes** (desde escolares hasta universitarios) presenta deficiencias por fallas eléctricas frecuentes en sus horas de estudio



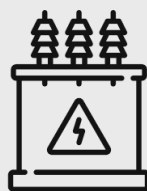
El Estado **Nueva Esparta** (municipio Arismendi) registró un apagón que se extendió por **67 horas**

Percepción del Suministro Eléctrico durante II-Septiembre 2020



24%

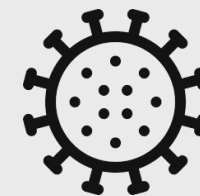
De los **comercios** (en diversas entidades) no han podido trabajar en las semanas de flexibilización por fallas eléctricas que acarrearán averías en sus sistemas de gestión



Solo el **11%** (2) de las averías registradas a principios de mes fueron reparadas, del resto no se tienen comentarios ni avances

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

698.147 DENUNCIAS



En las semanas de cuarentena se presentan **mayores cantidades de apagones**, entre otras cosas, debido al aumento en la intensidad de uso

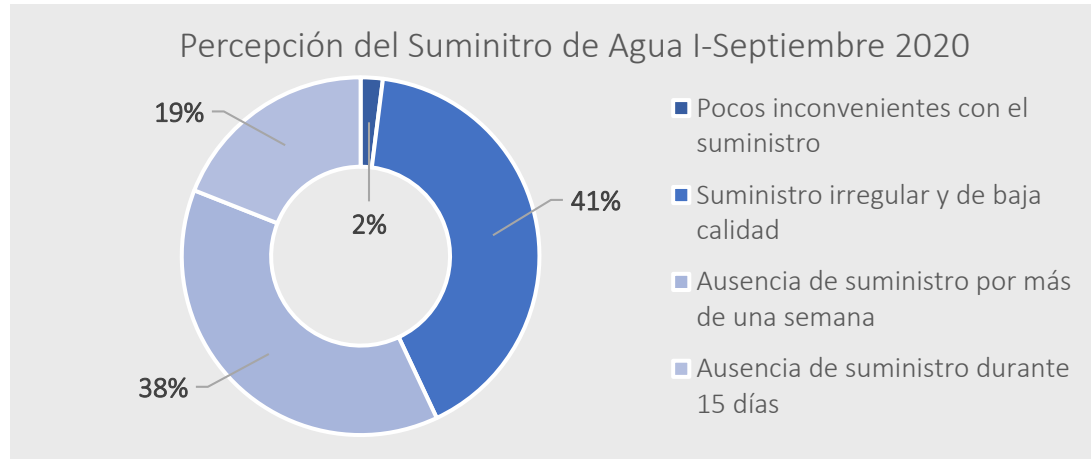
Comentarios: Durante la segunda quincena de septiembre, se registraron más de 320 apagones en toda Venezuela. Los usuarios de la red social Twitter registran sus denuncias pero rara vez obtienen respuesta. Han mencionado que algunas veces las cuadrillas de reparación les cobran entre USD 80 y USD 300 por acelerar las reparaciones en diversas zonas. Este tipo de denuncias crece mes a mes, pero tras no obtener respuesta de entes gubernamentales los ciudadanos deciden actuar con soluciones de carácter privado o independiente.

41% de la población considera que el servicio de agua es de baja calidad y 55% estimaría una privatización

Primera quincena Septiembre 2020



El consumo de agua durante la cuarentena se ha incrementado en **45%**: la ciudadanía requiere de mayores cantidades de agua, mejor calidad y cobertura



16 DÍAS

Pueden permanecer sin suministro de agua en algunas zonas de Caracas (El Cementerio, Caricuao, Gramoven, Propatria, Cotiza y La Pastora)

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

578.647

DENUNCIAS

11%

De los pacientes que ingresan en la red hospitalaria nacional con trastornos gastrointestinales derivados de la deficiente calidad del agua

A principios de mes se reportaron **138 tuberías** rotas por variaciones en la presión. **Solo 15 fueron reparadas** por estar cercanas con la red matriz

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**.

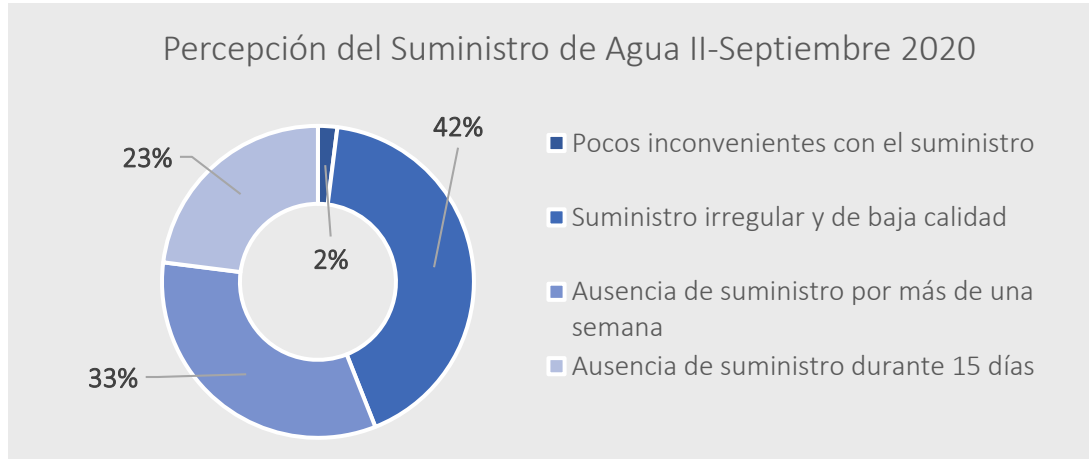
Comentarios: el 40% del agua que ingresa al Distrito Capital se pierde por fugas o botes, debido al deterioro de la red ingresaban 6.000 litros de agua por segundo menos y más de la mitad de la población (57%) de Venezuela estaría de acuerdo en privatizar la empresa prestadora del servicio si eso representará una mejora tanto en **cobertura** como en **calidad**.

80% de los venezolanos preferiría la privatización del servicio para obtener mejoras en la calidad y cobertura

Segunda quincena Septiembre 2020



Se reportaron 437 averías en todo el territorio nacional, desde roturas de tuberías hasta fallas de distribución por inconvenientes eléctricos.



18 DÍAS

Continuos sin agua acumularon algunas zonas de Caracas (El Cementerio, Caricuao, Gramoven, Propatria, Cotiza y La Pastora)

Las etiquetas #SinAgua y #SinAguaVE en Twitter acumulan

557.347

DENUNCIAS

4,5KM

De red de acueductos presentan averías que no han sido atendidas desde que se suscitaron. Se acumulan **más de 8 años** sin mantenimientos preventivos a la red.

A mediados de mes se acumularon **167 tuberías** rotas por variaciones en la presión. A finales de mes **solo 21 fueron reparadas**



El **Estado Miranda** se erige como el segundo lugar con mayores problemas con el suministro de agua (luego del Zulia) acumulando más de **19 días continuos sin agua** en algunas zonas y más de **800 mil familias** afectadas



Comentarios: 8 de cada 10 venezolanos asegura que la crisis por servicios públicos, la crisis económica y las consecuencias de la cuarentena por Covid-19 son los principales flagelos de la sociedad y aseguran que estarían dispuestos a pagar las tarifas que correspondan para percibir un mejor suministro de agua, que sea de calidad y continuo.

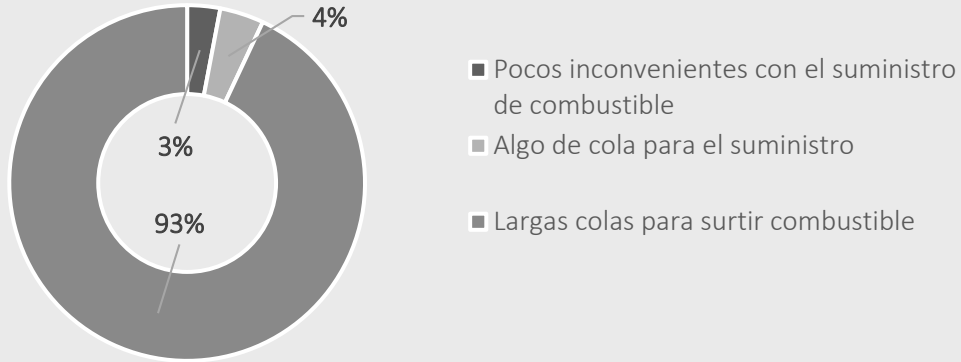
Hasta 6 días puede estar un ciudadano en una cola para surtir combustible

Primera quincena Septiembre 2020

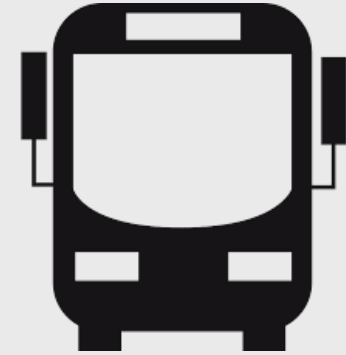


A principios de mes, para abastecerse de gasolina se requerían largas colas de hasta 6 días. Los Transportistas, aunque tienen subsidio aseguran que la gasolina es de mala calidad

Percepción del Suministro de Combustible durante I-Septiembre 2020



Más del **80% del parque automotor** asegura que la gasolina iraní es de **baja calidad y menor octanaje**, por lo cual han aminorado las rutas un 30%. También han sugerido aumentos de tarifa en más de **50%** y los ciudadanos han registrado sus denuncias



68 HORAS

Fue la cantidad de horas **máxima** que registró un ciudadano en Twitter para surtir gasolina en el Estado **Miranda**. En algunas entidades el promedio puede incrementarse hasta **15 horas más**

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

1.178.347 DENUNCIAS



A pesar de la cuarentena, en el sistema **Metro de Caracas** se siguen presentando fallas que acumulan, en promedio, **2 horas de retraso cada uno**



7 DE CADA 10

Venezolanos aseguran que la crisis en el sistema de transporte se mejora con soluciones de tinte privado: privatización de redes de transporte y asociaciones con empresas privadas

Comentarios: La crisis por el combustible ha agravado la situación de los venezolanos, recordando la época del paro petrolero, pero esta vez como consecuencia del ineficiente manejo de la industria que ha convertido a PDVSA en una corporación cada vez más deteriorada.

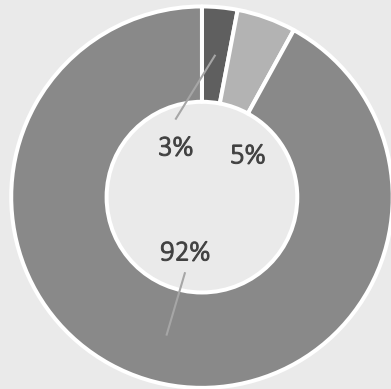
Hasta 20\$ es la tarifa ilegal que imponen los Guardias Nacionales para surtir gasolina sin contratiempos

Segunda quincena Septiembre 2020



A finales de mes, se supo que llegaría un segundo lote de combustible iraní y las refinerías de Venezuela estaban paralizadas por fallas técnicas. El panorama no es favorable

Percepción del Suministro de Combustible durante II-Septiembre 2020



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

La crisis del combustible ha generado tensión social, registrándose más de **80 protestas** en todo el país. A través de Twitter aseguran que la **Guardia Nacional Bolivariana** posee el monopolio de la distribución y cobranza, generando rechazo por parte de la ciudadanía



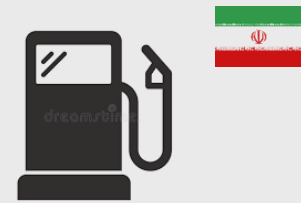
20\$

Es la tarifa ilegal que cobran los Guardias Nacionales para surtir un tanque completo y sin cola a los ciudadanos.

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

1.897.028

DENUNCIAS



6 de cada 10 venezolanos con automóvil aseguran que la gasolina iraní no solventará los problemas nacionales, los incrementará por su **baja calidad**

9 DE CADA 10

Venezolanos aseguran que la crisis en el sistema **Metro** no se soluciona con aumentos de tarifas, sino con **alternativas privadas** que se encarguen de manejar al metro como una empresa sin tintes políticos

Comentarios: La crisis por el combustible ha agravado la situación de los venezolanos, recordando la época del paro petrolero, pero esta vez como consecuencia del ineficiente manejo de la industria que ha convertido a PDVSA en una corporación cada vez más deteriorada.

Más de 70% de la población considera ineficiente el servicio de telecomunicaciones nacional

Primera quincena Septiembre 2020

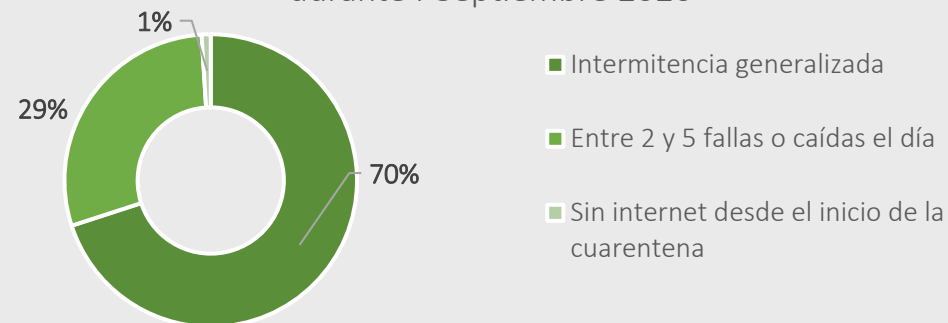


8 de cada 10 venezolanos reporta averías diarias en su sistema de internet CANTV-ABA



El Estado **Zulia** es la entidad con mayor número de denuncias y averías que se vincula estrechamente con los frecuentes cortes de energía eléctrica

Percepción del Servicio de Telecomunicaciones (en general) durante I-Septiembre 2020



168%

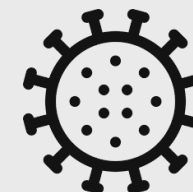
Fue el incremento de las tarifas registrado en la primera quincena, sin que esto haya representado una mejora en el servicio



En **67%** incrementó la demanda de internet (Banda Ancha) y la oferta se ha mantenido igual desde hace 2 años

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

48.087 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.

Se requieren unos **USD 20 millones** para reacondicionar los sistemas de **telecomunicaciones** nacionales

Segunda quincena Septiembre 2020

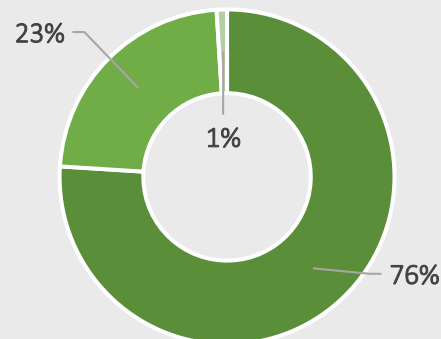


Más de **30%** de la población estudiantil no cuenta con las condiciones materiales para las clases virtuales, sobre todo por el deficiente servicio de internet

El **73%** de las entidades de educación privada aseguran que los maestros reportan entre 3 y 5 fallas en el servicio de **Internet ABA**



Percepción del Servicio de Telecomunicaciones (en general) durante II-Septiembre 2020



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

68%

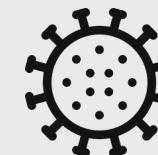
De la población considera que una **solución privada** mejoraría el servicio de internet: Privatización o Asociación Pública-Privada



CANTV-ABA posee el mayor parque de clientes de telefonía fija e internet, y también acumula más de **300 mil casos reportados sin resolver**

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

49.102 DENUNCIAS



El uso de **herramientas digitales** ha convertido a las empresas de telecomunicaciones en un pilar fundamental para el desarrollo social, en Venezuela se requieren, al menos, **20 millones de dólares** para acondicionar las plataformas

Comentarios: el 22% de los ciudadanos han cambiado de operadora de servicios de telecomunicaciones de Movilnet a Movistar o Digitel debido a que la solución pública no cubre sus necesidades. Han mencionado que la privatización podría mejorar la condición del internet y la telefonía.