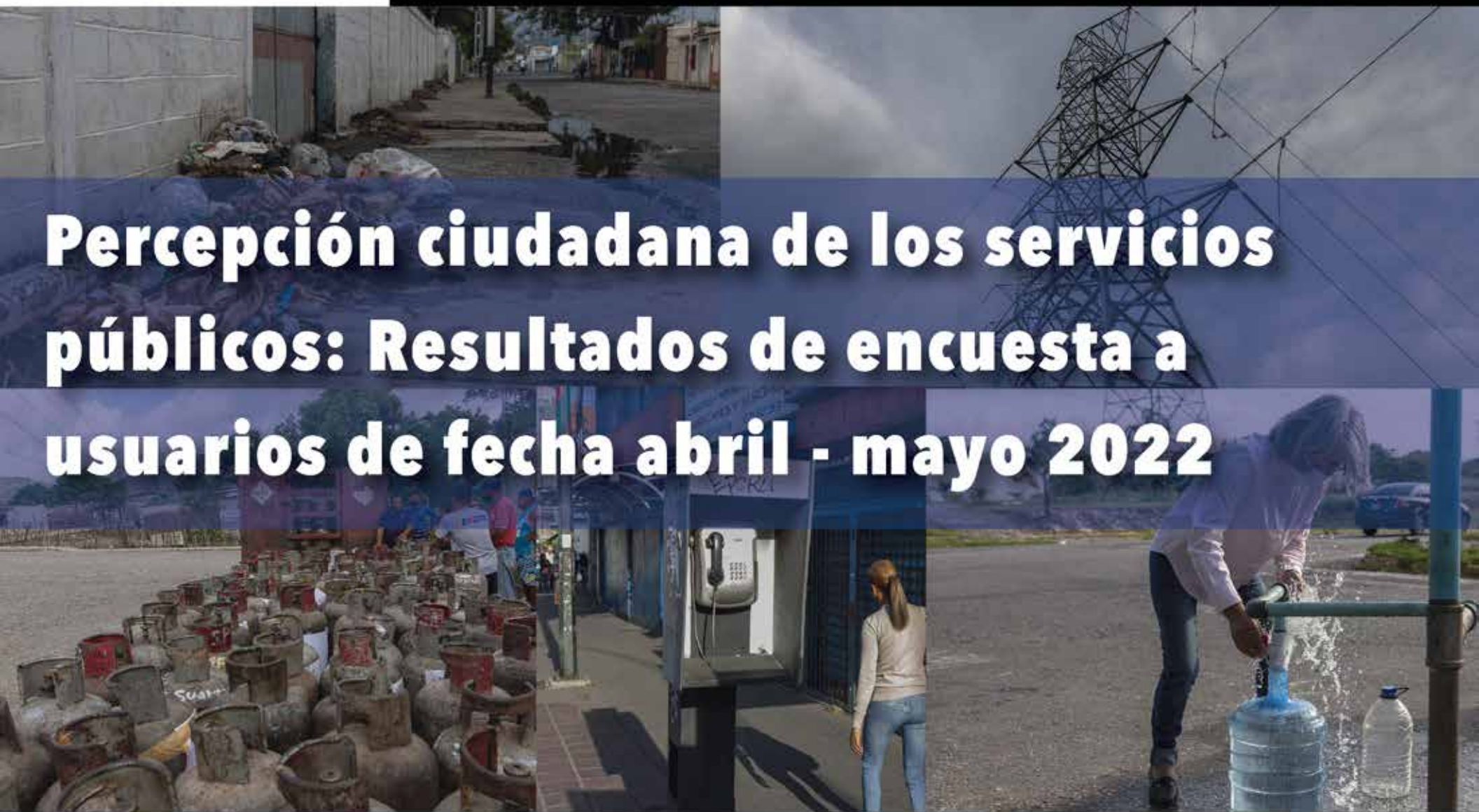


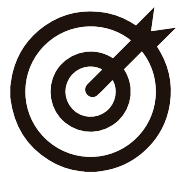


Percepción ciudadana de los servicios públicos: Resultados de encuesta a usuarios de fecha abril - mayo 2022



Ficha técnica de medición:

Abril - Mayo 2022



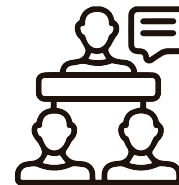
Objetivos

Recopilar, almacenar, sintetizar y representar información de los servicios; agua, electricidad, telecomunicaciones, gas doméstico y aseo urbano, obteniendo datos sobre la percepción ciudadana.



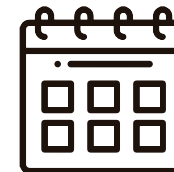
Metodología

Aplicación de encuestas vía telefónica, haciendo uso de un muestreo aleatorio simple, con la selección de números de teléfonos a hogares de una base de datos representativa para cada una de las 12 ciudades encuestadas.



Muestra

Caracas: 1020
Maracaibo: 617
Valencia: 736
Barquisimeto: 541
Barcelona: 692
San Cristóbal: 621
Ciudad Bolívar: 447
Punto Fijo: 538
Mérida: 746
Porlamar: 465
Barinas: 505
San Fernando de Apure: 557
Muestra total: 7.485



Campo

Abril - Mayo 2022

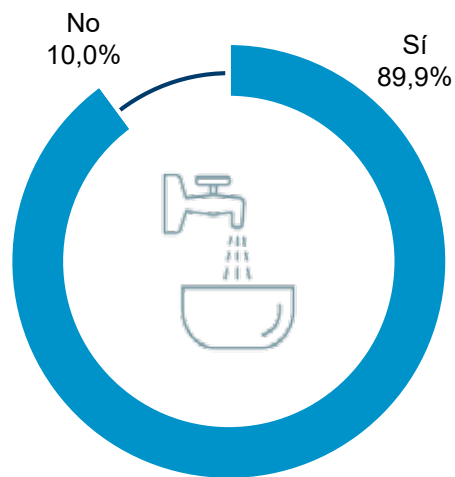


Servicio de agua

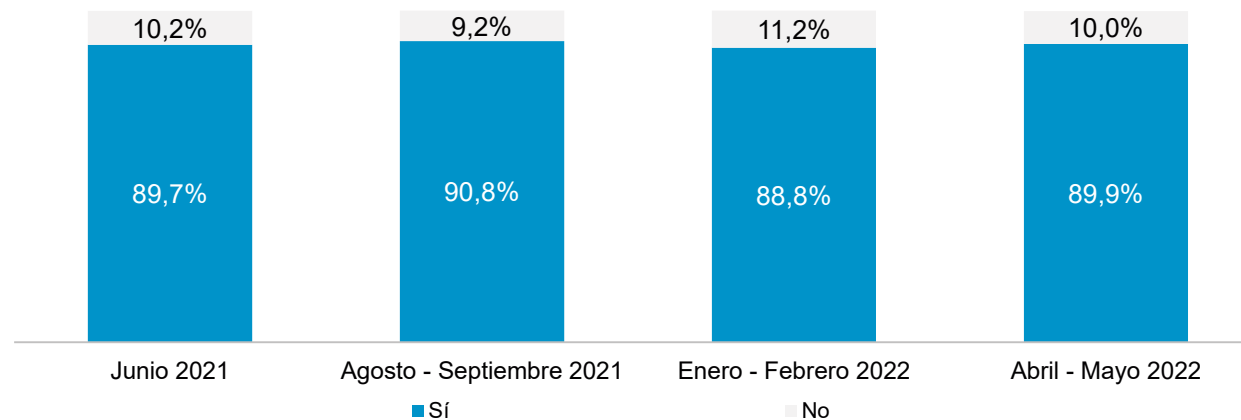


Servicio de agua

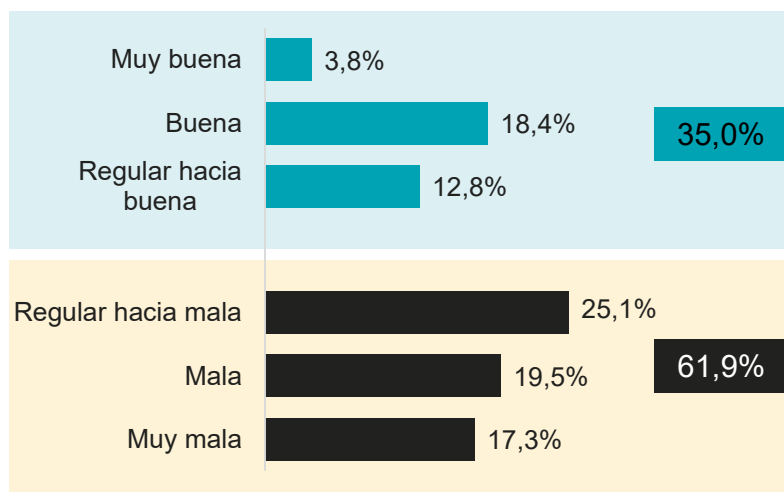
Acceso al agua



Comparativo de acceso al agua



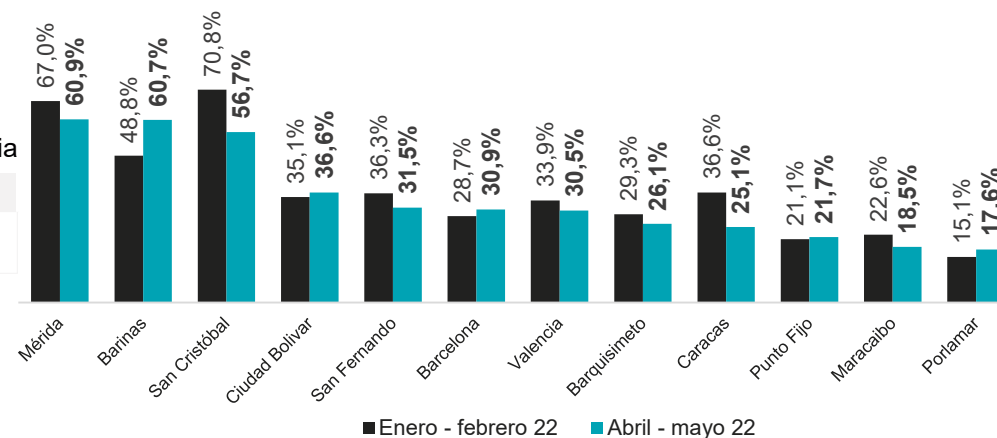
Evaluación del servicio



Datos de medición previa

Enero – febrero 22	
Positivo	38,7%
Negativo	58,9%

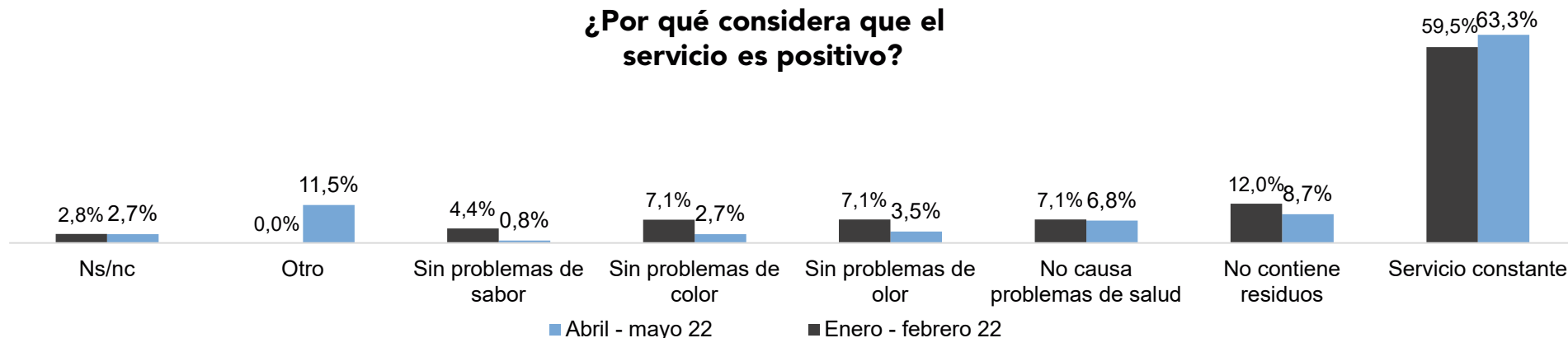
Evaluación positiva del servicio por ciudad



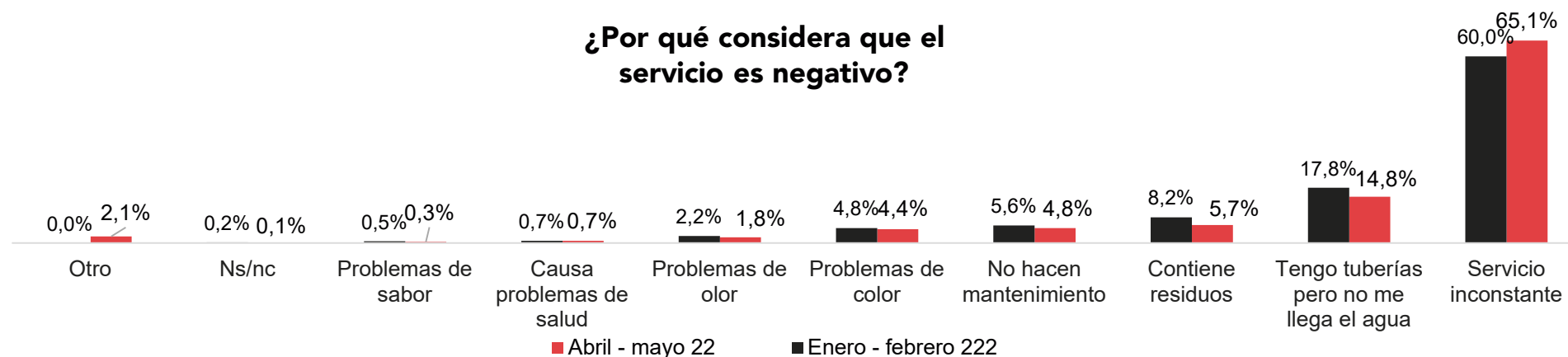
Servicio de agua



¿Por qué considera que el servicio es positivo?



¿Por qué considera que el servicio es negativo?



Servicio de agua

No 51,0%
Sí 47,2%

¿El agua presenta algún color?

	Enero - febrero 22
Sí	47,4%
No	50,9%

Valencia	60,6%
Caracas	59,4%
Ciudad Bolívar	59,4%
Porlamar	59,2%
San Fernando de Apure	59,1%
Maracaibo	50,6%
Mérida	45,0%
Barquisimeto	43,0%
Barcelona	39,1%
Punto Fijo	36,2%
San Cristóbal	32,1%
Barinas	16,5%

No 74,0%
Sí 23,8%

¿El agua presenta algún olor?

Datos de medición previa

	Enero - febrero 22
Sí	24,3%
No	73,8%

Valencia	50,2%
Porlamar	46,4%
San Fernando de Apure	38,2%
Caracas	30,0%
Barcelona	23,1%
Ciudad Bolívar	21,2%
Maracaibo	19,2%
Barquisimeto	18,2%
Punto Fijo	12,9%
Mérida	10,8%
San Cristóbal	7,8%
Barinas	7,4%

Ns/Nc 9,4%
No 70,1%
Sí 20,5%

¿El agua presenta algún sabor?

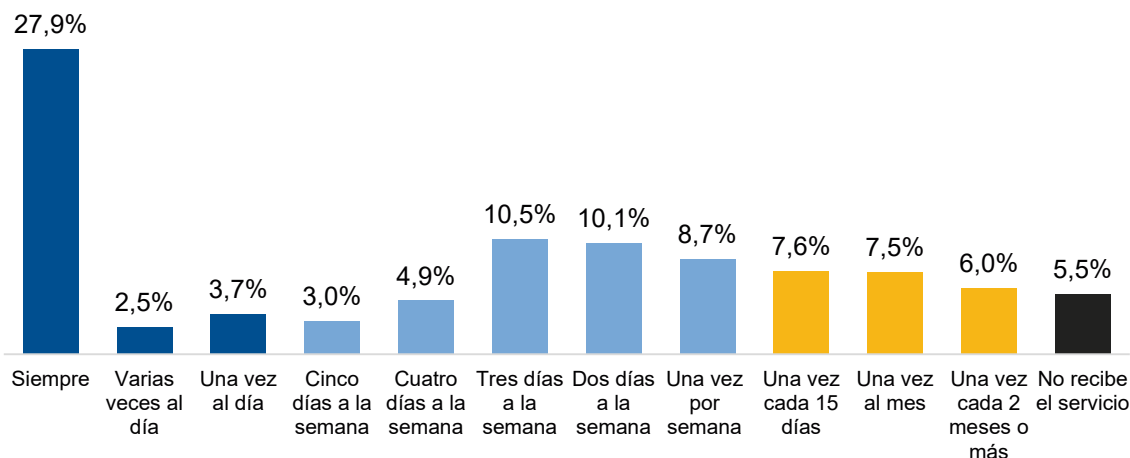
Datos de medición previa

	Enero - febrero 22
Sí	20,0%
No	70,2%

Porlamar	32,9%
San Fernando de Apure	31,5%
Caracas	28,0%
Barquisimeto	25,9%
Valencia	23,6%
Ciudad Bolívar	21,0%
Barcelona	20,1%
Maracaibo	15,9%
Punto Fijo	14,7%
Mérida	14,0%
San Cristóbal	12,4%
Barinas	6,0%

Servicio de agua

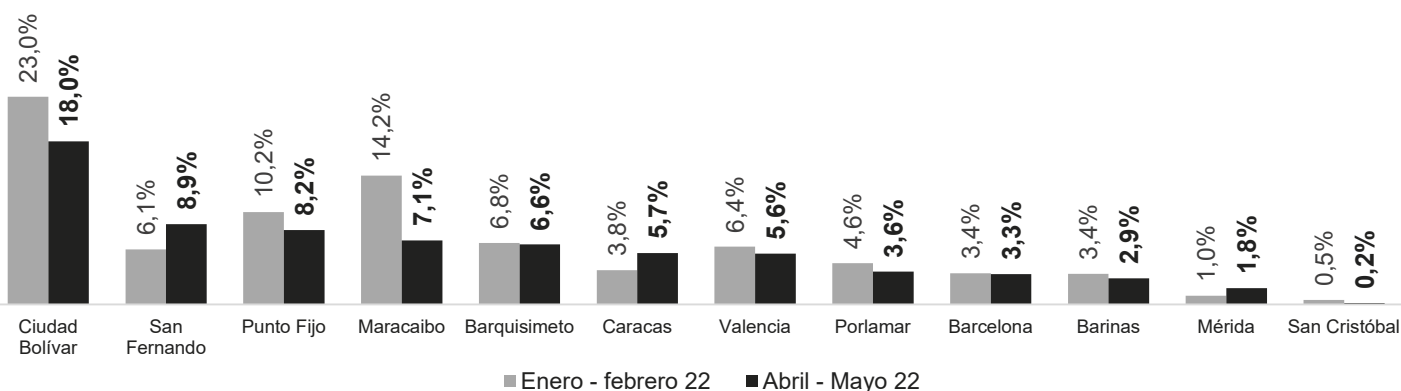
Recepción del servicio



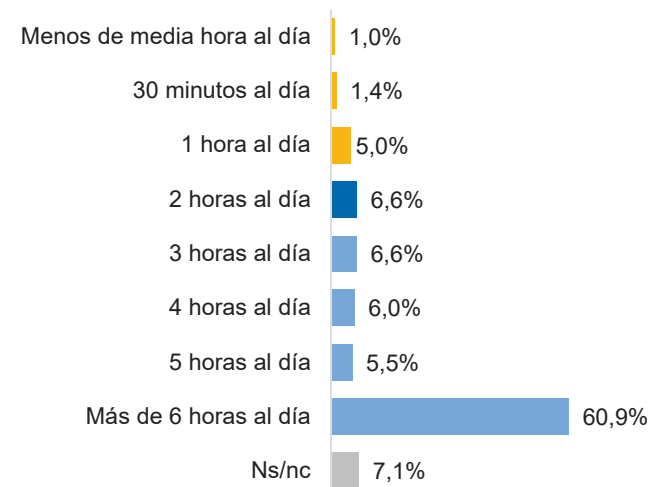
Datos de medición previa

Enero – Febrero 22	
Siempre	27,1%
Varias veces al día	3,9%
Una vez al día	4,7%
Cinco días a la semana	2,4%
Cuatro días a la semana	4,3%
Tres días a la semana	9,7%
Dos días a la semana	9,8%
Una vez por semana	9,3%
Una vez cada 15 días	6,5%
Una vez al mes	7,4%
Una vez cada 2 meses o más	6,4%
No recibe el servicio	6,2%

No recibe el servicio por ciudad

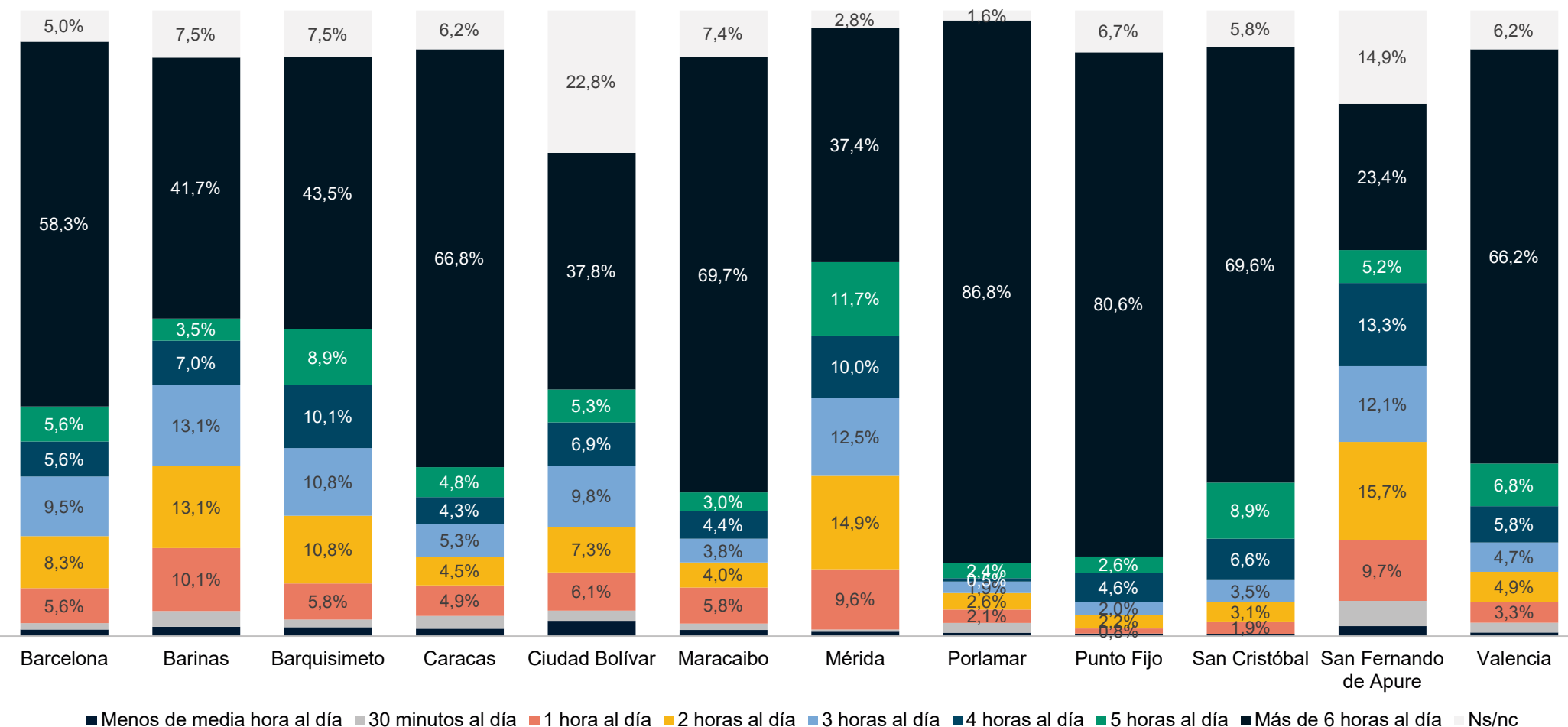


Disponibilidad diaria del servicio de agua



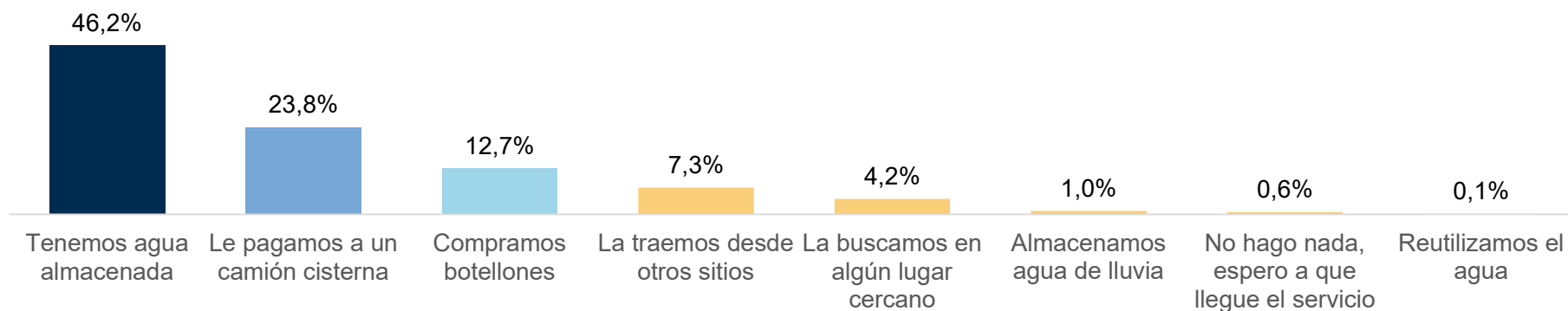
Servicio de agua

Disponibilidad diaria del servicio de agua, en caso de no recibir el servicio de forma constante (por ciudad)

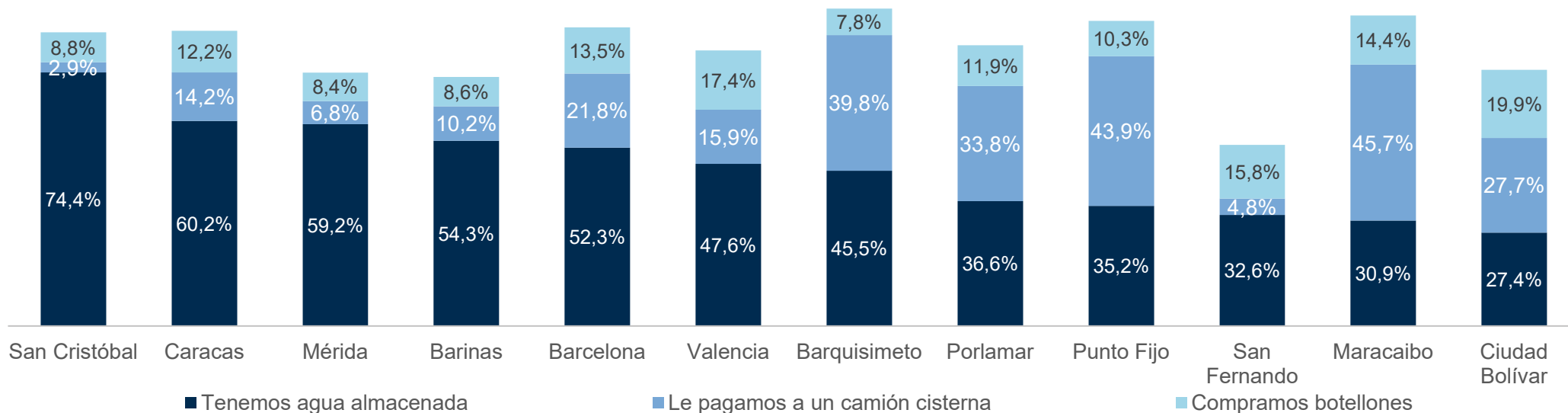


Servicio de agua

Cuando no recibe el servicio de agua en su hogar, ¿Qué hace para obtener agua?

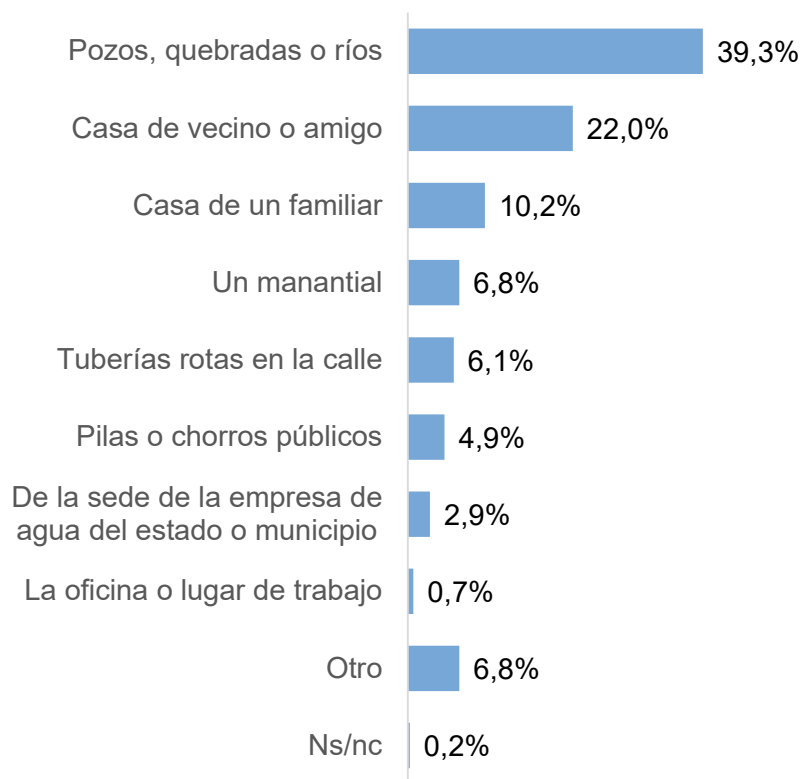


Top 3 por ciudad

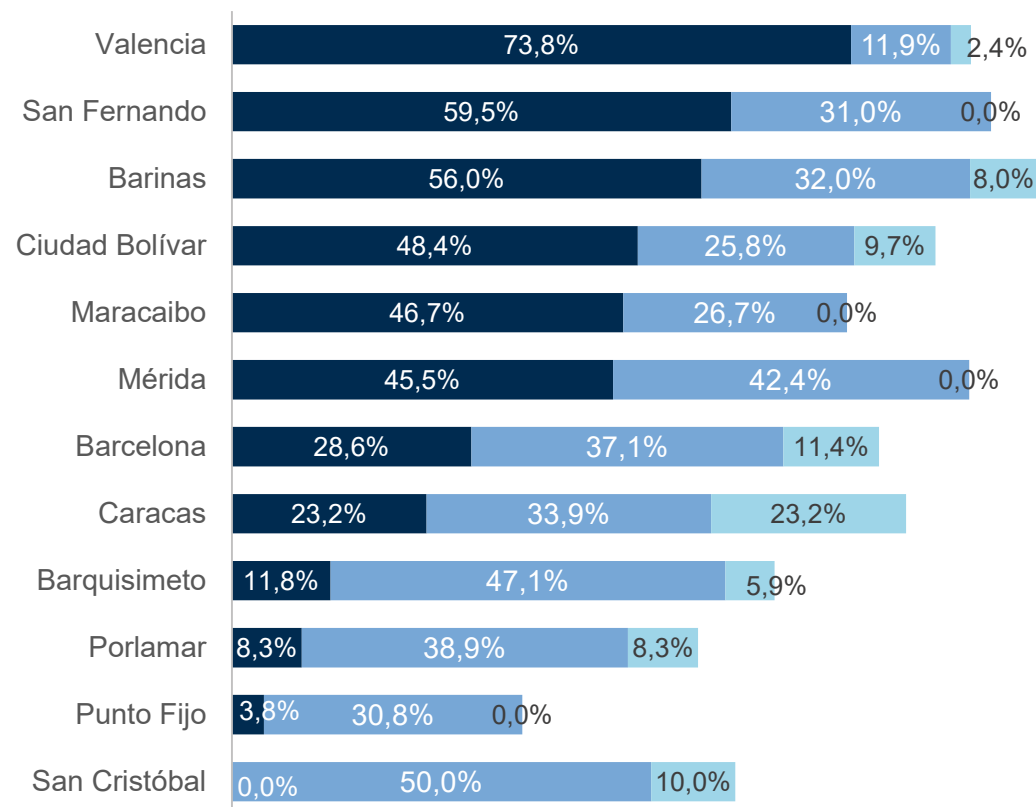


Servicio de agua

De dónde la trae (Para la opción "La traemos desde otros sitios")

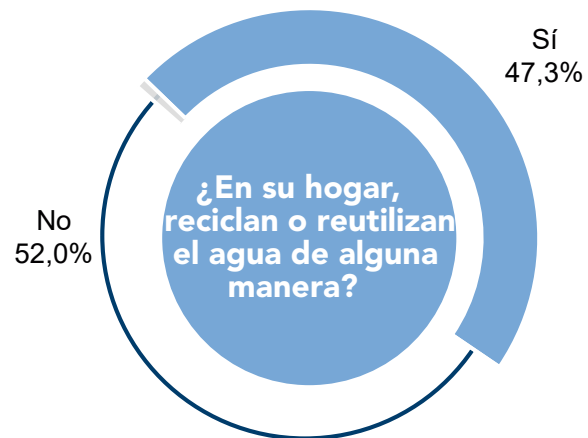


Top 3 por ciudad

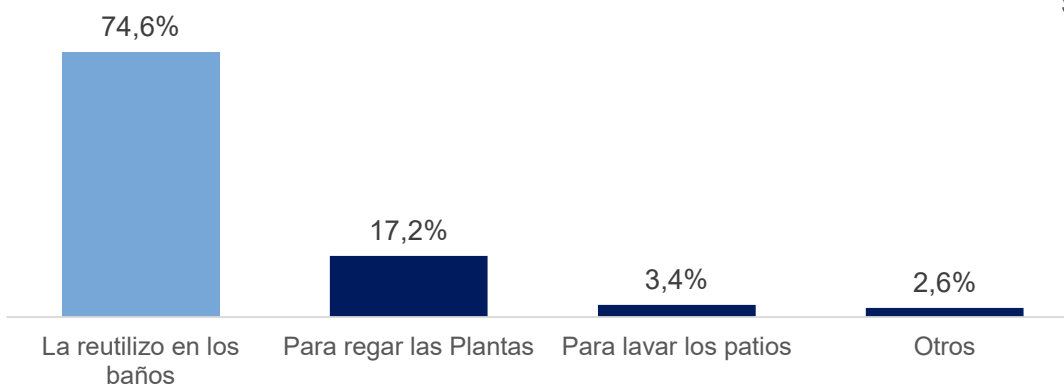


■ Pozos, quebradas o ríos ■ Casa de un familiar, vecino o amigo ■ Un manantial

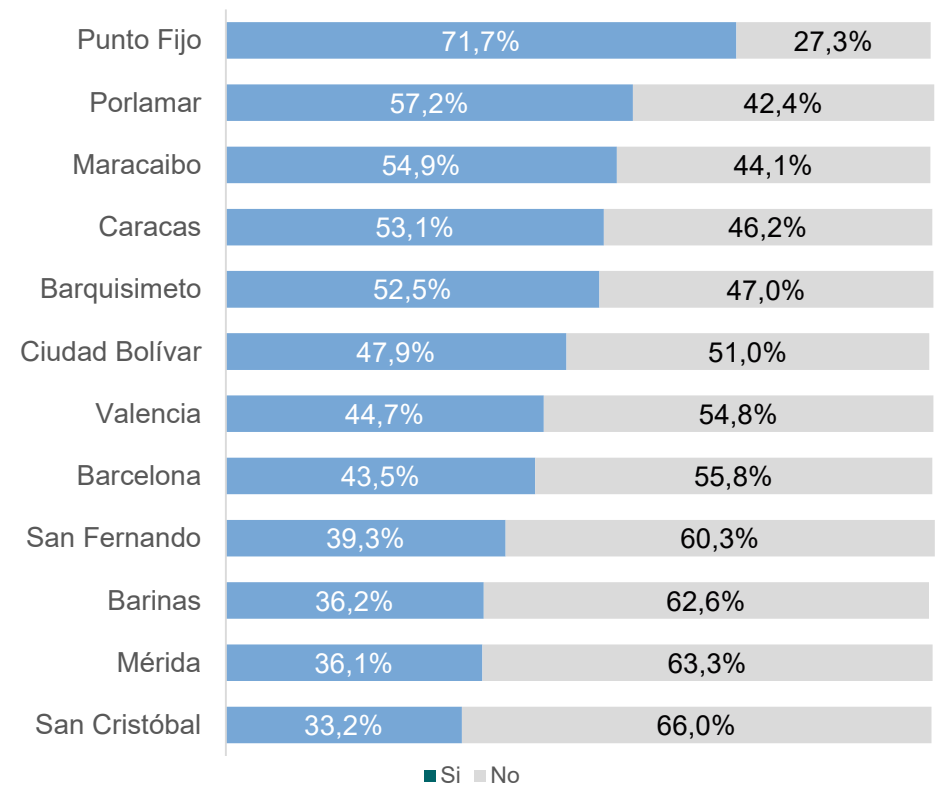
Servicio de agua



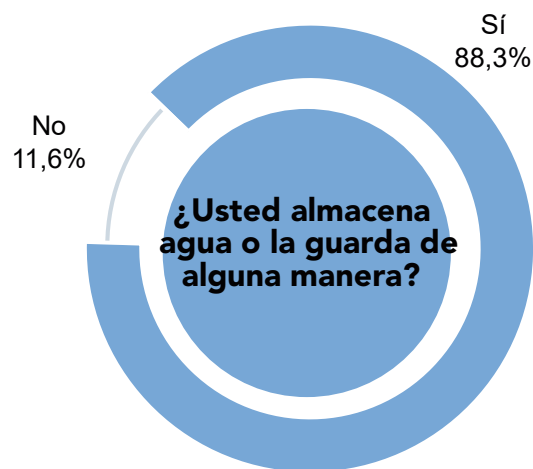
¿Qué medio utilizan?



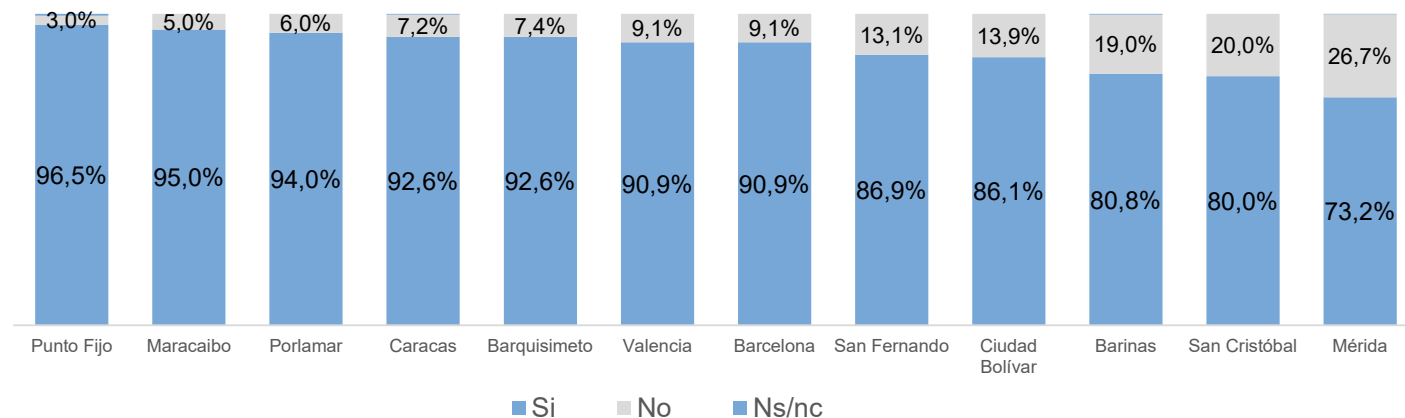
Reciclaje o reutilización de agua, por ciudad



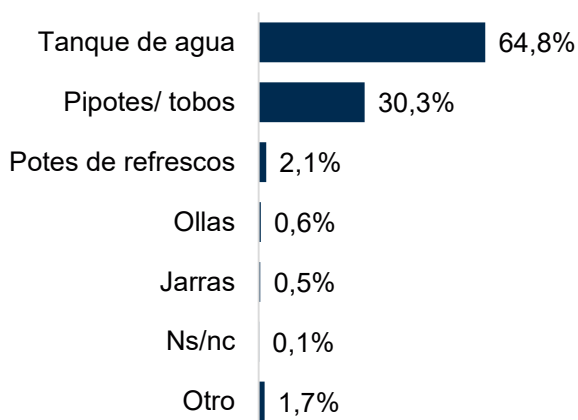
Servicio de agua



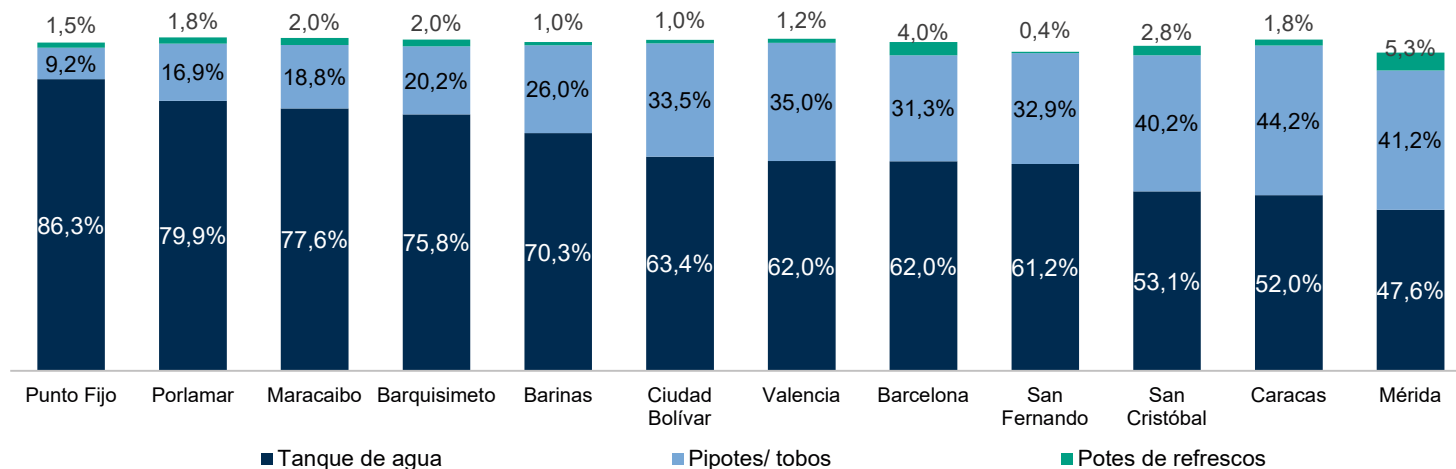
Almacenamiento de agua (Por ciudad)



Formas de almacenamiento de agua en el hogar

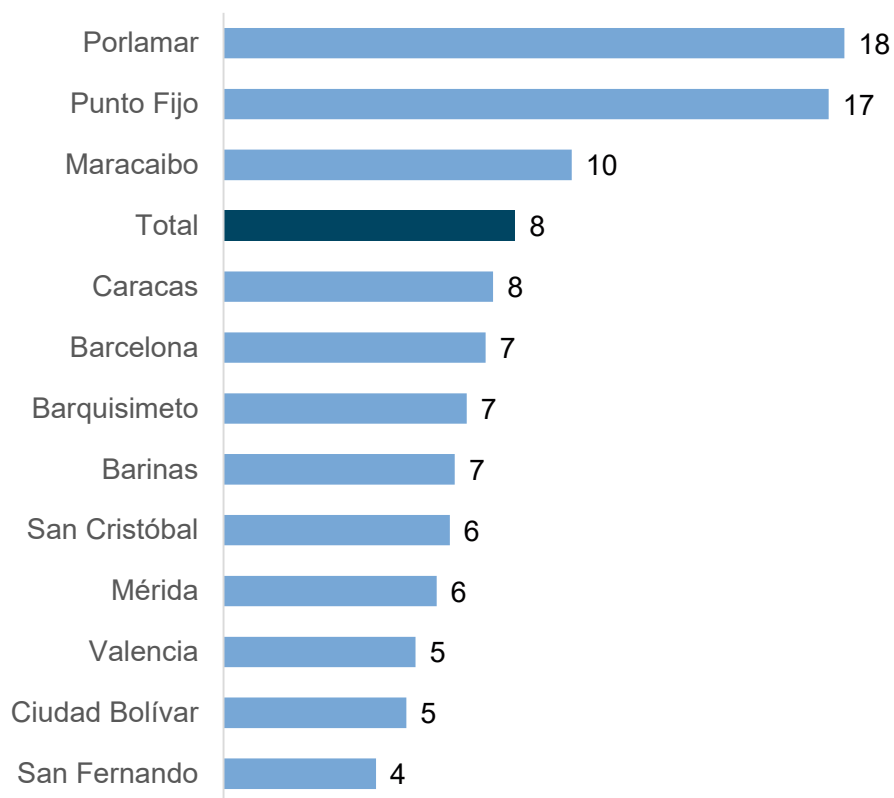


Top 3, Formas de almacenamiento de agua en el hogar (Por ciudad)

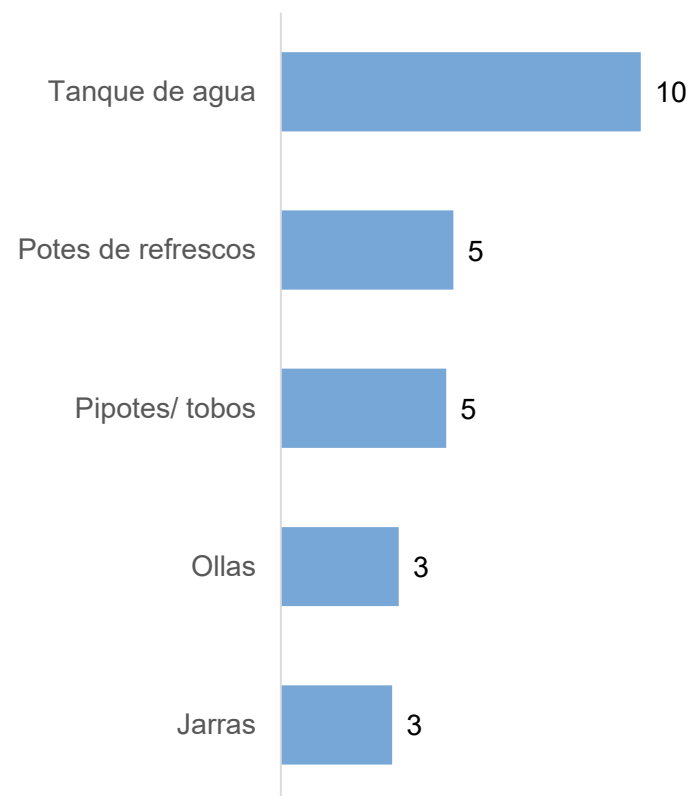


Servicio de agua

**Promedio de días que dura el almacenamiento de agua en el hogar, total
(Por ciudad)**



**Promedio de días que dura el almacenamiento de agua en el hogar por tipo
de almacenamiento**

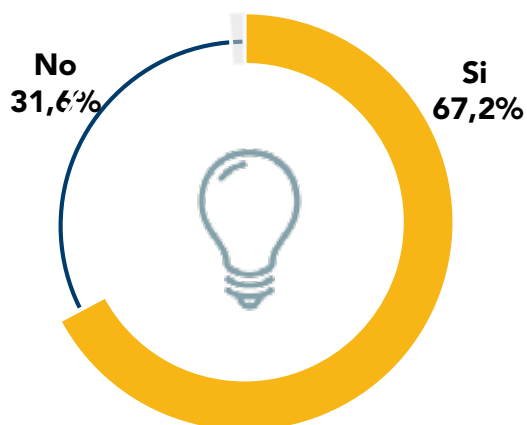


Servicio de electricidad

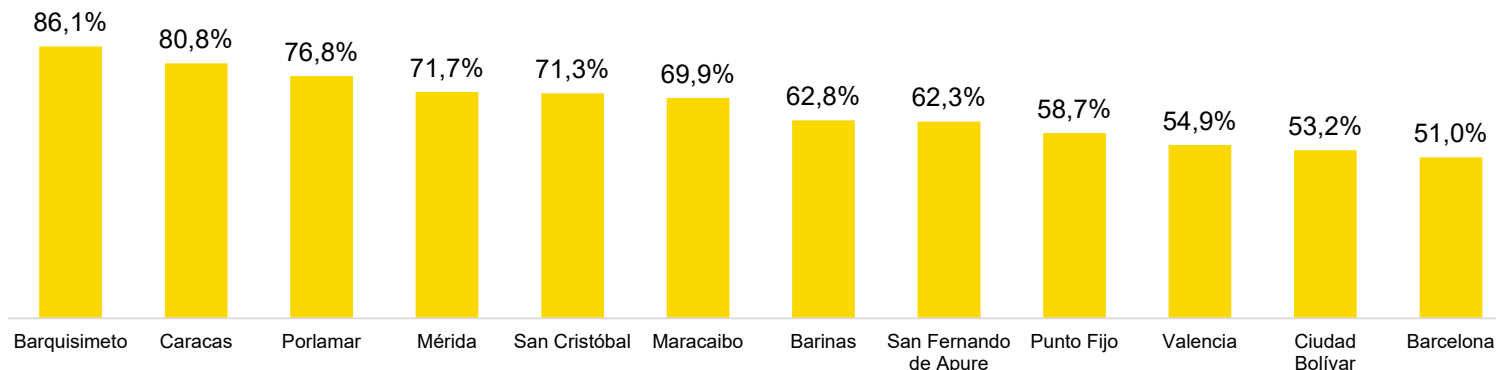


Servicio de electricidad

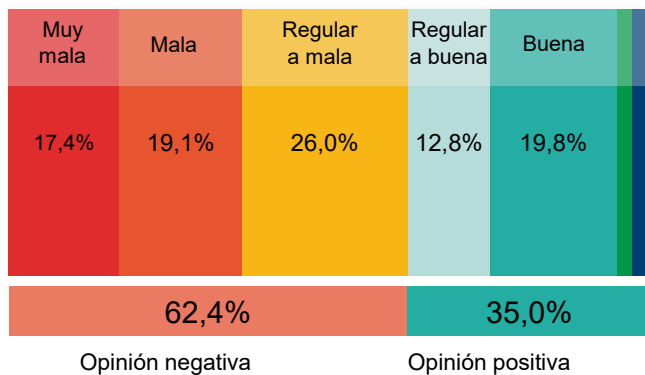
Acceso a la electricidad por medidor



Acceso a la electricidad por medidor (por ciudad)

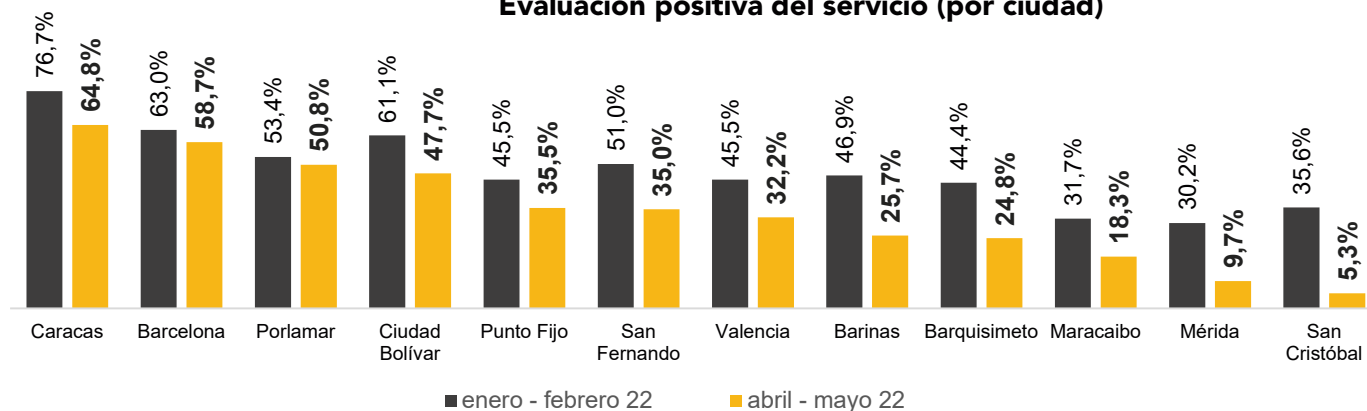


Evaluación de calidad del servicio



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

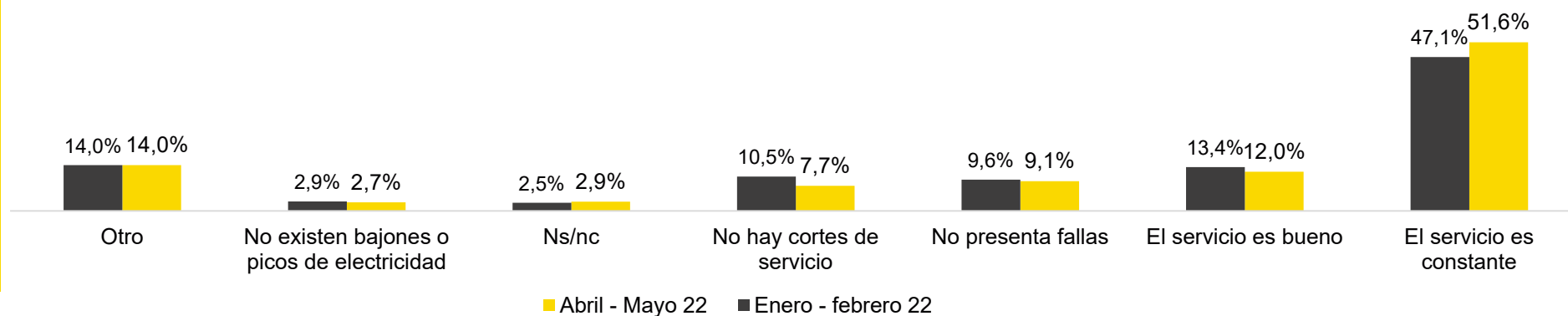
Evaluación positiva del servicio (por ciudad)



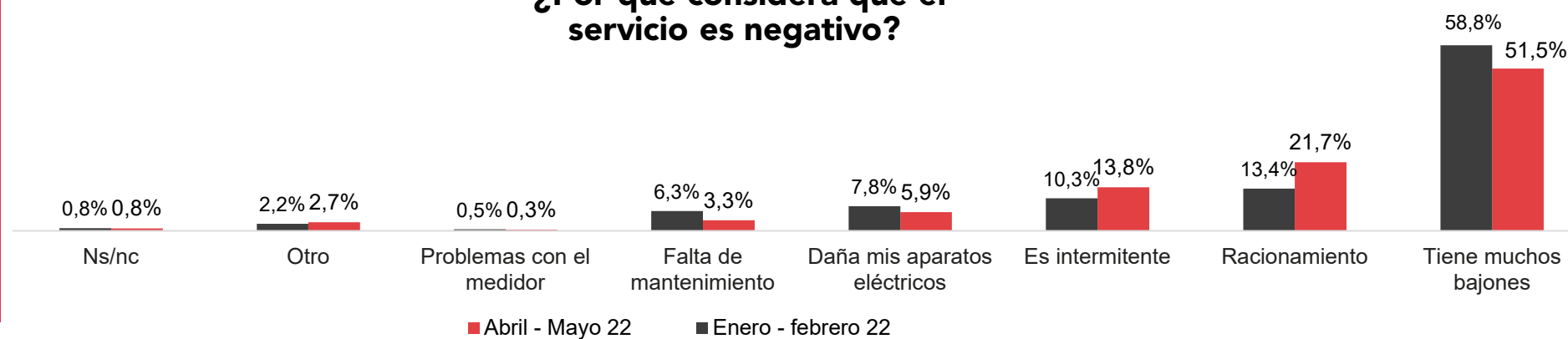
Servicio de electricidad



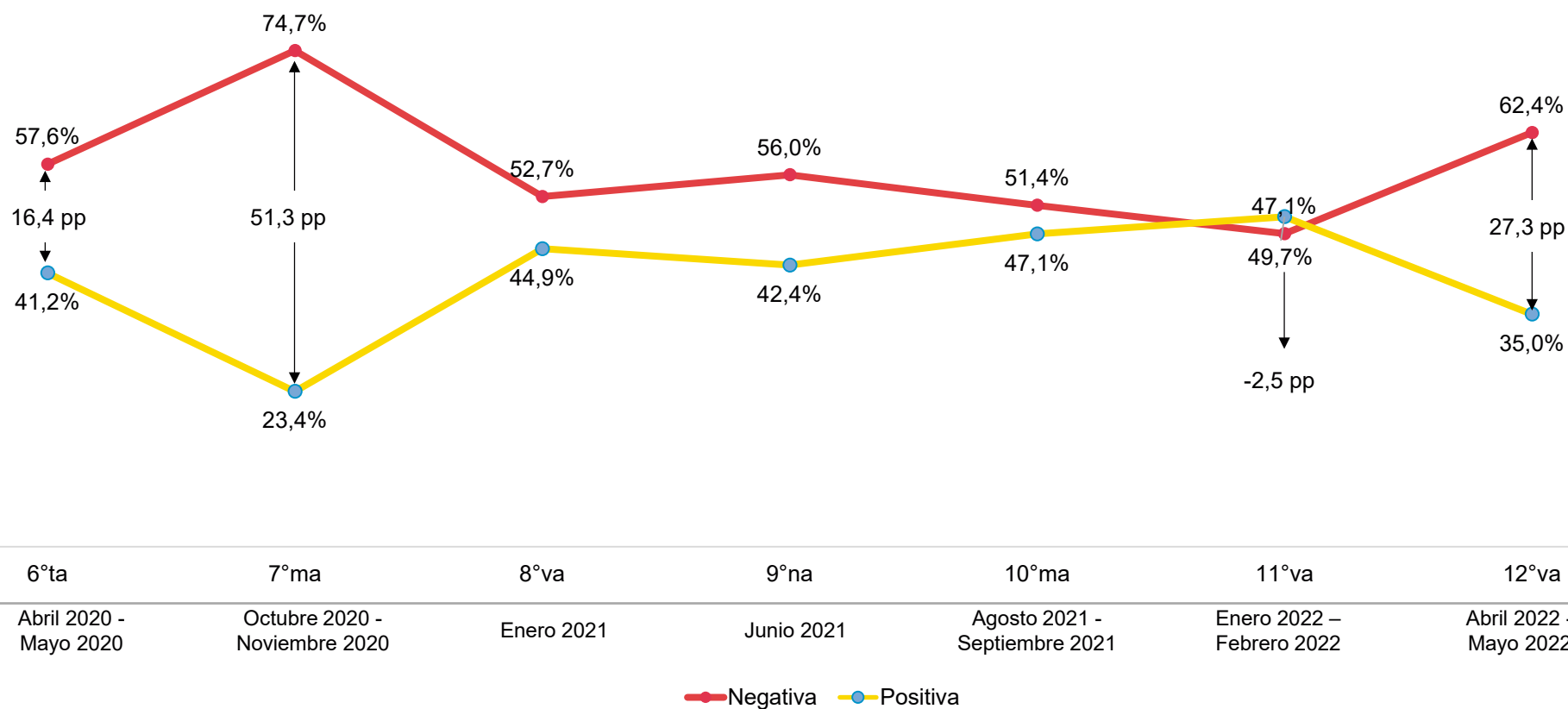
¿Por qué considera que el servicio es positivo?



¿Por qué considera que el servicio es negativo?

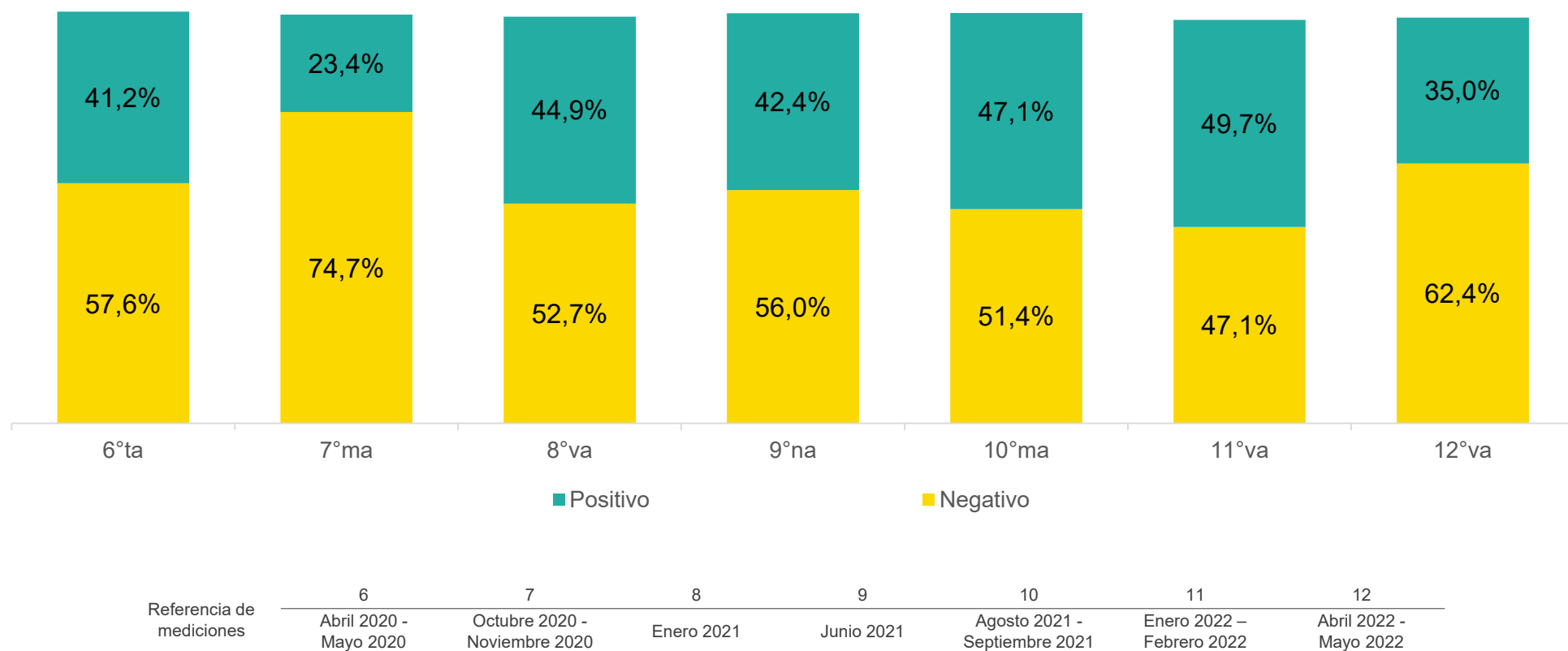


Valoración del servicio últimas mediciones



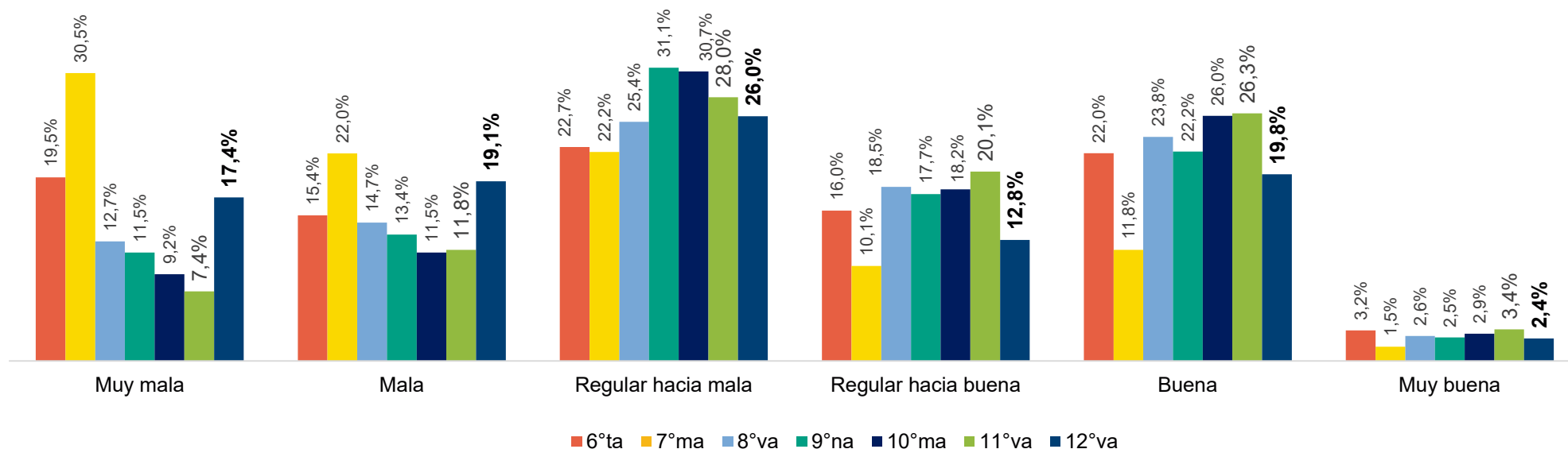
Servicio de electricidad

Valoración del servicio últimas mediciones



Servicio de electricidad

Valoración del servicio últimas mediciones

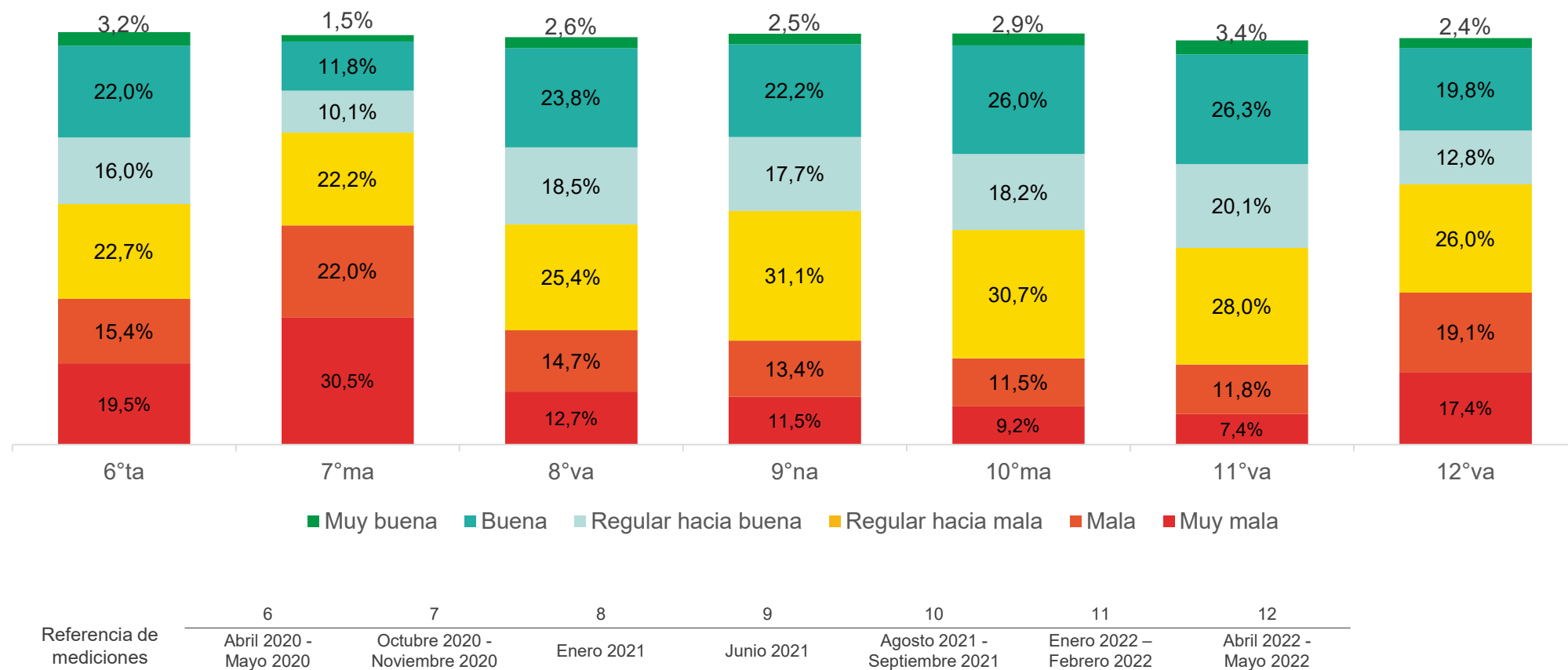


Referencia de mediciones

6	7	8	9	10	11	12
Abril 2020 - Mayo 2020	Octubre 2020 - Noviembre 2020	Enero 2021	Junio 2021	Agosto 2021 - Septiembre 2021	Enero 2022 - Febrero 2022	Abril 2022 - Mayo 2022

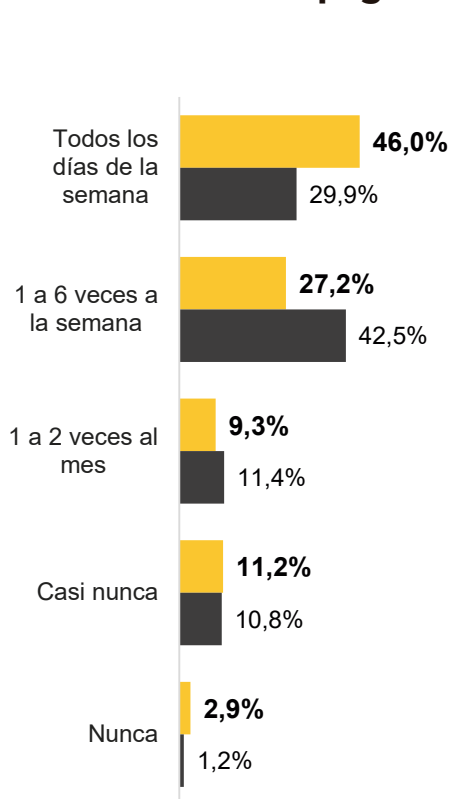
Servicio de electricidad

Valoración del servicio últimas mediciones



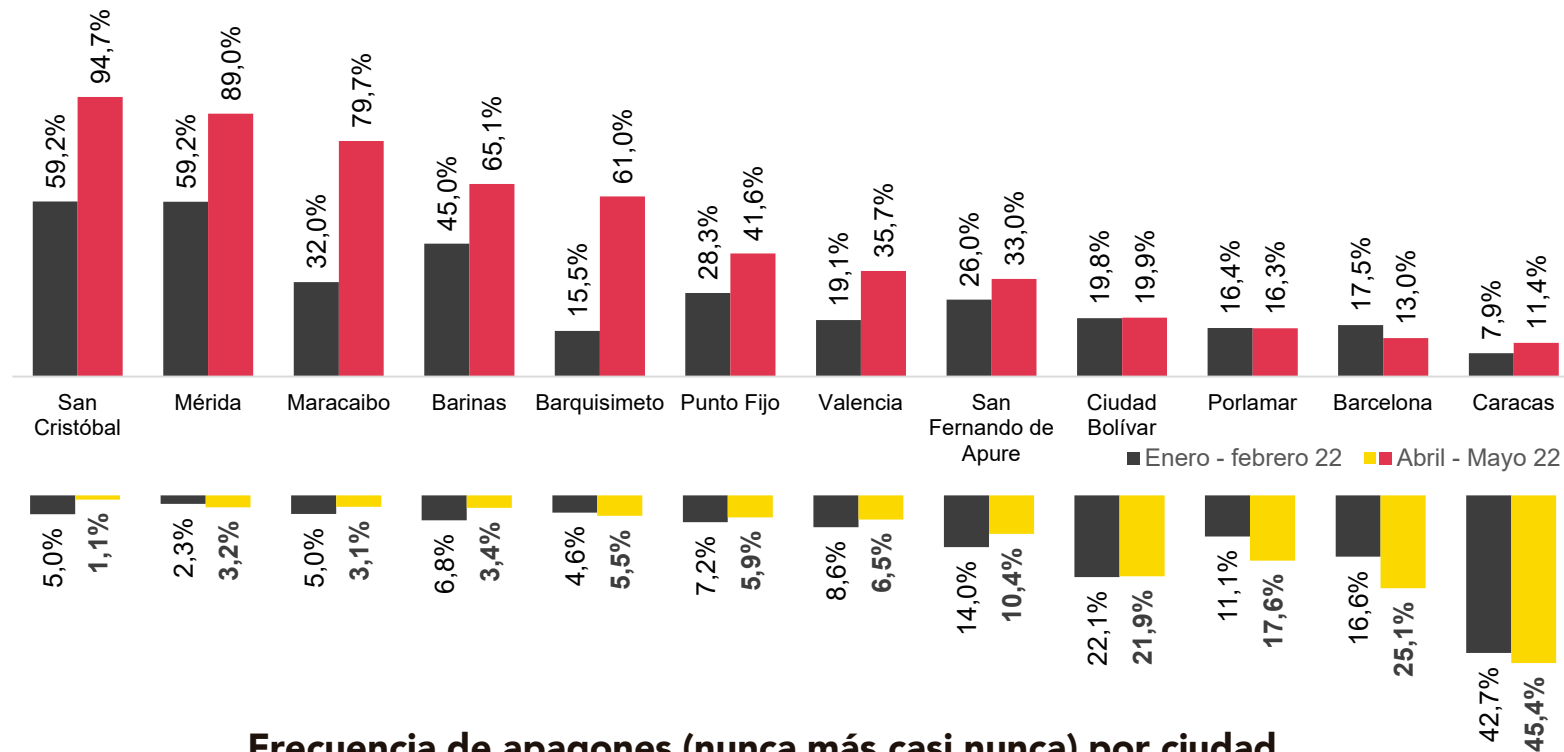
Servicio de electricidad

Frecuencia de apagones



■ Enero - febrero 22 ■ Abril - mayo 22

Frecuencia de apagones (todos los días) por ciudad

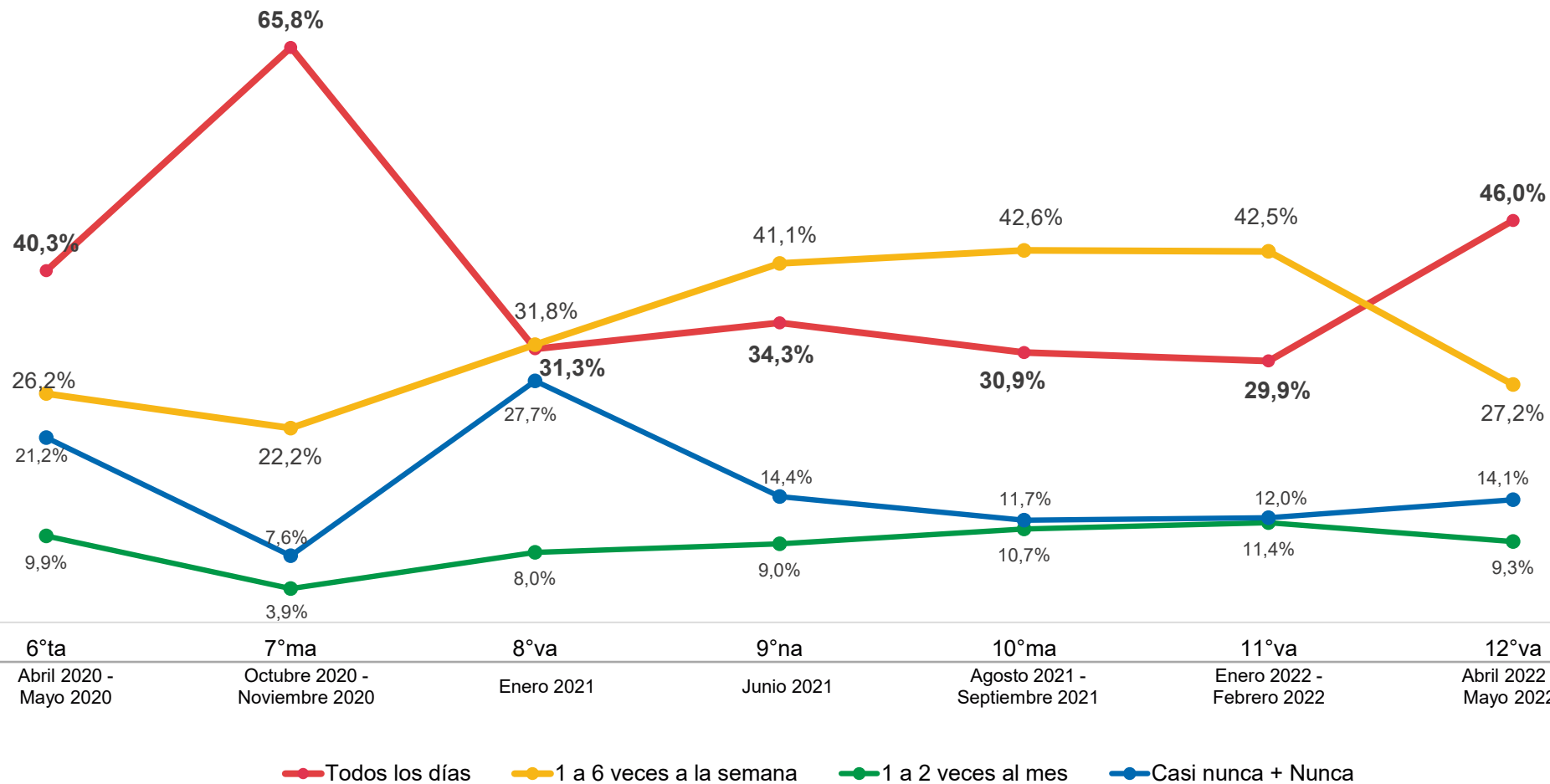


Frecuencia de apagones (nunca más casi nunca) por ciudad

■ Enero - febrero 22 ■ Abril - mayo 22

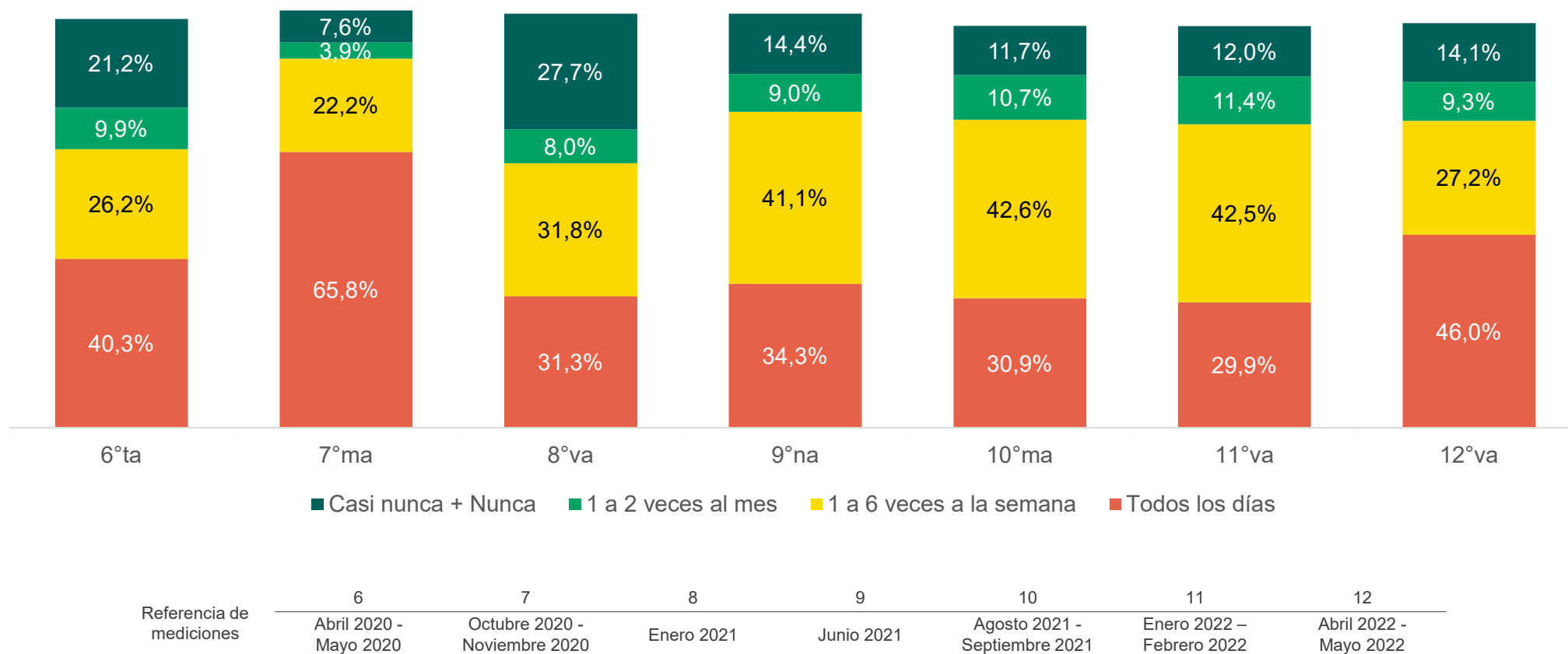
Servicio de electricidad

Frecuencia de apagones últimas mediciones



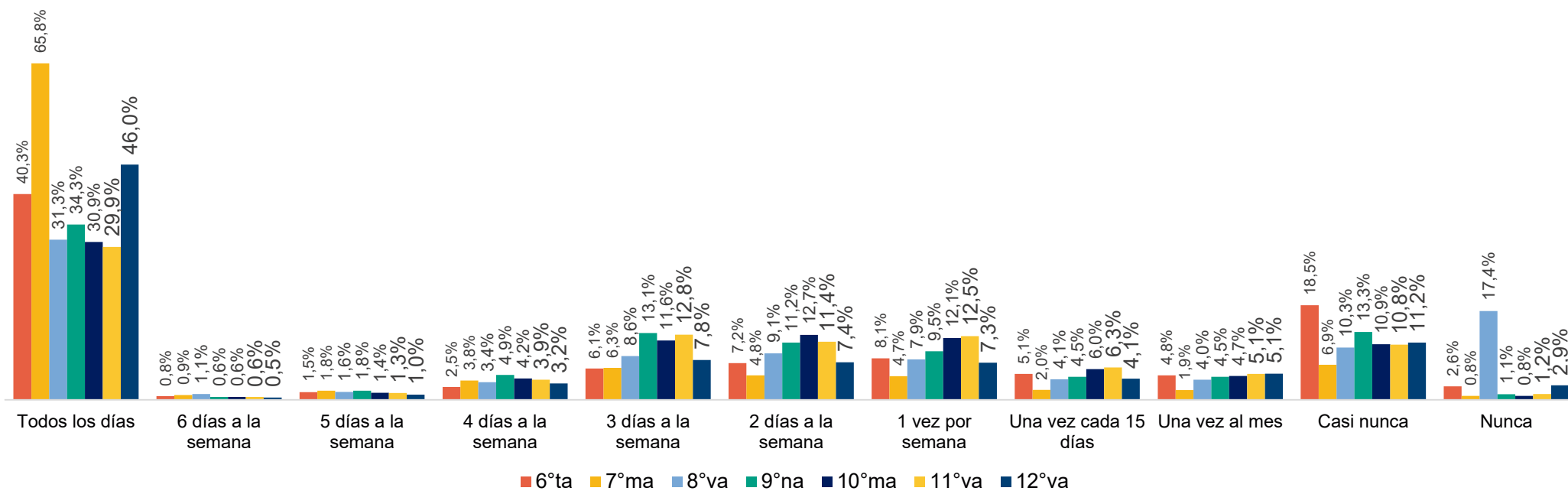
Servicio de electricidad

Frecuencia de apagones últimas mediciones



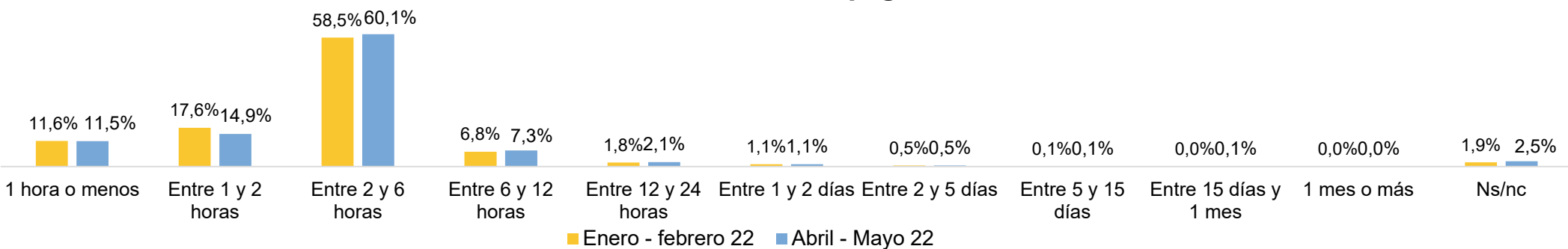
Servicio de electricidad

Frecuencia de apagones últimas mediciones

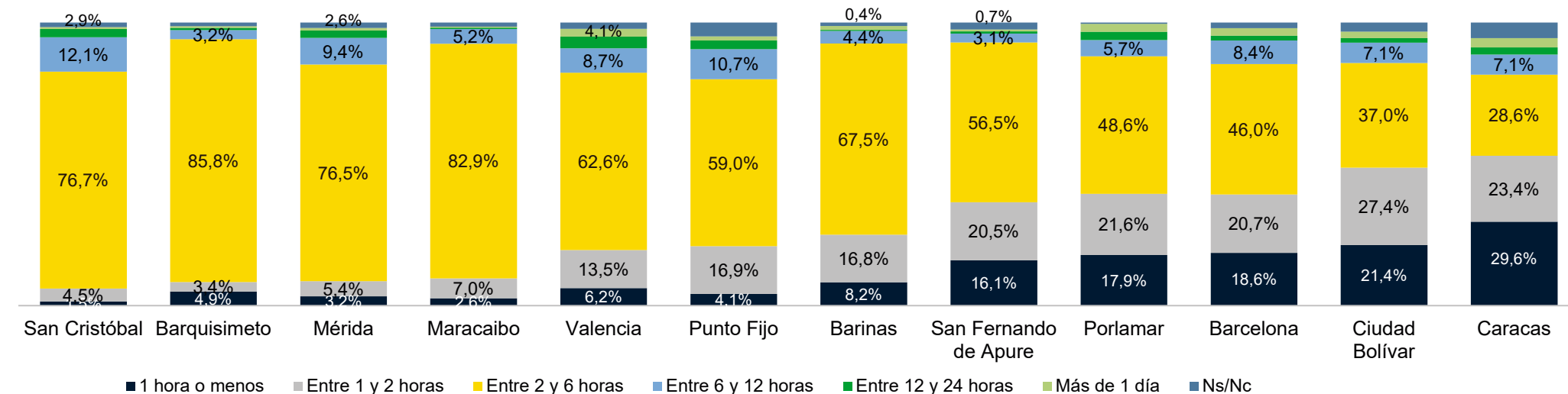


Servicio de electricidad

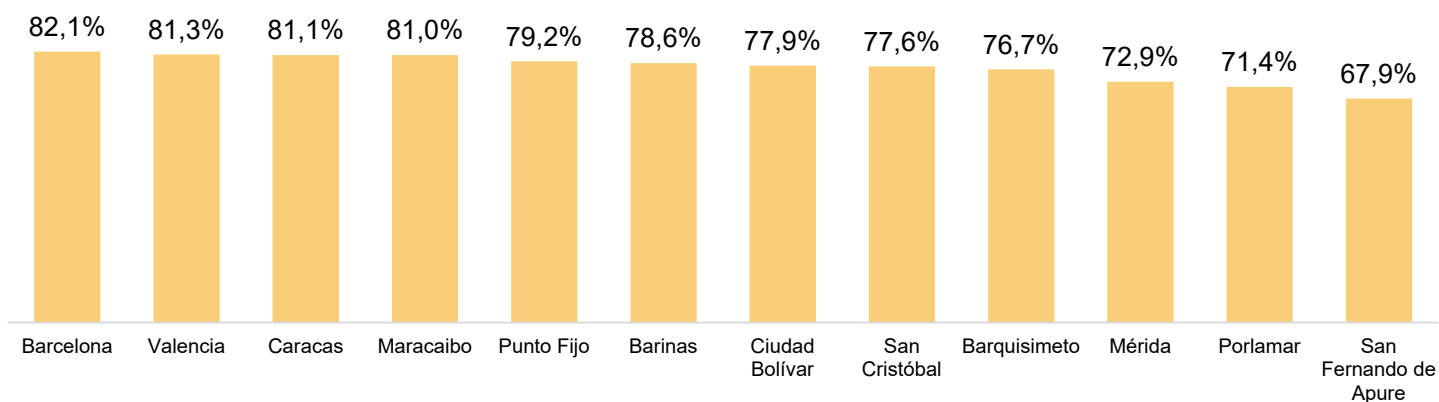
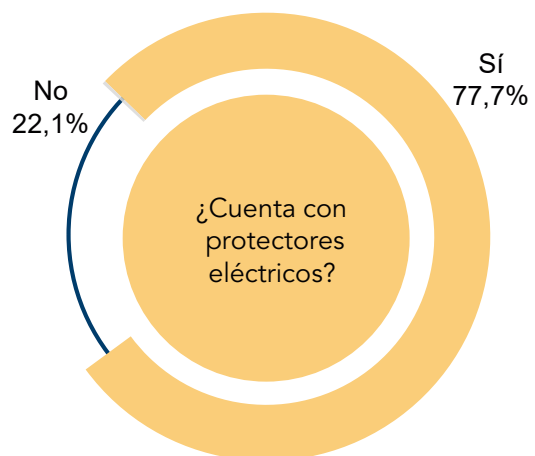
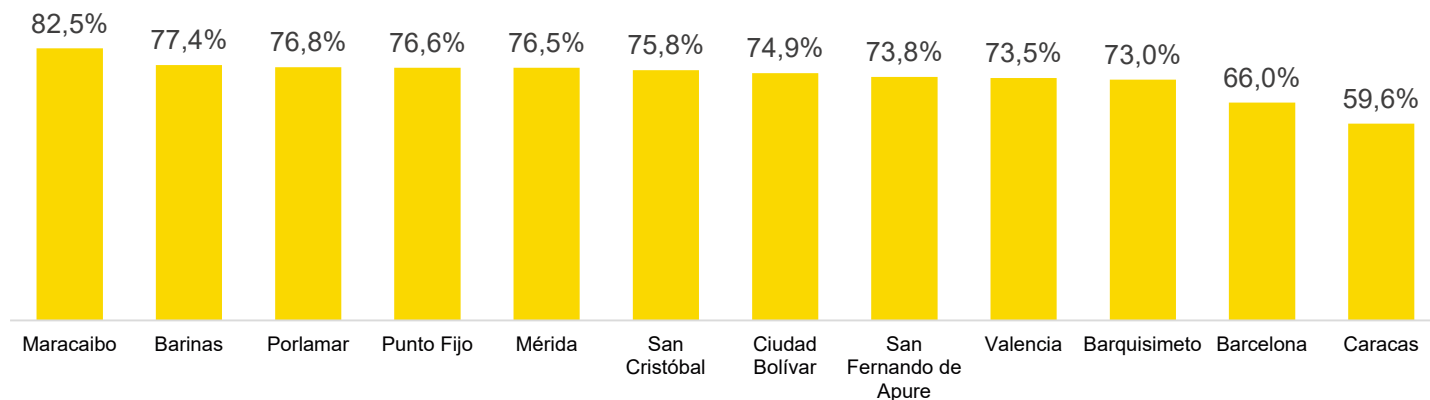
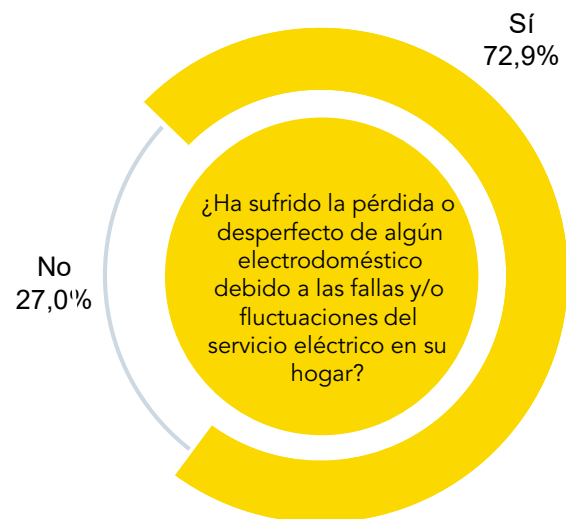
Duración de los apagones



Duración de los apagones (por ciudad)

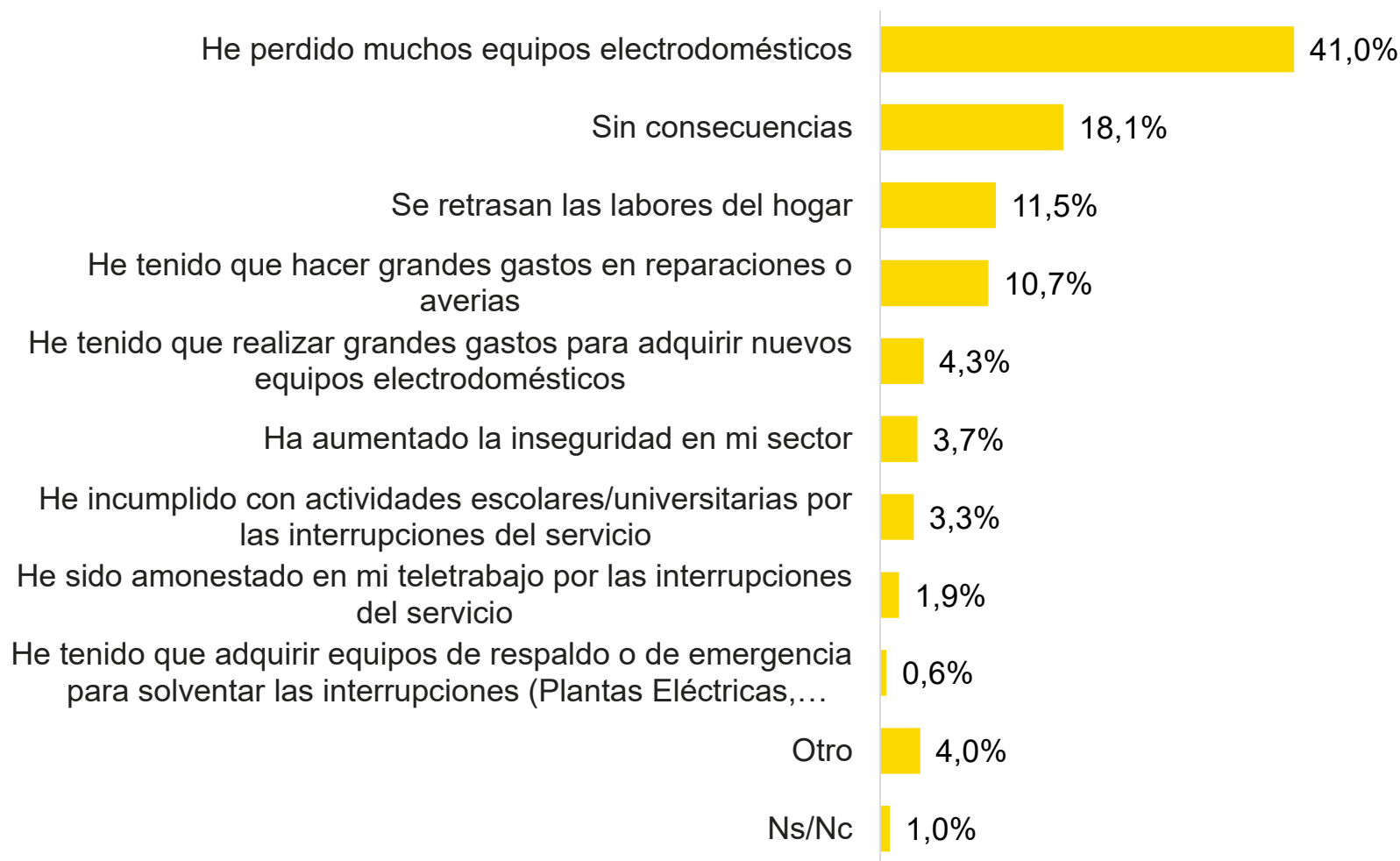


Servicio de electricidad

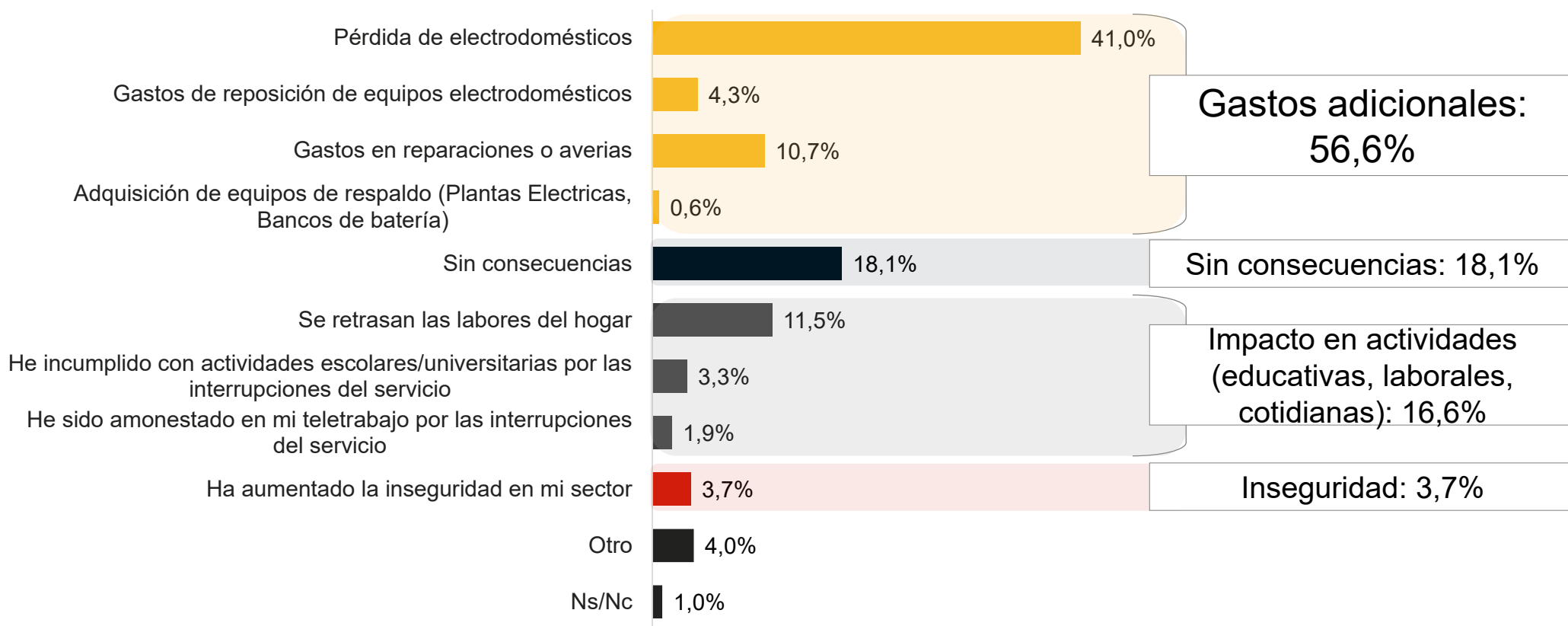


Servicio de electricidad

¿Cuál es la principal consecuencia en su hogar debido a las interrupciones en el servicio eléctrico?

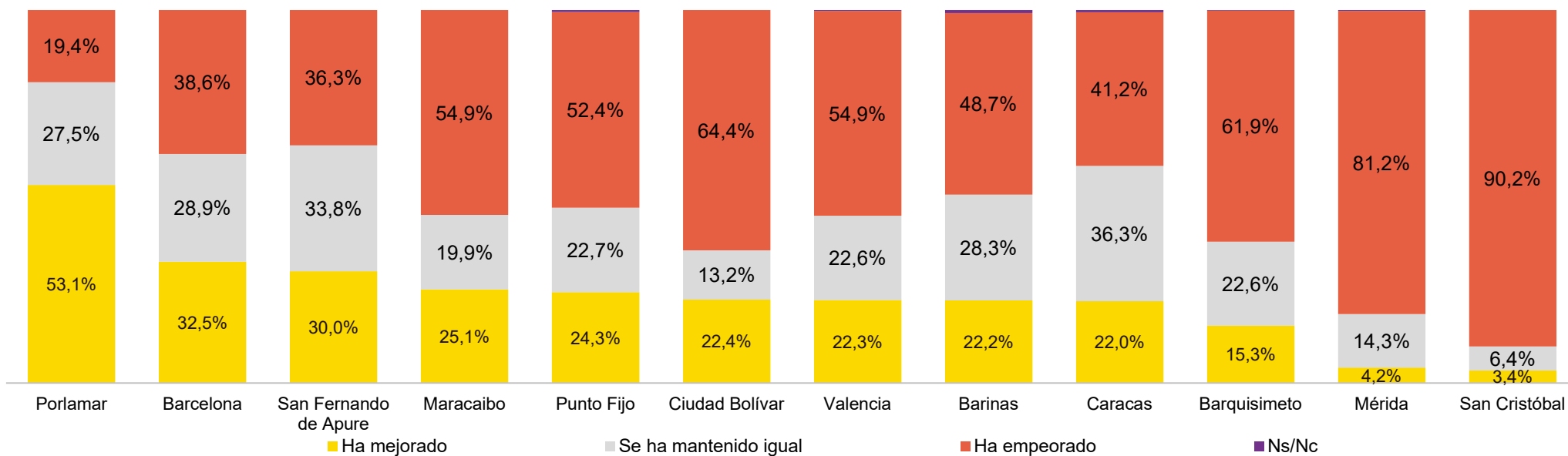
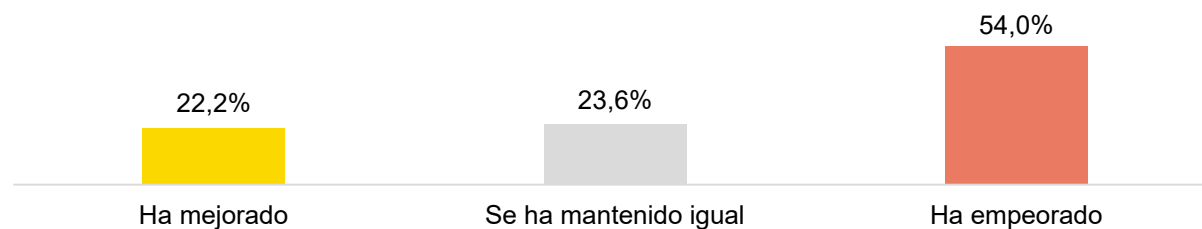


¿Cuál es la principal consecuencia en su hogar debido a las interrupciones en el servicio eléctrico? (Agrupado)



Servicio de electricidad

Opinión del servicio eléctrico en los últimos 3 meses



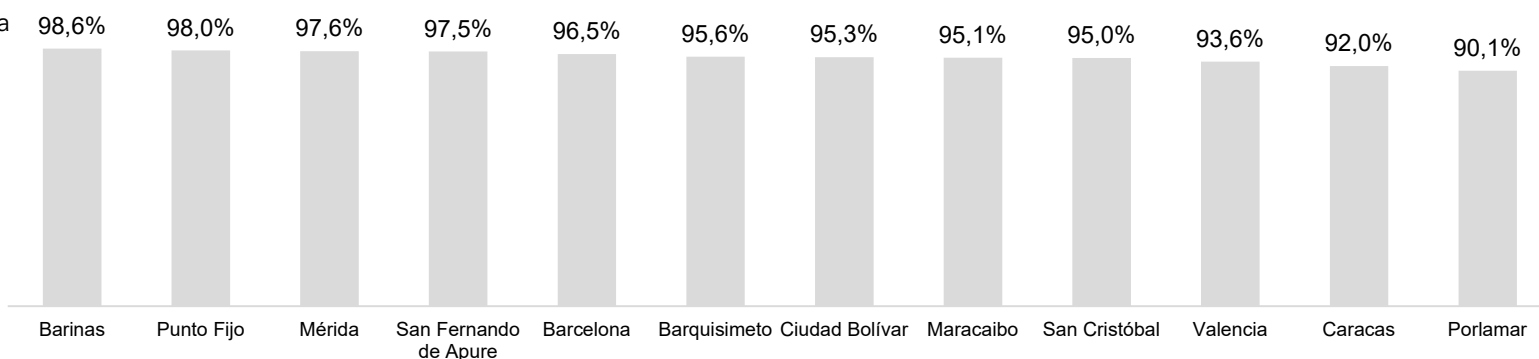
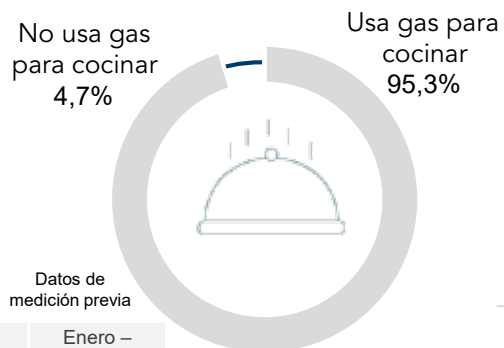
Servicio de gas



Servicio de gas

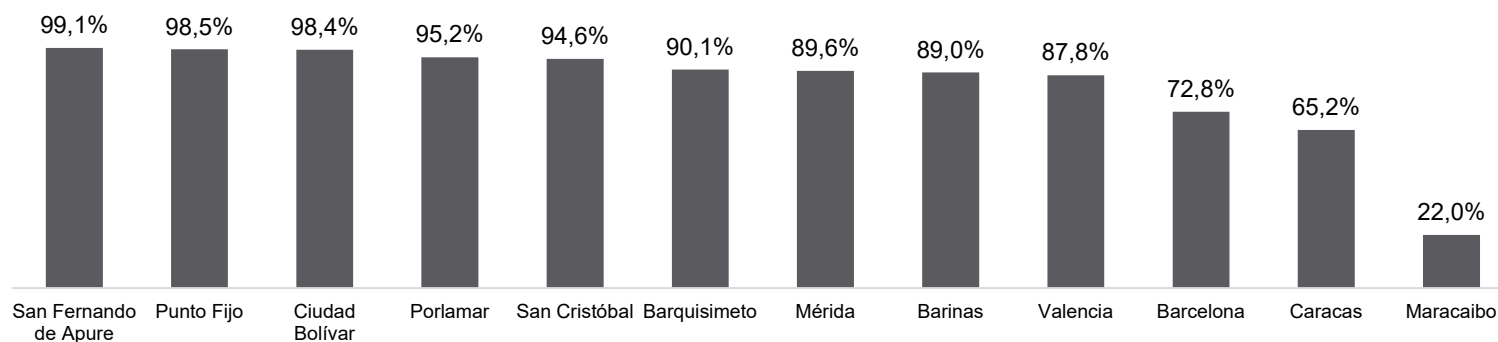
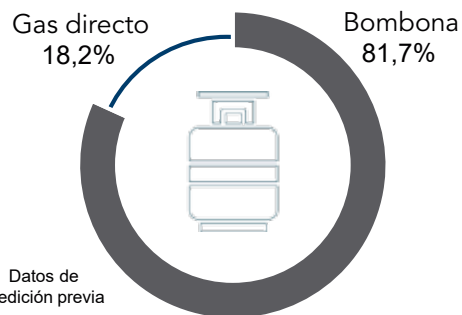
Uso del gas para cocinar por ciudad

Uso del gas para cocinar

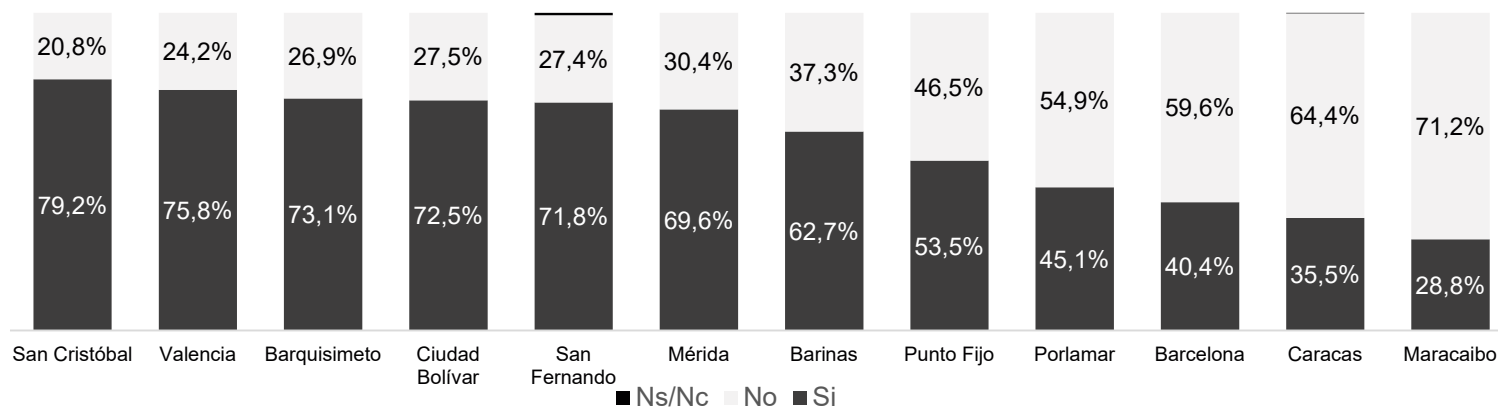
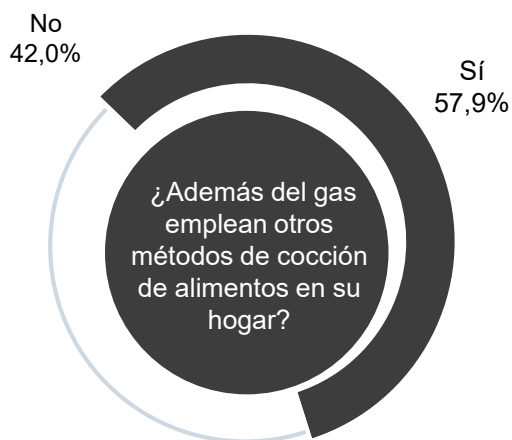


Uso de la bombona para cocinar por ciudad

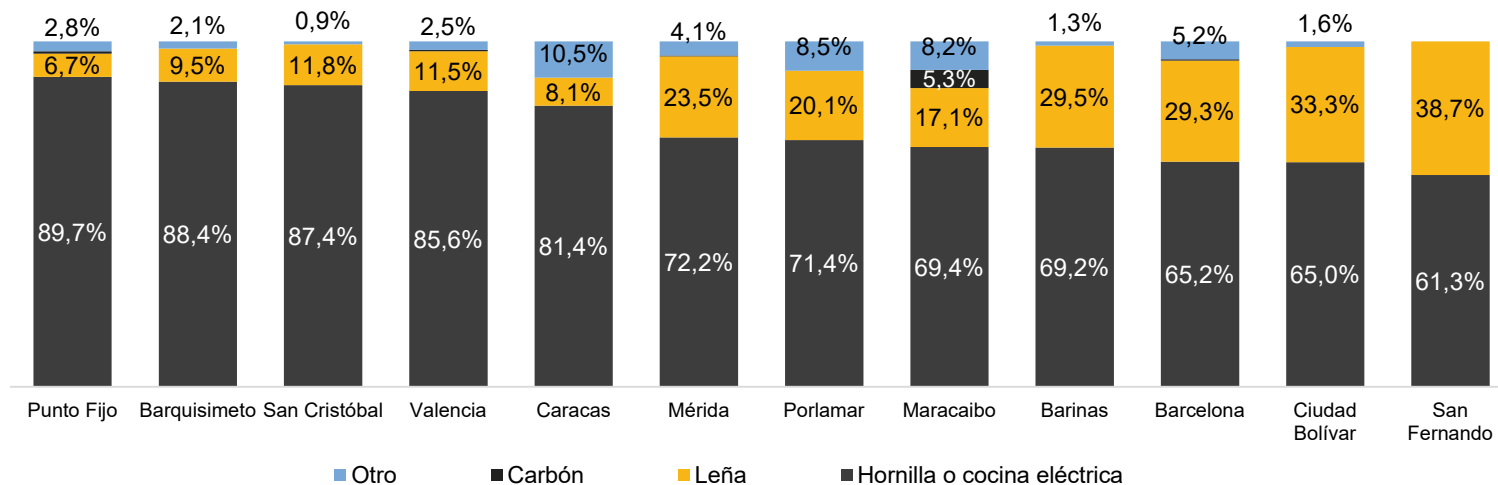
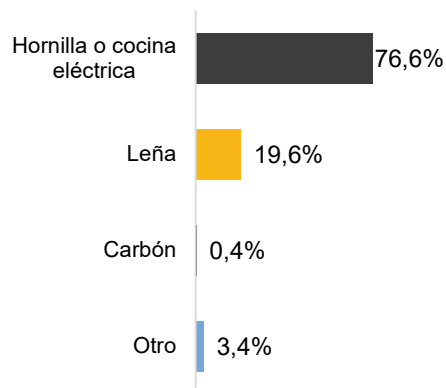
Modalidad de gas



Servicio de gas

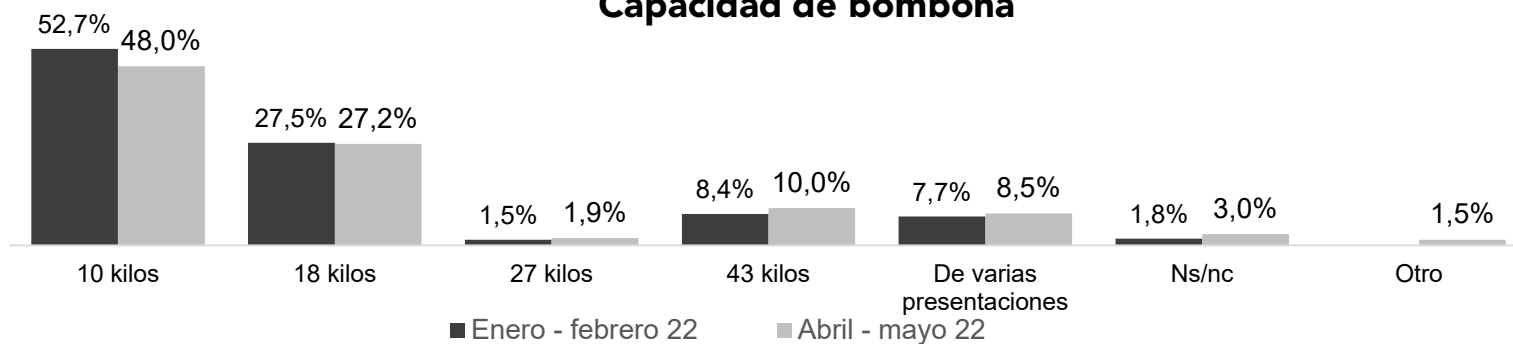


¿Cuáles son las otras alternativas de cocción que emplea?

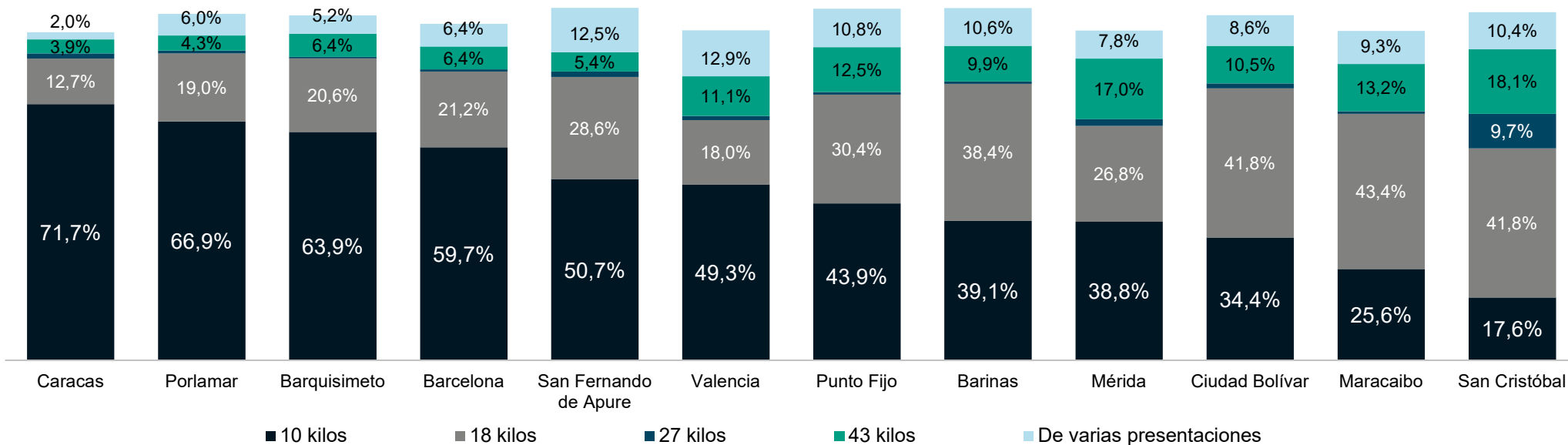


Servicio de gas

Capacidad de bombona

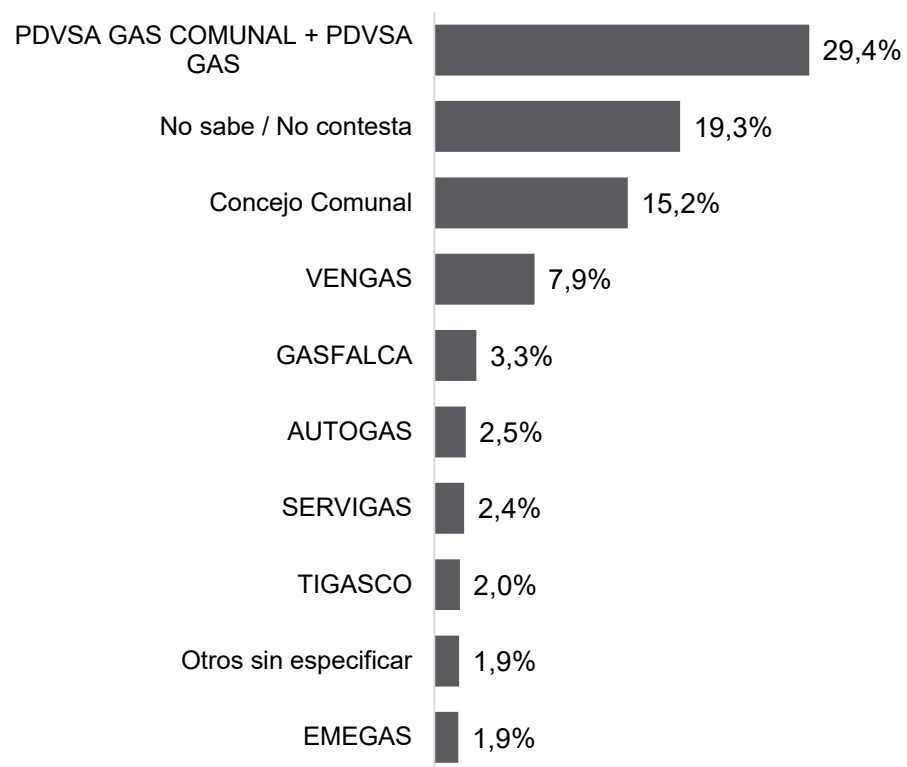


Capacidad de bombona por ciudad

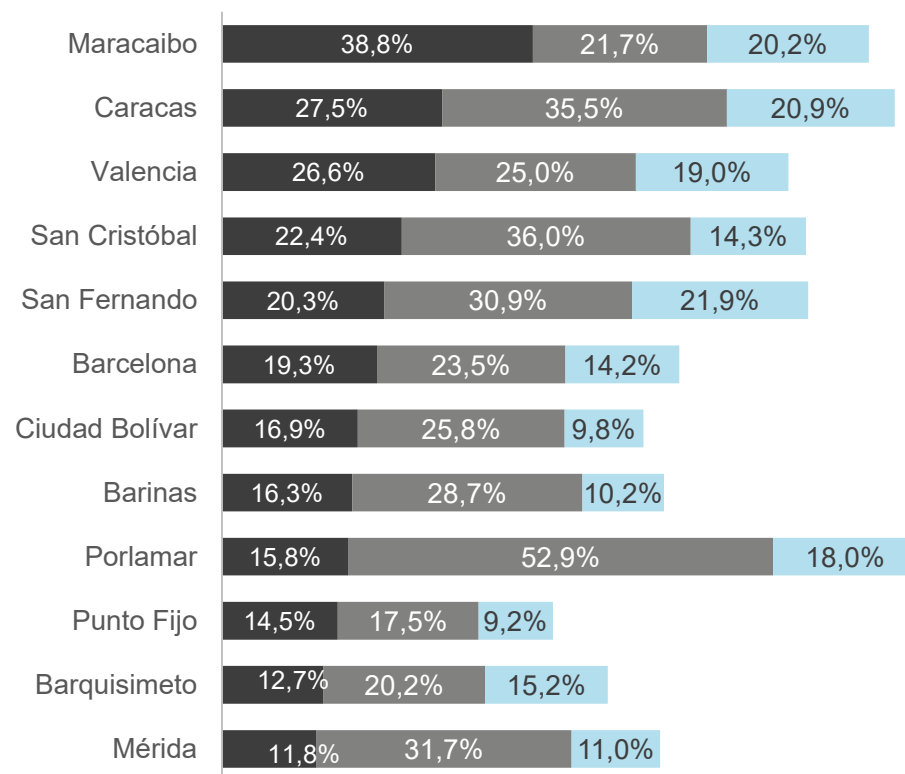


Servicio de gas

Distribuidor de gas (Respuesta espontánea)



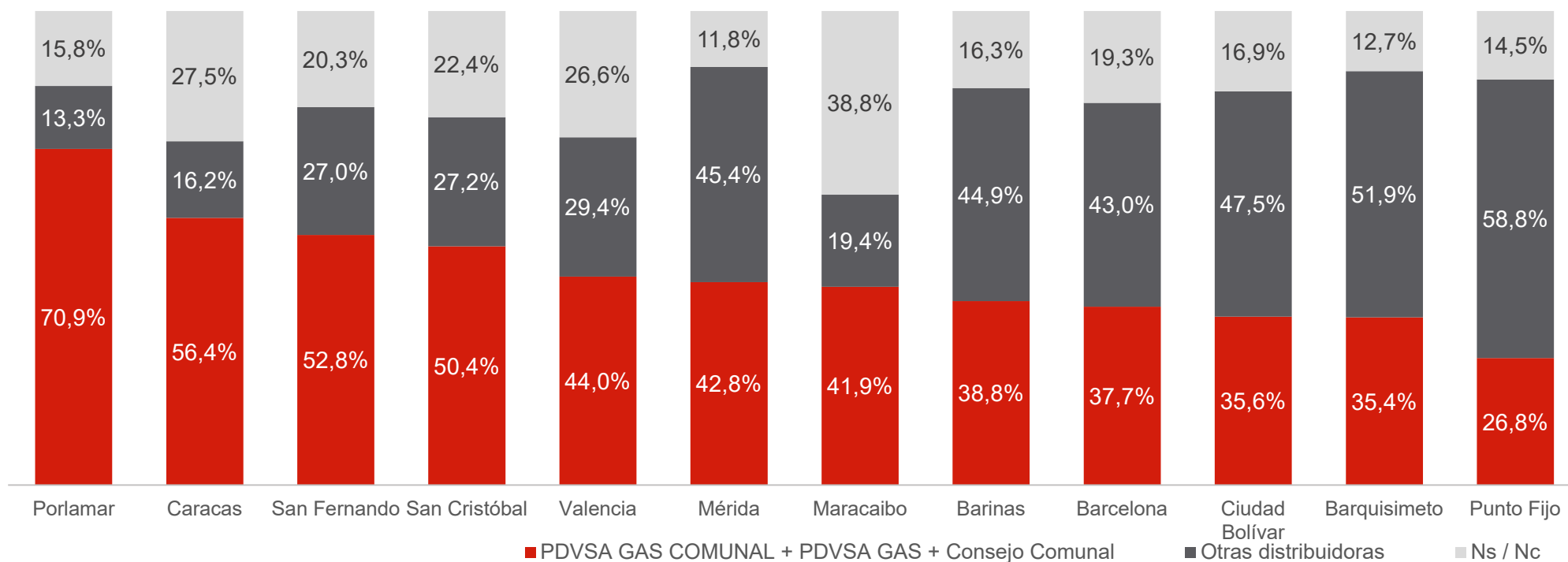
Distribuidor de gas por ciudad: Top 3 por ciudad



■ No sabe / No contesta ■ PDVSA GAS COMUNAL + PDVSA GAS ■ Concejo Comunal

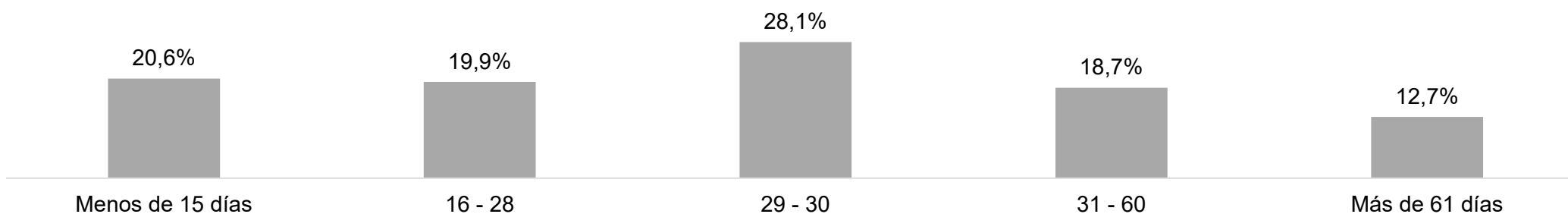
Servicio de gas

Distribuidor de gas (Respuestas agrupadas)

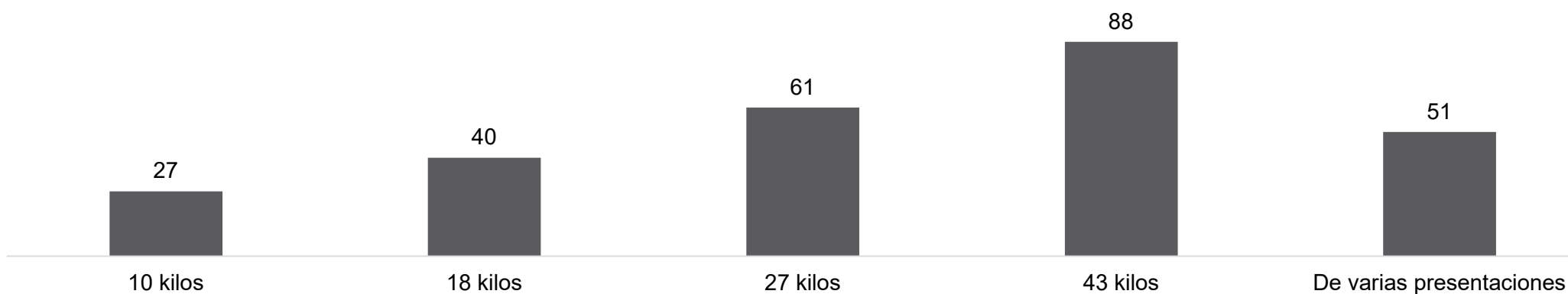


Servicio de gas

**Duración de bombona de gas en el hogar
(Promedio de días)**

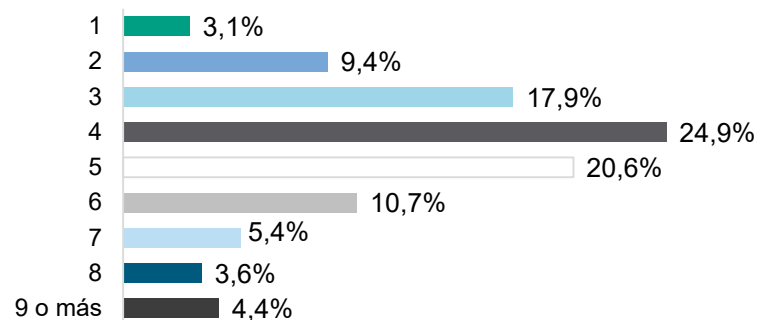


**Duración de bombona de gas en el hogar
(Promedio de días), por capacidad de cilindro**



Servicio de gas

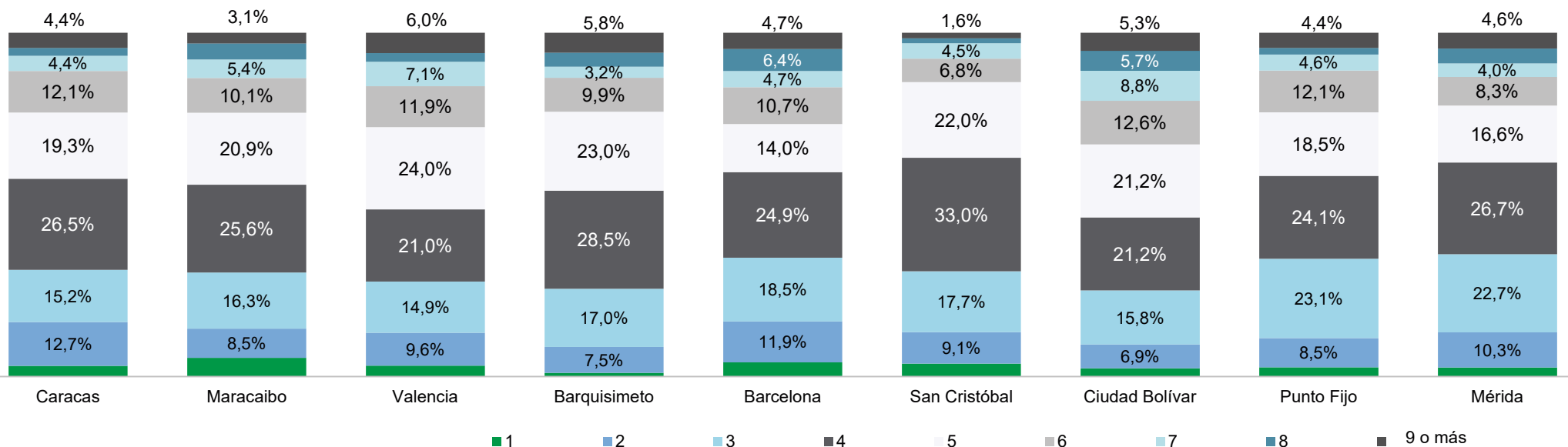
Número de integrantes del hogar que dependen del cilindro



Número de integrantes del hogar que dependen del cilindro, por presentación del cilindro

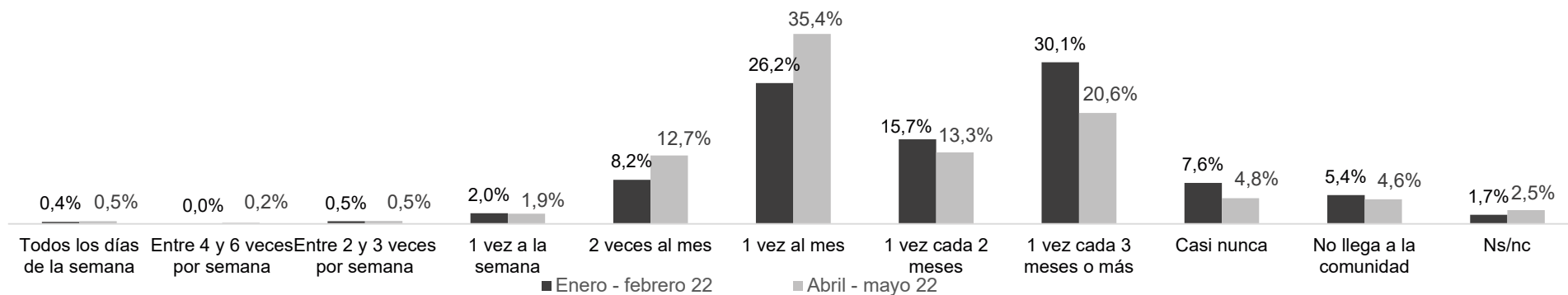


Número de integrantes del hogar que dependen del cilindro, por ciudad

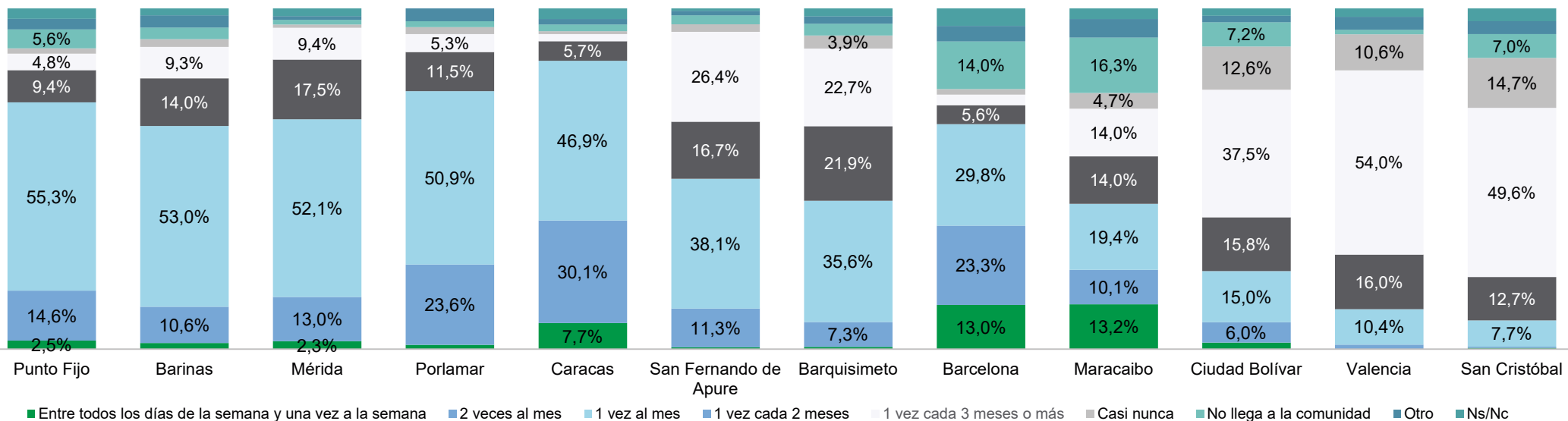


Servicio de gas

Frecuencia de recepción de bombona

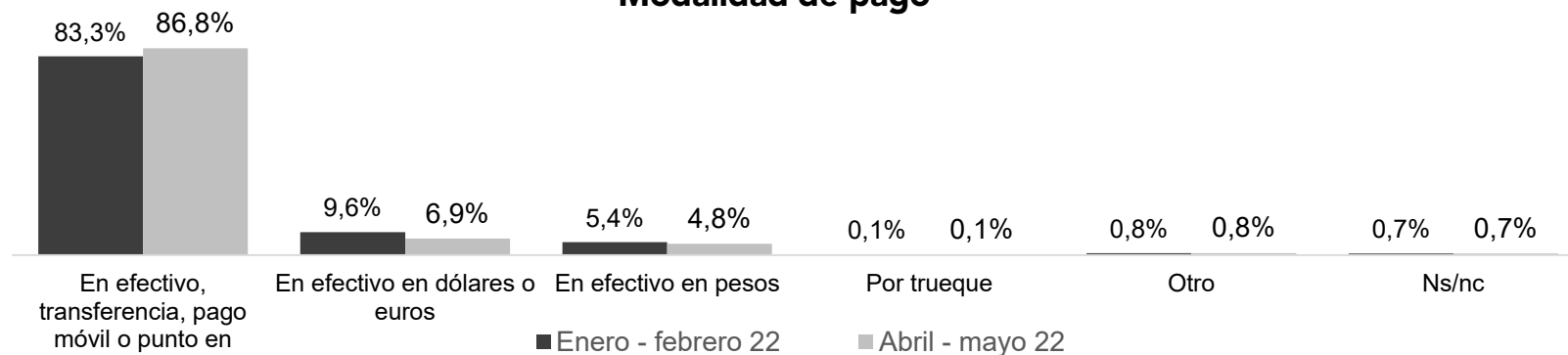


Frecuencia de recepción de bombona, por ciudad

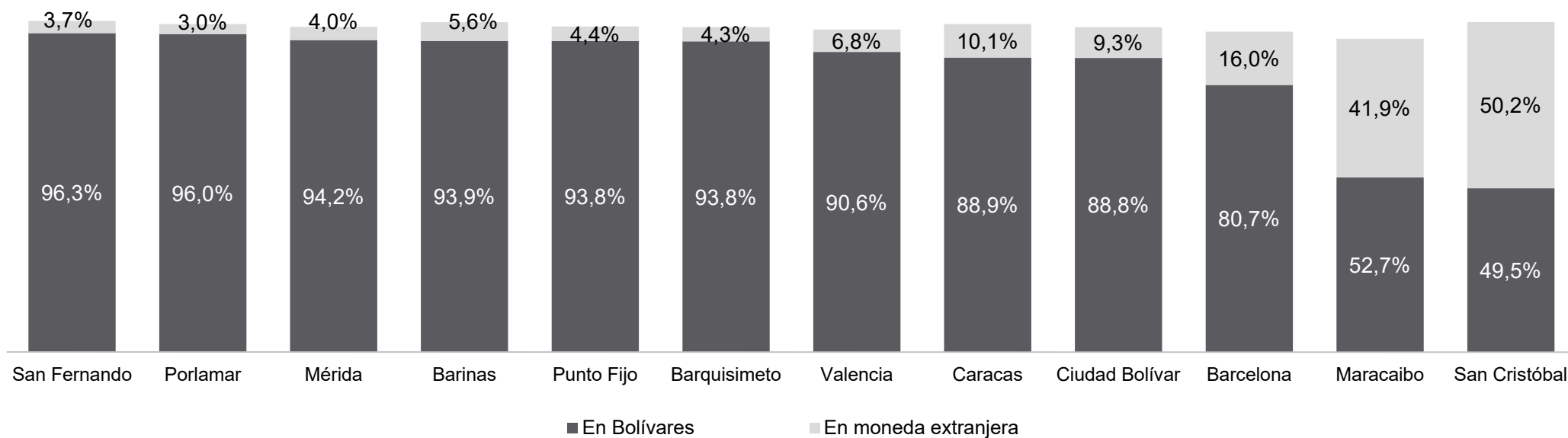


Servicio de gas

Modalidad de pago

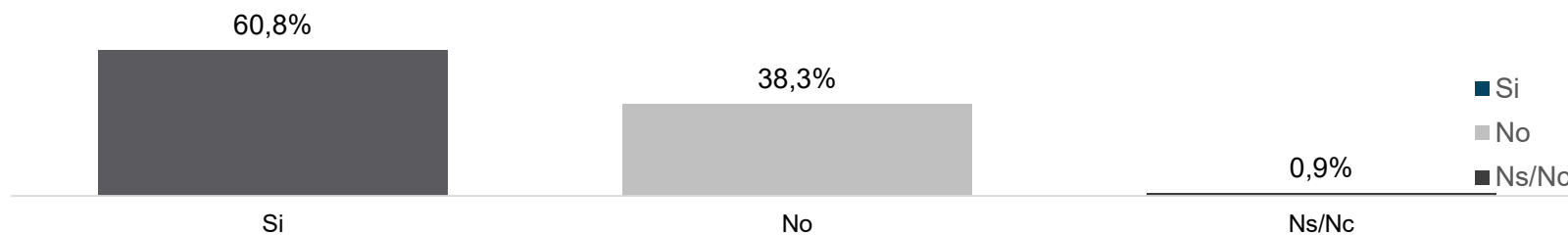


Modalidad de pago por ciudad

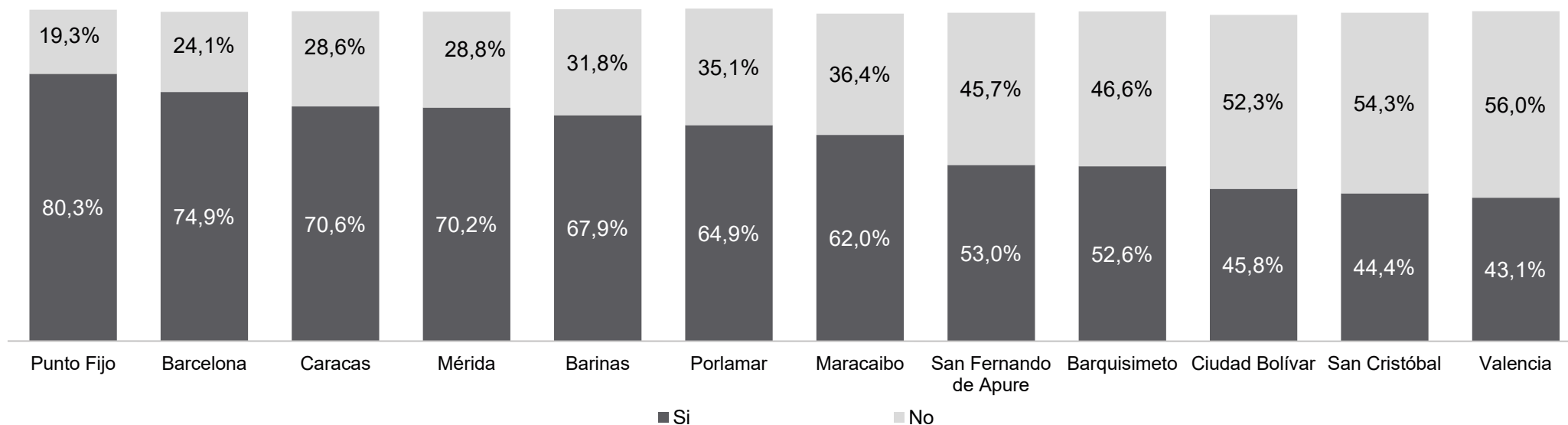


Servicio de gas

¿Es suficiente la recarga del cilindro para cubrir sus necesidades?

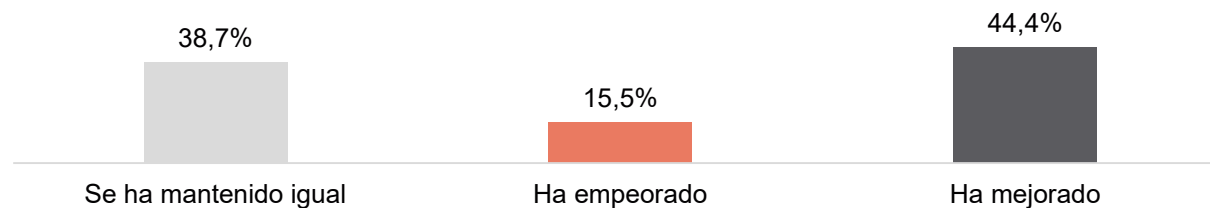


¿Es suficiente la recarga del cilindro para cubrir sus necesidades? (Por ciudades)

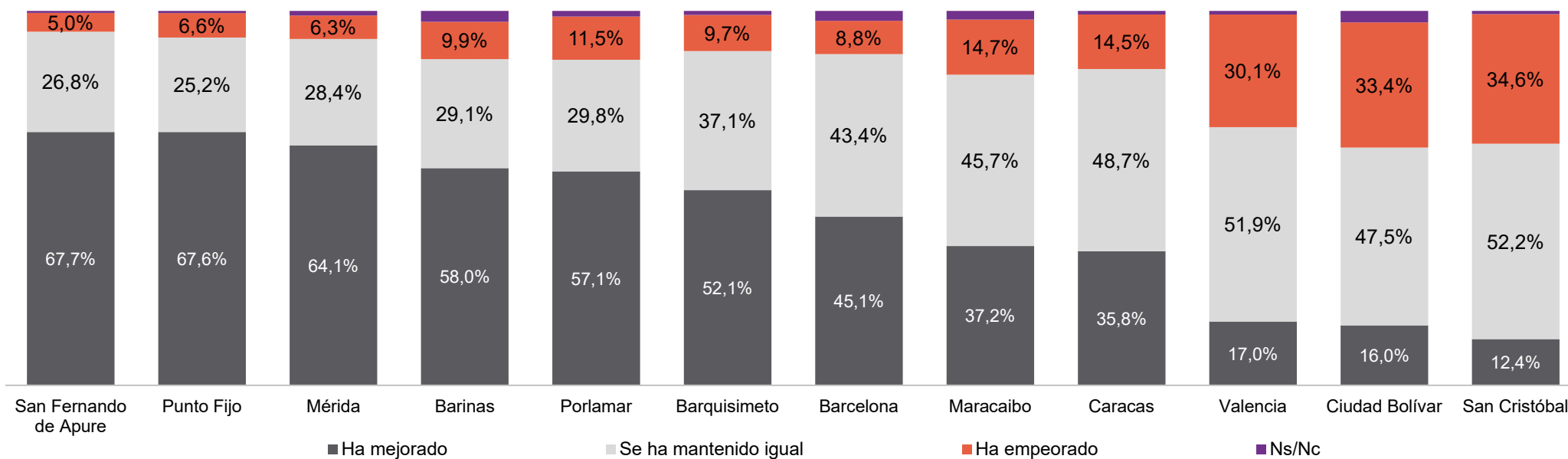


Servicio de gas

Opinión del servicio de distribución de bombonas en los últimos 3 meses

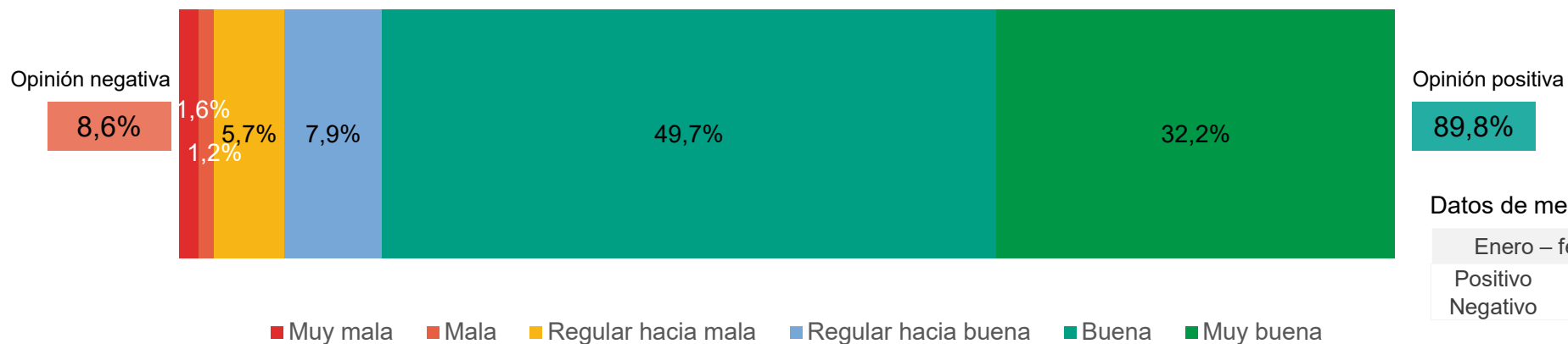


Opinión del servicio de distribución de bombonas en los últimos 3 meses, por ciudad

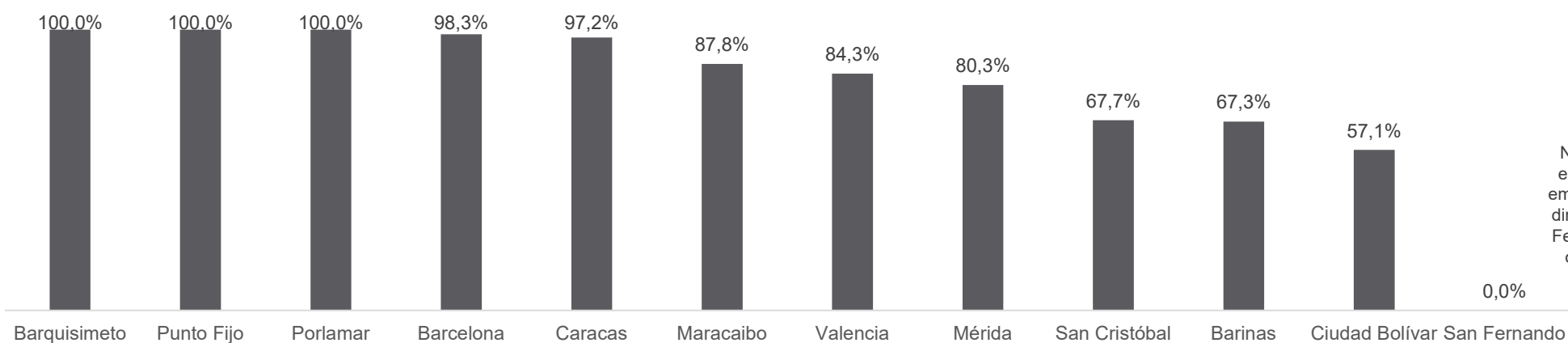


Servicio de gas

Evaluación de calidad del servicio de gas directo



Evaluación positiva de calidad del servicio de gas directo, por ciudad

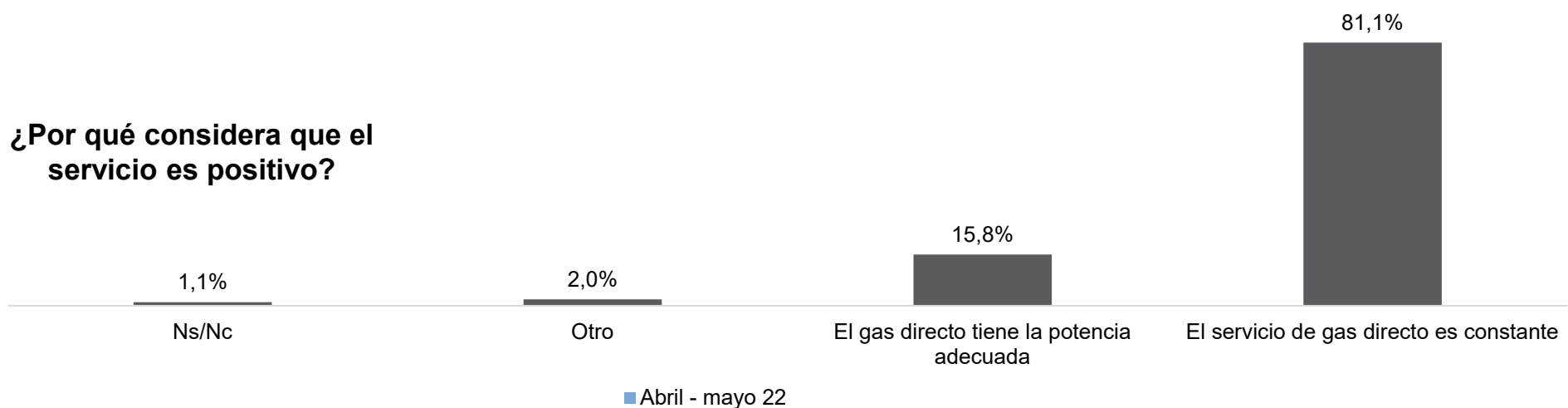


Nota: Solo 5 encuestados empleaban gas directo en San Fernando y su opinión fue negativa

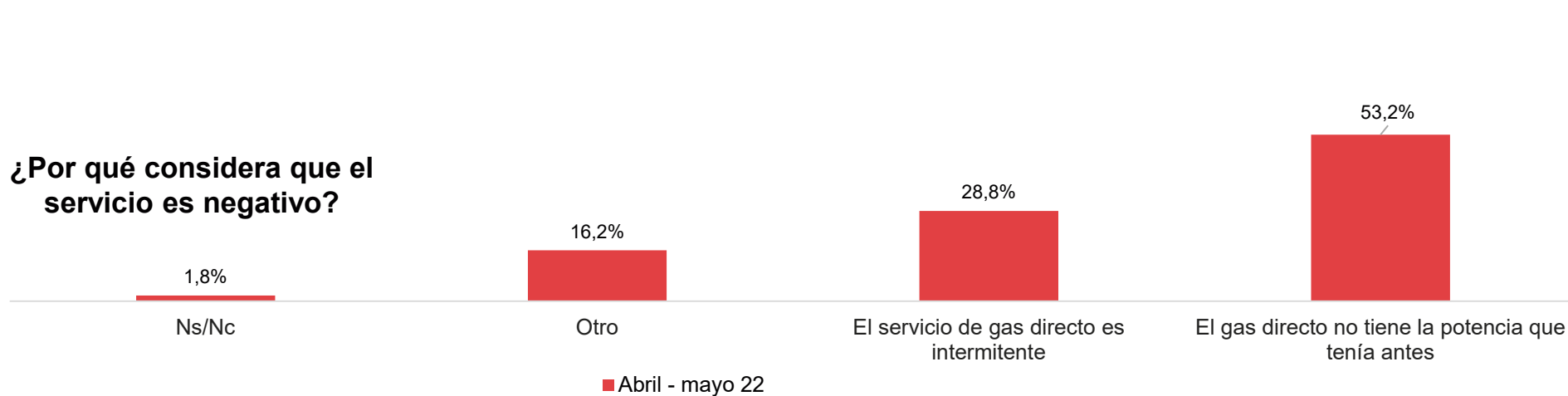
Servicio de gas

Evaluación de calidad del servicio de gas directo

¿Por qué considera que el servicio es positivo?

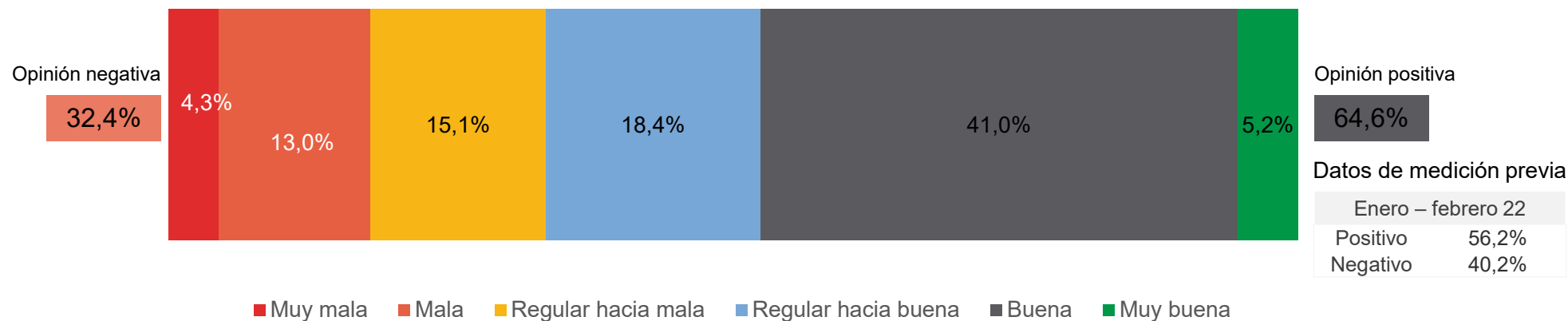


¿Por qué considera que el servicio es negativo?

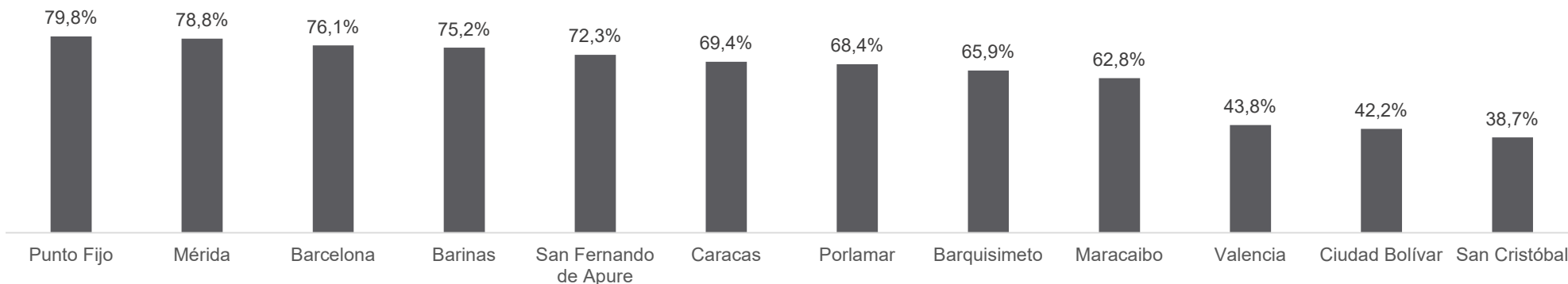


Servicio de gas

Evaluación de calidad del servicio de gas por bombonas (Individuales y comunes)



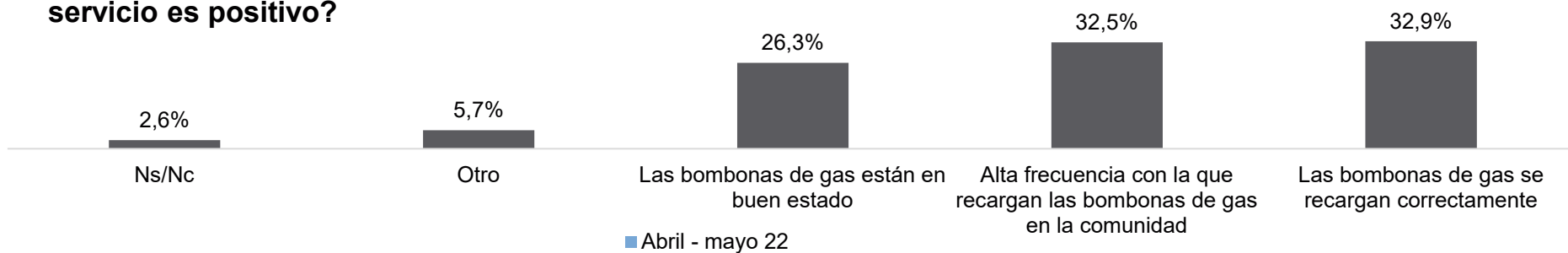
Evaluación positiva de calidad del servicio de gas por bombonas (Individuales y comunes), por ciudad



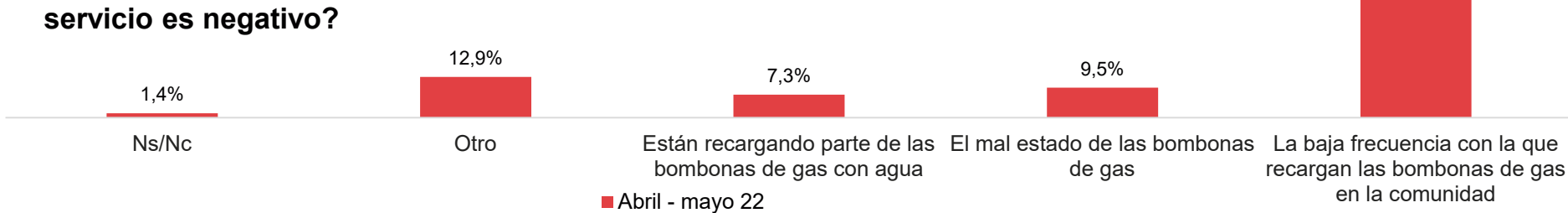
Servicio de gas

Evaluación de calidad del servicio de gas por bombonas (Individuales y comunes)

¿Por qué considera que el servicio es positivo?



¿Por qué considera que el servicio es negativo?

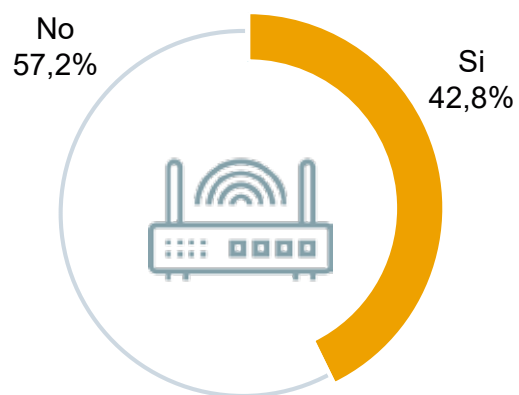


Servicio de telecomunicaciones

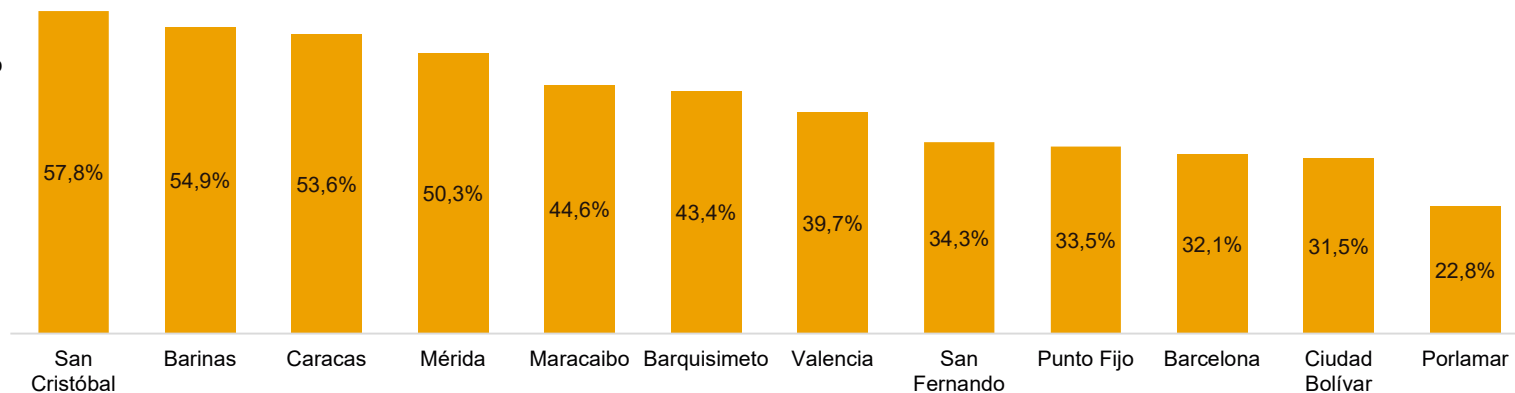


Servicio de telecomunicaciones

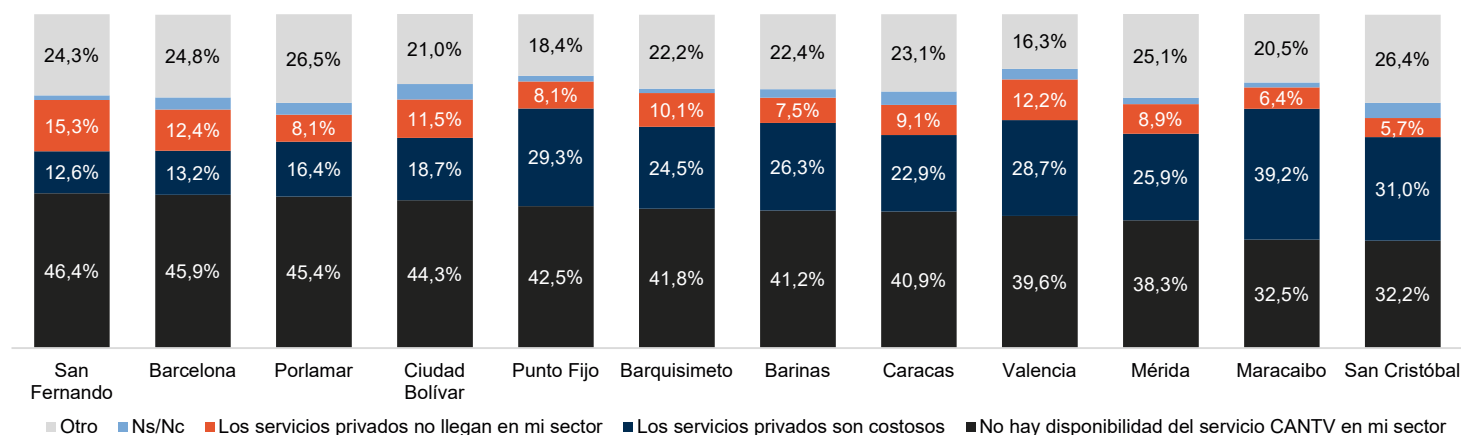
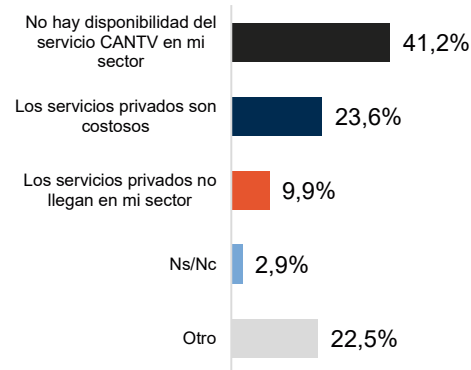
Prestación del servicio



Acceso al servicio de internet fijo por ciudad

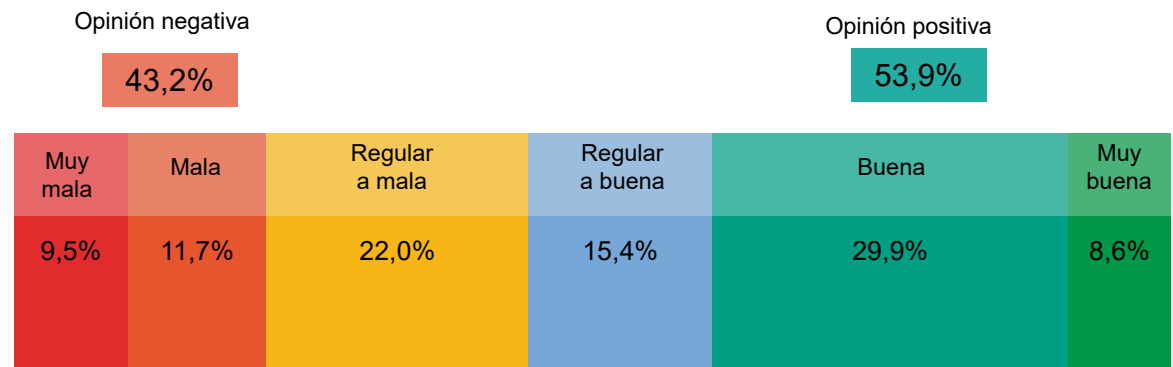


Razones por las cuales no tiene internet fijo

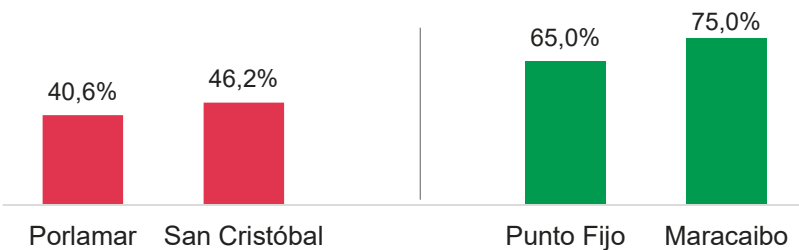


Servicio de telecomunicaciones

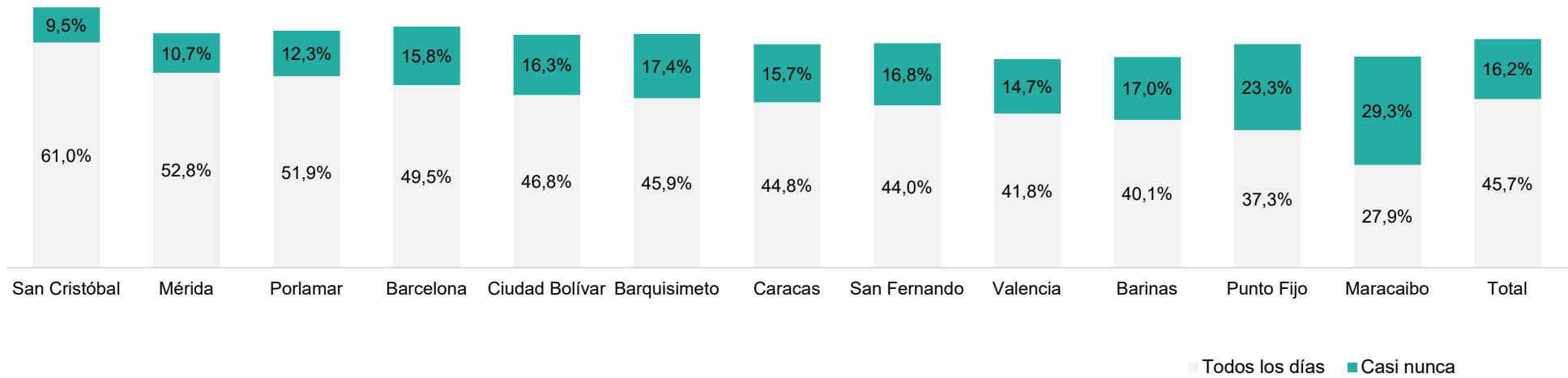
Calidad del servicio del servicio



Mejores y peores por ciudad (valoración positiva)



Fallas en el servicio



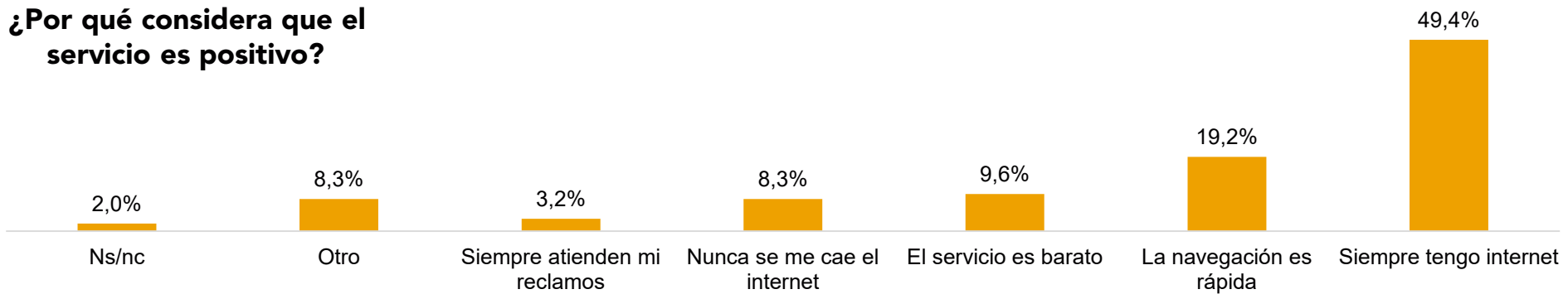
Servicio de telecomunicaciones



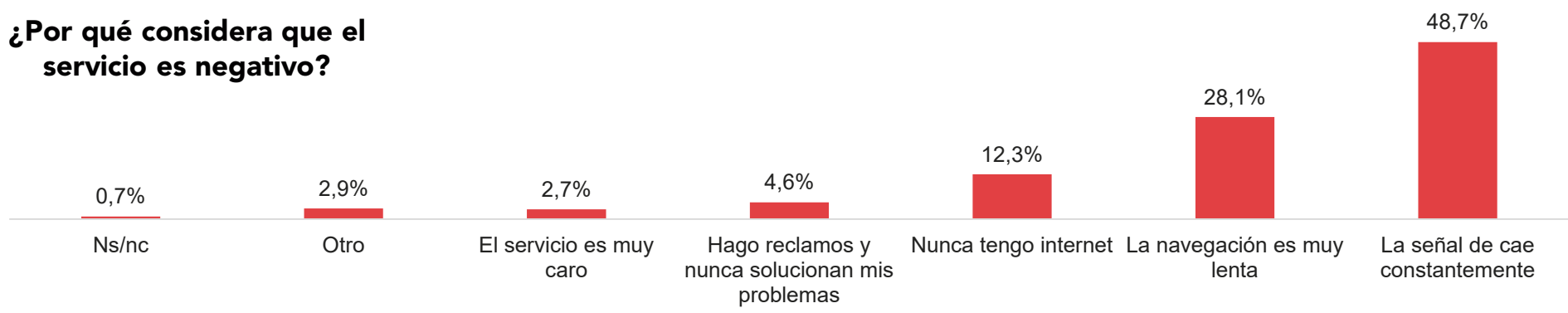
¿Por qué considera que el servicio es positivo?



¿Por qué considera que el servicio es positivo?

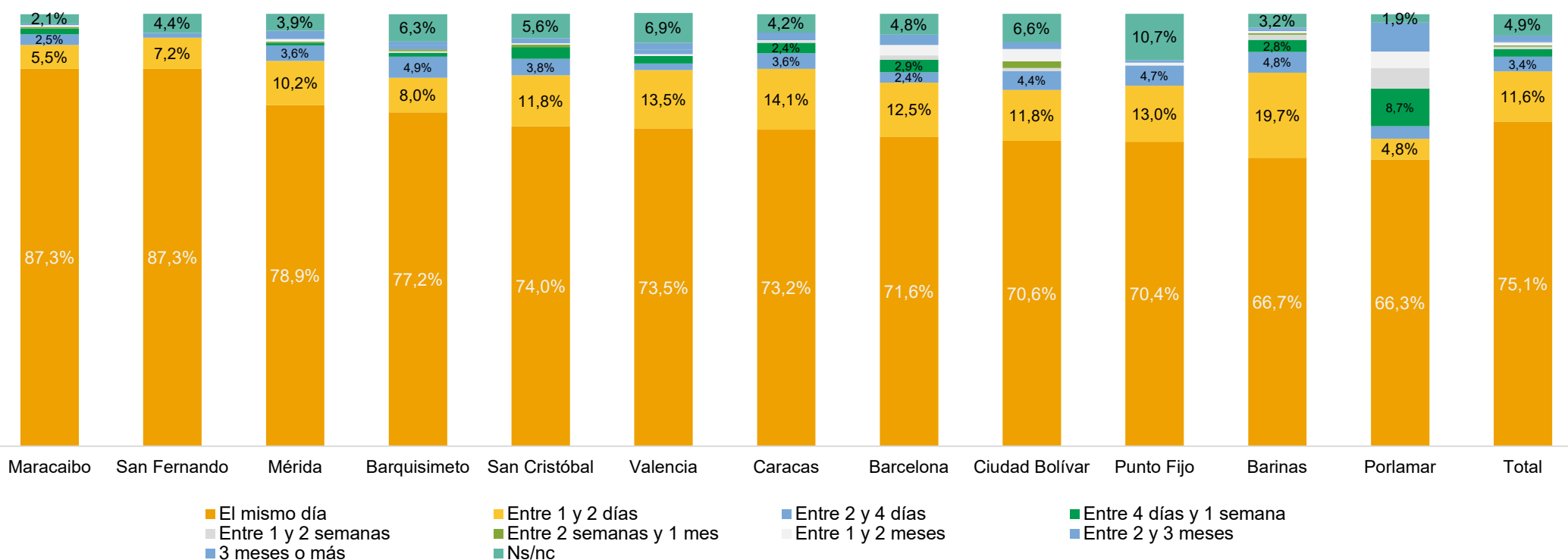


¿Por qué considera que el servicio es negativo?



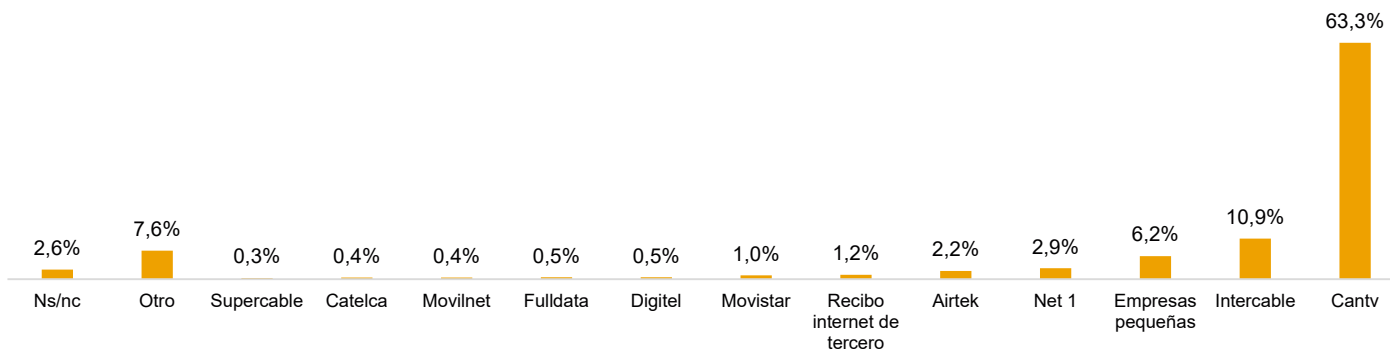
Servicio de telecomunicaciones

Y cuando el servicio de internet se va en su hogar, podría decirme ¿Cuánto tiempo tarda en regresar?

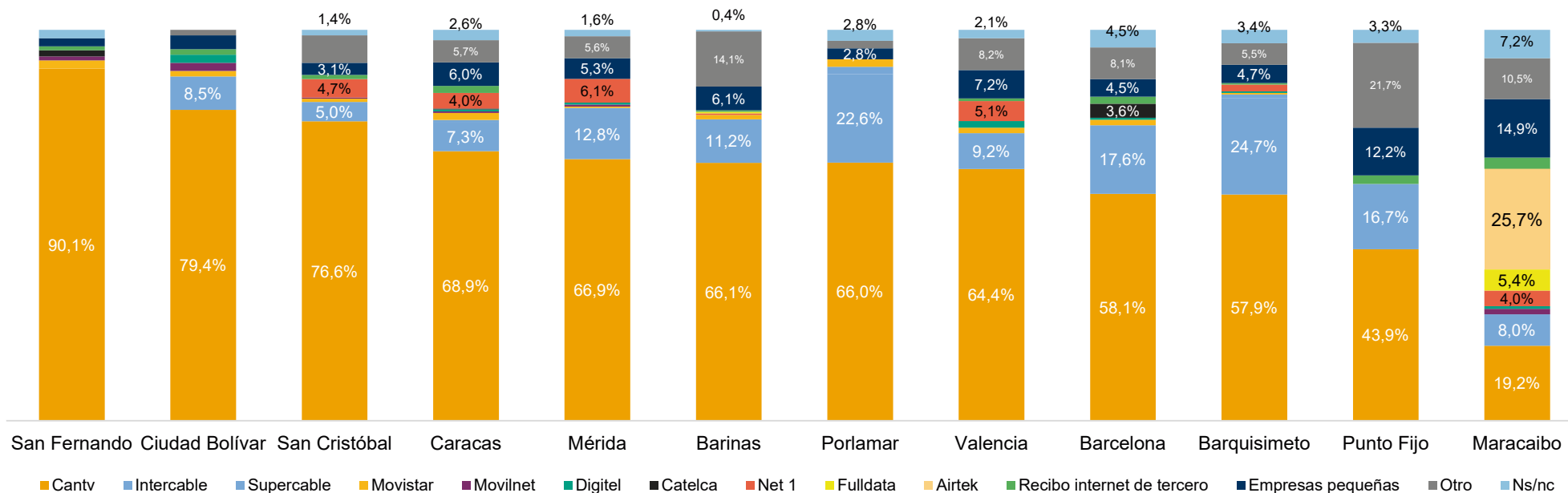


Servicio de telecomunicaciones

Compañía que presta el servicio

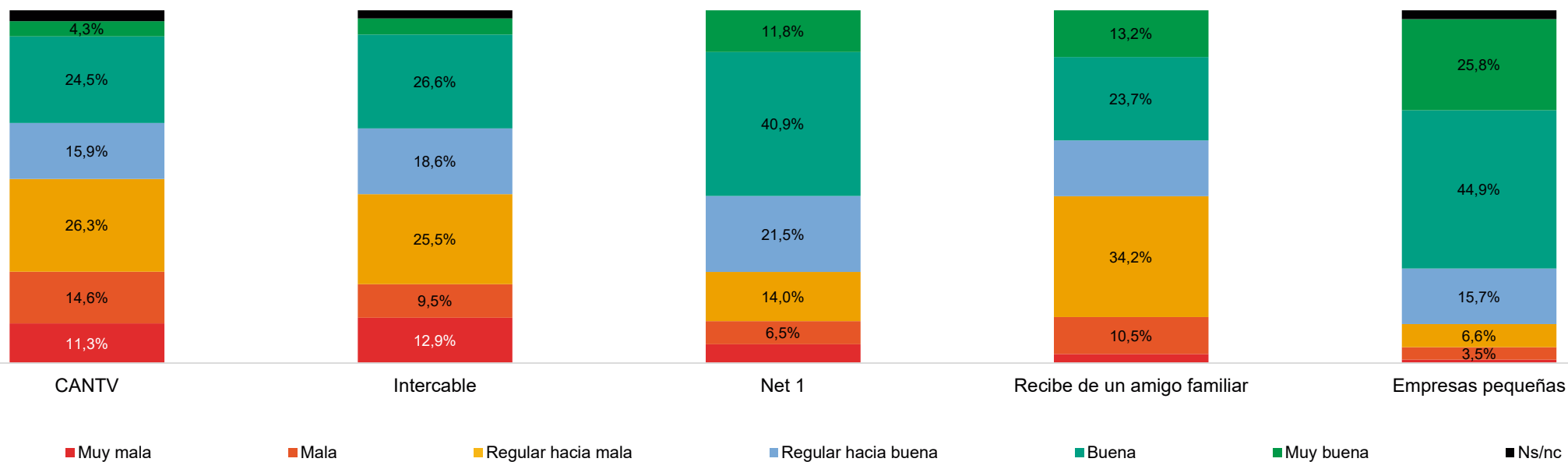


Compañía que presta el servicio, por ciudad

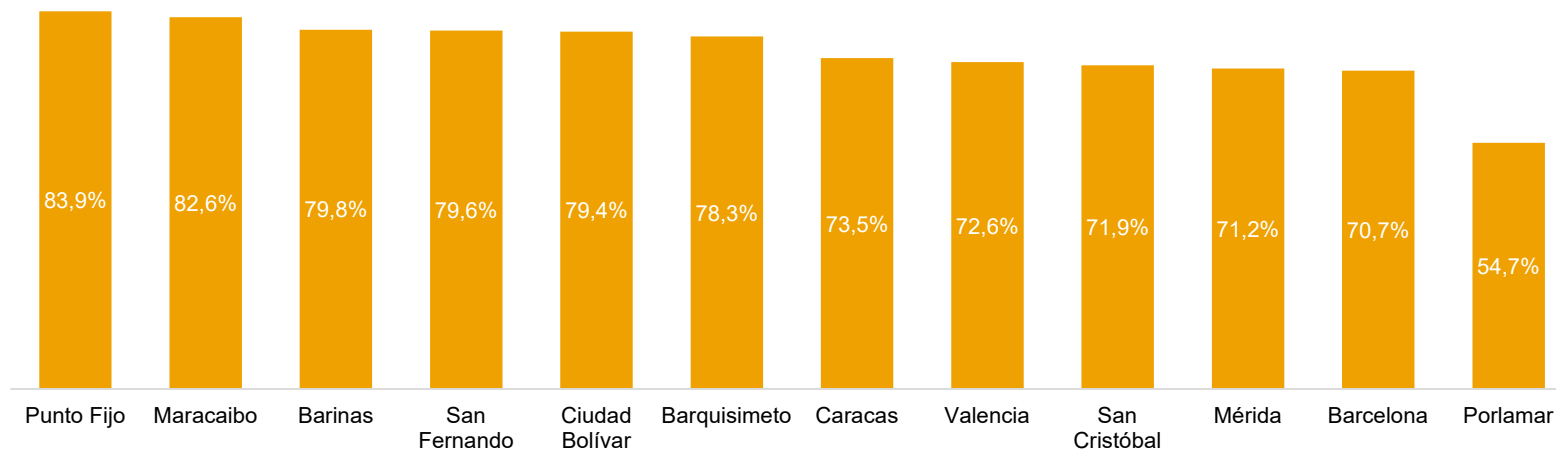
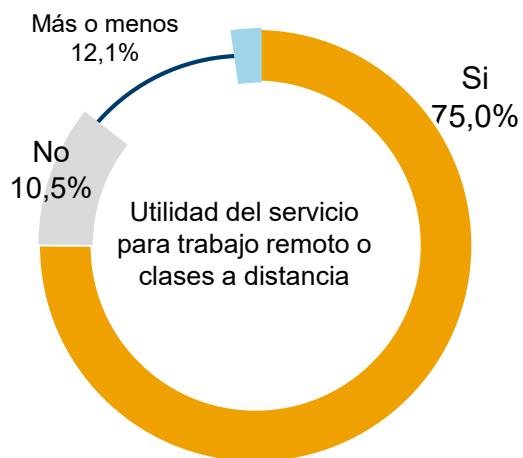


Servicio de telecomunicaciones

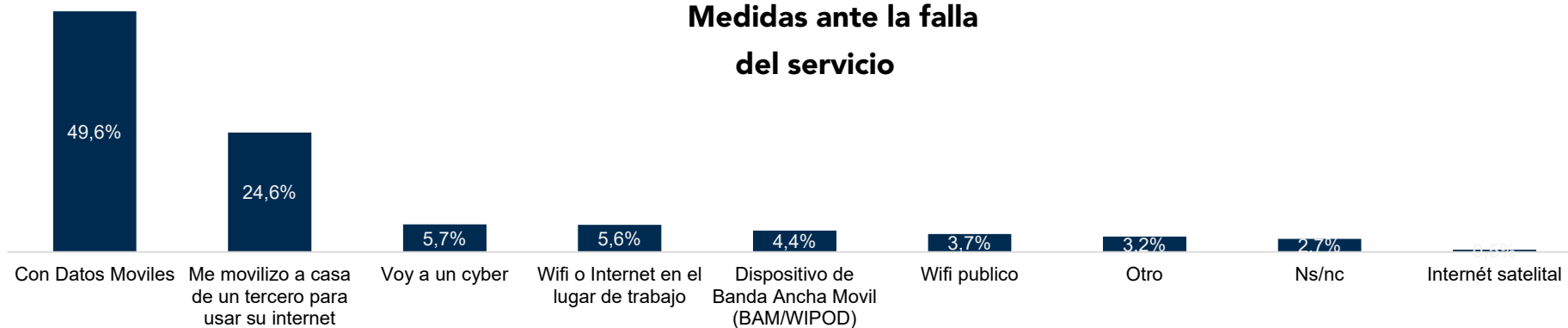
Calidad del servicio por operadora



Servicio de telecomunicaciones

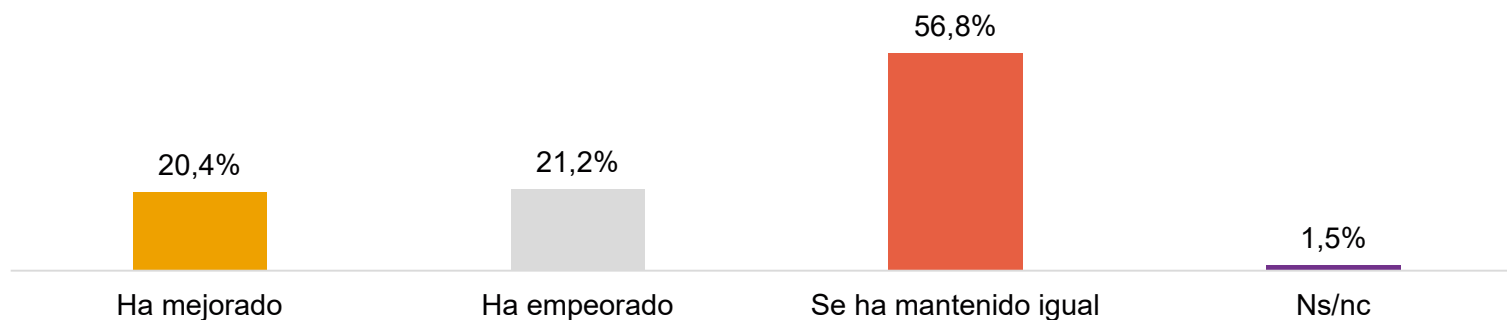


Medidas ante la falla del servicio

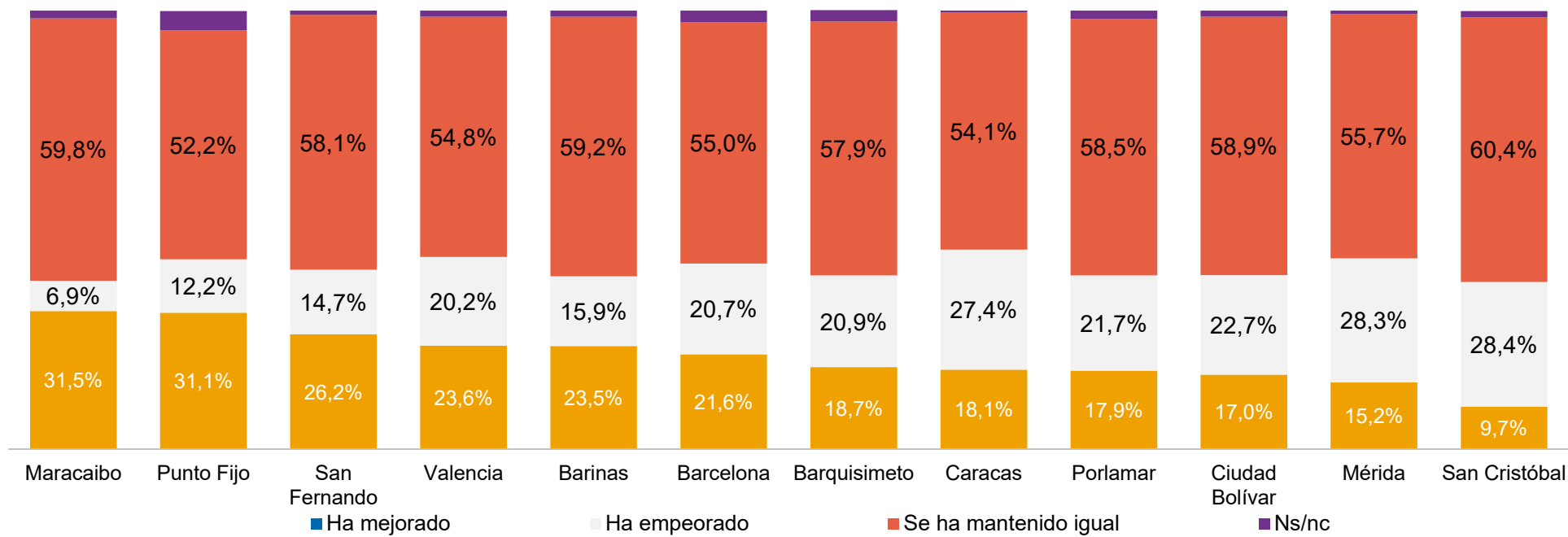


Servicio de telecomunicaciones

Opinión del servicio de internet fijo en los últimos 3 meses

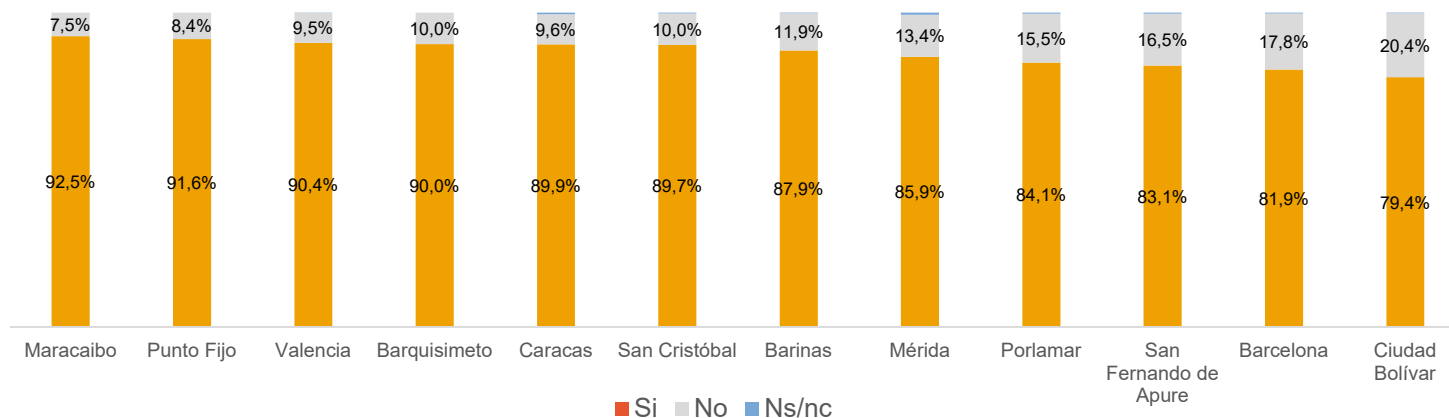
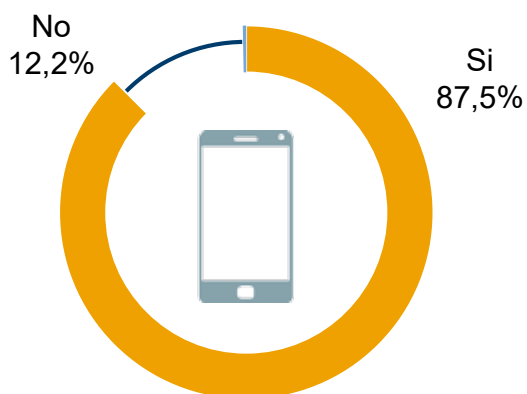


Opinión del servicio de internet fijo en los últimos 3 meses, por ciudad

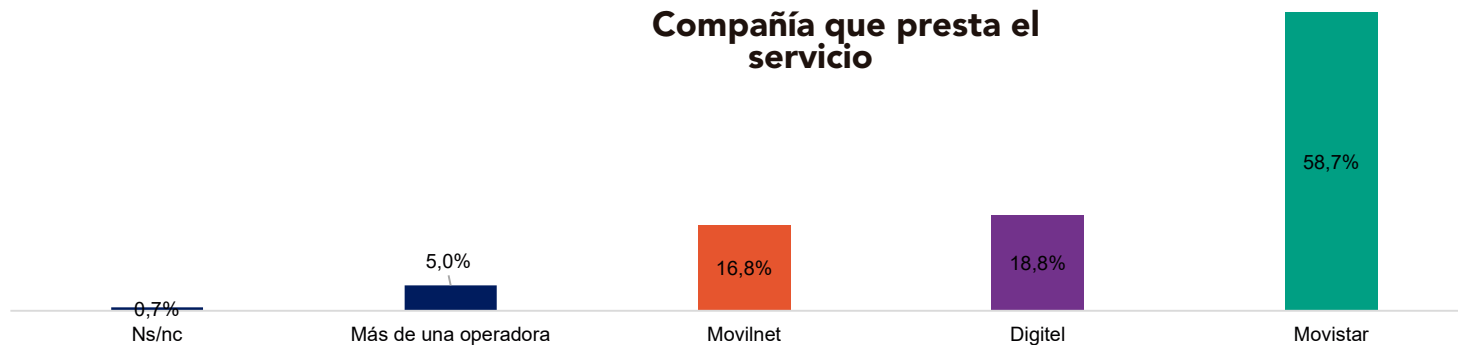


Servicio de telecomunicaciones

Penetración de teléfonos inteligentes

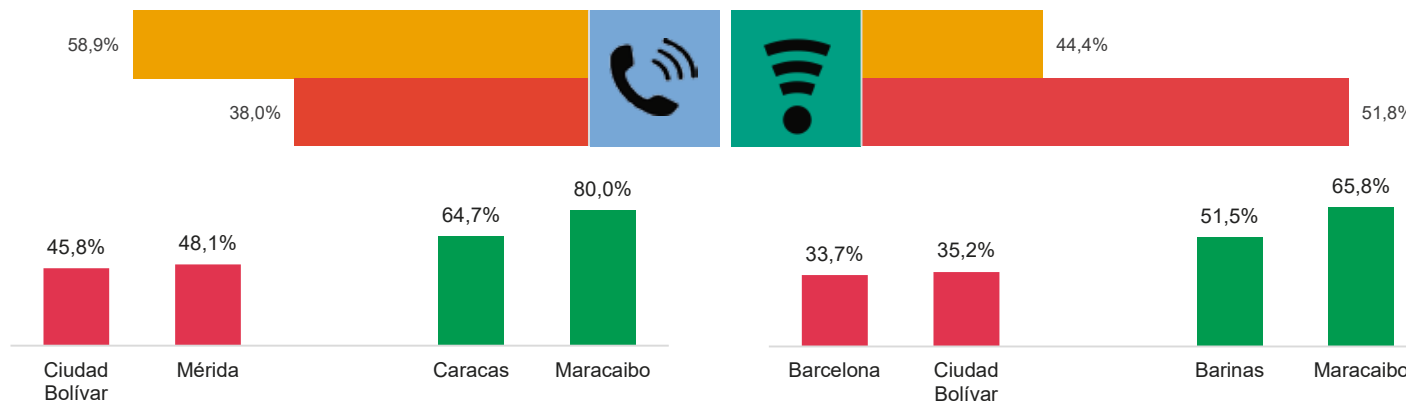


Compañía que presta el servicio

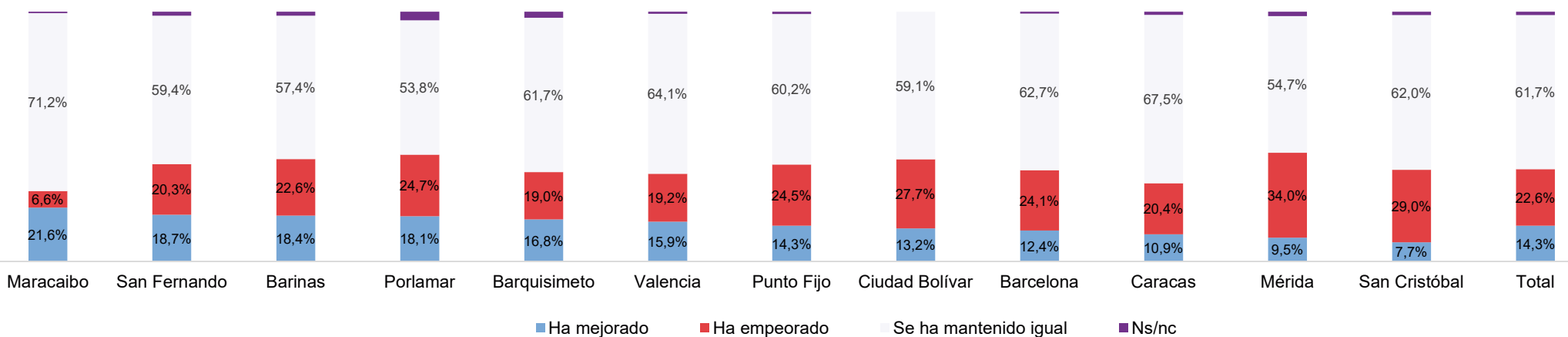


Servicio de telecomunicaciones

Calidad del servicio



Percepción del servicio



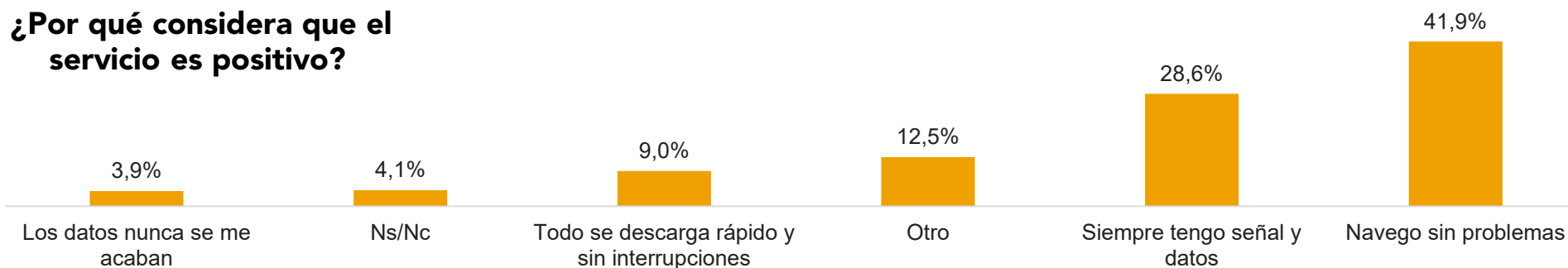
Servicio de telecomunicaciones



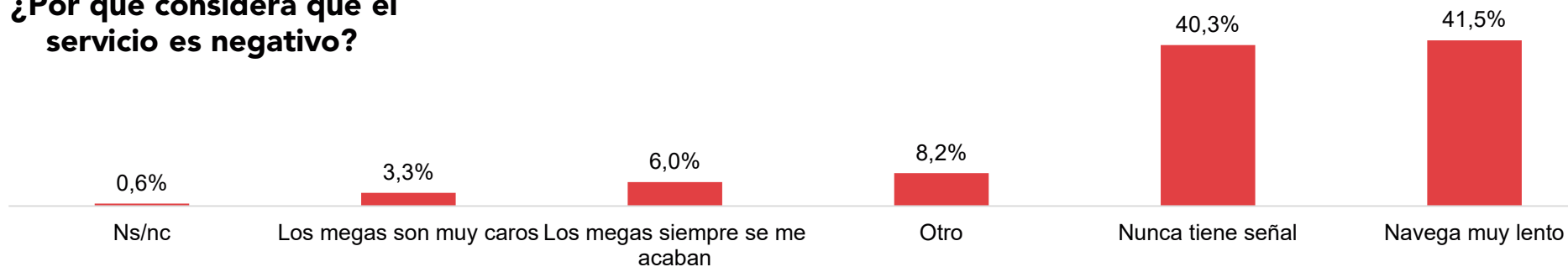
¿Por qué considera que el servicio es positivo?



¿Por qué considera que el servicio es positivo?



¿Por qué considera que el servicio es negativo?



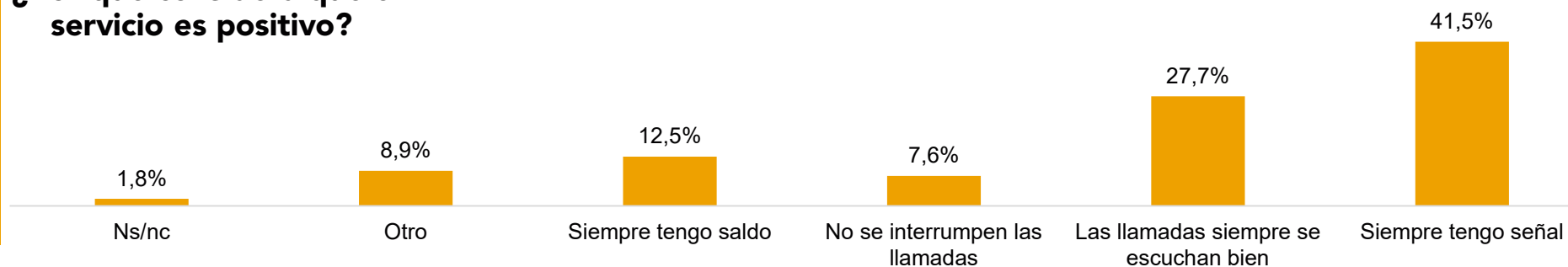
Servicio de telecomunicaciones



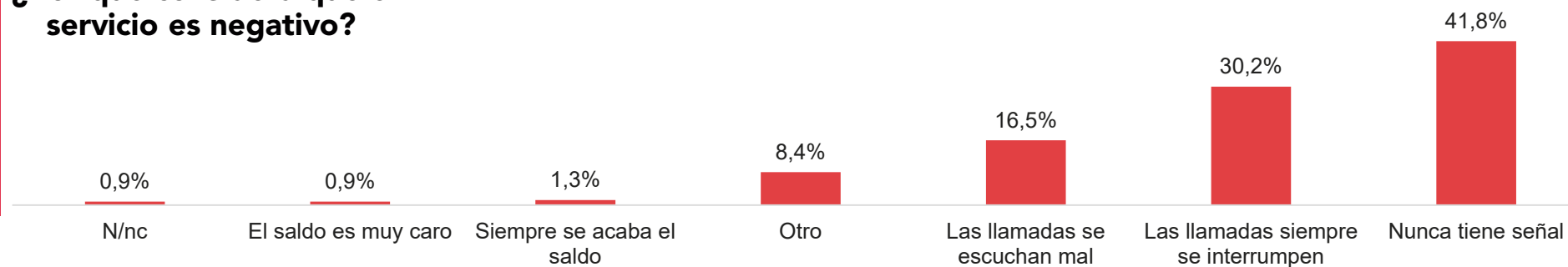
¿Por qué considera que el servicio es positivo?



¿Por qué considera que el servicio es positivo?

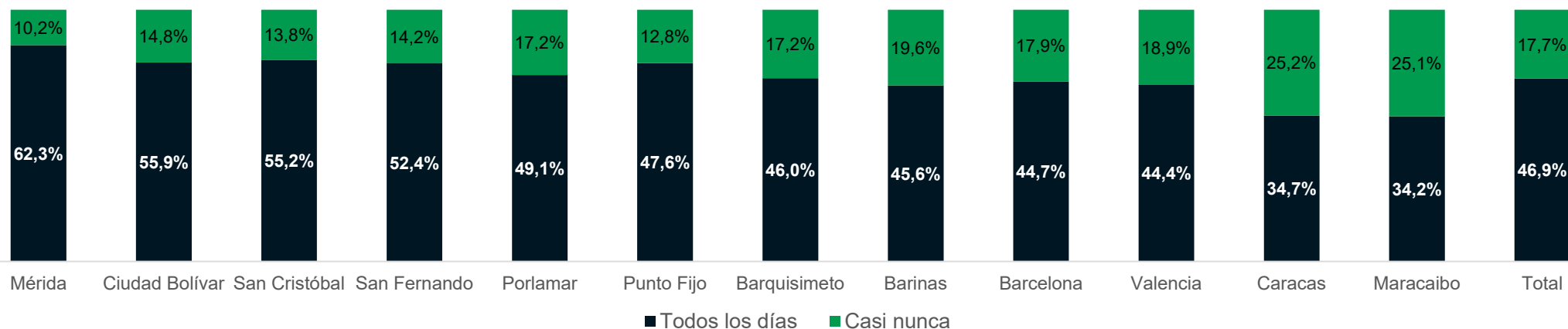


¿Por qué considera que el servicio es negativo?

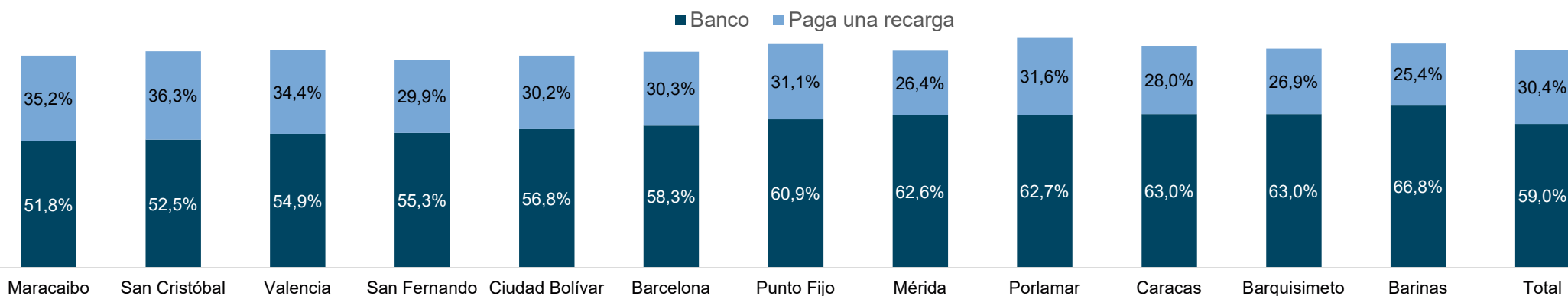


Servicio de telecomunicaciones

Fallas en el servicio de telefonía

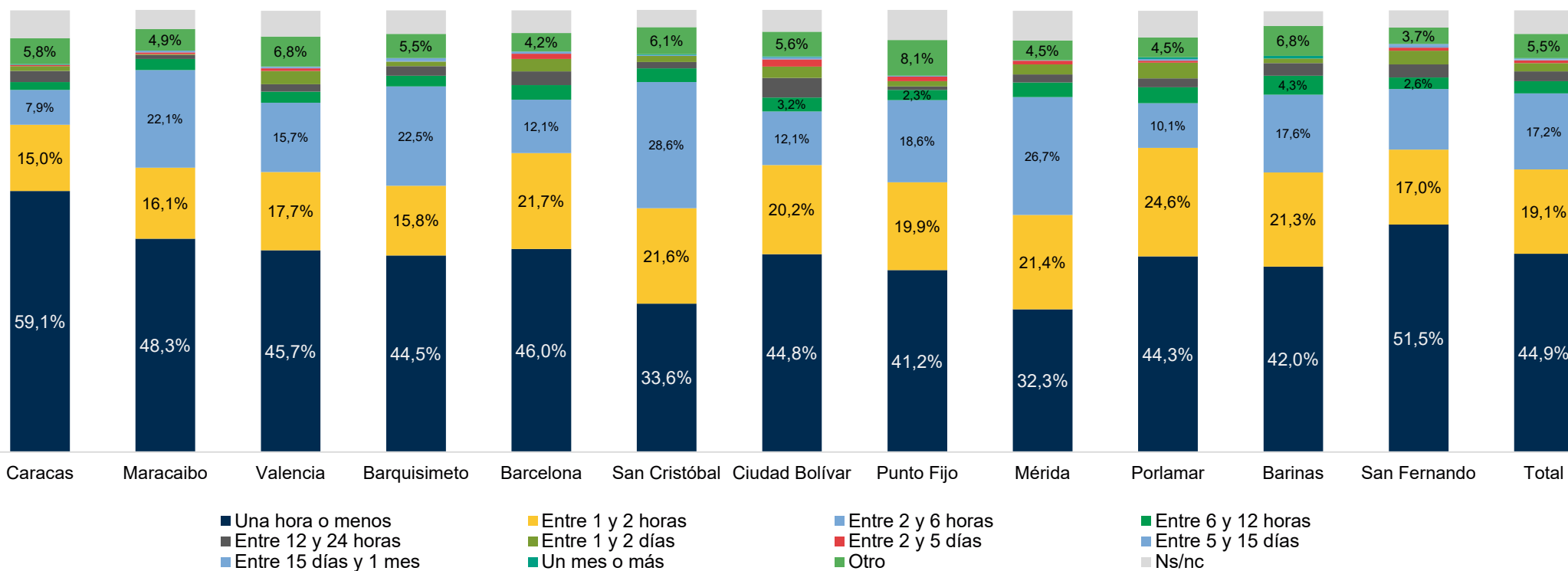


Método de recarga



Servicio de telecomunicaciones

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

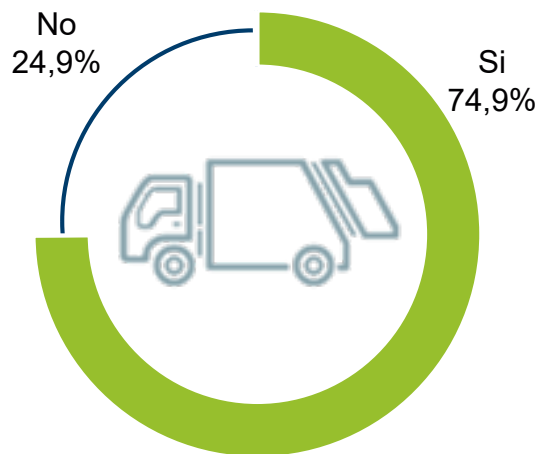


Servicio de aseo urbano

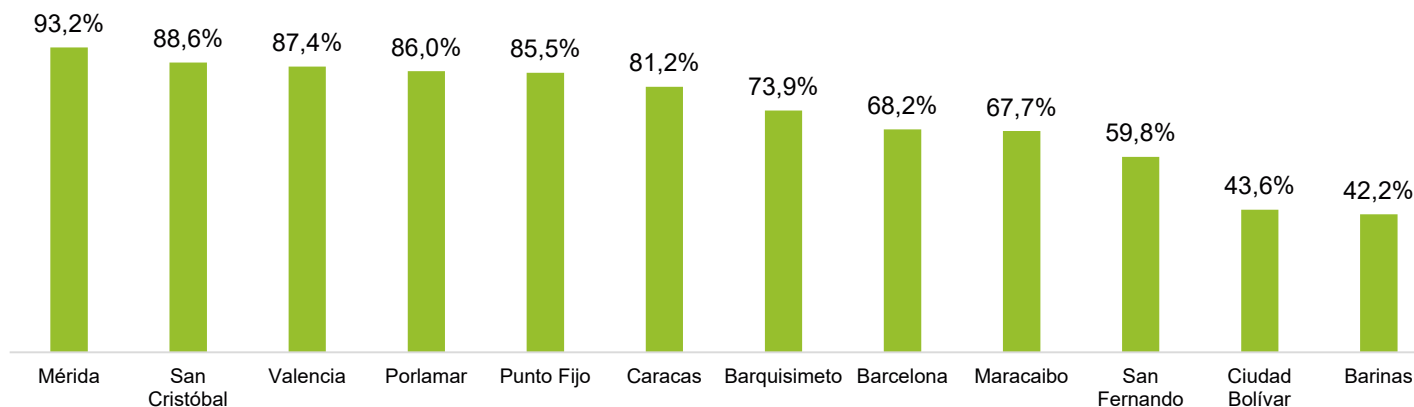


Servicio de aseo urbano

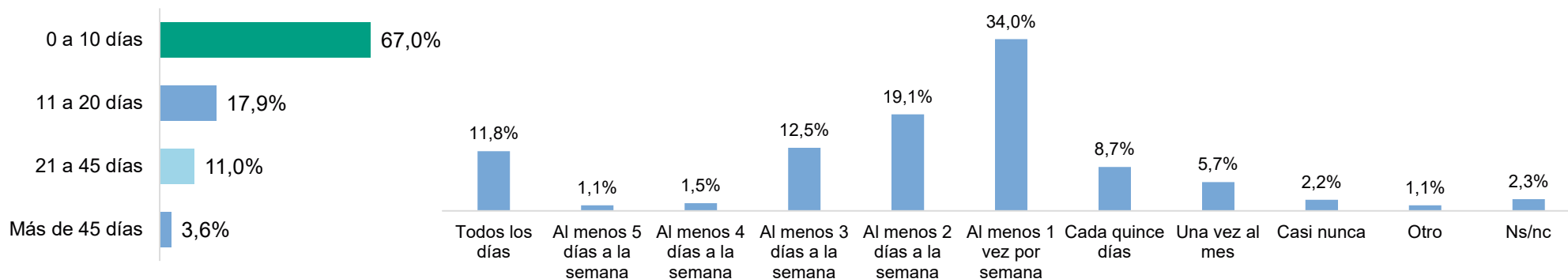
Prestación del servicio



Prestación del servicio, por ciudad

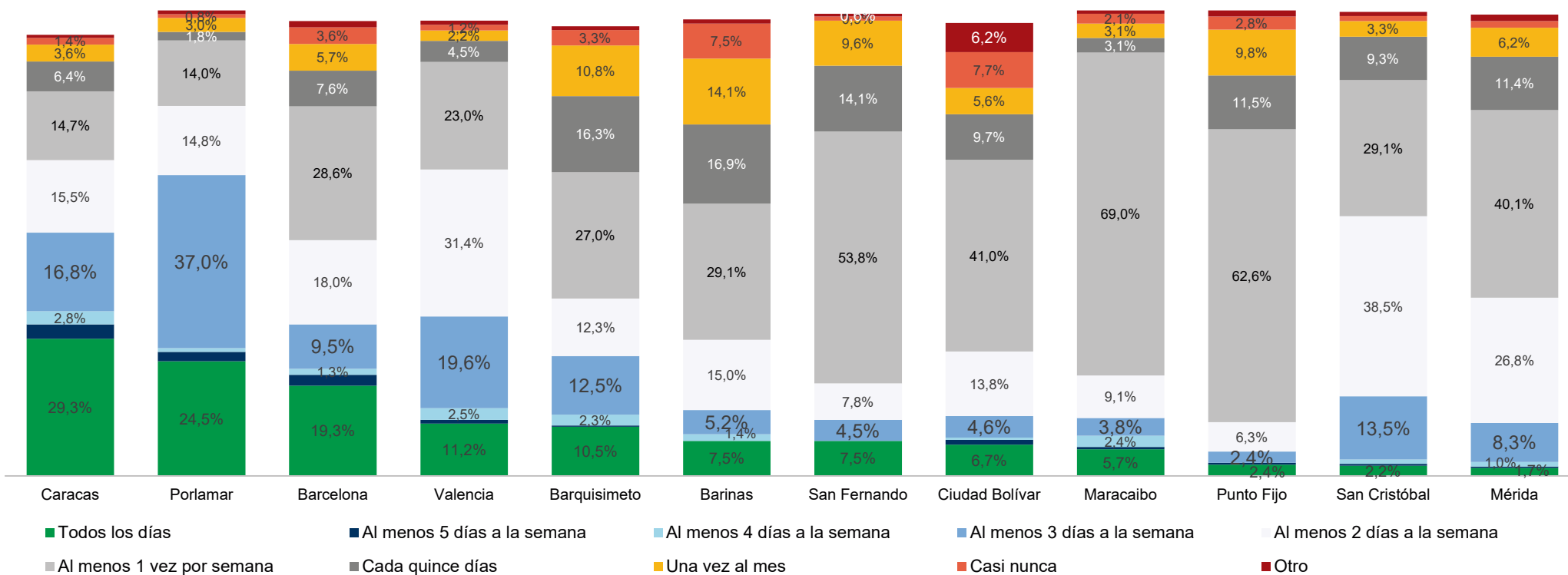


Frecuencia de paso



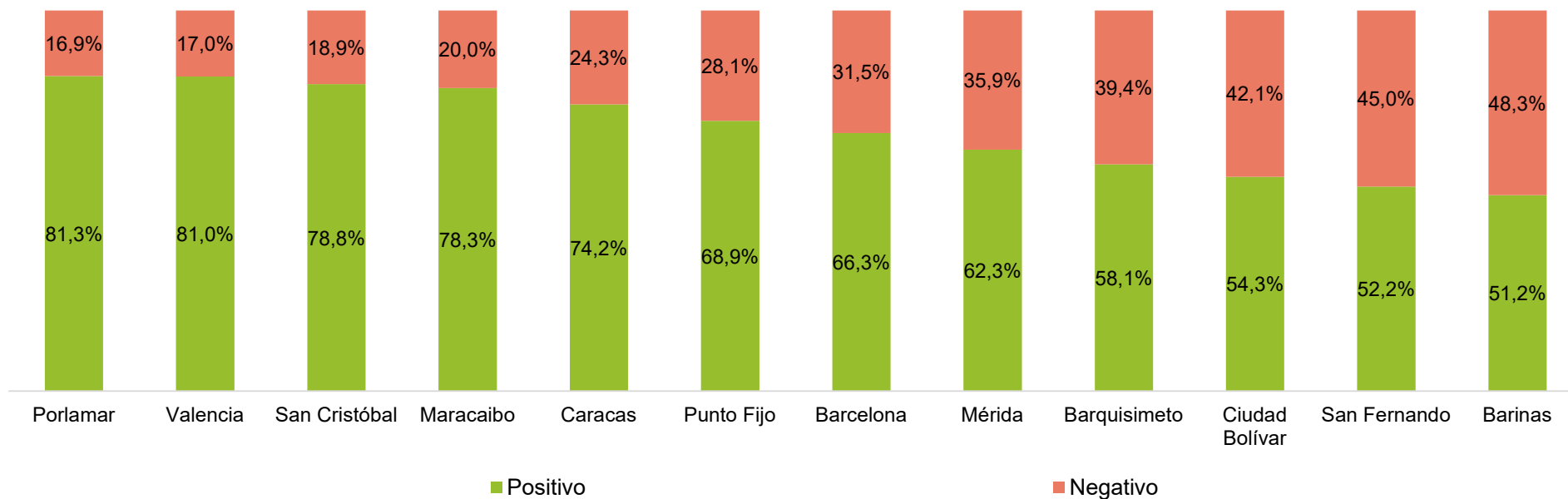
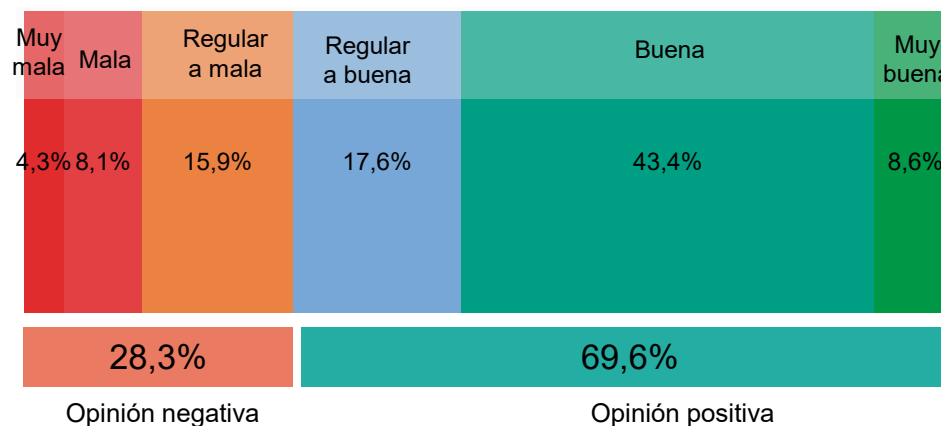
Servicio de aseo urbano

Frecuencia de paso por ciudad



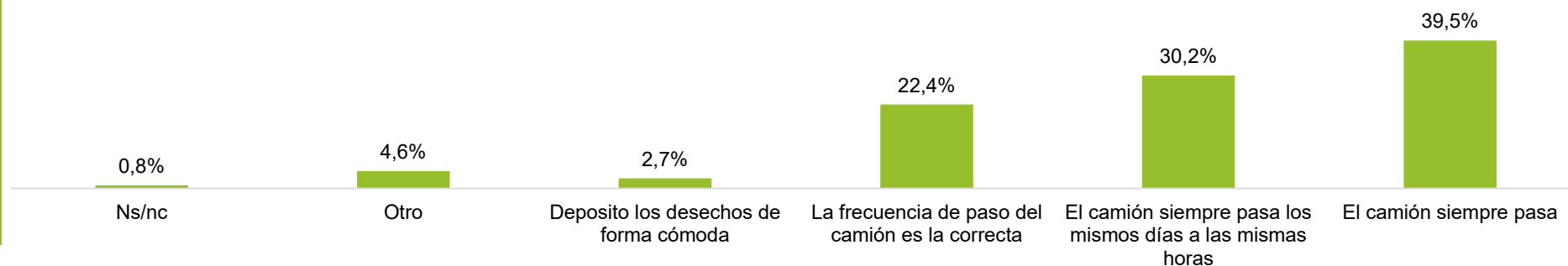
Servicio de aseo urbano

Evaluación de calidad del servicio

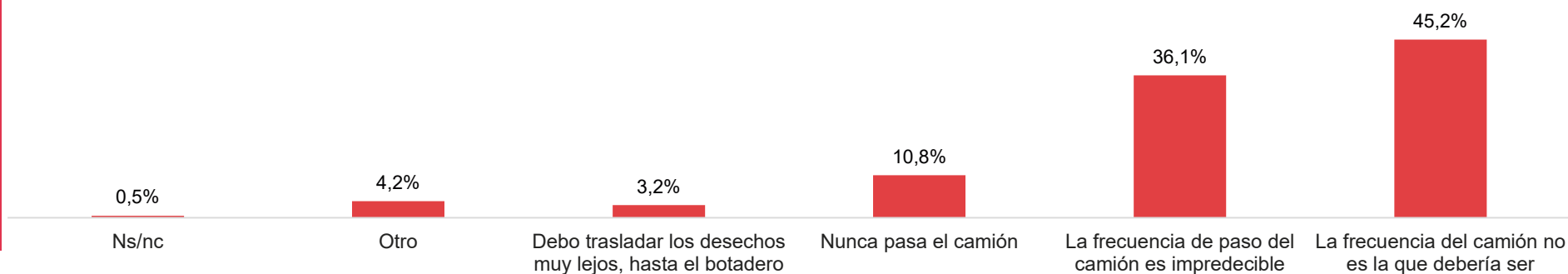


Servicio de aseo urbano

¿Por qué considera que el servicio es positivo?

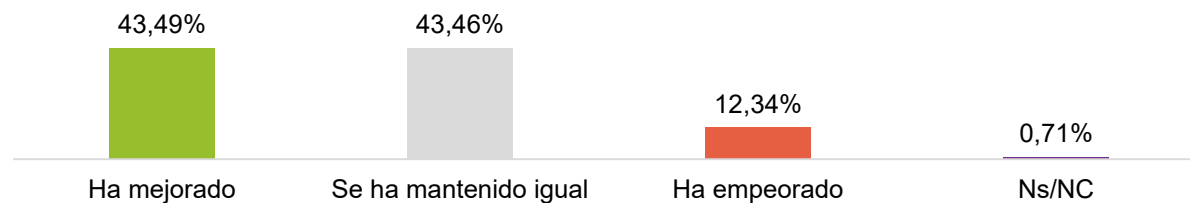


¿Por qué considera que el servicio es negativo?

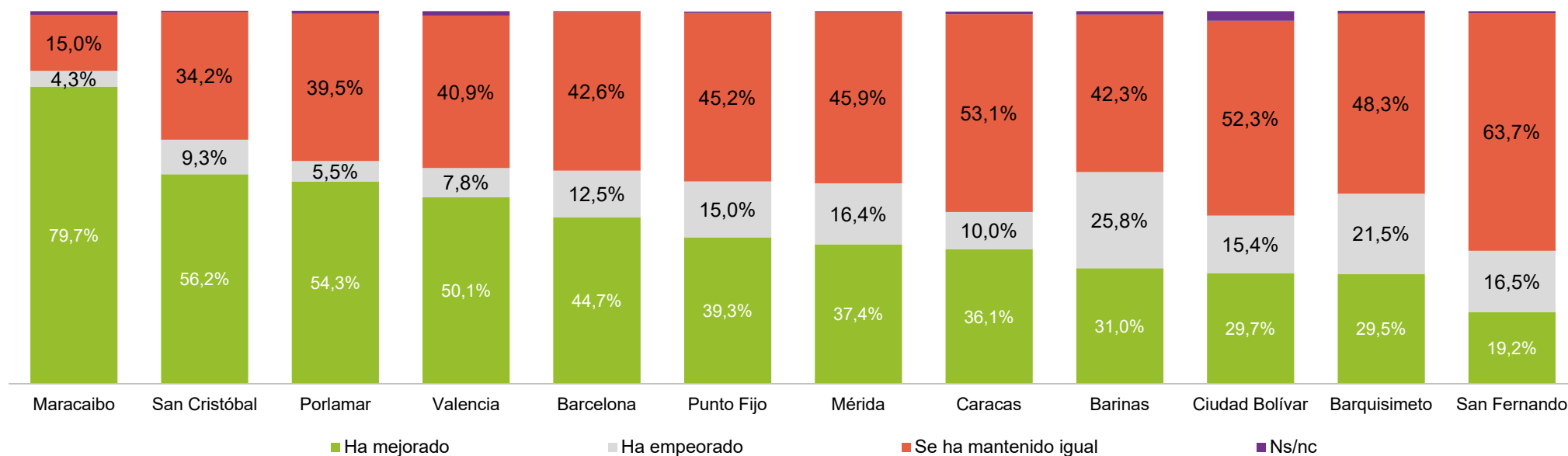


Servicio de aseo urbano

Opinión del servicio de aseo urbano en los últimos 3 meses

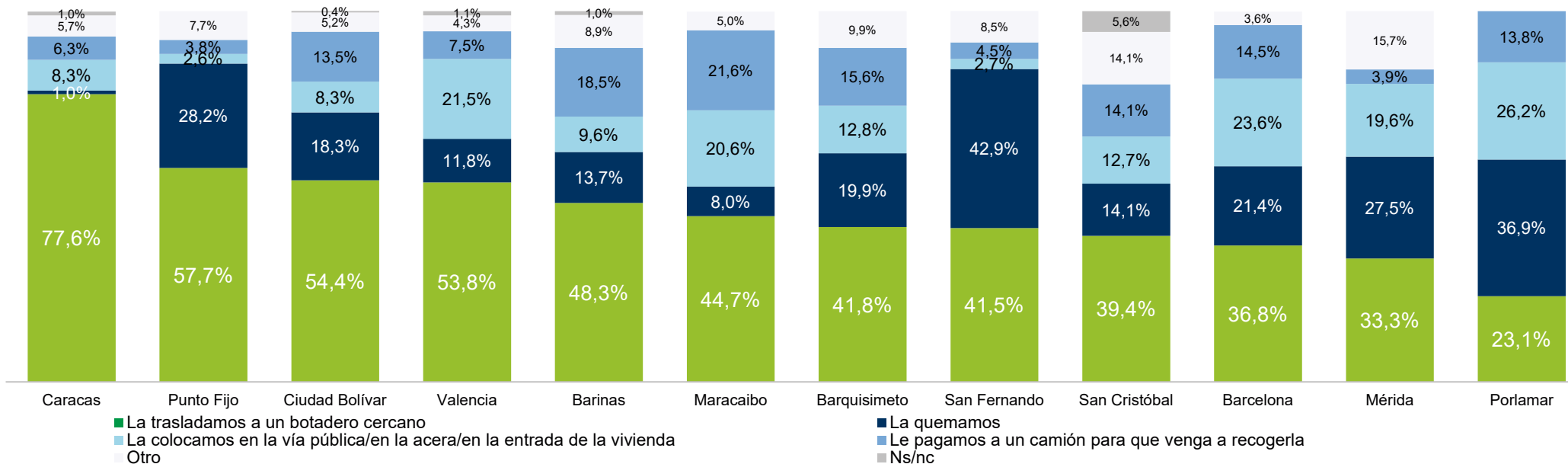
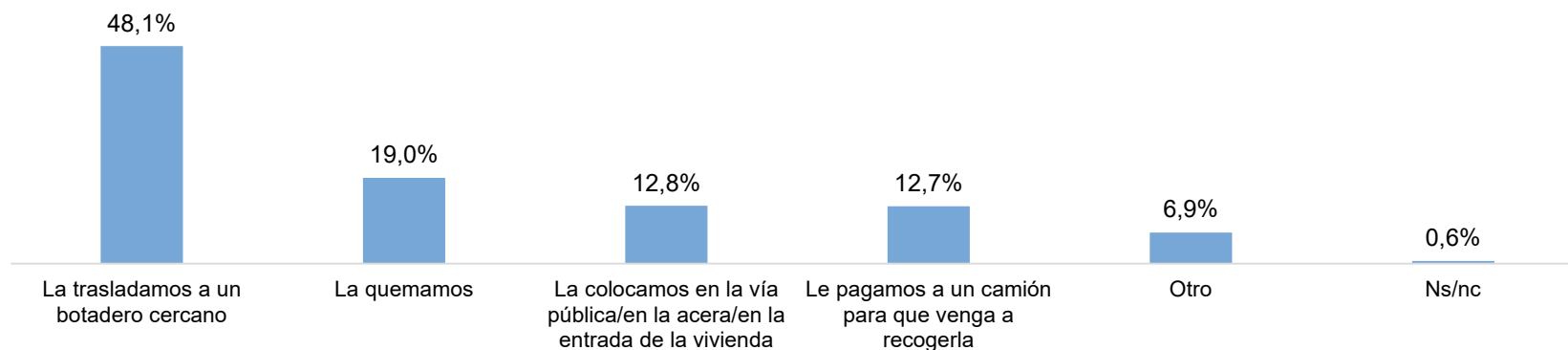


Opinión del servicio de aseo urbano en los últimos 3 meses, por ciudad



Servicio de aseo urbano

Al no recibir el servicio en su comunidad, ¿Qué hace para disponer de la basura?

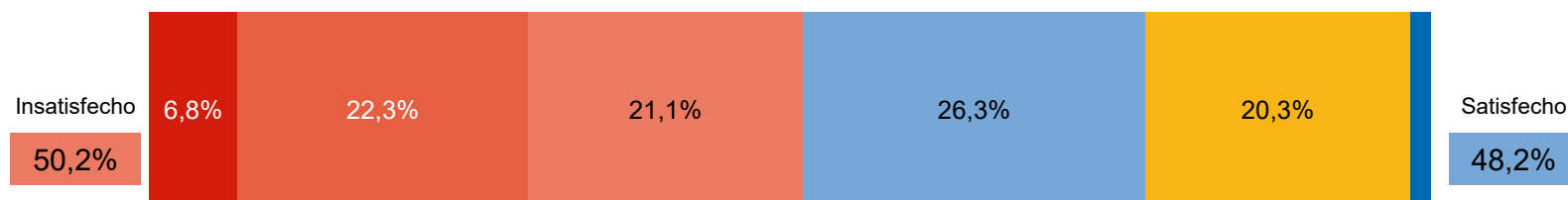


Servicios públicos en general

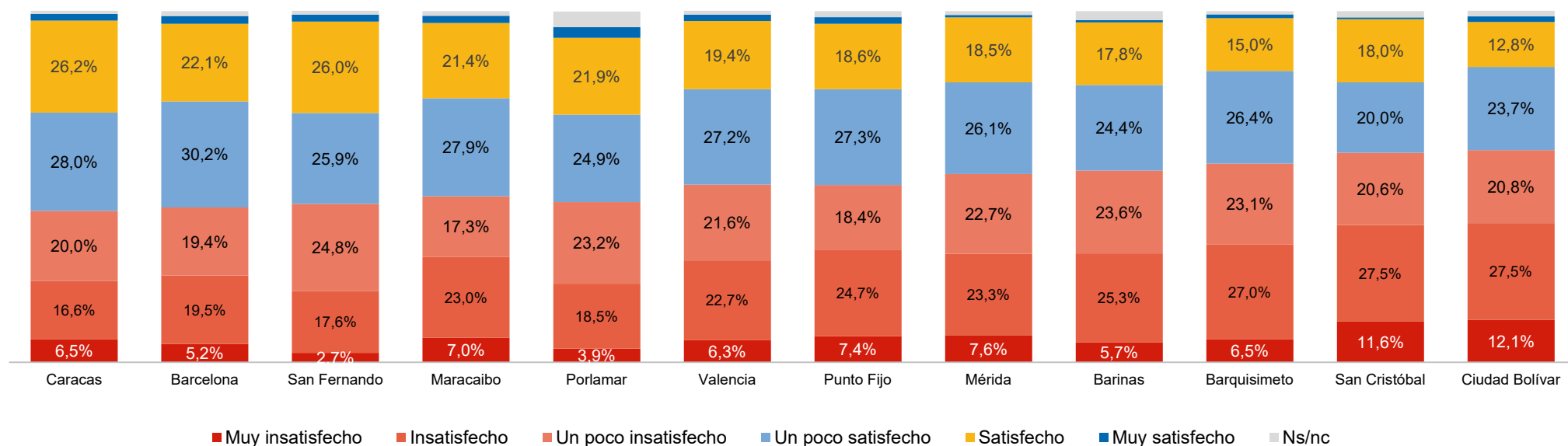


Servicios públicos en general

¿Podría indicarme el grado de satisfacción general con los servicios públicos domiciliarios?



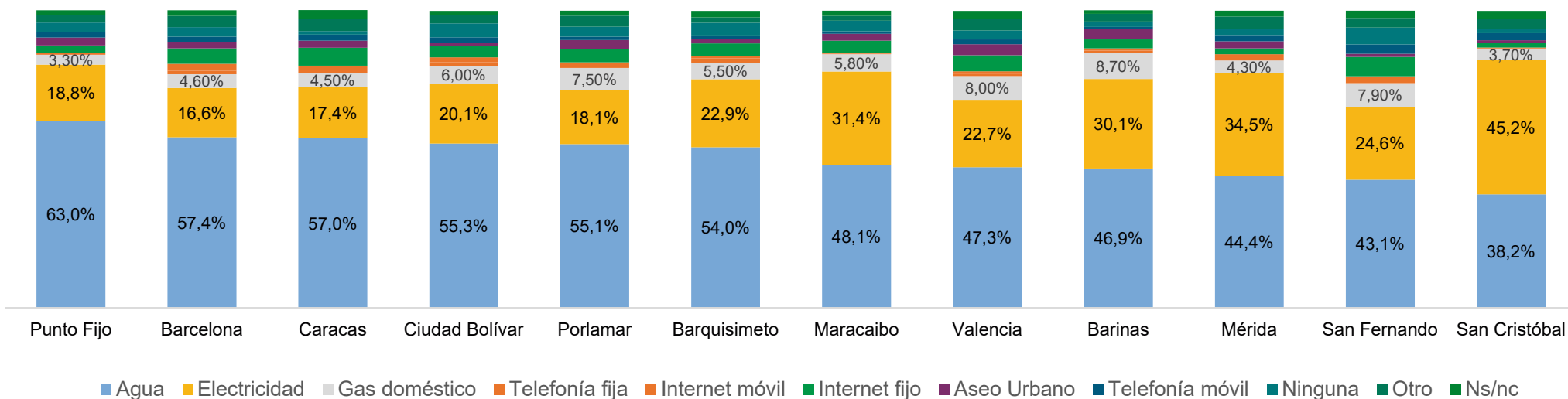
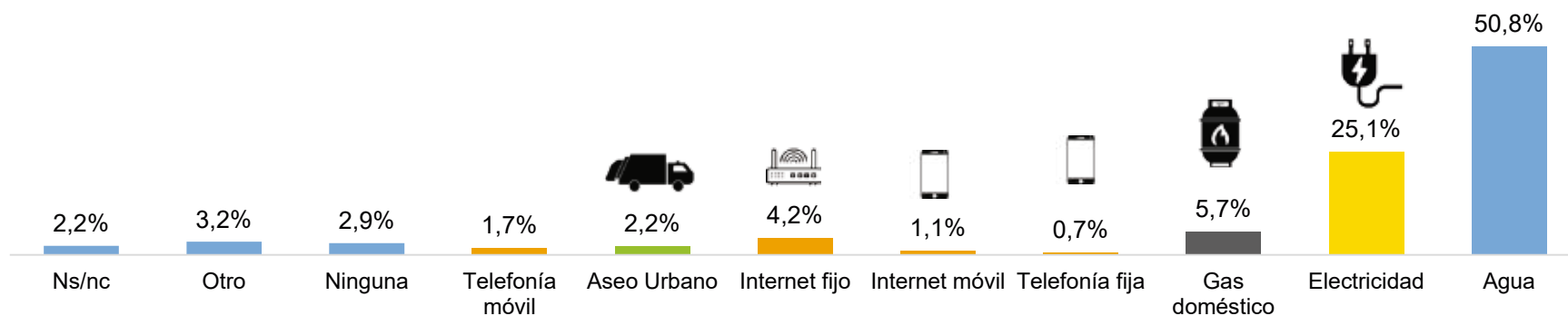
■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Un poco insatisfecho ■ Un poco satisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Un poco insatisfecho ■ Un poco satisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho ■ Ns/nc

Servicios públicos en general

¿Podría indicarme, cual es el servicio público que más influye en su calidad de vida?





Rostros de los servicios públicos

"Hace cuatro años que no llega el agua por las tuberías"

Habitante del municipio Carirubana, estado Falcón.

La señora Alida, habitante del municipio Carirubana, en el estado Falcón, asegura que casi todos los servicios básicos en su comunidad presentan fallas que deben solventarse.

Indicó que el agua potable y la electricidad son los servicios que más inconvenientes presentan en su comunidad. "Aunque tenemos tuberías, desde hace cuatro años no recibimos el servicio, cada 15 días tenemos que pagar cisternas en dólares o pedirle ayuda a un vecino para recargar agua de un manantial".

La situación es similar con el servicio eléctrico, ya que, según lo expresado, es común que en la zona se presenten fluctuaciones, lo cual les ha ocasionado la pérdida de algunos electrodomésticos. "Tuvimos que invertir en unos reguladores para ver si así nos duran los artefactos. La Luz se va casi siempre, unos días por 4 horas y otros por 12 horas, los bajones son constantes".

Con respecto al #gas indicó que, aunque no tiene muchos inconvenientes, ya que sus bombonas tienen mayor capacidad, sabe que muchos vecinos de la zona no lo pasan muy bien cuando el servicio escasea. "Los vecinos que tienen cilindros pequeños pasan trabajo porque muchas veces hay retrasos y he visto que han tenido que cocinar con leña".

Aseguró no disponer de telefonía fija ni móvil debido a problemas de plataforma en la región, por lo que tuvieron que recurrir a una operadora privada para tener internet en el hogar. "Hace algunos meses el servicio estaba pésimo, pero ha mejorado, aunque a veces se va la señal y quedamos incomunicados".

Finalmente aseguró que el servicio de aseo urbano "es lo único que sirve ahora". Indicó que los camiones pasan dos veces por semana, por lo que los desechos no se acumulan y todo se ve más limpio.

