

Percepción ciudadana sobre Telecomunicaciones en Venezuela



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 han abarcado desde siete hasta doce de las principales ciudades del país, entre las que destacan:

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



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





Servicio público: Electricidad

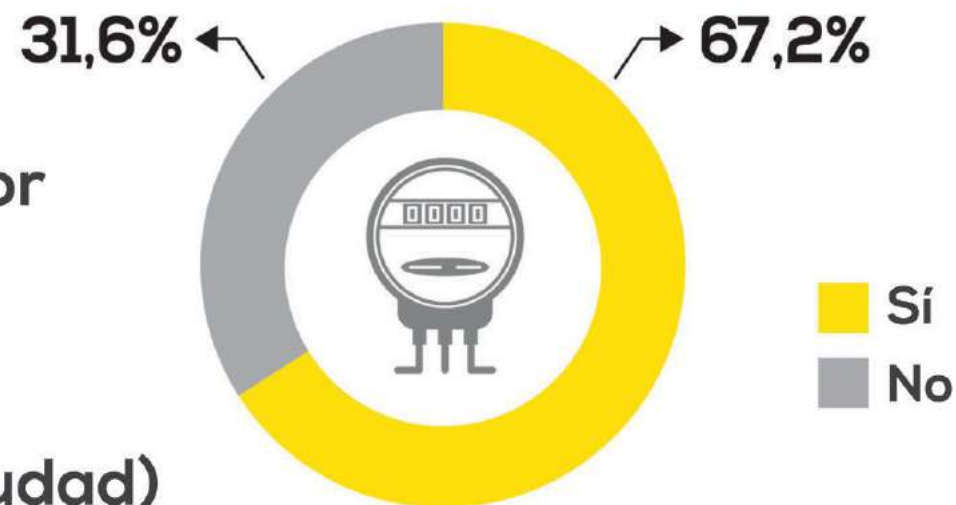
Percepción ciudadana



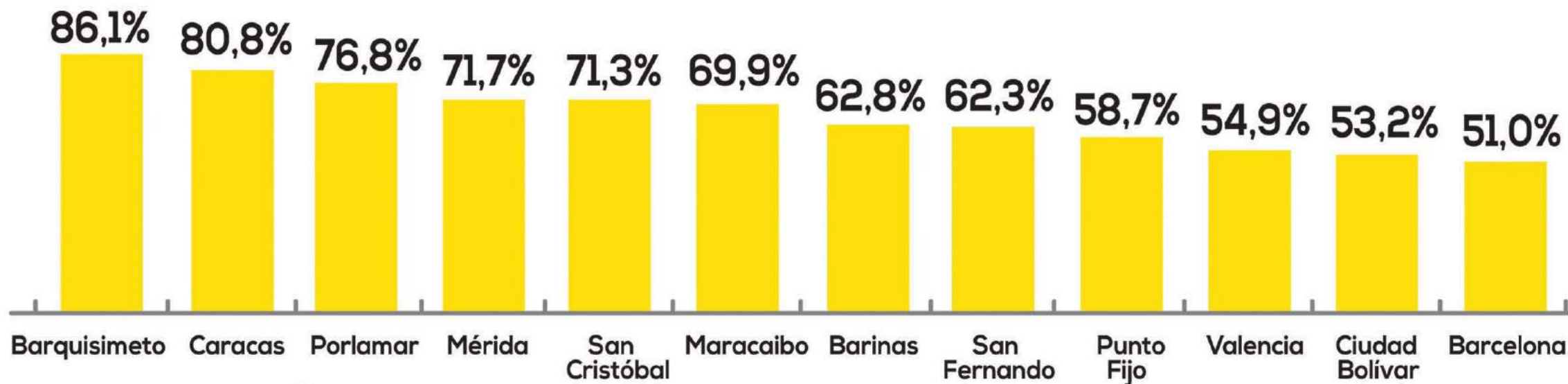
► Percepción ciudadana del servicio de energía eléctrica

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

Acceso a la electricidad por medidor



Acceso a la electricidad por medidor (por ciudad)

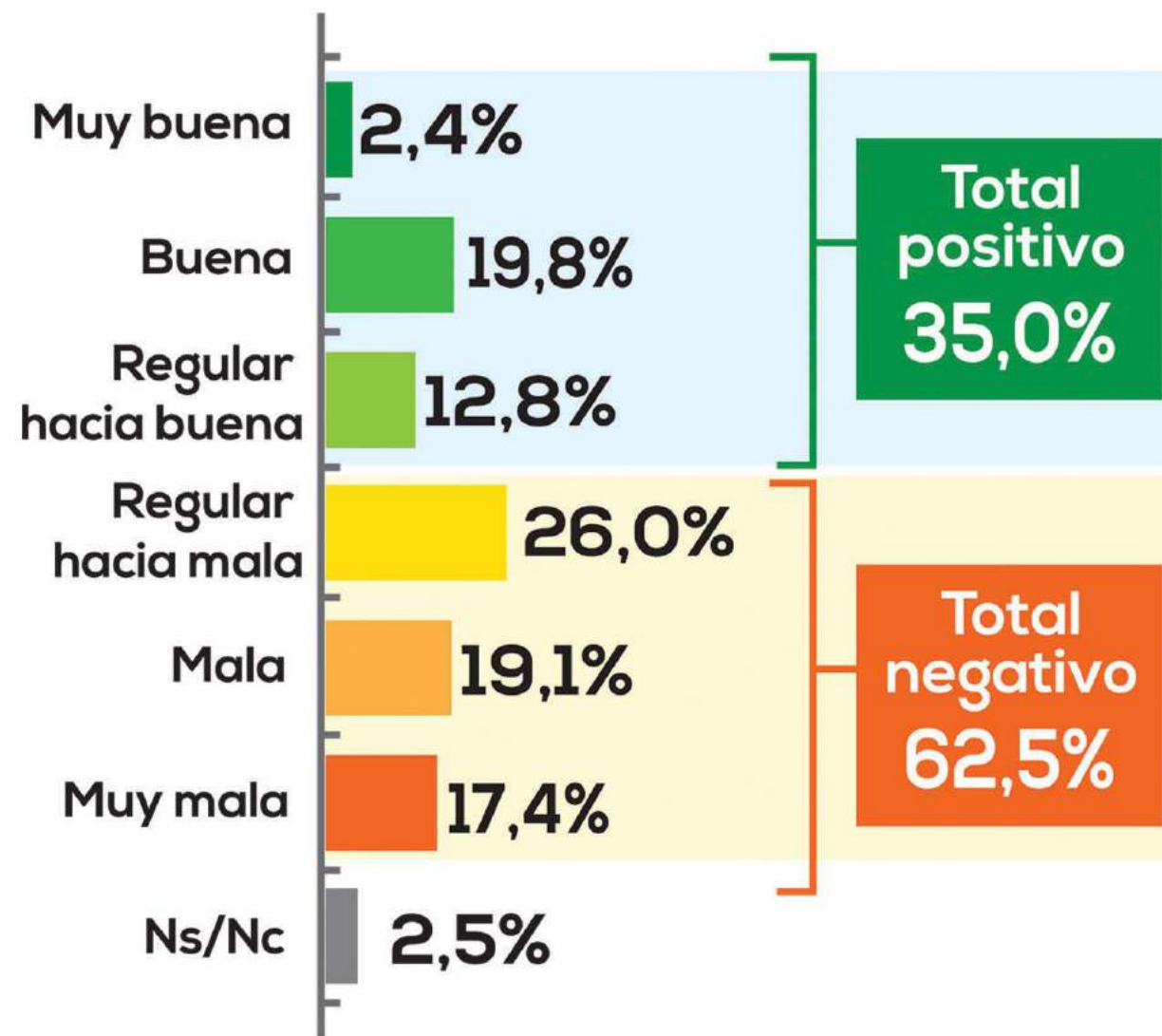


► Percepción ciudadana del servicio de energía eléctrica

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

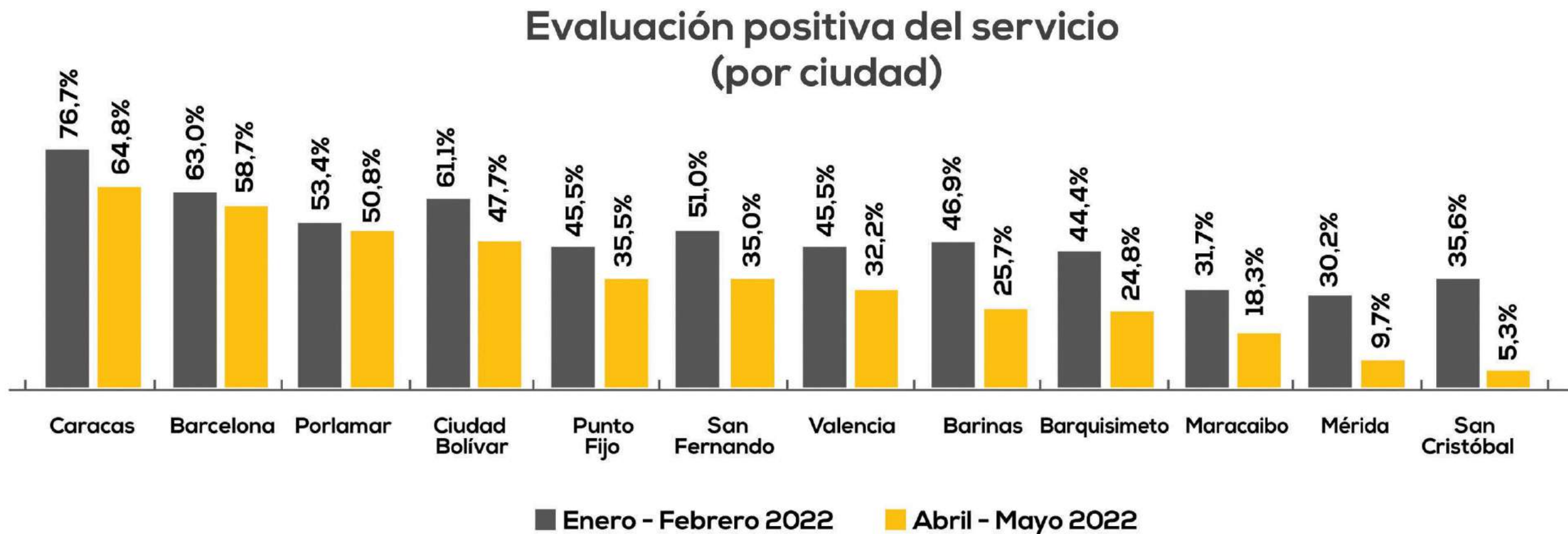
Evaluación de calidad del servicio

Datos de medición previa	
Enero – Febrero 22	
Negativo	Positivo
47,1%	49,7%



► Percepción ciudadana del servicio de energía eléctrica

Resultados de encuesta de Mayo 2022.



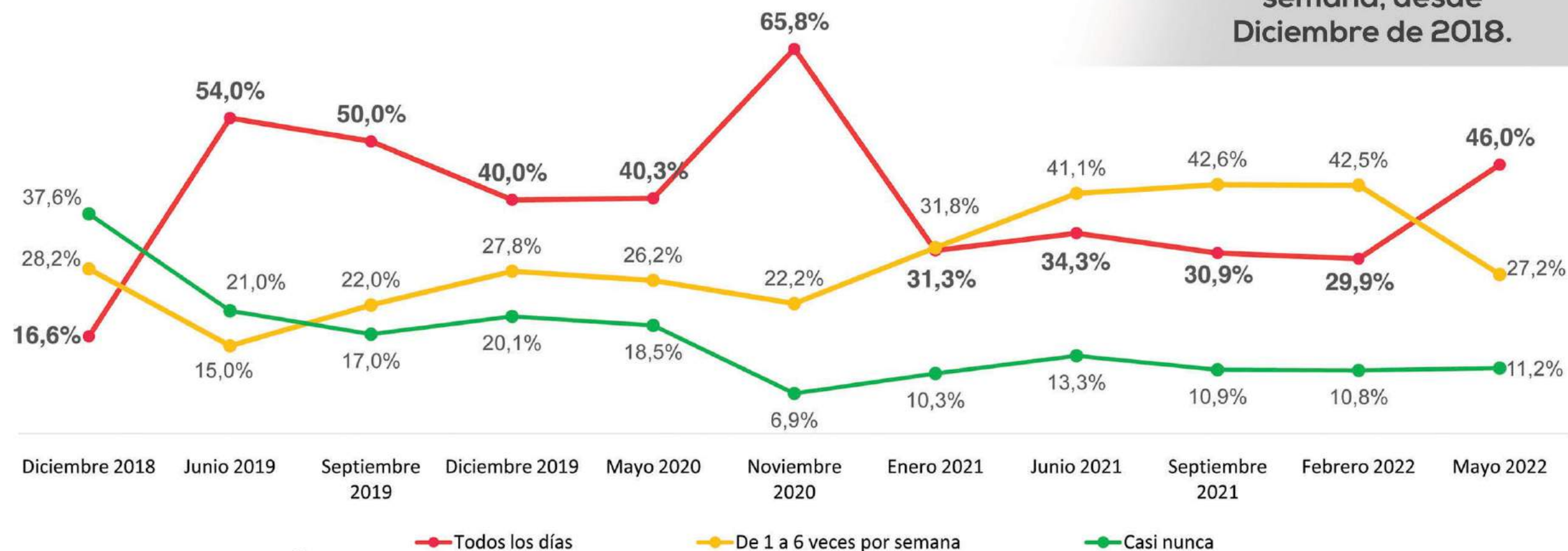
► Percepción ciudadana del servicio de energía eléctrica

Resultados de encuestas 2018 - 2022

Frecuencia de interrupciones en el servicio eléctrico

+28,5p.p.

Aumento de interrupciones diarias y de 1 a 6 veces por semana, desde Diciembre de 2018.



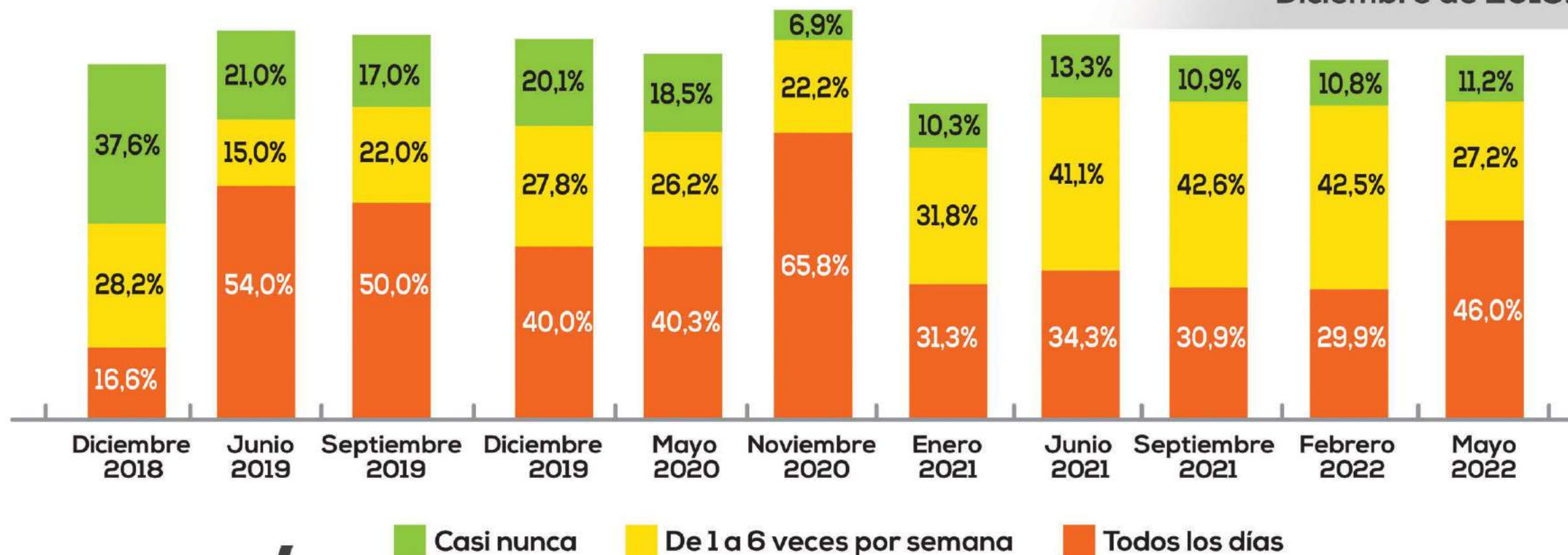
► Percepción ciudadana del servicio de energía eléctrica

Resultados de encuestas 2018 - 2022

Frecuencia de interrupciones en el servicio eléctrico

+28,5p.p.

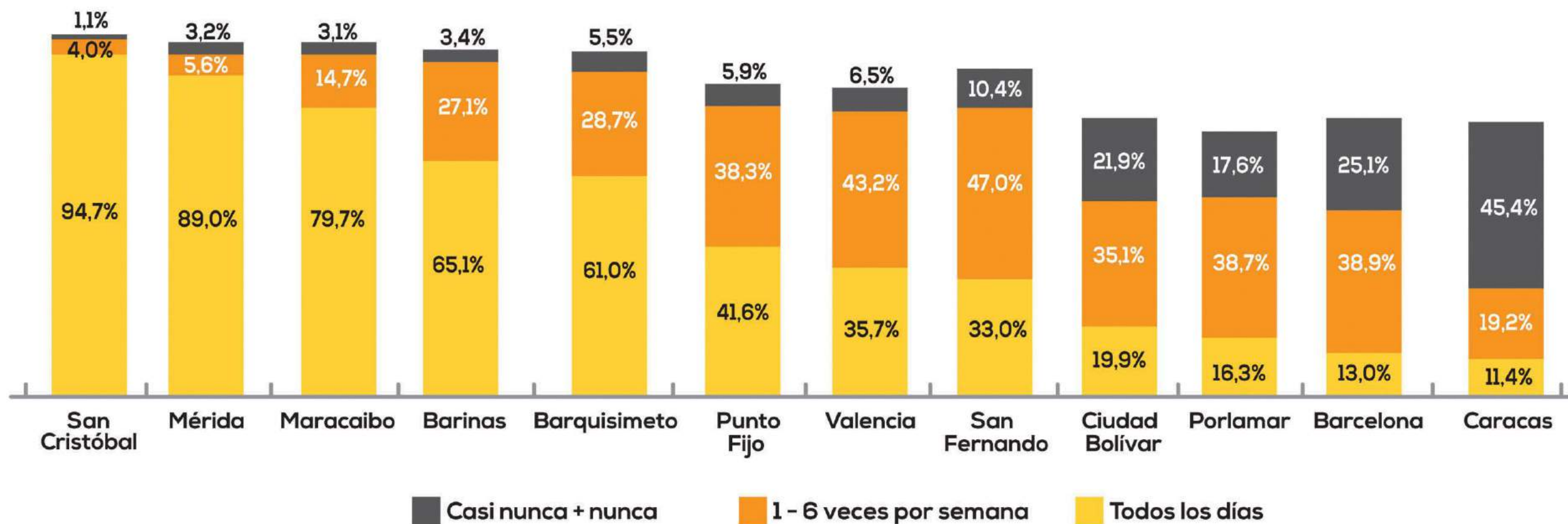
Aumento de interrupciones diarias y de 1 a 6 veces por semana, desde Diciembre de 2018.



► Percepción ciudadana del servicio de energía eléctrica

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

Frecuencia de interrupciones en el servicio eléctrico (por ciudades)





Servicio público:

Telecomunicaciones Telefonía móvil

Percepción ciudadana



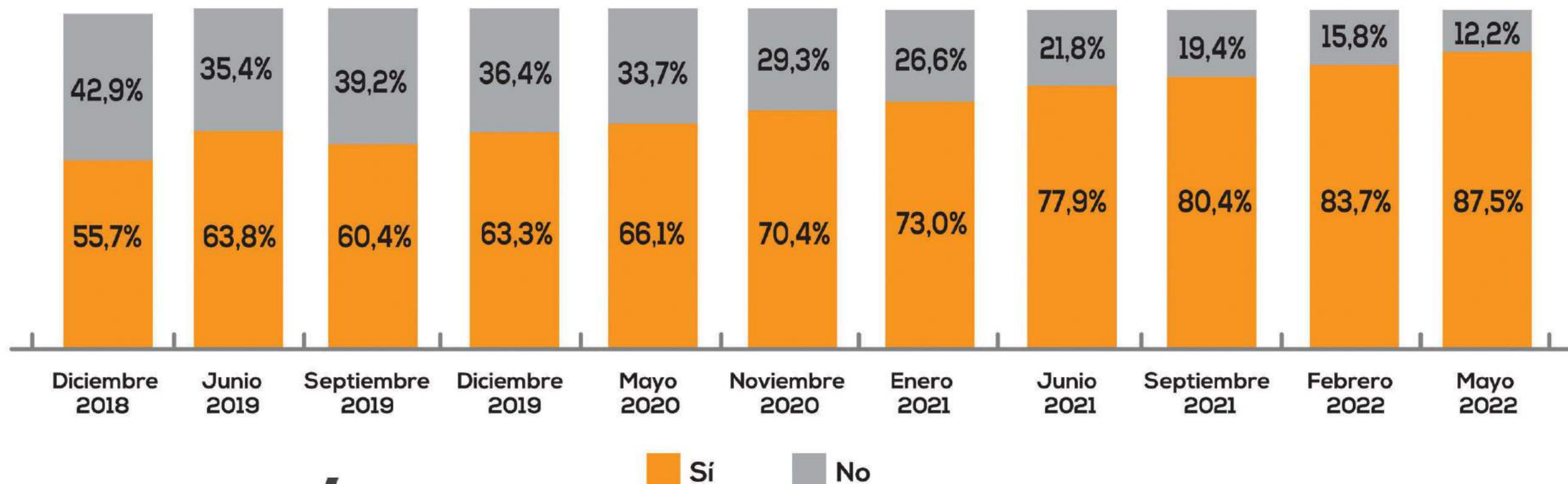
► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuestas 2018 - 2022

Tenencia de smartphone

+31,8p.p.

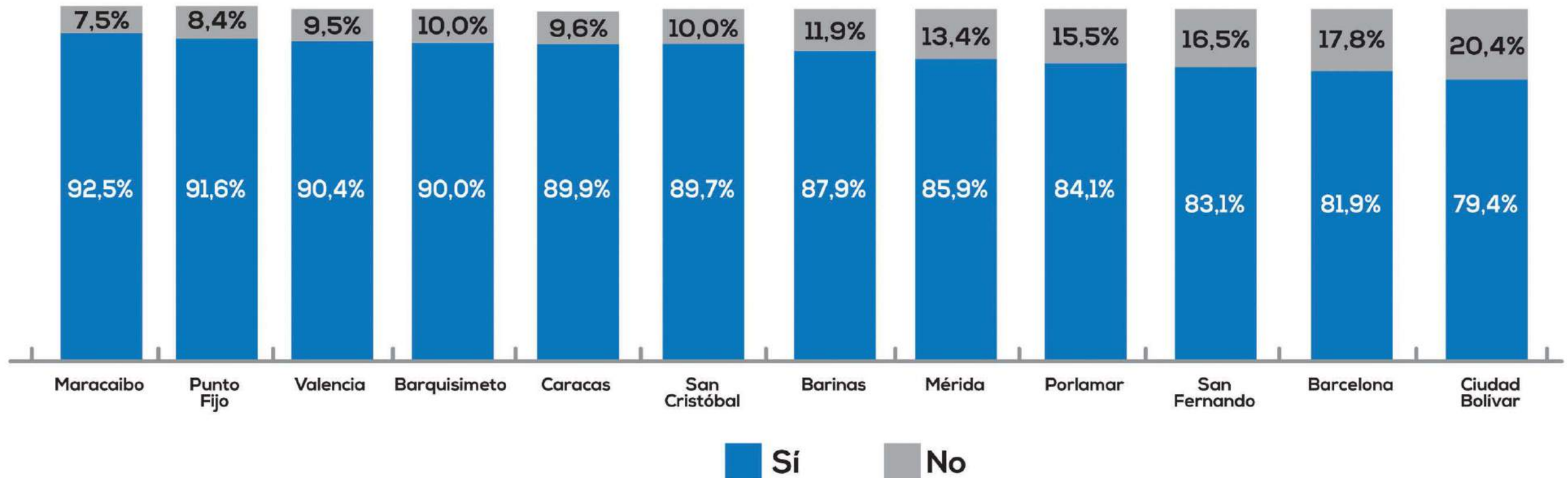
Incremento desde
Diciembre de 2018.



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

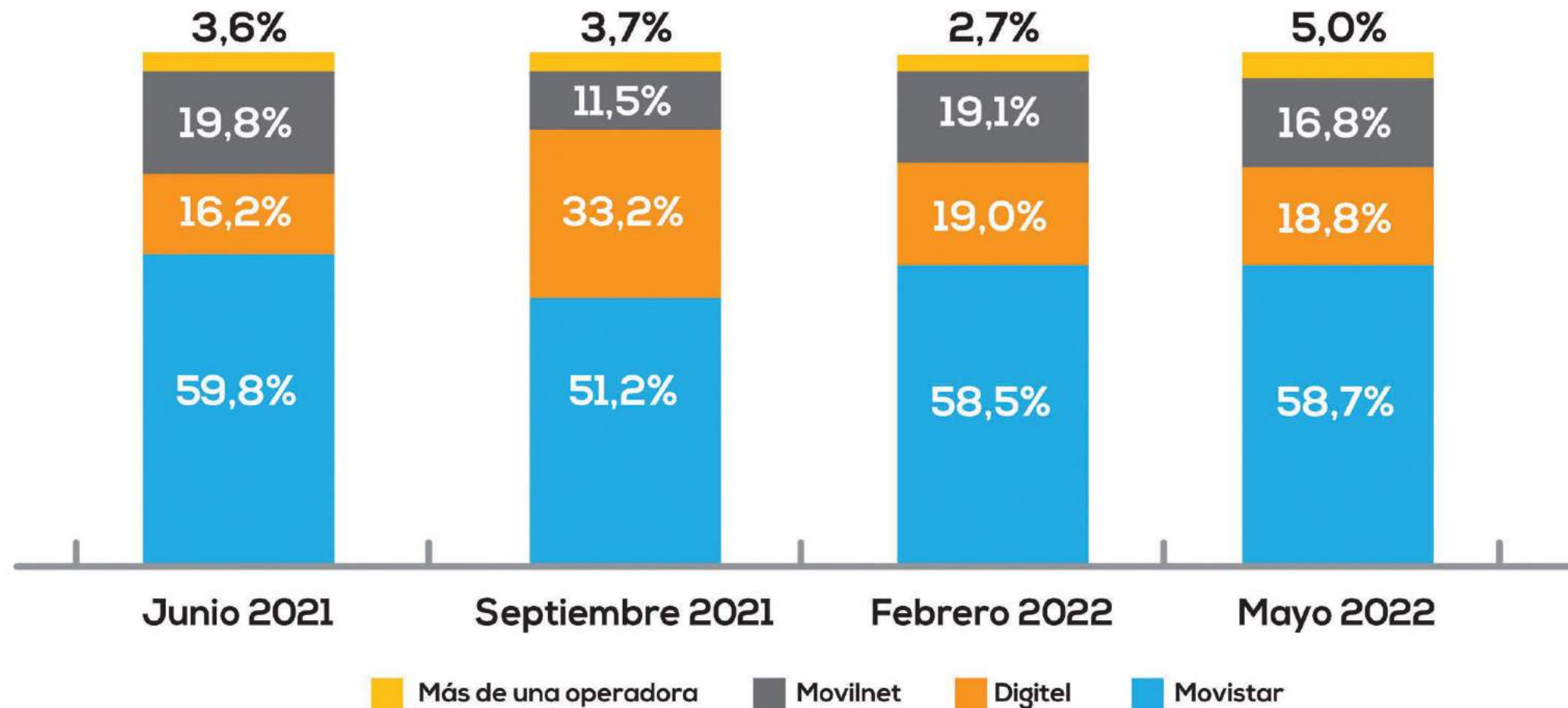
Tenencia de smartphone, por ciudades en Venezuela.



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuestas 2021 - 2022.

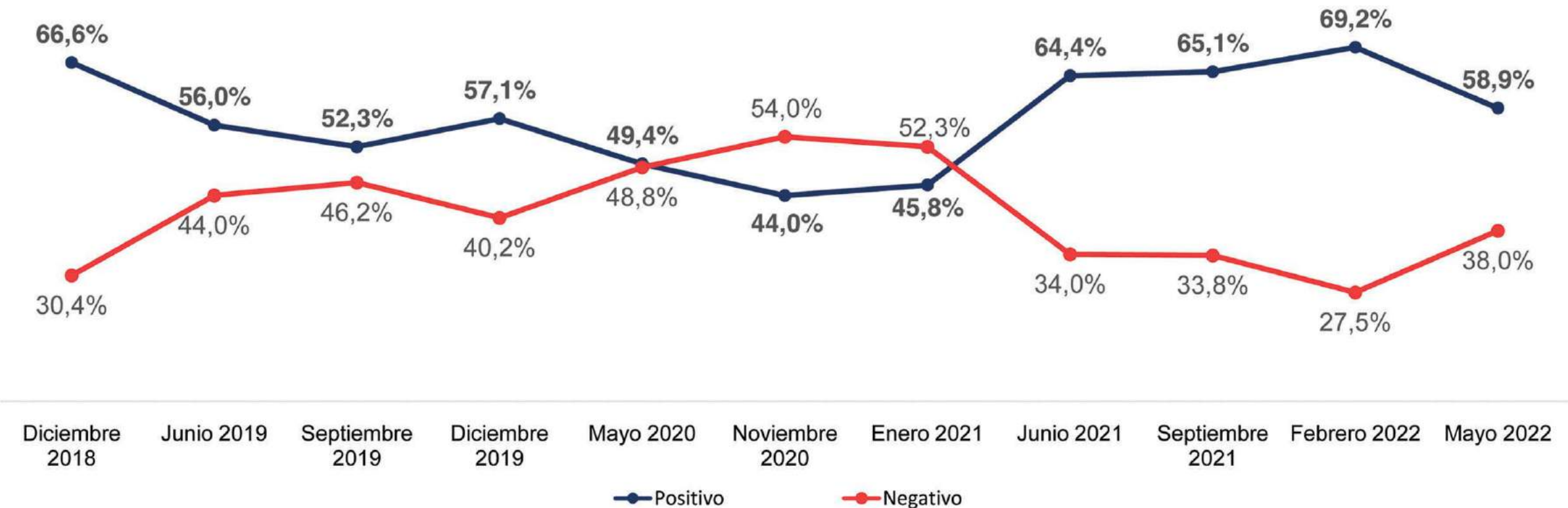
Operadoras utilizadas por encuestados



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuestas 2018 - 2022.

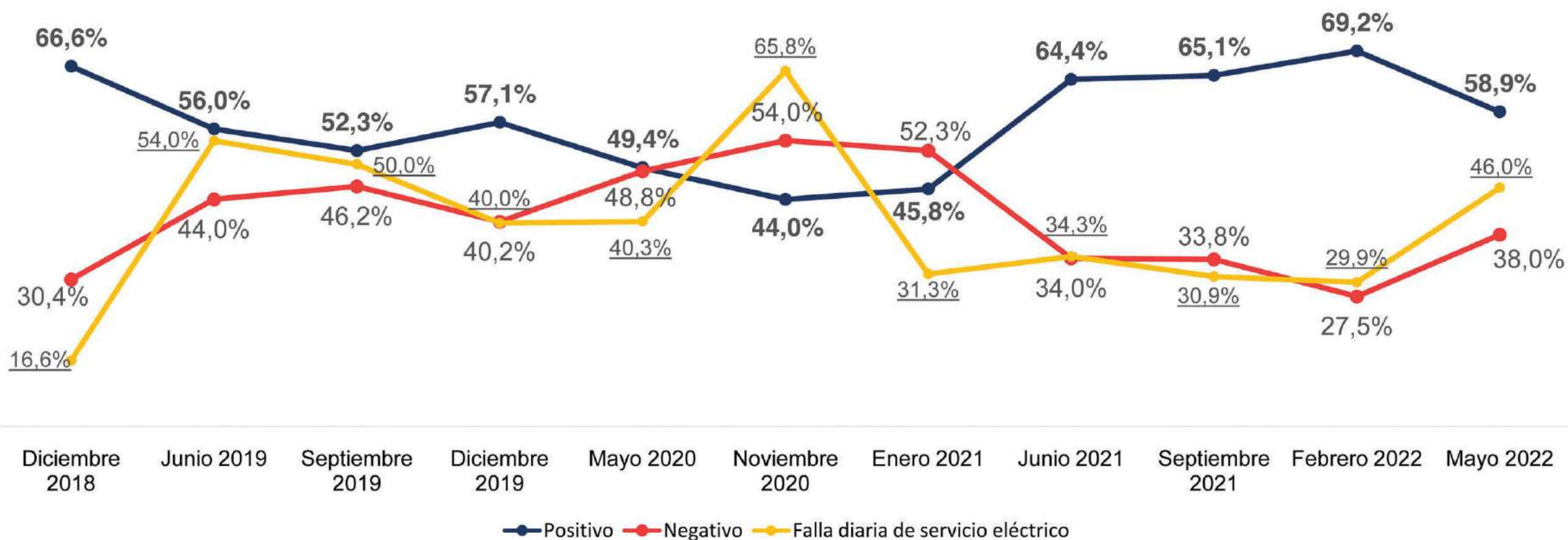
Evaluación de telefonía móvil (llamada)



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuestas 2018 - 2022.

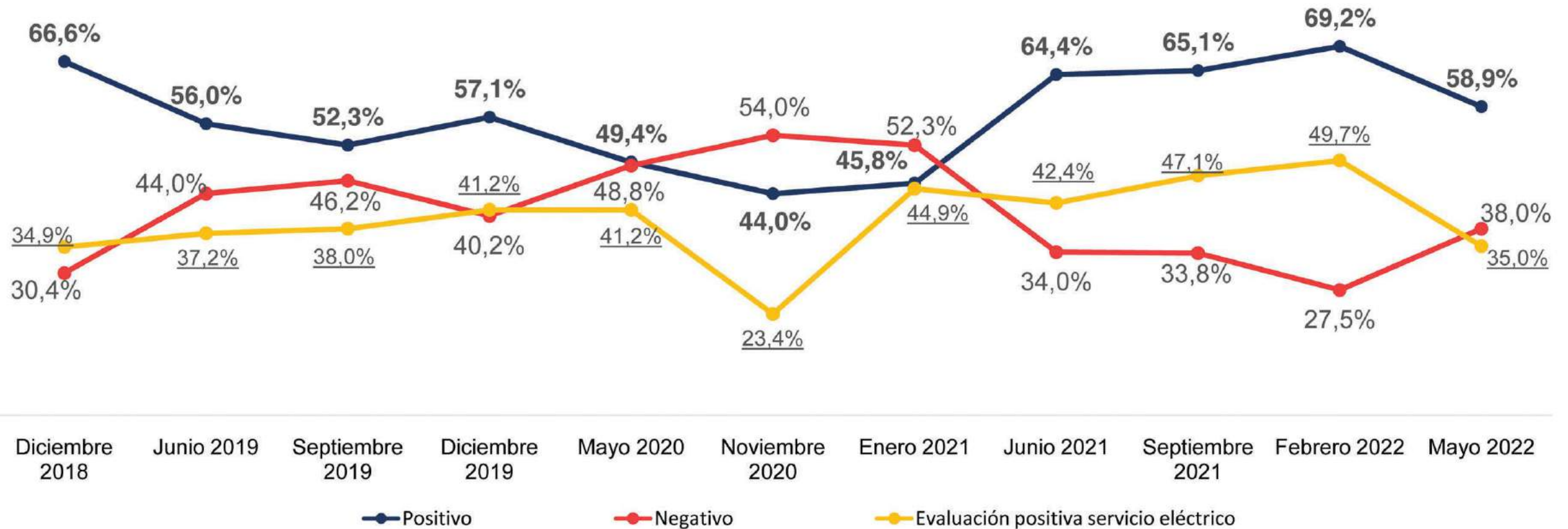
Evaluación de telefonía móvil y frecuencia de interrupciones diarias del servicio eléctrico



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuestas 2018 - 2022.

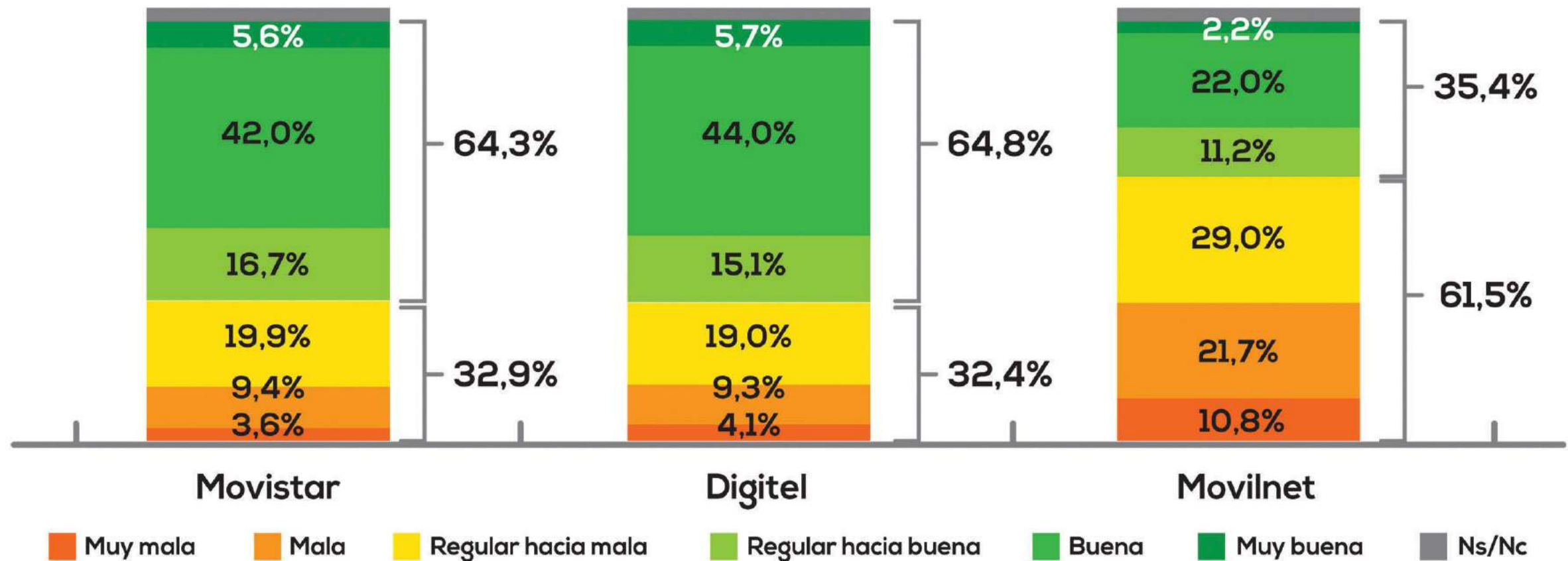
Evaluación de telefonía móvil y frecuencia de interrupciones diarias del servicio eléctrico



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

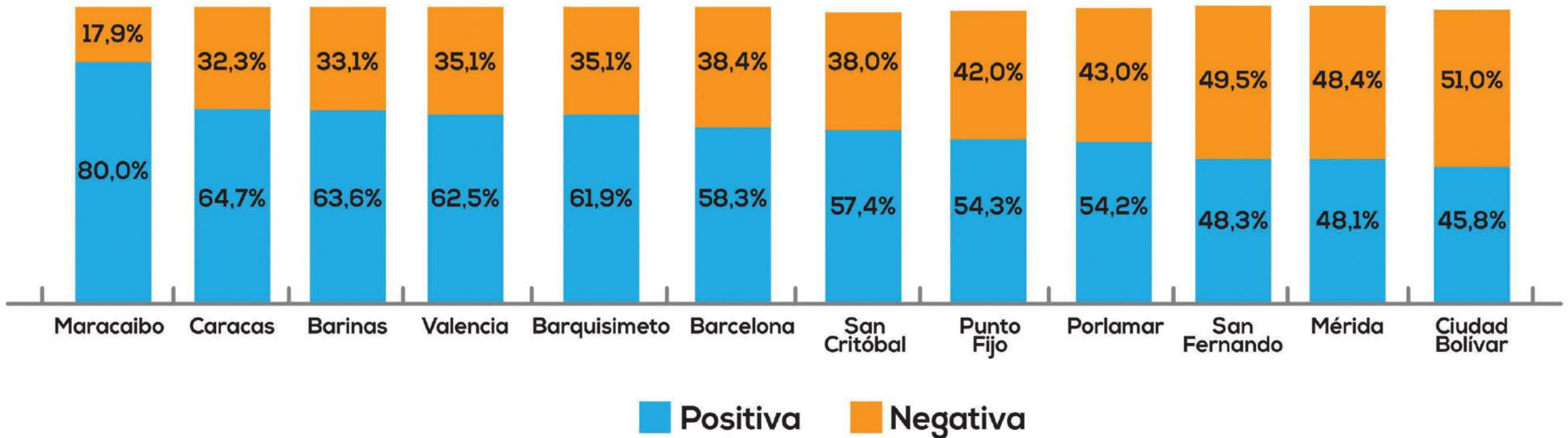
Satisfacción reportada sobre telefonía móvil, por operadoras en Venezuela.



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

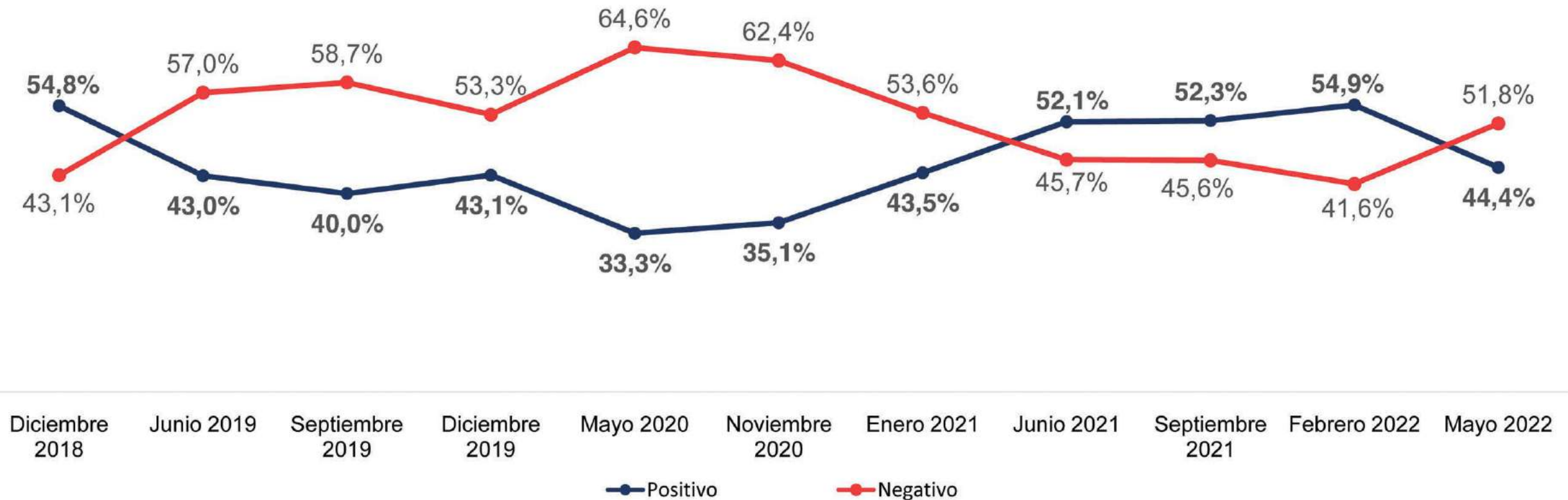
Evaluación de telefonía móvil, por ciudades en Venezuela.



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuestas 2018 - 2022.

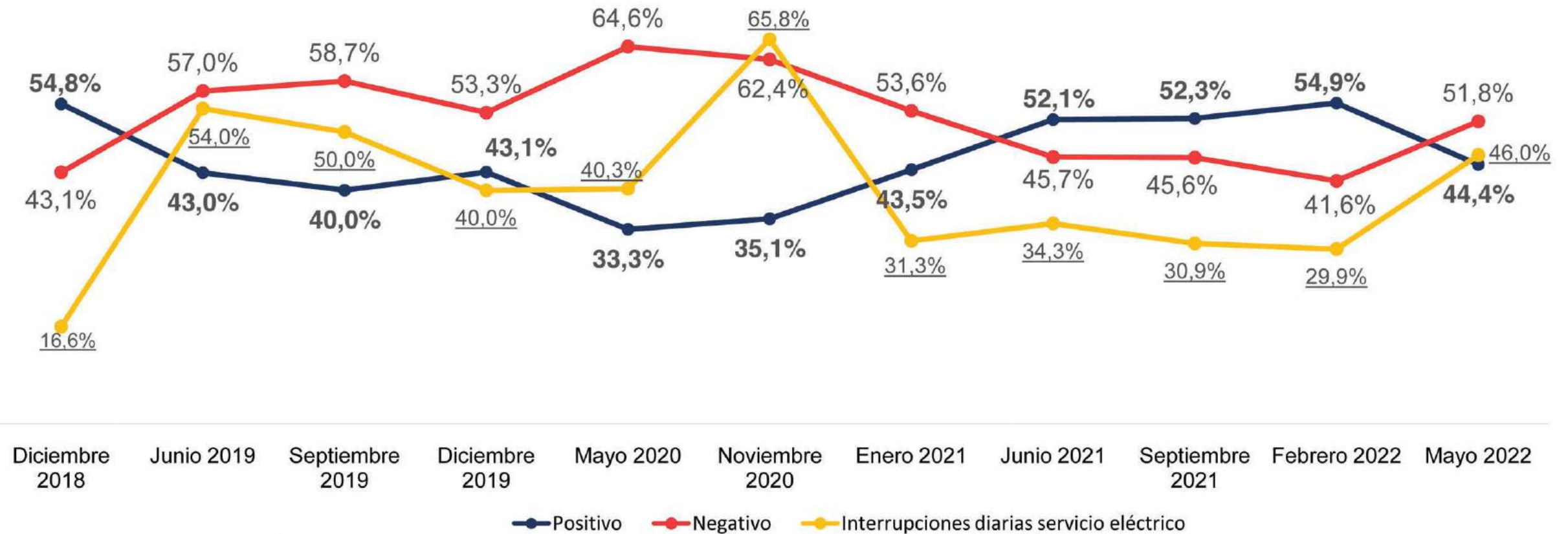
Evaluación de internet móvil



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuestas 2018 - 2022.

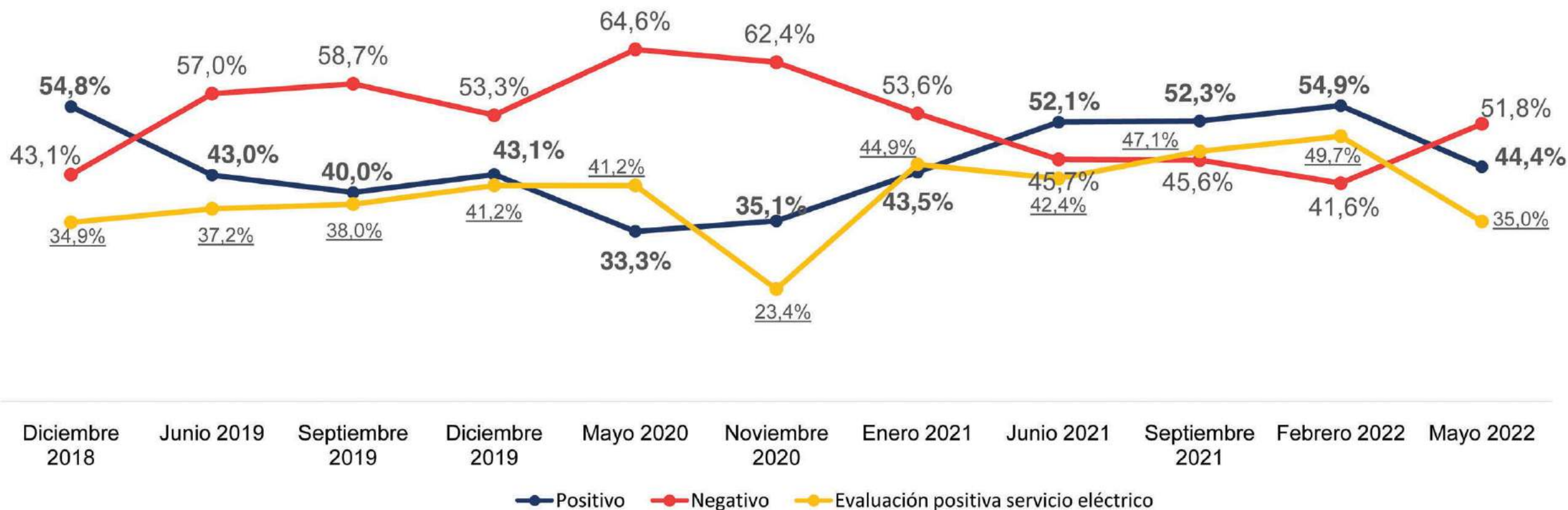
Evaluación de internet móvil y frecuencia de interrupciones diarias del servicio eléctrico



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuestas 2018 - 2022.

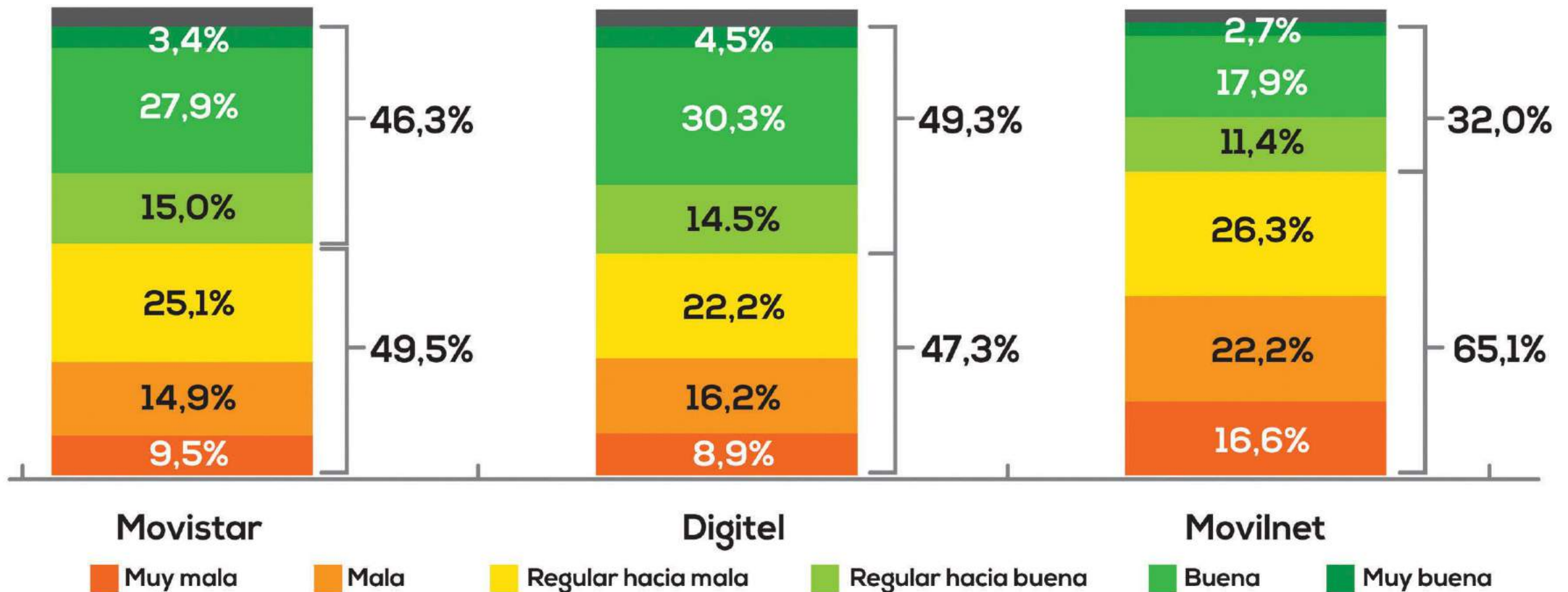
Evaluación de internet móvil y valoración positiva del servicio eléctrico



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

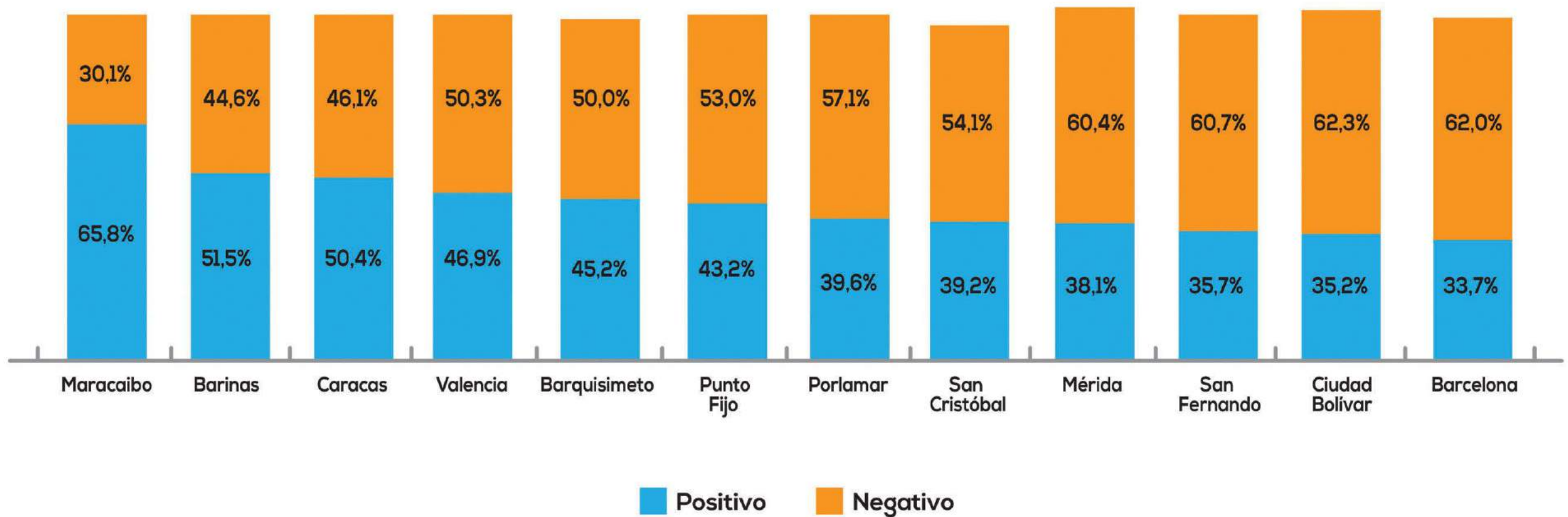
Satisfacción reportada sobre internet móvil, por operadoras en Venezuela



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

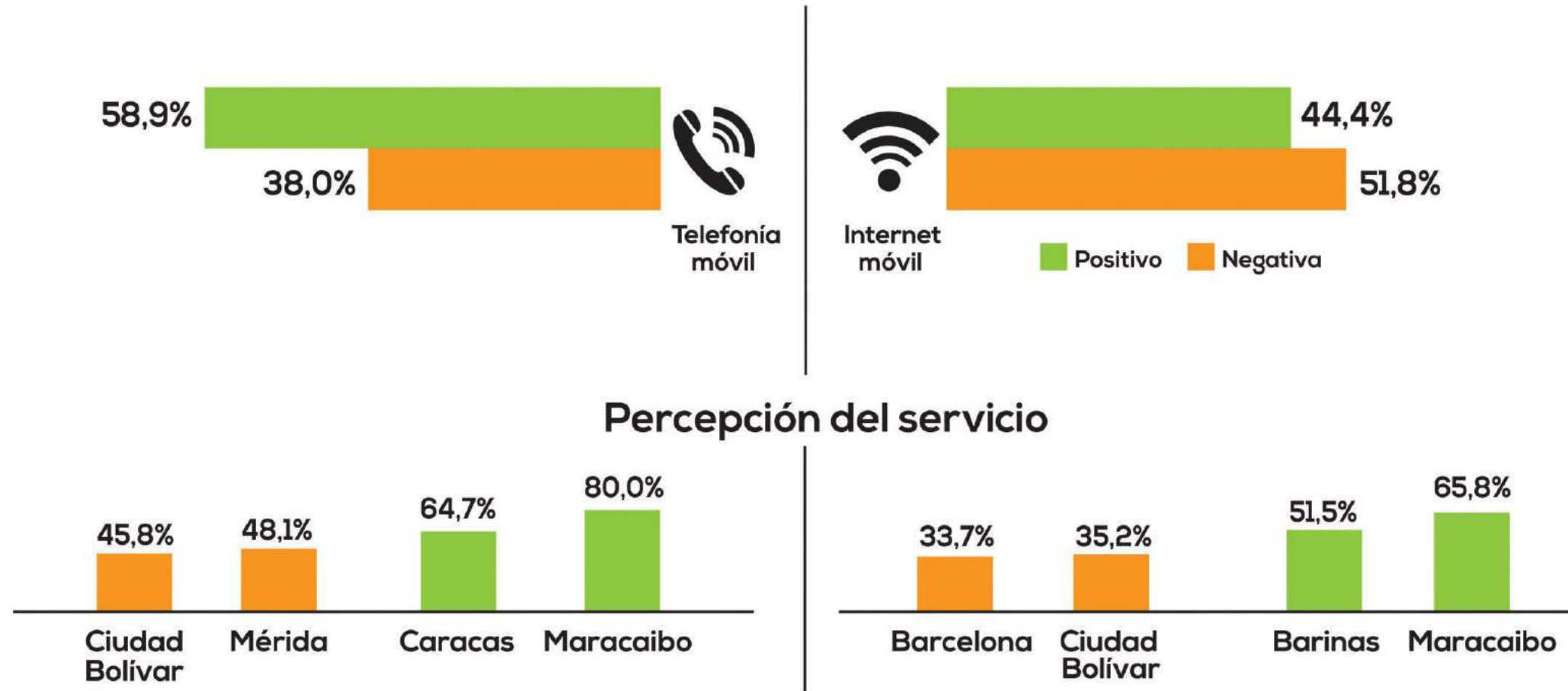
Evaluación de internet móvil, por ciudades en Venezuela



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

Evaluación de servicio de telefonía e internet móvil.

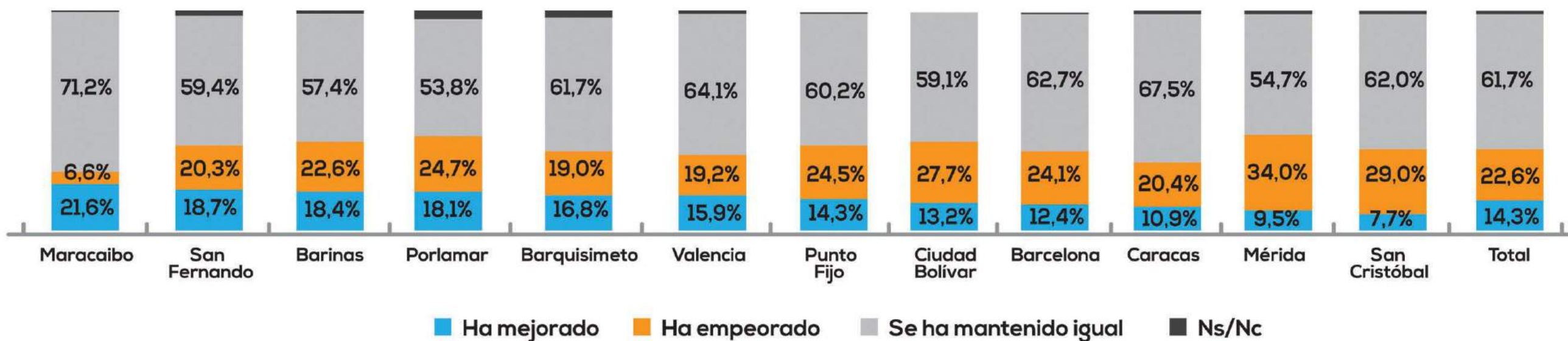


► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

Evaluación de servicio de telefonía e internet móvil.

Percepción del servicio, en los últimos 3 meses

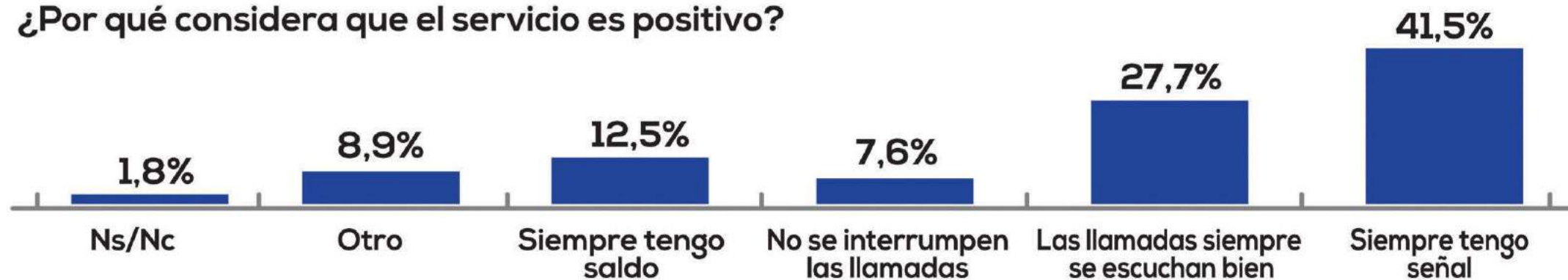


► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

Razones para evaluar el servicio de telefonía móvil

¿Por qué considera que el servicio es positivo?



¿Por qué considera que el servicio es negativo?

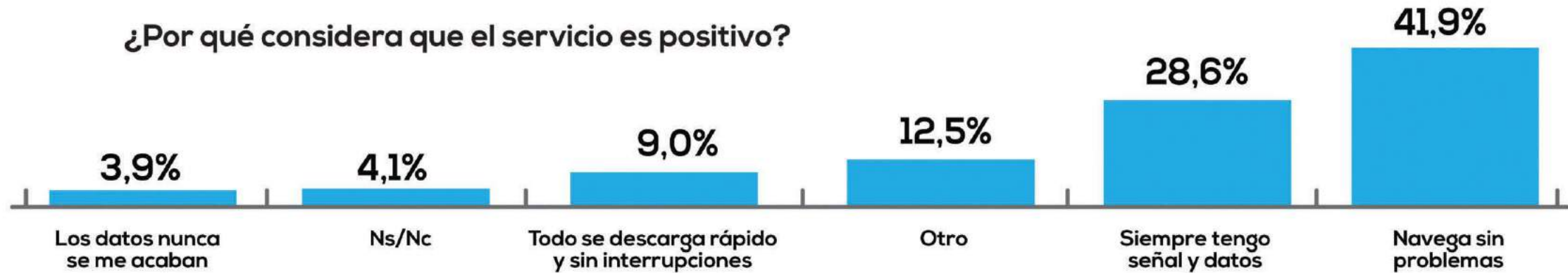


► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

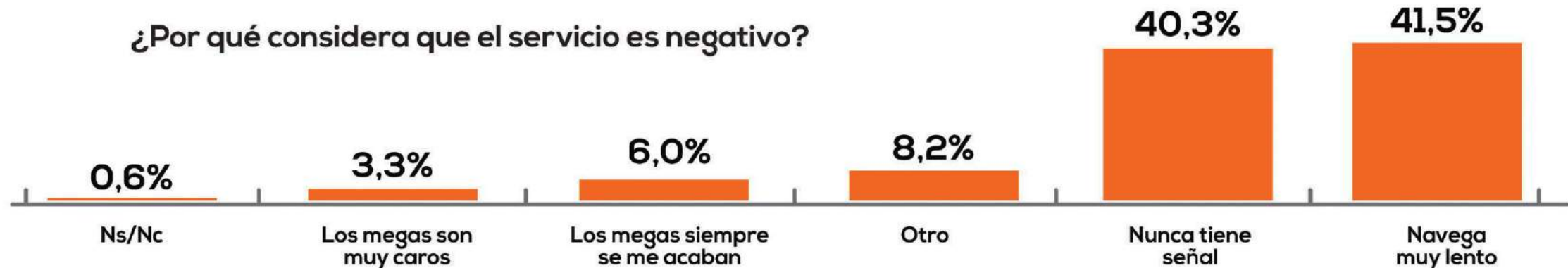
Resultados de encuesta de Mayo 2022.

Razones para evaluar el servicio de internet móvil

¿Por qué considera que el servicio es positivo?



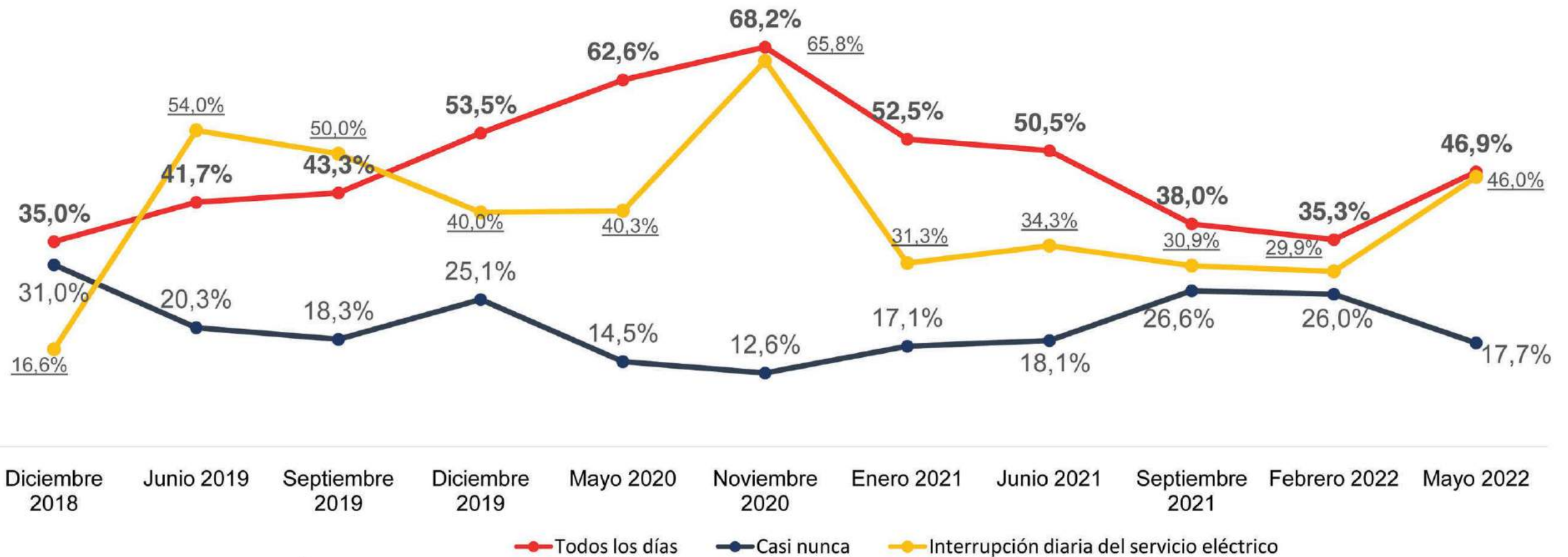
¿Por qué considera que el servicio es negativo?



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuestas 2018 - 2022.

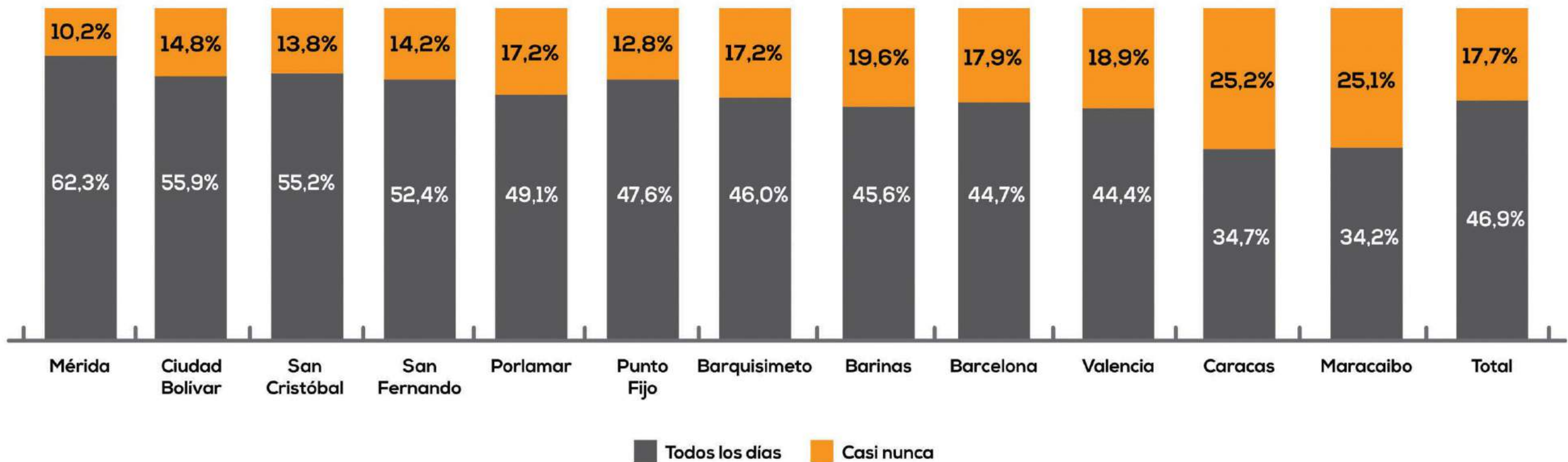
Frecuencia de fallas en la señal del teléfono y la frecuencia de interrupciones diarias del servicio eléctrico



► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuesta de Mayo 2022

Frecuencia reportada de falla de la señal del teléfono, por ciudad

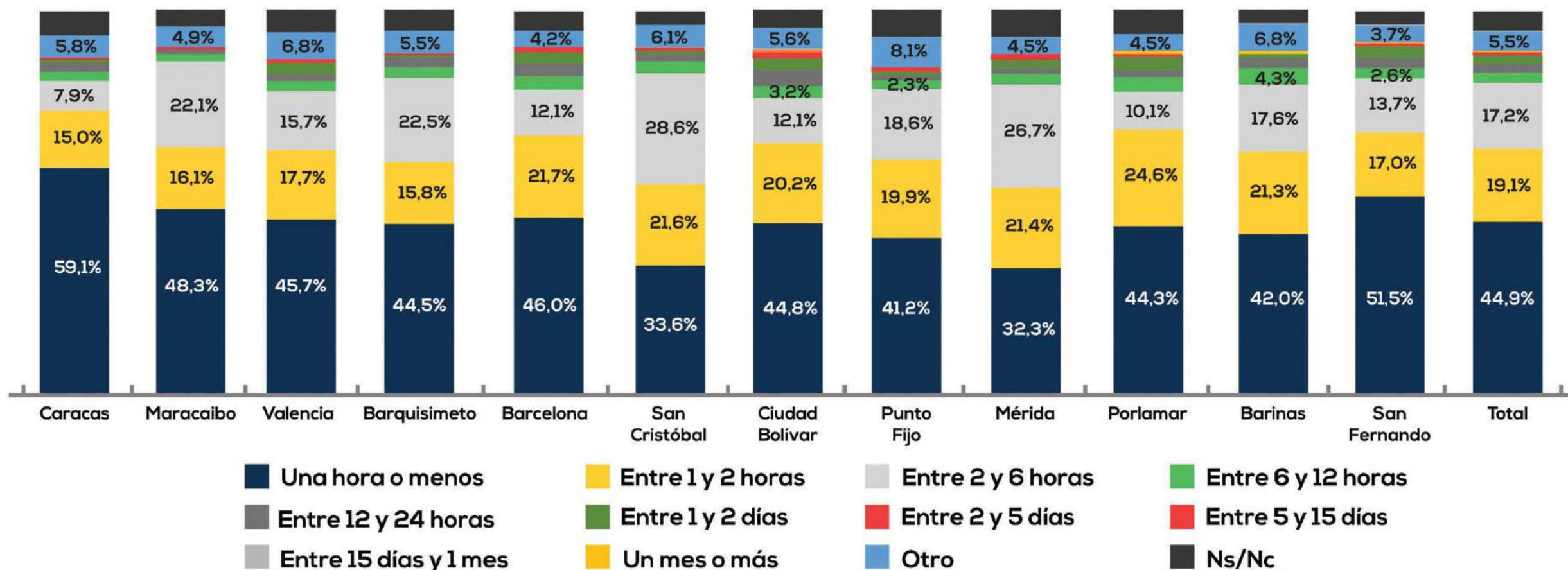


► Percepción ciudadana del servicio de telefonía móvil

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

Duración de fallas en el servicio de telefonía móvil, por ciudades en Venezuela.

Y cuando se va la señal en su celular podría decirme ¿Cuánto tiempo tarda en regresar?





Servicio público:

Telecomunicaciones internet residencial

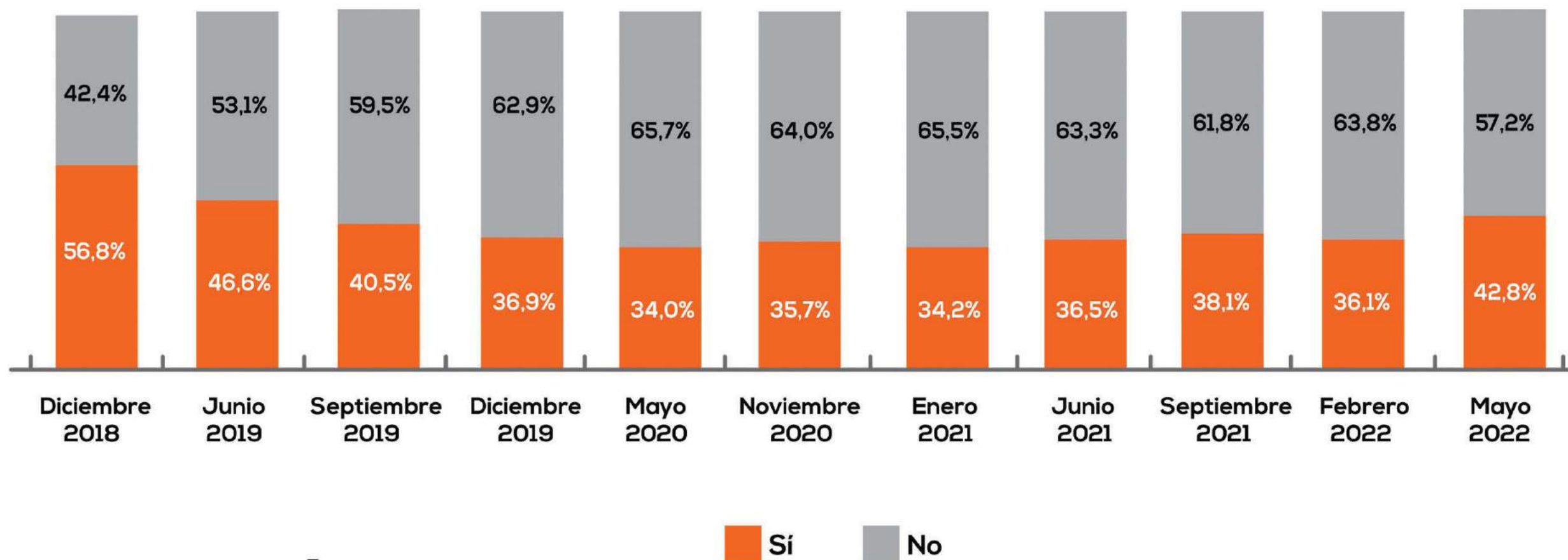
Percepción ciudadana



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuestas 2018 - 2022

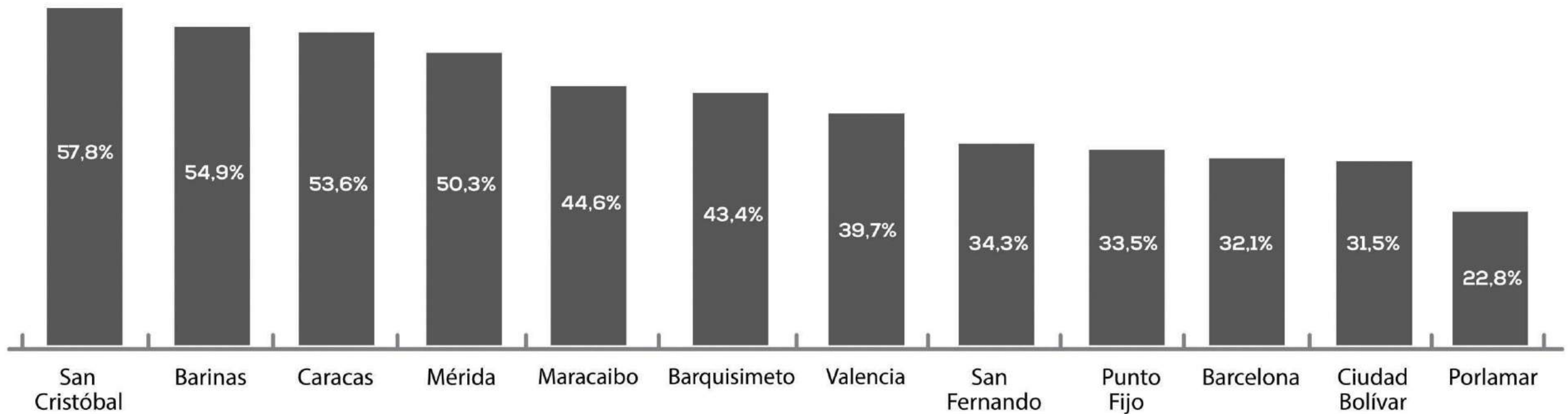
Acceso a internet fijo en el hogar



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

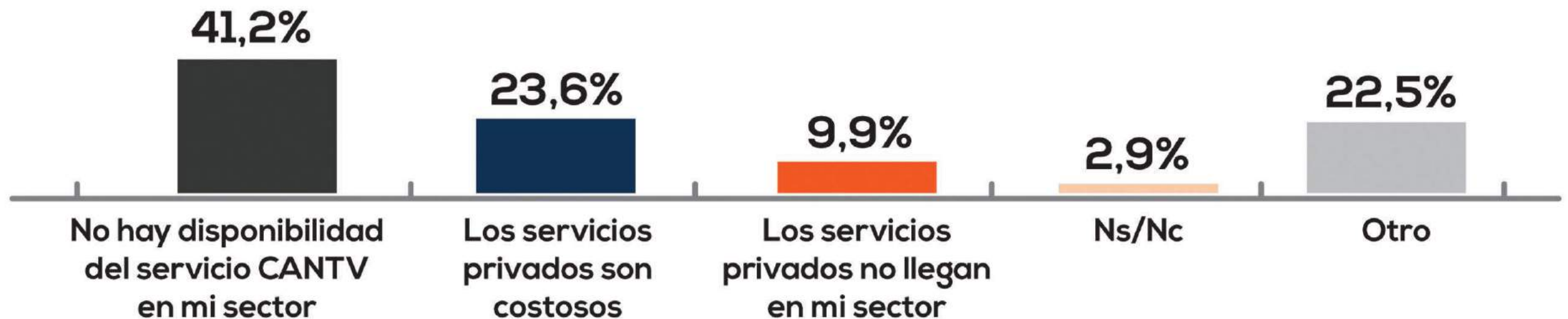
Acceso a internet fijo en el hogar



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

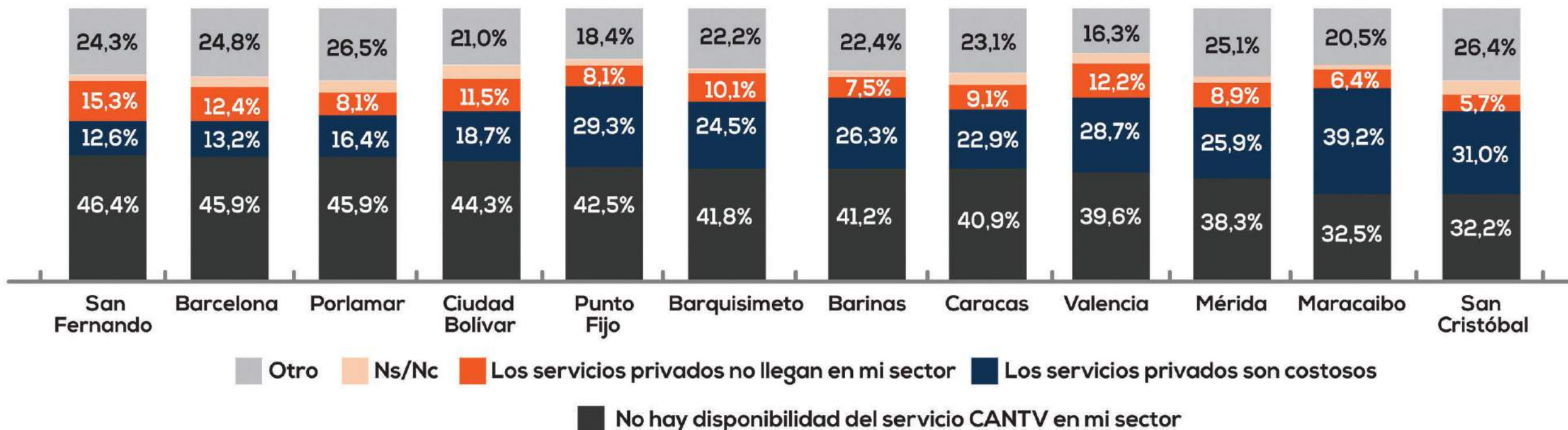
Razones por las cuales no tiene internet fijo, por ciudades en Venezuela



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

Razones por las cuales no tiene internet fijo, por ciudades en Venezuela



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuestas 2018 - 2022.

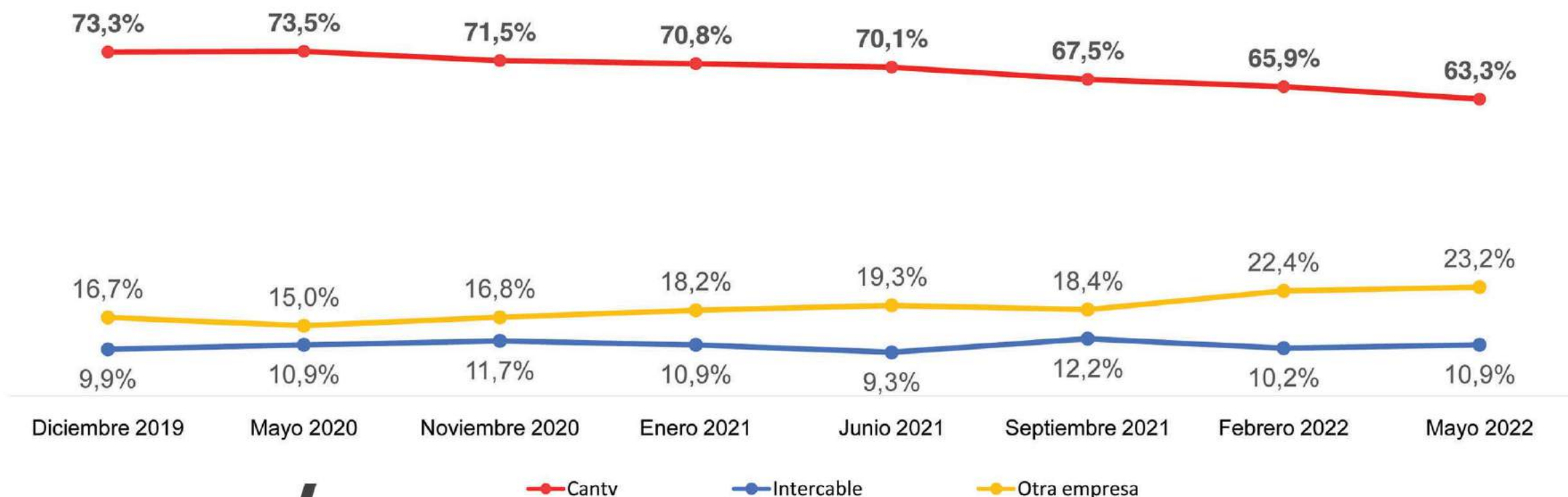
Compañía reportada que presta el servicio de internet fijo

-10,0p.p

Ha perdido Cantv como prestadora de internet fijo reportada, desde Diciembre de 2019.

+6,5p.p

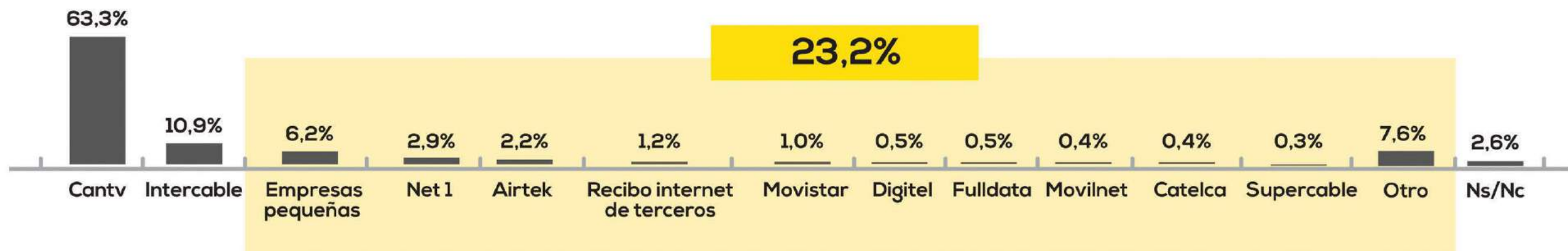
Ganaron empresas pequeñas prestadoras de internet fijo, desde Diciembre de 2019.



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

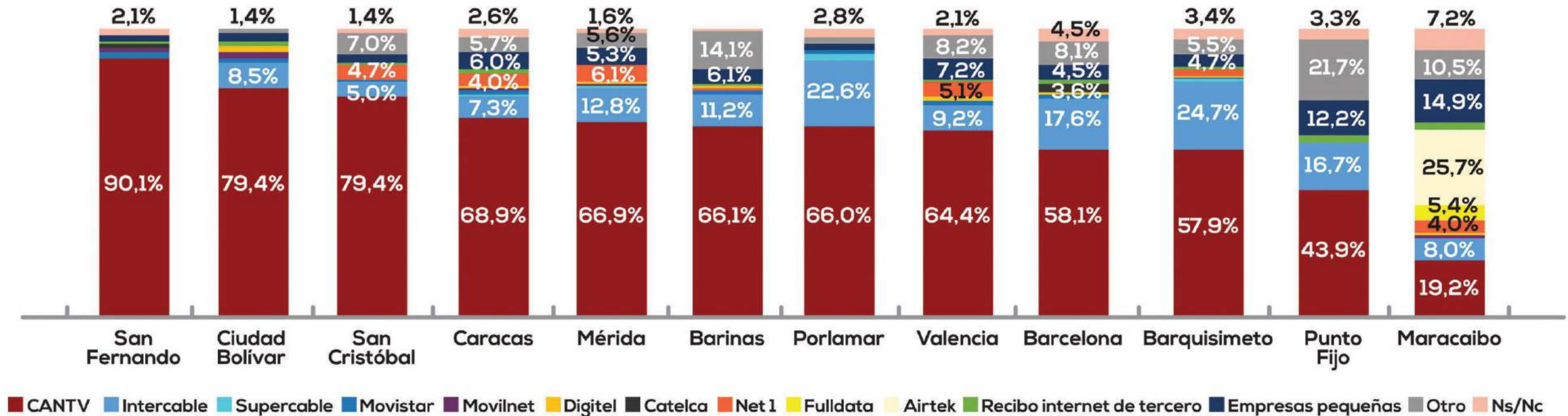
Compañía que presta el servicio de internet fijo en Venezuela



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

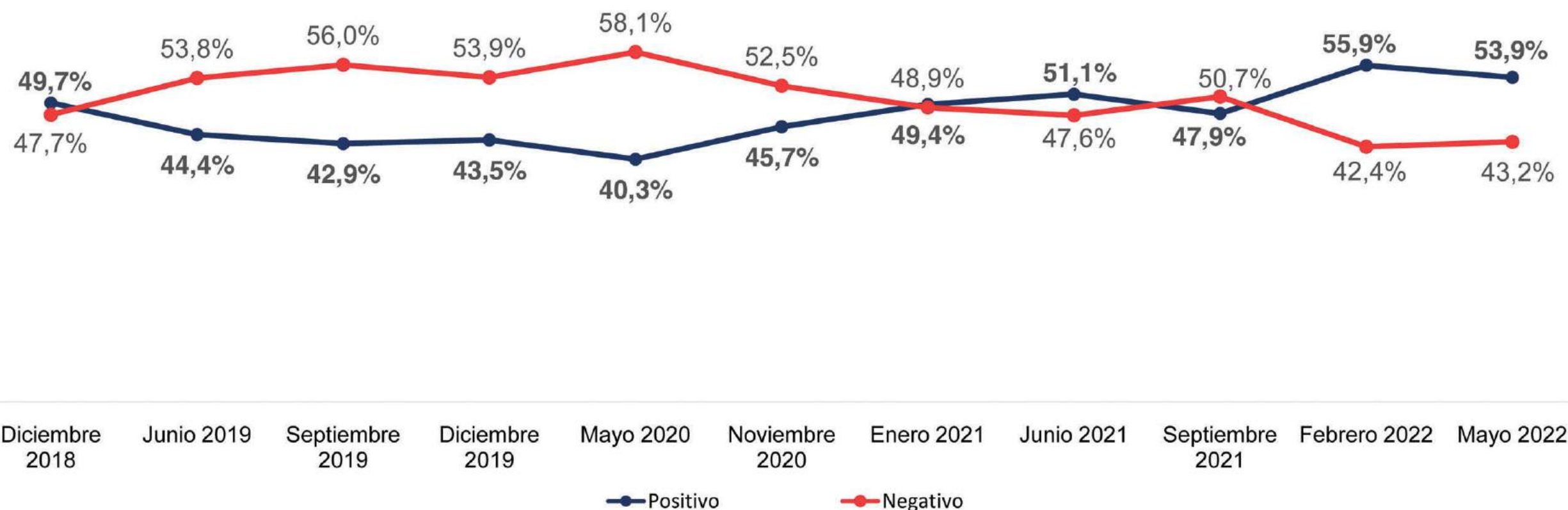
Compañía que presta el servicio de internet fijo en Venezuela (por ciudad)



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuestas 2018 - 2022.

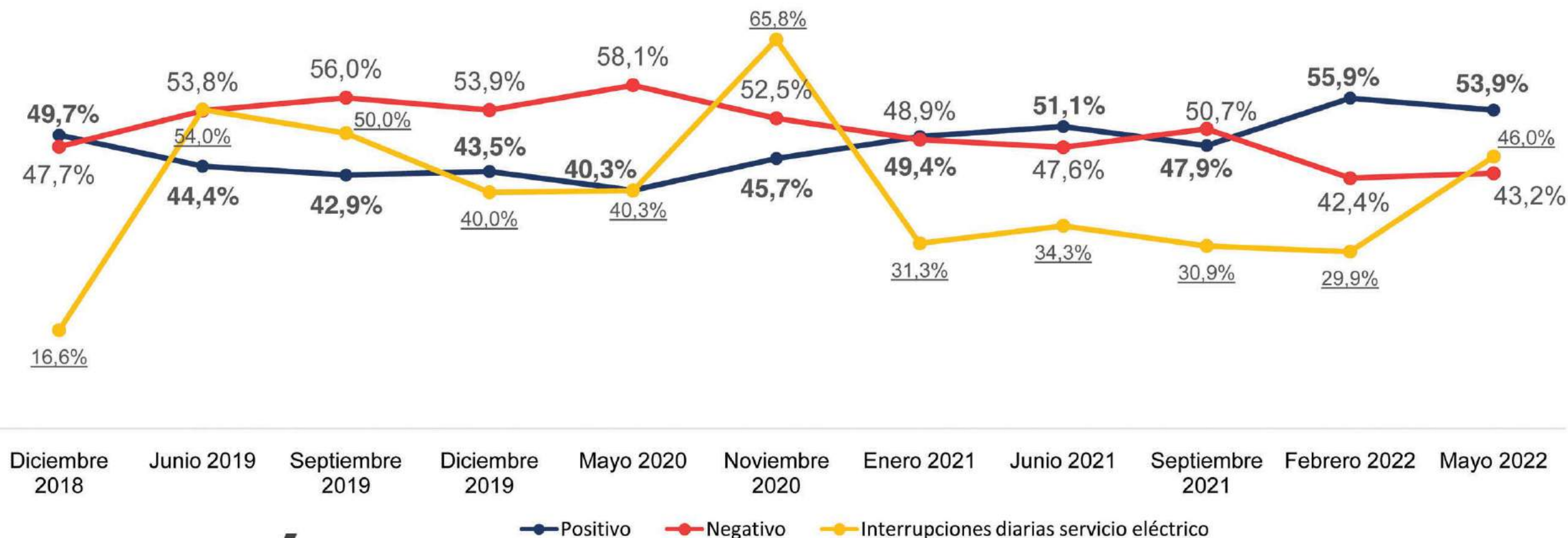
Evaluación de internet fijo



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuestas 2018 - 2022.

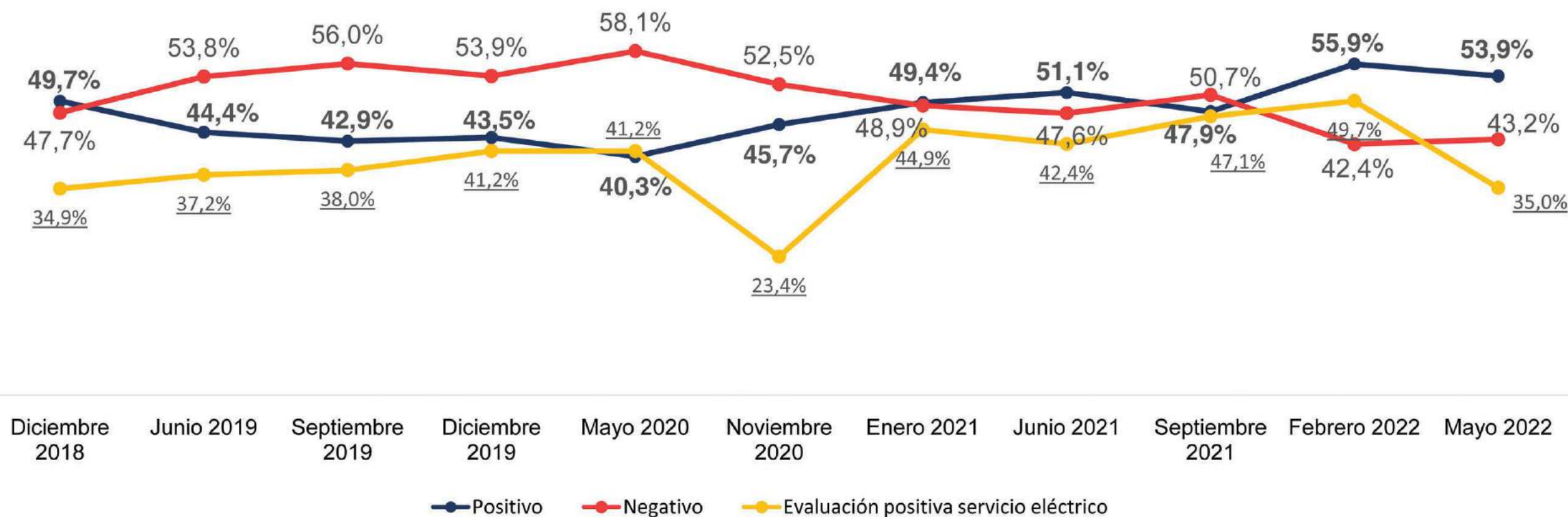
Evaluación de internet fijo y frecuencia de interrupciones diarias del servicio eléctrico



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuestas 2018 - 2022.

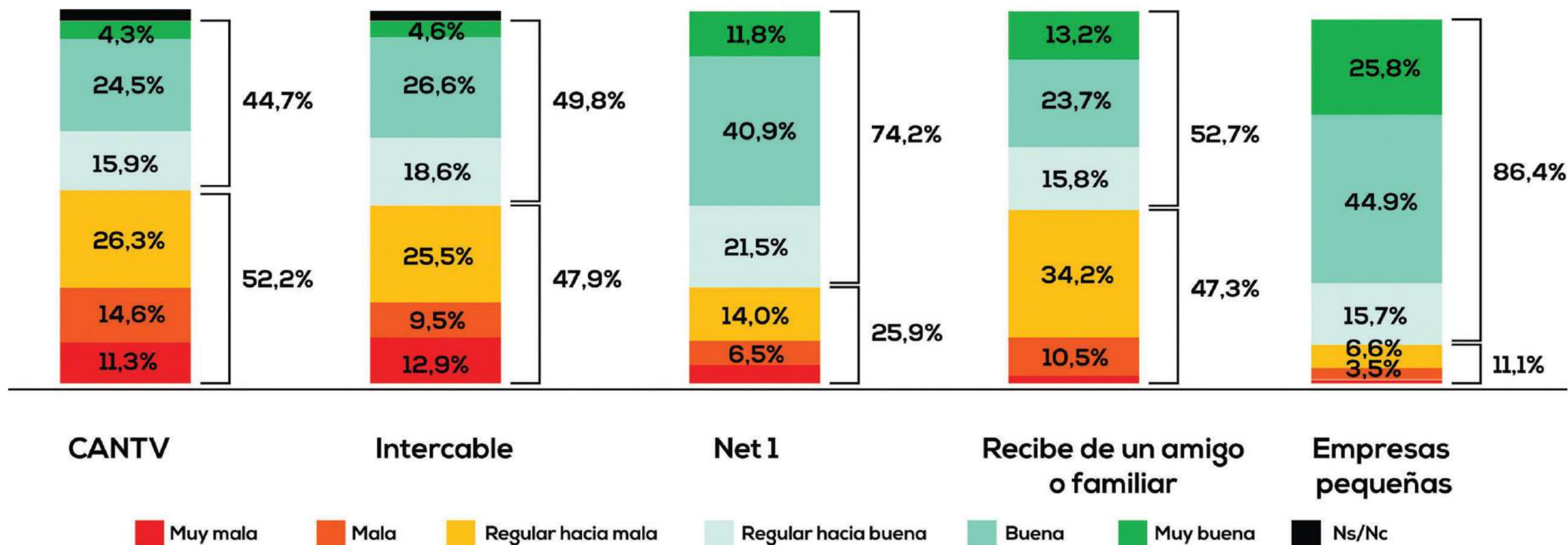
Evaluación de internet fijo y valoración positiva del servicio eléctrico



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

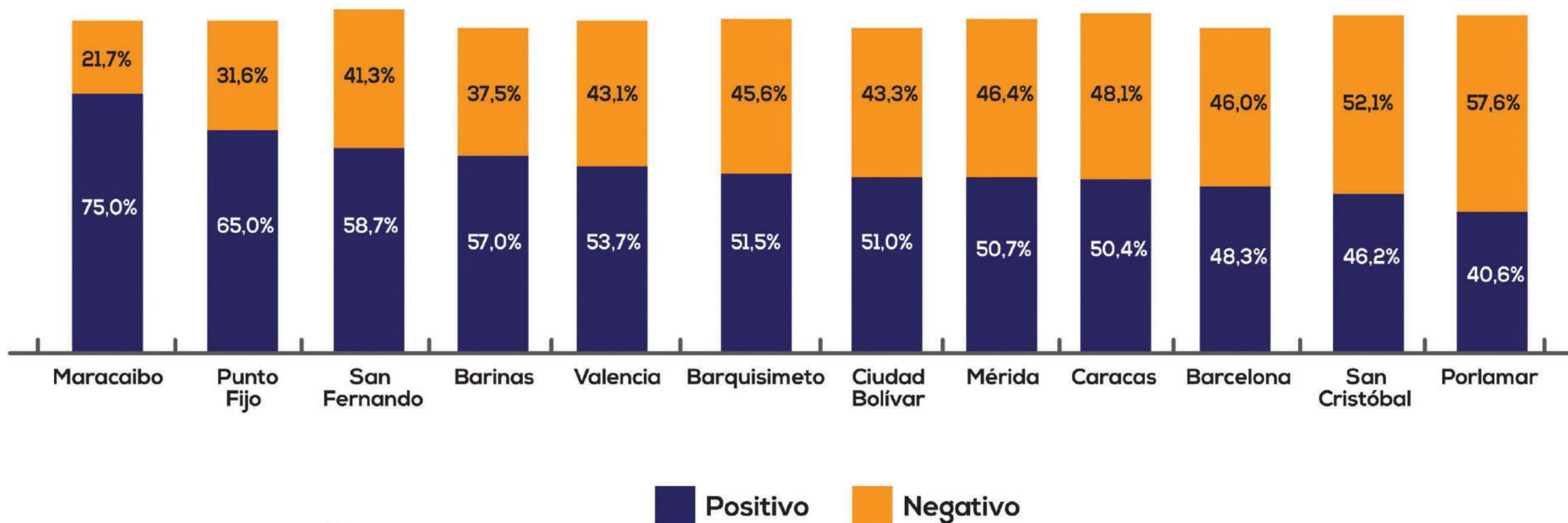
Satisfacción reportada de internet fijo, por operadoras en Venezuela.



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

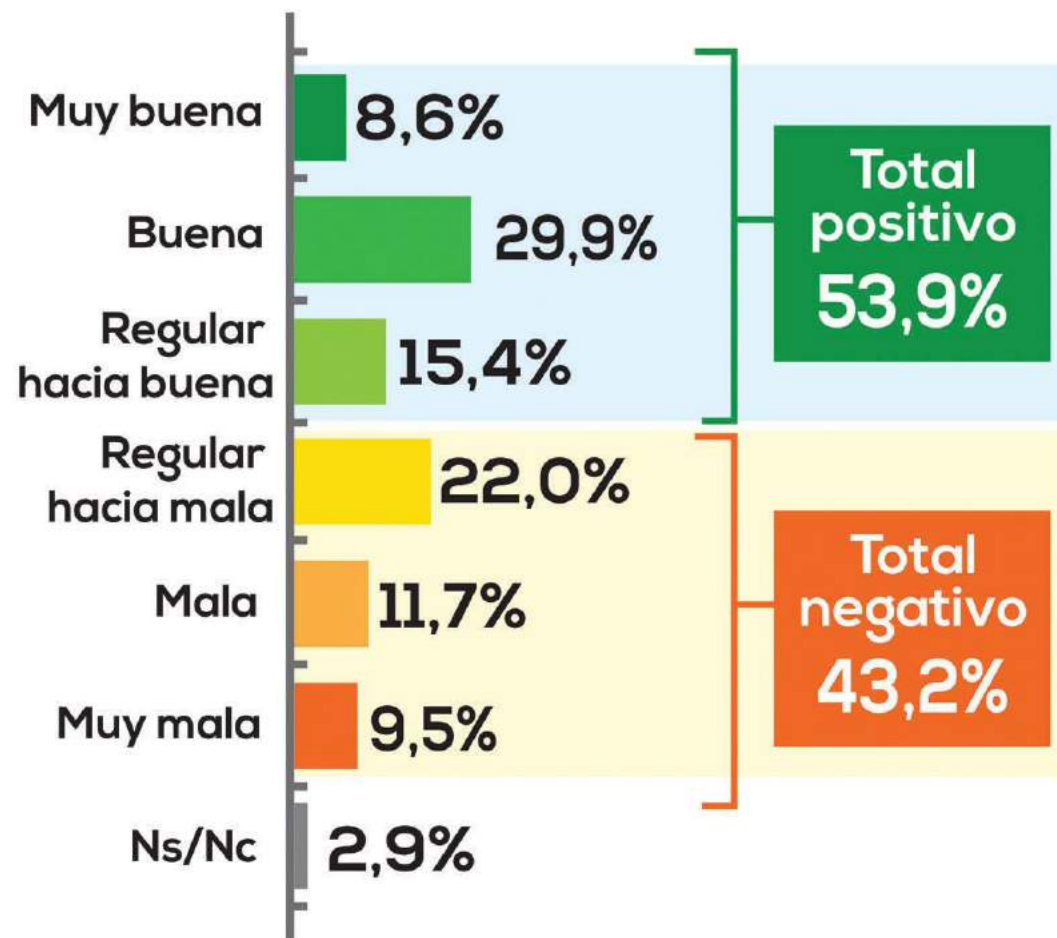
Evaluación de internet fijo, por ciudades en Venezuela



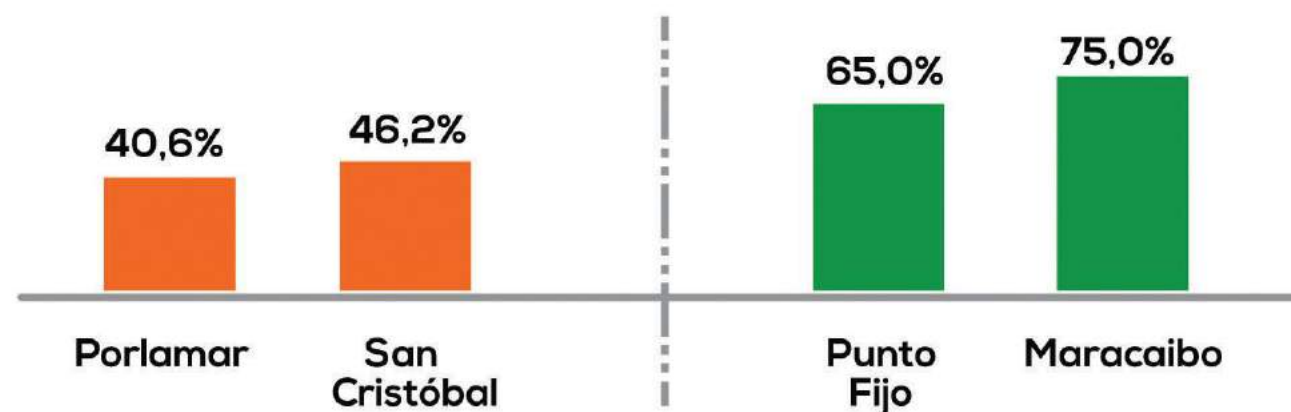
► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

Calidad del servicio del servicio



Mejores y peores por ciudad (valoración positiva)

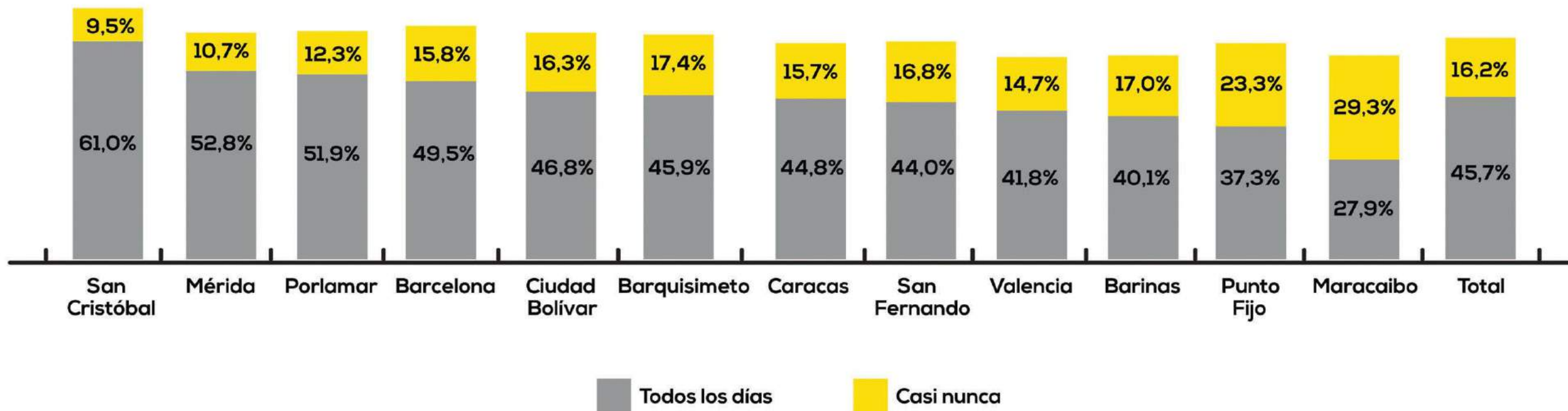


► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

Calidad del servicio del servicio

Fallas en el servicio

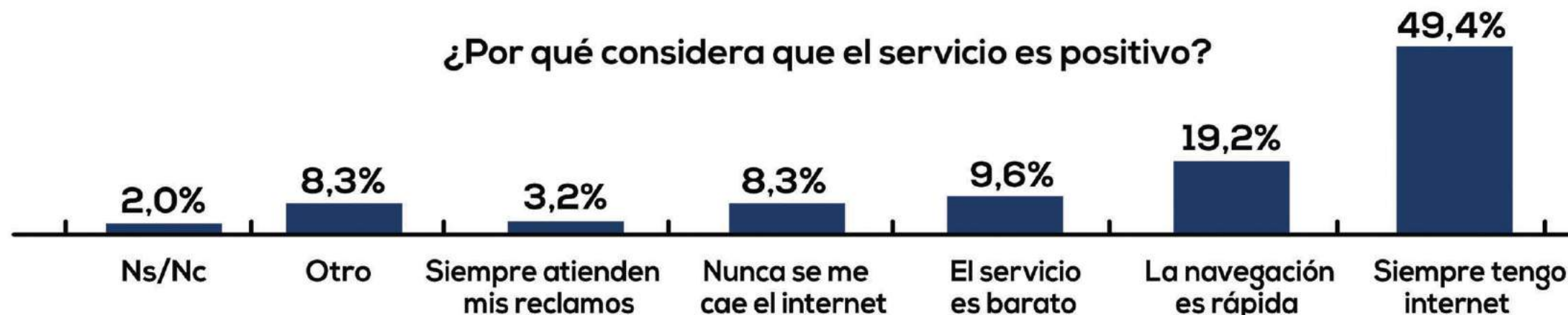


► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

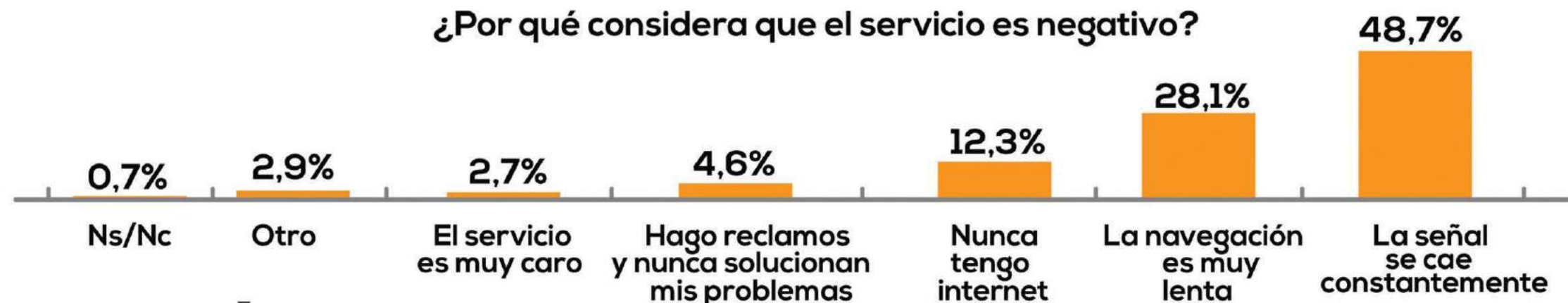
Resultados de encuesta de Mayo 2022.

Razones para evaluar el servicio de internet fijo

¿Por qué considera que el servicio es positivo?



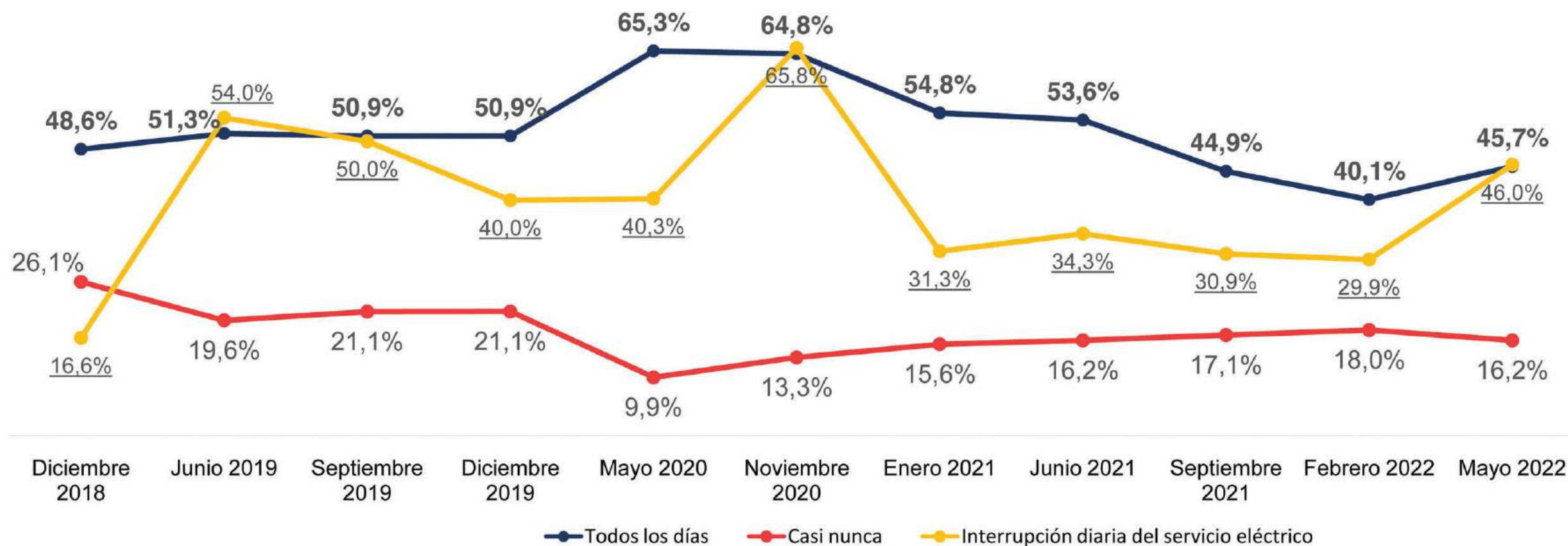
¿Por qué considera que el servicio es negativo?



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuestas 2018 - 2022.

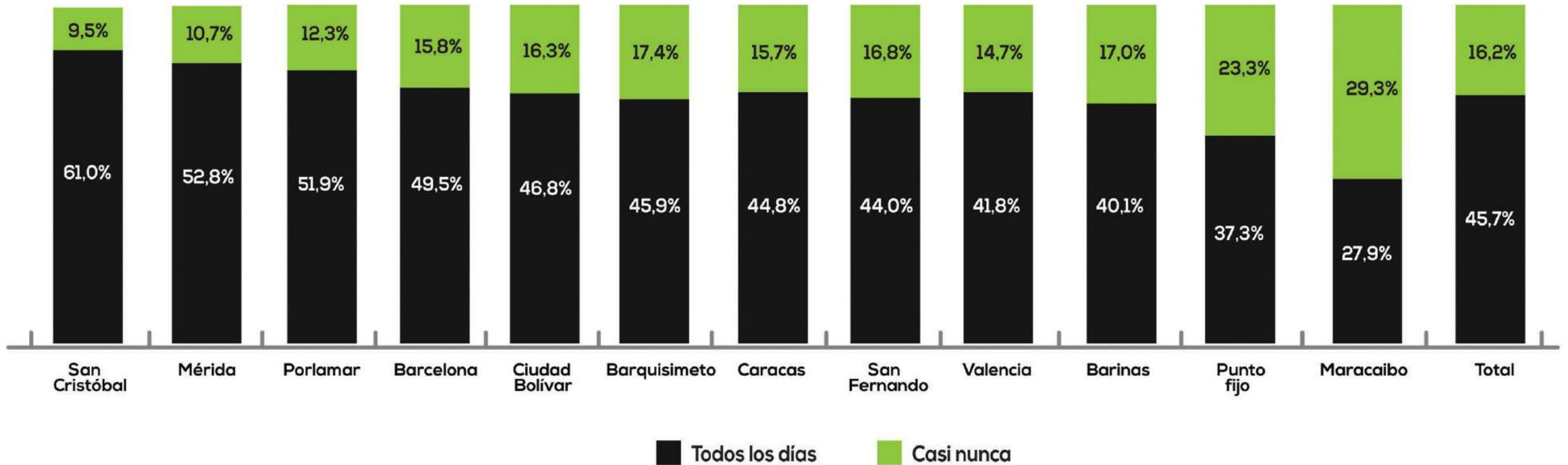
Frecuencia de fallas reportadas en el servicio de internet fijo y la frecuencia de interrupciones diarias del servicio eléctrico



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

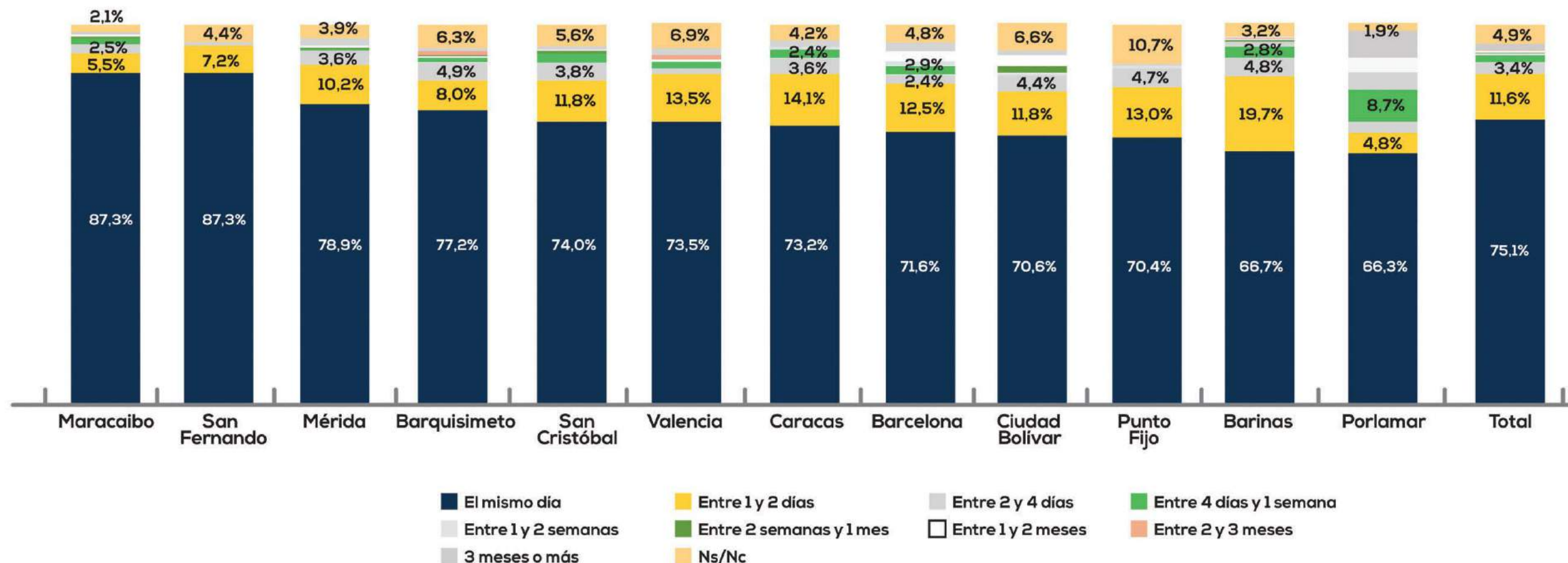
Frecuencia reportada de falla de internet fijo, por ciudad



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

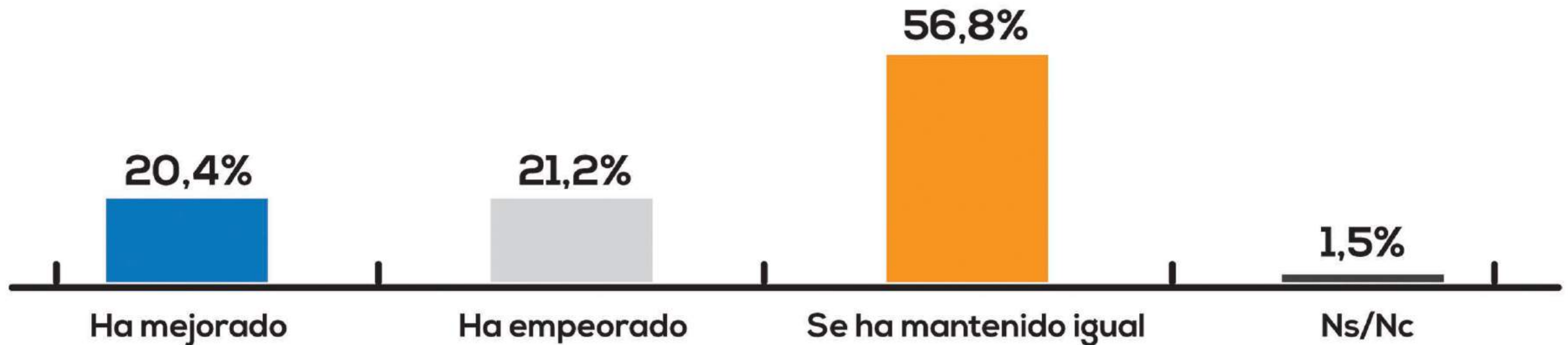
Duración de falla reportada en el servicio de internet fijo



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

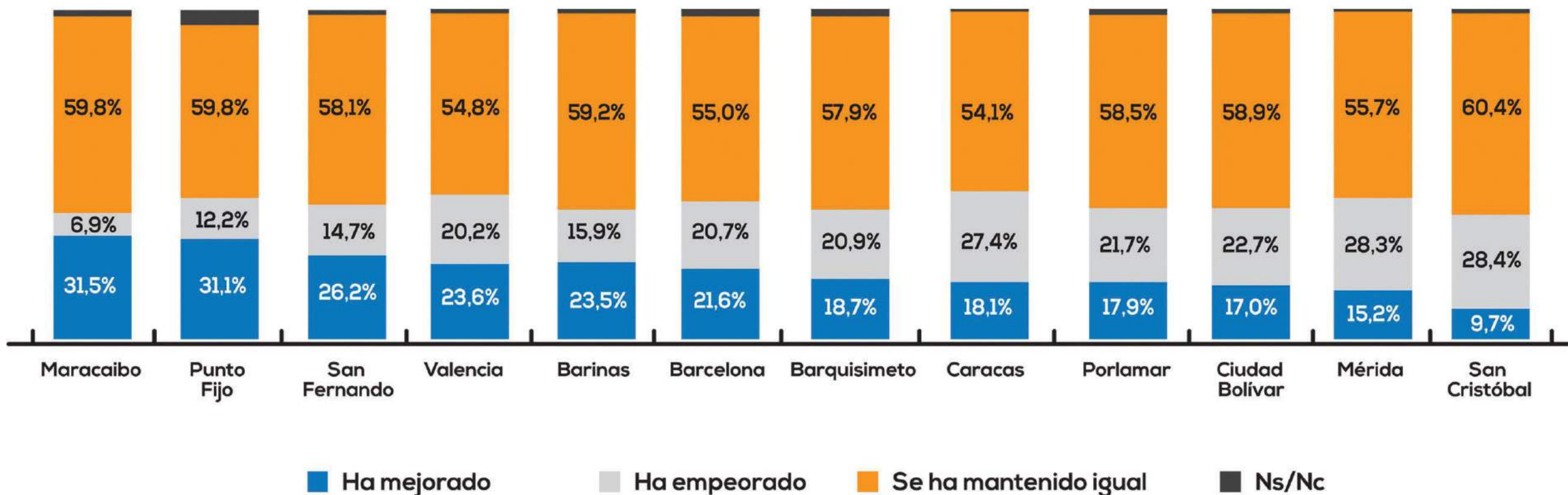
Opinión del servicio de internet fijo en los últimos 3 meses.



► Percepción ciudadana del servicio de Internet residencial

Resultados de encuesta de Mayo 2022.

Opinión del servicio de internet fijo en los últimos 3 meses (por ciudad)



Fotos de Iñaki Zugasti

 www.observatoriovsp.org

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

 ovsp.info@gmail.com

  **Observatorio Venezolano de Servicios Públicos**

