

Nº 12 - Junio 2020

# Resultados del Estudio de Percepción ciudadana sobre servicios públicos

10 ciudades

Abril - Mayo 2020

  @observatoriovsp

 [www.observatoriovsp.org](http://www.observatoriovsp.org)

 [ovsp.info@gmail.com](mailto:ovsp.info@gmail.com)

 Observatorio Venezolano de Servicios Públicos



El observatorio realiza de forma trimestral mediciones en las principales ciudades del país que muestran la percepción ciudadana sobre el desempeño de los servicios públicos domiciliarios.



Desde el inicio de las investigaciones el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos ha realizado mediciones que abarcan las siguientes ciudades:

- Caracas
- Maracaibo
- Valencia
- Barquisimeto
- Barinas
- Barcelona
- Punto Fijo
- San Cristóbal
- Mérida
- Porlamar
- Ciudad Bolívar

Luego de la obtención de resultados, los mismos son analizados por expertos quienes permiten difundir al país técnicamente la situación actual y las propuestas de mejoras en los servicios evaluados.



El Observatorio Venezolano de Servicios Públicos (OVSP) realizó una nueva medición durante los meses de abril y mayo de 2020, con la finalidad de continuar documentando y analizando la opinión de los ciudadanos que residen en diez (10) de las principales ciudades del país, con respecto al desempeño de los diferentes servicios públicos que han sido evaluados por la organización de manera periódica, como lo son agua potable, energía eléctrica, aseo urbano, telecomunicaciones y gas doméstico.

En esta oportunidad, se realizaron alrededor de 4500 encuestas a personas ubicadas en las ciudades de Valencia, Barquisimeto, Barcelona, Maracaibo, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Porlamar, Barinas, Punto Fijo y Caracas. En total, fueron analizados 27 municipios del territorio nacional, donde se estudiaron –así como en anteriores investigaciones- variables de acceso, calidad y frecuencia de los diferentes servicios básicos, entre otros indicadores de interés.



En relación a la metodología empleada, se trató de una encuesta telefónica en hogares tomando en consideración las características geográficas propias de cada uno de los centros urbanos evaluados, lo que permitió obtener inferencias sobre el funcionamiento regional de cada uno de los servicios públicos.

En el caso particular de esta medición, destaca la incorporación de nuevas preguntas en la sección correspondiente al servicio de agua potable, alusivas a las distancias recorridas por los ciudadanos para la obtención del recurso (acarreo de agua) y a la cantidad de agua almacenada en los hogares como medida de previsión ante la falta del servicio, sin contar la percepción de la calidad de los servicios para asumir los efectos sanitarios del COVID-19.

Es preciso recordar que las diferentes investigaciones realizadas por el OVSP, además de coincidir en el propósito de conocer las opiniones, juicios y percepciones de la ciudadanía en cuanto al funcionamiento de los servicios públicos en el país, buscan que los resultados obtenidos sirvan de instrumento para definir acciones, por parte de los organismos y empresas encargadas, encaminadas a mejorar la calidad de vida de los venezolanos.



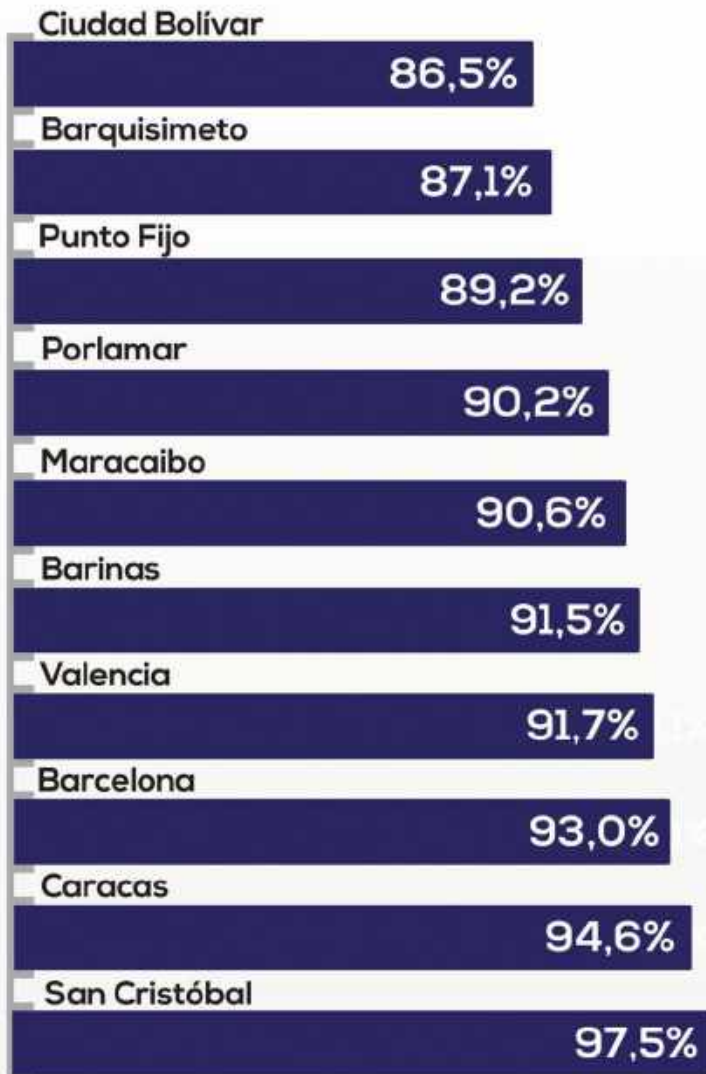
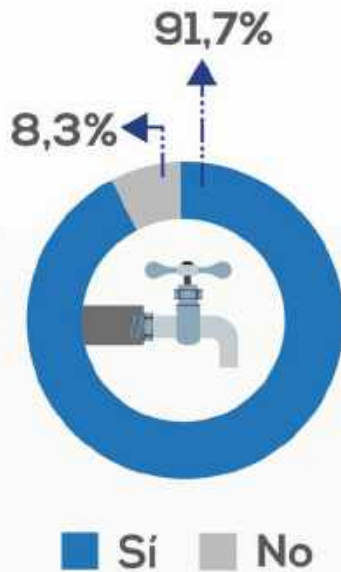


# Servicio de Agua Potable





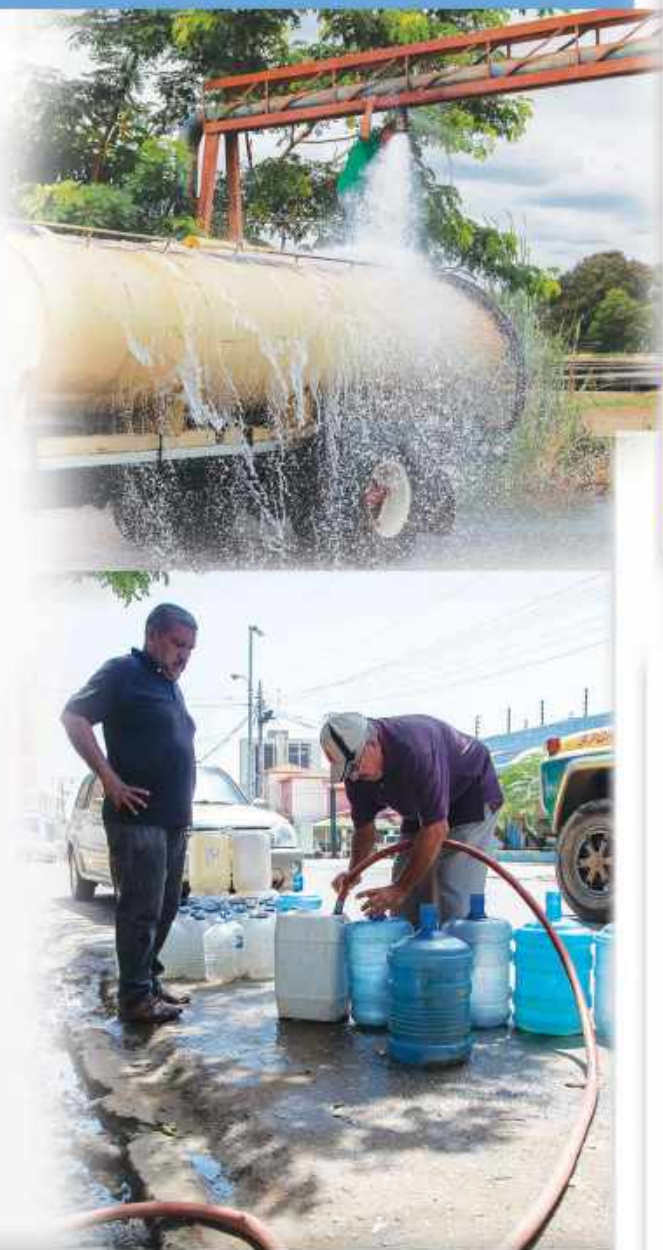
## Acceso al servicio de agua potable por tuberías







## Valoración positiva del servicio de agua potable





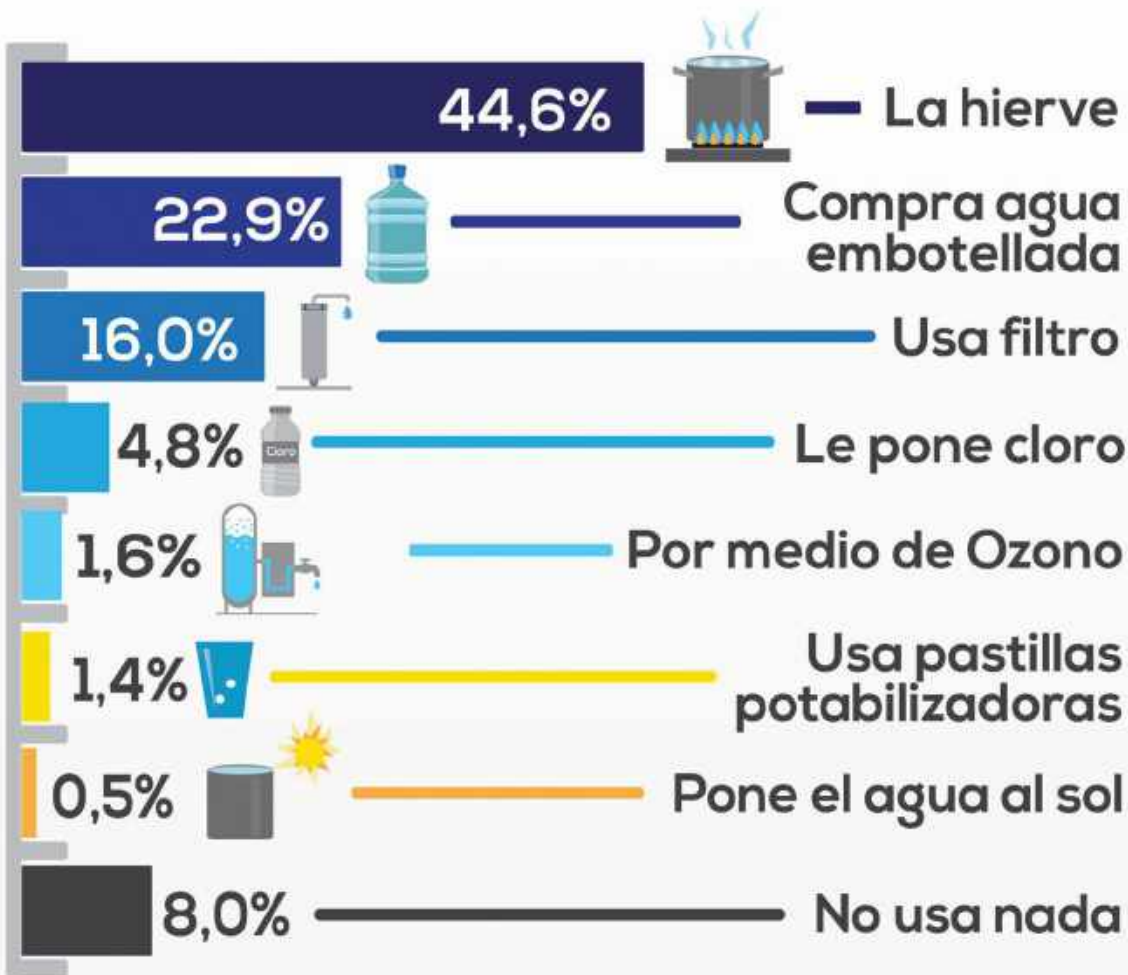
## Frecuencia de recepción del servicio de agua potable







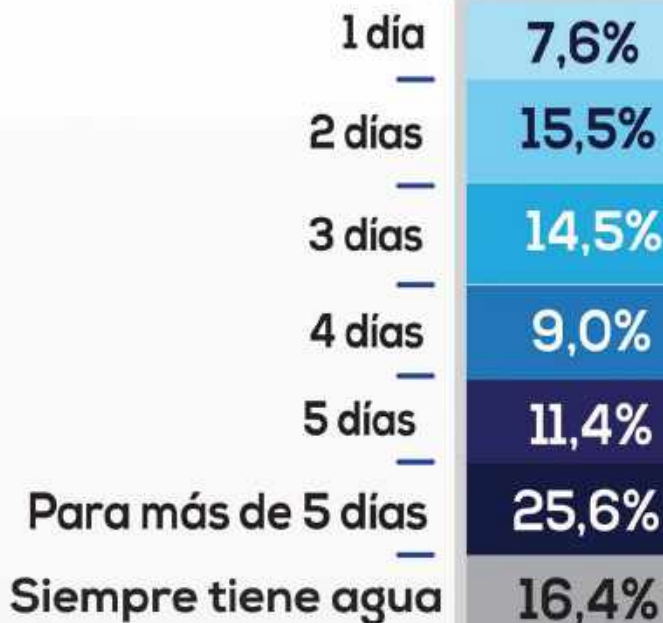
## Potabilización del agua





## Almacenamiento de agua

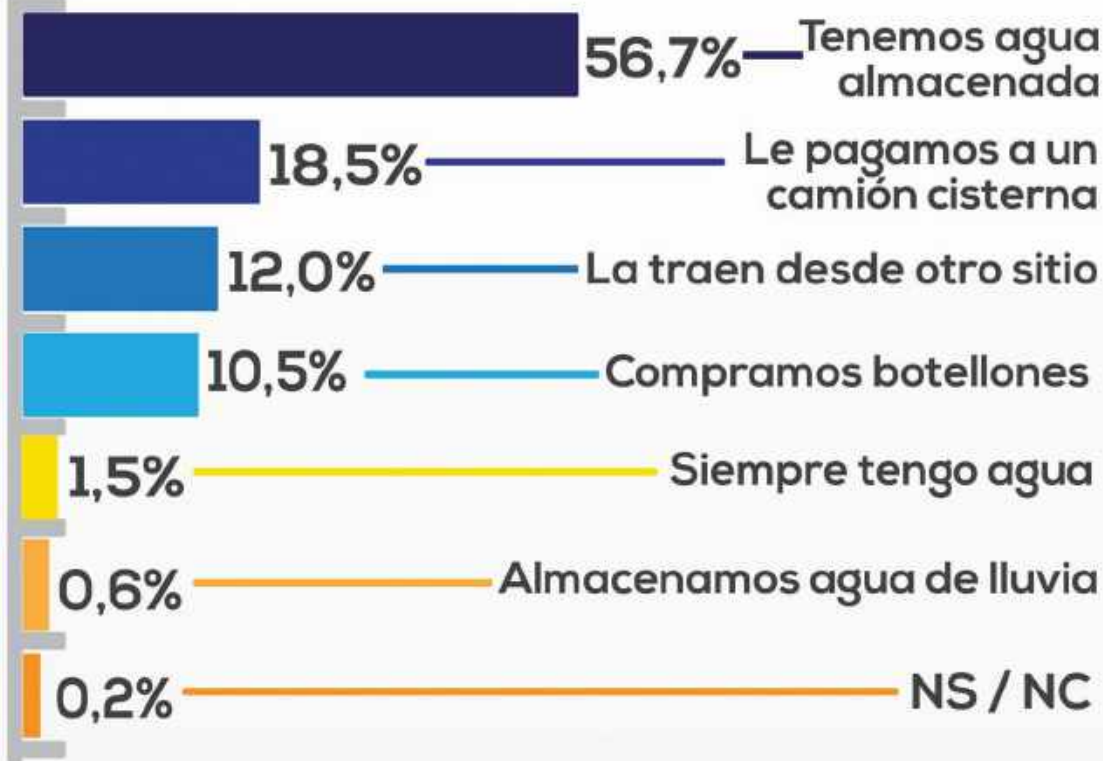
Tiene agua almacenada en sus hogares para:







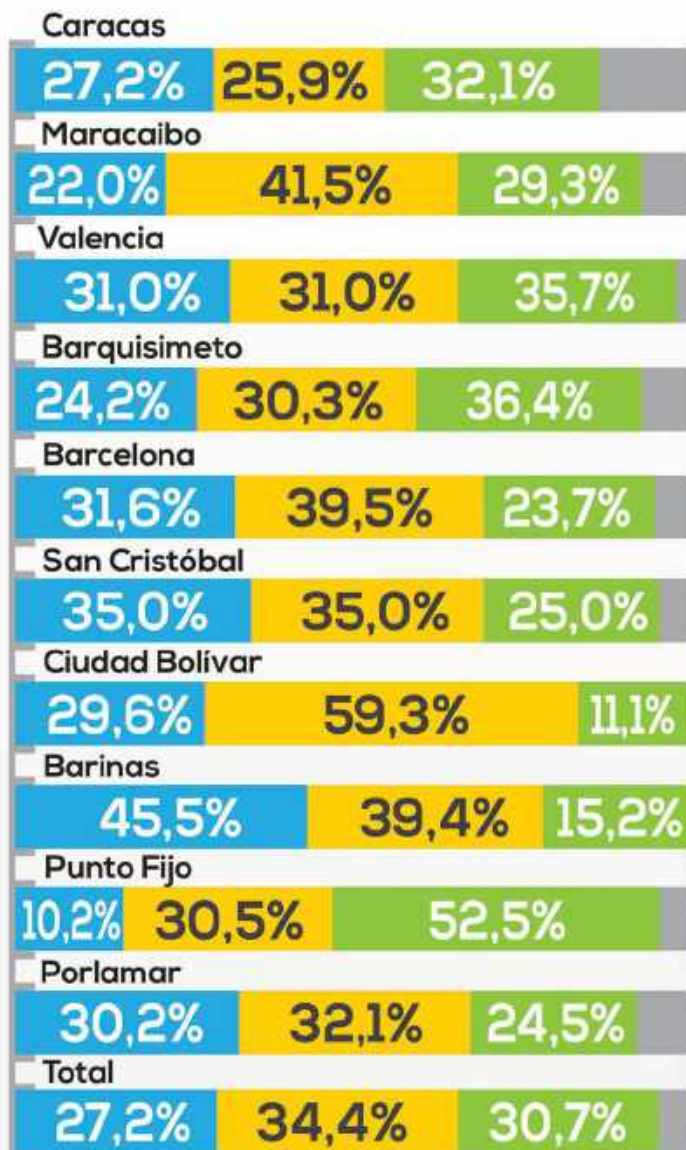
## Formas de obtención



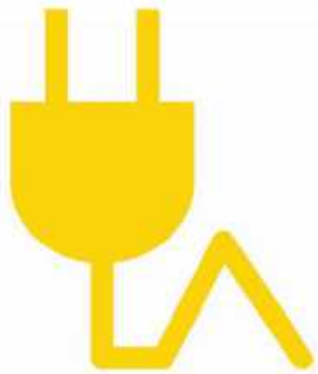


# Servicio de agua potable

## Distancia recorrida para obtener agua





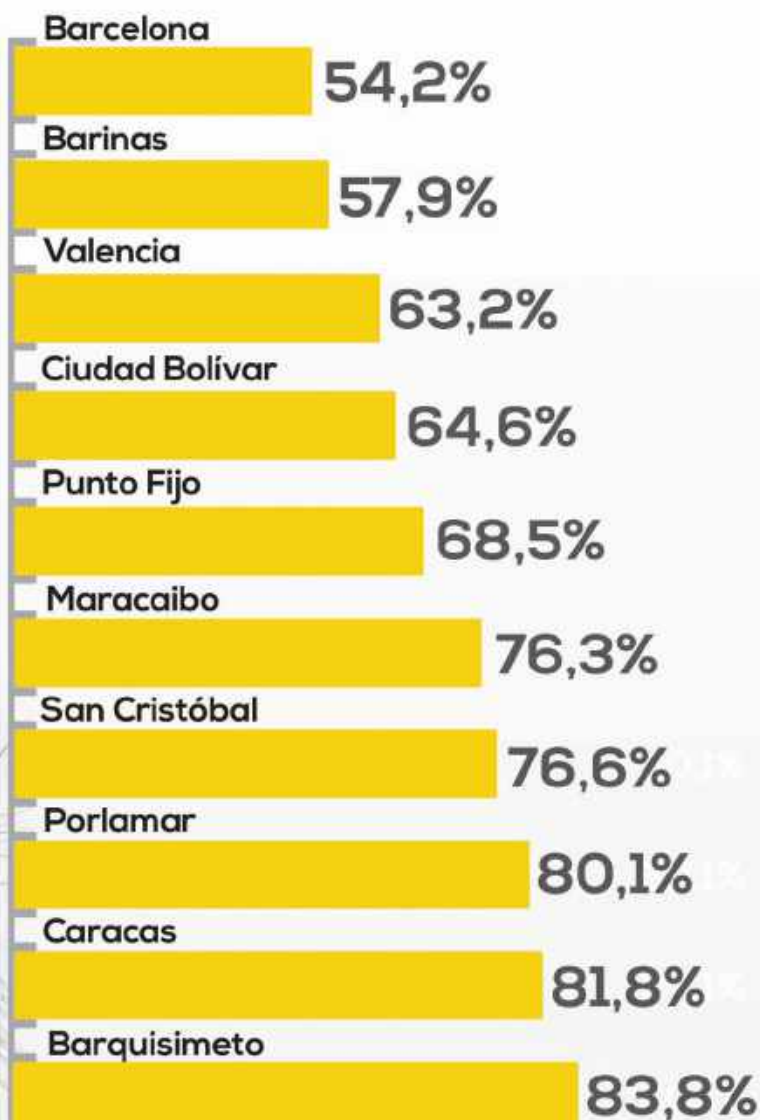
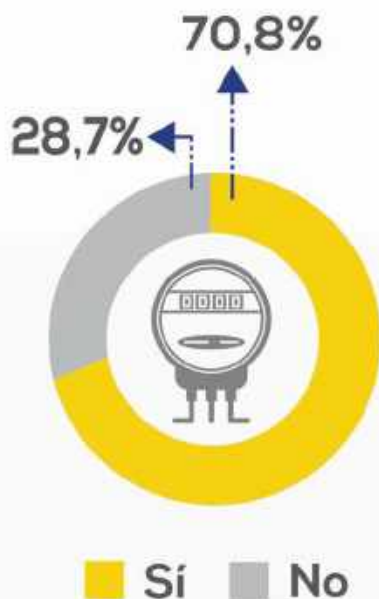


# Servicio de Energía Eléctrica





## Acceso formal por medidor

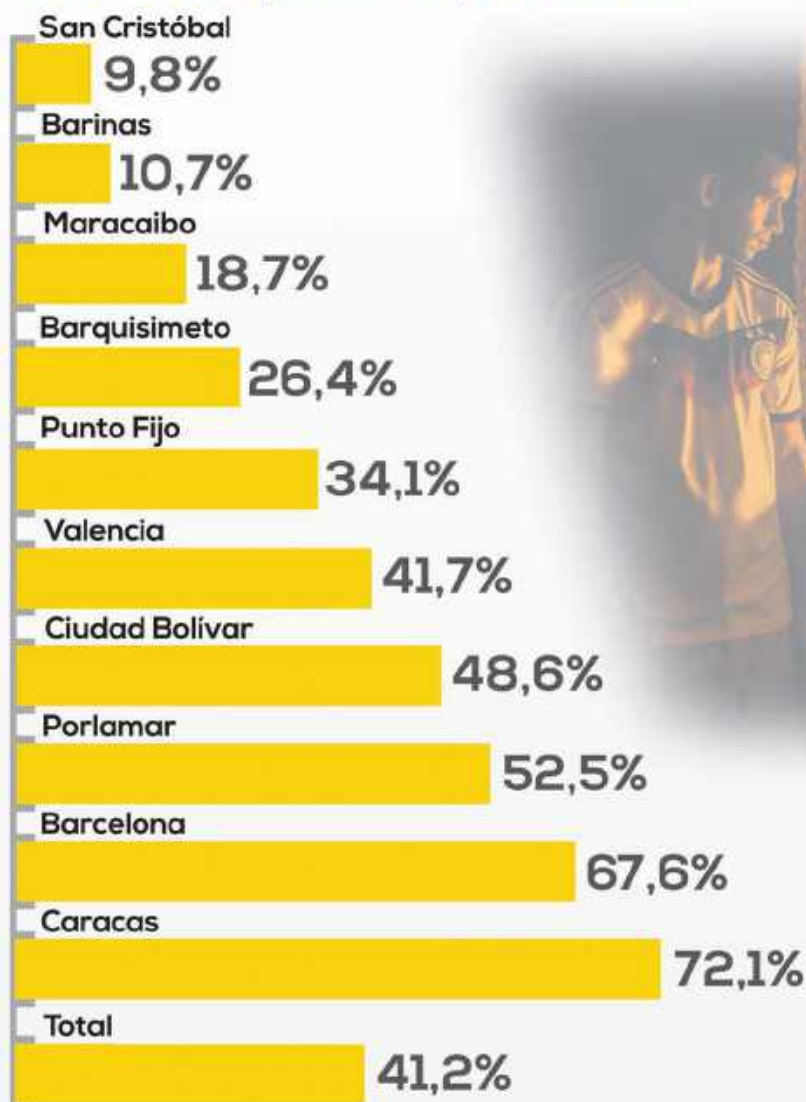






## Valoración positiva del servicio de energía eléctrica

### Valoración positiva por ciudad





## Razones para valorar negativamente el servicio eléctrico







## Frecuencias de interrupciones eléctricas





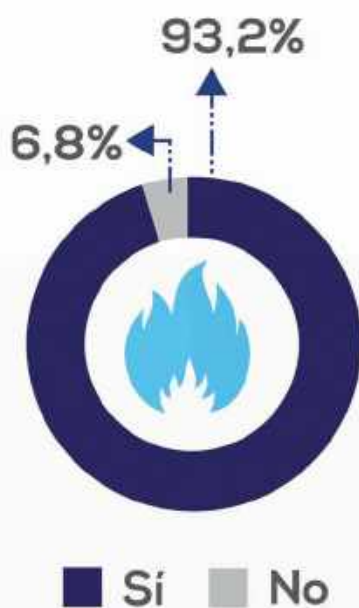
# Servicio de Gas Doméstico







## Hogares que dependen de gas doméstico



### San Cristóbal

87,7%

### Barquisimeto

90,6%

### Maracaibo

90,9%

### Caracas

92,2%

### Barinas

92,8%

### Ciudad Bolívar

93,2%

### Porlamar

94,2%

### Punto Fijo

95,9%

### Valencia

96,6%

### Barcelona

96,7%

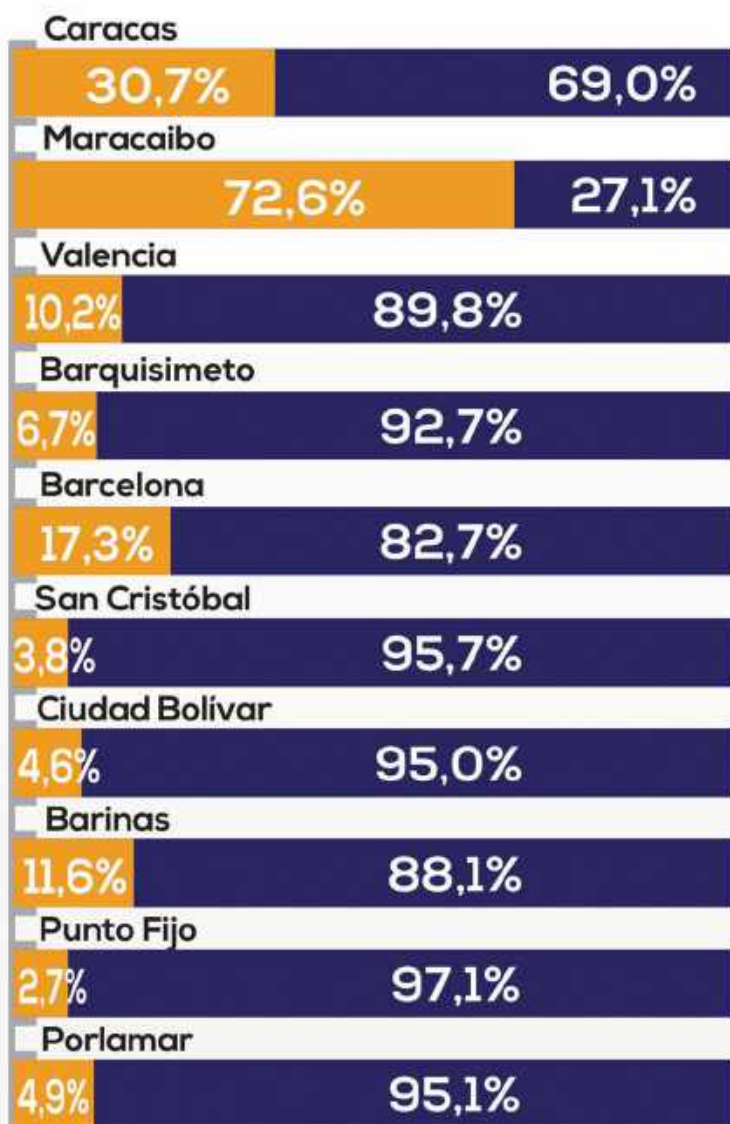




# Servicio de gas doméstico

19  
Pag.

## Modalidad de gas doméstico utilizado



### Gas Directo



Total general de  
Gas Directo

18,0%

### Bombona



Total general de  
Gas Bombona

81,7%





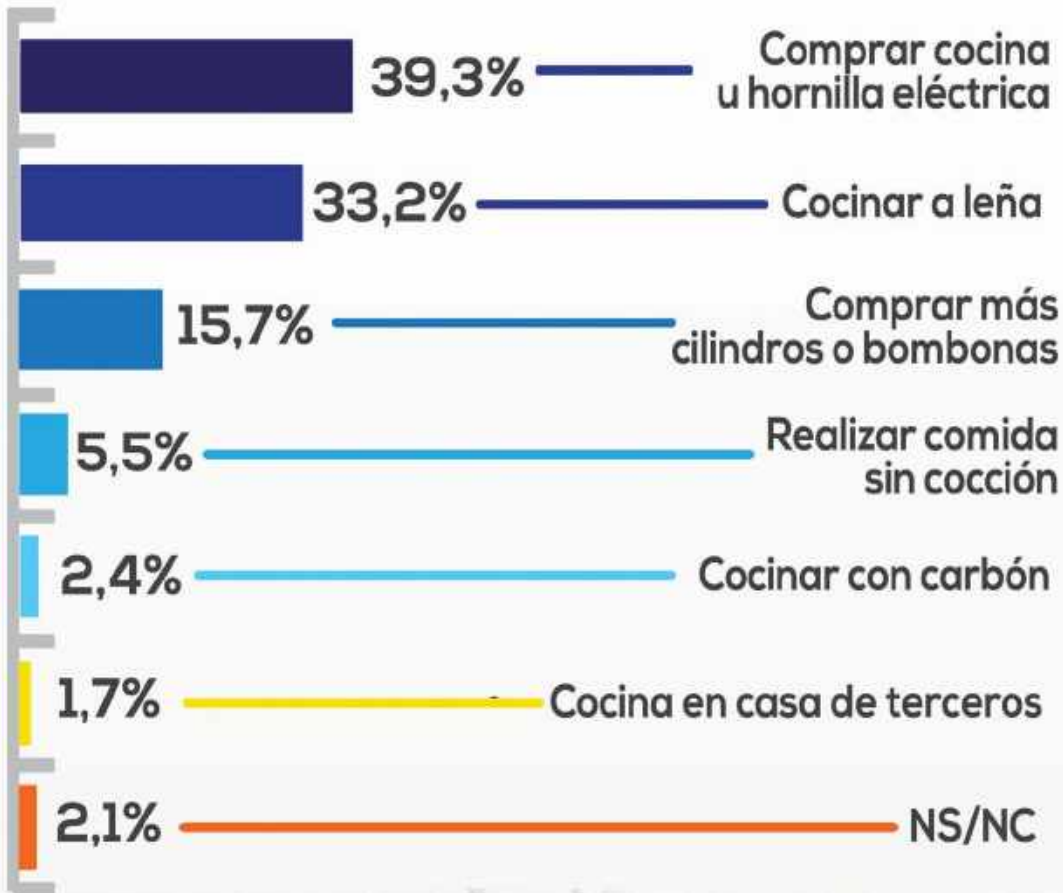


## Frecuencia de recepción de la bombona





## Acciones para mitigar la falta de bombona







# Servicio de

# Telefonía e Internet Móvil



Boletín N° 12 - Junio 2020

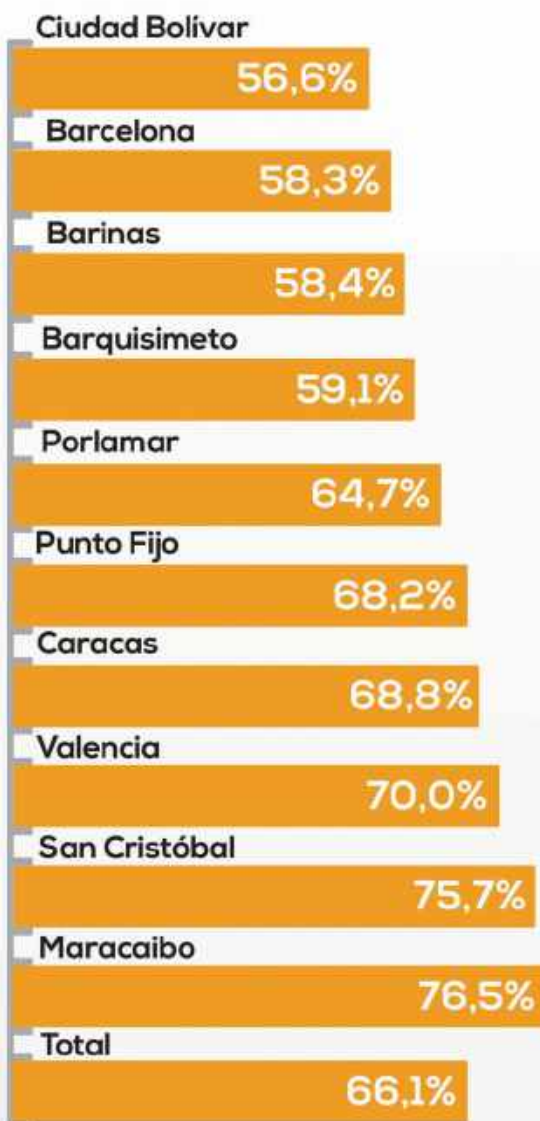
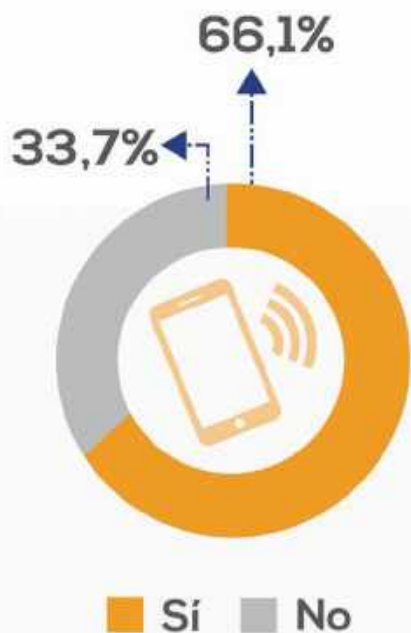
 [ovsp.info@gmail.com](mailto:ovsp.info@gmail.com)  [www.observatorioovsp.org](http://www.observatorioovsp.org)

 Observatorio Venezolano de Servicios Públicos

22  
Pag.



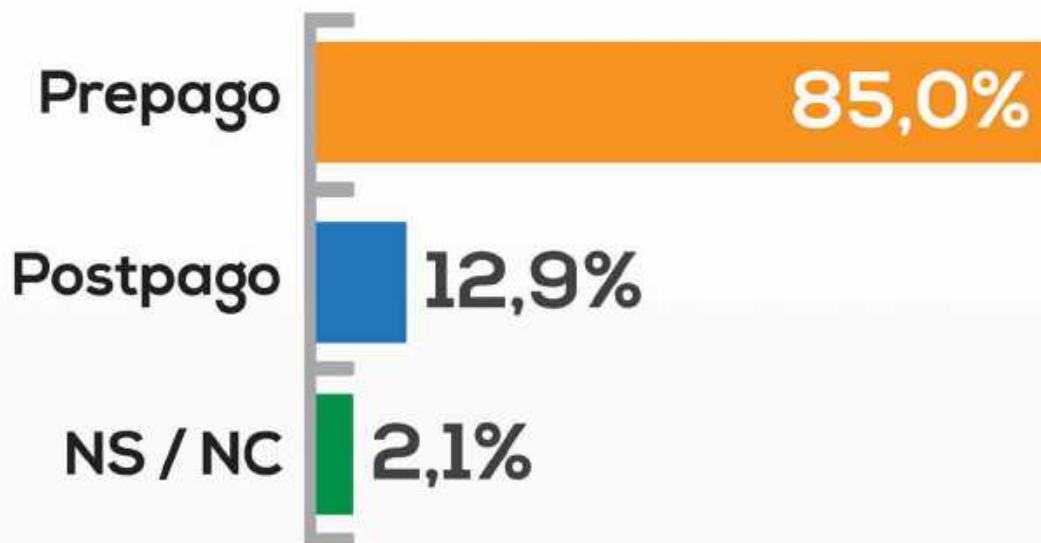
## Acceso a teléfonos inteligentes





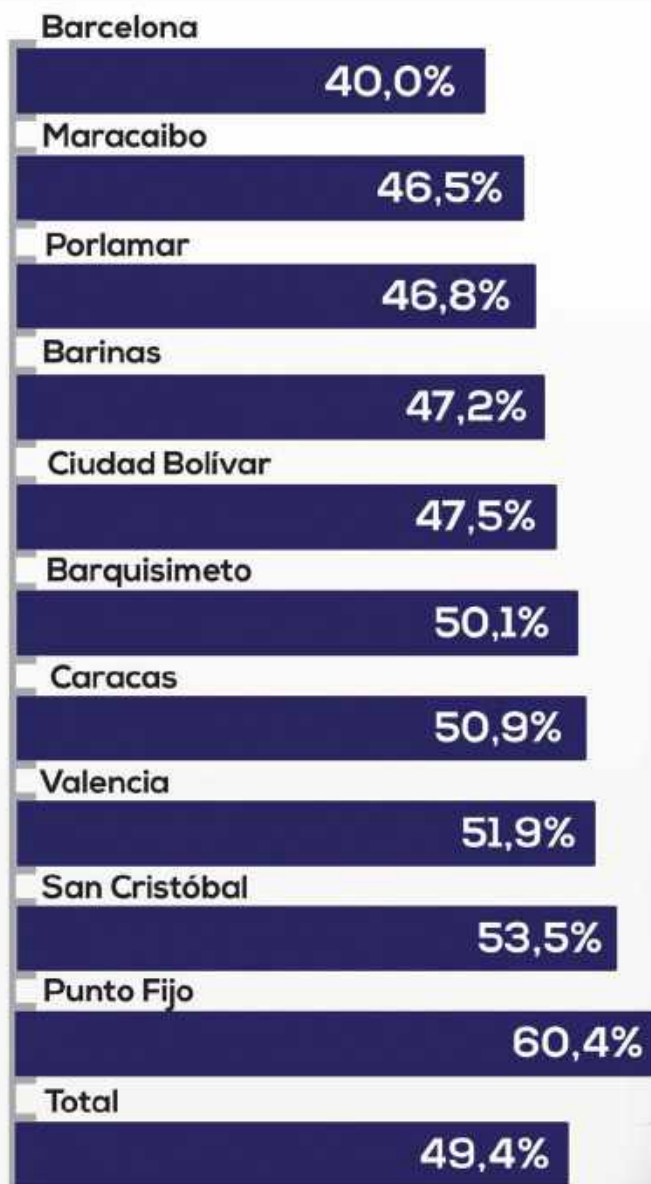


## Modalidad de línea





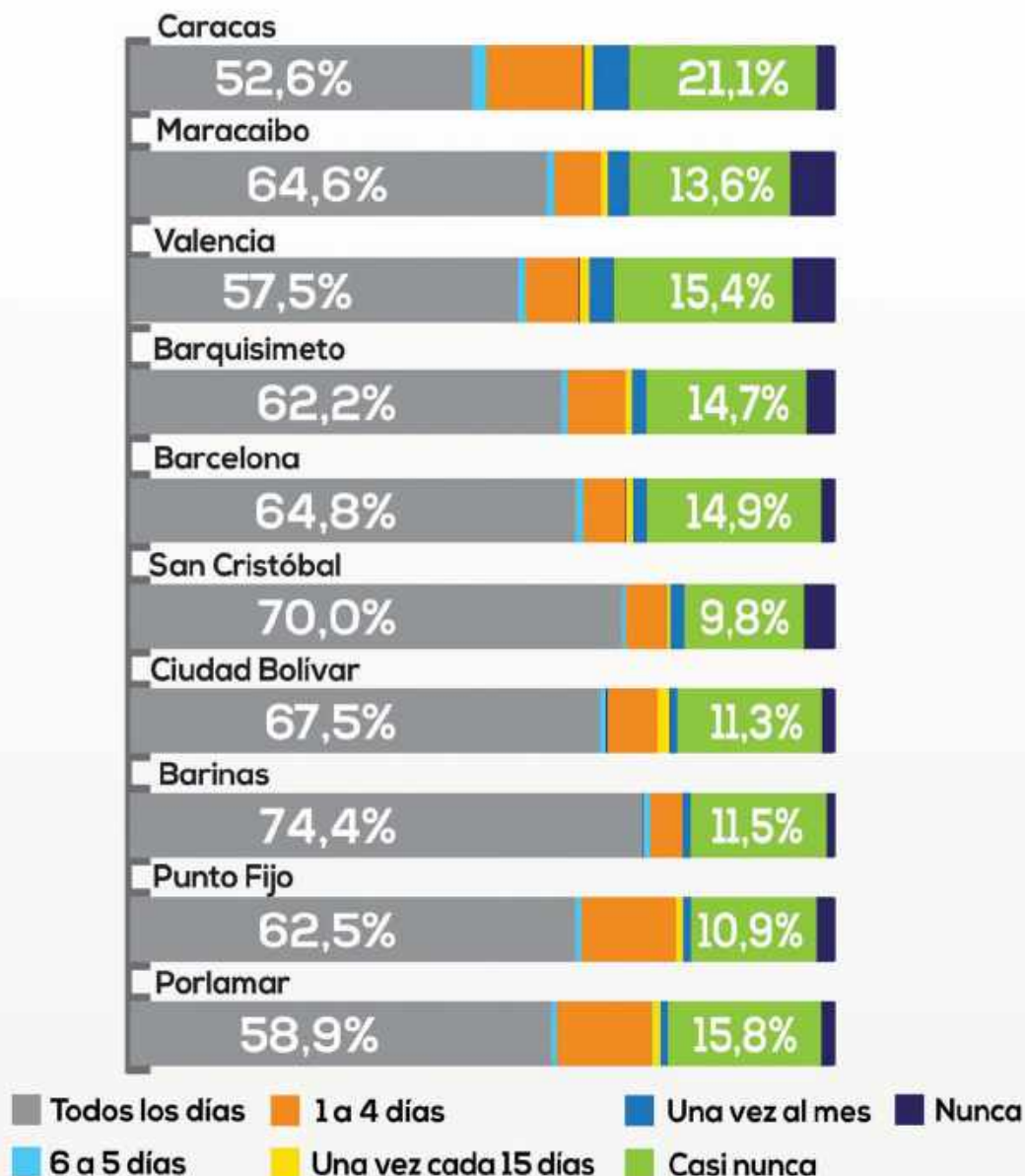
## Valoración positiva de la calidad del servicio







## Frecuencia de fallas del servicio





## Frecuencia de fallas del servicio

### Porcentaje general

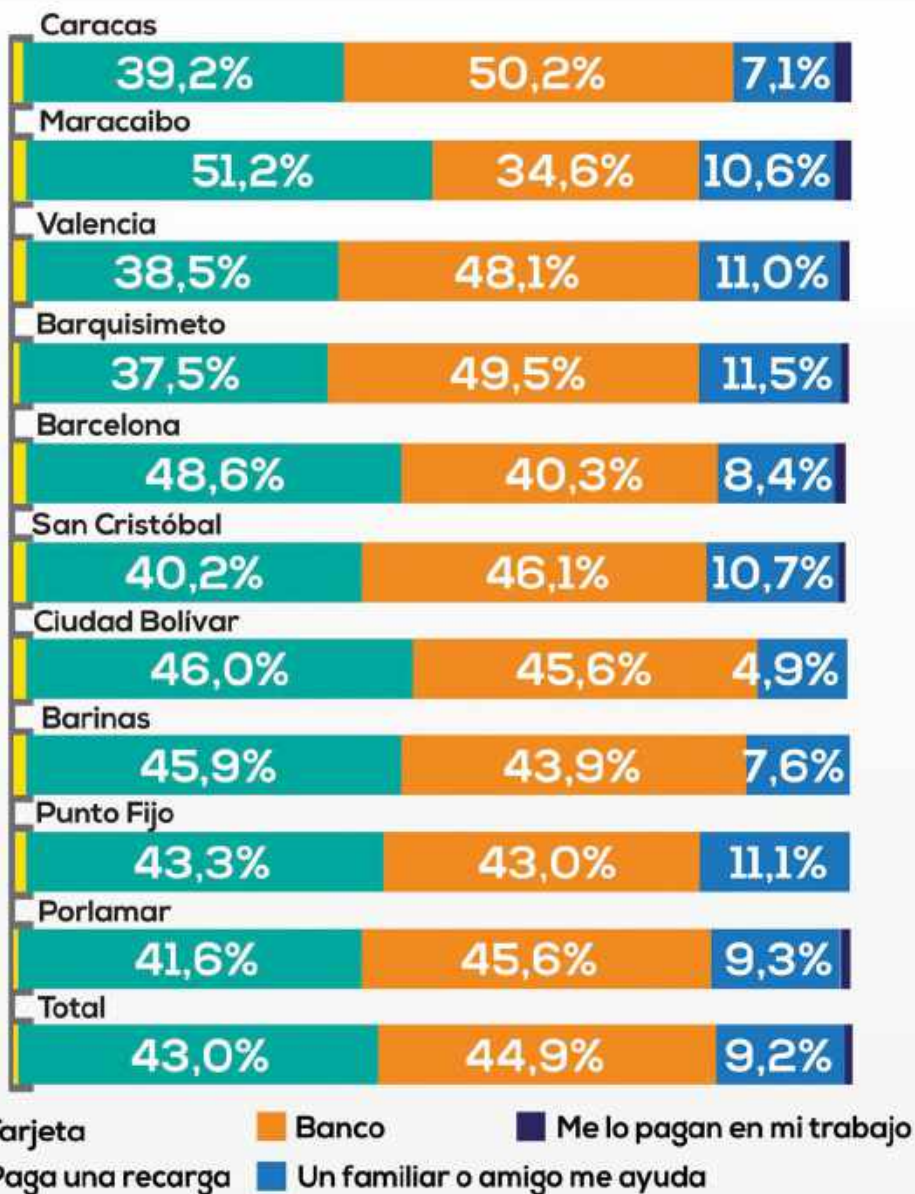
Varias veces al día todos los días	48,9%
Una vez al día, todos los días de la semana	13,7%
Todos los días	62,6%





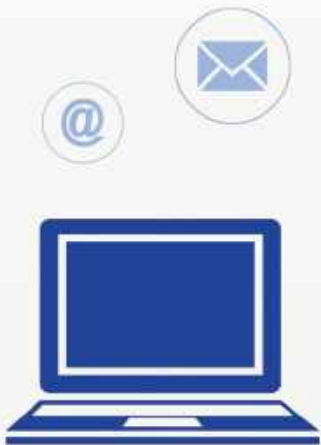
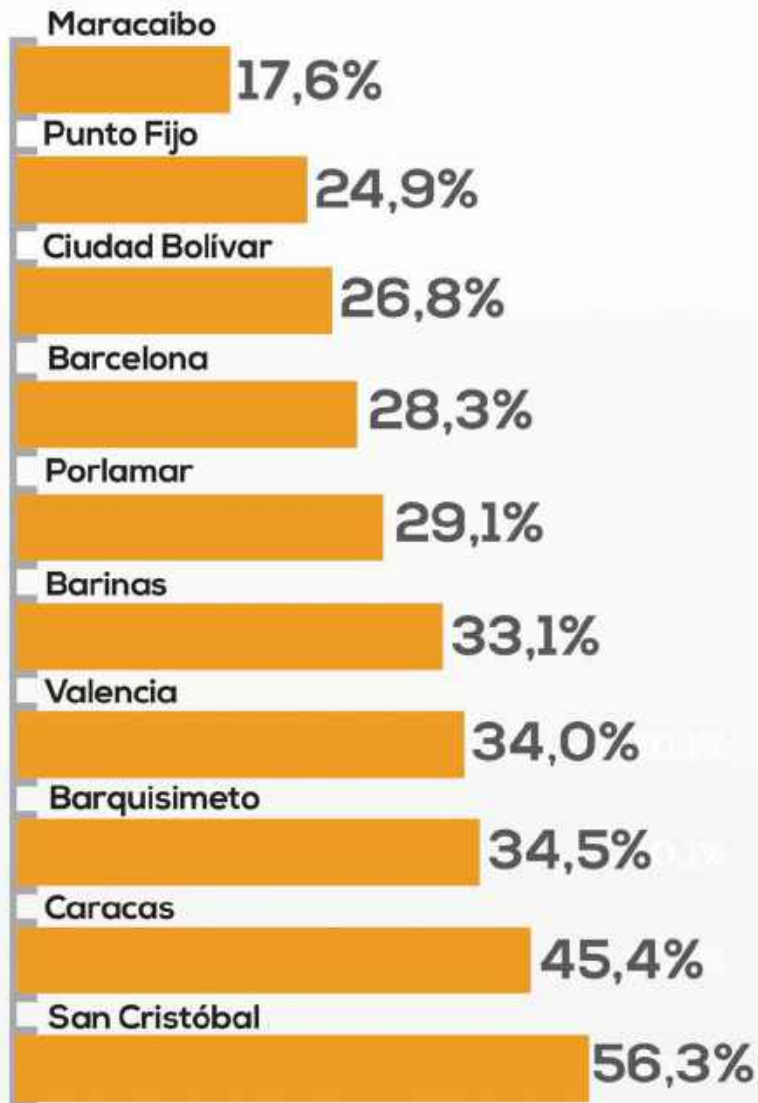
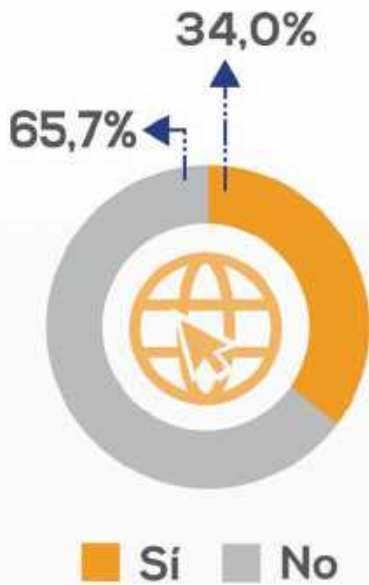


## Medios de pago





## Acceso al servicio fijo en el hogar





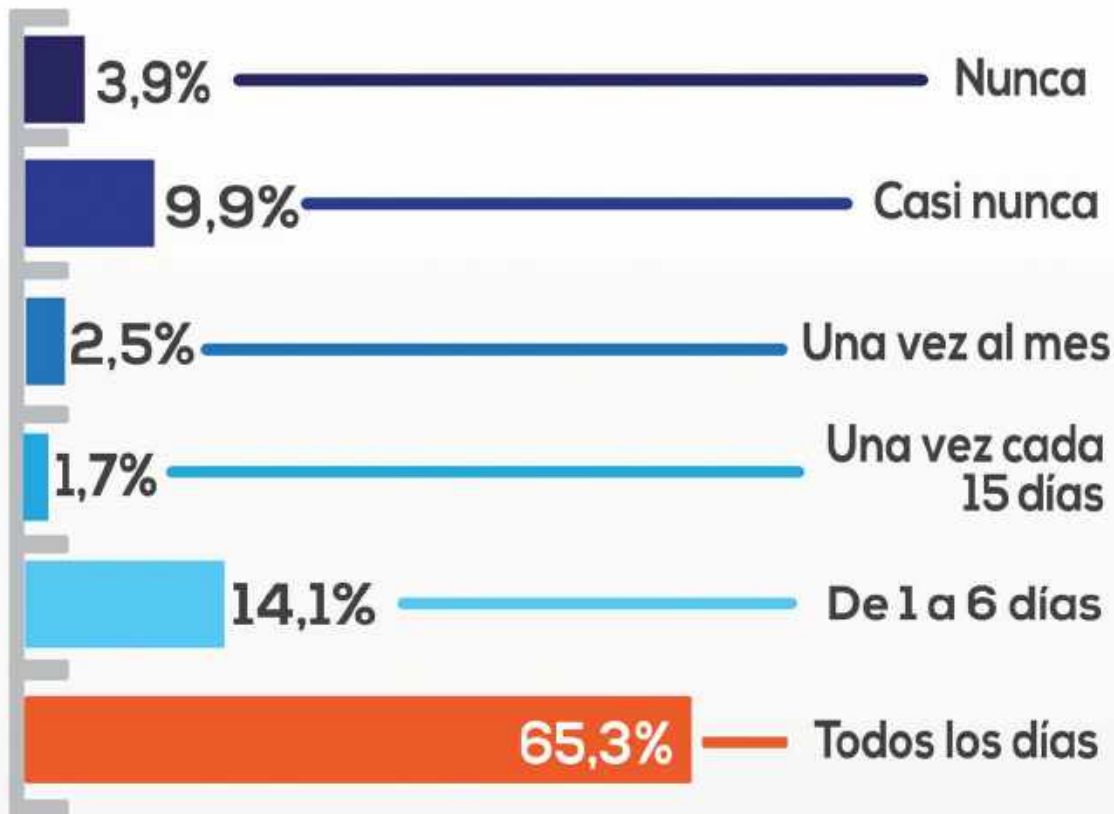


## Valoración negativa del servicio



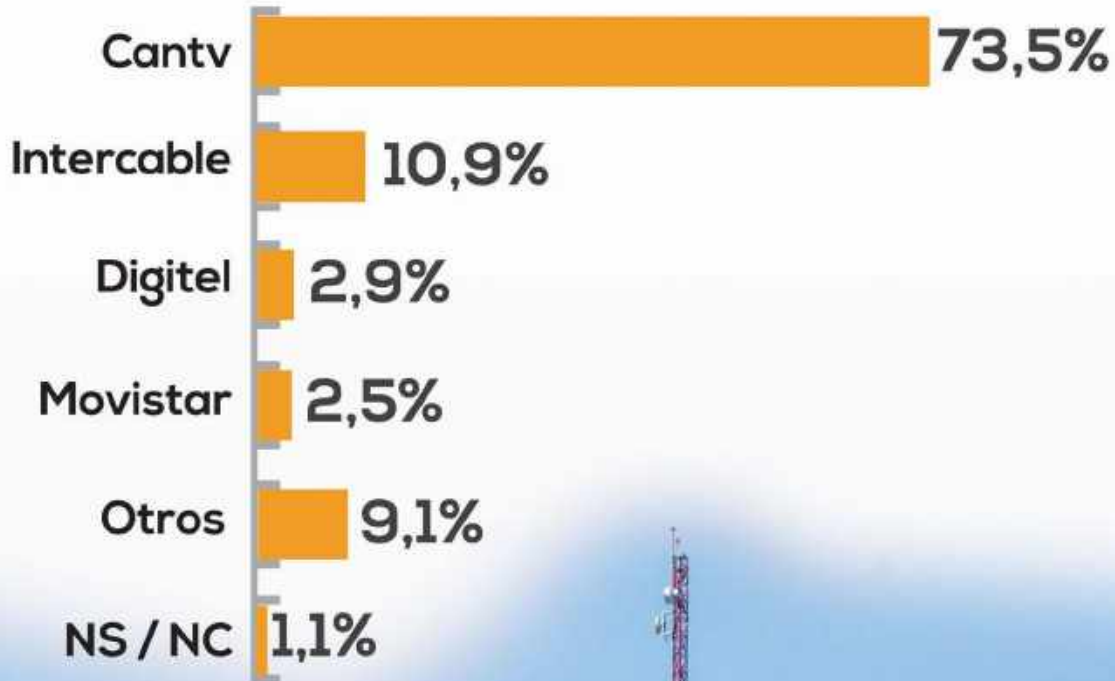


## Frecuencia de fallas de internet





## Operadoras del servicio de internet







# Servicio de aseo urbano



Boletín N° 12 - Junio 2020

 [ovsp.info@gmail.com](mailto:ovsp.info@gmail.com)  [www.observatoriovsp.org](http://www.observatoriovsp.org)

 Observatorio Venezolano de Servicios Públicos

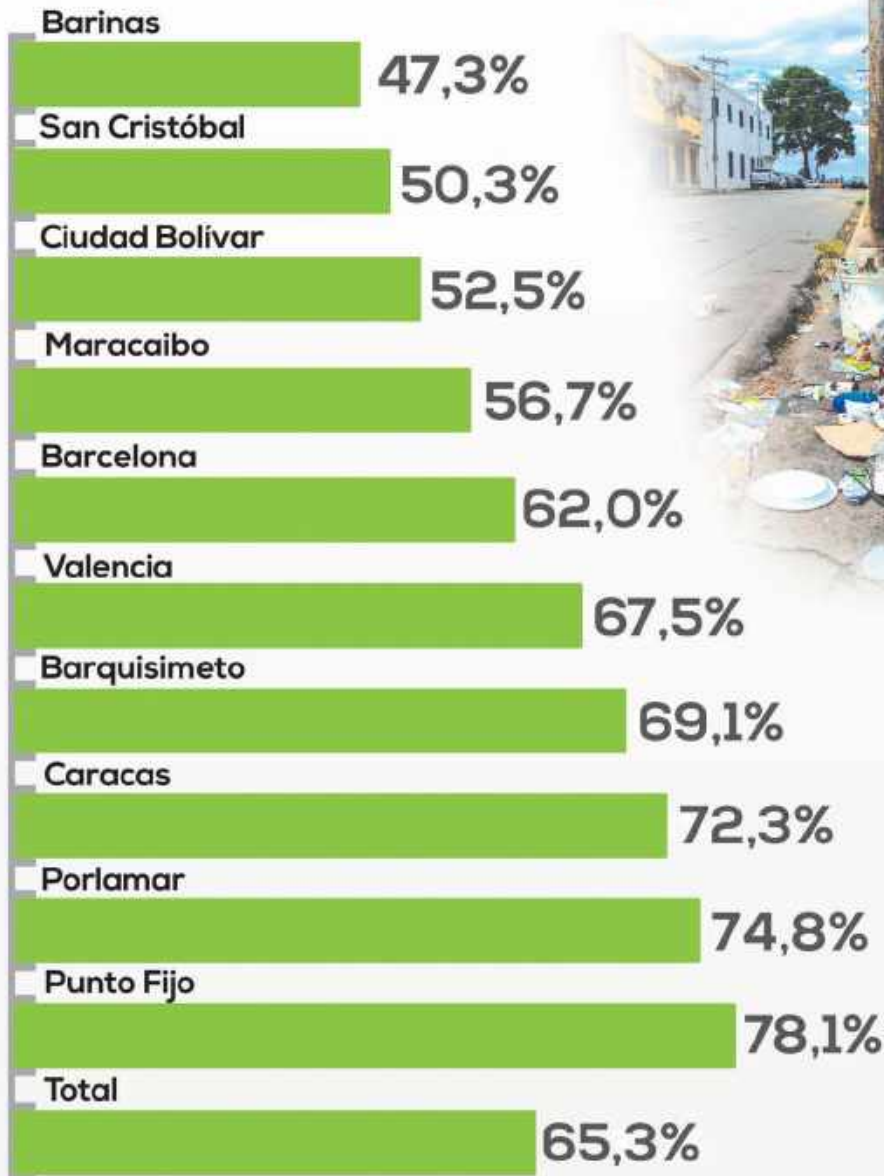
33  
Pag.







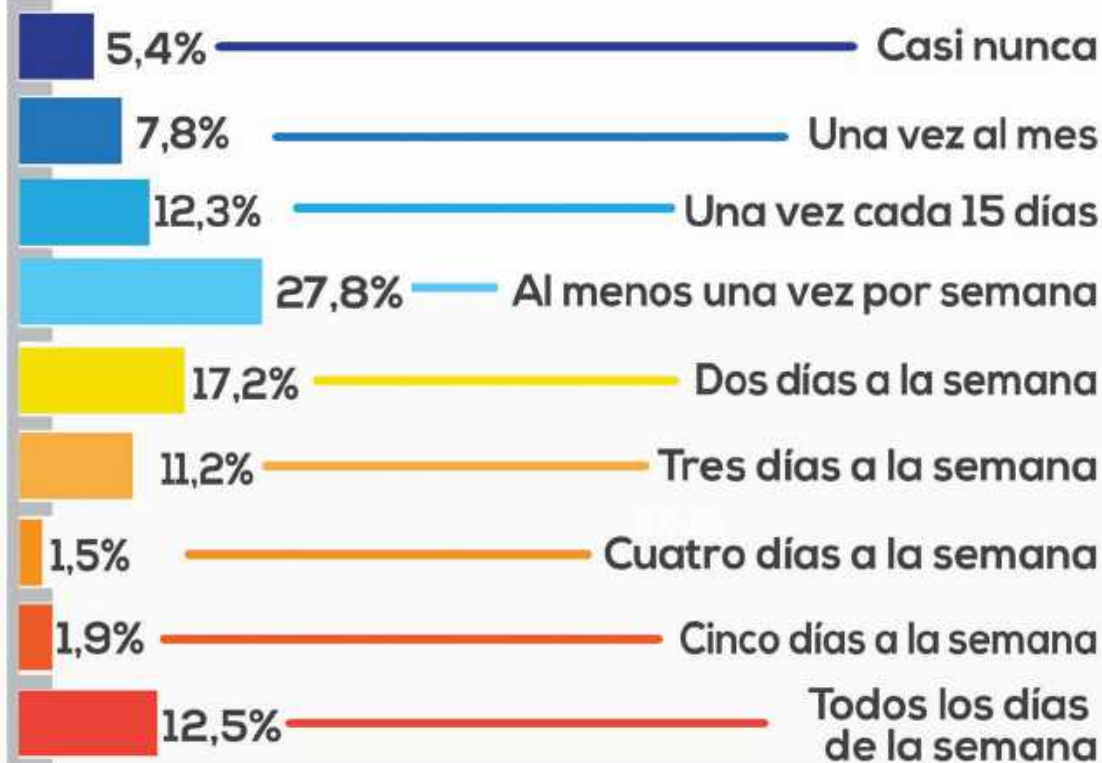
## Valoración positiva del servicio





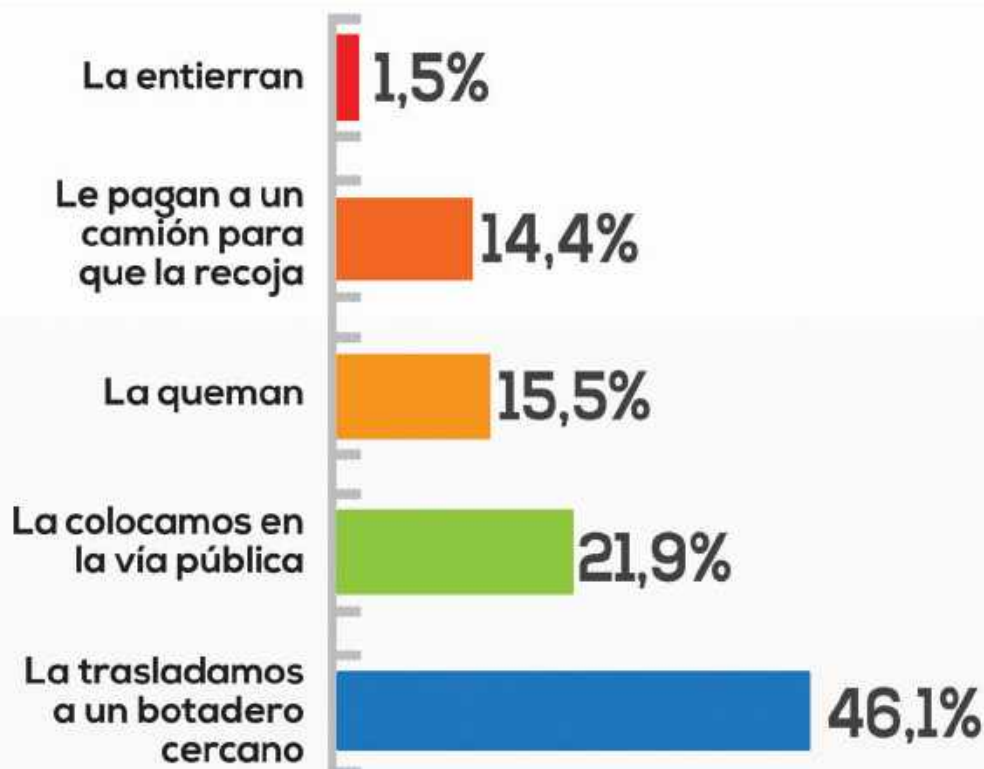


## Frecuencia de recepción del servicio



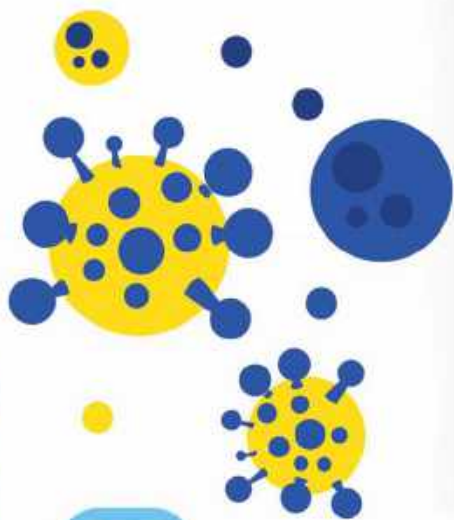


## Disposición de los desechos cuando falla el servicio





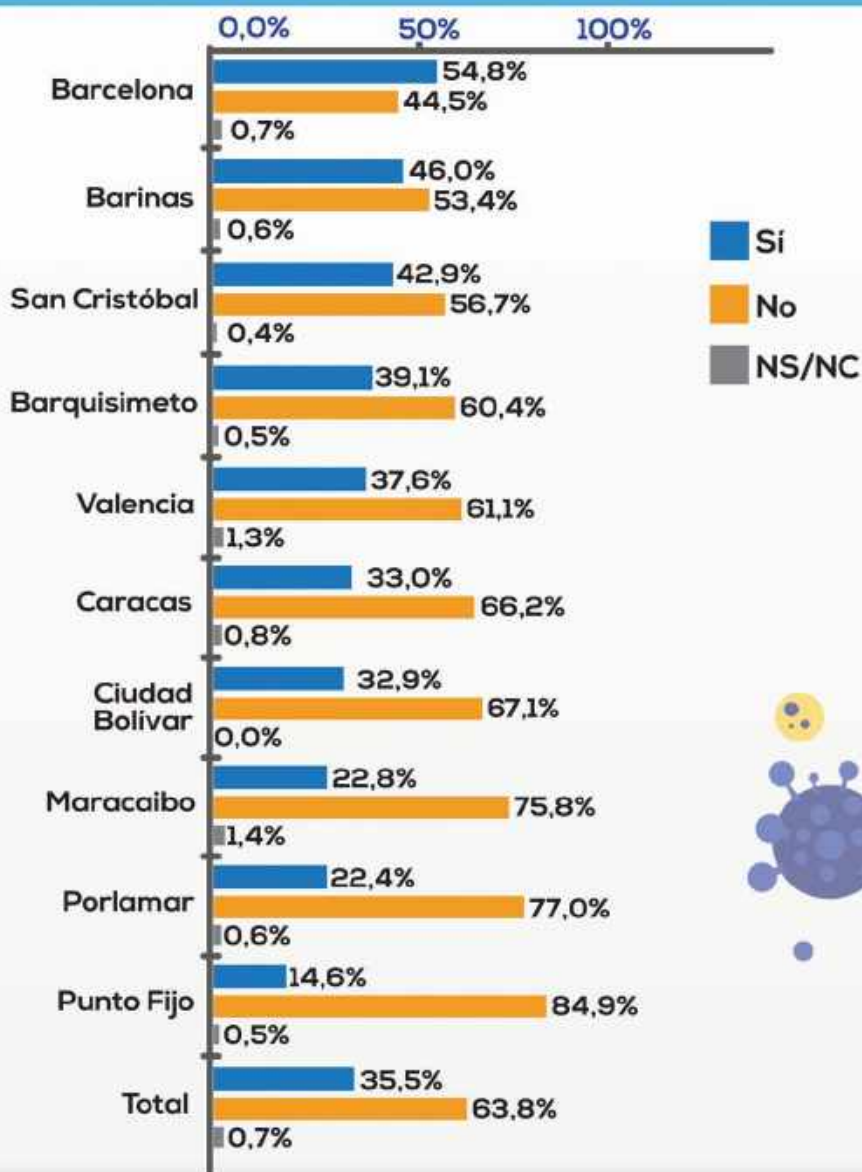
# SERVICIOS PÚBLICOS Y COVID-19







¿Considera usted que cuenta con el servicio de agua suficiente para mantener las rutinas de higiene según recomendaciones de la OMS?

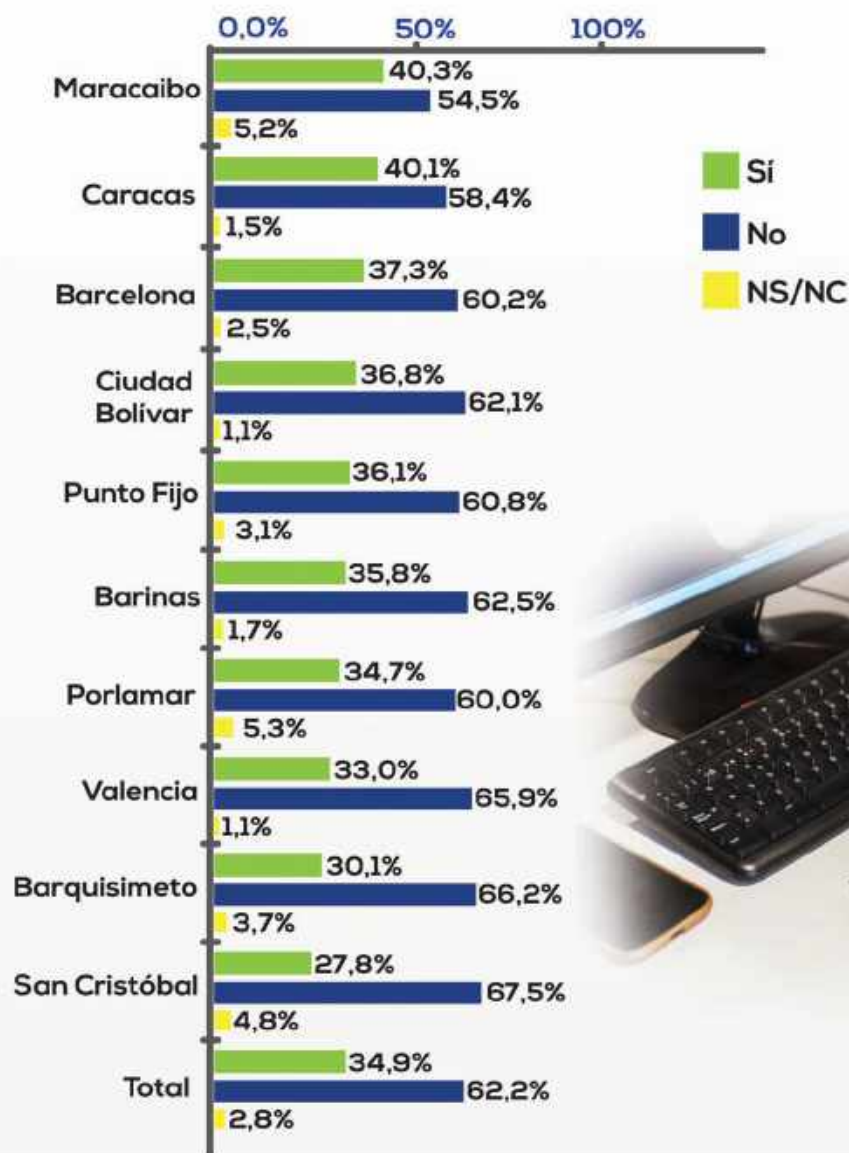




# SERVICIOS PÚBLICOS Y COVID-19

40  
Pag.

Ante el COVID-19 ¿Considera usted que cuenta con el servicio de internet en el hogar suficiente para trabajar o recibir clases el línea desde su hogar?





Ante el COVID-19 ¿Considera usted que cuenta con el servicio de datos móviles necesarios para mantenerse informado y comunicado ante la contingencia?





# Rostros de los Servicios Públicos





La luz dura dos o tres días bien, o a veces dura una semana bien y se vuelve a ir. Los cortes son todas las semanas. Normalmente cuando se va duramos cuatro o cinco horas sin el servicio.

**Señor Edinson**



Edinson, de 35 años de edad, es habitante de Punto Fijo, y en su #testimonio expone las dificultades que atraviesa en su comunidad ante las fallas de los servicios públicos.

“Tiene tres meses que no llega el #agua. Cuando viene dura tres días y después se va y no sabemos cuándo volverá. La última vez la pusieron dos días, después de ahí no llegó más”. Sin embargo, aseguró que cuando llega recibe agua de buena calidad.

Agregó que cuando no reciben el servicio deben trasladarse a otros lugares alejados de sus hogares. “Nos vamos a cierta distancia a buscar agua a alguna tubería, de ahí es que agarramos agua. Acumulamos agua para dos o tres días, solamente llenamos una pipa por día, y cuando está por la mitad volvemos al día siguiente a buscar nuevamente. Buscamos agua todos los días, y en mi caso busco agua también para mi mamá”.

Este vecino mostró su interés en pagar una tarifa más elevada a cambio de recibir un servicio constante y de calidad. “Por un servicio justo estaría dispuesto a pagar más”. Edinson no cuenta con medidor de electricidad en su hogar. “Hemos ido a la central a preguntar y nos dicen que no tienen medidores, es difícil que la cobren sin saber bien el consumo que tenemos, y además la electricidad es de mala calidad”.

Para el momento de su testimonio, indicó sumar alrededor de 12 horas sin servicio eléctrico. “La luz dura dos o tres días bien, o a veces dura una semana bien y se vuelve a ir. Los cortes son todas las semanas. Normalmente cuando se va duramos cuatro o cinco horas sin el servicio”.

Con respecto al servicio de gas agregó que a veces duran hasta un mes sin el servicio. “el servicio lo evaluó como ‘malo’”. Aseguró contar con servicio de telefonía móvil y disponer de un teléfono inteligente. “Tengo el servicio con la empresa Digitel y lo evaluó bien, pero cuando se va la luz se va la cobertura”.

Con respecto al servicio de recolección de desechos lo evalúa de manera más positiva a pesar de no ser constante. “El aseo pasa cada diez días, pero sí pasa. No pasa constantemente pero sí un día fijo. Pasan por la avenida y recogen la basura”.





El agua llega todos los días, poquita pero llega. Solo falla un poco los primeros meses del año, que no llega con tanta fuerza.

**Señora Gladys**



La señora Gladys, de 43 años de edad, es residente del municipio Cárdenas, estado #Táchira. En su testimonio aseguró contar con servicio continuo de agua potable y de calidad. "Llega todos los días, poquita pero llega. Solo falla un poco los primeros meses del año, que no llega con tanta fuerza".

Sin embargo, indicó que la #electricidad sí presenta interrupciones constantes. "El servicio eléctrico sí está fallando bastante. Se nos va mucho la luz, por espacio de seis horas y algunas veces hasta 12 horas. Prácticamente se nos va todos los días".

Indicó contar con servicio de telefonía fija de la operadora Cantv, y actualmente padecer interrupciones en la señal. "Hasta el año pasado era un servicio muy bueno, pero ahora la señal se va por espacio de 10 o 15 minutos, a veces media mañana, o medio día".

Esta vecina señaló que para cocinar usa #gas a través de bombona, pero afirmó que no lo obtiene fácilmente. "Antes la conseguía en las bodegas o en los abastos, pero ahora pasamos hasta una semana, o más, tratando de conseguir una bombona (...) Tardamos de dos a tres días para conseguirla". Agregó que en su hogar deben salir a buscar el cilindro cada 15 o 20 días.

Sobre el servicio de aseo urbano, ofreció una opinión negativa, asegurando que desde hace años no lo recibe. "Ya vamos para cinco años que no contamos con el servicio, está muy mal, prácticamente ya no existe".

A propósito de la colocación de los desechos manifestó que en su hogar los organizan por tipos de residuo. "En mi caso, mantengo un tobo donde echamos las conchas y parecidos, y los papeles y bolsas lo echamos aparte".

Para conocer más testimonios, te invitamos a visitar nuestro sitio web, en la sección: Rostros de los Servicios Públicos. ([observatoriovsp.org](http://observatoriovsp.org) Link en nuestra bio).





Es difícil obtener el servicio de gas. Se consigue luego de realizar extensas colas donde se tiene que amanecer hasta lograr conseguir una bombona, el servicio es pésimo.

**Señor Ernesto**



“Si contamos con tubería en el hogar, pero desde hace tres años no recibimos nada de agua, hay que estar cargando el líquido desde donde se encuentre”.

Con estas frases el señor Ernesto (de 67 años de edad), habitante de la parroquia La Sabanita, municipio Heres, en el estado Bolívar, describió el servicio de #agua potable en su comunidad.

Agregó que cuando recibía el agua por tuberías era de calidad, “era un agua limpia, muy buena”. Indicó también que acumula agua en su hogar para dos días y debe recorrer tres kilómetros desde su casa hasta el punto donde se surte del recurso.

En lo que respecta al servicio de #electricidad lo evaluó de manera “regular” ya que las interrupciones y fluctuaciones que padece no son tan recurrentes, “la luz se va una o dos veces al mes, está más o menos regularizada, cuando se va falta por una hora o media hora, todo depende de la falla”.

Sobre el servicio de #gas indicó que padece muchas dificultades para obtenerlo. “Es difícil obtener el servicio de gas. Se consigue luego de realizar extensas colas donde se tiene que amanecer hasta lograr conseguir una bombona, el servicio es pésimo”.

“Cada 30 o 35 días debemos salir a buscar una bombona (...), las fallas son enormes, son grandes, a veces tenemos hasta que cocinar con leña, y podemos tardar hasta tres y cuatro días tratando de conseguir gas”.

Para el señor Ernesto, los servicios de telecomunicaciones tampoco tienen un buen desempeño. “Desde hace dos años se averió el servicio en aproximadamente dos cuadras del sector, desde ese tiempo para acá no tenemos ni #internet ni línea telefónica. Reportamos a Cantv y hasta el momento no hemos recibido respuesta”.

“No tener internet en mi casa nos afecta en todas las formas. Tengo un niño estudiante y se le dificultan sus actividades. Tenemos que recurrir a otros lugares donde hay internet y pagar para que pueda hacer sus trabajos”.

Finalizó diciendo que no tiene acceso al servicio de aseo urbano. “El aseo nunca pasa por mi vivienda, pasa solo por la avenida, y por esta razón tenemos que acumular la basura en la avenida”.



## Fotos de Iñaki Zugasti

Para más testimonios ingresa a la web

 [www.observatoriovsp.org](http://www.observatoriovsp.org)

  [@observatoriovsp](https://twitter.com/observatoriovsp)

 [ovsp.info@gmail.com](mailto:ovsp.info@gmail.com)

 [Observatorio Venezolano de Servicios Públicos](https://www.youtube.com/observatoriovsp)