



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

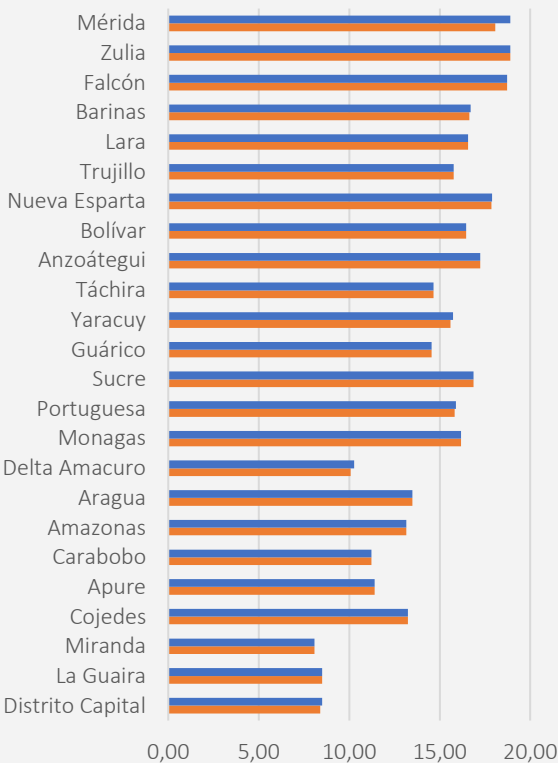
Salud

Beneficio de
alimentación (CLAP)

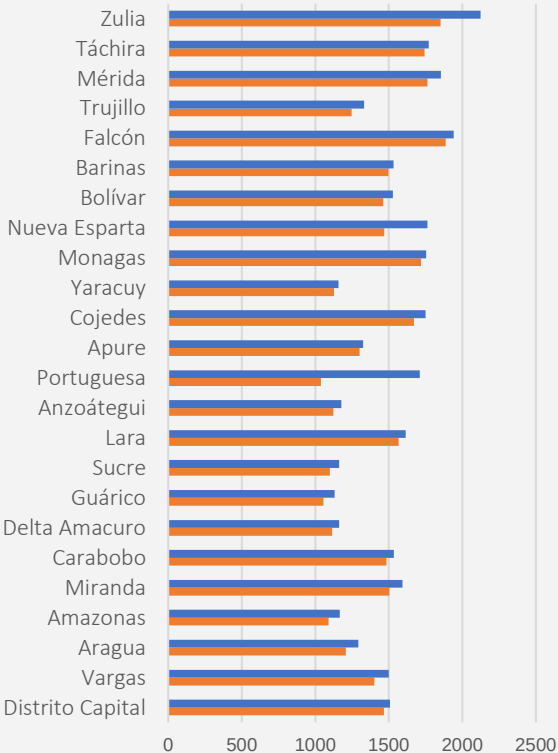
Bienes públicos

Electricidad

Gran apagón del 30 de Agosto



Promedio de horas sin suministro eléctrico



Sumatoria de fallas en el servicio eléctrico

Gran Apagón Nacional 30-08-2024

Venezuela entera queda a oscuras. El viernes 30 de agosto aproximadamente a las 4:50 de la madrugada, los venezolanos experimentaron la interrupción del servicio eléctrico. Según fuentes técnicas, el apagón **se veía venir** tras una falla presentada el 27 de agosto en horas de la tarde, cuando una caída en la transmisión de la línea 765 produjo la inhabilitación de una de las torres principales de transmisión que comunica a Valle de la Pascua con Valencia.

¿Donde ocurrió la falla?

El país tiene tres líneas de transmisión que salen de Valle de la Pascua y están en el nivel de tensión 765 MV. Proviene del Complejo Hidroeléctrico Guri, pasan por la Subestación **Malena** (donde se presume que hubo una falla de continuidad) y llegan a San Gerónimo. Desde allí una se dirige al estado Carabobo, otra al estado Aragua y una al Estado Miranda para abastecer a la ciudad de Caracas

14,5

horas

Promedio general
sin electricidad

+0,5%

Variación respecto al
mes de Julio

52.369

Incluye corte total, parcial o fallas

Cantidad general de
fallas

+7%

Variación respecto al
mes de julio



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 **17%***, 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.

Este porcentaje excluye las conexiones informales al **Sistema Eléctrico Nacional. Según los últimos registros, más del 14% de la población está conectada informalmente al sistema.*

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

Esta propuesta se revisa de forma mensual.

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 4 primeros pasos:

1. Plan de revisión, mantenimiento y reacondicionamiento de la infraestructura existente. Plan de corto y mediano plazo. Inversión estimada:
2. Diversificar las fuentes de energía.
3. Repotenciar el conocimiento – *Know-how*
4. Reformular el esquema tarifario del sistema eléctrico.

Se estima una inversión que asciende a los **21 mil millones de dólares**, en un horizonte temporal de 3 a 5 años, enfocado en cambios radicales en la gestión y transparencia administrativa



Objetivo

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

Benchmark

La organización comunitaria puede registrar alguna mejora luego de 6 u 8 meses de instalación. Eso lo destacan las experiencias de Perú, Ecuador y México.



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.**

85%



De los encuestados destaca que el agua que llega a sus casas está cada vez más *fétida y sucia* que los meses anteriores. Resaltan que se han incrementado las enfermedades estomacales como consecuencia de la mala calidad el agua

Calidad el agua

Más del 70% de los encuestados destaca la presencia de sedimentos, olores extraños y, en ocasiones, sabores irreversibles en el agua que llega a través de las tuberías, aunque sea hervida.

Canales de denuncia

Los encuestados destacan la necesidad de crear un **canal eficiente** para registrar las inconsistencias en el suministro y calidad del agua. Destacan la necesidad de formar a la población en uso y métrica del agua.



Compra de cisternas

Tras el apagón del mes de agosto, se rompieron todos los cronogramas de racionamiento establecidos, siendo complejo reabastecer a las ciudades con agua por fallas en voltaje. En algunas zonas el servicio de agua se restableció luego de 72 o más horas, por problemas con las estaciones de bombeo. Los encuestados destacaron que tuvieron que hacer la compra de cisternas. El costo de las cisternas varía, pero dada la situación osciló entre USD 60 y USD 100 por viaje.

USD 10-30

La situación de los servicios públicos tiene relevancia sanitaria. Para ingresar al Hospital Jose Gregorio Hernandez, conocido como **Hospital Los Magallanes de Catia**, un paciente que ingresa para cirugía debe disponer de entre **USD 10 y USD 30 diarios** para obtener uno o dos baldes de agua en el baño que le corresponda, incluye traslado del recipiente lleno





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 Latam

Esta propuesta ha sido avanzada en países como Perú y Argentina, con un porcentaje de efectividad del 90%.

¿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.**

Entre 10 y 20 accidentes viales diarios en la Gran Caracas

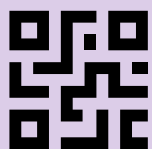
Más del 80% de los encuestados destaca su creciente preocupación alrededor al tema de la gestión vial y el transporte público. Se registran entre 10 y 20 accidentes por la ineficiente aplicación normativa. La mayoría involucra motorizados.

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.

Registro de mejora

Más del **35%** de los encuestados aseguran que la reactivación de las líneas de Metrobús en el Distrito Capital y Miranda representa una franca mejora en la gestión del transporte público. Esperan que las mejoras sean incrementales y extrapolables al Metro de Caracas

79%



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.

Soluciones de frecuencia

Más del **52%** de los encuestados espera una solución de transporte público que incremente la frecuencia y calidad del transporte. Colocan de ejemplo las soluciones independientes de transporte que, aunque son un poco más costosas, dan respuestas a las necesidades. Ejemplo: la Wawa.

Ideas de rápida aplicación

Más del 70% de los encuestados espera una solución que pueda generar resultados de forma rápida y sostenible. Consideran que el tema del transporte público es una variable de peso al momento de salir a distraerse, trasladarse a su empleo-casa y mantener contacto con la familia. Estarían a favor de incrementos de tarifa si eso corresponde con incrementos de calidad.



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.

Una aplicación móvil para mejorar el sistema de transporte público

Caso: Argentina

En la Ciudad de Buenos Aires se aprobó el despliegue de **una herramienta digital centralizada** que permite visualizar el desarrollo del sistema de transporte público en tiempo real.

Este sistema ofrece información a los usuarios, los conductores y las unidades de transporte, así como el registro trazable de la gestión. Funciona como una billetera digital y hasta permite el pago de parqueaderos y estacionamientos a conductores. Permite conocer el estado del tránsito y las dificultades de la vialidad.

Desde el punto de vista estadístico, este sistema mejoró la gestión vial en más del 60% de los casos, impulsó mejoras en la vialidad, potenció el cumplimiento de las reglas y acuerdos de tránsito y posibilitó una reducción de accidentes e infracciones en más del 40%.

La aplicación no fue inmediata, cumplió un riguroso plan de despliegue que se extendió más de 4 años con una inversión de entre 1,1 y 1,5 MM\$.

Vialidad





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

86%



De los encuestados destaca que, aunque se han ejecuta proyectos para la mejora de la vialidad, los mismos han sido muy específicos y atienden sólo la capa asfáltica, lo que ha implicado la desatención de mejoras, ampliaciones y refuerzos viales.

ALARMA



El 84% de los encuestados destaca su creciente preocupación por los incidentes viales. Aseguran que la ocurrencia 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.

75%



De los encuestados está a favor de un **programa de reacondicionamiento y vigilancia de la vialidad durante la noche y madrugada.** Destacan que cuando los trabajos se hacen en horas productivas, el caos se apodera de la ciudad.

Denuncia frecuente

Más del 70% de las denuncias que destacan los usuarios están relacionadas con sectores desatendidos, consideran que las reparaciones sólo se hacen en avenidas y calles principales.

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.

85%

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**

67%



De los encuestados que hace vida en el centro de Caracas considera que se han incrementado los problemas relacionados a la acumulación de desechos sólidos en las calles. **Aunque la frecuencia aumentó, no cubre la creciente necesidad de recolección.**

ALARMA



En lo que va de año, se han registrado al menos 12 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.

89%

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

Incrementos de tarifa

Más del 75% de los encuestados destaca que en su sector deben pagar facturas de recolección de desechos por entre 6\$ y 9\$, considerando que las mejoras no se reflejan en el servicio, aunque un poco en la frecuencia.

84%

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.

Propuestas 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. Educar y concientizar 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.

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.

Telecomunicaciones públicas





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

87%



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.**

64%



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.

66%

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)

11%



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%.**

Alerta de explosiones

Según los registros de los encuestados, al menos 1 de cada 10 usuarios de bombonas de gas a sufrido algún incidente o accidente. Destacan que no existen programas de formación que alerten a la población sobre cómo actuar en estos casos.

80%



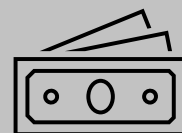
De los encuestados aseguran que hay muy pocos o inexistentes **canales de denuncia o reclamo**. Recomiendan la creación de un canal que permita interactuar y conocer el estado de su reclamo. Destacan también la necesidad de mejorar los medios de pago.

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

33% 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, su 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.

Reparaciones por vacaciones

Al menos **3 de cada 10** escuelas no se encuentra físicamente preparada para recibir a los alumnos en el nuevo año escolar. Uno de los principales problemas es la cantidad de baños y la disposición de agua para el uso de los alumnos, maestros y el personal

Pocos profesores

Los encuestados destacan que la institución donde estudia su hijo o representado no tiene la plantilla de profesores completa, por lo que iniciarán el nuevo año escolar con carencias docentes, sobre todo en las áreas de Matemática y física.

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 óptima. 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.



Solo 1 de cada 10 personas que frecuentó un CDI considera que éste responde a sus requerimientos. En la mayor parte de los casos deben llevar todos los insumos para ser atendidos. Se incumple la promesa de creación de estos centros asistenciales alternativos a los hospitales más grandes.

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



86%



De los encuestados asegura que **no utiliza** todos los productos o insumos que llegan a través de este programa 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 programa 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.

62%



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 con 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

