



MONITOR DE SERVICIOS BÁSICOS



Metodología del informe

Este informe de monitoreo de servicios básicos incluye información de varias fuentes.

1

Una **encuesta digital** que se remite a 2300 personas desplegadas en todo el territorio nacional, con el apoyo de corresponsales voluntarios en 10 localidades del país.

El instrumento recolecta insumos cuantitativos sobre el desempeño de los servicios básicos en términos de *continuidad, cobertura y calidad*.

2

Se ejecuta la revisión exhaustiva y periódica de más de 25 medios digitales para recolectar y conciliar la información sobre denuncias, alertas y registros ciudadanos sobre el desempeño de los servicios básicos en su localidad.

3

Se ejecuta la búsqueda de *palabras clave* en las redes sociales, lo que permite analizar las alertas que registran los ciudadanos con relación a los servicios básicos, las denuncias o reportes de reparación.

4

Se realiza el acopio y análisis de los pagos adicionales que ejecutan los ciudadanos para cubrir o completar las carencias en la prestación de servicios básicos con soluciones improvisadas y adaptadas a las condiciones de la localidad y los ingresos familiares.

¿Qué monitoreamos?

Servicios básicos y bienes públicos

1

Cobertura

Electricidad

Agua

Transporte

Vialidad

Recolección de
Desechos

Telecomunicaciones

Gas doméstico por
bombona

Servicios básicos

2

Continuidad

3

Calidad

Educación

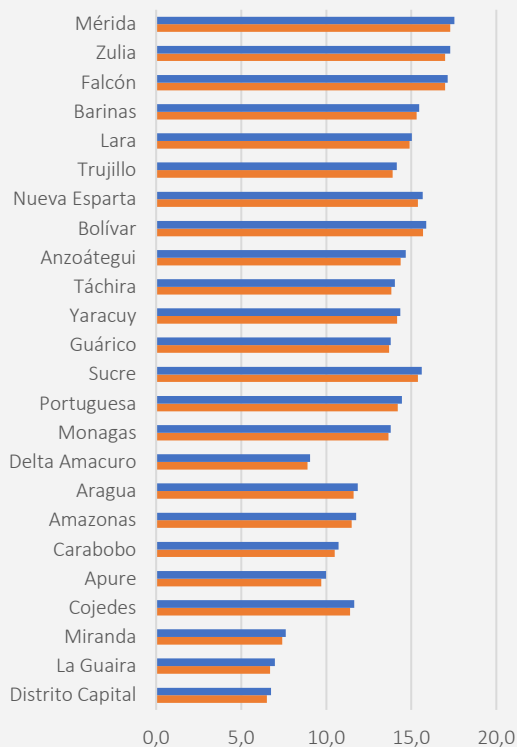
Salud

Beneficio de
alimentación (CLAP)

Bienes públicos

Electricidad





Promedio de horas sin suministro eléctrico

Top 3

La crisis eléctrica afecta a todo el territorio nacional, sin embargo, las 3 entidades más afectadas son: **Zulia, Mérida y Falcón**. Los encuestados destacan la necesidad de planes urgentes para potenciar la disponibilidad del servicio y su calidad. Tienen una alta propensión a pagar tarifas mayores si eso representa mejoras en el servicio.

40%

Según los registros de encuestados, al menos, el 40% de las unidades educativas han tenido que restringir sus horarios debido a las constantes fallas eléctricas.

82%

De los encuestados destaca que el registro de denuncias es virtual y materialmente imposible. Suelen emplear las redes sociales. Desconocen la utilidad de canales formales.

13,1
horas

Promedio general
sin electricidad

+1,7%

Variación respecto al
mes de abril

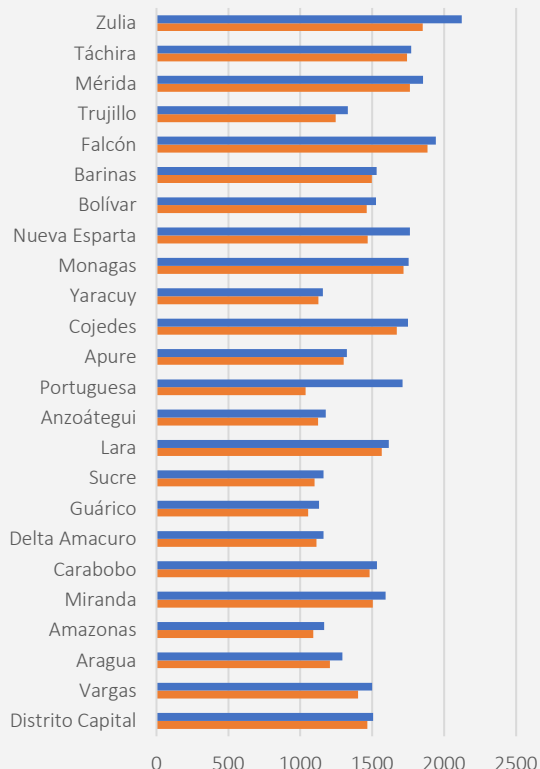
36.372

Incluye corte total, parcial o falla

Cantidad general de
fallas

+7,3%

Variación respecto al
mes de abril



Sumatoria de fallas en el servicio eléctrico

¿Cómo afecta al bolsillo?

La alianza de corresponsales de la región central (Aragua, Carabobo y Miranda) destacó que la red de fábricas y embotelladoras de alimentos que se encuentra en la zona suele perder entre 10 y 15 horas a la semana por falta de estabilidad eléctrica. Cuantifican pérdidas en reactivación y alquiler de plantas que incrementan el costo de producción, entre 4% y 8% mensualmente.



En esta sección, el Monitor de Servicios Básicos destaca las principales ideas que se han desplegado en la región y podrían redefinir el esquema actual de prestación de servicio eléctrico en el mediano plazo. Son propuestas que buscan resolver o mejorar los puntos de dolor detectados durante la trayectoria del Monitor.



Hallazgos clave

Según un informe de la CEPAL del año 2022 titulado: *Los servicios básicos de agua potable y electricidad como sectores clave para la recuperación transformadora en América Latina y el Caribe*; en promedio, el 15% de la población que reside en viviendas precarias no tiene acceso a electricidad. Para el caso de Venezuela, el porcentaje roza el 3%, según los últimos datos registrados. El sistema eléctrico en Venezuela está conformado por cinco centrales hidroeléctricas, que generan el 70% de la electricidad del país, y unas 30 grandes y medianas plantas termoeléctricas, que generan el resto.

La desidia, los inexistentes esquemas de mantenimiento preventivo, los ausentes programas de inversión en crecimiento y el déficit de generación de energía, son los determinantes de la actual crisis energética.



Propuesta de arranque

Las necesidades en materia eléctrica son crecientes, sin embargo, esta propuesta va dirigida a atender aspectos que contribuyen con la mejora del sistema en materia ciudadana. La propuesta consiste en:

1. Esquematizar y desplegar la consulta pública entorno al nuevo modelo eléctrico nacional.
2. Fortalecer la organización civil-comunitaria.
3. Establecer un programa de formación ciudadana en materia eléctrica que permita la medición de fallas domésticas.
4. Empoderar a las comunidades organizadas en la medición de fallas.
5. Establecer un canal formal de comunicación con instituciones de gestión eléctrica para canalizar y priorizar las mejoras.



Objetivo

Reformular el canal de interacción ciudadanos-instituciones a través de la formalización y estandarización de los procesos.



Benchmark

Una de las propuestas desplegadas en Ecuador comenzó con la definición de un programa de organización y empoderamiento comunitario que derivó en mejoras sectoriales.



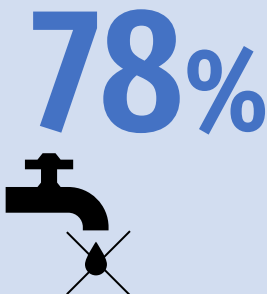
Organización

Para la puesta en marcha de esta propuesta se necesita requiere de **una institución soportada por organizaciones civiles, gubernamentales, privadas y académicas** que orquesten el diagnóstico definitivo, la implementación y desarrollo del canal y la gestión de despliegue en el corto plazo.

Agua y saneamiento



Las entidades del país con mayores incidencias en materia de agua son: **Nueva Esparta, Anzoátegui, Falcón, Aragua y Lara.**



De los encuestados que se encuentra en el Estado Nueva Esparta destaca los problemas de suministro de agua han empeorado respecto al año pasado. Permanecen sin agua corriente por más de 25 días, en promedio.

Al menos una vez

En promedio, los encuestados señalan que, aunque vivan en Caracas o en el Interior del país, al menos una vez han tenido que buscar los servicios de un camión cisterna. En Nueva Esparta, el promedio por persona asciende a 4 veces por semestre.

Botes de agua

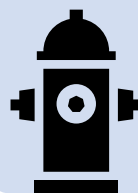
Los encuestados destacan que perciben que hay más botes de agua por tuberías rotas. Consideran que las reparaciones son poco eficientes y tardías, al tiempo que los insumos, equipos y modelos parecen descontinuados.



Los encuestados manifiestan su creciente preocupación por los pagos de cisternas de agua en el interior del país, sobre todo en **Nueva Esparta y Miranda**, lo que refleja problemas de acceso. La solicitud de cisternas crece, en promedio, 10% cada mes.

Aguas públicas

Según un estudio en el área Metropolitana, sólo 2 de cada 10 surtidores públicos de agua está en funcionamiento. **El Cuerpo de Bomberos de Caracas no cuenta con suministro de agua continuo para atender incendios.**



USD 30-50

Un habitante de Petare, según las condiciones de acceso a su vivienda, debe disponer de, al menos, USD 30 o USD 50 para la compra mensual de agua para uso, consumo y almacenamiento. En los casos más extremos deben pagar cisternas por sector.





Hallazgos clave

Los 5 aspectos o puntos de dolor que aquejan más a los venezolanos en materia de agua y saneamiento:

1

Los cronogramas de racionamiento generalmente se incumplen.

2

Suministro de agua inestable y heterogéneo en el país.

3

Las tarifas son muy bajas para la prestación de servicio de agua.

4

Constantes botes de agua en las calles por tuberías deterioradas.

5

Parece que no existe un programa de atención de fallas y emergencias.

En esta sección, el Monitor de Servicios Básicos destaca las principales ideas que se han desplegado en la región y podrían redefinir el esquema actual de prestación de servicio de agua y saneamiento en el mediano plazo. Son propuestas que buscan resolver o mejorar los puntos de dolor detectados durante la trayectoria del Monitor.

Propuesta de arranque

Las necesidades en materia de agua y saneamiento son crecientes, sin embargo, esta propuesta va dirigida a atender aspectos que contribuyen con la mejora del sistema en materia ciudadana.

La propuesta consiste en:

1. Potenciar y empoderar a la organización comunitaria
2. Orientar a las organizaciones civiles en la medición efectiva de la calidad del agua en comunidades (p.e., TDS)
3. Desarrollar y desplegar un canal formal de interacción instituciones-ciudadanos.
4. Atender las necesidades sectoriales en materia de calidad.
5. Articular el diagnóstico sobre los problemas de continuidad y disponibilidad de agua.



Objetivo

Reformular el canal de interacción ciudadanos-instituciones a través de la formalización y estandarización de los procesos de medición.



Benchmark

Durante los años 80, España sufrió una crisis en materia de calidad del agua. Iniciaron los avances con un programa sólido de medición comunitaria.

¿En que consiste la medición TDS? (Factibilidad)

Total de Sólidos Disueltos implica medir la concentración total de los sólidos disueltos en el agua. La TDS es un método sencillo y de bajo costo que puede contribuir con la medición de calidad el agua, aunque es poco exacto, brinda indicios claves. Según la OMS, el nivel de TDS ideal en agua es menor a 300 (excelente), entre 300 y 600 (bueno); 600 – 900 (regular); 900 – 1200 (pobre) y más de 1200 inaceptable. Cada medidor, tiene un costo promedio de USD 20.

Transporte público



Las entidades del país con mayores incidencias en materia de transporte son: **Miranda, Distrito Capital, Carabobo, Zulia y Aragua.**

92%

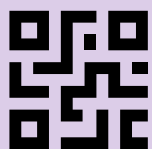
De los encuestados destaca su preocupación alrededor al tema de aplicación normativa. Consideran que el transporte y la gestión vial es muy anárquica y desordenada. La percepción es que no existe una gestión transparente y equilibrada.

40% de los encuestados asegura que los esquemas de transporte en comunidades populares o barriadas infringe las normas de seguridad y frecuencia de transporte, debido a que establecen reglas según el código de comportamiento de esa localidad y de quienes ejercen el control en las vías.

IMPORTANTE

Más del 60% de los encuestados asegura sentirse estresados ante la situación actual del transporte público, teniendo que emplear, al menos, 2 o 3 horas para trasladarse de la zona de vivienda al trabajo y viceversa.

75%



De los encuestados está a favor de la creación de alguna **plataforma digital** para registrar, seguir y alertar situaciones relacionadas con la seguridad vial, tanto en Caracas como en el interior del país.

Pico y Placa

El 87% de los encuestados estaría a favor de alguna alternativa que mejore la gestión vial y potencie el uso correcto del transporte colectivo. Sin embargo, destaca la necesidad de innovación y mejoras en la seguridad. Proponen un plan como el día de parada por número de placa.

Ideas para el progreso

El 91% de los encuestados está a favor de la creación de una **Alianza de Transporte** que fomente la discusión e implementación de ideas en pro de mejorar el transporte público. Sugieren la participación de universidades, sector público y privado, policías y ciudadanos, así como también el uso de IA en un *benchmark* de países.



En esta sección, el Monitor de Servicios Básicos destaca las principales ideas que se han desplegado en la región y podrían redefinir el esquema actual de prestación de servicio transporte público en el mediano plazo. Son propuestas que buscan resolver o mejorar los puntos de dolor detectados durante la trayectoria del Monitor.

Propuesta de arranque

Las necesidades en materia de transporte público y gestión son crecientes, sin embargo, esta propuesta va dirigida a atender aspectos que contribuyen con la mejora del sistema en materia ciudadana.

La propuesta consiste en atender la principal preocupación de los ciudadanos: la gestión vial.

1. Replantear la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre.
2. Fomentar la implementación necesaria del esquema de Inspección Técnica de Vehículos.
3. Implementar el esquema de licencia habilitada por puntos
4. Reformular el esquema de revisión de infracciones
5. Aplicar acciones preventivas y correctivas en la gestión de tránsito
6. Repotenciar y reacondicionar esquemas de alarma vial.
7. Organizar a las comunidades en la aplicación normativa.
8. Aplicar un programa de reeducación vial con alcance nacional.

¿En que consiste la licencia con puntos?

Caso: Ecuador

Este esquema tiene cuatro precisas fundamentales:

1. Quienes ya tengan licencia para conducir se les asignarán los puntos completos (30 puntos) y tendrán una categoría demarcada para identificar los años con licencia (el sistema deberá poder incluir un perfil del conductor: antecedentes viales. En caso de tener graves antecedentes viales es candidato para revocar su licencia)
2. Aquellos que obtienen la licencia por primera vez, deberán aprobar un riguroso curso teórico-práctico y un test físico y psicológico.
3. Se restarán puntos conforme el tipo de infracción que se cometa. La pérdida de puntos tendrá una tipificación monetaria para la multa. El conductor que pierda todos los puntos le será revocada la licencia.
4. Las acciones de recuperación de puntos de la licencia no están sometidas a multa monetaria, el conductor deberá cubrir entre 150 y 300 horas de formación y trabajo vial comunitario.

Se recomienda implementar esta medida con un riguroso sistema digital que permita establecer la trazabilidad efectiva tanto del infractor como del policía de tránsito que detectó la infracción. Este sistema digital deberá estar soportado en las cámaras. Deberá ser auditable en todo momento para evitar corrupción en la aplicación de normas.



Vialidad





Las entidades del país con mayores incidencias en materia de vialidad son: **Miranda, Barinas, Sucre, Falcón y Guárico.**

93%



De los encuestados destaca que la vialidad está sumamente deteriorada, con presencia de fisuras y desacoples en la mayor parte de la capa asfáltica. Aseguran que las reparaciones parciales no solventan el problema

ALARMA



El 82% de los encuestados destaca su creciente preocupación por los hechos viales. Aseguran que la incidencia es multifactorial: Vialidad dañada, mal gestionada e irregular aplicación normativa.

PREOCUPACIÓN

Más del 50% de los encuestados asegura que las fallas en materia de vialidad originan accidentes y agravan las imperfecciones en cauchos y tren delantero de los vehículos. Destacan que pareciera que las instituciones no se preocupan por resolver.

72%



De los encuestados está a favor de un programa de reacondicionamiento y vigilancia de la vialidad durante la noche y madrugada. Destacan que hay zonas sin alumbrado público.

Denuncia frecuente

Vecinos del 23 de enero, Catia, Sarria y San Juan destacan que en las calles principales y secundarias hay fuertes problemas en la vialidad, no se han atendido con celeridad y las denuncias registradas no han tenido respuesta.

Zonas afectadas

En Caracas, las principales avenidas, a saber: Av. Urdaneta, Av. Bolívar y Av. Francisco de Miranda por nombrar algunas presentan una gran cantidad de baches, huecos o fisuras. En las autopistas, las juntas de dilatación, en su mayoría están tan separadas que generan graves fallas a los vehículos y el normal desenvolvimiento del tránsito.



Top 5

Los 5 aspectos o puntos de dolor que aquejan más a los venezolanos en materia de transporte público:

- 1 Se registran, al menos, 3 accidentes diarios como consecuencia del mal estado de las vías.
- 2 Existen demasiados huecos en las vías, al menos 2 por kilómetro.
- 3 Sólo hay alumbrado público en vías principales. Las calles y carreteras carecen de alumbrado.
- 4 Al menos 3 de cada 10 semáforos presentan una avería.
- 5 El rayado de cruce peatonal y las pasarelas reciben poco o nulo mantenimiento.

84%

De los encuestados está a favor de la creación de una asociación de carácter nacional que estudie y proponga las alternativas técnicas y operativas para mejorar la vialidad en el país. Proponen la participación de la sociedad civil y sectores como las universidades, y sector público y privado. Los encuestados esperan mayor atención en entes legislativos regionales y nacionales.

Propuesta de arranque

Las necesidades en materia de vialidad urbana y rural son crecientes, sin embargo, esta propuesta va dirigida a atender aspectos que contribuyen con la mejora del sistema en materia ciudadana.

La propuesta consiste en:

1. Fomentar la conformación de organizaciones civiles o comunitarias para tangibilizar los actuales problemas de la vialidad adyacente.
2. Diseñar un canal bidireccional de comunicación con instituciones gestoras para canalizar y formalizar denuncias soportadas
3. Articular un esquema soportado de denuncias con registro histórico, fotografías, y cantidad de localidades afectadas
4. Impulsar la discusión pública de la situación vial de cada entidad a fin de trabajar con los gobiernos locales.
5. Fomentar la conformación de asociaciones público-privadas en beneficio del diagnóstico oportuno y el adelanto de inversiones bajo soporte de acciones de Responsabilidad Social, Civil y Empresarial.



Recolección de desechos sólidos





Las entidades del país con mayores incidencias en materia de recolección y tratamiento de desechos sólidos son: **Miranda, Distrito Capital, La Guaira, Aragua y Falcón**

78%



De los encuestados destaca que, aunque la frecuencia de recolección se ha incrementado, las personas en situación de calle suelen escharbar y esparcir los desechos en las calles. Se resalta que las autoridades ni instituciones atienden la gestión.

ALARMA



En lo que va de año, se han registrado al menos 10 incidentes/accidentes con la participación de un camión recolector de desechos. Se presume que la causa es el nivel de obsolescencia de los camiones y los inexistentes esquemas de mantenimiento.

Parque de camiones

En la investigación se logró constatar la presencia de un gran número de camiones paralizados en las zonas de descarga. El estacionamiento de La Rinconada, la compactadora de desechos del 23 de enero y de Filas de Mariche albergan, al menos, 40% de los **camiones paralizados** por falta de repuestos.

84%

De los encuestados destaca que ha observado que los recolectores de desechos no cuentan con insumos ni equipos necesarios para una correcta labor. Aseguran que las condiciones laborales son deplorables, afectando también la gestión. La situación se agrava para las empresas públicas

Ideas para reflexionar

Según un estudio de campo, 8 de cada 10 contenedores está dañado y los desechos sólidos reposan en las calles. Eso impide que los camiones hagan una correcta gestión de recolección

62%

De los encuestados destaca que el aumento en las tarifas por recolección de desechos no ha representado una mejora sustancial en el servicio. Aún se presentan fallas en la frecuencia y calidad de los procesos. Esperan reconsideración de las tarifas o mejorar en el servicio.





Top 5

Los 5 aspectos o puntos de dolor que aquejan más a los venezolanos en materia de recolección de desechos sólidos:

- 1 La frecuencia de recolección es inconsistente
- 2 Las empresas prestadoras de servicios carecen de inversión, equipamiento e insumos.
- 3 Existen pocas zonas donde se compacte y traten los desechos. Proceso ineficiente
- 4 La población no contribuye con la separación de los desechos
- 5 Desconocimiento sobre la disposición y tratamiento de desechos en general.

71%



Los encuestados desconoce las razones del tratamiento de escombros separado de los demás desechos. Aseguran que las empresas deben disponer de alternativas para una correcta disposición. Un modelo de operación que comercialice las bolsas y ejecute una recolección controlada y gestionada.

Propuesta de arranque

Las necesidades en materia de recolección y tratamiento de desechos sólidos son crecientes, sin embargo, esta propuesta va dirigida a atender aspectos que contribuyen con la mejora del sistema en materia ciudadana.

La propuesta consiste en:

1. Elaborar un diagnóstico actualizado que permita privatizar algunos tramos de proceso.
2. Diseñar e implementar un riguroso programa de capacitación del personal en disposición de desechos sólidos, incluyendo la correspondiente inversión en equipos, insumos y uniformes. (Este procedimiento debe ser auditable por los entes correspondientes y los resultados de la auditoría deben ser públicos)
3. Rediseñar y reimpulsar las normativas municipales en recolección y tratamiento de desechos.
4. Re-culturizar a la población en la separación y disposición de desechos.
5. Retomar las jornadas de desinfección y limpieza de calles y avenidas con barredoras y fumigadoras.

Telecomunicaciones públicas





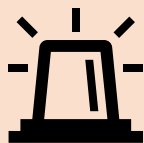
Las entidades del país con mayores incidencias en materia de telecomunicaciones públicas son: **Mérida, Táchira, Bolívar, Nueva Esparta y Zulia.**

83%



De los encuestados asegura haber migrado a alguna solución de internet privada, donde las tarifas oscilan entre los USD 20 y USD 60 mensuales. Consideran que la solución dispuesta por la empresa pública es **ineficiente, poco confiable y tardía.**

55%



De los encuestados alertó sobre el registro de una denuncia por cobro de tarifas extraoficiales para agilizar procesos de reconexión, telefonía fija o internet. **Aseguran que piden hasta USD 600 por establecer el punto de telefonía fija.**

Averías y fallas

El 90% de los encuestados asegura haber experimentado alguna avería con su servicio de internet o telefonía fija, bien sea producto de falla eléctrica o por falta de mantenimiento. El 55% asegura tener más de 6 meses sin solución. **La mayoría destaca que aún paga el servicio, aunque no lo reciba.**

75%

De los encuestados posee la solución de internet residencial dispuesta por la red de telecomunicaciones pública y asegura que la calidad es cada vez más deficiente.

Las fallas tienen a solventarse sin la ejecución de ninguna maniobra, pero debe esperarse entre 30 y 90 minutos, según la criticidad de la avería.

Mantenimiento

Aunque en algunas zonas del país se han desplegado jornadas de mantenimiento, **el 80% de los encuestados desconoce los canales de registro de incidencias** y esperaría mayor celeridad en la atención. Aunque hay disposición para la atención, no se llegan a materializar con prontitud.

64%

De los encuestados reconoce el esfuerzo de las empresas privadas para disponibilizar nuevas alternativas de internet a bajo costo, destacando las mejoras en comunicación, atención de fallas y calidad.





Top 5

Los 5 aspectos o puntos de dolor que aquejan más a los venezolanos en materia de telecomunicaciones públicas:

- 1 Al menos 4 de cada 10 usuarios tiene una falla o esta inhabilitada su línea fija
- 2 La velocidad, latencia y estabilidad del internet dispuesto por la empresa es intermitente.
- 3 Las jornadas de mantenimiento requieren cobros extraoficiales
- 4 Aunque las tarifas han incrementado, el servicio sigue siendo ineficiente
- 5 Existen pocos canales efectivos para registrar denuncias o reclamos.

2%



Sólo el 2% de los encuestados asegura que las soluciones de **internet público** son eficientes y logran cumplir su cometido. El resto asegura que, aunque es una excelente idea, suele tener muchas averías. Los comercios aledaños a las plazas aseguran que, en muchos casos, emplean la solución privada para proveer de internet a sus clientes.

Propuesta de arranque

Las necesidades en materia de Telecomunicaciones Públicas son crecientes, sin embargo, esta propuesta va dirigida a atender aspectos que contribuyen con la mejora del sistema en materia ciudadana.

La propuesta consiste en:

1. Elaborar un diagnóstico actualizado que permita privatizar algunos tramos de proceso.
2. Replantear el catálogo de productos y servicios, brindando posibilidades para ampliar los límites de consumo sin que eso represente un trámite administrativo engorroso.
3. Plantear los reglamentos de las telecomunicaciones, donde se puedan operacionalizar mejoras en materia de latencia, disponibilidad y crecimiento.
4. Diseñar y desplegar un canal de interacción usuario-institución que permita canalizar y formalizar dudas y reclamos.
5. Refrescar los programas de formación del usuario que brindan conocimiento técnico sencillo a los clientes en materia de resolución de fallas y atención de equipos.



Gas doméstico por bombona





Las entidades del país con mayores incidencias en materia de gas por bombona son: **Miranda, Apure, Guárico, Yaracuy y Anzoátegui.**

87%



Es, aproximadamente, la población que requiere el servicio de gas por bombona (GLP – Gas Licuado de Petróleo). La provisión se llenado se ejecuta bajo esquema de distribución no automático (manual)

10%



De los encuestados asegura usar leña o cocinas a carbón para cocinar, producto de que la distribución de gas en su localidad es ineficiente. **Esta métrica sigue en crecimiento, hace unos meses estaba en 7%.**

Dependencia en crecimiento

Según los registros de los encuestados, aunque oficialmente la cantidad de personas que dependen del Gas por bombona, la percepción refleja que dicho valor crece de manera exponencial en el interior del país. Entre las causas está el ineficiente mantenimiento a tuberías de distribución.

80%



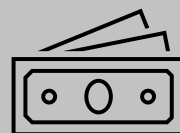
De los encuestados aseguran que hay muy pocos o inexistentes **canales de denuncia o reclamo.** Recomendán la creación de un canal que permita interactuar y conocer el estado de su reclamo. Destacan también la necesidad de mejorar los medios de pago.

Bombonas

Desde 2018 se comenzó un proyecto de restablecimiento de bombonas a una tecnología más moderna. **Sin embargo, los encuestados aseguran que es discrecional dicho reemplazo y pareciera que el proyecto fue detenido.**

USD 100-200

De los encuestados ha solicitado la instalación de gas directo, pero algunos proveedores tienen tarifas que oscilan entre los **USD 100 y USD 200.** Adicionalmente, la empresa nacional asegura que los registros de cobertura no están actualizados para ampliar los servicios.





Top 5

Los 5 aspectos o puntos de dolor que aquejan más a los venezolanos en materia de distribución de gas por bombona:

- 1 Inconsistencia en el esquema de reemplazo de bombonas
- 2 Parque de bombonas obsoleto. Sólo 2 de cada 10 bombonas son de nueva tecnología
- 3 Los ciudadanos han optado por pagar tarifas extraoficiales para obtener un trato preferencial o más frecuente
- 4 No se tiene un tiempo estipulado para el reemplazo. Puede ser entre 2 o 4 horas.
- 5 La frecuencia no es cubierta por un cronograma conocido.



Más del 25% de los encuestados aseguró haber tenido un incidente relacionado con su bombona. **De este porcentaje, el 6% aseguró haber sufrido una explosión.**

Los encuestados destacan la necesidad de habilitar algún canal de incidencias o denuncias que si atienda sus requerimientos.

Propuesta de arranque

Las necesidades en materia de Distribución de Gas por bombona son crecientes, sin embargo, esta propuesta va dirigida a atender aspectos que contribuyen con la mejora del sistema en materia ciudadana.

La propuesta consiste en:

1. Elaborar un diagnóstico actualizado que permita privatizar algunos tramos de proceso.
2. Fomentar la conformación de organizaciones civiles o comunitarias para tangibilizar los actuales problemas
3. Diseñar un canal bidireccional de comunicación con instituciones gestoras para canalizar y formalizar denuncias soportadas
4. Digitalizar la experiencia de uso. Lo que implica la creación y puesta en producción de una App móvil que permita autogestionar solicitudes, reclamos y dudas, llevar el conteo de la vida útil de la bombona, la cantidad de gas restante, entre otros.
5. Diseñar dispensadores de gas auto gestionables acompañado de un programa de formación al usuario. (Plan piloto)





Bienes públicos

Salud, Educación y Alimentación CLAP

Infraestructura escolar



70%

De los encuestados asegura que durante lo que va del año escolar, si hijo(a) o representado(a) tuvo una carencia de, al menos, 3 profesores, en media o diversificada.

Al mismo tiempo, un 66% de los encuestados considera que la calidad educativa* en las escuelas públicas es menor que en instituciones privadas.

*La calidad educativa no es medida por el nivel profesional del docente sino por la absorción del conocimiento que refleja el estudiante con el pasar del tiempo, lo que alude a mejoras en términos de frecuencia, actualización, diversificación del conocimiento, estrategias de aprendizaje, infraestructura y áreas de esparcimiento activas.

Preocupación

Entre las principales razones sobre el incumpliendo de jornadas educativas se encuentra: sueldos poco competitivos para los maestros, fallas en el suministro de servicios públicos y absentismo de docentes.

Al menos 40%

De los encuestados destacó que las escuelas de su localidad o zona estar desprovistas de comedor y algunos baños están clausurados por falta de mantenimiento. Lo mismo ocurre con las zonas de laboratorio y las canchas.

70%

De los encuestados asegura que en el plantel donde estudia su hijo o representado incumple las normas de aforo de salón o de atención docente por aula, con más de 45 alumnos por salón, lo que afecta la calidad del aprendizaje y despliegue de conocimientos.

Canal de denuncias

Más del 80% de los encuestados está a favor de la creación de **un canal que permita registrar todas las denuncias y carencias que sufren los estudiantes en materia de infraestructura**, lo que afecta su desenvolvimiento y el de los docentes.

Idea

Los encuestados destacan la necesidad de crear una **asociación público-privada que atiendan las carencias educativas a nivel de programa e infraestructura**. Sobre todo, en la malla curricular y competitiva, proponiendo un nuevo diseño de educación adaptado a las necesidades colectivas y de país.





Top 5

Los 5 aspectos o puntos de dolor que aquejan más a los venezolanos en materia de infraestructura escolar:

1

No todas las escuelas y liceos públicos tienen comedor y algunos tienen los baños clausurados.

2

Crece la deserción escolar, la principal razón es la búsqueda de fuentes de ingreso familiar

3

El problema de los servicios básicos afecta el desarrollo de las actividades escolares.

4

Falta de profesores y maestros en las distintas disciplinas.

5

No hay infraestructura general para discapacitados o estudiantes con movilidad reducida.



El 42% de los encuestados destaca que los profesores no disponen de todos los insumos necesarios para la gestión educativa. En muchos casos, deben solicitar apoyo económico a los padres y representantes.

Propuesta de arranque

Las necesidades en materia de infraestructura educativa son crecientes, sin embargo, esta propuesta va dirigida a atender aspectos que contribuyen con la mejora del sistema en materia ciudadana.

La propuesta consiste en:

1. Fomentar la conformación de organizaciones civiles o comunitarias para tangibilizar los actuales problemas de la infraestructura escolar de la comunidad.
2. Diseñar un canal bidireccional de comunicación con instituciones ministeriales y las organizaciones civiles a fin de certificar el diagnóstico y atender los problemas más prioritarios.
3. Afianzar las alianzas público-privadas para atender problemas específicos como: recuperación de laboratorios y comedores.
4. Desarrollar y desplegar un programa de educación inclusiva que atienda a estudiantes con algún tipo de discapacidad. Esto puede representar el factor crítico de éxito para lograr una transformación en la gestión educativa nacional.

Infraestructura hospitalaria



ALERTA

Según el registro de los encuestados:

- **85%** de los pacientes que tuvieron que ingresar a un hospital por emergencia tuvieron que llevar todos los insumos para su atención.
- **10%** tuvo los cuidados más simples, teniendo que llevar algunos insumos.
- Sólo **5%** de los encuestados aseguró que la atención fue optima. La mayoría alerta que la infraestructura del área de emergencia no está preparada para atender ni siquiera suturas sencillas.

Hospitales

La atención en hospitales es precaria. Solo el **3%** de los encuestados aseguró haber sido atendido con prontitud, el resto fue referido a otro centro asistencial o fue puesto en espera.

92%

De los encuestados asegura que los hospitales tienen severas deficiencias de infraestructura, entre los que destacan están: falta de agua corriente, fallas de electricidad, ascensores cerrados, servicios de salud clausurados, falta de insumos y ausencia de personal de apoyo por bajos sueldos.

ALERTA

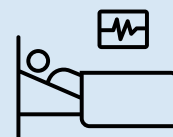
Los encuestados destacan la necesidad de **reactivar el servicio de trasplantes pediátricos** en el hospital JM de los Ríos y los demás centros asistenciales del país. Consideran que con la infraestructura actual y las carencias en el programa las desventajas creen exponencialmente.

Canal de denuncias

Más del 90% de los encuestados está a favor de **la creación de un canal que permita registrar todas las denuncias y carencias que sufren los pacientes** en materia de infraestructura, lo que afecta su salud la labor médica.

Entre USD 8000 y USD 10.000

Es el precio de los insumos necesarios para una operación de columna (reversión de escoliosis, por ejemplo). Los actuales programas de apoyo a los pacientes son prácticamente inexistentes o tardan mucho tiempo en materializarse.





Top 5

Los 5 aspectos o puntos de dolor que aquejan más a los venezolanos en materia de infraestructura hospitalaria:

- 1 La red hospitalaria nacional trabaja a mucho menos de su capacidad instalada. Grandes infraestructuras en desuso por falta de inversión
- 2 La asignación de insumos quirúrgicos y administrativos es discrecional
- 3 Se atiende a pocos pacientes por falta de camillas, médicos, enfermeras e insumos
- 4 La mayor parte de los servicios clínicos están cerrados, así como también los quirófanos.
- 5 Existe un número muy reducido de ambulancias publicas disponibles para los ciudadanos.



Recientemente, se alertó sobre la presencia de medicamentos falsificados, generando alertas y consecuencias en pacientes. La mayoría de los encuestados esperaría mejoras en la aplicación de controles de seguridad sanitaria.

Propuesta de arranque

Las necesidades en materia de infraestructura educativa son crecientes, sin embargo, esta propuesta va dirigida a atender aspectos que contribuyen con la mejora del sistema en materia ciudadana.

La propuesta consiste en:

1. Fomentar la conformación de organizaciones civiles o comunitarias para tangibilizar los actuales problemas de la infraestructura hospitalaria.
2. Reimpulsar la creación de un programa de atención a la emergencia sanitaria con el acompañamiento multidisciplinario de las organizaciones.
3. Reformular e implementar un nuevo modelo de atención a la emergencia y de atención primaria, con prioridad en hospitales públicos.
4. Orquestar las asociaciones público-privadas en atención de aspectos específicos: recuperación de laboratorios, zonas de triaje, emergencia y cirugía.
5. Establecer un programa de recuperación de infraestructuras con el apoyo de organizaciones privadas.



Programa de Alimentos CLAP



80%



De los encuestados asegura que no utiliza todos los productos o insumos que llegan a través de este subsidio debido a su mala calidad.

Destacan las inconsistencias de marcas y la poca confianza que generan para el consumo. En respuesta a la situación, los receptores del subsidio suelen intercambiar los productos por otros que si respondan a sus necesidades.

4%



De los encuestados asegura que necesita los productos de la bolsa CLAP para subsistir, siendo este el único medio de alimentación al mes. La métrica se incrementa por mes debido a la situación económica del país.

91%



De los encuestados estaría a favor de la eliminación del subsidio y los servicios de distribución, pues los considera ineficientes. Mantienen la esperanza de que puedan comprar los productos que necesitan por medio de su trabajo.

58%



De los encuestados resalta que, aunque se incrementen la cantidad de productos, la calidad de estos suele ser baja. La actualización de datos vía Carnet de la Patria es inconsistente.

Foco

Algunos usuarios consideran que para lograr los objetivos de sana y correcta alimentación a la población se debe desprender a los Consejos Comunales de la labor de distribución de bolsas y enfocarlos en un riguroso análisis socio-económico del sector



Algunos usuarios consideran que para una correcta eliminación del subsidio se debe estructurar un **estudio socio-económico de la población** y la inclusión de productos o paquetes de productos de bajo costo, en canales altos de distribución de modo que quienes los requieran lo tomen libremente de los anaqueles. Con esto, potenciar las asociaciones público-privadas.

Top 5

Los 5 aspectos o puntos de dolor que aquejan más a los venezolanos en materia del programa de alimentos CLAP:

- 1 La calidad de los mecanismos de distribución y los insumos es deficiente
- 2 La mayor parte de los receptores del beneficio de alimentación intercambian los productos por otros de mejor calidad
- 3 Heterogeneidad en la calidad y marcas de los productos
- 4 En zonas con problemas de acceso, el pago por concepto de transporte sobrepasa el valor de la bolsa de productos
- 5 Los cronogramas de distribución no son consistentes



Lo que nació siendo un programa de abastecimiento de alimentación a la población, se tergiversó al momento en que los receptores comenzaron a percibir que era un mecanismo de control, sobre todo por la acción contralora que ejercen los miembros de consejos comunales.

Distribución a sectores

Entre los encuestados, se destacó el comentario de varios maestros, donde mencionan que en la institución pública donde laboran suelen administrar el beneficio de alimentación vía CLAP son muchas irregularidades y sin un cronograma fijo. Lo que impide la planificación familiar.



Los usuarios están a favor de la creación de un canal de denuncias o registro de reclamos (independiente al mecanismo del Canet de la patria), cuyo objetivo sea la actualización de las necesidades de la población y los requerimientos de apoyo alimenticio por familia.



MONITOR DE SERVICIOS BÁSICOS

