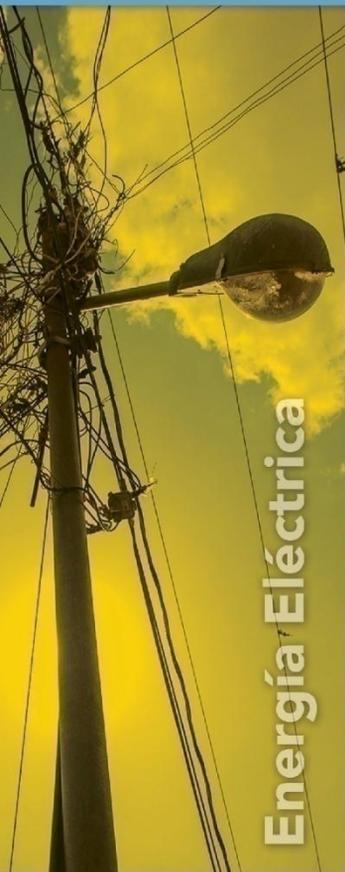




¿Qué pasa con los Servicios Públicos en Venezuela?

Resultados de la nueva encuesta sobre percepción
de los servicios públicos y comparación anual.

Septiembre 2019





El Observatorio Venezolano de Servicios Públicos tiene como misión establecer diagnosticar, monitorear y dar a conocer la situación actual de los servicios públicos domiciliarios, tales como agua, electricidad, telecomunicaciones, gas y aseo urbano, en las diferentes regiones del país como un medio de mejora de la acción gubernamental, así como de los efectos de las intervenciones públicas y privadas para la promoción de la calidad de vida de la sociedad venezolana.

Esta edición tiene como objeto presentar los resultados de la nueva encuesta sobre percepción de los servicios públicos.

FICHA TÉCNICA

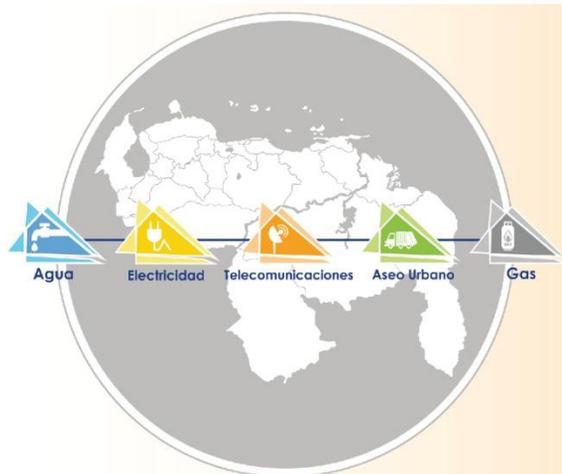
4656 encuestas / 7 ciudades / 21 municipios
Fecha 21/08 / 19 al 01/10/19





Somos una sociedad civil que tiene como objetivo la investigación, análisis, difusión, asistencia e implementación de proyectos en temas de entorno, sociedad, desarrollo y ambiente. Buscamos ser un espacio para publicar información de valor y presentar diagnósticos y resultados de investigaciones en las áreas que nos competen, que sean de utilidad para la sociedad civil y sus diferentes actores

La Sociedad Civil ESDA - Entorno, Sociedad, Desarrollo y Ambiente, tiene como misión investigar, asimilar el saber y la información recabada mediante exploraciones realizadas, a los fines de generar diagnósticos objetivos y empíricos para la generación de resultados y recomendaciones que busquen la generación de políticas públicas para el mejoramiento de la calidad de vida de los venezolanos.



Nuestro proyecto base en ESDA, es el Observatorio de Condiciones de la Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios Prioritarios en la República Bolivariana de Venezuela, que tiene como objetivo diagnosticar, monitorear y dar a conocer la situación actual de los servicios públicos domiciliarios (agua, electricidad, telecomunicaciones y aseo urbano) en las diferentes regiones del país como un medio de mejora de la acción gubernamental, así como de los efectos de las intervenciones públicas y privadas para la promoción de la calidad de vida de la sociedad venezolana.



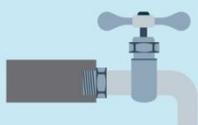
El objetivo del proyecto es diagnosticar, monitorear y dar a conocer la situación actual de los servicios públicos domiciliarios en las diferentes regiones del país, como un medio de mejora de la acción gubernamental. Por ello, el observatorio realiza de forma trimestral mediciones en principales ciudades del país que muestran la percepción ciudadana sobre los servicios públicos domiciliarios.



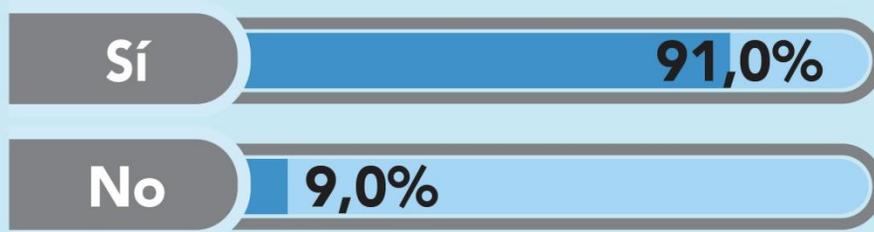
Desde el inicio de las investigaciones el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos ha realizado mediciones que abarcan las siguientes ciudades:

- Caracas
- Maracaibo
- Valencia
- Barquisimeto
- 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.



Acceso general a tuberías



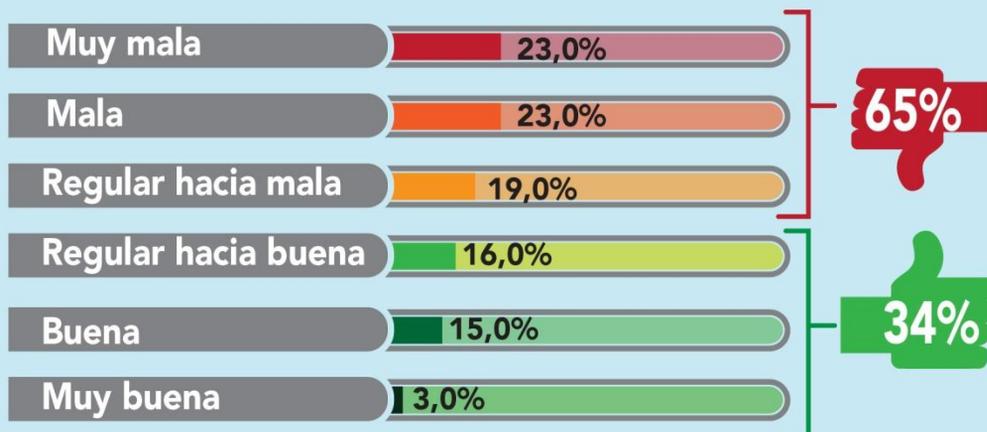
Frecuencia de recepción



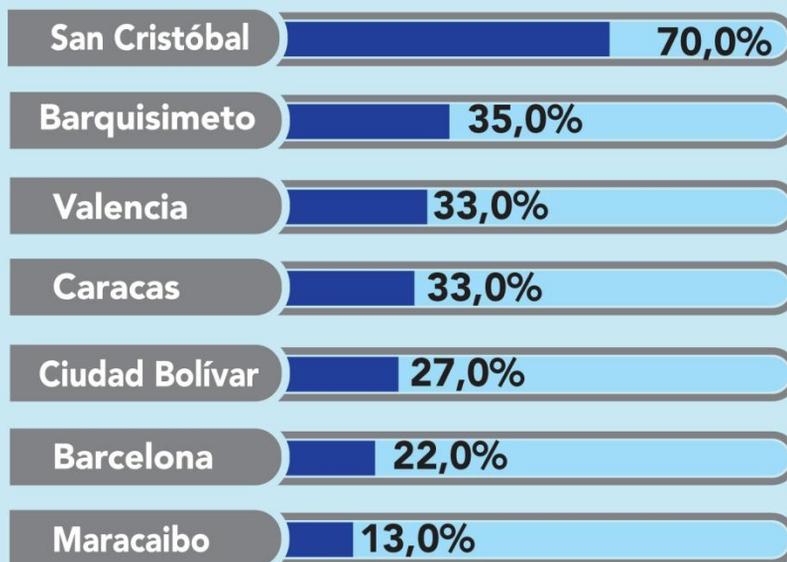
Fecha de data: Septiembre 2019



Evaluación de calidad de servicio



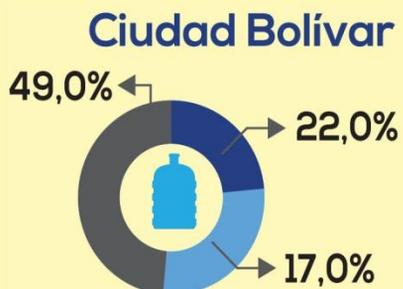
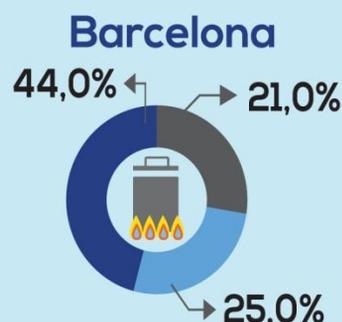
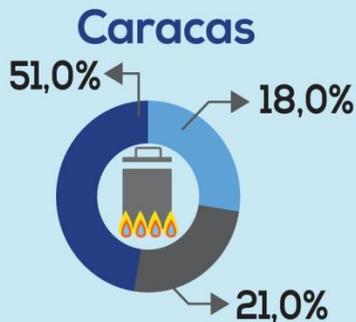
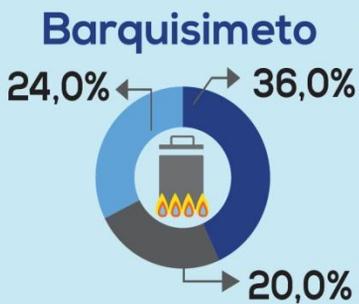
Valoración positiva del servicio



Fecha de data: Septiembre 2019



Servicio de agua - Potabilización por ciudad

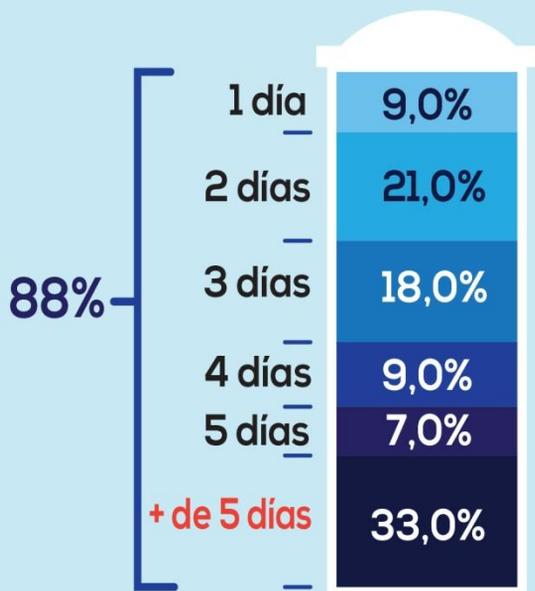


- La hiervo
- Embotellada
- Filtro

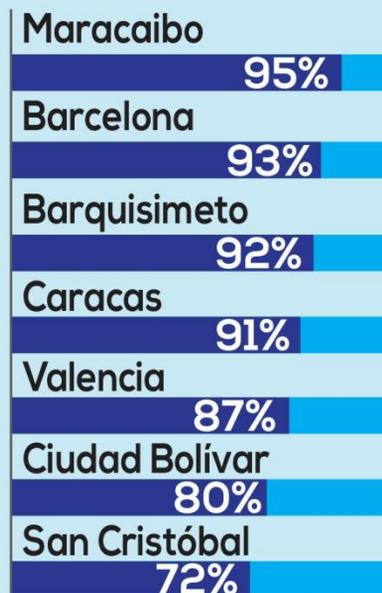
***El diferencial a 100% en cada caso corresponde a NS/NR u otra modalidad de potabilización**



Almacenamiento del agua potable



Almacenamiento de agua por ciudad



¿Modifica el consumo de alimentos por interrupción del servicio de agua potable?



Modificó su consumo de alimentos

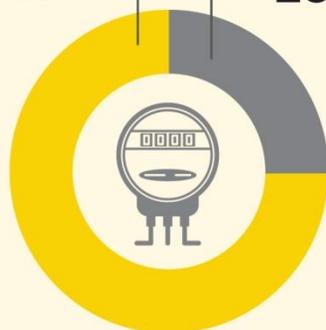


Fecha de data: Septiembre 2019



Acceso a la electricidad por medidor

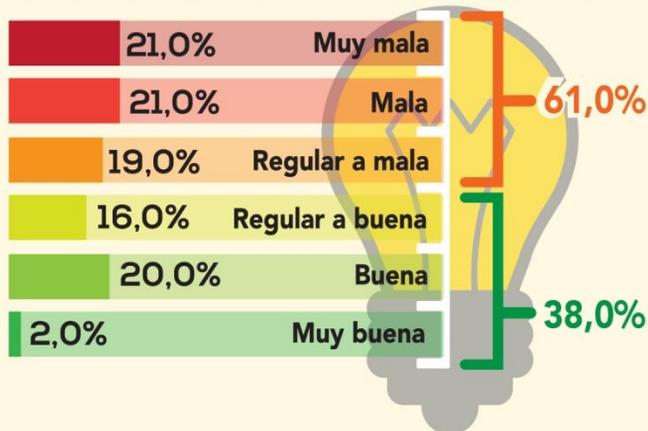
76,0% ← → 23,0%



■ Sí
■ No

1% corresponde a NS/NC

Evaluación de calidad de servicio



Evaluación de calidad por ciudad (Opiniones positivas de usuarios)



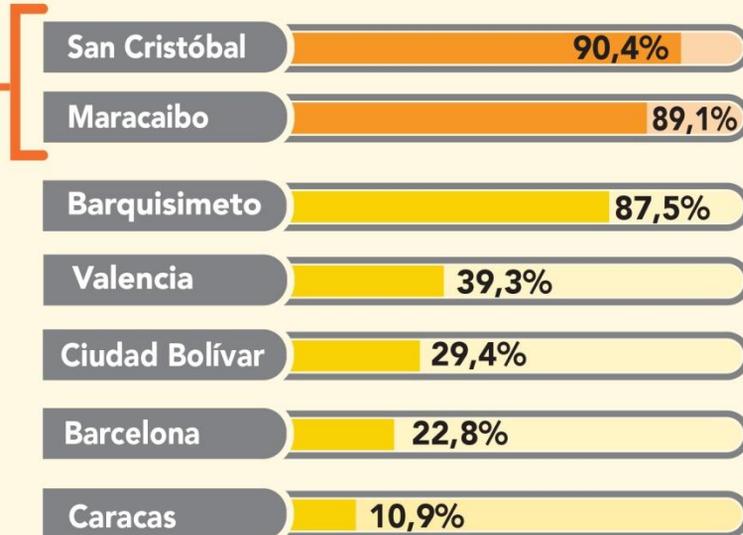
Fecha de data: Septiembre 2019



Frecuencia de los apagones



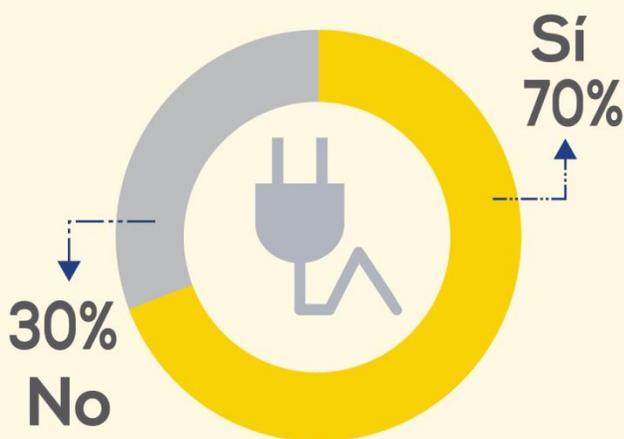
Apagones "todos los días" por ciudad



Fecha de data: Septiembre 2019



¿La interrupción del servicio eléctrico modifica su rutina?



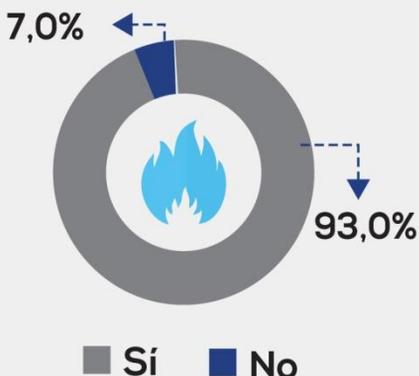
Modificó su rutina diaria



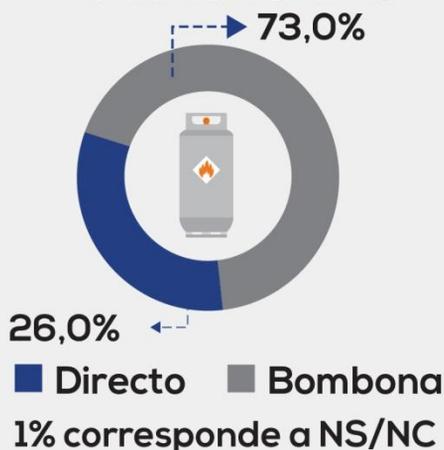
Fecha de data: Septiembre 2019



Uso de Gas



Modalidad Gas



Formas de pago de la bombona

Efectivo en moneda nacional

90,0%

Efectivo en moneda extranjera

8,0%

NS/NR

1,0%

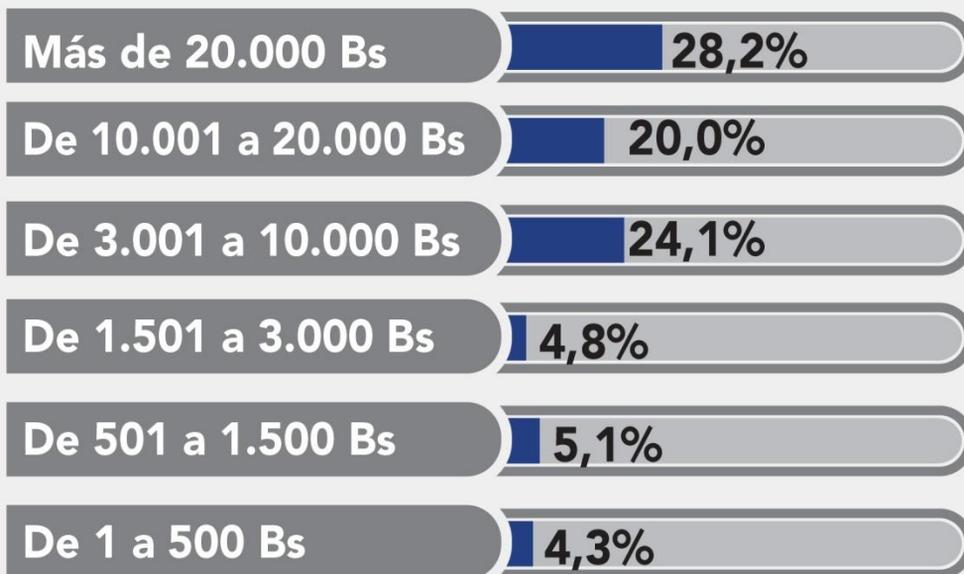
Otro

1,0%

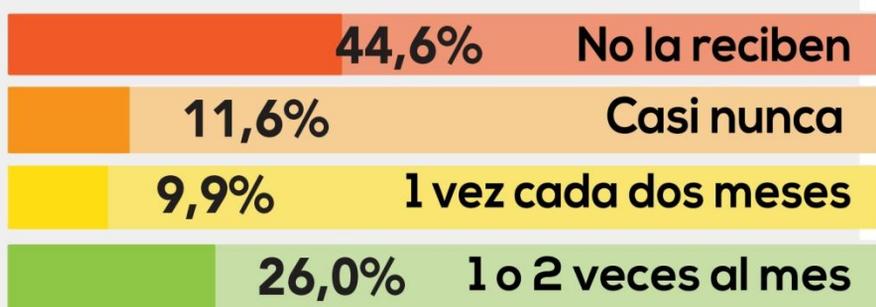
Fecha de data: Septiembre 2019



Montos pagados



Frecuencia de recepción de bombona



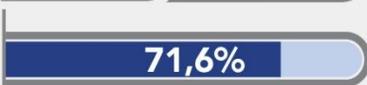
Fecha de data: Septiembre 2019



Montos pagados por ciudad No reciben bombona en la comunidad

Maracaibo

Más de 20.000 Bs **49,5%**



Caracas

Entre 3.000 a 10.000 Bs **36,8%**



Ciudad Bolívar

Más de 20.000 Bs **48,6%**



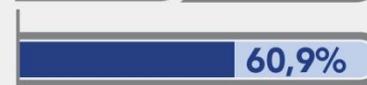
Barquisimeto

Entre 3.000 a 10.000 Bs **31,2%**



Barcelona

De 10.000 a 20.000 Bs **37,3%**



Valencia

Entre 3.000 a 10.000 Bs **39,0%**



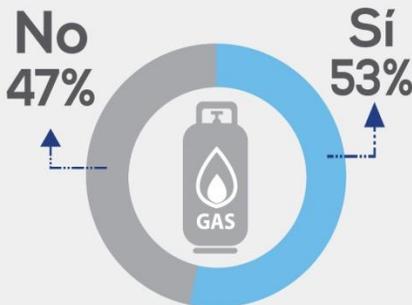
San Cristóbal

Moneda Extranjera **29,8%**

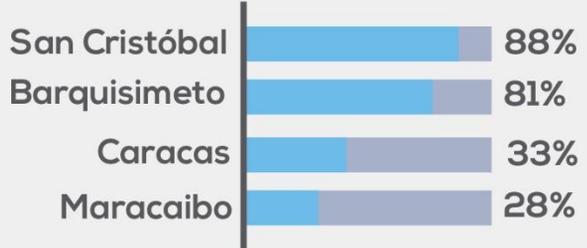


Monto pagado en efectivo
 No recibe la bombona en su comunidad

¿La falta de gas modifica la forma de cocinar los alimentos?



Modificó la forma de cocinar los alimentos

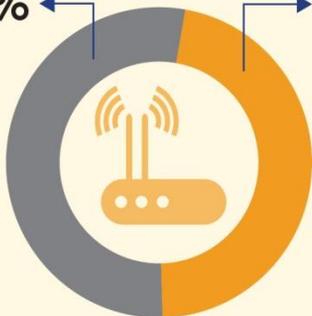


Fecha de data: Septiembre 2019

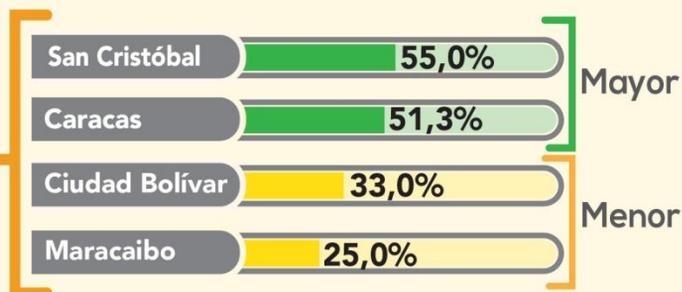


Acceso a internet en el hogar

59,5% ← → 40,5%

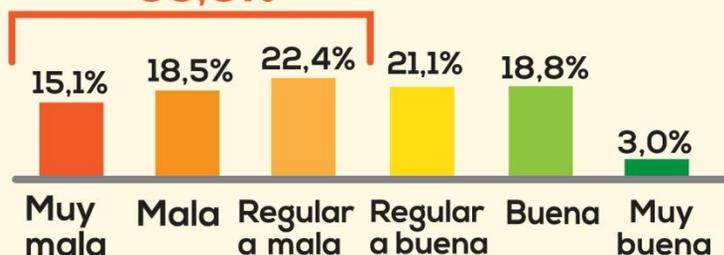


■ No ■ Sí

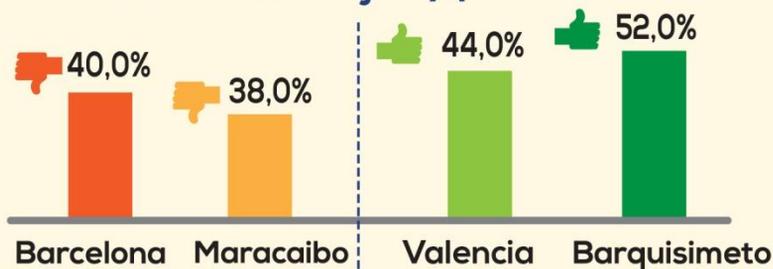


Calidad del servicio

55,9%



Ciudades con mejor y peor servicio

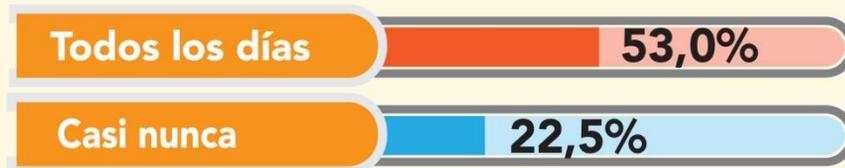


Fecha de data: Septiembre 2019

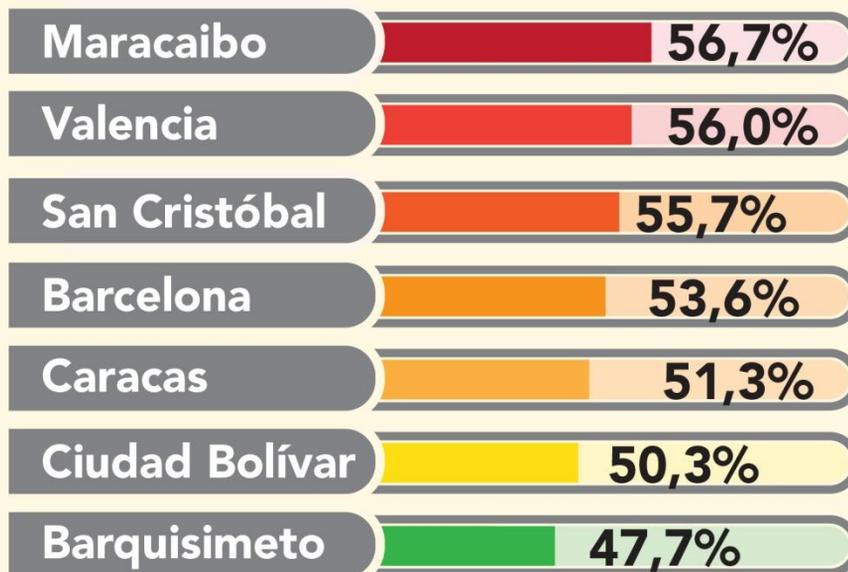


Acceso a internet en el hogar

Fallas en el servicio



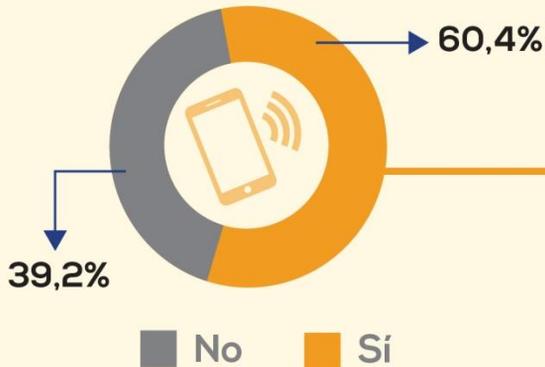
Fallas en el servicio por ciudad



Fecha de data: Septiembre 2019



Penetración de teléfonos inteligentes

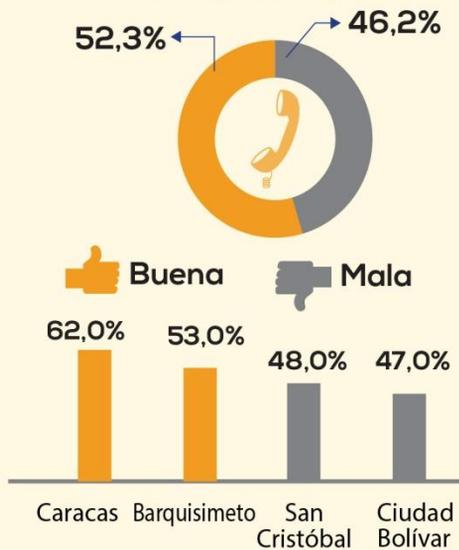


Comparación por ciudad

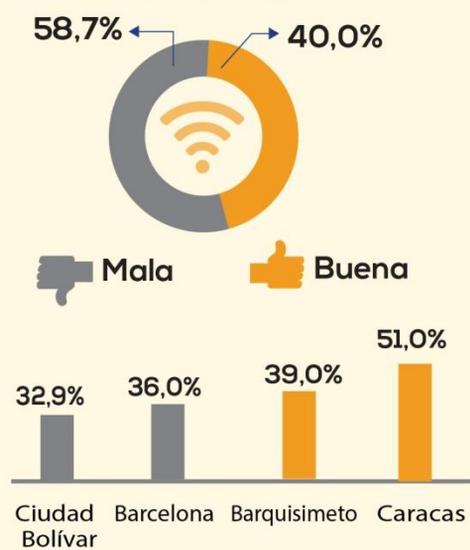


Calidad de los servicios

Telefonía Móvil



Internet Móvil



Fecha de data: Septiembre 2019

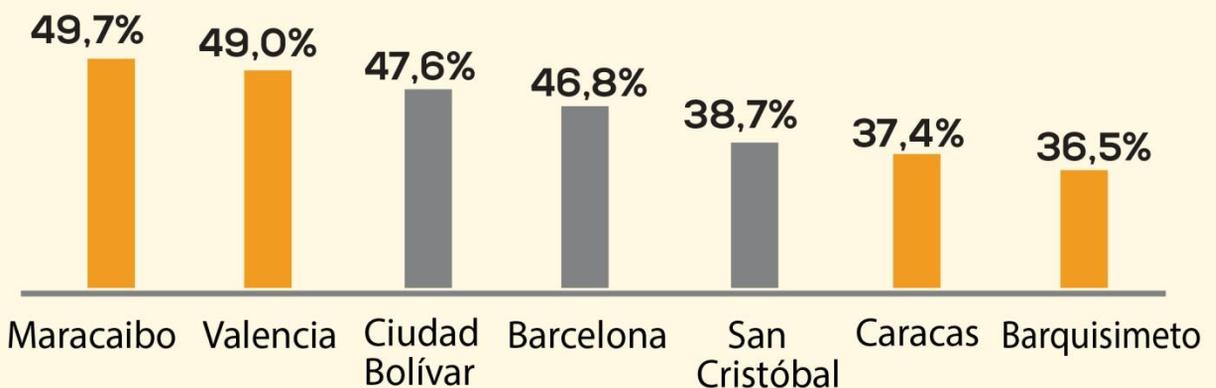


Penetración de teléfonos inteligentes

Frecuencia de fallas en el servicio



Fallas en el servicio, por ciudad "todos los días"



Fecha de data: Septiembre 2019

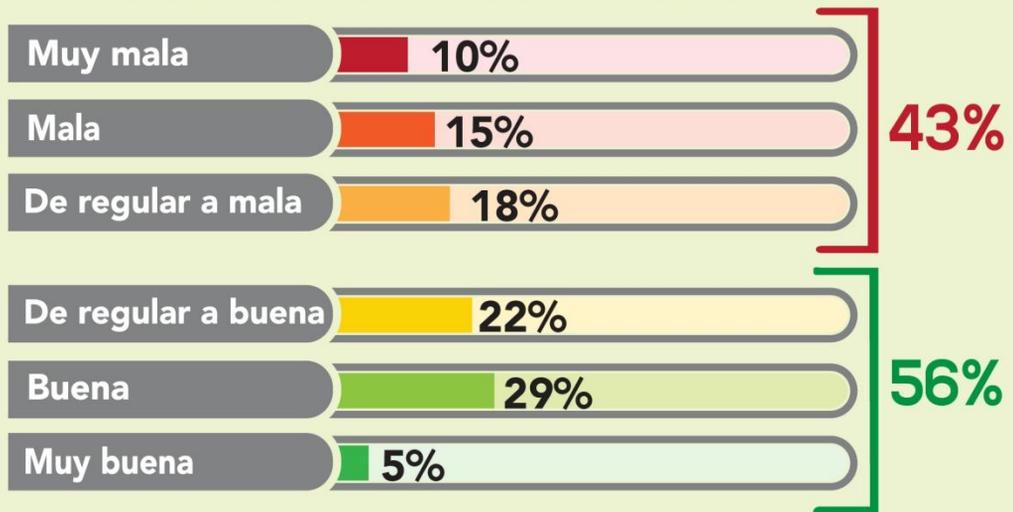


Recibe el servicio



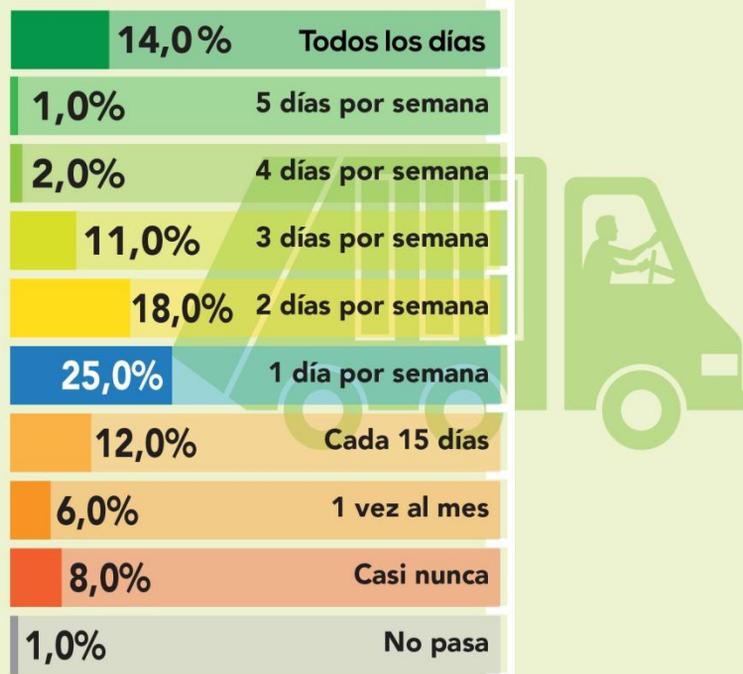
*El diferencial a 100% corresponde a NS/NR.

Evaluación de calidad del servicio





Frecuencia de paso



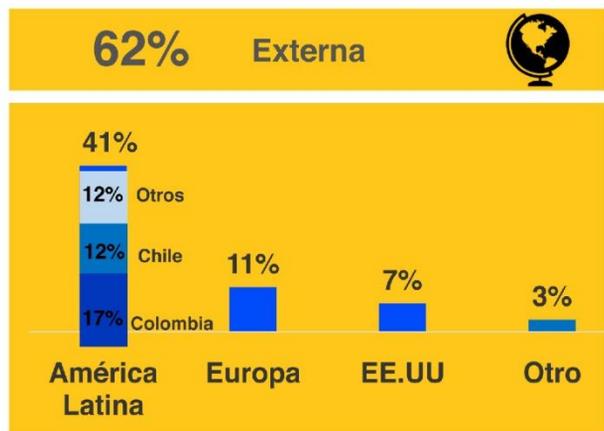
Disposición de los desechos en caso de fallas



Fecha de data: Septiembre 2019

Migración: por servicios

► 23% con disposición a migrar



Ciudades con mayor disposición a emigrar por causa de los servicios

Maracaibo: 35%



Ciudad Bolívar: 25%

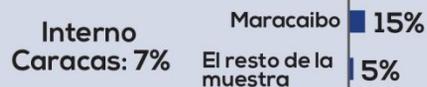


San Cristóbal: 23%



Migración externa
 Migración interna
 NS/NR

Mayores Receptores de migración



Recuperación de los servicios

Cuál quisiera que fuese el primer servicio en ser arreglado



38%

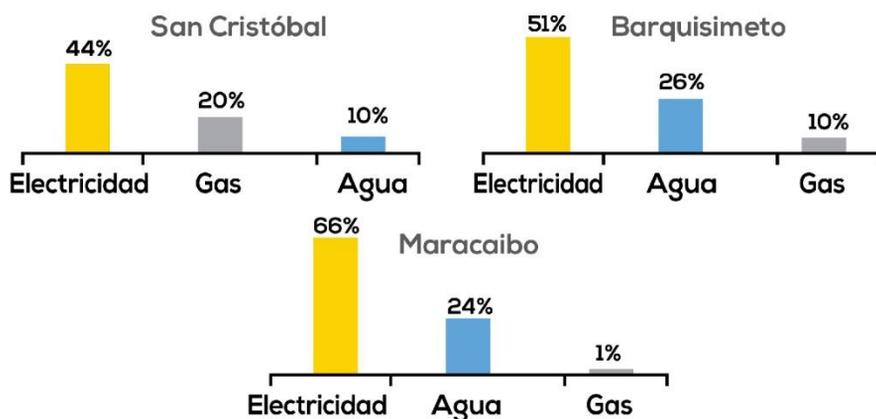
33%

7%

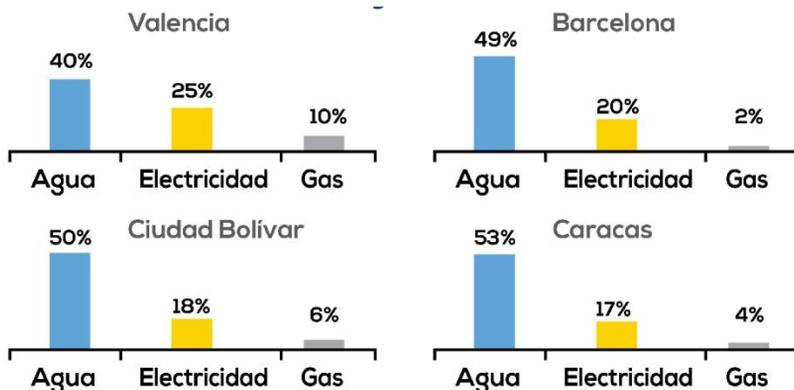
6%

3%

Occidente

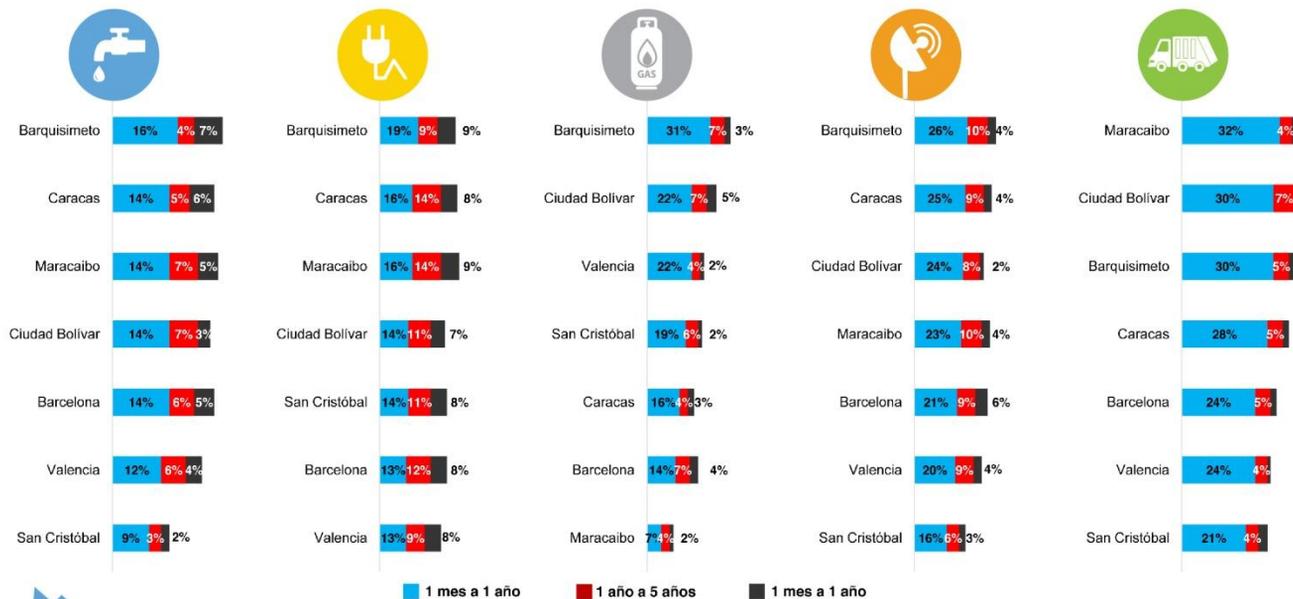
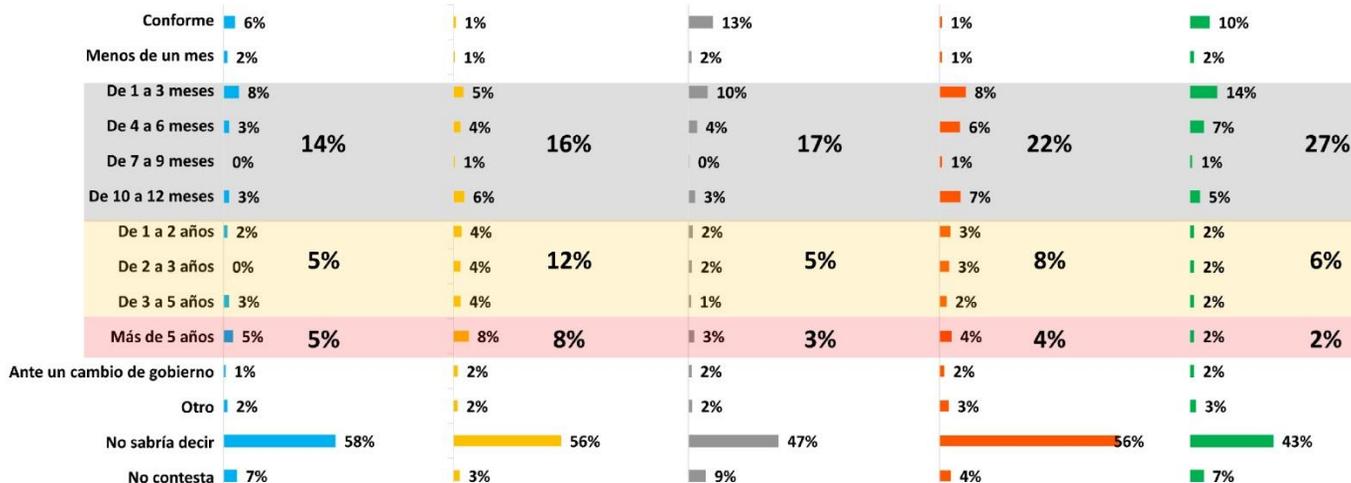


Centro y Oriente



Recuperación de los servicios

Tiempo de recuperación de los servicios



#RostrosDeLosServiciosPublicos



Señor Pedro, vecino del municipio Libertador, Caracas.

“ Se me quemó una nevera con el problema de la luz ”

Señor Pedro ”

“Se me quemó una nevera con el problema de la luz”, esto fue lo primero que respondió el señor Pedro, cuando se le preguntó sobre la calidad del servicio de electricidad que recibe en su hogar.

Él tiene 68 años y es habitante de la parroquia Sucre del municipio Libertador de **#Caracas**. Señaló que cuando el servicio de electricidad se interrumpe no tiene un horario fijo para restablecerse, “vuelve a las tres horas, cuatro horas o media hora, los cortes son inesperados”.

Este vecino no solo enfrenta inconvenientes con el servicio de energía eléctrica, indicó que el servicio de agua no llega de manera continua, “el agua nos llega con racionamiento, y la que recibimos es bastante turbia, sucia y con malos olores, solo a veces nos llega transparente, pero no es común que llegue de buena calidad. En mi hogar hemos presentado problemas estomacales debido a la calidad del agua, por eso la hervimos, aunque se compra filtrada igual la hervimos”.

No fue diferente su percepción sobre los servicios de telefonía fija e internet. “El servicio se ha venido abajo, su calidad ha bajado enormemente. Actualmente nuestra de línea (de CANTV) recibe llamadas, pero nosotros no podemos llamar, lo hemos reportado pero nos señalan que hay una falla y deben esperar un repuesto, estamos a la espera de una respuesta”. Con respecto al servicio de internet señaló que “la señal ‘va y viene’, no recibimos el servicio completo”.

Del servicio de aseo urbano nos contó que actualmente pasa un camión recolector cada tres o cuatro días, “no es suficiente para una comunidad tan grande”.

Sin embargo, aseguró sentirse satisfecho con el servicio de gas, en su caso recibe gas directo por tuberías. “Usamos gas directo y el servicio nos llega permanente, es bajo el costo en comparación con lo que paga la comunidad por el servicio de bombonas, lo consideramos un buen servicio, ha sido permanente desde que instalaron el sistema de tuberías”.



Señora Magaly, vecina del municipio Iribarren, Estado Lara.

“Ahorita hay muchos apagones. Hay mucha deficiencia del servicio, todos los días se va la luz. Algunas veces se va en la madrugada, otras veces se va en la mañana y llega en la tarde, o se va hasta dos veces al día. No hay un horario establecido para quitar el servicio”

Señora Magaly

Esta fue la respuesta de la señora Magaly sobre la percepción del servicio de electricidad en su localidad. Ella tiene 67 años de edad, y es vecina de la comunidad de Santa Rosa, municipio #Iribarren del estado Lara. Sobre el funcionamiento del servicio de agua aseguró que no llega con frecuencia a su sector.

"Tengo sistema de tubería, pero no está llegando el agua, y cuando logra llegar, a veces nos llega sucia y otras veces limpia. Tenemos un tanque para almacenar agua, lo surtimos con agua de una laguna, y en una oportunidad lo llenamos con el agua de lluvia. Desde el año pasado empezó a fallar. La semana pasada nos llegó solo un día, no hay regularidad".

"Anteriormente nos traían la bombona, pero ahora hay que andar detrás", así lo indicó esta vecina, refiriéndose a los prestadores del servicio de gas doméstico. "Este servicio está muy mal, pésimo, no sirve".

Con respecto al servicio de telefonía móvil, indicó lo siguiente: "Mi operadora de celular es Movistar y en algunas oportunidades presenta fallas, a veces funciona mal y últimamente se va la línea".

Para culminar su testimonio nos comentó sobre cómo funciona el servicio de aseo urbano, "por mi casa el camión del aseo pasa de largo, lo pagamos todos los meses, cuando se cancela la luz se paga el aseo también, pero el servicio es malo. Colocamos las bolsas en un lugar y los perros que andan por la zona riegan la basura".



Señora Luz, vecina del municipio Palavecino, Estado Lara.

“ No nos llega el agua por tubería, ya tenemos casi tres meses con esa situación. No nos llega. ”

Señora Luz

Con esta frase, la señora Luz, habitante del municipio Palavecino del estado Lara, nos indicó cómo es el funcionamiento del servicio de agua en su comunidad. Para ella, ya es común que por la tubería de su hogar no llegue el agua potable. Manifestó que anteriormente recibía el suministro de forma interdiaria, “tenemos bastante tiempo sin agua, antes nos llegaba un día sí y un día no”.

Señaló que estaría dispuesta a cancelar una tarifa más alta por el servicio si a cambio obtiene calidad. Para la señora Luz, la escasez de agua potable no es el único problema que enfrenta en su sector, aseguró que tanto el servicio de electricidad, como el de gas doméstico, aseo urbano y telefonía fija presentan fuertes fallas.

“Con los cortes de luz estamos bastante mal, todos los días se nos va la luz”, así lo afirmó la vecina larense al referirse a la calidad del suministro eléctrico, y a propósito del pago de este servicio señaló que actualmente no hay manera de realizarlo debido a que las oficinas destinadas para tal fin están inoperativas. “Hemos ido a pagarlo y no hay quien reciba el pago, las oficinas no funcionan”.

En lo que respecta al aseo urbano expresó que no hay un día fijo para recibir este servicio y que la zona donde habita está llena de basura: “todo lo que es la avenida La Montañita está full de basura”, situación que ha llevado a los vecinos organizarse en cuanto a la disposición de los desechos.

Al preguntarle sobre el servicio de gas doméstico, señaló: “ahorita no mandan gas, tenemos meses, años en esta situación. Siempre hemos tenido problemas, pero ahorita más”. El testimonio de esta vecina de 78 años de edad, que día a día vive entre las precariedades de los servicios públicos, deja ver cómo las fallas de estos afectan su calidad de vida.



  @asoesda

 asoesda@gmail.com

 www.asoesda.org