





## Servicios Públicos en Venezuela:

Perspectiva de medios y redes sociales









#### 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 Vanezolano de Servicios Públicos ha realizado mediciones que abarcan las siguientes ciudades:



 Barcelona Punto Fijo
San Cristóbal Barinas

 Mérida Porlamar Ciudad Bolívar

Luego de la obtención de resultados, los mismos son analizados por expertos quienes permiten difundir al país la situación actual de los servicios públicos conforme a la opinión de los ciudadanos





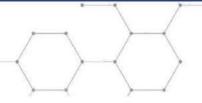








#### Introducción



✓ Este 29 de noviembre se activó el acueducto Iboa, en el municipio Arístides Bastidas del estado Yaracuy, iniciativa que beneficiará de acuerdo con información publicada en la cuenta de Twitter https://bit.lv/20xifx7).



El Observatorio Venezolano de Servicios Públicos (OVSP) en su labor de conocer la percepción de los ciudadanos sobre la calidad, frecuencia, alternativas y acceso de los servicios públicos ha implementado una herramienta de seguimiento de medios de comunicación y redes sociales a nivel nacional, lo cual permite conocer en tiempo real los eventos ocurridos diariamente, y realizar los balances que se presentan al público en general.

Esta labor de seguimiento de medios digitales y redes sociales que utiliza como fuente de información el OVSP, tiene como finalidad brindar información acerca de los servicios del hogar que impactan la cotidianidad de la sociedad civil venezolana, entre los cuales seleccionamos el agua potable, la energía eléctrica, las telecomunicaciones, el gas doméstico y el aseo urbano.















Observatorio Venezolano de

#### Introducción

Si bien la organización trabaja de forma trimestral en la realización de 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, se analizan 27 municipios del territorio nacional, para emitir los Boletines informativos sobre la situación de dichas ciudades.

Es por ello que gracias a la metodología empleada en este Observatorio de medios y redes sociales, se logra llegar a nivel nacional y documentar los eventos (denuncias, reclamaciones y acciones) que ejercen los ciudadanos por los servicios públicos que reciben, por ello presentamos la décimo sexta edición del OVSP para conocer el comportamiento y evolución mes a mes de estudio sobre estas herramientas de comunicación.















Comunidades del estado Guárico permanecieron más de 17 horas sin servicio eléctrico

















#### Introducción

## Metodología -



#### **Objetivos**

Brindar información acerca de los servicios del hogar que impactan la cotidianidad de la sociedad civil venezolana, entre los cuales seleccionamos el agua potable, la energía eléctrica, las telecomunicaciones, el gas doméstico y el aseo urbano.



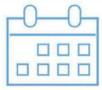
#### Ficha técnica

Descriptiva se almacenan y ordenan las diferentes noticias, notas de prensa, o reportes informativos de fuentes oficiales en una base de datos digital.



#### Territorio a evaluar del Observatorio de Medios

Nacional, complementando la información recopilada a través de encuestas trimestrales en las ciudades de Valencia, Barquisimeto, Barcelona, Maracaibo, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Porlamar, Barinas, Punto Fijo y Caracas.



#### Período de estudio:

Julio, agosto y septiembre de 2020













# **Julio 2020**

Resumen del Observatorio de Medios de comunicación digitales



















Durante el mes de julio se registraron 554 eventos. Histórico de registros: 5792 desde el 29 de abril de 2019, día del primer evento registrado. Según el monitoreo, los medios han reseñado que siguen ocurriendo fallas e interrupciones largas en diversas zonas del país. No obstante, los reportes de afectaciones a niveles estatales disminuyeron.



## desde el 29 de abril de 2019





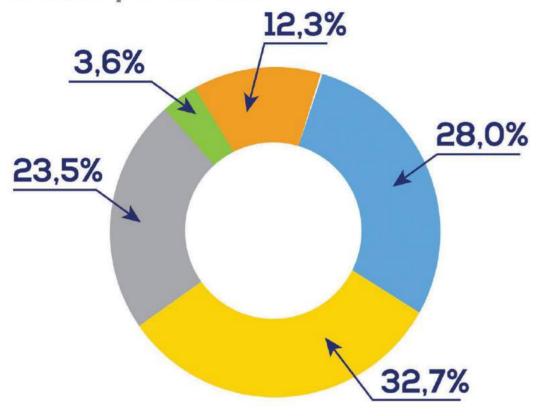








#### **Eventos por servicio**



La distribución de los eventos fue la siguiente: Electricidad 32,7% (contra 37,9% de junio), agua 28% (contra 26,2% de junio), telecomunicaciones 12,3% (contra 7,3% de junio), gas doméstico 23,5% (contra un 24,4%) y aseo urbano 3,6% (contra 4,2% en junio).

















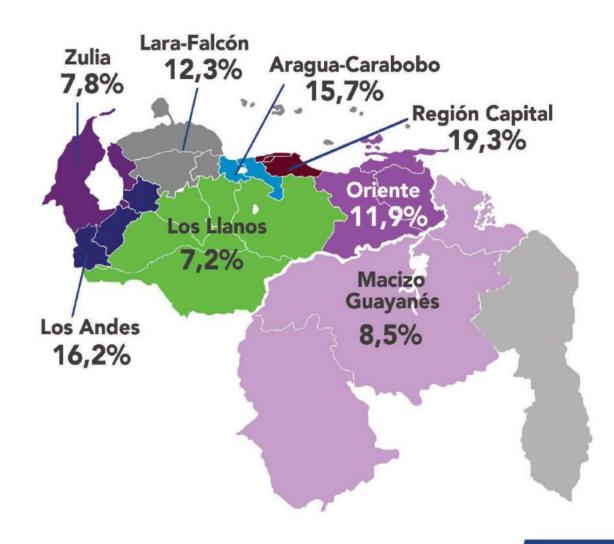






#### **Eventos por región**

Las regiones con mayores reportes fueron: Capital (19,3%), Los Andes (16,2%), Aragua-Carabobo (15,7%), Lara-Falcón (12,3%), Oriente (11,9%), Guayana (8,5%), Zulia (7,8%), Los Llanos (7,2%) y el 1,1% de los registros correspondieron a eventos nacionales.







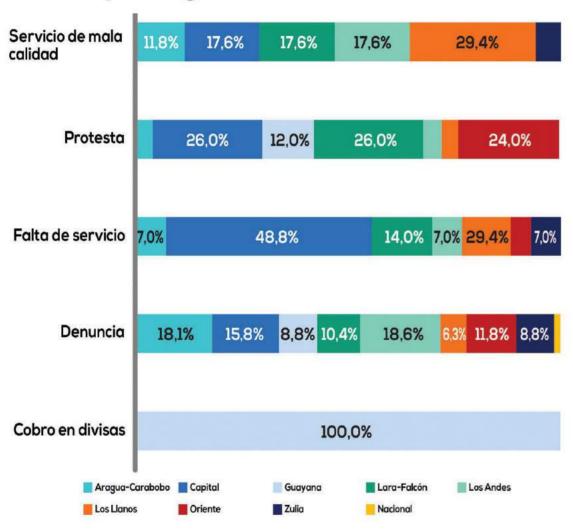








#### **Eventos por región**



Con respecto a las proporciones según tipos de eventos, se obtuvo lo siguiente: Denuncia 79,8% (junio: 77,7%), falta de servicio 7,8% (junio: 5,8%), protesta 9% (junio: 14,5%), servicio de mala calidad 3,1% (junio: no hubo registros de esta índole), cobro en divisas 0,4% (junio: 2,1%).

54% de las protestas del mes correspondieron al servicio de gas doméstico.





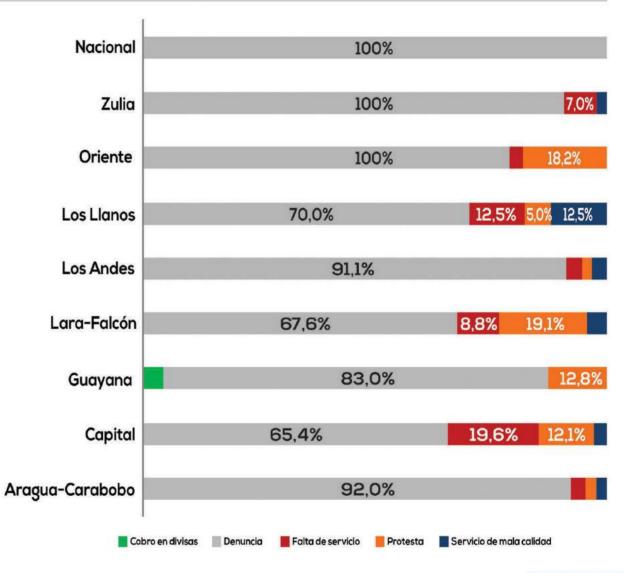






Eventos en cada región







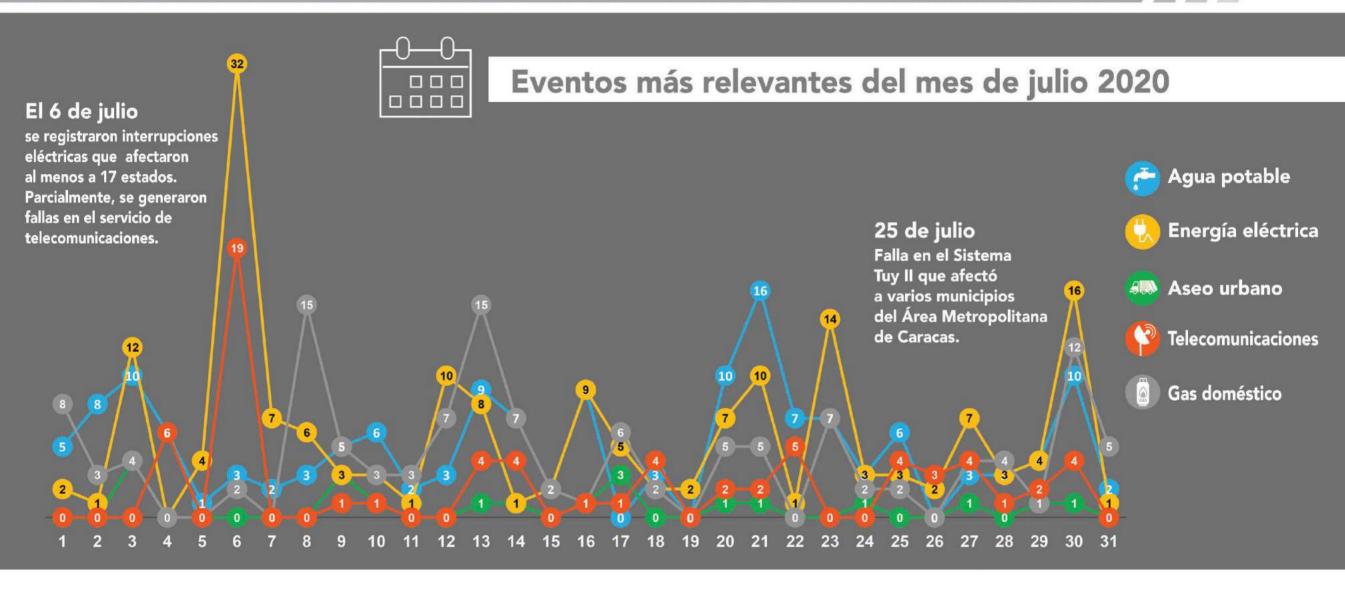
























# Agosto 2020

Resumen del Observatorio de Medios de comunicación digitales





















Durante el mes de agosto se registraron 570 eventos. Histórico de registros: 6362 desde el 29 de abril de 2019, día del primer evento registrado.

desde el 29 de abril de 2019







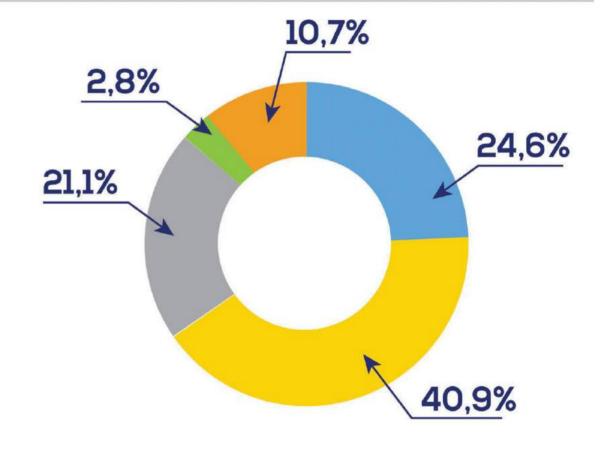






#### **Eventos por servicio**

La distribución de los eventos fue la siguiente: Electricidad 40,9% (contra 32,7% de julio), agua 24,6% (contra 28% de julio), telecomunicaciones 10,7% (contra 12,3% de julio), gas doméstico 21,1% (contra un 23,5%) y aseo urbano 2,8% (contra 3,6% en julio).











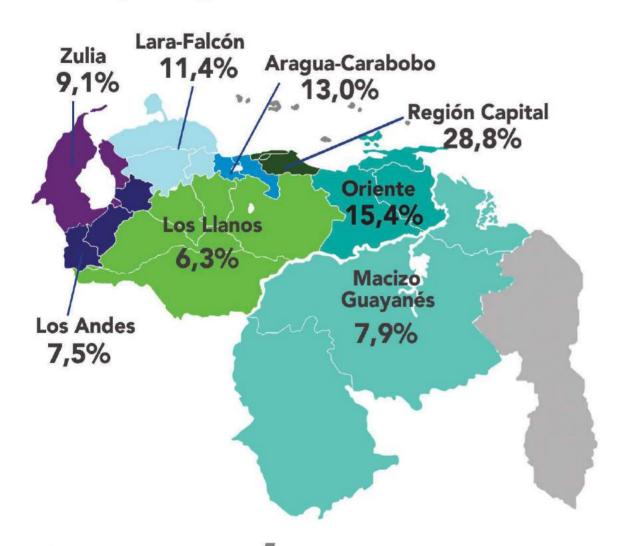








#### **Eventos por región**



Las regiones con mayores reportes fueron: Capital (28,8%), Oriente (15,4%), Aragua-Carabobo (13,0%), Lara-Falcón (11,4%), Zulia (9,1%), Guayana (7,9%), Los Andes (7,5%), Los Llanos (6,3%) y un 0,5% de los registros correspondieron a eventos de alcance nacional.







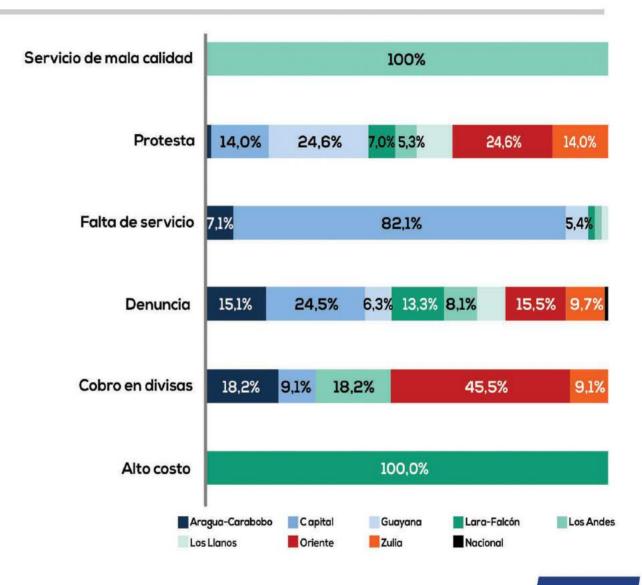




#### **Eventos por servicio**

Con respecto a las proporciones según tipos de eventos, se obtuvo lo siguiente: Denuncia 77,9% (julio: 79,8%), falta de servicio 9,8% (julio: 7,8%), protesta 10% (julio: 9%), servicio de mala calidad 0,2% (julio: 3,1%), cobro en divisas 1,9% (julio: 0,4%), alto costo 0,2% (julio: no hubo registros).

El servicio de gas doméstico representó la mayor proporción en los registros de protestas con el 54,4%.







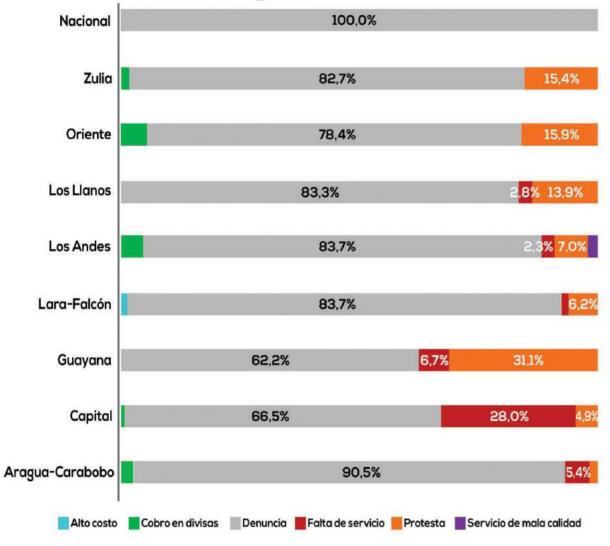








Eventos en cada región







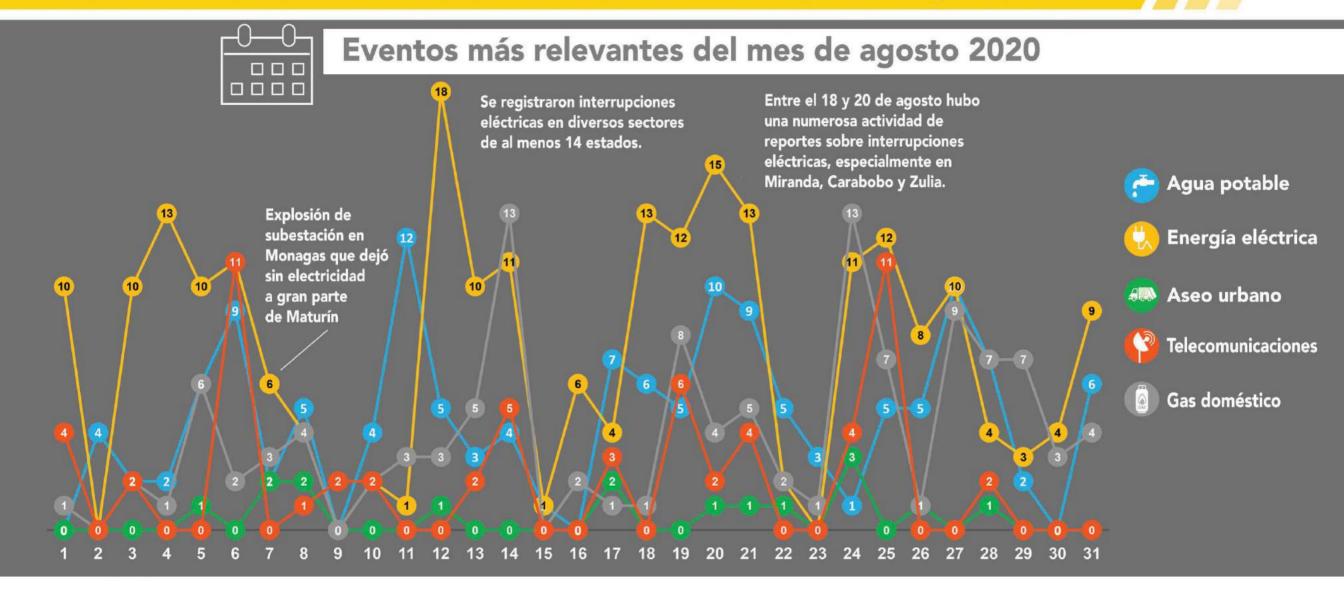
























# Septiembre 2020

Resumen del Observatorio de Medios de comunicación digitales



















Durante el mes de septiembre se registraron 678 eventos. Histórico: 7040 desde el 29 de abril de 2019, día del primer evento registrado.



desde el 29 de abril de 2019





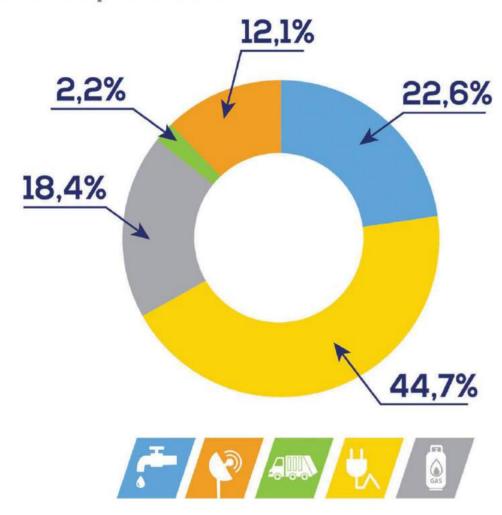








#### **Eventos por servicio**



La distribución de los eventos fue la siguiente: Electricidad 44,7% (contra 40,9% de agosto), agua 22,6% (contra 24,6% de agosto), telecomunicaciones 12,1% (contra 10,7% de agosto), gas doméstico 18,4% (contra un 21,1%) y aseo urbano 2,2% (contra 2,8% en agosto).







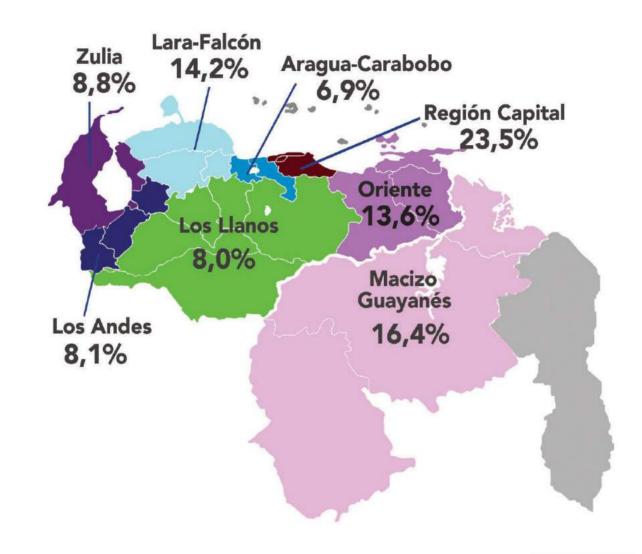






#### **Eventos por región**

Las regiones con mayores reportes fueron: Capital (23,5%), Guayana (16,4%), Lara-Falcón (14,2%), Oriente (13,6%), Aragua-Carabobo (13,0%), Zulia (8,8%), Los Andes (8,1%), Los Llanos (6,9%).





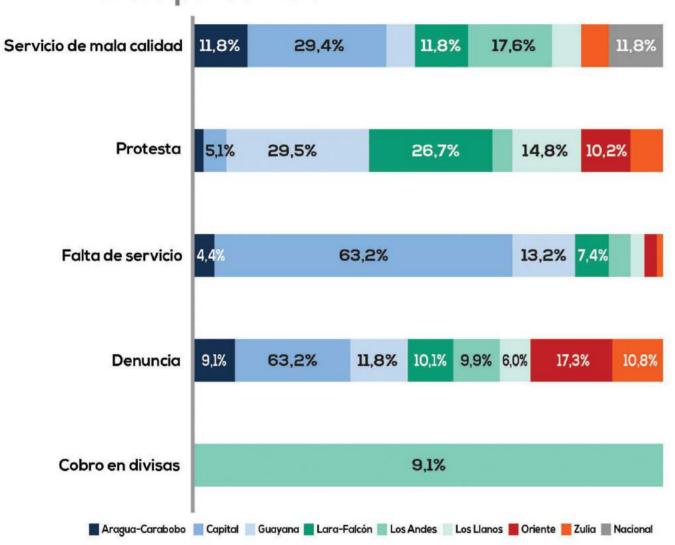












Con respecto a las proporciones según tipos de eventos, se obtuvo lo siguiente: Denuncia 61,4% (agosto: 77,9%), falta de servicio 10,0% (agosto: 9,8%), protesta 26,0% (julio: 10%), servicio de mala calidad 2,5% (julio: 0,2%), cobro en divisas 0,1% (julio: 1,9%).





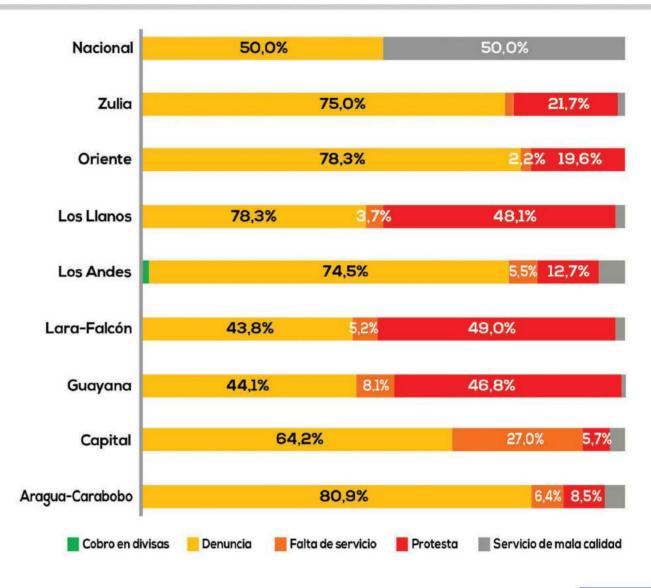






#### Eventos en cada región





















## Eventos más relevantes del mes de septiembre 2020















## Julio, agosto y septiembre 2020

Reporte de incidencias de los servicios públicos

Medios de comunicación digitales

Observatorio de Medios









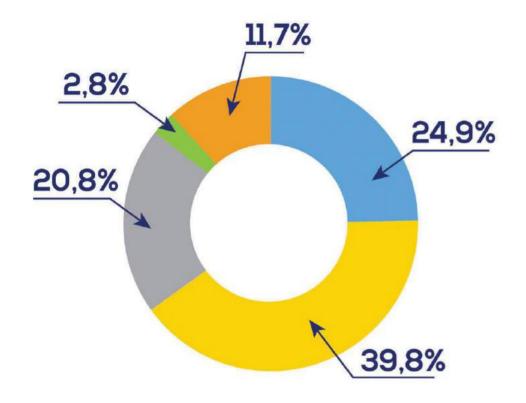






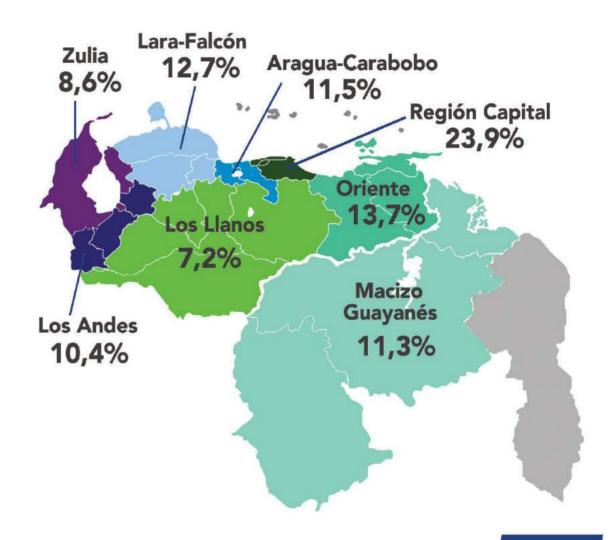


#### **Eventos por servicio**





#### **Eventos por región**





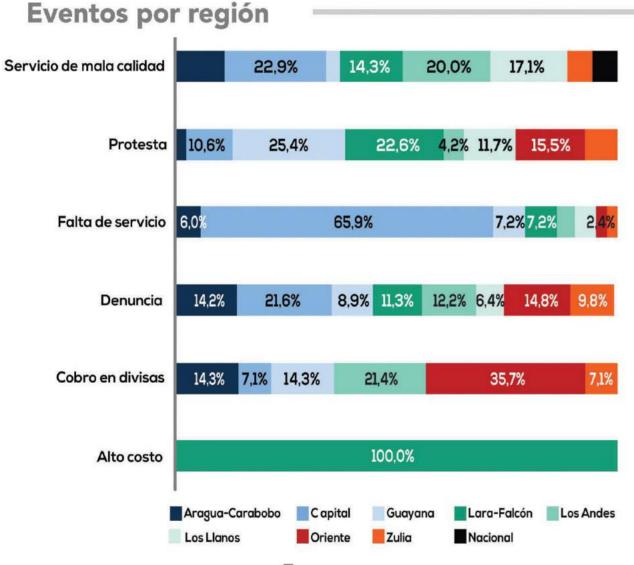




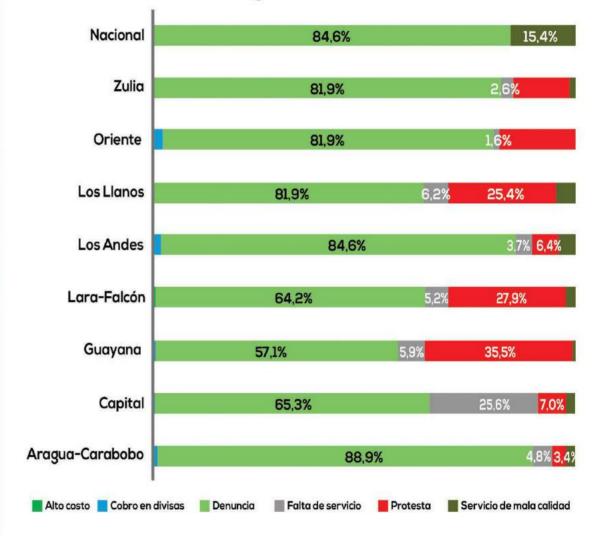
















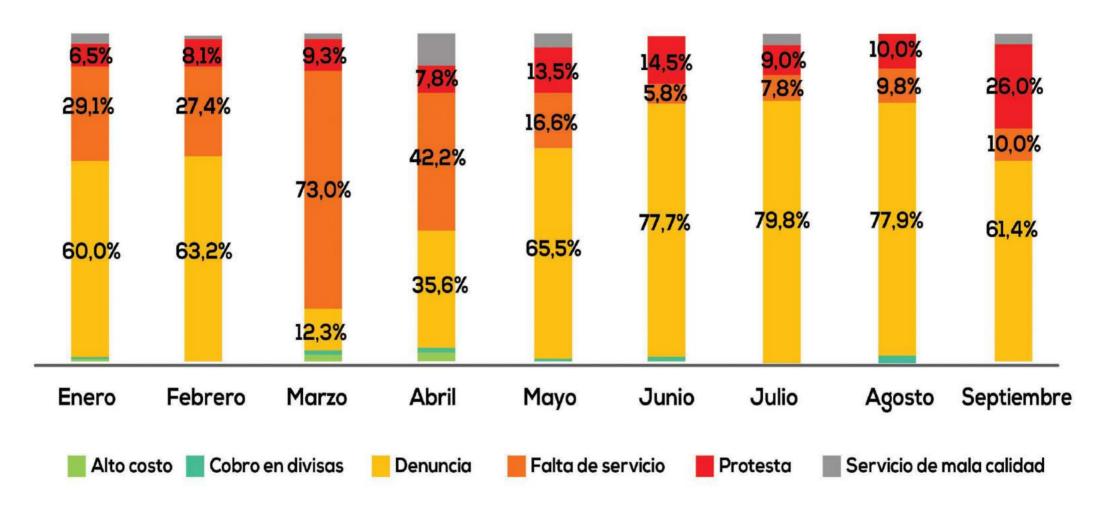








#### **Eventos por mes**





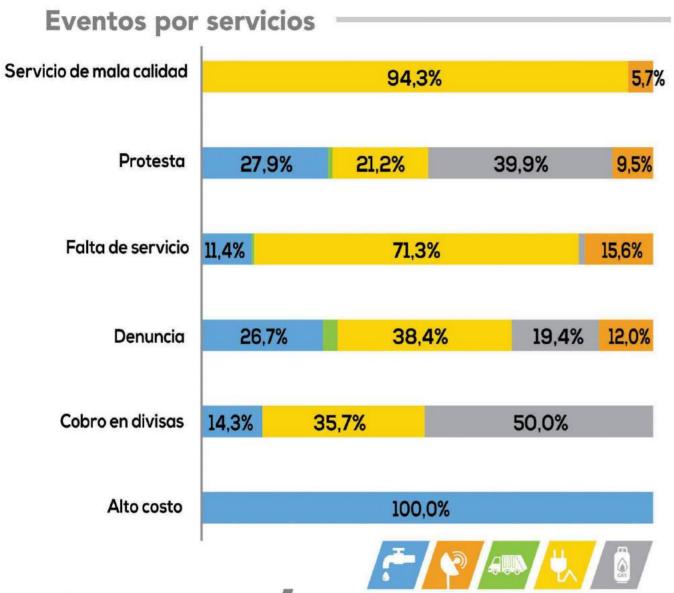


























## Alianza:

LSIGMA - USB y el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos



Resumen de Marzo-Octubre 2020

















## Alianza: LSIGMA - USB y el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos



Los reportes emitidos por el OVSP, son tomados en consideración como fuente de información para el Panel MONITOR APA "Aportes para la identificación de Areas Prioritarias de Atención por COVID-19", que elabora el equipo del Laboratorio de Sistemas de Información Geográfica y Modelado Ambiental LSIGMA-USB. Estos reportes emitidos por diversos medios de comunicación y que se actualizan diariamente en el Panel, permiten conocer de forma detallada la ocurrencia de fallas en diferentes localidades del territorio nacional.

Se puede acceder a este servicio de forma gratuita en el siguiente enlace:

https://arcg.is/1fmvGD





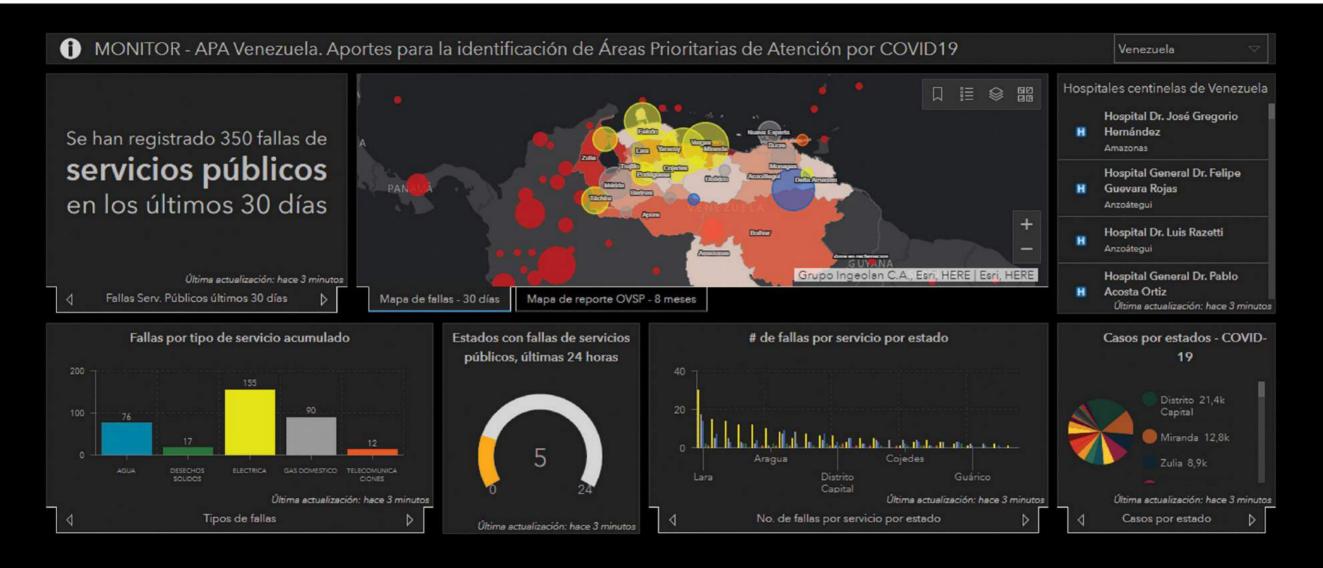








## Alianza: LSIGMA - USB y el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos













#### Resumen del Observatorio de Medios de comunicación digitales - Entre marzo y octubre 2020



## Estados por tipo de servicio que falló más entre los meses de marzo y octubre del 2020

Las fallas del servicio de energía eléctrica reportadas, ocurridas entre los meses de marzo y octubre del 2020, se produjeron hacia las regiones centro y occidente del país, salvo en el estado Trujillo en el cual prevalecieron las de gas doméstico; y en los estados Falcón y Cojedes dominaron las de agua potable. Por su parte, las fallas reportadas del gas doméstico prevalecieron en las regiones Sur y Oriental, salvo en el estado Anzoátegui donde las que más ocurrieron fueron las asociadas al recurso de agua potable.













Estados con mayor cantidad de fallas por tipo de servicio, reportadas por los medios de comunicación entre los meses de marzo y octubre.











Distribución espacial y temporal de los eventos sobre servicios públicos reportados en medios de comunicación digitales entre marzo y octubre de 2020, en el marco de la pandemia del COVID-19 en Venezuela















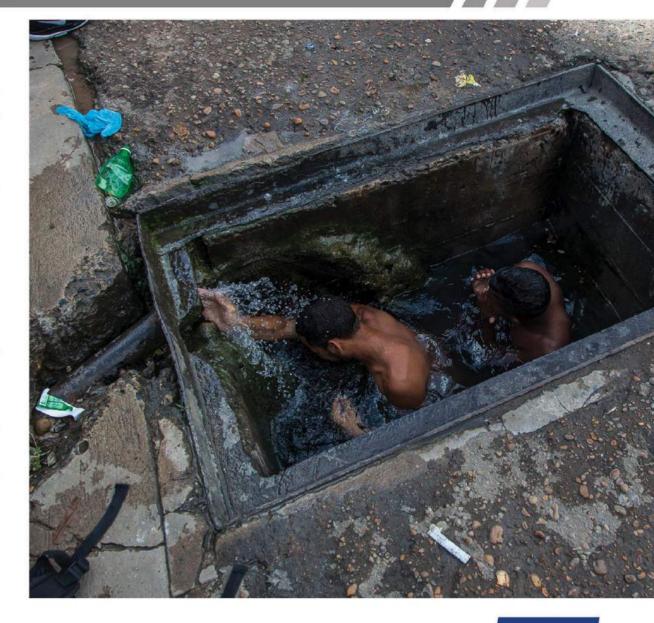




Luego de la declaración por parte del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020, y los primeros casos confirmados en Venezuela a partir del día 13 del mismo mes, surgió la preocupación por la falta de agua en el país y su posible correlación con el aumento de casos por la imposibilidad de cumplir con los protocolos sugeridos como el lavado frecuente de manos.

Desde ese mismo mes de marzo, se inició la recopilación de información reportada diariamente por los medios de comunicación y recopilada por el Observatorio Venezolano de los Servicios Públicos (OVSP), sobre la falta del vital líquido a través de MONITOR APA, un Panel Estadístico o Dashboard que tiene como finalidad contribuir a la identificación de Áreas Prioritarias de Atención por COVID-19, visibilizando la situación a nivel nacional.

Otras variables también se consideraron importantes en este panorama y se muestran, además de los casos COVID-19 reportados por estado, información en mapas sobre Población en Inseguridad Alimentaria Severa, Pobreza y otros, que de alguna manera pueden contribuir al análisis.

















Además del reporte de fallas en el suministro de agua, MONITOR APA, permite visualizar la problemática en otros servicios públicos como lo son: electricidad, gas, desechos sólidos y telecomunicaciones. Es importante señalar que MONITOR APA no contiene información del total de fallas que ocurren en el país sino las que llegan a los medios de comunicación, pero es un indicador de la magnitud de la problemática sentida por la población.

El servicio en el que se reportaron mayor cantidad de fallas especialmente al inicio del período asociado con el COVID-19, fue justamente el de agua (en marzo y abril), a partir de allí es en el servicio de energía eléctrica en el que se han reportado un mayor número de fallas aunque la falta de agua ha sido una constante durante todo el período.





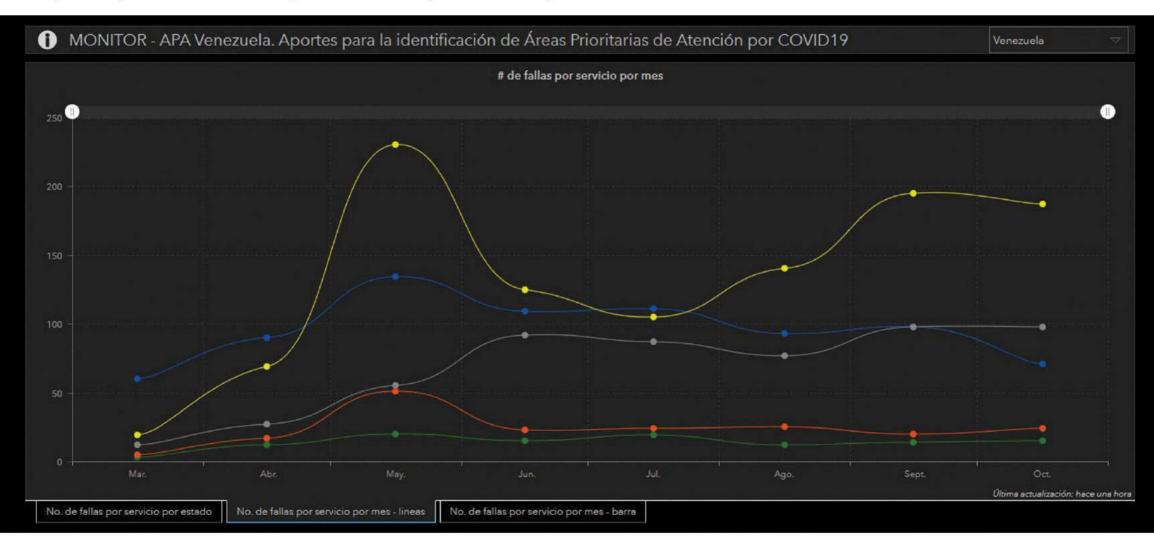








Fallas por tipo de servicio por mes, reportadas por los medios de comunicación en Venezuela.















Se puede acceder al Panel Estadístico a través del siguiente enlace https://arcg.is/lfmvGD, La aplicación es para ser visualizada en computadora. Esta información se actualiza diariamente.



A continuación, se muestra la distribución territorial de las fallas ocurridas entre marzo y octubre de 2020, por servicio.













## Servicio de Agua Potable

Los estados con más fallas reportadas del servicio de agua potable, a través de esta herramiento, fueron Miranda y Lara. Estas se concentraron en los municipios Baruta, Sucre y Plaza del estado Miranda e Iribarren y Palavecino del estado Lara. Seguidos por los estados Bolívar y Anzoátegui, las cuales ocurrieron principalmente, en los municipios Heres y Caroní del estado Bolívar y en el municipio Simón Bolívar del estado Anzoátegui.

La mayoría de las ciudades del país pueden recibir el agua potable por tuberías; sin embargo, el servicio se presta de manera inconstante. Los hogares que tienen aqua durante las fallas son porque, principalmente, las personas la almacenan, la compran a camiones cisterna o la traen de otros sitios lejanos. En cuanto a su potabilización la mayoría de las personas la tiene que hervir, usan filtros o deciden comprarla embotellada cuando sus posibilidades lo permiten.















## Fallas del servicio de agua potable a nivel nacional



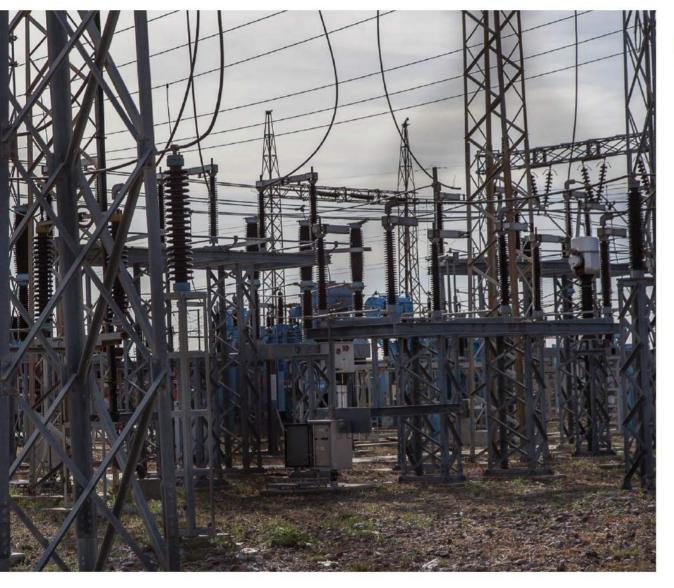












## Servicio de Energía Eléctrica

Las fallas del servicio de energía eléctrica reportadas se concentraron en la zona Centro-Norte del país, específicamente, en el Distrito Capital y en los estados Miranda, Carabobo y Aragua. La región Occidental también fue fuertemente afectada, específicamente en los estados Lara, Zulia, Táchira y Mérida, y en el Sur del país, principalmente el municipio Caroní del estado Bolívar.

La mayoría de los hogares en las ciudades evaluadas tienen acceso a la electricidad de manera general. La mayoría de las ciudades de Venezuela tienen acceso a la electricidad usando medidores; es decir, cuentan con un servicio formal. Sin embargo, dicho servicio no se está prestando de manera constante ya que se presentan muchas fluctuaciones o, se restinge como medida de racionamiento. Las personas tienen irremediablemente que esperar que les regrese el servicio, usando velas o lámparas ya que son muy pocas familias las que cuentan con plantas eléctricas u otros medios.













## Fallas del servicio de energía eléctrica a nivel nacional











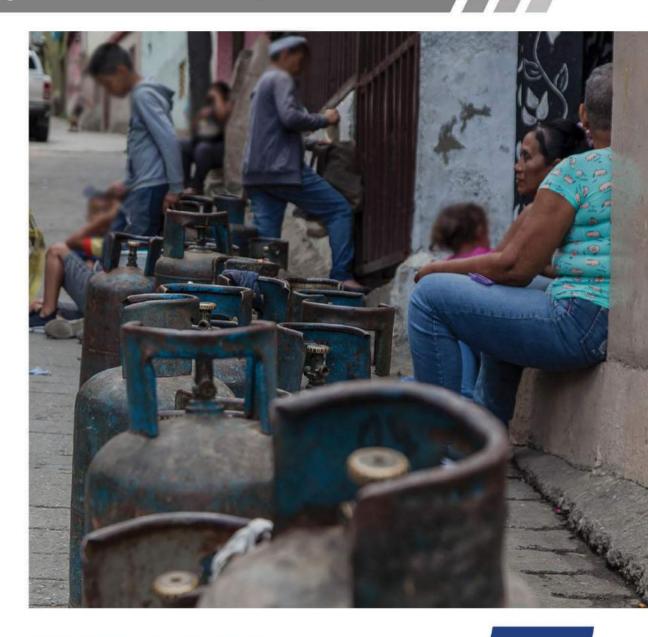




#### Servicio de Gas Doméstico

Lara fue el estado donde se reportaron más fallas en el servicio de gas doméstico, seguido del estado Bolívar y del estado Trujillo. En el estado Lara las fallas reportadas se concentraron en los municipios Torres, Iribarren y Palavecino; en Bolívar ocurrieron principalmente en el municipio Caroní y, en Trujillo en los municipios Valera, Rafael Rangel y Boconó.

La mayoría de los hogares en las ciudades evaluadas necesitan del gas doméstico en sus rutinas diarias en los hogares de manera general. En la mayoría de las ciudades del país se utiliza el gas doméstico para cocinar. La bombona es la modalidad más utilizada, salvo en la ciudad de Maracaibo donde se utiliza mayoritariamente el gas directo. Debido a que las personas no reciben de manera frecuente la bombona han tenido que implementar acciones para mitigar la falta como la compra de cocinas eléctricas y el uso de leña; entre otras.















## Fallas del servicio de gas doméstico a nivel nacional

















#### Servicio de Aseo Urbano

Los estados con más fallas en el servicio de aseo urbano reportadas fueron el Distrito Capital, Bolívar, Miranda y Anzoátegui; seguidos por los estados Lara, Carabobo, Aragua y Zulia. En el estado Bolívar las fallas se concentraron en el municipio Caroní; en Anzoátegui en los municipios Simón Rodríguez y San José de Guanipa y; en el estado Lara, al igual que otros servicios en los municipios Iribarren y Palavecino.

La mayoría de las comunidades que componen las ciudades evaluadas estan amparadas bajo un esquema de recolección de desechos sólidos. Varias de las ciudades del país cuentan con acceso formal al servicio de aseo urbano; sin embargo, cuando falla el servicio la mayoría de las personas trasladan la basura a un botadero cercano y, otro alto porcentaje, la coloca en la vía pública.





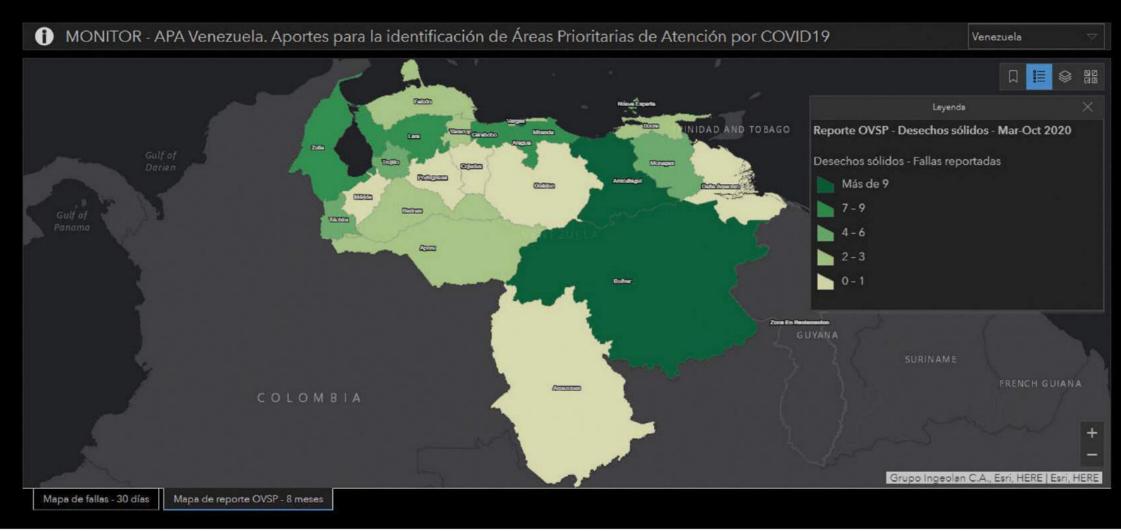








## Fallas del servicio de aseo urbano a nivel nacional













#### Servicio de Telecomunicaciones

Las entidades con más fallas reportadas del servicio de telecomunicaciones, según los reportes de los medios de comunicación, fueron: Bolívar, Distrito Capital, Miranda y Zulia; seguidos por Anzoátegui, Lara, Carabobo y Aragua. En el estado Bolívar las fallas reportadas se concentraron en el municipio Caroní y en el estado Anzoátegui en los municipios Simón Rodriguez y San José de Guanipa.

Muchos hogares, en distintas ciudades del país, no cuentan con el servicio de internet fijo y en hogares donde lo hay, la calidad no siempre es buena. Por su parte, la mayoría de las personas cuentan con telefonía móvil que es valorado como medianamente bueno, incluido el de internet móvil.















## Fallas del servicio de telecomunicaciones a nivel nacional















# Rostros de los Servicios Públicos

#RostrosDeLosServiciosPúblicos















## #RostrosDeLosServiciosPúblicos



Recibimos el agua a través de camiones cisterna, pagamos un servicio externo. Tenemos como un año y medio que no llega el agua por tuberías (...). Cuando llegaba, venía cada tres días y solo duraba como cuatro horas María Márquez

e presentamos el **#testimonio** de María Márquez, una ciudadana de 34 años de edad que habita en el municipio Maracaibo del estado Zulia.

Esta marabina indicó contar con acceso a tuberías de #agua en su hogar, pero afirmó no recibir el servicio por esa vía. "Recibimos el agua a través de camiones cisterna, pagamos un servicio externo. Tenemos como un año y medio que no llega el agua por tuberías (...). Cuando llegaba, venía cada tres días y solo duraba como cuatro horas".

A propósito de este servicio, dijo que llegó a presentar enfermedades estomacales como consecuencia de la calidad del agua que recibía a través de tuberías.

Para el momento de la entrevista, María aseguró contabilizar más de 30 horas sin el servicio de energía eléctrica. "Ahorita mismo tengo 32 horas sin el servicio".

Señaló que las interrupciones eléctricas se presentan todos los días, por lo que evaluó de forma negativa el desempeño del servicio: "la calidad es fatal". Agregó que la #electricidad se interrumpe al menos por seis horas diarias.

Sobre el servicio de #gas precisó que lo recibe a través de tuberías y, por el contrario, aseguró sentirse conforme con su funcionamiento, "hasta ahorita lo recibo de forma regular, lo evalúo muy bien".

En lo que respecta al servicio de telefonía fija que recibe a través de la proveedora Cantv, indicó que es inestable. "El servicio va y viene, a veces podemos estar hasta dos semanas sin línea". Para finalizar, aseguró tener más de un año sin el servicio de internet ABA.









## #RostrosDeLosServiciosPúblicos



#### Recogemos agua cuando llueve o la compramos cuando hay posibilidad Jiménez

Esta fue la respuesta del señor Jiménez, de 32 años de edad, cuando se le preguntó por el funcionamiento del servicio de #aqua potable en su comunidad. Este ciudadano es habitante de #PuntoFijo, estado Falcón; una localidad que registra fuertes deficiencias en el suministro de agua, según la opinión de sus residentes.

Su respuesta corrobora las fallas del servicio. Para abastecerse actualmente del recurso indicó que acude a recolectar agua de lluvia. "Recogemos agua cuando llueve o la compramos cuando hay posibilidad".

Sobre el servicio de #electricidad señaló que falla en algunas oportunidades, y puede interrumpirse por 10 o hasta por 24 horas, o más, así como registrar fluctuaciones, "a veces hay problemas de voltaje, es inestable".

En referencia al servicio de #gas doméstico, expresó que obtiene la bombona a través de jornadas que se realizan en su comunidad, pero no la recibe constantemente, por lo que en su hogar recurren a cocinar con leña cuando falla el gas, "es un servicio ineficiente".

Señaló que sus servicios de telefonía móvil y datos. de las operadoras Digitel y Movilnet, sí funcionan de manera eficiente. Para finalizar agregó que el servicio de aseo urbano es el que mejor se cumple en su sector, "la recolección se hace tal como lo indica el cronograma".













## #RostrosDeLosServiciosPúblicos



Tenemos tuberías en casa, pero no contamos con el suministro de agua diariamente, la recibimos una o dos veces al mes, y cuando llega, llenan los tanques del edificio y nos surten solo por 10 minutos, luego toca esperar hasta que vuelva a llegar, que puede ser en 20 días o más

Maite

"Siempre tenemos gas, de este servicio no tenemos quejas", afirmó Maite, ciudadana de 26 años que reside en el municipio Maracaibo del estado Zulia.

En su testimonio indicó que el suministro de gas lo obtiene a través de tuberías, y señaló sentirse conforme por tenerlo de manera continua. "No hemos tenido ningún problema con este servicio (...) lo evalúo muy bien", agregó.

Sin embargo, manifestó que otros servicios como la electricidad y el agua potable son inconstantes. "Tenemos tuberías en casa, pero no contamos con el suministro de agua diariamente, la recibimos una o dos veces al mes, y cuando llega, llenan los tanques del edificio y nos surten solo por 10 minutos, luego toca esperar hasta que vuelva a llegar, que puede ser en 20 días o más".

Sobre la electricidad indicó que se padecen constantes interrupciones, y especificó que los cortes suelen ser de cuatro horas o, a veces, hasta de 6 o 12 horas, o hasta de un día.

Sobre los servicios de telecomunicaciones indicó fallas. que presentan constantes Específicamente sobre el servicio de telefonía fija de Cantv, dijo: "Son más las veces que no contamos con el servicio, que las veces que disponemos de él".













# Fotos de Iñaki Zugasti



- ovsp.info@gmail.com
- Deservatorio Venezolano de Servicios Públicos











