



# Percepción Ciudadana de los Servicios Públicos en Venezuela

**Resultados medición diciembre 2019**

# 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.

# Presentación



El Observatorio Venezolano de Servicios Públicos (OVSP), realizó una nueva medición durante el mes de diciembre del año 2019, 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 6193 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 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, permitiendo conocer el desempeño regional de los diferentes 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.

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.

FICHA TÉCNICA

6.193 encuestas / 27 municipios  
10 ciudades / Fecha: Diciembre 2019



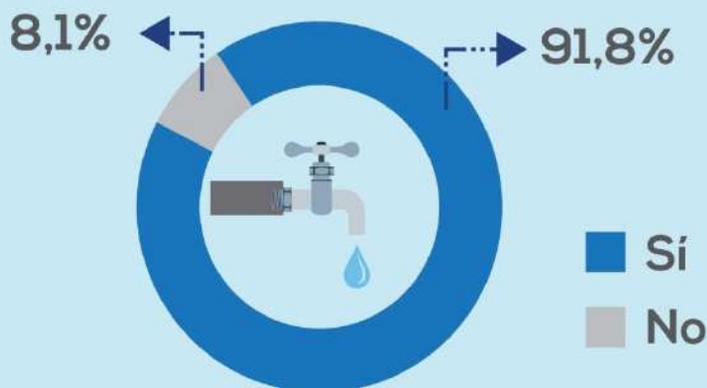
# Servicio de Agua Potable





# Servicio de Agua Potable

## Acceso general a tuberías



\*El diferencial a 100% corresponde a Ns/Nc.

## Frecuencia de recepción

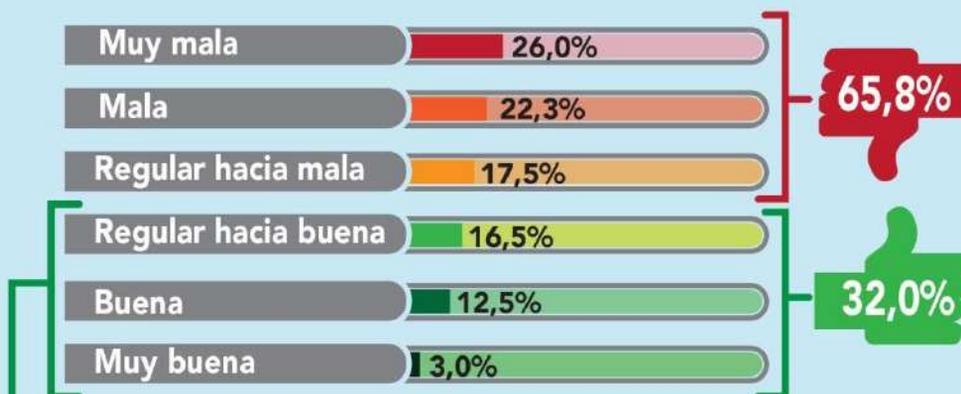


Fecha de estudio: Diciembre 2019

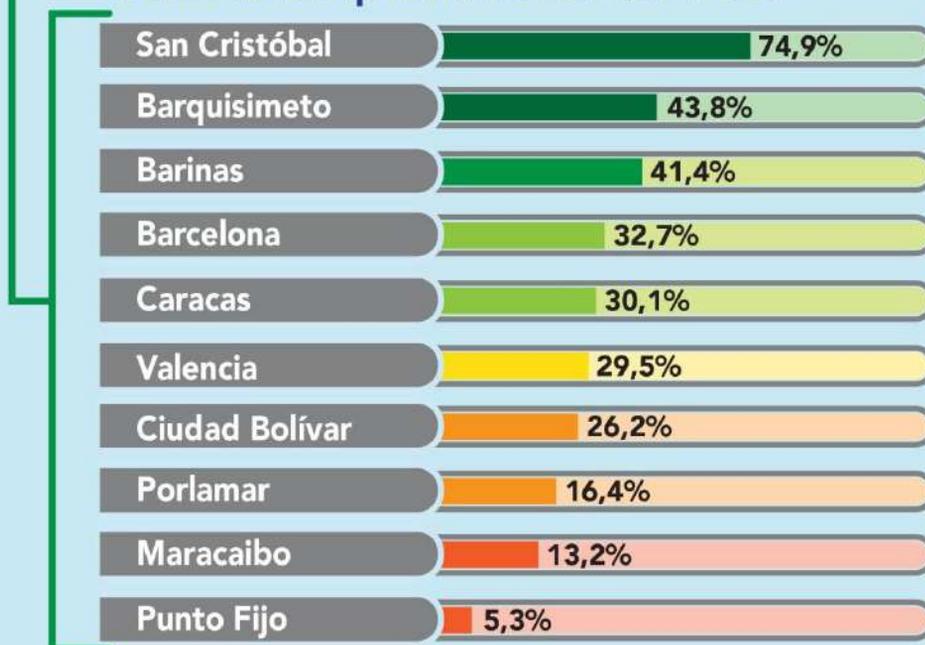


# Servicio de Agua Potable

## Evaluación de calidad de servicio



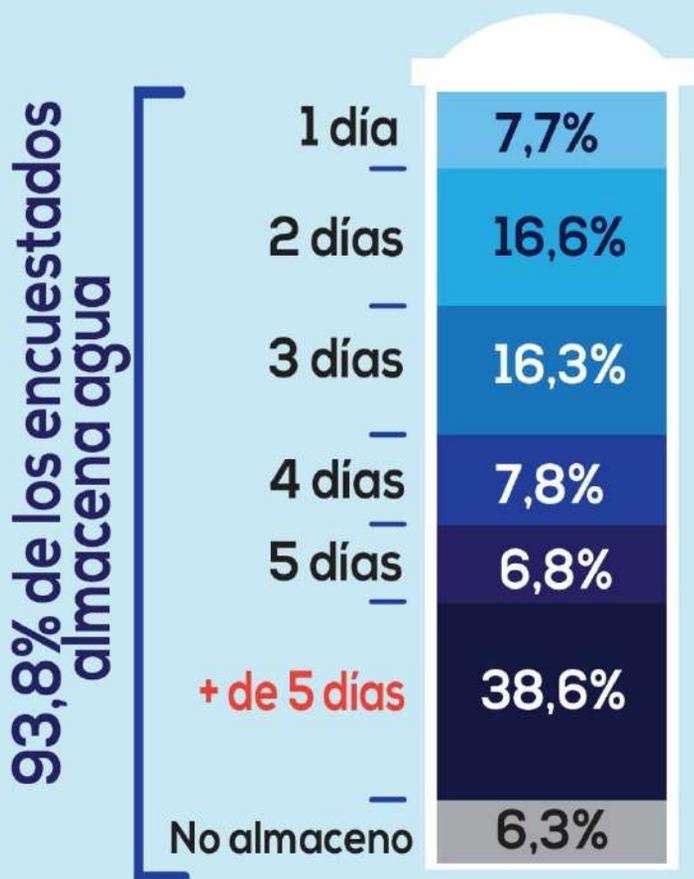
## Valoración positiva del servicio



Fecha de estudio: Diciembre 2019



## Almacenamiento del agua potable



### Almacenamiento de agua por ciudad (para más de 5 días)



Fecha de estudio: Diciembre 2019

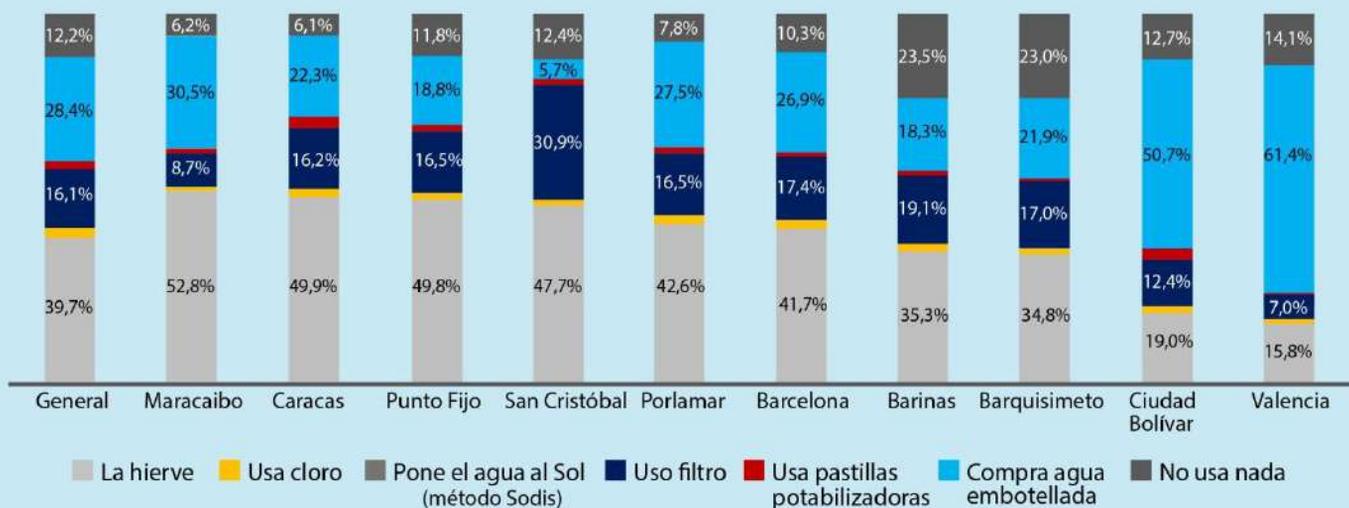


# Servicio de Agua Potable

## Formas de potabilización del agua (dato general)



## Potabilización del agua por ciudad

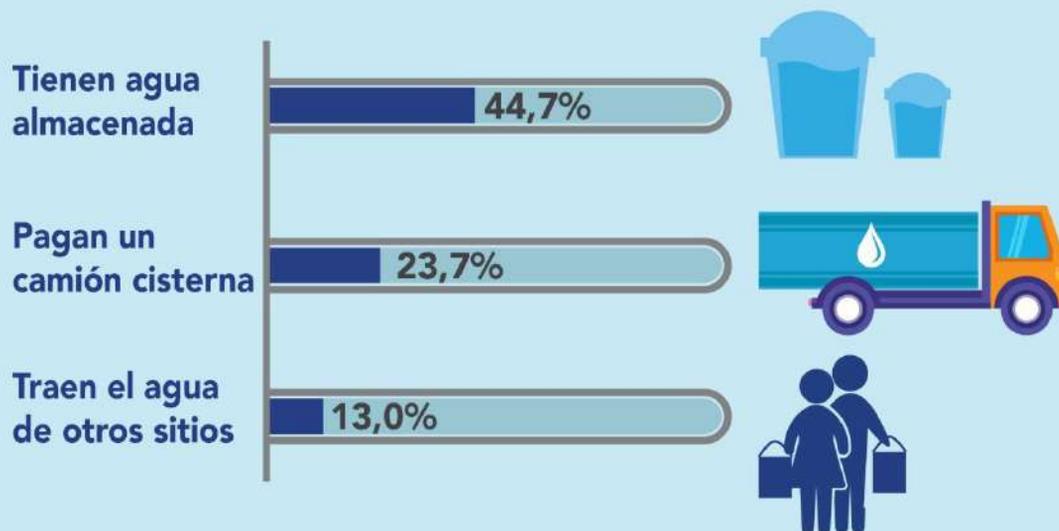


Fecha de estudio: Diciembre 2019



# Servicio de Agua Potable

## Medidas ante las fallas en el servicio



## Lugares desde donde se acarrea el agua



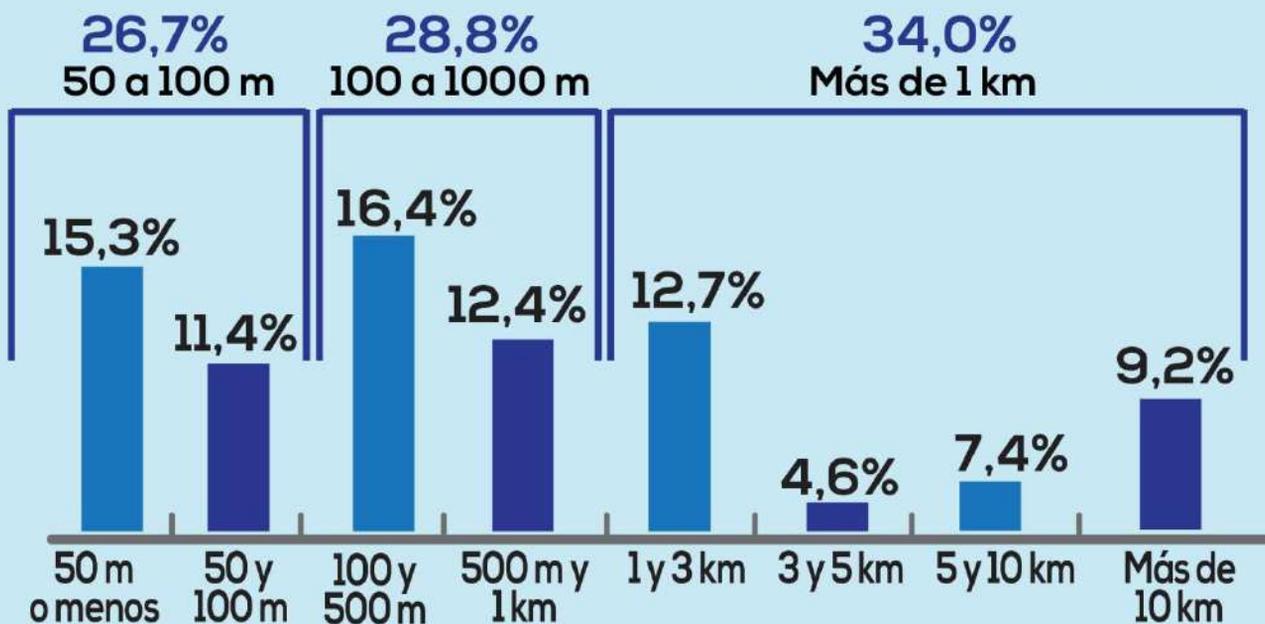
Fecha de estudio: Diciembre 2019



# Servicio de Agua Potable



## Distancia de acarreo de agua



Fecha de estudio: Diciembre 2019



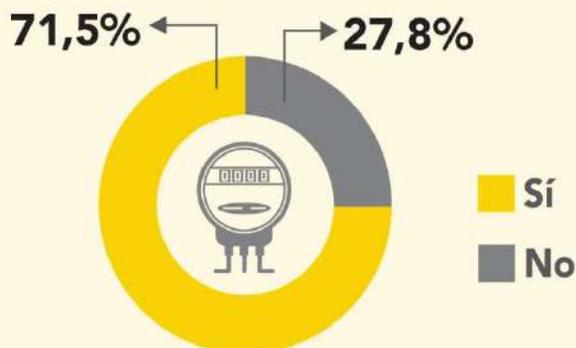
# Servicio de Energía Eléctrica





# Servicio de Energía Eléctrica

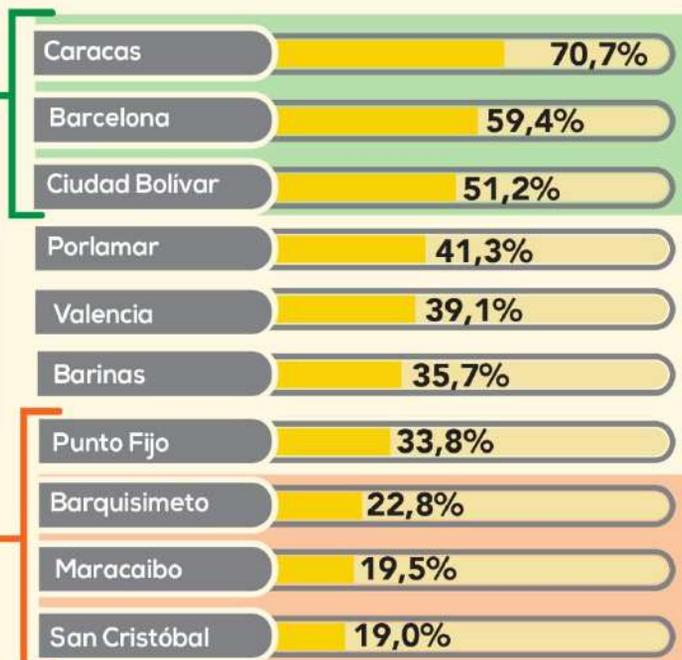
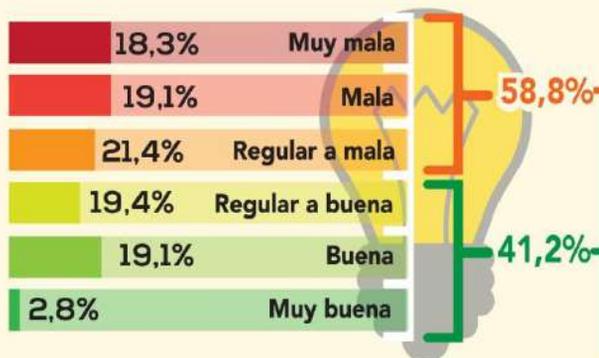
## Acceso a la electricidad por medidor



\*El diferencial a 100% corresponde a Ns/Nc.

## Evaluación de calidad por ciudad (Opiniones positivas de usuarios)

### Evaluación de calidad de servicio



Fecha de estudio: Diciembre 2019

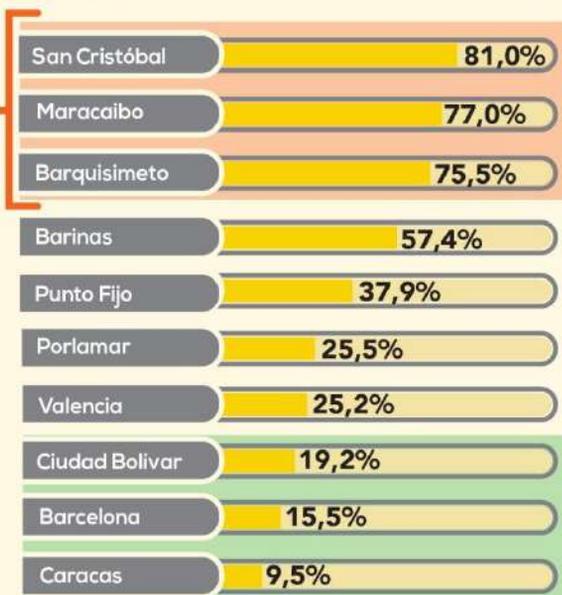


# Servicio de Energía Eléctrica

## Frecuencia de los apagones



## Apagones "todos los días" por ciudad



Fecha de estudio: Diciembre 2019



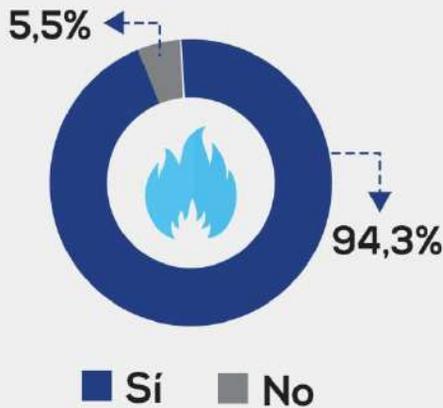
# Servicio de Gas Doméstico





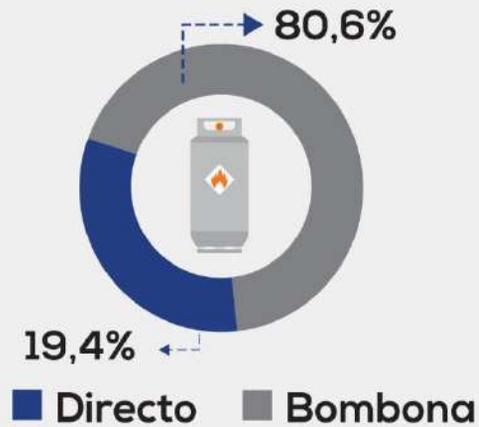
# Servicio de Gas Doméstico

## Uso de Gas



\*El diferencial a 100% corresponde a Ns/Nc.

## Modalidad Gas



\*El diferencial a 100% corresponde a Ns/Nc.

## Frecuencia de recepción de bombona



Fecha de estudio: Diciembre 2019



# Servicio de Gas Doméstico



## Formas de pago de la bombona

Moneda nacional

94,1%

Efectivo en pesos

3,3%

Efectivo en dólares  
o euros

1,8%

Por trueque

0,8%

## ¿Qué opina del servicio?

Ha empeorado

46,5%

Se ha mantenido

32,4%

Ha mejorado

18,6%

Ciudad Bolívar

76,0%

Barcelona

47,0%

Valencia

47,2%

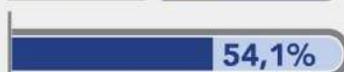
Fecha de estudio: Diciembre 2019



# Servicio de Gas Doméstico

## Montos pagados por ciudad No reciben bombona en la comunidad

### Maracaibo



### Punto Fijo



### Barquisimeto



### Valencia



### Caracas



### Barcelona



### Porlamar



### Ciudad Bolívar



### Barinas



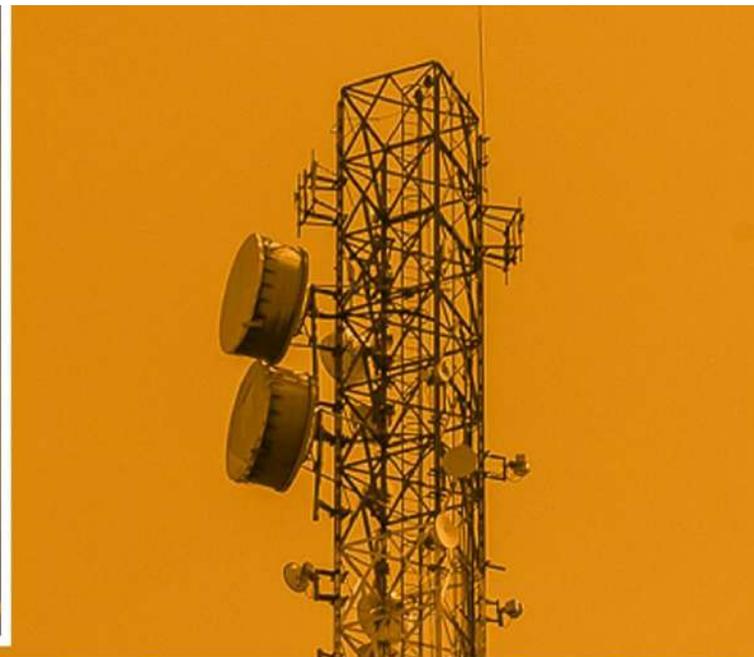
### San Cristóbal



 Monto pagado en efectivo

 No recibe la bombona en su comunidad

Fecha de estudio: Diciembre 2019

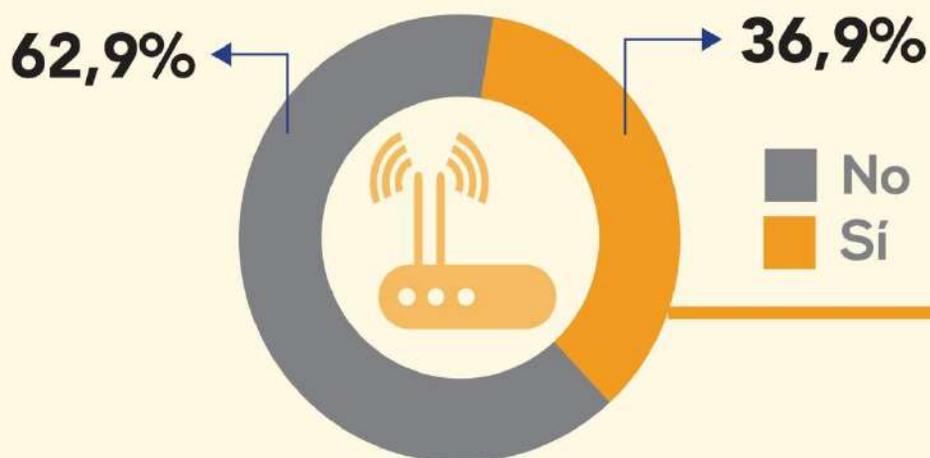


# Servicio de Telecomunicaciones

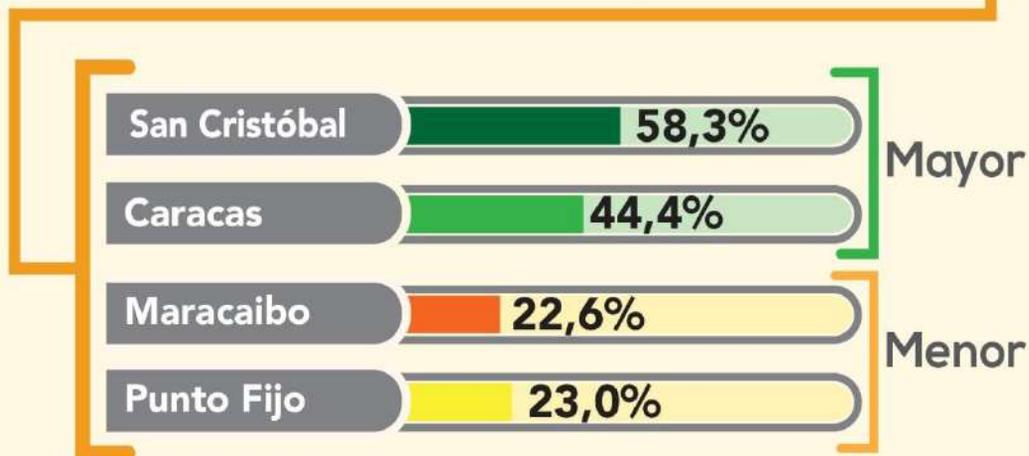




### Acceso a internet en el hogar



\*El diferencial a 100% corresponde a Ns/Nc.

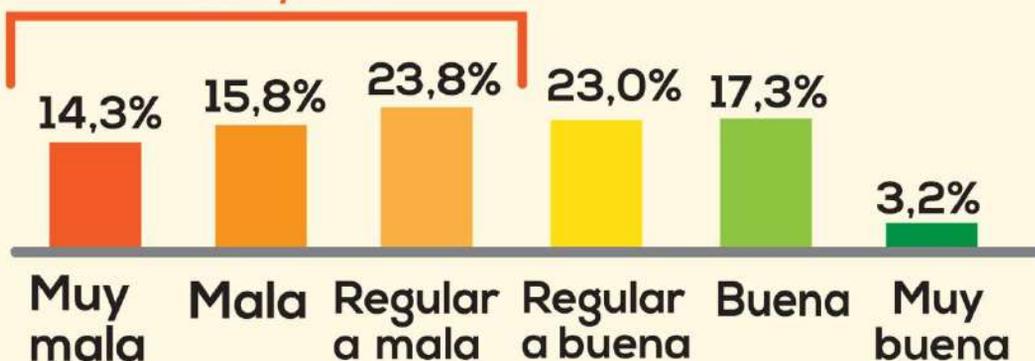


Fecha de estudio: Diciembre 2019

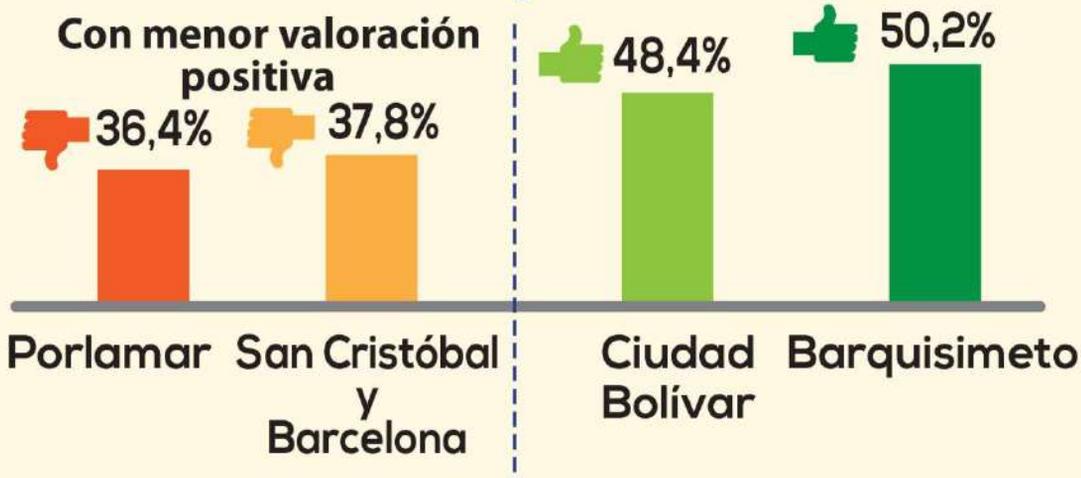


### Calidad del servicio

53,9%



### Ciudades con mejor y peor servicio



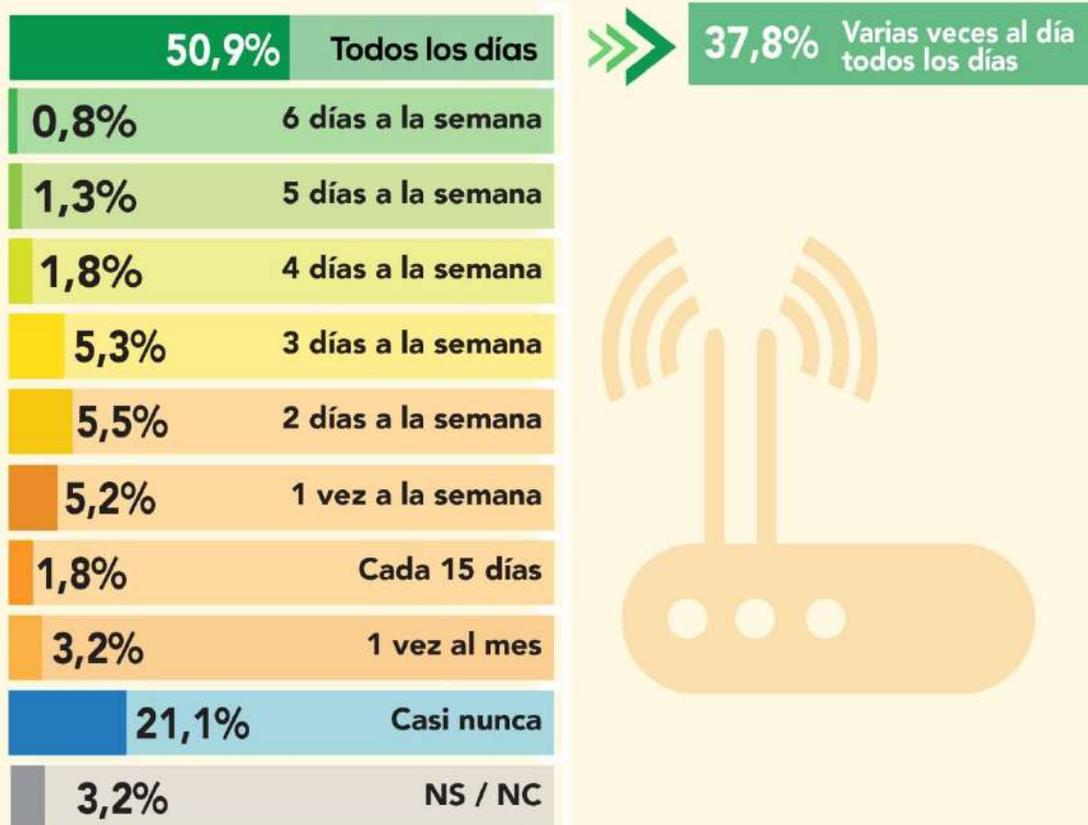
Fecha de estudio: Diciembre 2019



### Fallas en el servicio



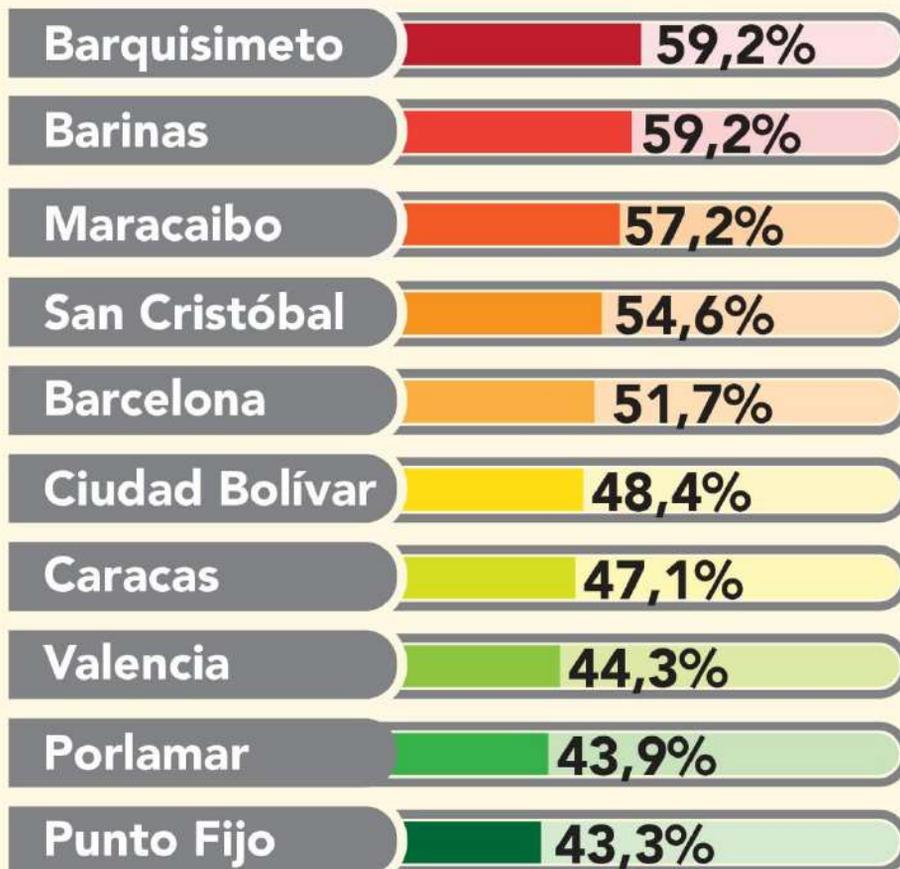
### Frecuencia de fallas



Fecha de estudio: Diciembre 2019



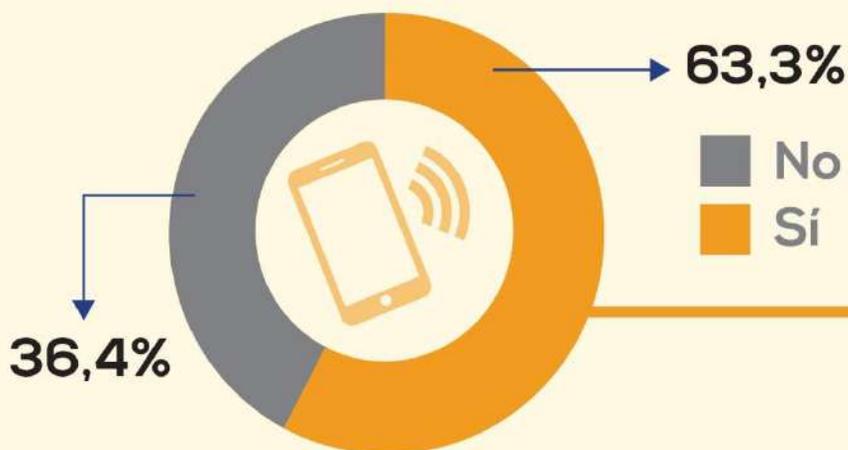
### Fallas en el servicio por ciudad (todos los días)



Fecha de estudio: Diciembre 2019



### Penetración de teléfonos inteligentes



\*El diferencial a 100% corresponde a Ns/Nc.

### Comparación por ciudad

Maracaibo

72,6%

San Cristóbal

71,6%

Punto Fijo

70,5%

Fecha de estudio: Diciembre 2019

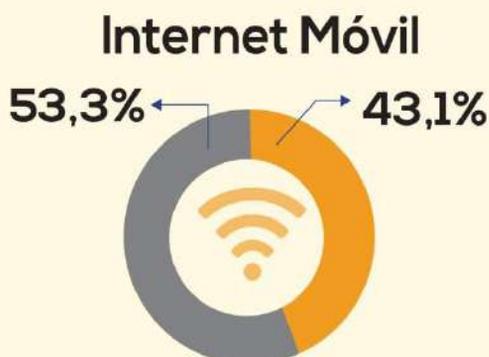
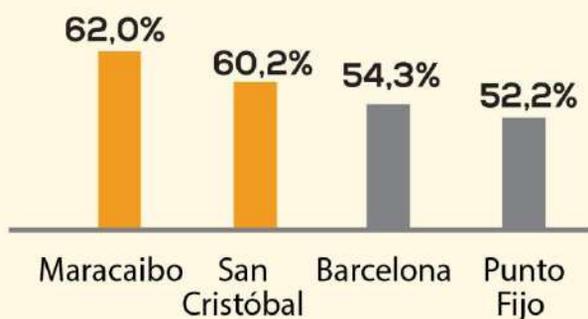


### Calidad de los servicios



■ Valoración Positiva
 ■ Valoración Negativa

\*El diferencial a 100% corresponde a Ns/Nc.



■ Valoración Negativa
 ■ Valoración Positiva

\*El diferencial a 100% corresponde a Ns/Nc.



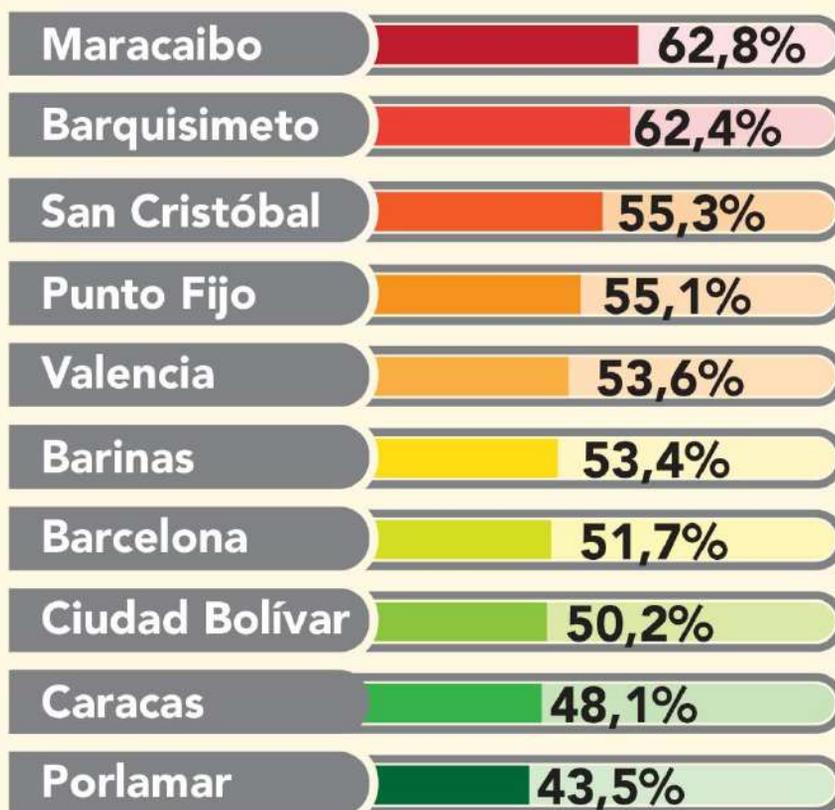
Fecha de estudio: Diciembre 2019



### Fallas en el servicio



### Fallas en el servicio por ciudad (todos los días)



Fecha de estudio: Diciembre 2019



# Servicio de Aseo Urbano



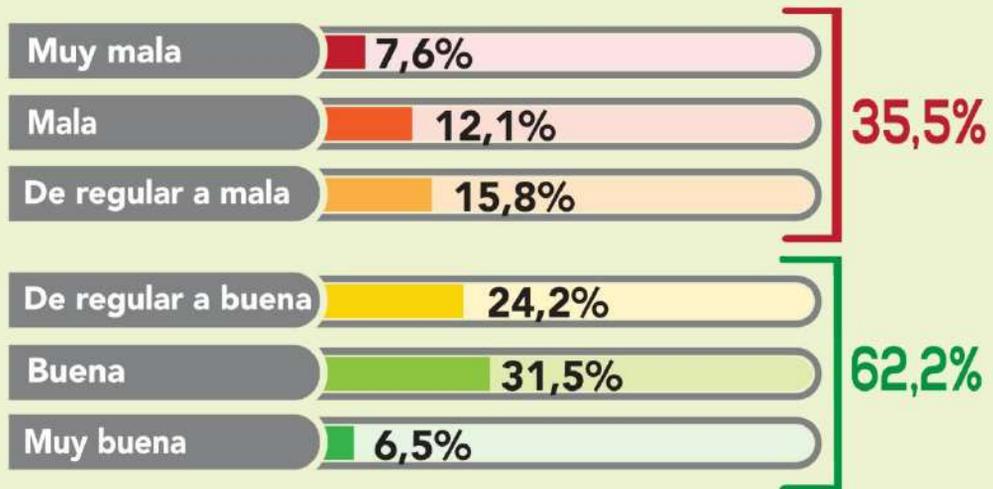


# Servicio de Aseo Urbano

## Recibe el servicio



## Evaluación de calidad del servicio



Fecha de estudio: Diciembre 2019



# Servicio de Aseo Urbano

## Frecuencia de paso



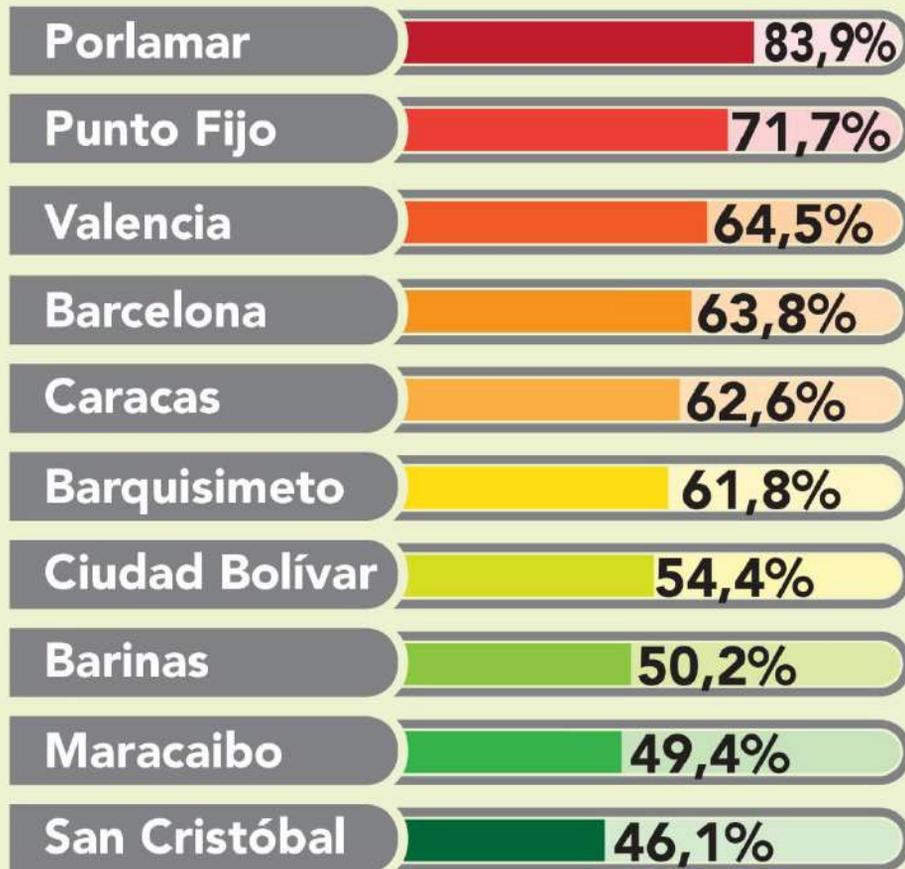
## Disposición de los desechos en caso de fallas



Fecha de estudio: Diciembre 2019



## Valoración positiva del servicio



Fecha de estudio: Diciembre 2019



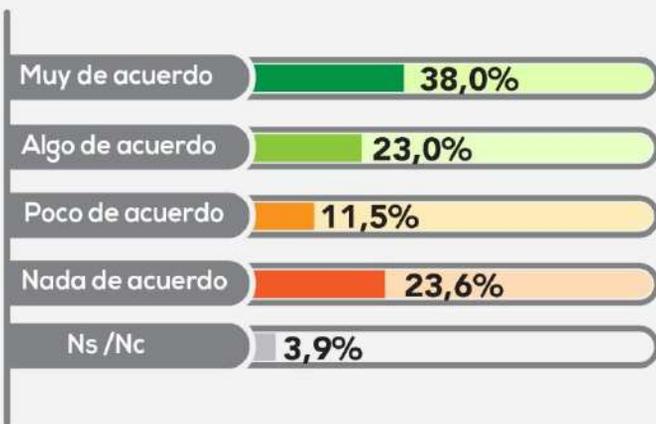
## Otras variables



# Otras variables

## Nivel de acuerdo con:

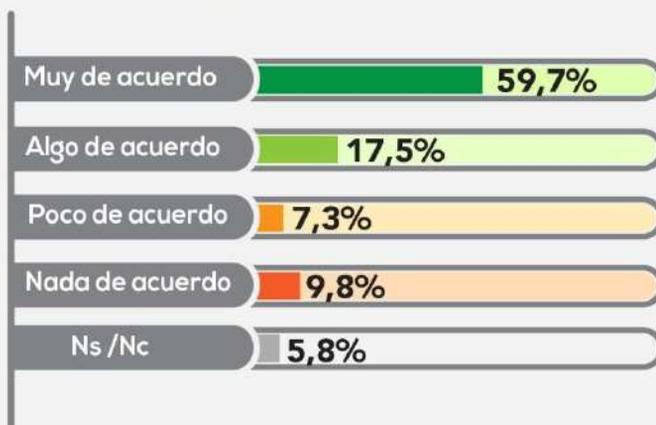
### Aumentar las tarifas de los servicios



### Privatizar las empresas prestadoras del servicio



### Hacer cambios gerenciales en las empresas



Fecha de estudio: Diciembre 2019



## #RostrosDeLosServiciosPublicos



# #RostrosDeLosServiciosPublicos



Señora Zulay, vecina del estado Carabobo...

“ El camión del aseo pasa solo una o dos veces por semana, cuando no llega siempre hay personas que se disponen a recoger la basura y botarla, y pagamos aparte por ese servicio.

Señora Zulay ”

Esta fue la respuesta que nos dio la señora Zulay cuando le preguntamos cómo funcionaba el servicio de aseo urbano en su comunidad. Esta vecina es habitante del estado **#Carabobo** y, mientras hacía una cola para adquirir gas, nos contó su experiencia con los servicios básicos.

Si bien su testimonio evidencia cómo le afectan las fallas de los servicios públicos, mientras conversábamos con ella precisó en varias oportunidades su disposición a pagar tarifas más altas por mejores servicios. “Claro que estaría dispuesta a pagar más por un servicio de calidad, que se pueda disponer del servicio es lo más importante. ¿De qué vale un servicio que sea muy económico y que no sirva? La idea es que sea funcional y también accesible”.

Sobre el servicio de **#agua** manifestó que tiene buen funcionamiento. “En nuestra urbanización contamos con un pozo hecho por Hidrocentro que se hizo hace mucho tiempo y funciona a la perfección, por eso contamos con el servicio de agua todos los días”. Sin embargo, señaló que para cocinar y beber compra agua potable en botellones.

A propósito del servicio eléctrico señaló que no lo pagaba desde hace ya más de un año. “Desde hace 14 meses no se paga el servicio de **#electricidad** porque no lo han vuelto a cobrar”.

“En condiciones normales la luz se nos va dos veces al día, seis horas en la mañana y seis horas en la tarde noche, es decir, se nos va dos veces al día en promedio; sin embargo, recientemente estuvimos ocho horas sin el servicio porque se incendió un transformador. Cuando se nos va la luz también quedamos sin agua porque el bombeo deja de funcionar”.

Al preguntarle sobre otros servicios como el **#gas** doméstico y las telecomunicaciones, contó que no son de buena calidad, y en el caso del gas debe trasladarse lejos de su hogar para poder abastecerse, “el gas nunca me llega a la casa”. Señaló que el internet que recibe es intermitente, así como también aseguró no contar con un buen servicio de telefonía móvil.

# #RostrosDeLosServiciosPublicos



Señor Carlos, vecino del municipio Bolívar del estado Anzoátegui.

“ Desde hace tres o cuatro años no llega el servicio de gas a la casa. Lo utilizamos por bombonas, y para recargarlas tenemos que trasladarnos a otras zonas cada 15 o 20 días.

Señor Carlos ”

Esta fue la respuesta del señor Carlos, de 48 años de edad, cuando le preguntamos por el funcionamiento del servicio. Él es habitante del municipio Bolívar del estado Anzoátegui.

Señaló que no cuenta con un buen servicio, y agregó que para realizar la recarga pasa varias horas en cola. “Tenemos que salir a buscar el gas desde temprano arriesgándonos a que nos roben. Normalmente duramos en la cola hasta el mediodía o hasta las dos de la tarde para poder comprarlo a un precio accesible”.

En lo que respecta al servicio de agua señaló que no recibe el suministro de manera regular. “El agua nos llega por tuberías, pero estos últimos días ha estado muy grave el servicio, duramos tres días sin agua, llega un día y luego se va nuevamente, no es constante”.

Del agua que recibe señaló que en oportunidades no llega de buena calidad, “a veces llega marrón, sucia, y otros días clarita, no es constante que llegue limpia. Tenemos ya dos días sin agua en Barcelona (para el momento de la entrevista), antes todos los días teníamos el servicio, ahora no. En nuestra casa tenemos que hervir el agua para evitar problemas de salud. Si recibiera un servicio de buena calidad estaría de acuerdo con pagar más”.

Sobre los servicios de telefonía fija y aseo detalló que no tienen un buen funcionamiento. “Desde hace dos años no funciona el servicio de telefonía fija de CANTV pero igual se paga. El servicio de aseo urbano no es regular, a veces tardan semanas sin que pase el camión, también es un mal servicio”.

Por el contrario, manifestó que el servicio de electricidad ha funcionado bien en los últimos días, a pesar de algunas fluctuaciones. “El servicio de electricidad a veces presenta bajones, pero en estos últimos días ha sido bueno, no se ha ido la luz. Desde hace días no se interrumpe el servicio, se ha normalizado”.

# #RostrosDeLosServiciosPublicos



Señora Isabel, vecina del municipio Sotillo del estado Anzoátegui.

“ El agua nos llega cada ocho días, y no las dejan por dos horas.

Señora Isabel ”

Esta fue la respuesta de la señora Isabel cuando le preguntamos con qué frecuencia recibe el servicio **#agua** potable en su hogar. Esta vecina tiene cincuenta años de edad y es habitante del municipio Sotillo del estado **#Anzoátegui**.

Para ella, su mayor problema en lo que respecta a los servicios públicos es la carencia de agua. En su testimonio afirmó que cuando hay dificultades con la distribución del servicio pasan varios días sin agua.

“A veces cuando hay problemas con el agua pasamos hasta un mes que no la mandan, y cuando pasa tanto tiempo sale sucia. Por el contrario, cuando la mandan cada ocho días sí llega limpia”.

“Cada vez que llega la recolectamos, y toca aguantarse hasta que vuelvan a mandarla”, así lo señaló, y manifestó su disposición a cancelar mayores montos por un mejor servicio de agua. “Estaría dispuesta a pagar más por un servicio de buena calidad, hay que valorizar lo que es mejor”.

Con respecto a la **#electricidad**, señaló que se siente conforme con el servicio. “En medio de tantos problemas que ha habido con la luz nosotros hemos sido los menos afectados. Yo puedo decir que la electricidad es buena en comparación con otros sectores donde la luz se va por medio día o un día. A nosotros no se nos va. Cuando sucedieron los apagones lo más que estuvimos sin luz fue una noche”.

Y sobre el servicio de **#gas**, aunque afirmó que el camión de gas pasa con frecuencia por su sector y no tienen inconveniente para adquirir los cilindros, señaló que la bombona le dura menos tiempo que antes. “Ahorita dura menos de quince días, y por cómo está la situación se nos hace muy fuerte, nos toca recargarla cada quince días como mínimo”.

A propósito del servicio de aseo urbano indicó que la frecuencia de recolección es de cada ocho días. “Mientras esperamos que pase cada semana vamos guardando la basura en bolsas o cestas”.

# #RostrosDeLosServiciosPublicos



Señor Sergio, vecino del municipio Libertador, Caracas.

“ En mi caso potabilizo el agua solo para mi niña pequeña, pero para mí la consumo directamente de la tubería. El agua nos llega fijo cuatro días a la semana, desde el sábado a las 12 de la noche hasta el miércoles en la tarde, y luego cada sábado se repite el ciclo.

Señor Sergio ”

Sergio reside en #Caracas, tiene 38 años de edad, y nos contó cómo funcionan los diferentes servicios públicos en su comunidad.

Él es habitante de la parroquia La Vega del municipio Libertador, y señaló con respecto al servicio de #agua que le llega por tuberías con una frecuencia de casi cuatro días continuos cada semana. Afirmó también que no aplica ninguna medida de potabilización para su consumo.

“En mi caso potabilizo el agua solo para mi niña pequeña, pero para mí la consumo directamente de la tubería. El agua nos llega fijo cuatro días a la semana, desde el sábado a las 12 de la noche hasta el miércoles en la tarde, y luego cada sábado se repite el ciclo”.

Este vecino manifestó su conformidad con el servicio de energía eléctrica. “Considero que el servicio eléctrico es de buena calidad, es estable, salvo las contingencias nacionales, funciona bien”.

“El servicio de #gas lo recibo mediante camiones. Aquí en estos sectores los consejos comunales proveen al menos un camión semanal para la comunidad, y siempre nos abastecemos de uno u otro sector. Semanalmente siempre hay abastecimiento de gas en la zona”.

Señaló también que solo de manera esporádica podría faltar el servicio de gas. “Sí puede pasar que a veces necesite el servicio y no lo consiga, pero es muy eventual. El servicio de gas lo evaluo de regular a bueno en mi sector”.

“Mi servicio de #telefonía fija es de CANTV y no presenta fallas”, así lo indicó al preguntársele sobre el funcionamiento de ese servicio de telecomunicaciones; sin embargo, afirmó que en lo que respecta al servicio de telefonía móvil (de la operadora Movilnet), ha presentado algunas fallas después de los apagones.

¿Deseas leer otros testimonios? Ve a nuestro sitio web [www.asoesda.org](http://www.asoesda.org) o visita nuestro perfil de IG @observatoriovsp.



  @observatoriovsp

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

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

 Observatorio Venezolano de Servicios Públicos