Boletín Informativo del OVSP
OBSERVATORIO VENEZOLANO DE SERVICIOS PÚBLICOS

N° 4 - Octubre 2019

Maracaibo

ESDA
OBSERVATORIO VENEZOLANO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Entorno, Sociedad, Desarrollo y Ambiente

@asoesda www.asoesda.org asoesda@gmail.com

Maracaibo

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 la percepción ciudadana sobre el desempeño de los servicios públicos en la ciudad de Maracaibo, obtenida en las tres últimas mediciones realizadas por la organización. En concreto, se trata de los estudios realizados en julio y diciembre de 2018 y de la evaluación correspondiente a junio 2019, esta última realizada luego de los eventos de apagones ocurridos en marzo de 2019.

Estas mediciones vienen acompañadas de un documentalismo fotográfico que muestra cómo los habitantes de la capital zuliana se desenvuelven ante la falla de los servicios básicos, así como también de algunos testimoniales de protagonistas.

Maracaibo, capital del estado Zulia, ubicada en el occidente del país.

Maracaibo

Maracaibo es la capital del estado Zulia, entidad que cuenta con una población de 3.704.404 habitantes y se conforma por veintiún municipios. Específicamente, la ciudad de Maracaibo está constituida por dos municipios conocidos como: Maracaibo y San Francisco.

La ciudad cuenta con una población de 1.906.205 habitantes, según lo indicado en el Censo 2011 del Instituto Nacional de Estadísticas, y se encuentra ubicada en la denominada planicie de Maracaibo, de territorio llano y plano con formación aluvial, siendo una de las ciudades más pobladas de Venezuela y una de las principales aglomeraciones de América Latina.

Maracaibo

¿Cómo se ubica la ciudad de Maracaibo en el ranking de servicios públicos?

- Maracaibo con solo un 12% de opinión positiva del servicio de energía eléctrica se posiciona como la segunda ciudad peor luego de San Cristóbal.
- Con solo un 16% de opinión positiva, Maracaibo es la ciudad con peor percepción del servicio de agua potable.
- Es la ciudad con menor opinión positiva hacia la calidad del servicio de telefonía fija, con solo un 23%.
- Maracaibo es la segunda ciudad con menor opinión positiva hacia el servicio de aseo urbano, totalizando un 50% de estas.

PRIMERA MEDICIÓN - 2018

Ciudades evaluadas: Maracaibo, San Cristóbal, Punto Fijo, Valencia, Caracas, Ciudad Bolívar, Barquisimeto y Barcelona.

- Fecha 28 de junio al 03 de agosto
- 5200 encuestas a nivel de 8 principales ciudades que incluyen 23 municipios

SEGUNDA MEDICIÓN - 2018

Ciudades evaluadas: Maracaibo, San Cristóbal, Punto Fijo, Valencia, Caracas, Ciudad Bolívar, Barquisimeto y Barcelona.

- Fecha 29 de noviembre al 31 de diciembre de 2018
- 5200 encuestas a nivel de 8 principales ciudades que incluyen 23 municipios

TERCERA MEDICIÓN – 2019

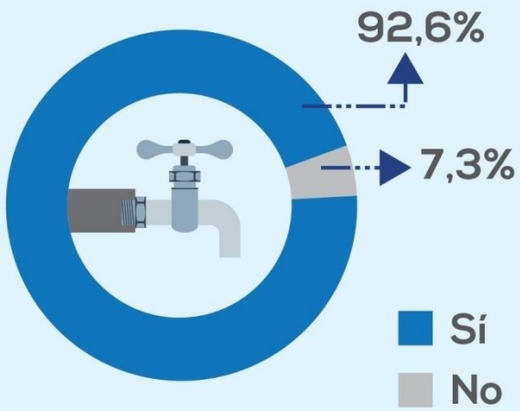
Ciudades evaluadas: Maracaibo, San Cristobal, Valencia, Caracas, Ciudad Bolivar, Barquisimeto y Barcelona

- Fecha del 29-05-2019 al 26-06-2019
- 4656 encuestas a nivel de 7 principales ciudades que incluyen 21 municipios

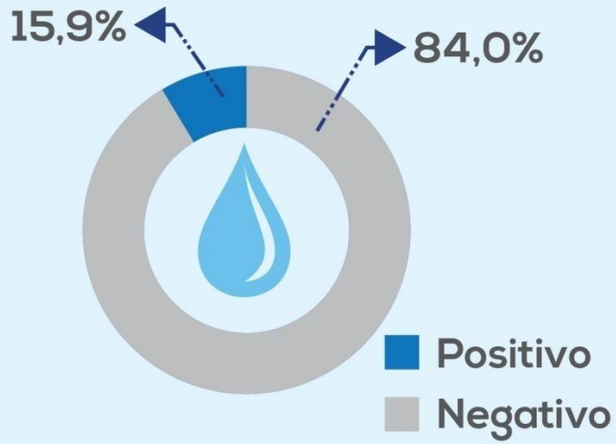
En el caso de la ciudad de Maracaibo, la revisión fue centrada en los dos municipios que la componen: Maracaibo y San Francisco.

84% de los marabinos valora negativamente el servicio de agua potable

Acceso al agua por tuberías



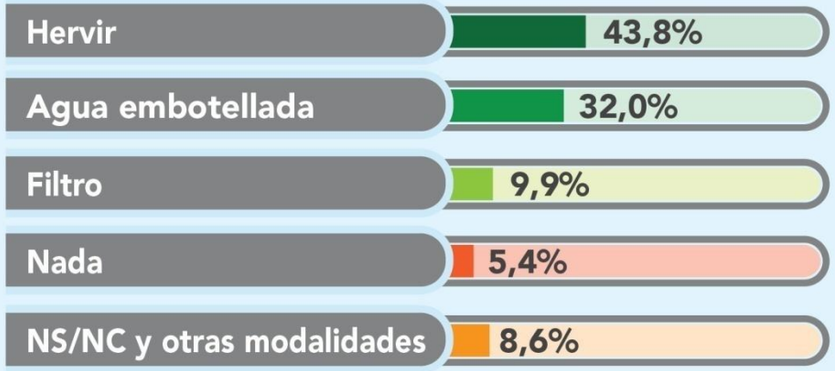
Calidad del servicio



Frecuencia del Servicio

Descripción del Servicio

Formas de potabilización

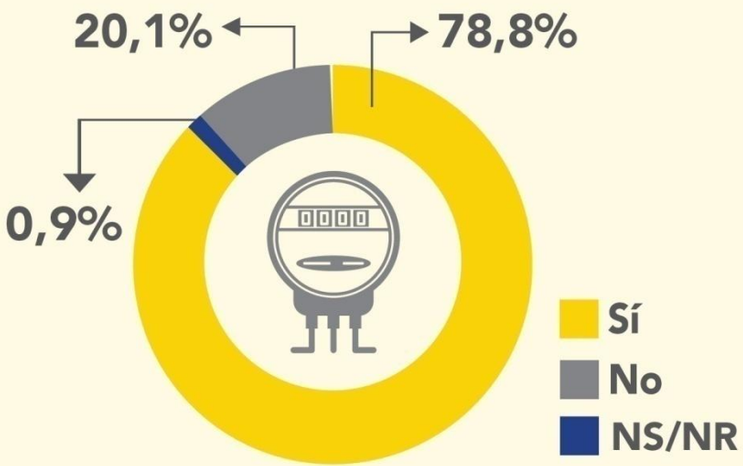


Fecha de data: Junio de 2019

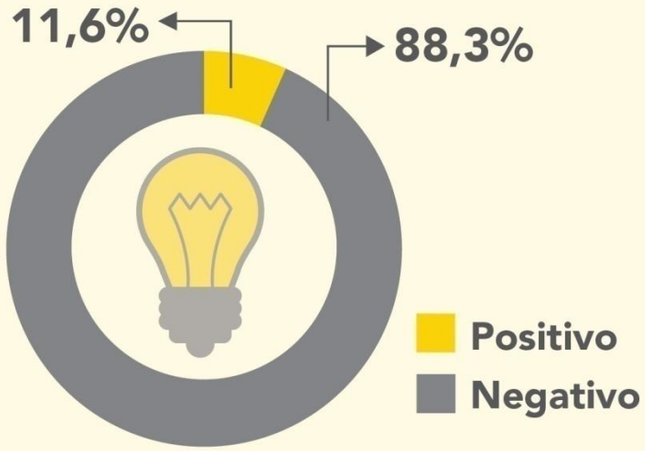
Servicio de Agua Potable Maracaibo

89% de los marabinos tienen apagones todos los días

Acceso formal (Por medidor)

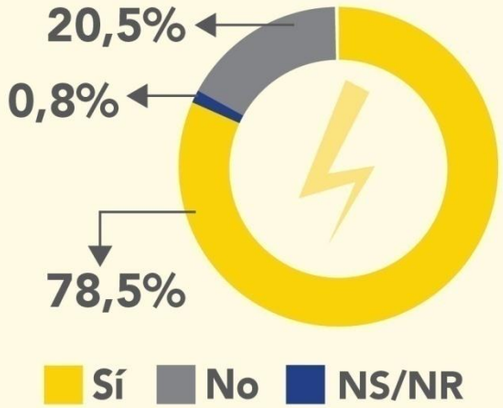


Calidad del Servicio

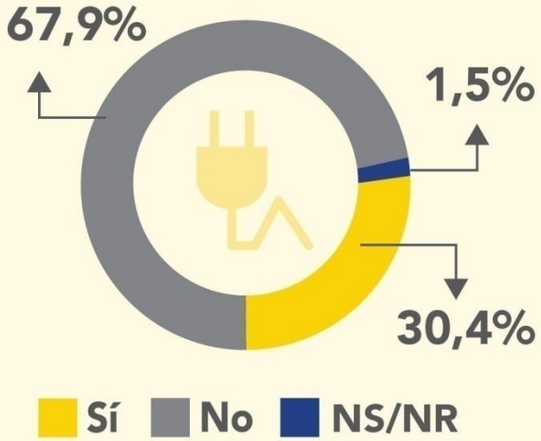


Frecuencia de apagones

Conoce sobre la aplicación de un plan de racionamiento



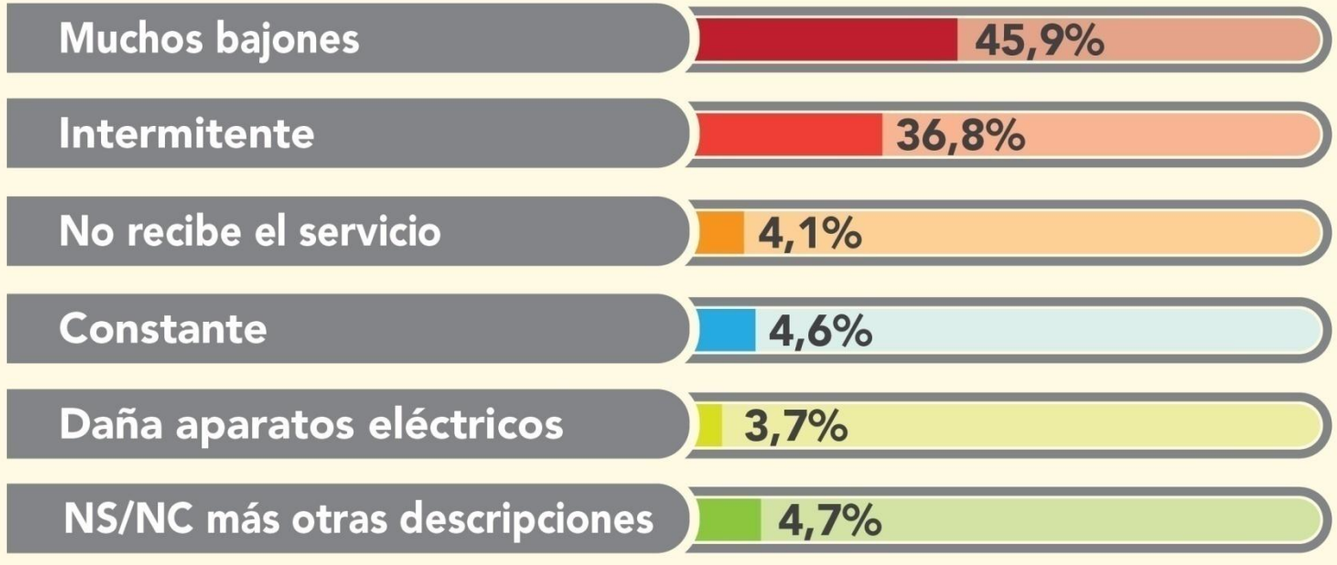
Considera correcta la aplicación de racionamiento



Fecha de data: Junio de 2019

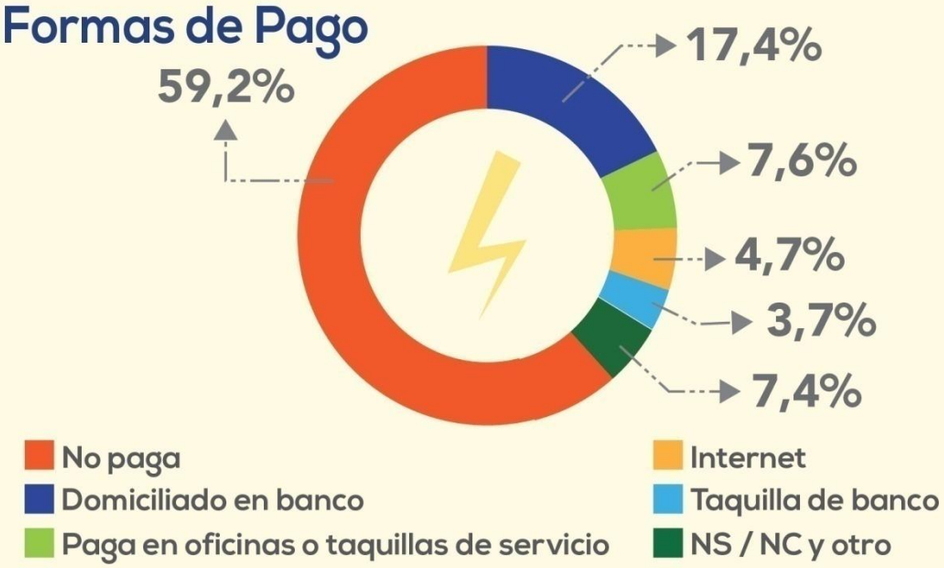
89% de los marabinos tienen apagones todos los días

Descripción del Servicio



Disposición a pagar más si el servicio es de mejor calidad

Formas de Pago

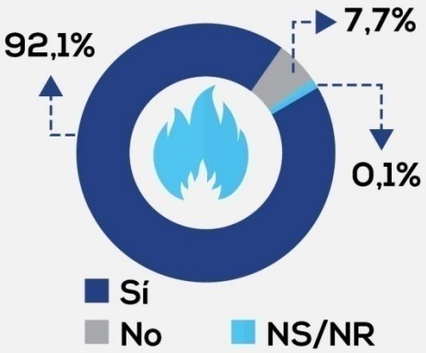


Fecha de data: Junio de 2019

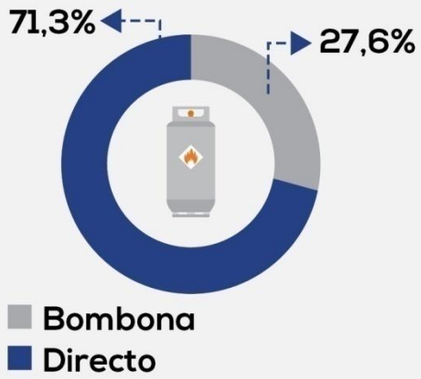
Servicio de Energía Eléctrica Maracaibo

73% de los marabinos manifiestan que la bombona no llega a sus comunidades

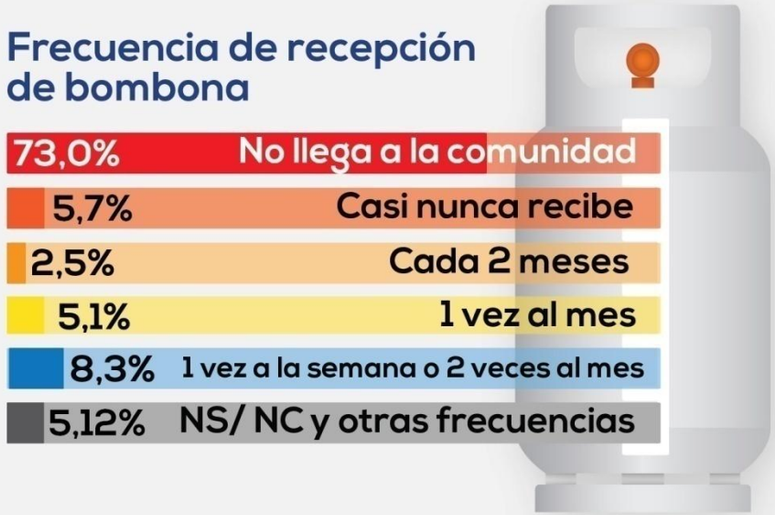
Usa Gas Doméstico para cocinar



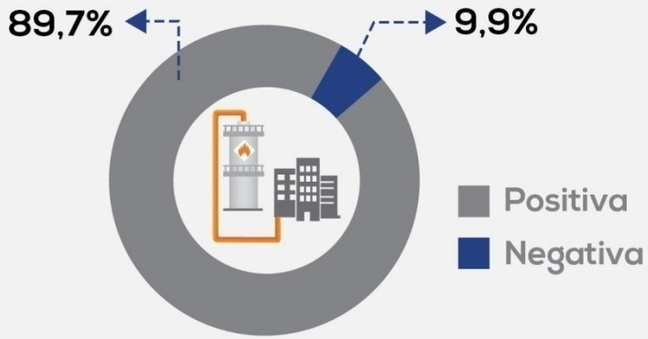
Modalidad del servicio



Frecuencia de recepción de bombona

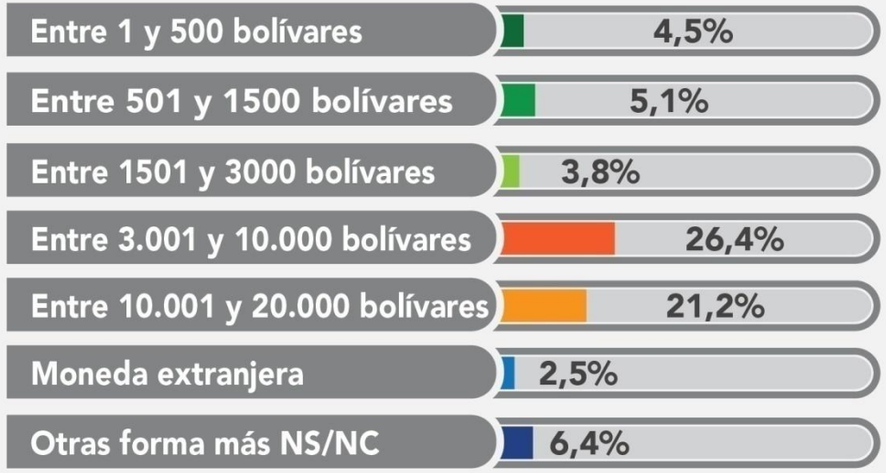


Calidad del servicio Gas Directo



Falla del servicio de Gas Directo

Monto que se paga por la bombona



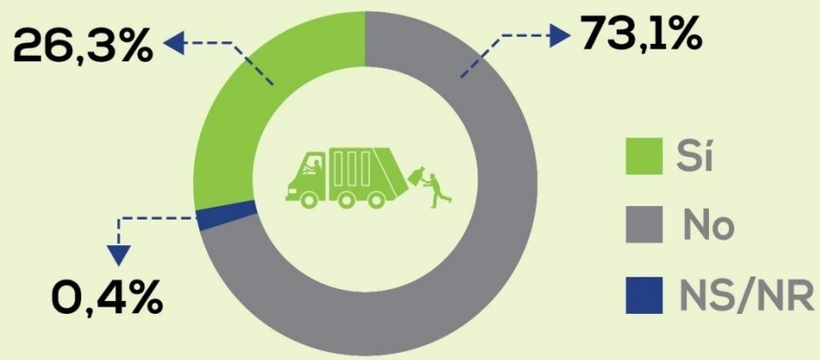
Fecha de data: Junio de 2019

Servicio de Gas Doméstico

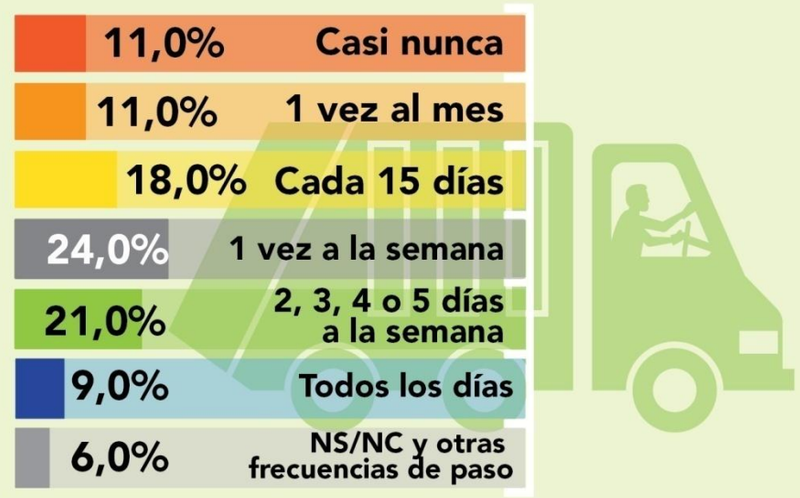
Maracaibo

24% de los marabinos paga a terceras personas para retirar la basura en caso de fallas del servicio de aseo urbano

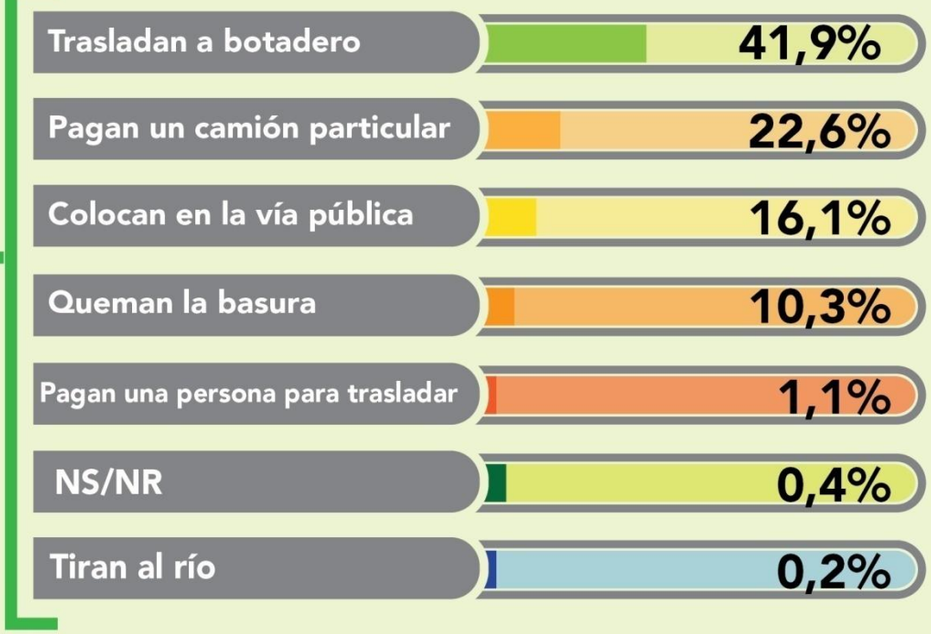
Recibe el servicio de Aseo Urbano



Frecuencia de paso



Disposición de los desechos en caso de fallas



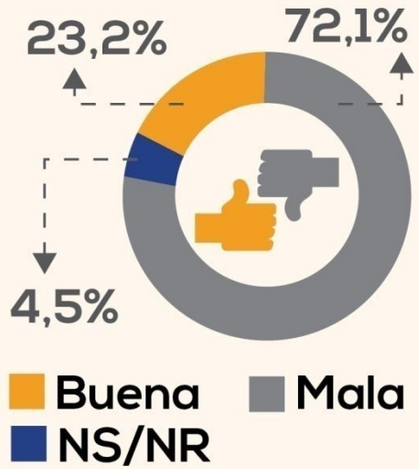
Fecha de data: Junio 2019

70.82% de los marabinos manifiestan no tener acceso a la telefonía fija

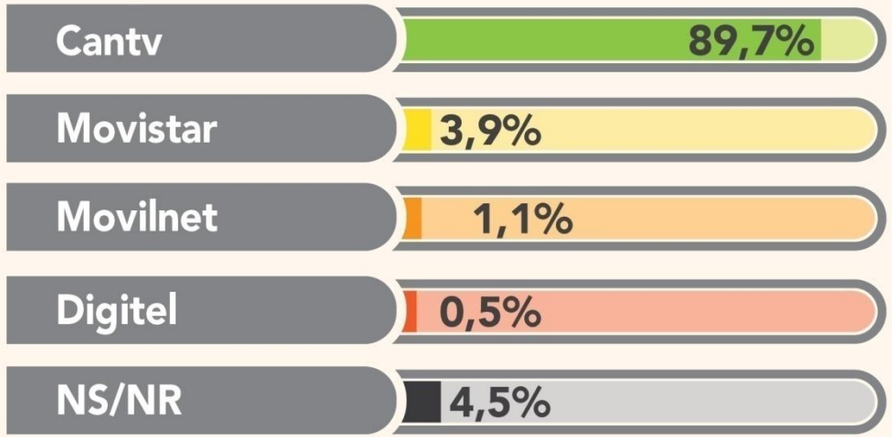
Telefonía Fija

Acceso a línea telefónica

Calidad del Servicio



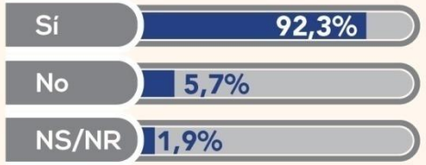
Compañías telefónicas



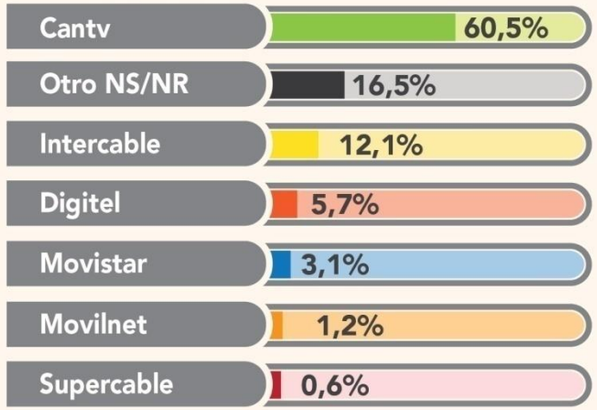
Internet Fijo

Acceso a internet

Disposición a pagar más si el servicio mejora



Compañías telefónicas



Fallas en el servicio

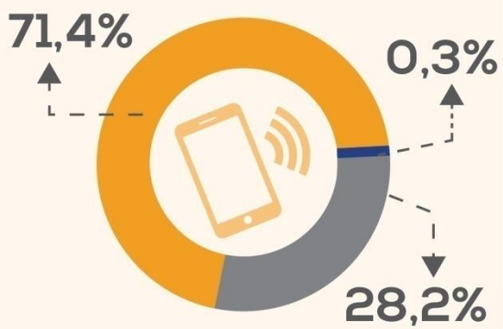
Fecha de data: Junio 2019

Servicio de telefonía fija e internet

Maracaibo

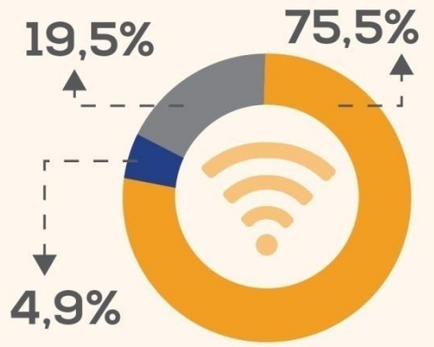
Maracaibo es la ciudad con mayor penetración de teléfonos inteligentes con un 20% superior al promedio nacional.

Penetración de teléfonos inteligentes



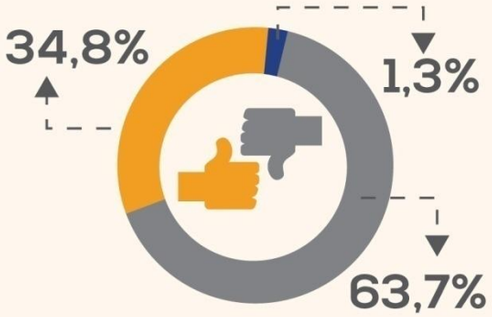
Sí · No · NS/NR

Tipo de Línea Móvil



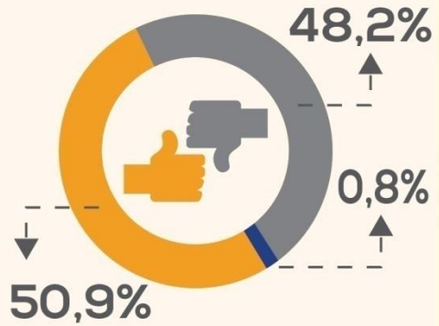
Prepago · NS/NR · Postpago

Calidad del Servicio internet móvil



Positivo · NS/NR · Negativo

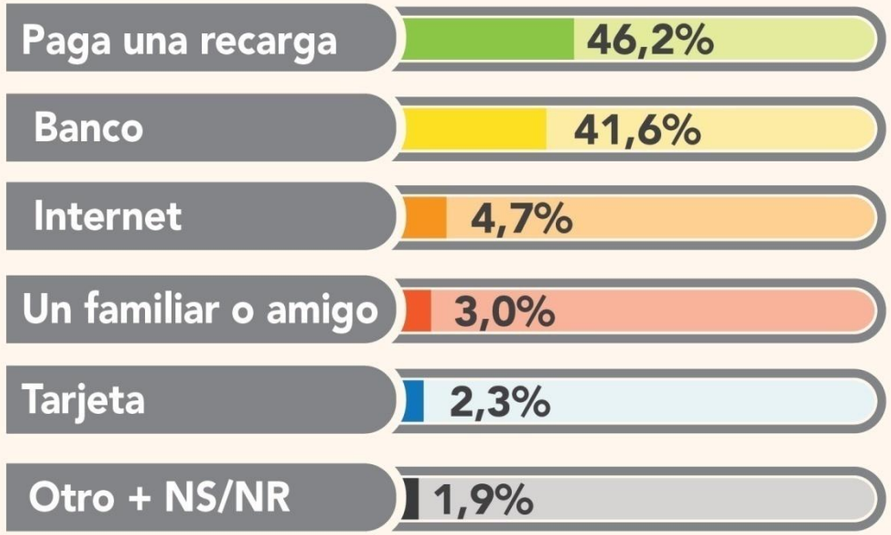
Calidad de telefonía móvil



Positivo · NS/NR · Negativo

Fallas del Servicio de telefonía móvil

Medios de pago



Fecha de data: Junio 2019

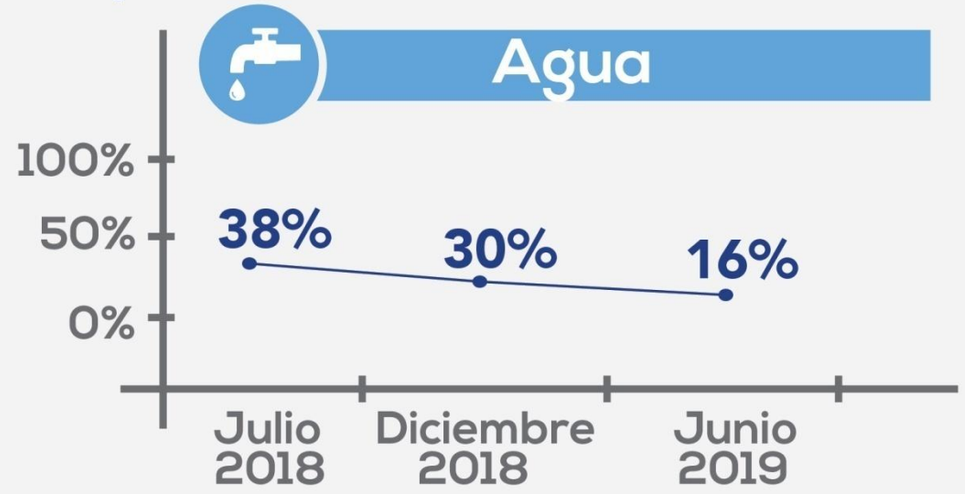
Servicio de Telefonía Móvil y Datos

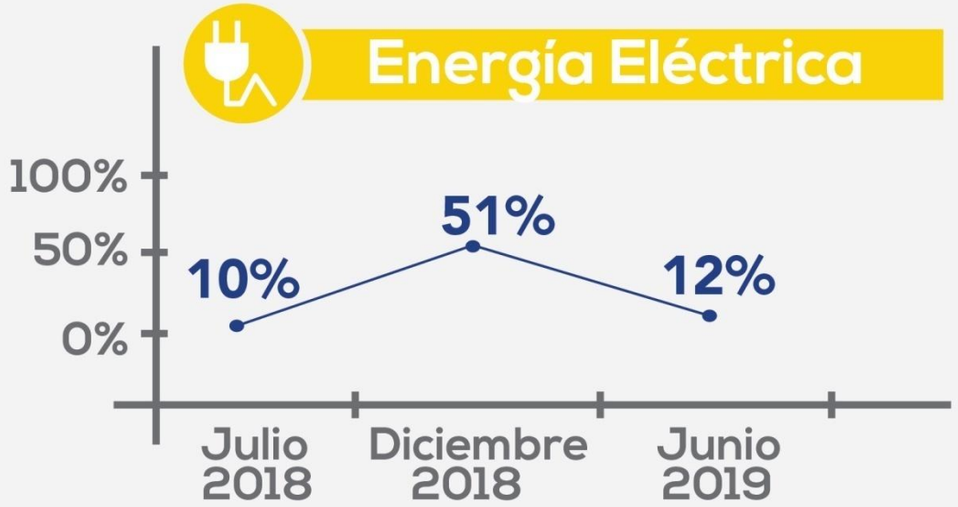
Maracaibo

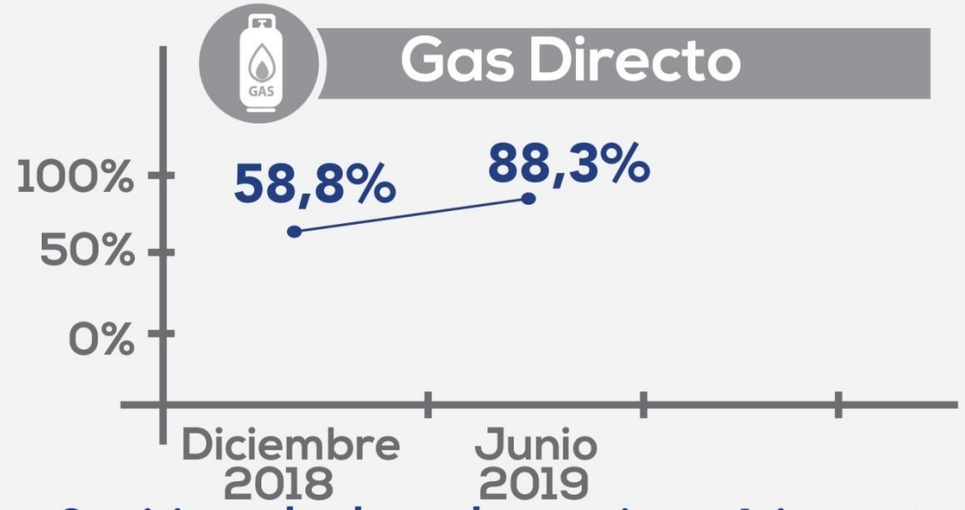
Variación en la percepción ciudadana julio 2018 a junio 2019

Aceptación medida en porcentaje de valoración positiva

Balance de Maracaibo por servicio





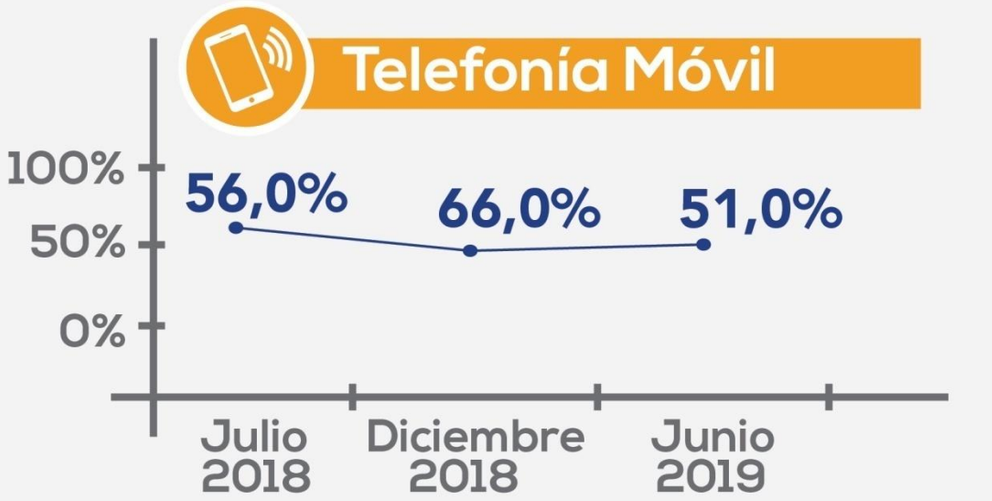


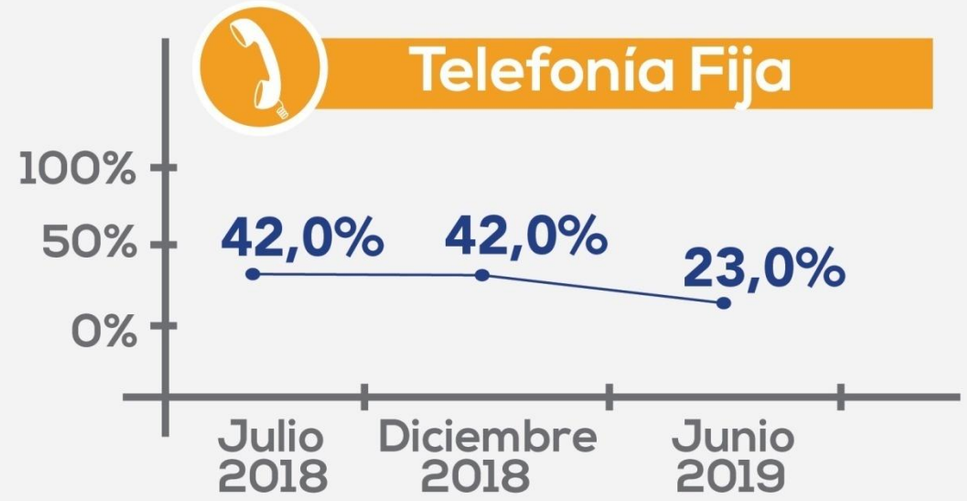
Servicio evaluado en dos ocasiones únicamente

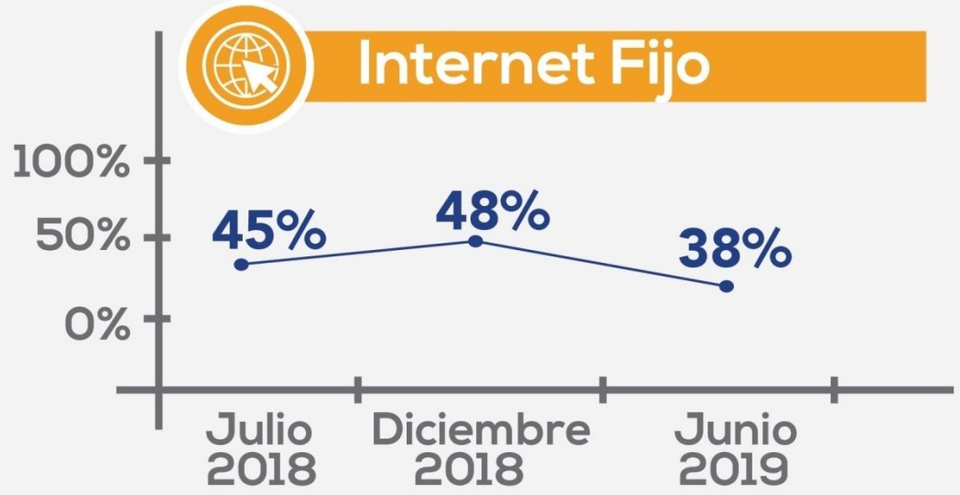
Variación en la percepción ciudadana julio 2018 a junio 2019

Aceptación medida en porcentaje de valoración positiva

Balance de Maracaibo por servicio

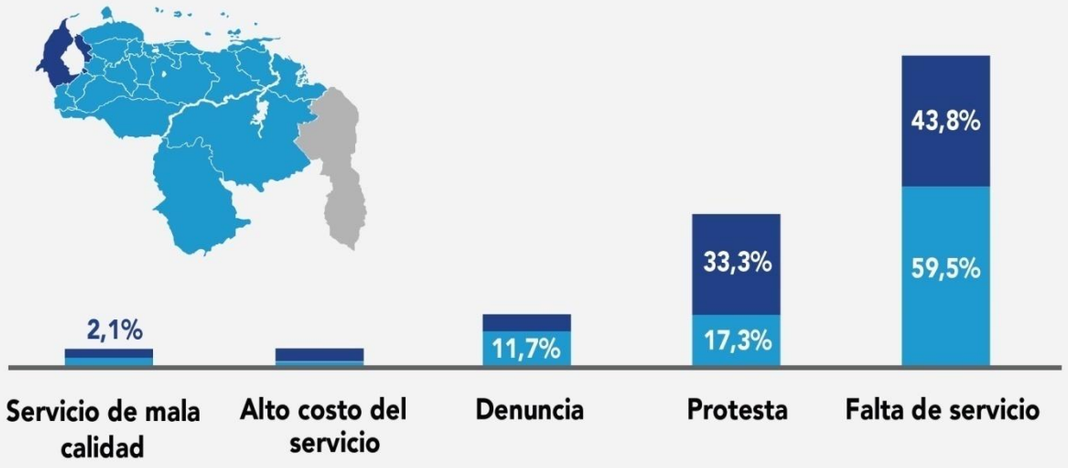






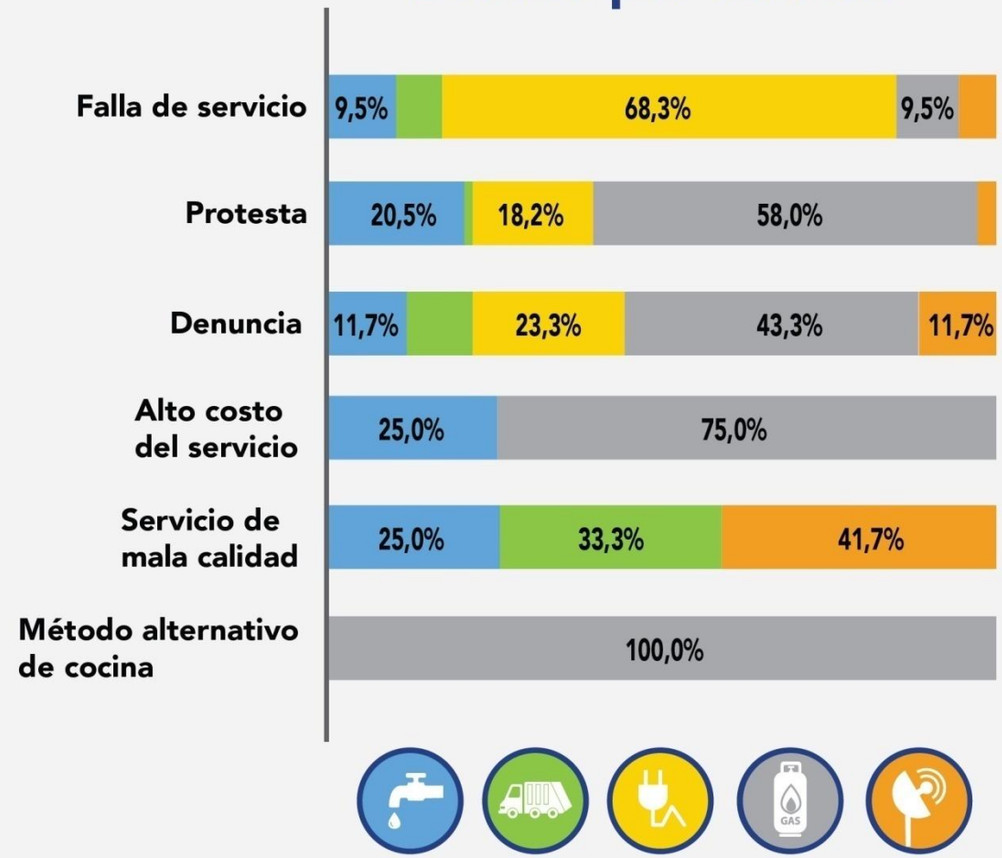
Observatorio de Medios y Redes del OVSP

Comparación Nacional - Zulia por evento



Proporción Nacional - Zulia por evento

Evento por servicio



Fecha de data: Julio 2019

#RostrosDeLosServiciosPublicos #Maracaibo

Señor Luis, vecino del municipio San Francisco del estado Zulia

> *Yo estaría dispuesto a pagar más por un servicio de buena calidad, sobre todo para que nuestros hijos no sufran una enfermedad*
>
> **Señor Luis**

Para el señor Luis, de 54 años de edad y vecino del municipio San Francisco del estado **#Zulia**, los servicios públicos presentan múltiples carencias.

.

"Tenemos tuberías en el hogar, pero el servicio de **#agua** no llega a nuestra comunidad, y cuando llega, llega un agua sucia, marrón, que parece un 'guarapo de panela'. El servicio nos llega cada quince días o una vez al mes y solo dura una o dos horas cuando máximo, luego se va y toca esperar nuevamente que pase el mismo tiempo. Las personas que habitan en mi casa han presentado enfermedades de la piel, bastante salpullido o ronchas (alergia) debido a la calidad del agua". Por este motivo expresó su disposición a cancelar un costo mayor por un mejor servicio. "Yo estaría dispuesto a pagar más por un servicio de buena calidad, sobre todo para que nuestros hijos no sufran una enfermedad".

.

Para este vecino no solo el agua presenta problemas, a propósito del servicio de **#electricidad** dijo que es inestable. Él no cuenta con medidor de luz y por esa razón se le dificulta cancelar el servicio, aunque afirmó que anteriormente lo pagaba. "Todo lo que es gratis no funciona. La calidad de este servicio no es estable, muchos aparatos se nos han quemado y tenemos la muestra, ya son varios televisores quemados, equipos de sonido, y hasta una nevera, inclusive. Con el último apagón se nos quemó la nevera. A veces duramos dos días con luz y luego una semana sin el servicio, se nos va semanalmente".

.

El gas representa otra dificultad qué enfrentar. "Más es el tiempo que estamos sin gas y que hay que cocinar a leña, que el tiempo que tenemos gas". "El servicio de gas es pésimo, tenemos que salir a buscarlo y podemos pasar cinco, seis o hasta diez días y amanecer, para que nos vendan una bombona. Nos dura doce días o un mes y volvemos a repetir el procedimiento cada mes. Lo pagamos en efectivo, y solo haciendo una cola de tres o cuatro días nos vale diez mil bolívares.

.

También señaló que desde hace tiempo no cuenta con servicio de **#telefonía fija** y, el de telefonía móvil presenta fallas de señal actualmente. Del servicio de **#aseourbano** aseguró que "el camión no se ve por la zona".

#RostrosDeLosServiciosPublicos #Maracaibo

Señora Edicta, habitante del municipio Maracaibo del estado Zulia.

> *La electricidad nos llega con bajones, ya se me dañó un microondas esta semana. Estoy teniendo electricidad cada seis horas, si se va a las 8 de mañana llega a las 2 de la tarde, y luego se va a las 8 de la noche y llega a las 2 de la mañana. Todos los días es igual.*
>
> **Señora Edicta**

Esta vez, conversamos con la señora Edicta, habitante del municipio **#Maracaibo**. El día que la entrevistamos se encontraba gestionando la adquisición de la bombona de gas para su hogar, para lo cual normalmente debe emplear varias horas de su tiempo.

En su comunidad el proceso de adquirir el servicio implica desplazarse al punto donde le será suministrado, y marcar el puesto que le corresponde con su bombona hasta que finalmente le es entregado el producto. Esta dinámica puede comprender más de un día por lo que los vecinos se turnan para permanecer en el sitio y cuidar los respectivos cilindros hasta el momento de la entrega.

Cada vez que falta el **#gas** se debe repetir el proceso. "Mis bombonas son medianas y me duran como 20 días, cada 20 días las buscamos y tenemos que pagarlas en pesos; las medianas cuestan 100 mil pesos", comentó.

Con respeto al servicio de electricidad, aseguró que no es de buena calidad y que ha perdido artefactos de su hogar debido a las fluctuaciones, "la electricidad nos llega con bajones, ya se me dañó un microondas esta semana. Estoy teniendo electricidad cada seis horas, si se va a las 8 de mañana llega a las 2 de la tarde, y luego se va a las 8 de la noche y llega a las 2 de la mañana. Todos los días es igual".

En referencia al servicio de agua indicó que no cuenta con tuberías en su casa. "Compramos el agua, no tenemos tubería, y el agua no es tratada, contiene mucha sipa (partículas), por lo que la hervimos. Yo tengo un tanque y me dura un mes, estaría dispuesta a pagar más por un servicio mejor", aseveró la señora Edicta.

OBSERVATORIO VENEZOLANO DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

OBSERVATORIO VENEZOLANO DE SERVICIOS PÚBLICOS

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 sevicios evaluados.

ENTORNO, SOCIEDAD, DESARROLLO Y AMBIENTE

ESDA

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.

ESDA

OBSERVATORIO VENEZOLANO DE SERVICIOS PÚBLICOS

@asoesda

asoesda@gmail.com

www.asoesda.org