



# Ser venezolano desde los servicios públicos

Resumen 2022



# Comentarios iniciales

1

## Datos

Este informe resume la información de los 12 monitores de servicios públicos del año 2022

2

## Muestra

Recolecta información de 1275 personas a lo largo del país, 25 periódicos digitales y 3 redes sociales

3

## Voz del ciudadano

Incluye los comentarios, denuncias y la gestión ciudadana proactiva de los servicios públicos



**Electricidad**



**Agua & Saneamiento**



**Transporte, vialidad y combustible**



**Telecomunicaciones**



# Electricidad

## Horas sin electricidad

Los estados más afectados fueron **Zulia, Mérida y Nueva Esparta** con un promedio diario de 16, 14, y 12 horas sin suministro eléctrico, respectivamente

## Denuncias

Se registraron **146.808 denuncias**, un promedio de 407 denuncias diarias a nivel nacional

## Tarifa

83% de los ciudadanos tienen **propensión a pagar tarifas más altas** si eso corresponde a mejoras en el servicio

## Gestión

78% de los ciudadanos percibe que la gestión actual es ineficiente y no hay indicios de que esto mejore

## Equipos

66% asegura haber perdido un electrodoméstico como consecuencia de algún corte eléctrico.  
**Ninguno obtuvo respuesta gubernamental**





# Agua & Saneamiento

## Algunos datos

Sólo el 1% de la población obtiene agua continua por tuberías los 7 días de la semana, mientras que **61% tiene suministro cada 3 o 4 días**. Los esquemas de racionamiento no son estables.

## Embalses

En Venezuela existen 91 embalses para la recolección de agua, 86% de los cuales están inoperativos.

## Tratamiento

Sólo el 21% de las plantas de tratamiento están operativas, por lo que el agua que se obtiene por grifos no es apta para el consumo, debe ser hervida o filtrada.

## Sectores

Las zonas más afectadas son Carabobo, Falcón, Miranda y Nueva Esparta, pueden acumular más de 1 semana sin suministro de agua

## Cisternas

La alternativa más próxima es la contratación de cisternas, se contratan entre 4500 y 5500 por mes en todo el territorio nacional.





# Transporte, Vialidad y Combustible

## Transporte

58% de los ciudadanos debe disponer de 1 o 2 horas por cada necesidad de traslado, en promedio, 3,5 horas diarias. 30% considera que se debe a ineficiente manejo de las instituciones y la inexistente aplicación de las normas.

## Vialidad

81% de las avenidas, calles y transversales presentan fisuras, baches o grietas cada 100 metros.

## Metro de Caracas

76% de los caraqueños destaca que durante 2022 se hicieron arreglos estéticos en el Metro, pero persisten las fallas de frecuencia y tiempos de servicio.

## Combustible

Durante el 2022 se observó una leve mejoría pero los cronogramas de suministro no siempre fueron cumplidos. Persiste el problema de oferta de gasolina.

## Surtir gasolina

Se debe disponer de entre 3 y 8 horas para surtir combustible subsidiado en Caracas, y entre 4 y 12 horas en las regiones del país.





# Telecomunicaciones

## Internet

80% de los venezolanos asegura que a diario se presentan entre **5 y 8 caídas del sistema de internet ABA**, imposibilitando el normal desarrollo del trabajo, las clases o demás actividades.

## Telefonía fija CANTV

**4 de cada 10 venezolanos presenta fallas en el servicio** de telefonía fija, las soluciones casi siempre llegan luego de 6 meses

## Calidad de servicio

56% de los ciudadanos asegura **no haber recibido una buena atención a sus requerimientos**. Destacan que aunque las tarifas se han ajustado, la calidad sigue baja.

## Velocidad de internet

La velocidad percibida de la red es cada vez más deficiente. 76% de los ciudadanos asegura disponer de **más tiempo** en la solución de tareas sencillas.

## Competitividad

En Latinoamérica somos el 3er país con menor rango de competitividad de la red de telecomunicaciones pública.



# ¿Cuánto se necesita para recuperar los servicios públicos?



## Electricidad

**15.000** millones USD

30% generación  
20% transmisión  
50% distribución y comercialización  
5-10 años

**750** millones USD

40% reacondicionamiento vial  
30% ampliación  
30% innovación  
2-3 años



## Transporte



## Agua

**1.400** millones USD

30% saneamiento  
50% tratamiento, transporte y cobertura  
20% monitoreo preventivo  
3-5 años

**520** millones USD

50% restablecimiento  
40% Fibra Óptica  
10% innovación  
1-2 años



## Telecomunicaciones

---

**17.670** millones USD

# 3 ideas por desarrollar en 2023

1

## Talento

Plataforma de re-skilling de los perfiles y conocimientos necesarios para la gestión eficiente de los servicios públicos. Alianzas con universidades.



2

## Técnica

Rediseño de los modelos de prestación de servicios, esquemas tarifarios progresivos y por bandas. Alianzas de instituciones público-privadas. Algunas privatizaciones.



3

## Inversión

Despliegue de inversiones priorizadas. Plan de atención, monitoreo y solución de fallas. Alianzas con gremios e instituciones de investigación.







#SinLuz

#SinInternet

#SinTransporte

# MONITOREO DE SERVICIOS

#SinAgua

#SinTelefonia