



**Percepción ciudadana de los
servicios públicos en Venezuela**
Resultado de la encuesta realizada en enero-febrero de 2022

Ficha técnica de medición: Enero - Febrero 2022



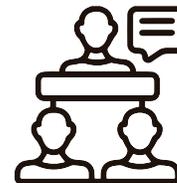
Objetivos

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



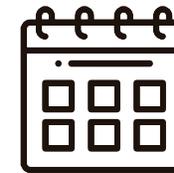
Metodología

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

Muestra total: 7.491



Campo

Enero - Febrero 2022



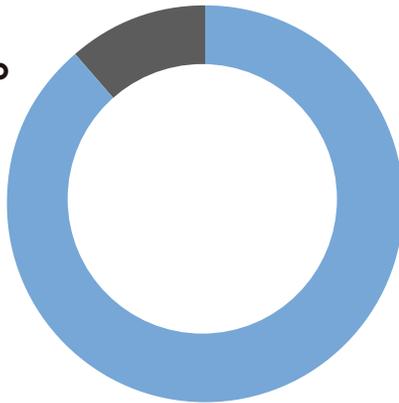
Servicio de agua



Servicio de agua

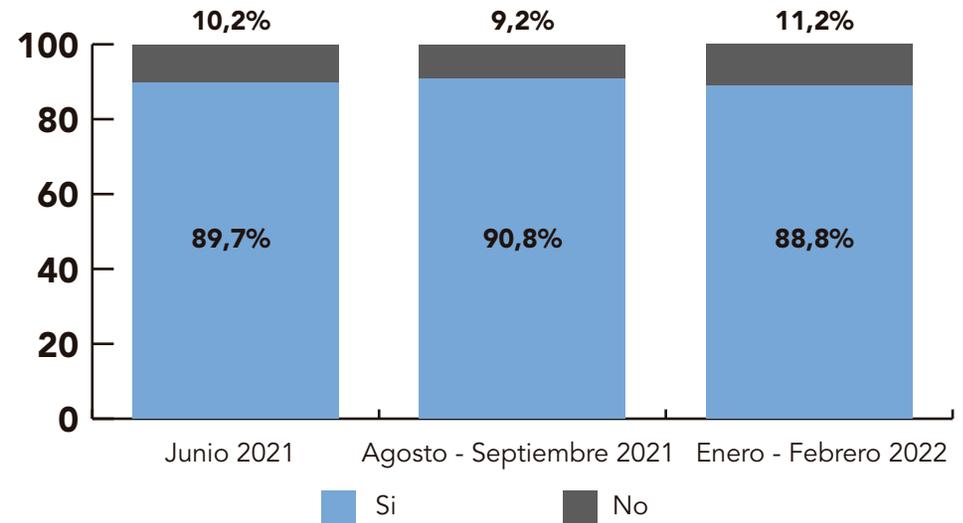
Acceso al agua

No: 11,20%

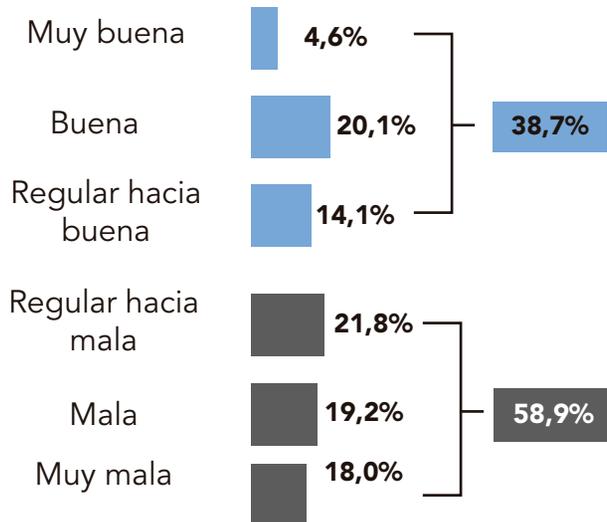


Si: 88,8%

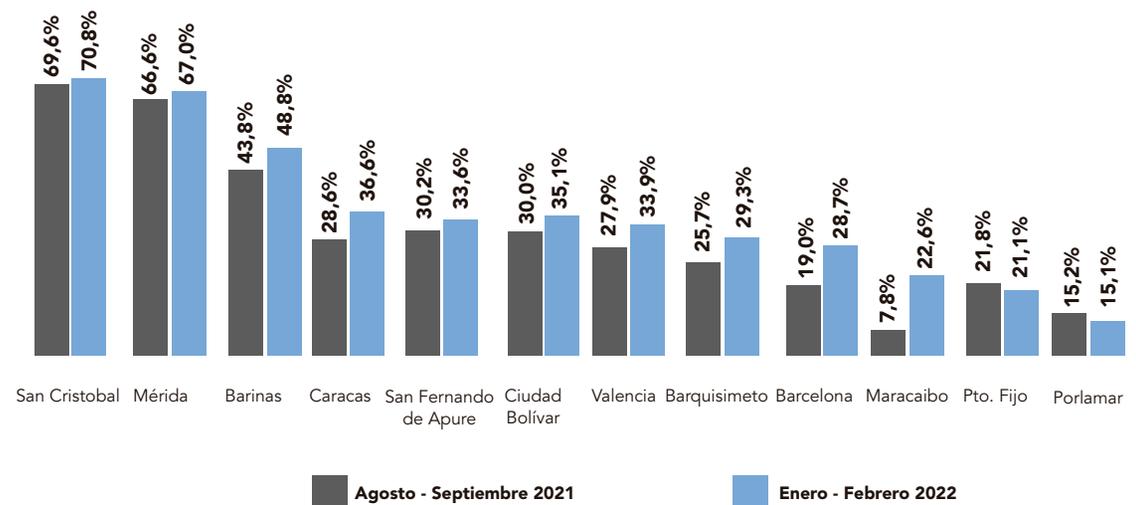
Comparativo de acceso al agua



Evaluación del servicio



Evaluación positiva del servicio por ciudad



Datos de medición previa Agosto - Septiembre 2021

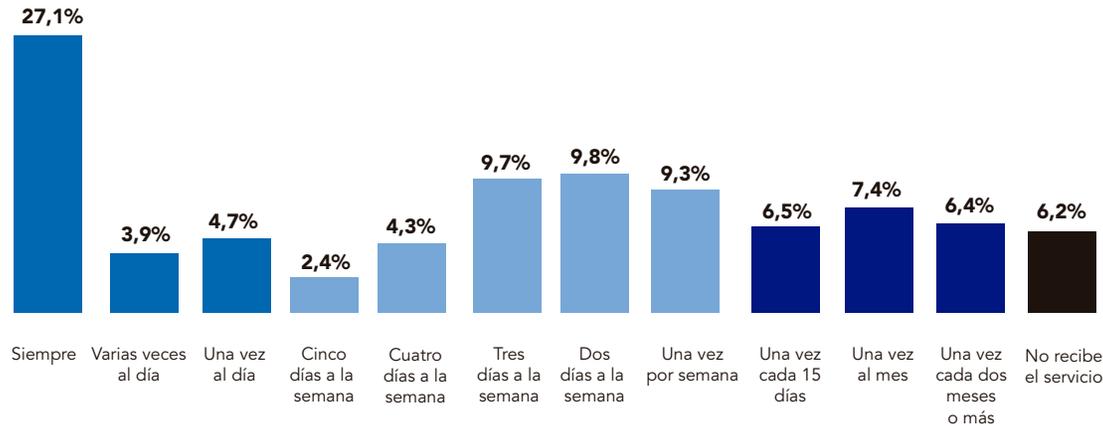
Positivo 33,2% - Negativo 65,6%

Servicio de agua

Datos de medición previa

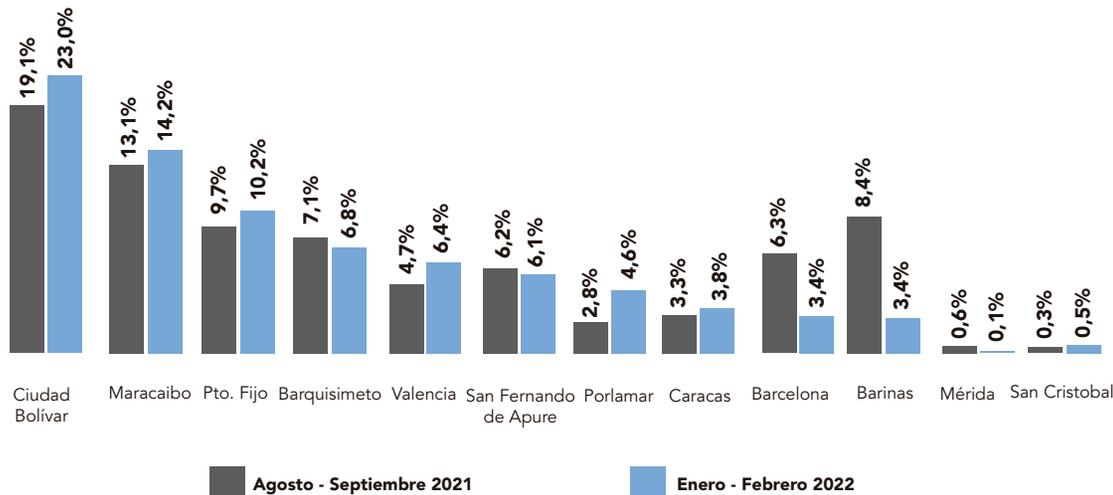
Agosto - Septiembre 2021

Recepción del servicio



Siempre	27,2%
Varias veces al día	3,8%
Una vez al día	3,2%
Cinco días a la semana	2,5%
Cuatro días a la semana	3,6%
Tres días a la semana	9,1%
Dos días a la semana	10,1%
Una vez por semana	9,4%
Una vez cada 15 días	7,9%
Una vez al mes	9,3%
Una vez cada 2 meses o más	5,6%
No recibe el servicio	6,1%

No recibe el servicio por ciudad

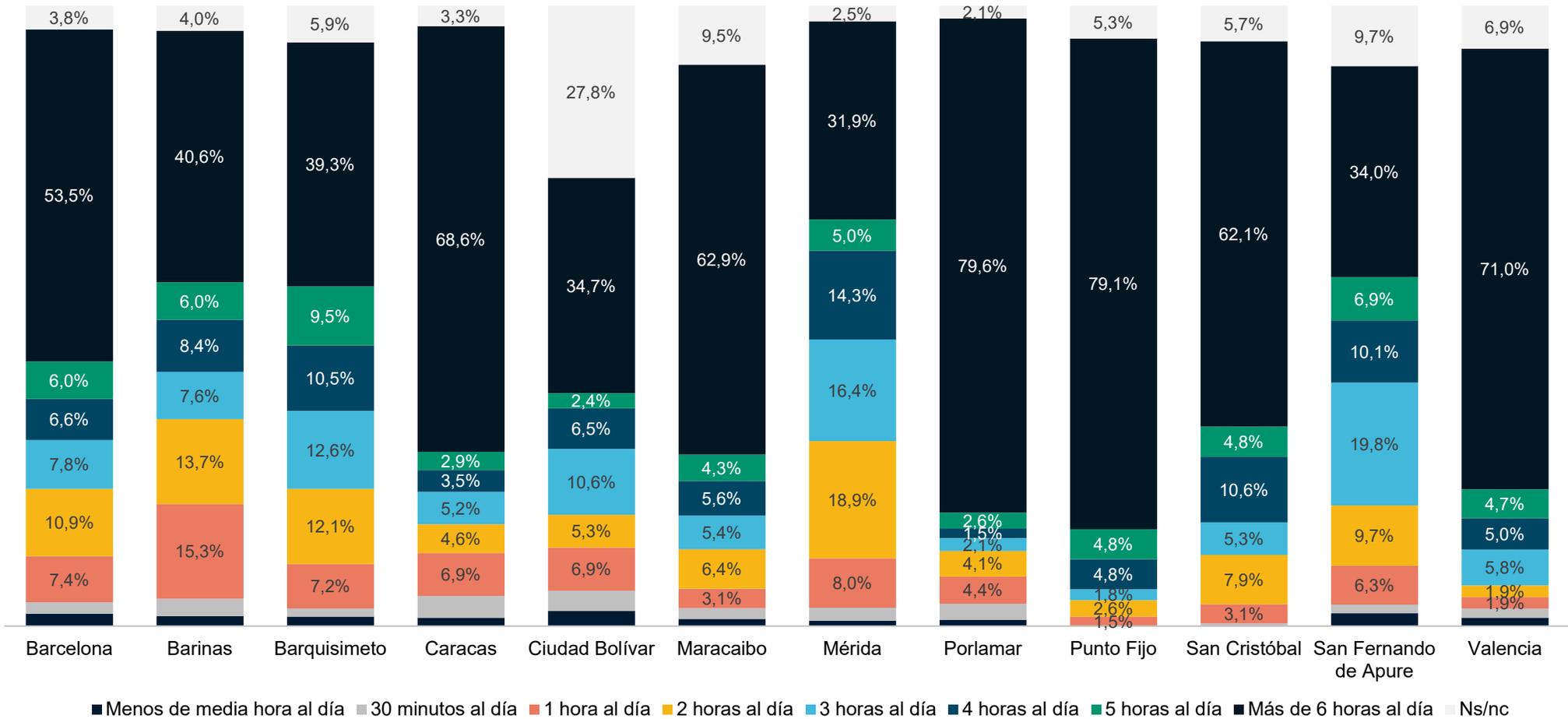


Disponibilidad diaria del servicio de agua



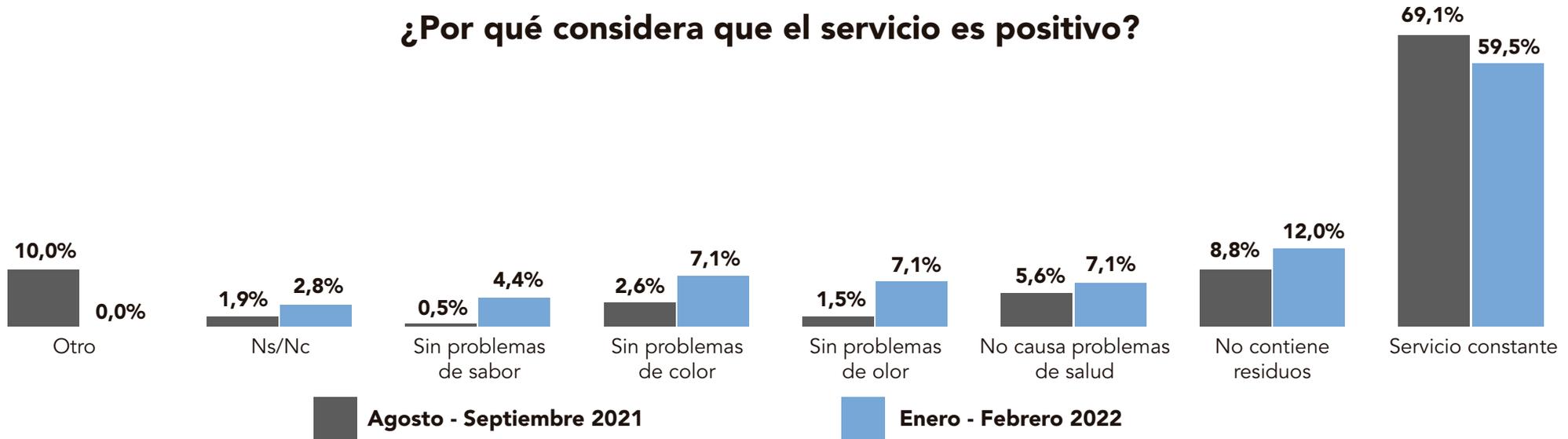
Servicio de agua

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

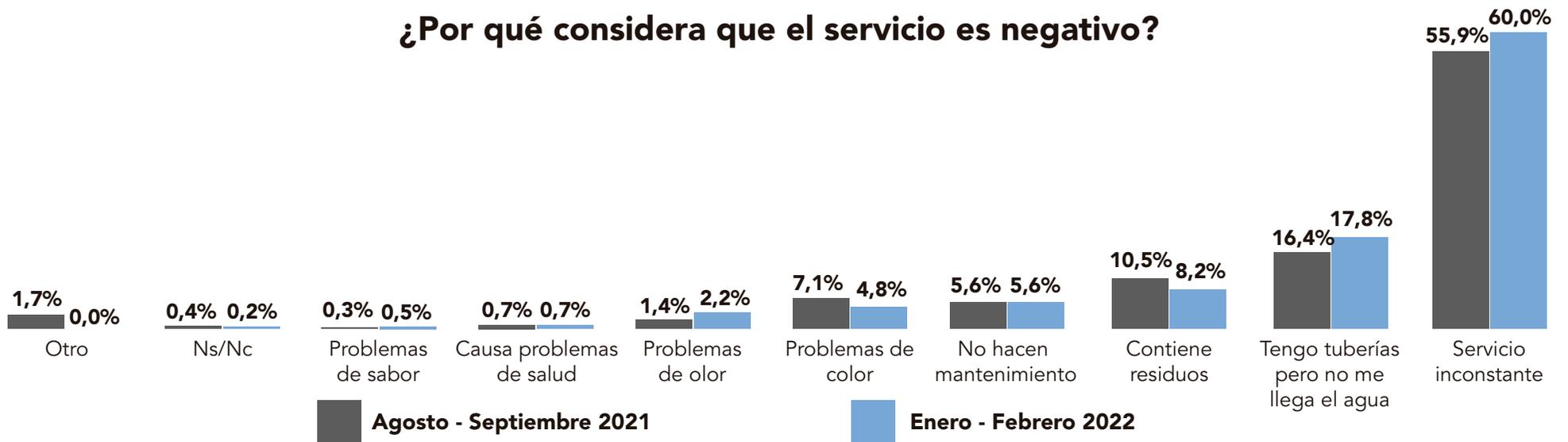


Servicio de agua

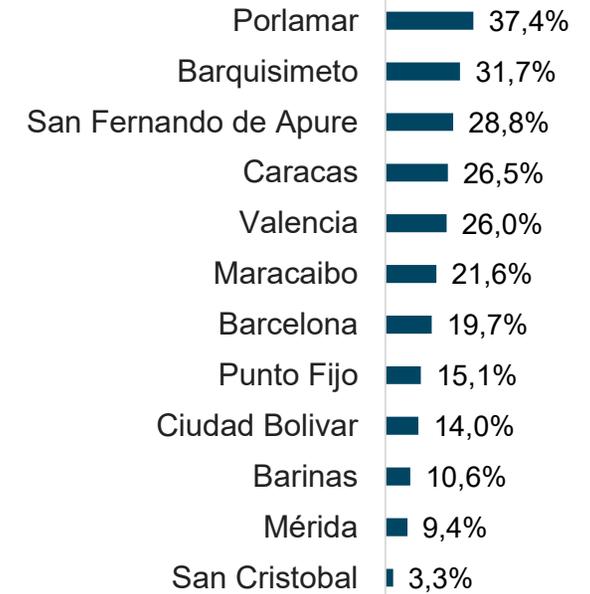
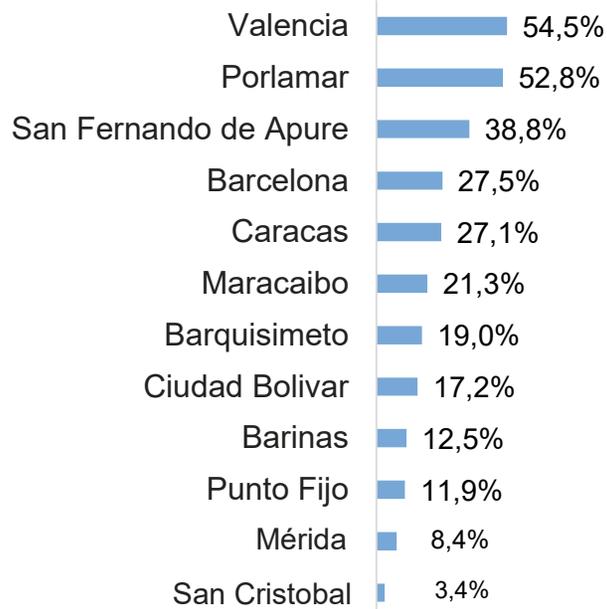
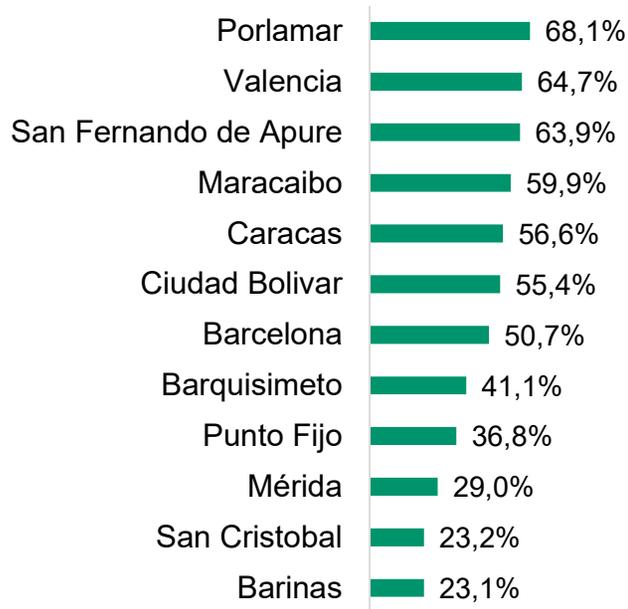
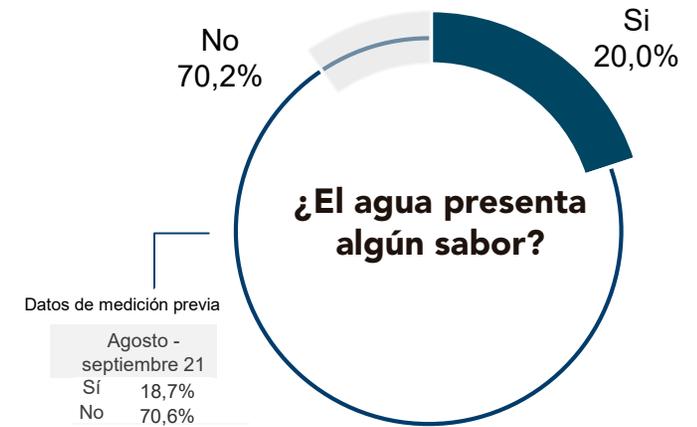
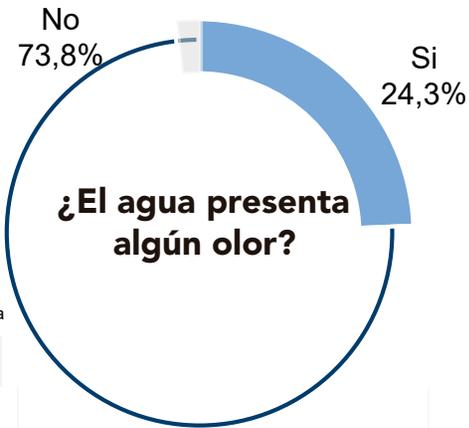
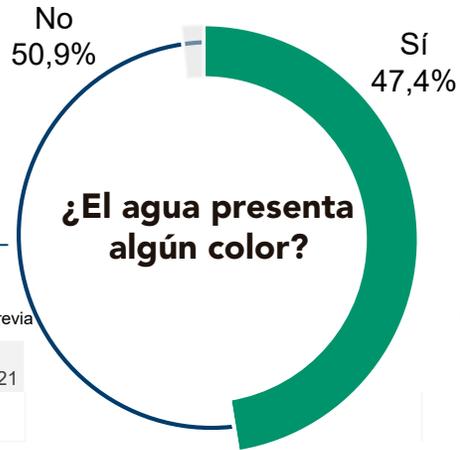
¿Por qué considera que el servicio es positivo?



¿Por qué considera que el servicio es negativo?

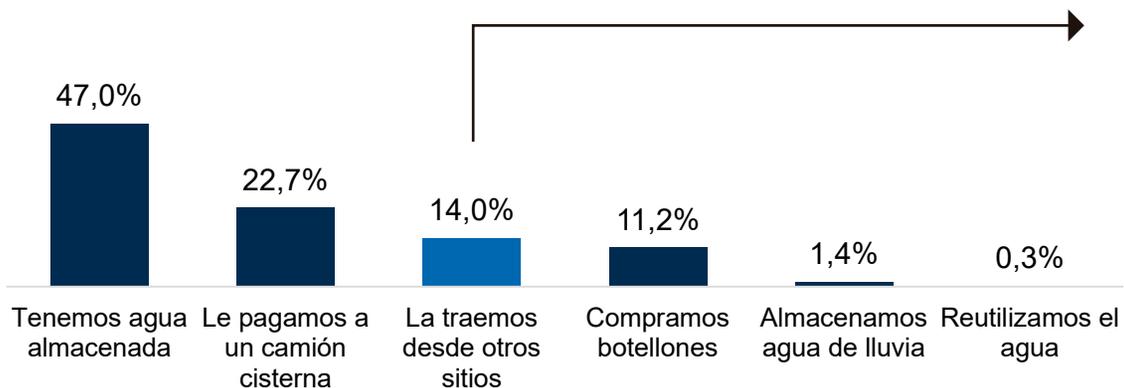


Servicio de agua



Servicio de agua

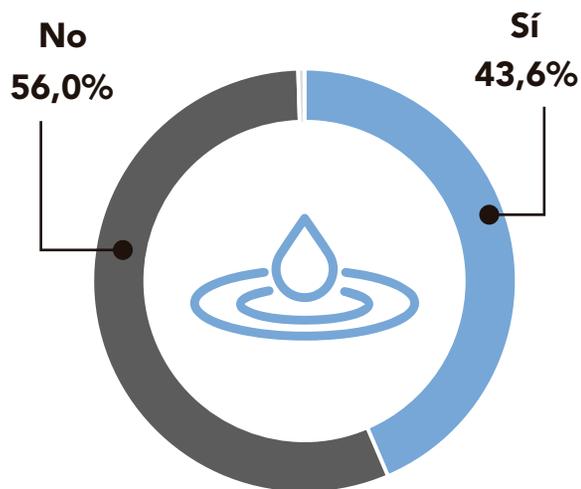
Medidas ante las fallas en el servicio



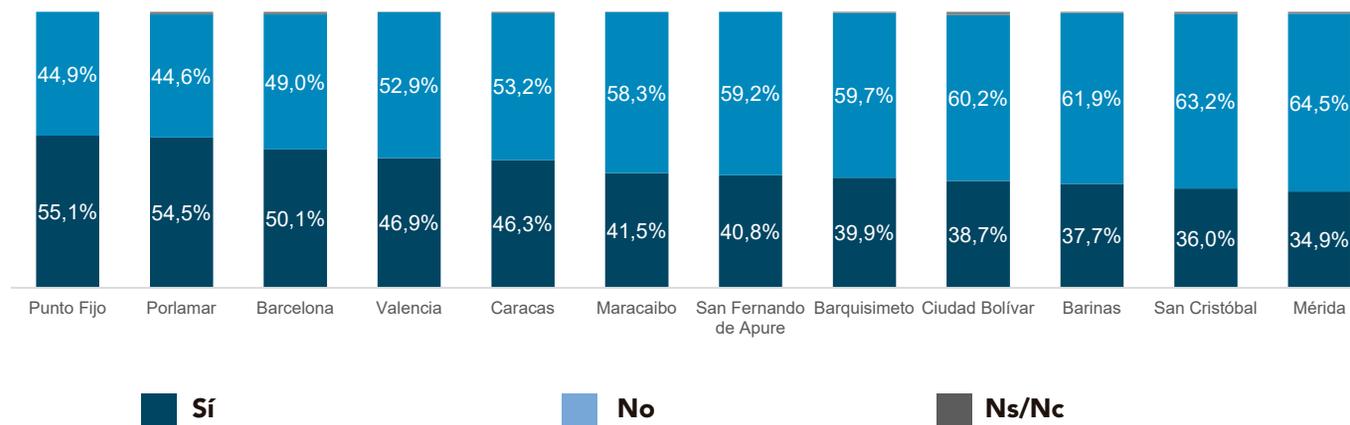
¿De dónde la trae? (Para la opción "La traemos desde otros sitios")



Derrame de aguas servidas percibido



Derrame de aguas servidas percibido por ciudad

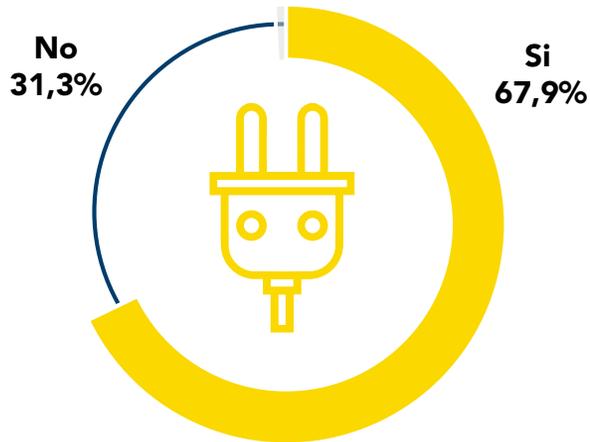


Servicio de electricidad

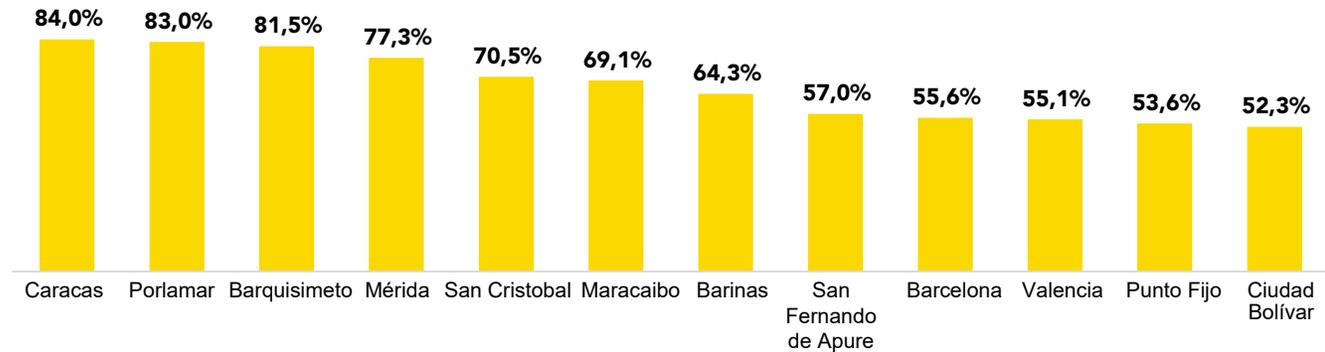


Servicio de electricidad

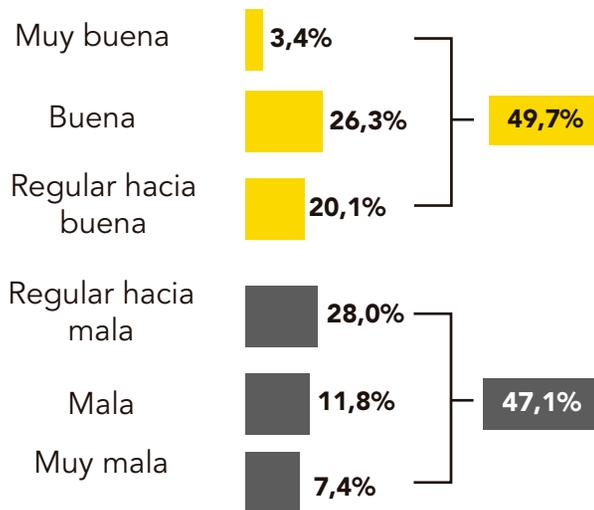
Acceso a la electricidad por medidor



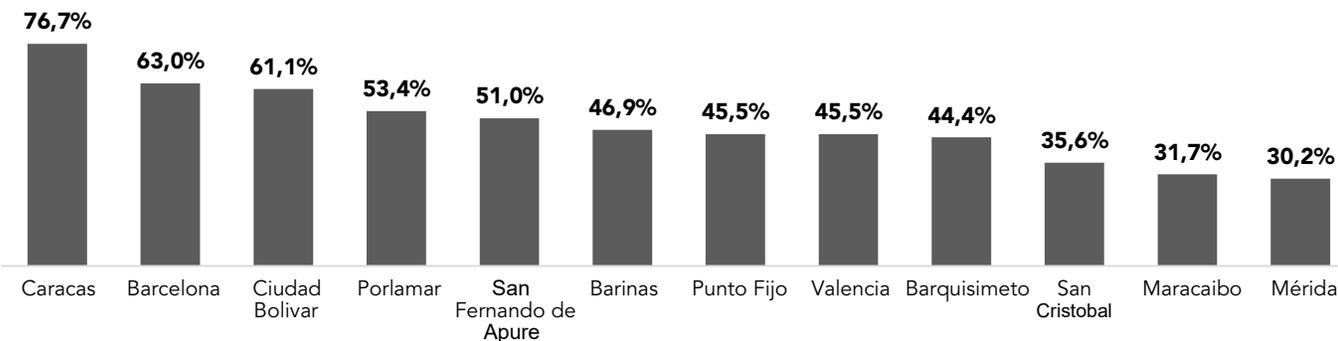
Acceso a la electricidad por medidor (por ciudad)



Evaluación del servicio



Evaluación positiva del servicio (por ciudad)

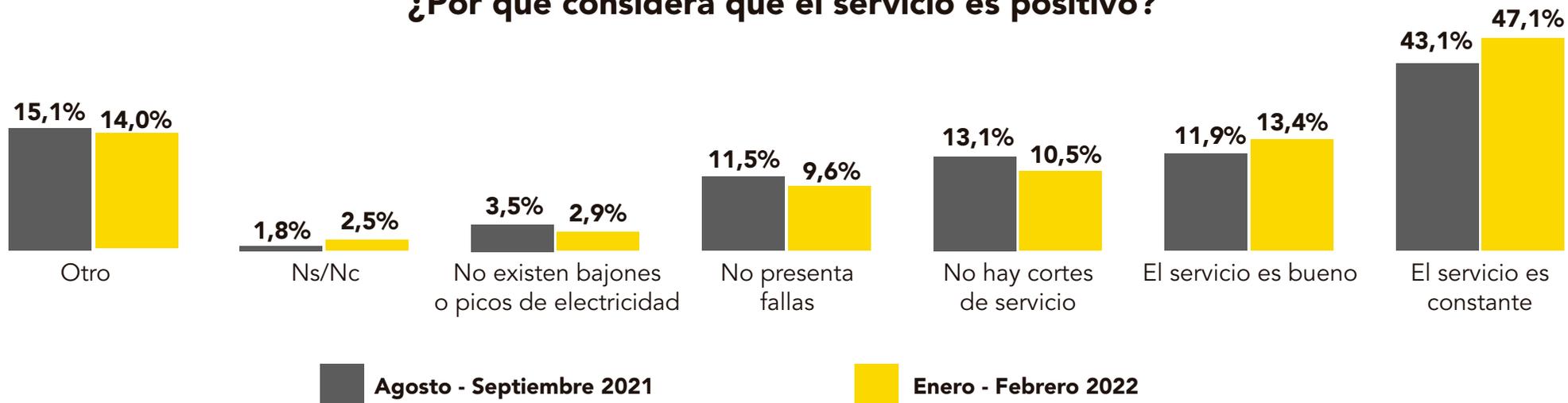


Datos de medición previa Agosto - Septiembre 2021

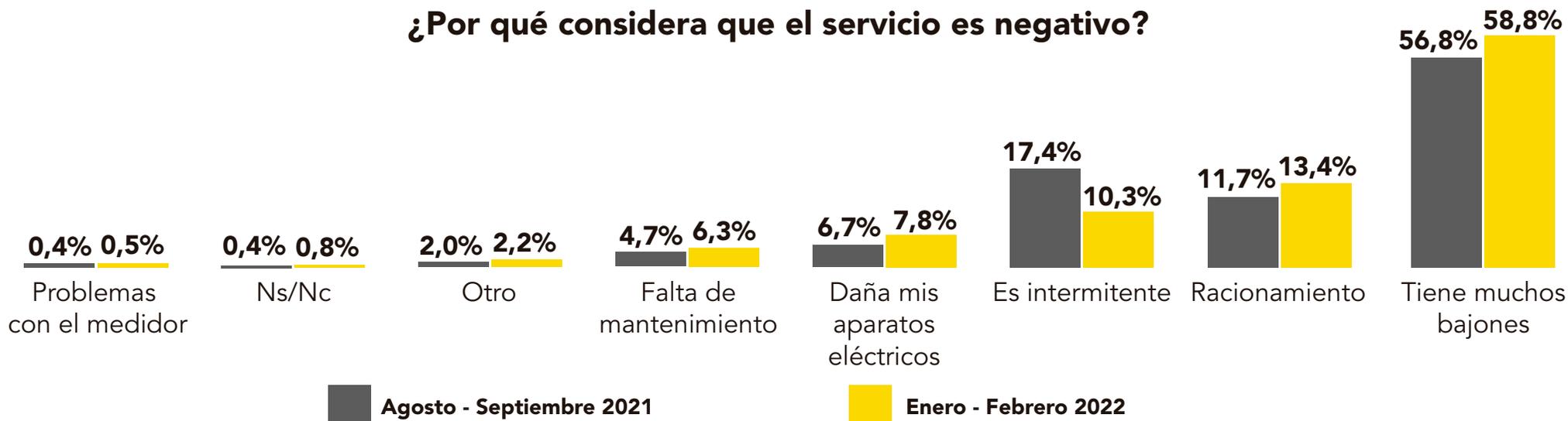
Positivo 47,1% - Negativo 51,4%

Servicio de electricidad

¿Por qué considera que el servicio es positivo?

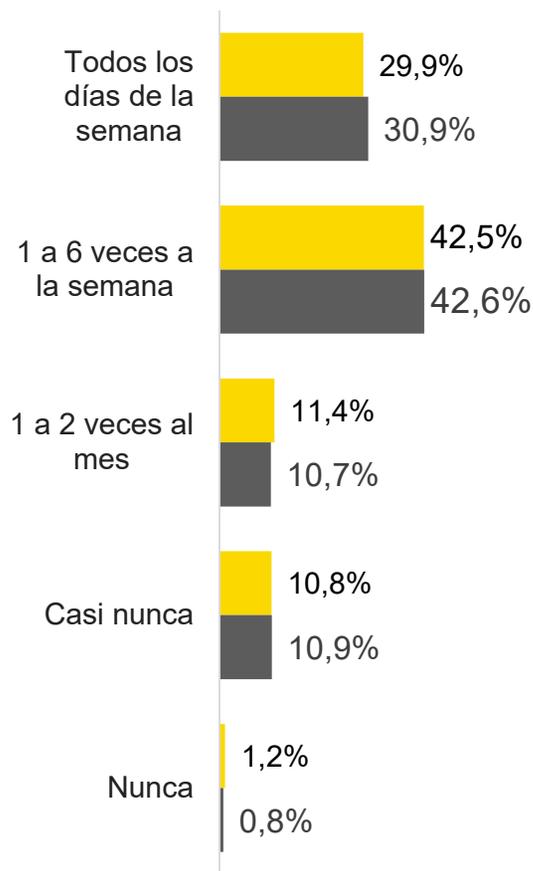


¿Por qué considera que el servicio es negativo?

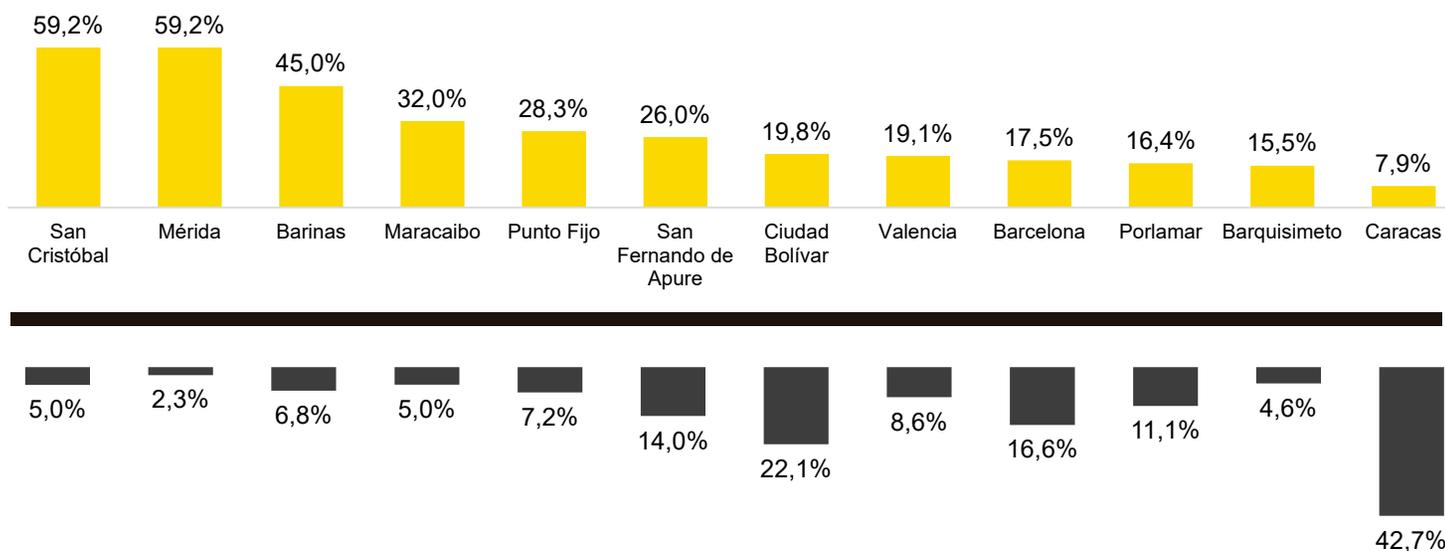


Servicio de electricidad

Frecuencia de apagones



Frecuencia de apagones (todos los días) por ciudad



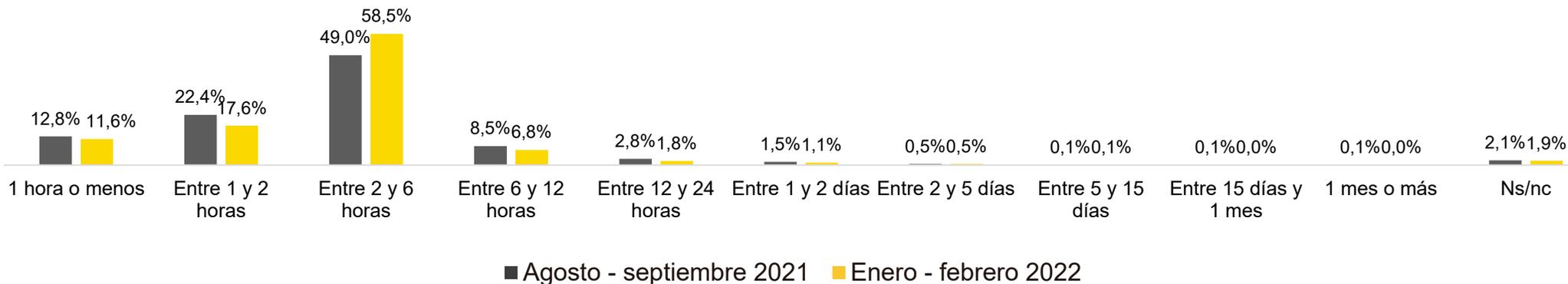
Frecuencia de apagones (nunca más, casi nunca) por ciudad

■ Enero - febrero 2022
 ■ Agosto - septiembre 2021

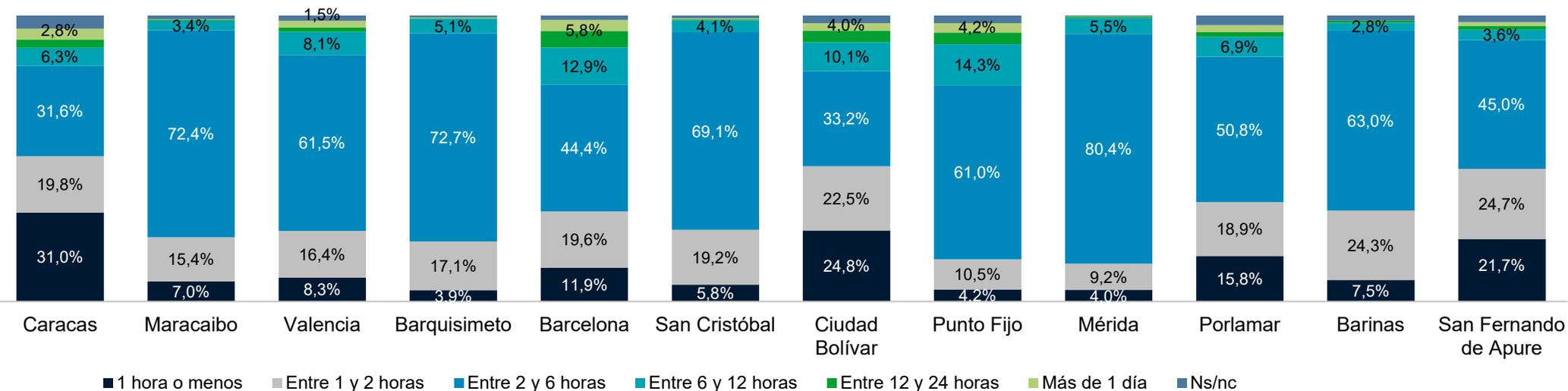


Servicio de electricidad

Duración de los apagones

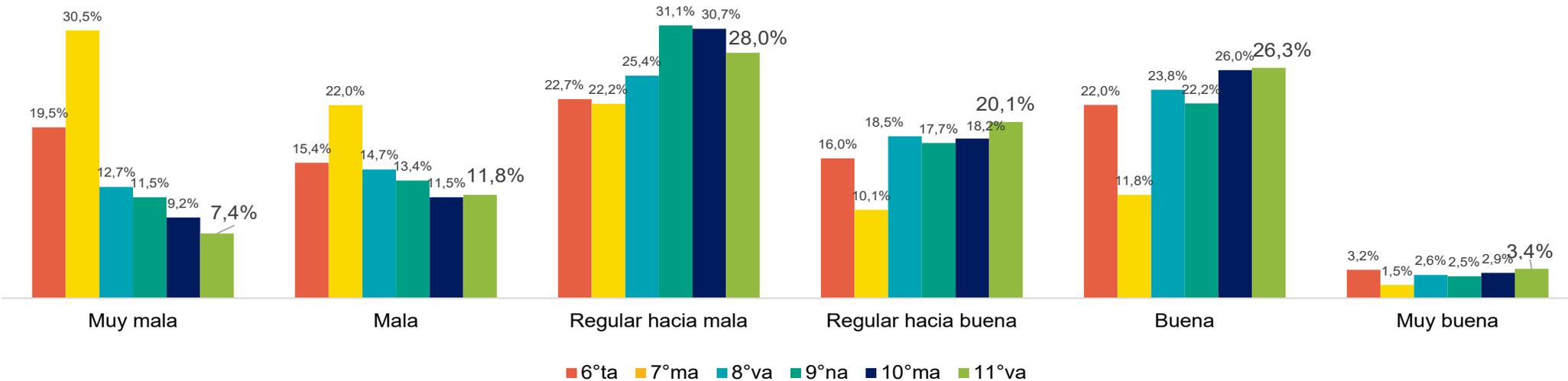


Duración de los apagones (por ciudad)

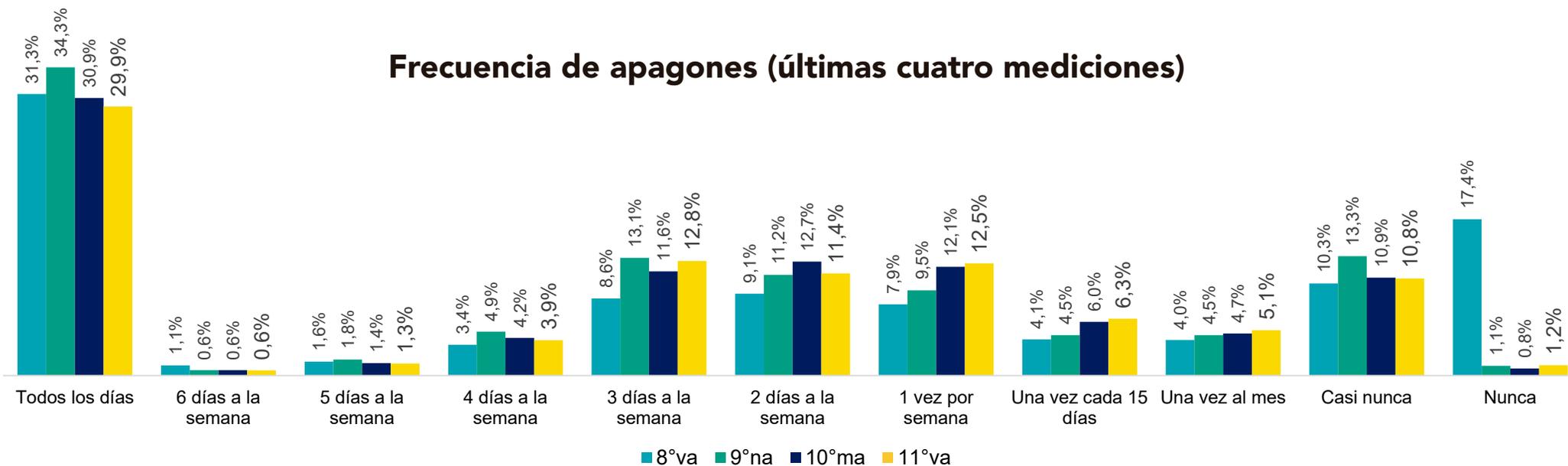


Servicio de electricidad

Valoración del servicio (últimas cuatro mediciones)

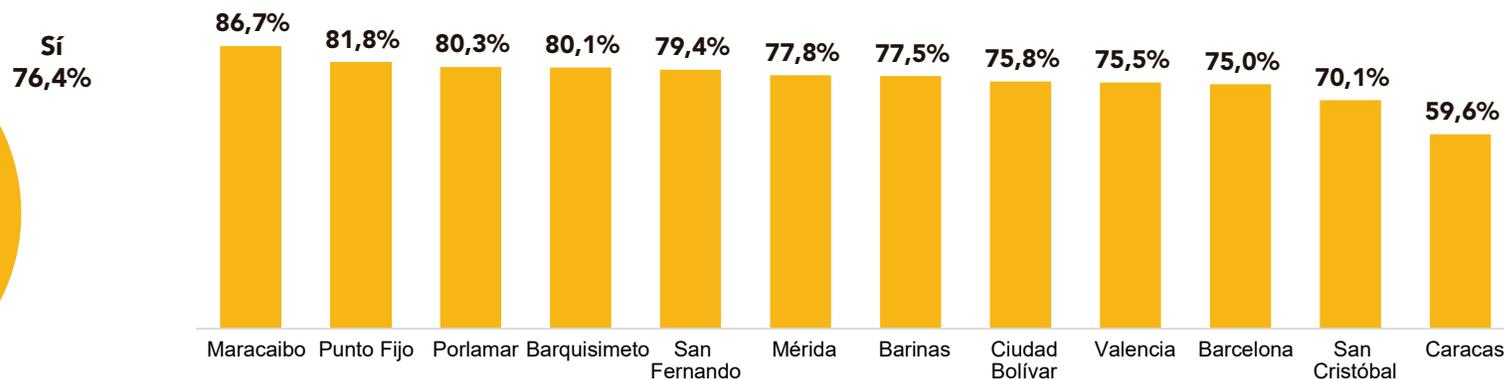
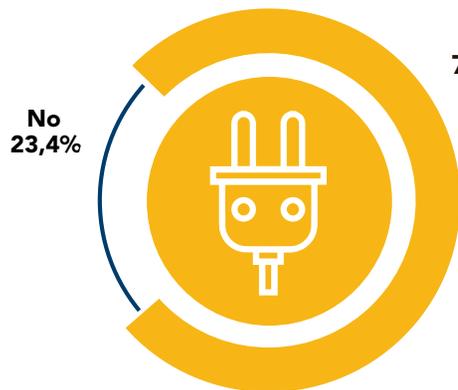


Frecuencia de apagones (últimas cuatro mediciones)

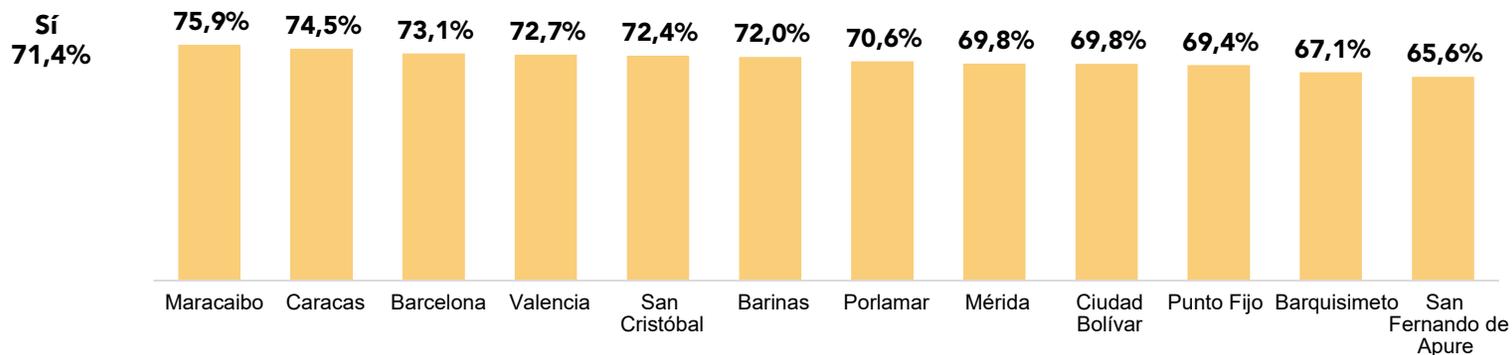
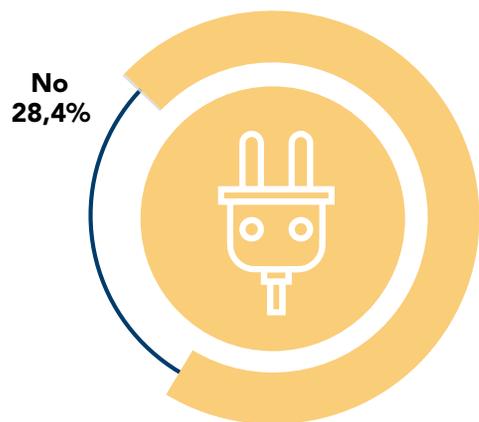


Servicio de electricidad

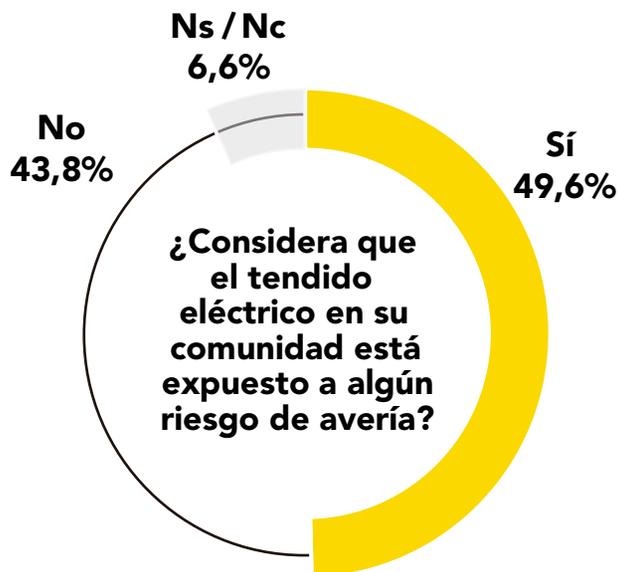
¿Ha sufrido la pérdida o desperfecto de algún electrodoméstico debido a fallas y/o fluctuaciones del servicio eléctrico en su hogar?



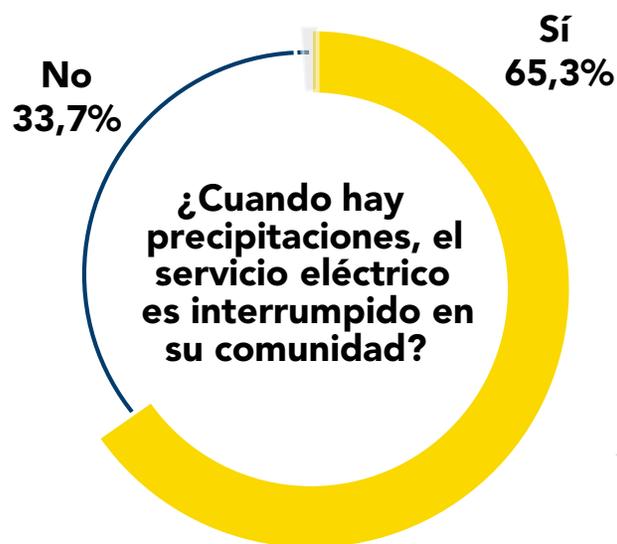
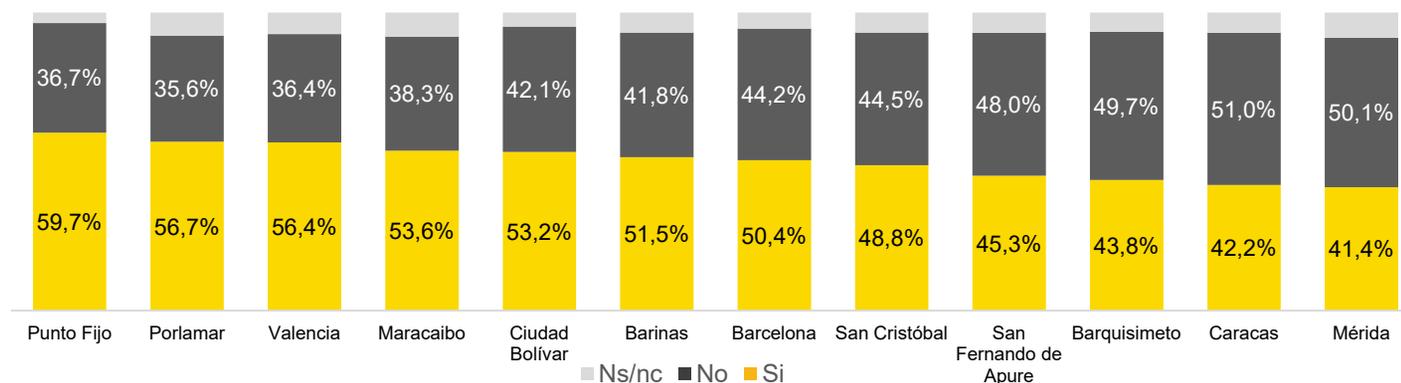
¿Cuenta con protectores eléctricos?



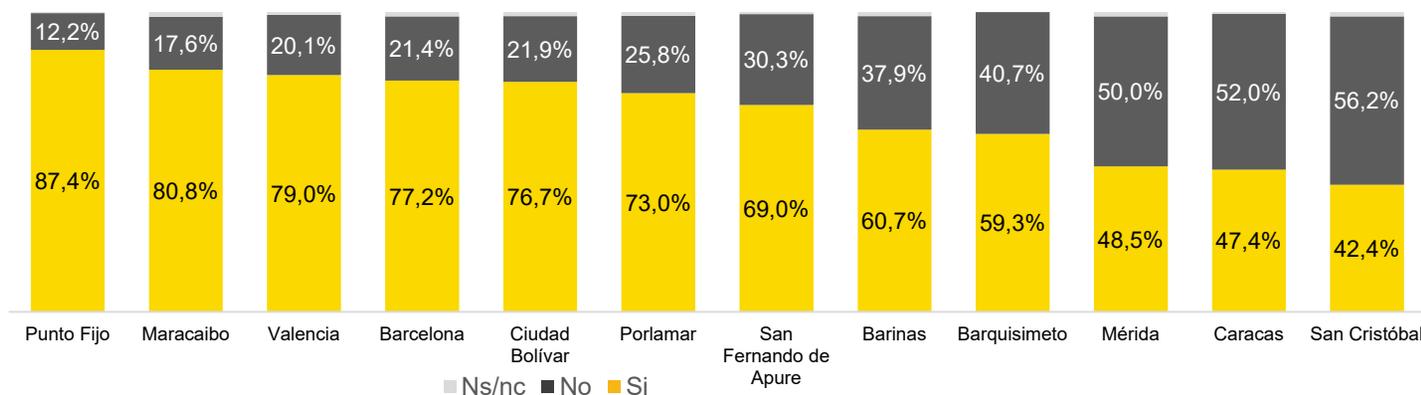
Servicio de electricidad



Percepción sobre riesgo de avería de tendido eléctrico (por ciudad)



Interrupciones del servicio eléctrico ante precipitaciones (por ciudad)

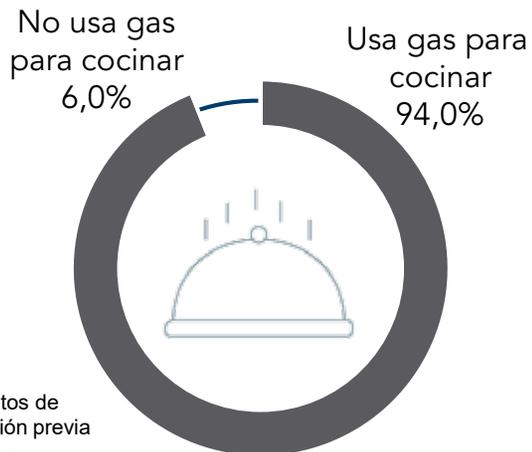


Servicio de gas



Servicio de gas

Uso del gas para cocinar

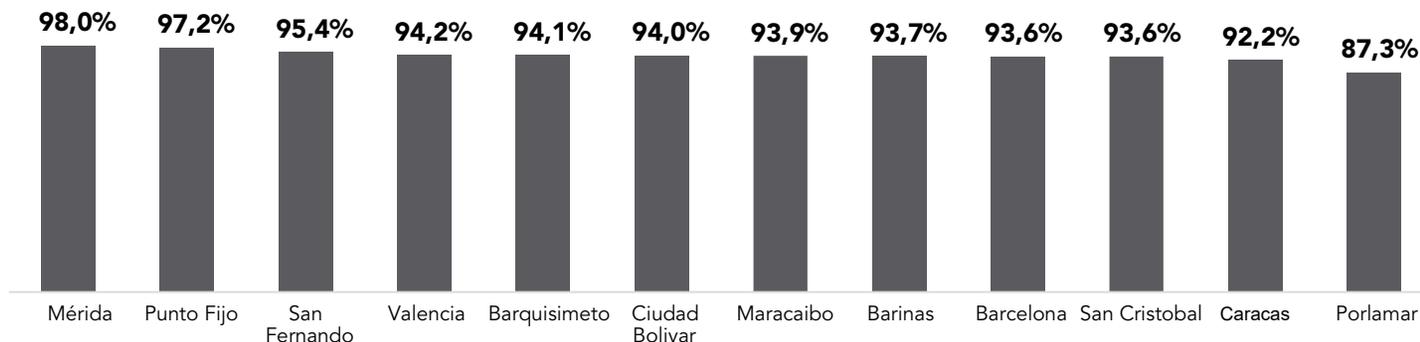


Datos de medición previa

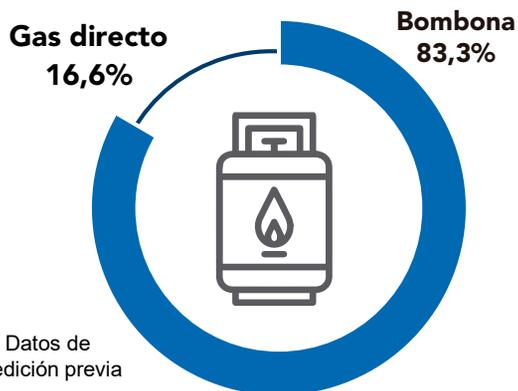
Agosto - septiembre 21

Sí	91,8%
No	8,2%

Uso del gas para cocinar por ciudad



Modalidad de gas

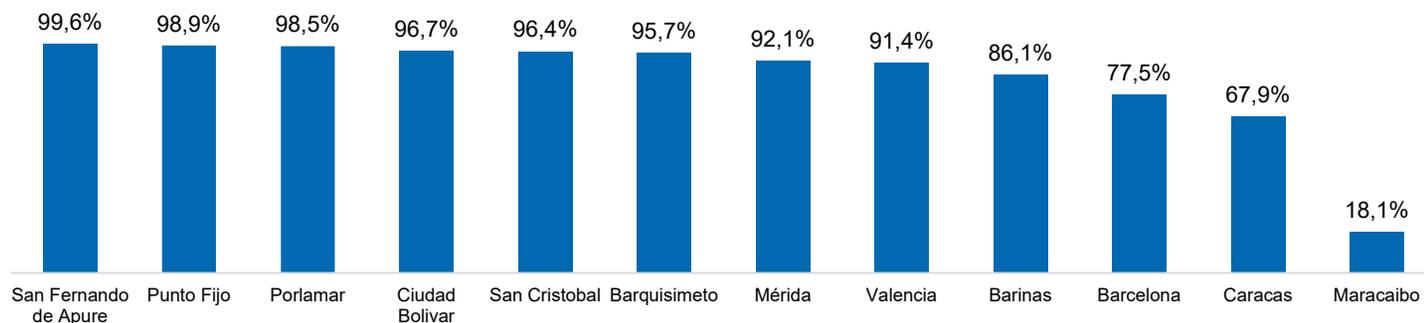


Datos de medición previa

Agosto - septiembre 21

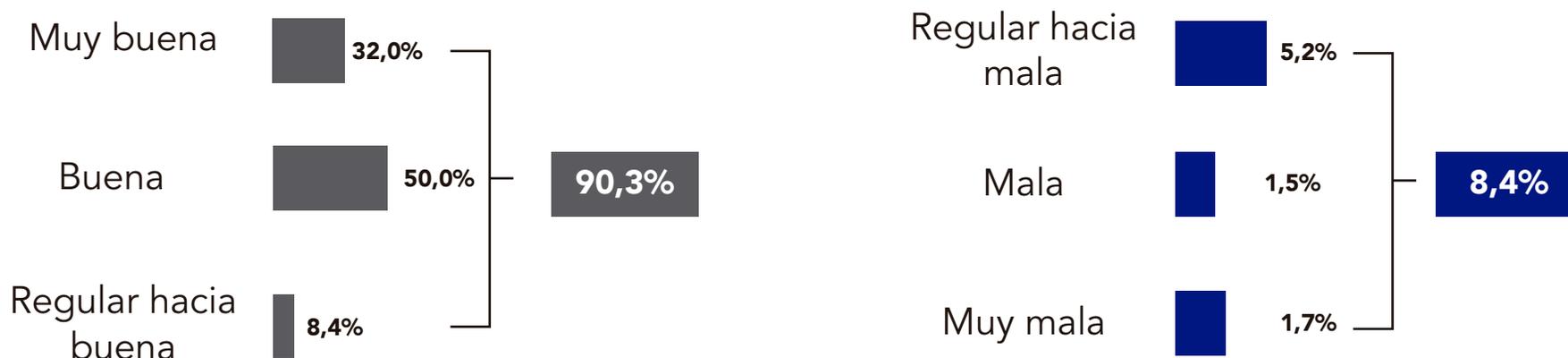
Directo	17,1%
Bombona	82,7%

Uso de la bombona para cocinar por ciudad

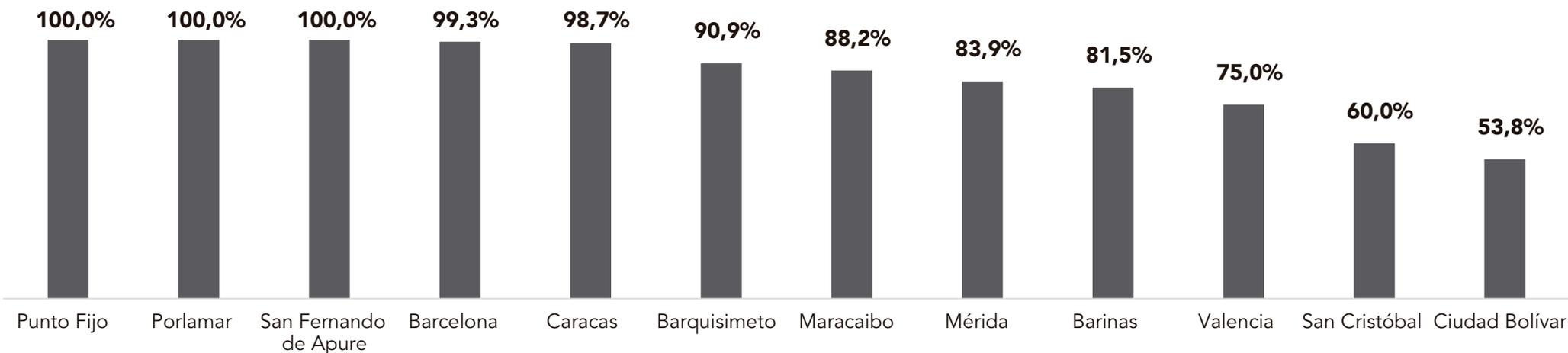


Servicio de gas

Evaluación de calidad del servicio de gas directo

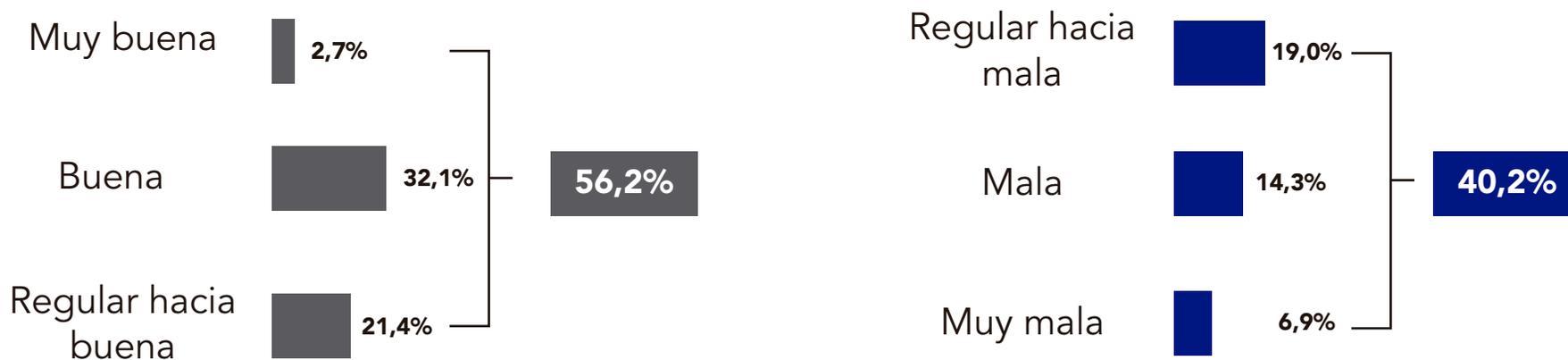


Evaluación positiva de calidad del servicio de gas directo por ciudad

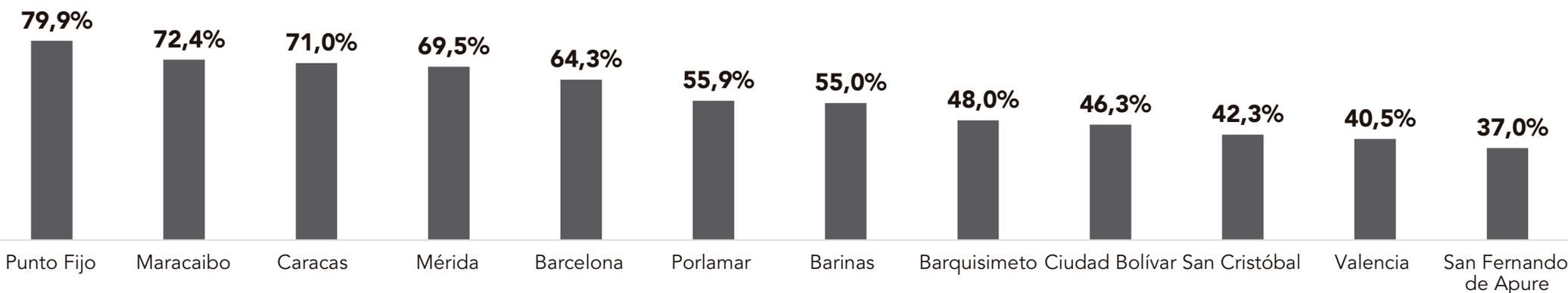


Servicio de gas

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

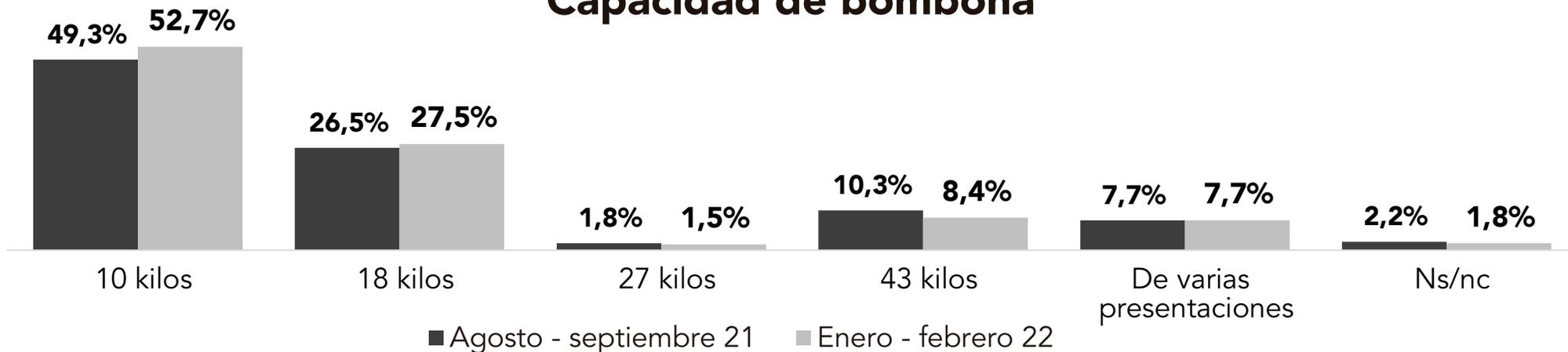


Evaluación positiva de calidad del servicio de gas por bombonas (individuales y comunes) por ciudad

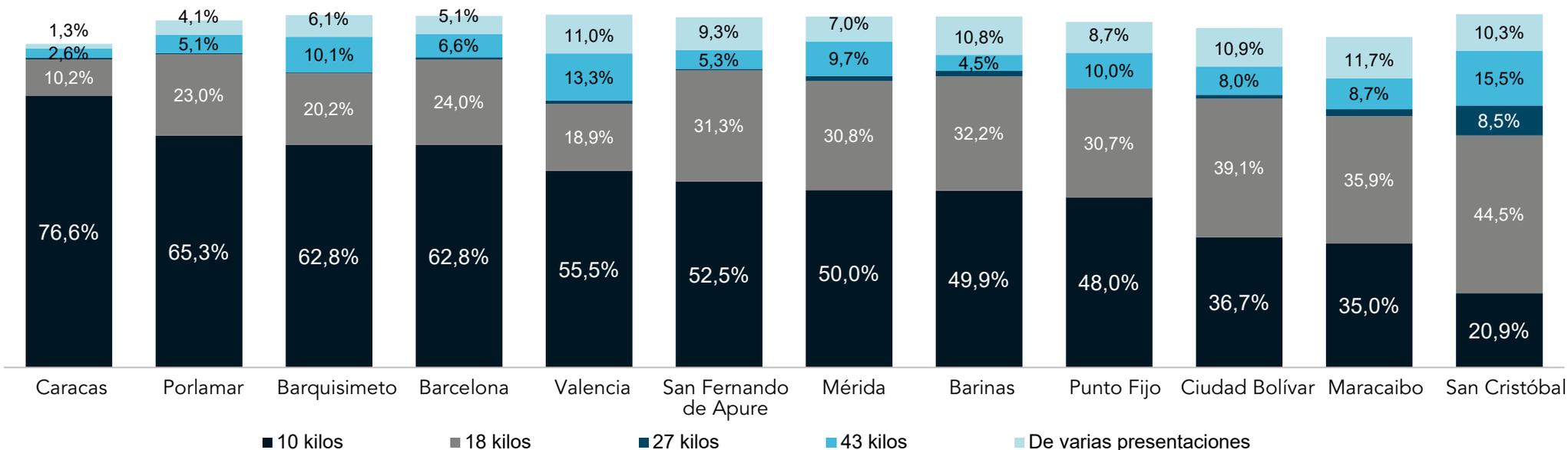


Servicio de gas

Capacidad de bombona



Capacidad de bombona por ciudad

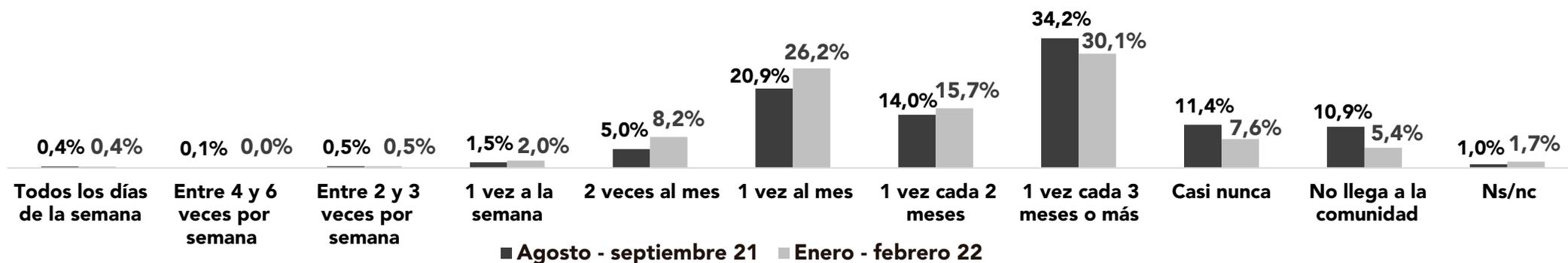


■ 10 kilos ■ 18 kilos ■ 27 kilos ■ 43 kilos ■ De varias presentaciones

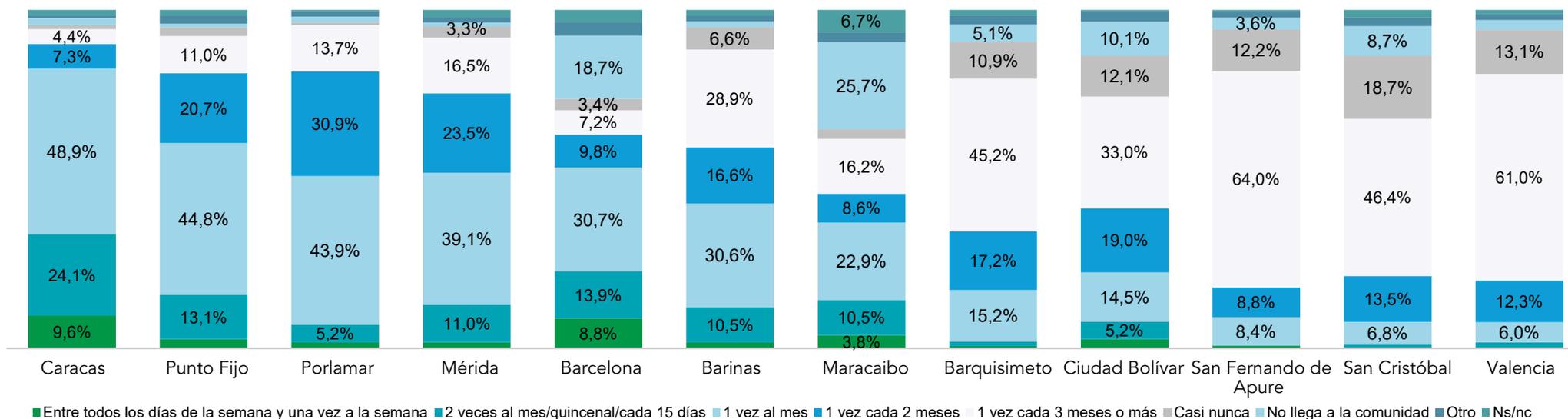


Servicio de gas

Frecuencia de recepción de bombona



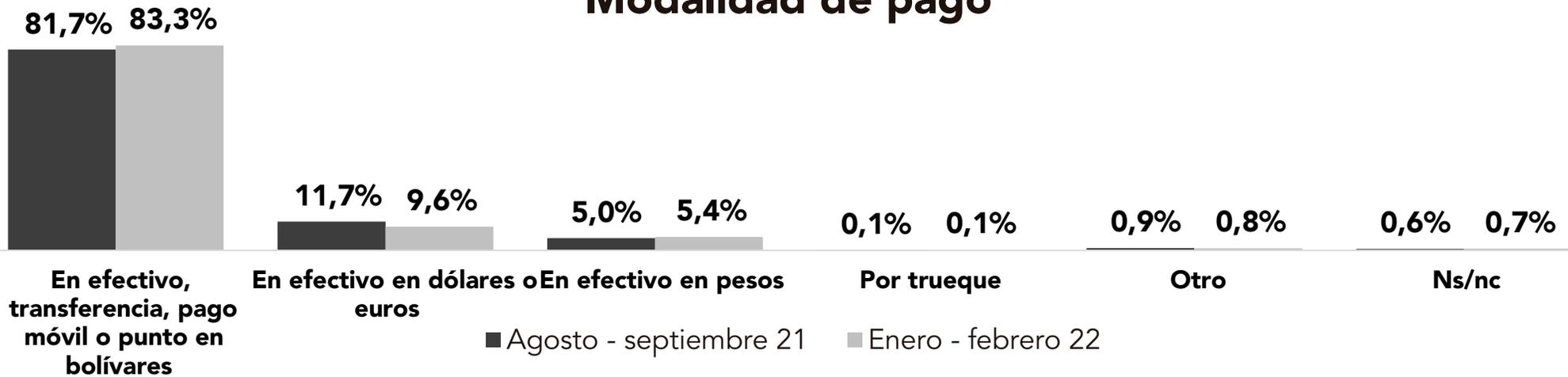
Frecuencia de recepción de bombona por ciudad



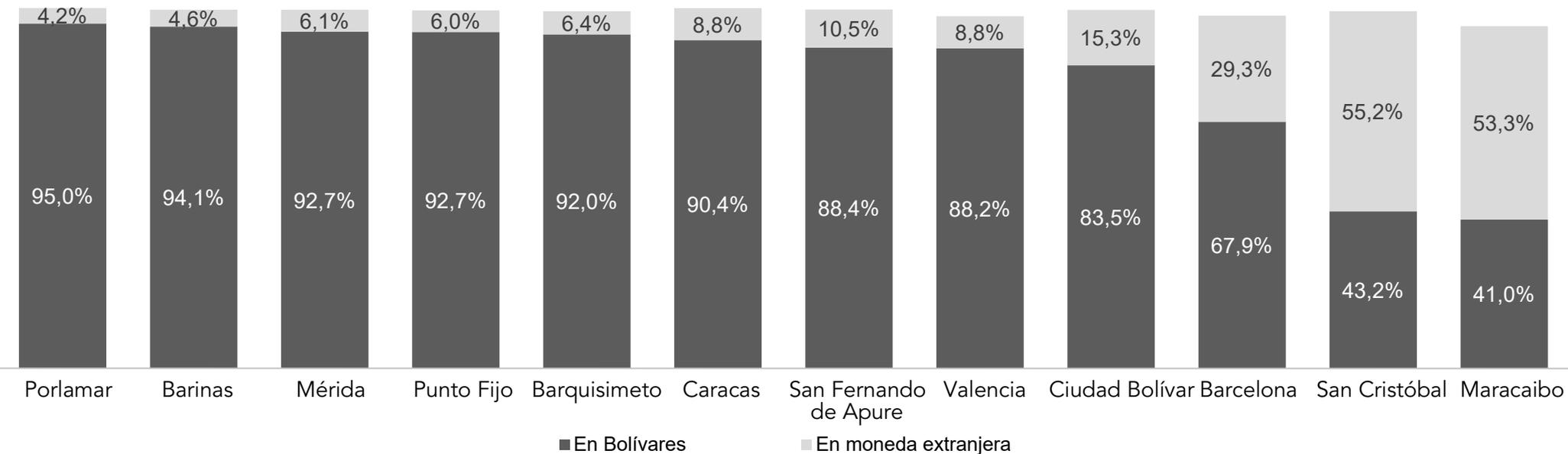
Entre todos los días de la semana y una vez a la semana ■ 2 veces al mes/quincenal/cada 15 días ■ 1 vez al mes ■ 1 vez cada 2 meses ■ 1 vez cada 3 meses o más ■ Casi nunca ■ No llega a la comunidad ■ Otro ■ Ns/nc

Servicio de gas

Modalidad de pago



Modalidad de pago por ciudad

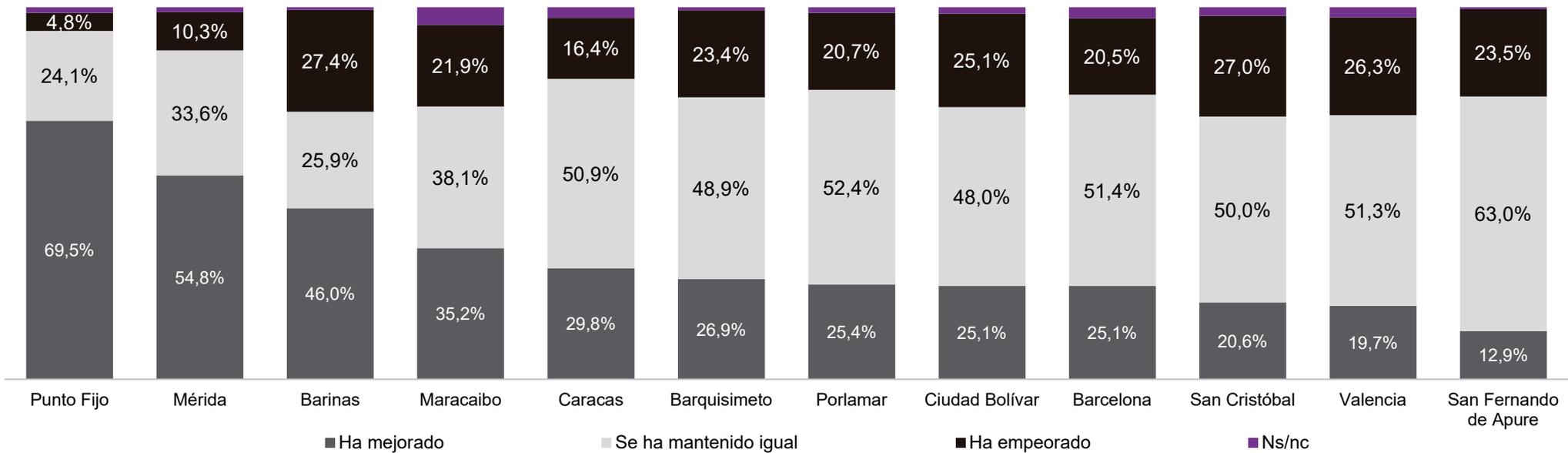


Servicio de gas

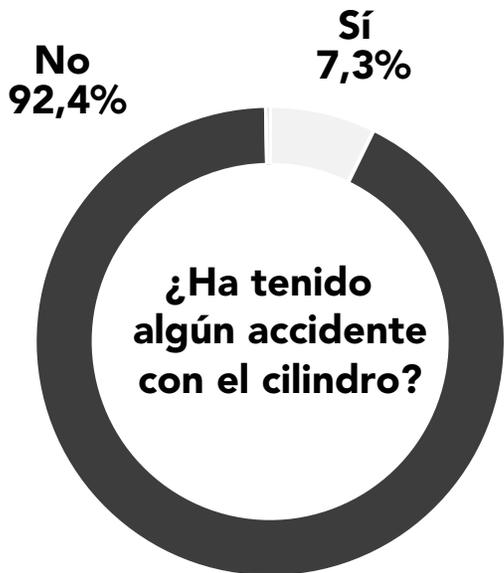
Opinión del servicio de distribución de bombonas en los últimos 3 meses (por ciudad)



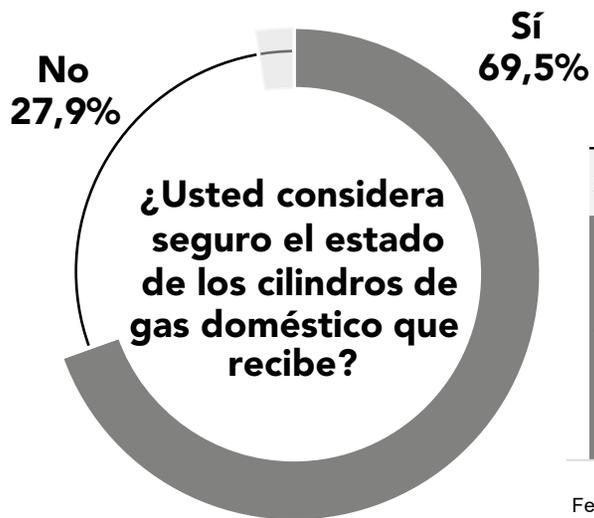
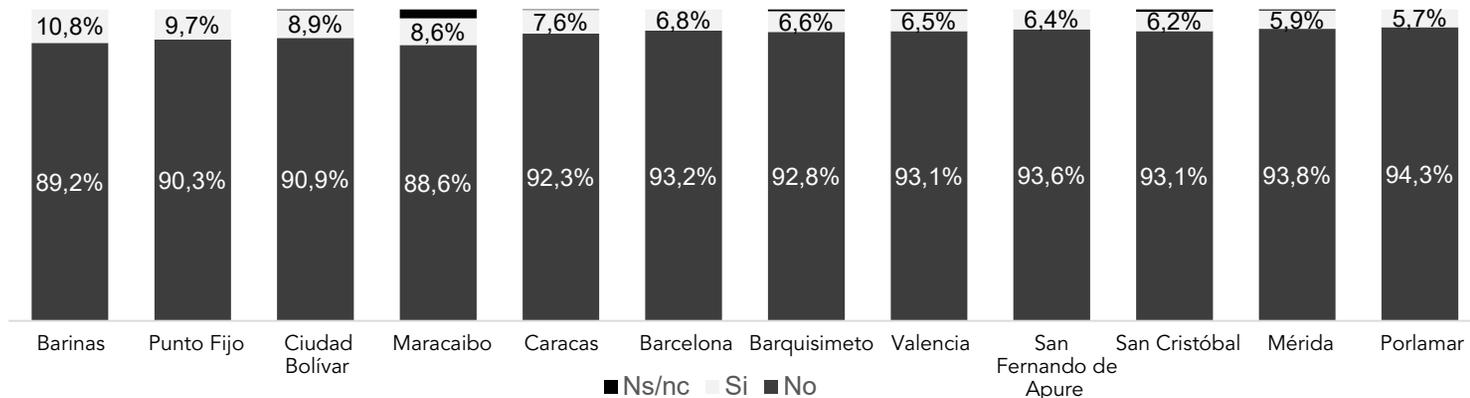
Opinión del servicio de distribución de bombonas en los últimos 3 meses



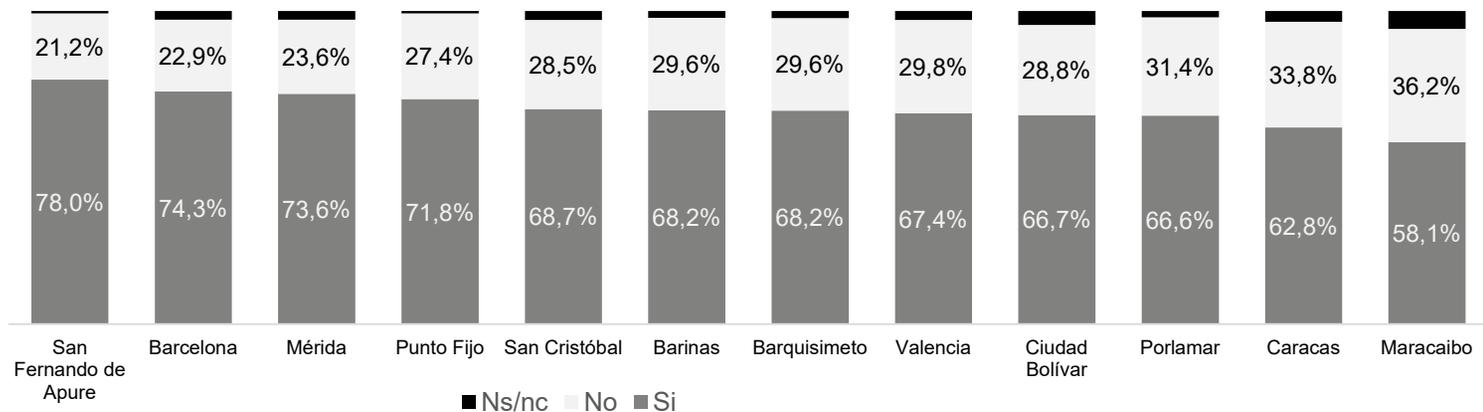
Servicio de gas



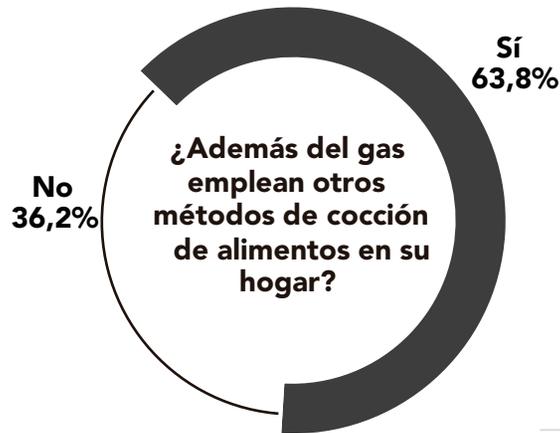
Reporte de accidente con cilindro por ciudad



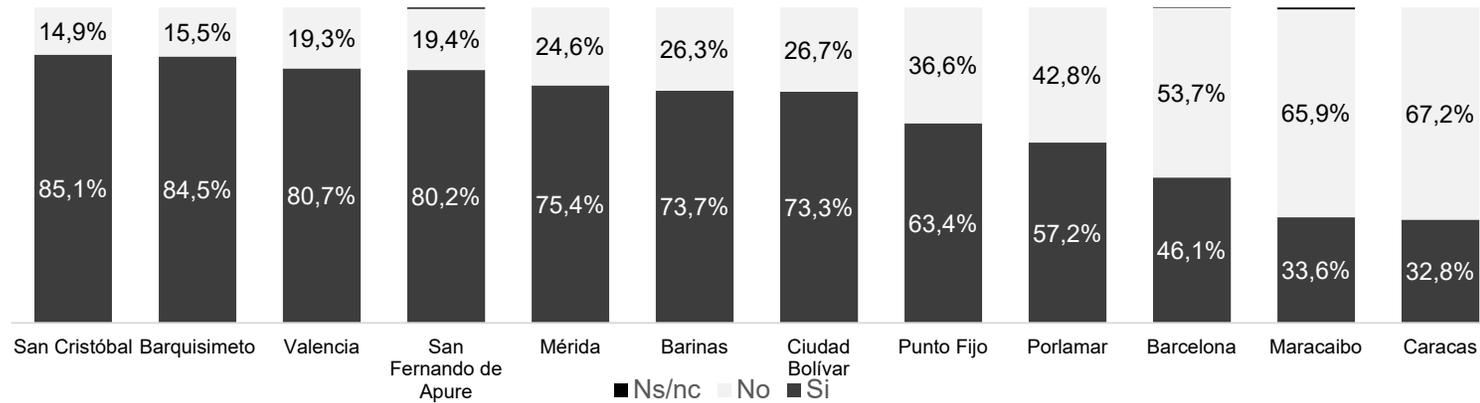
Percepción sobre el estado de los cilindros domésticos recibidos (por ciudad)



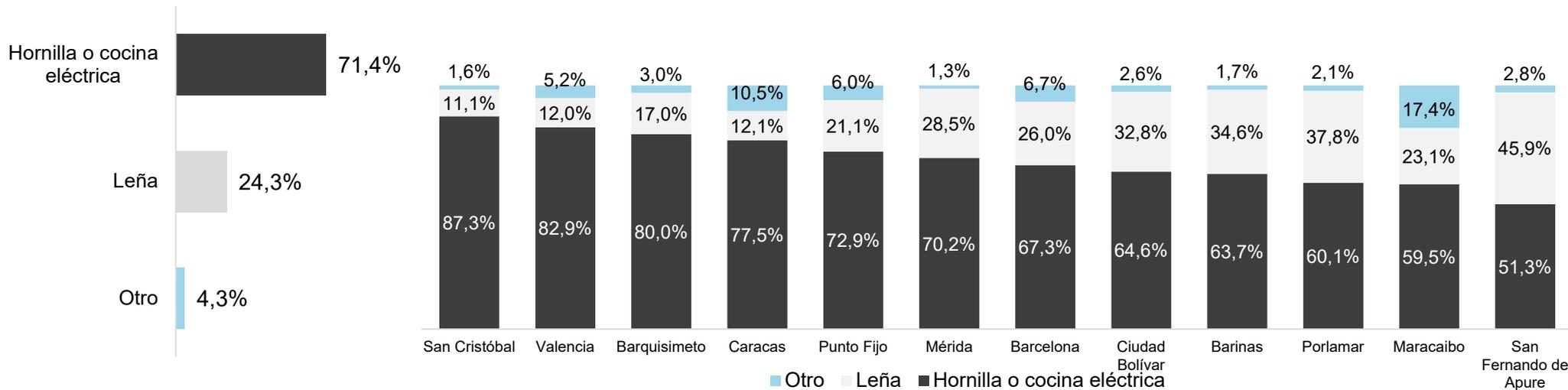
Servicio de gas



Por ciudad



¿Cuáles son las otras alternativas de cocción que emplea? Por ciudad

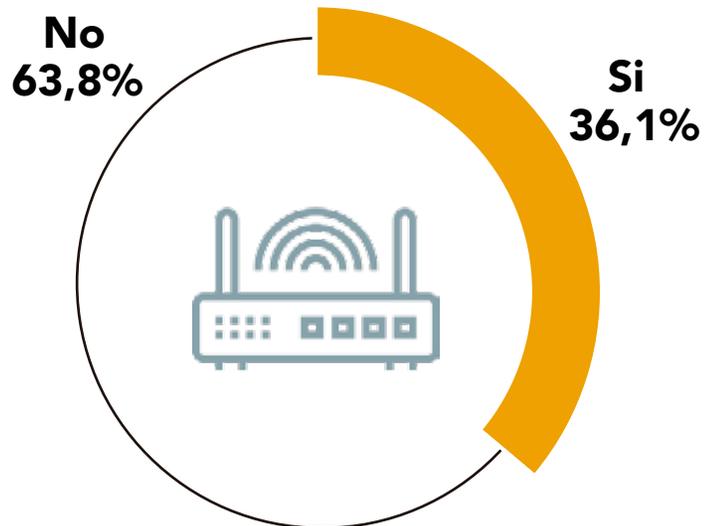


Servicio de telecomunicaciones

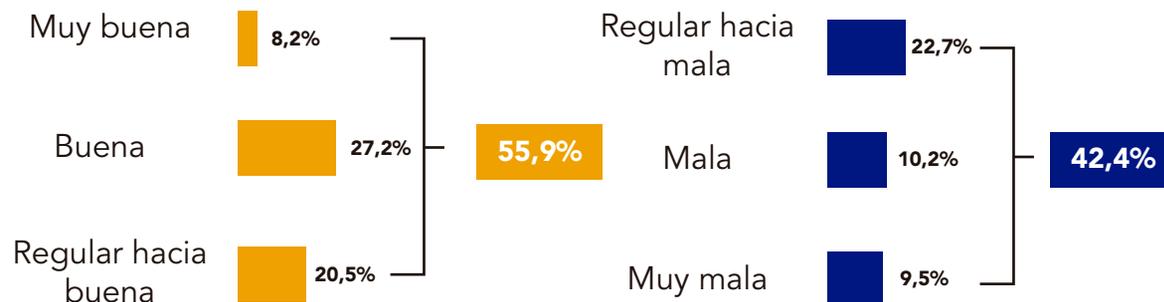


Servicio de internet fijo

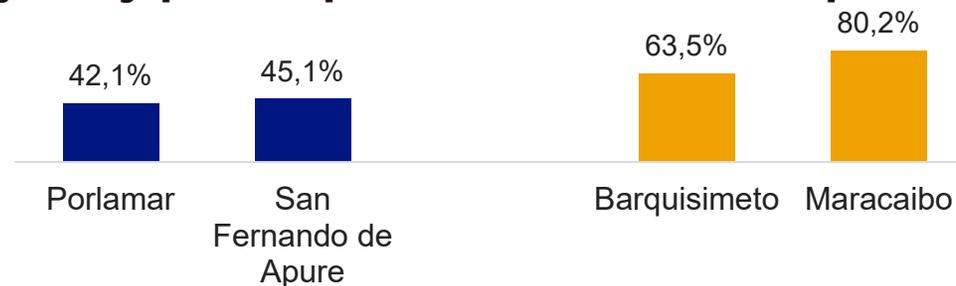
Prestación del servicio



Evaluación de calidad del servicio

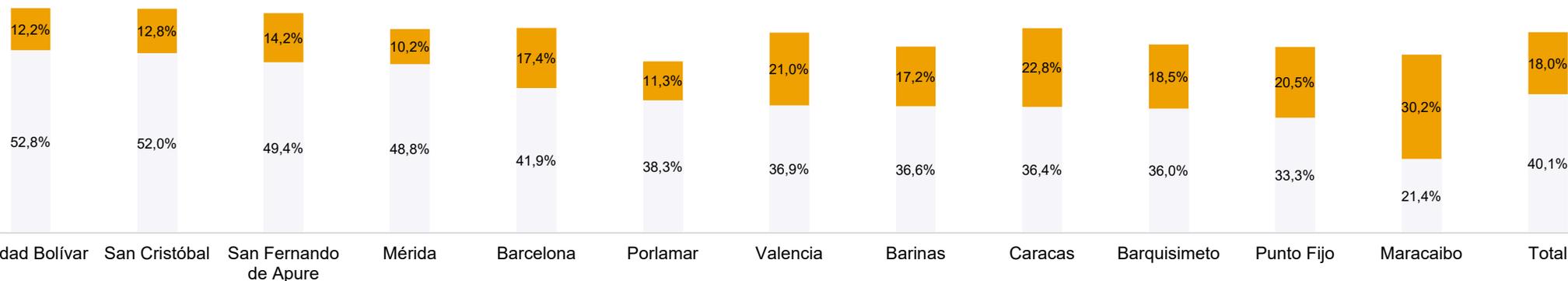


Mejores y peores por ciudad (Valoración positiva)



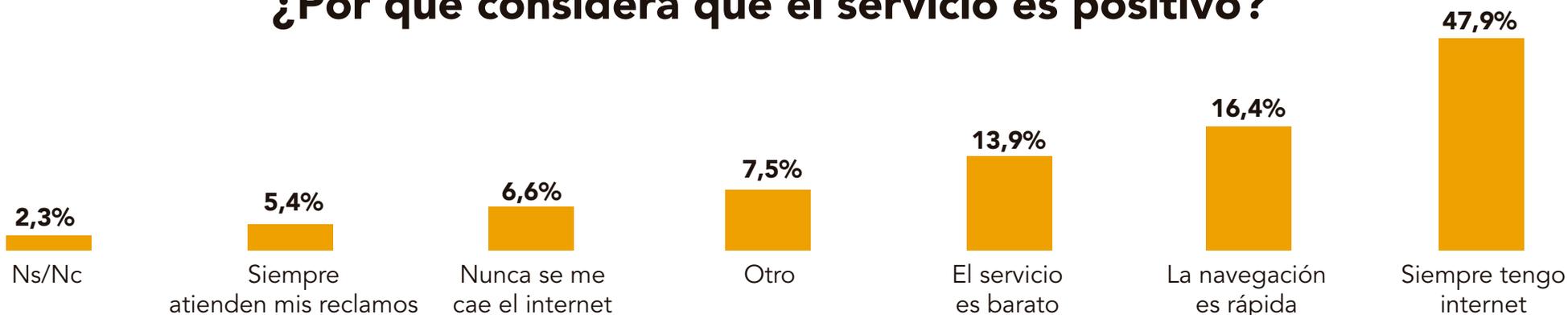
Fallas en el servicio

Todos los días (gris) / Casi nunca (naranja)

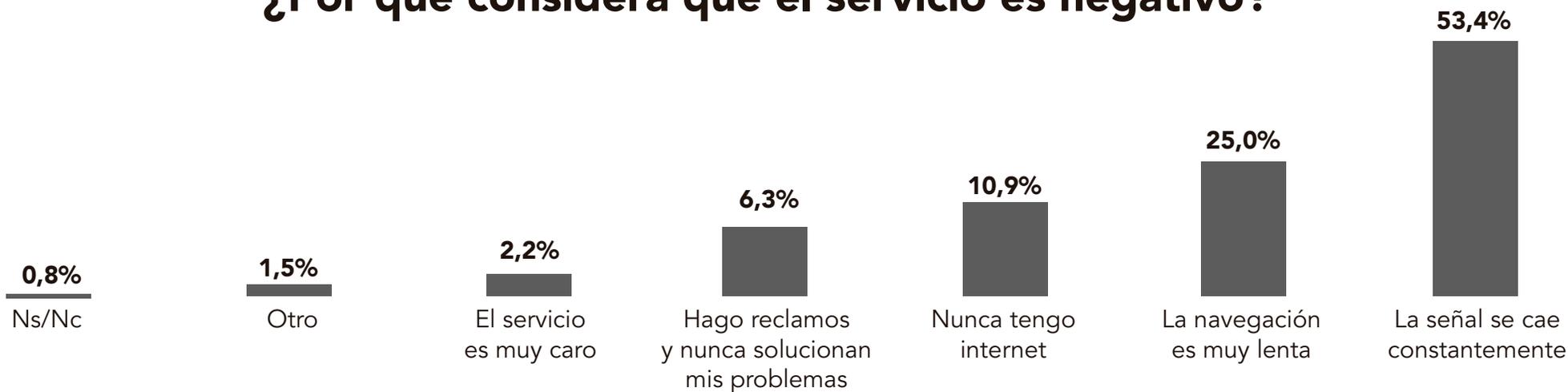


Servicio de internet fijo

¿Por qué considera que el servicio es positivo?

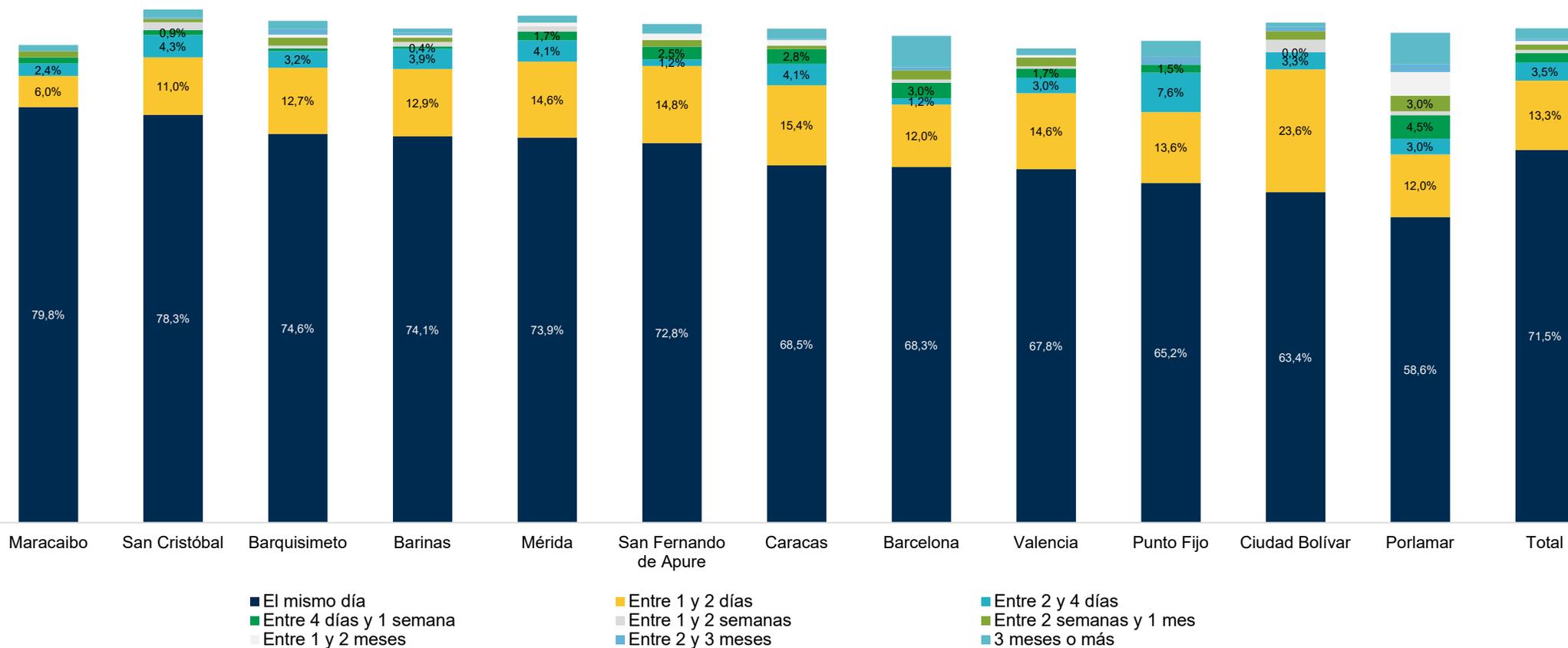


¿Por qué considera que el servicio es negativo?



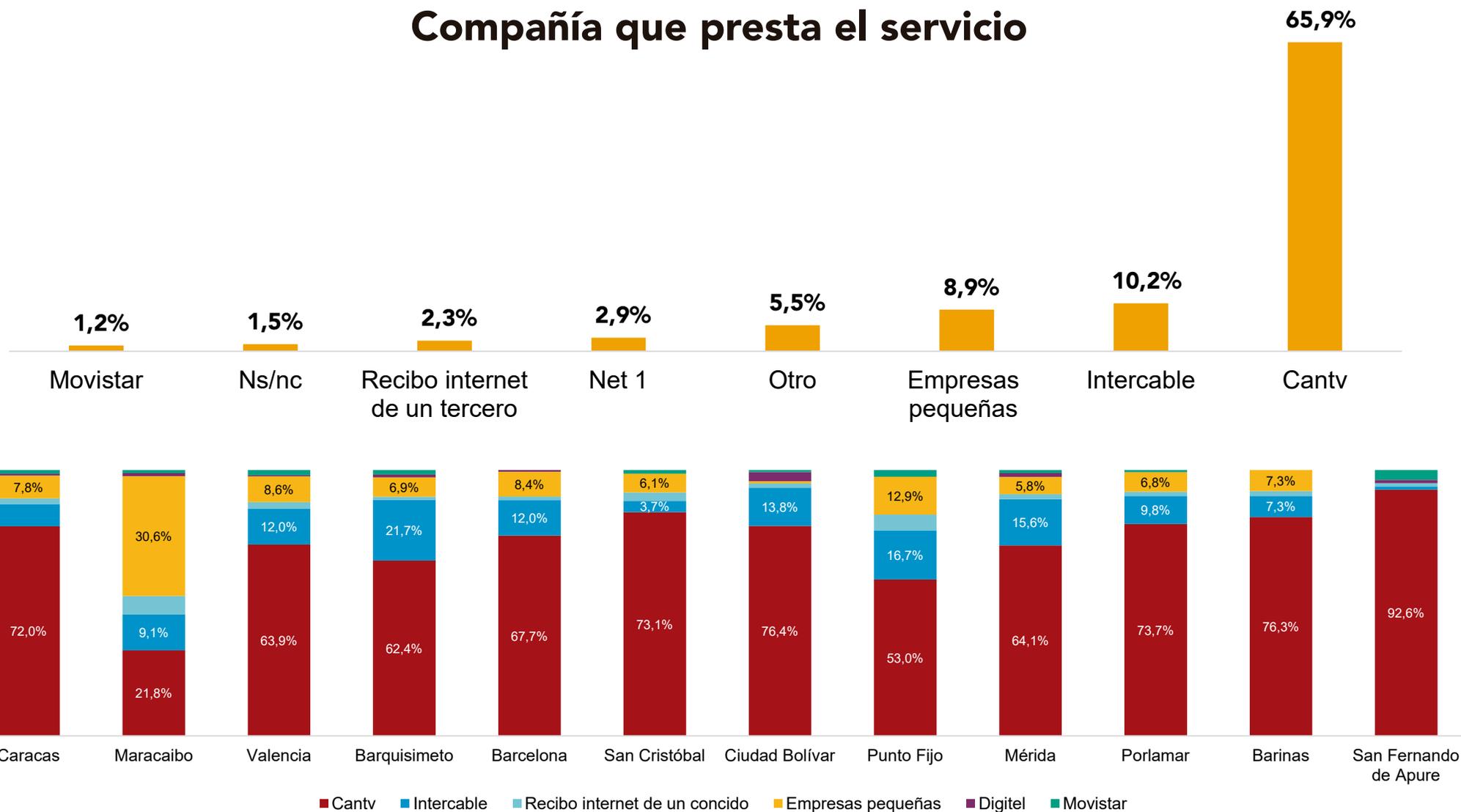
Servicio de internet fijo

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

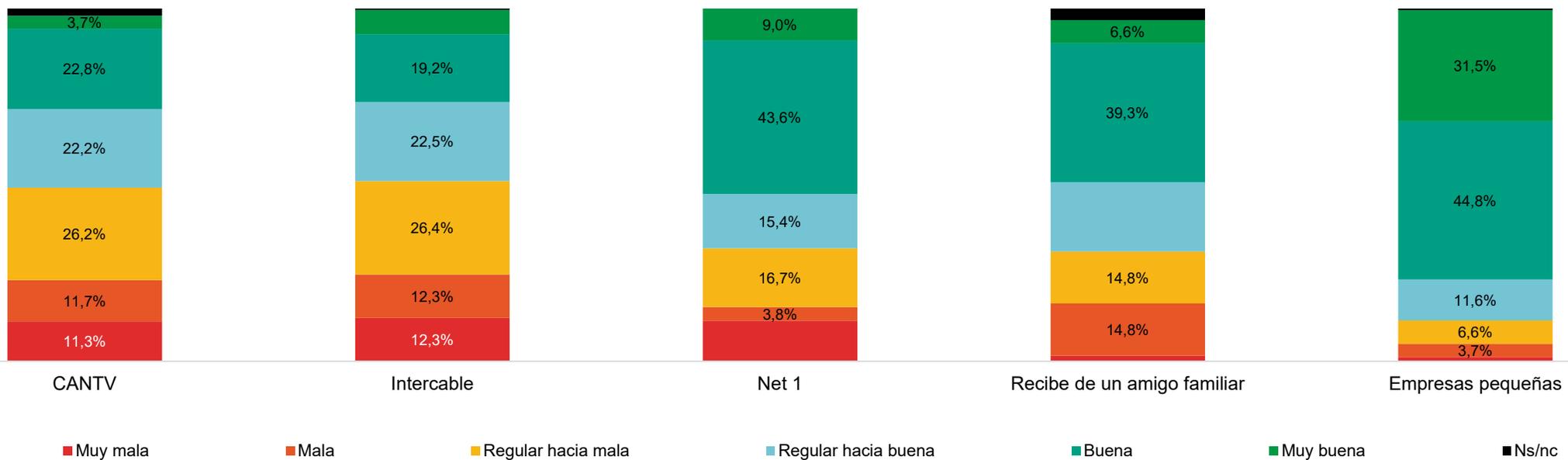


Servicio de internet fijo

Compañía que presta el servicio

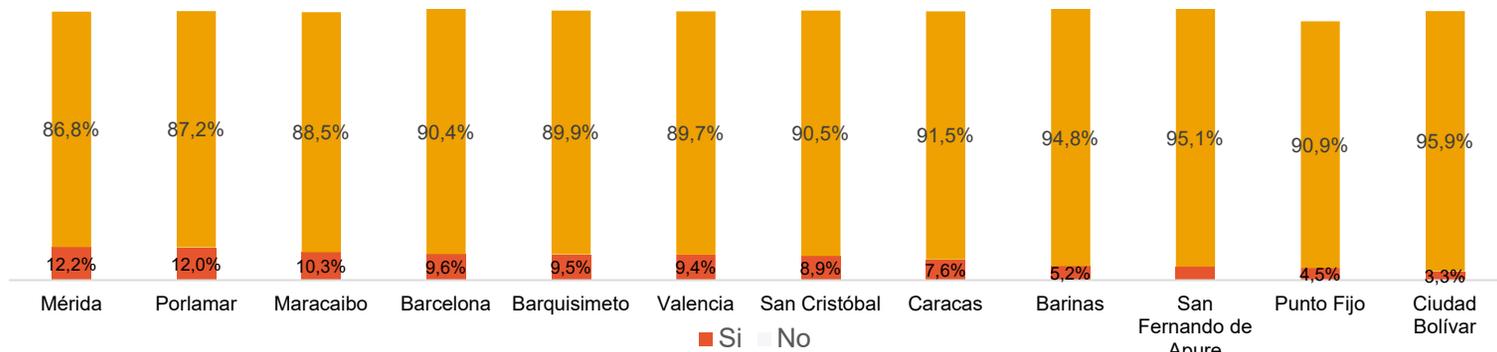
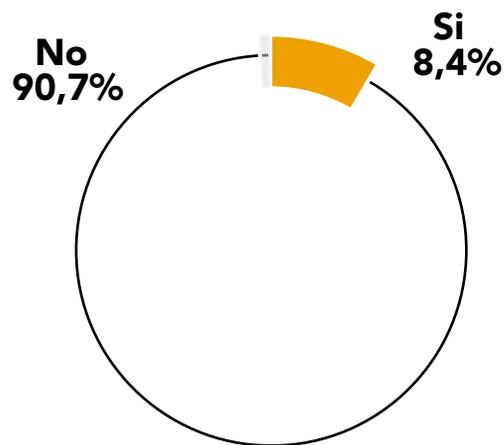


Calidad del servicio por operadora

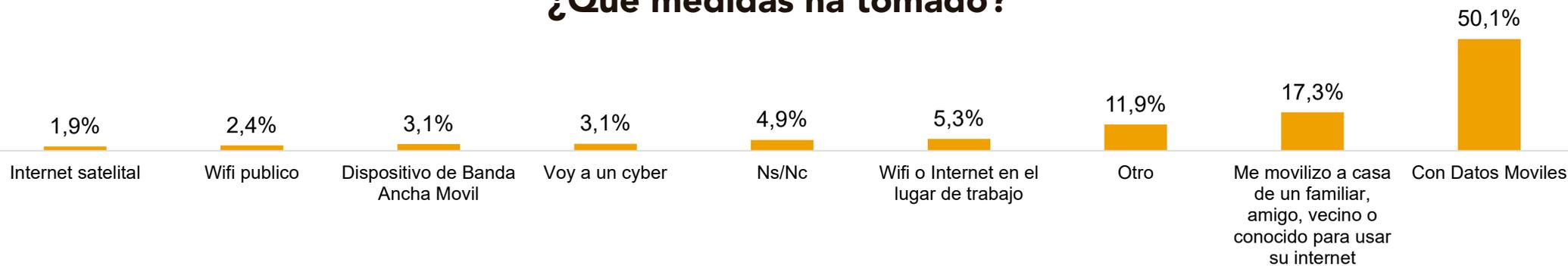


Servicio de internet fijo

¿Ha cambiado recientemente su plan de servicios o de proveedor?

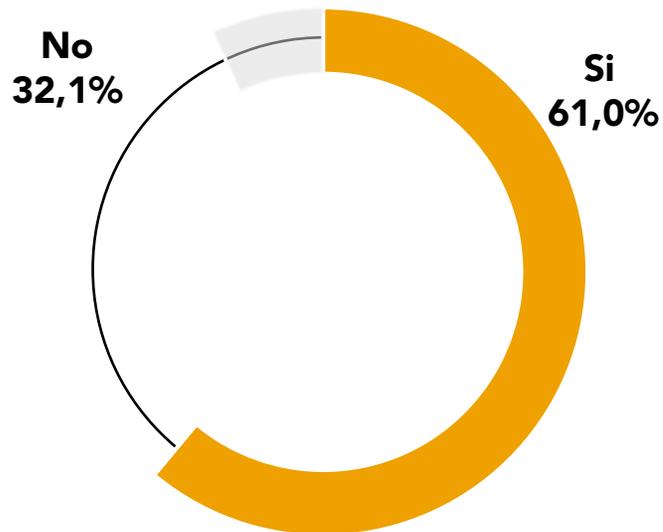


Ante la falta de internet fijo en su hogar, ¿Qué medidas ha tomado?

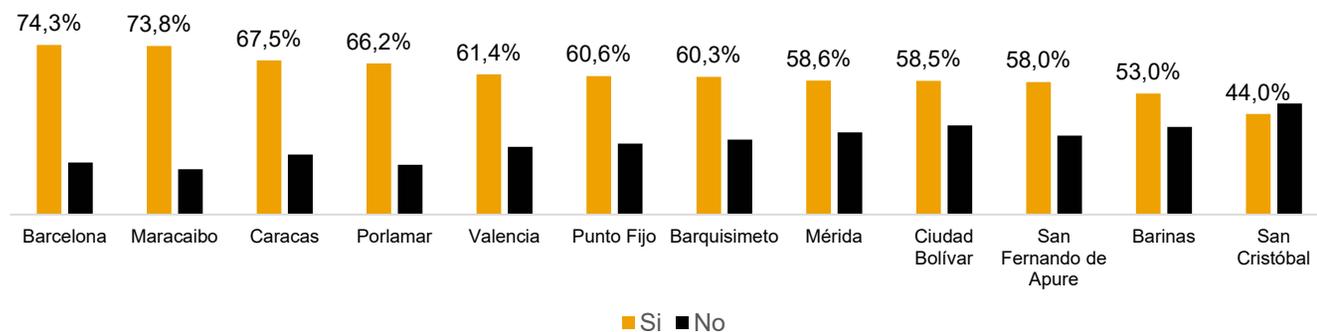


Servicio de internet fijo

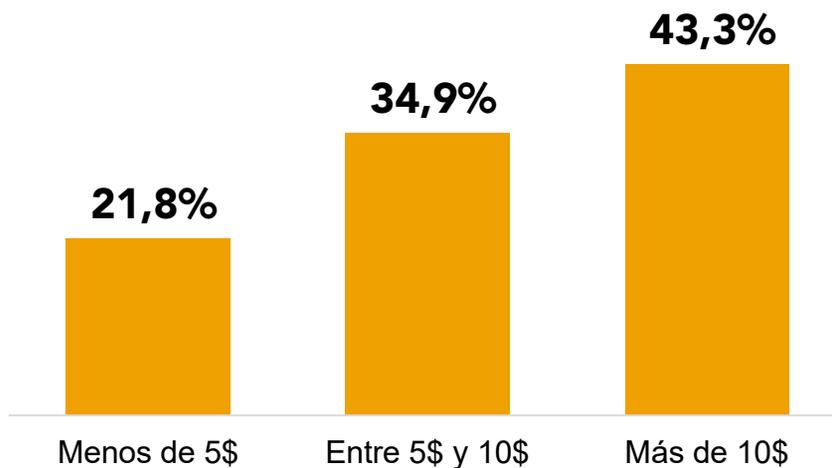
Disposición de pago en dólares por el servicio



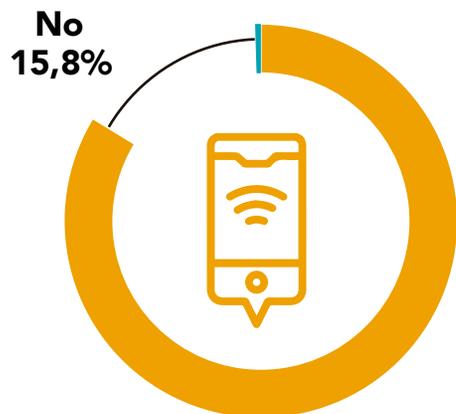
Disposición de pago en dólares por el servicio (por ciudad)



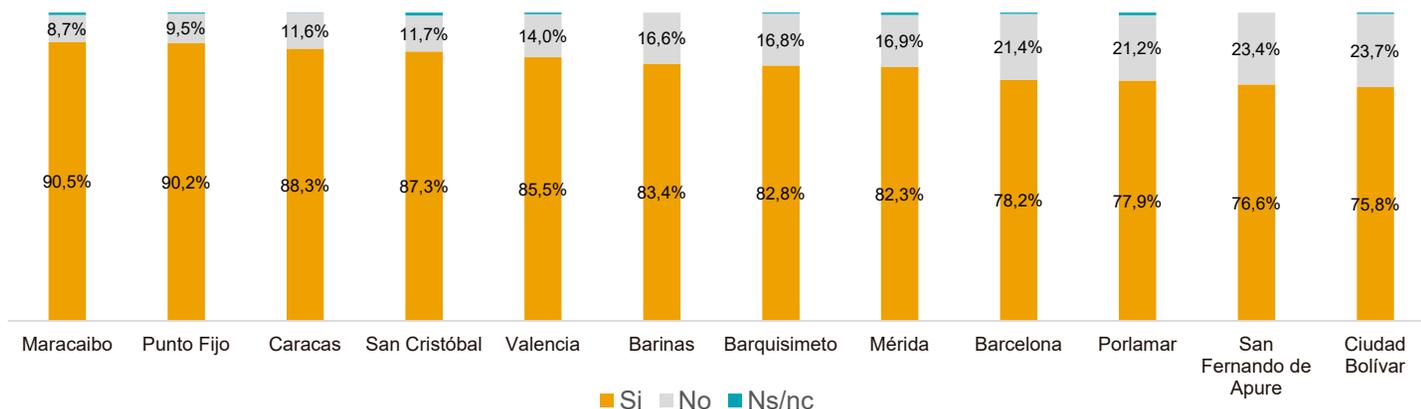
Montos a pagar



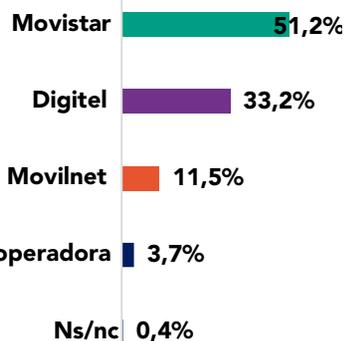
Servicio de internet móvil



Penetración de teléfonos inteligentes

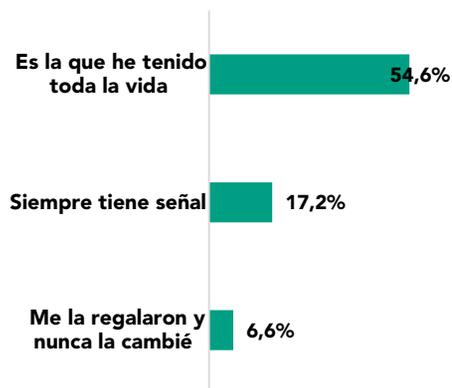


Compañía que presta el servicio

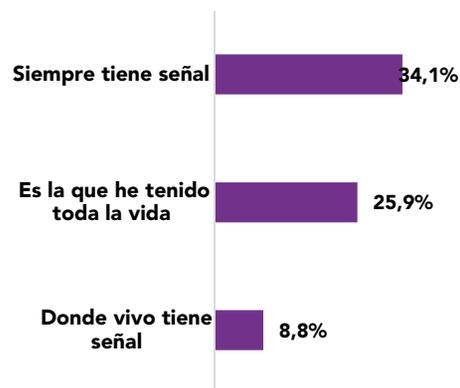


¿Cuál es la razón para que sea su línea principal?

Movistar



Digitel

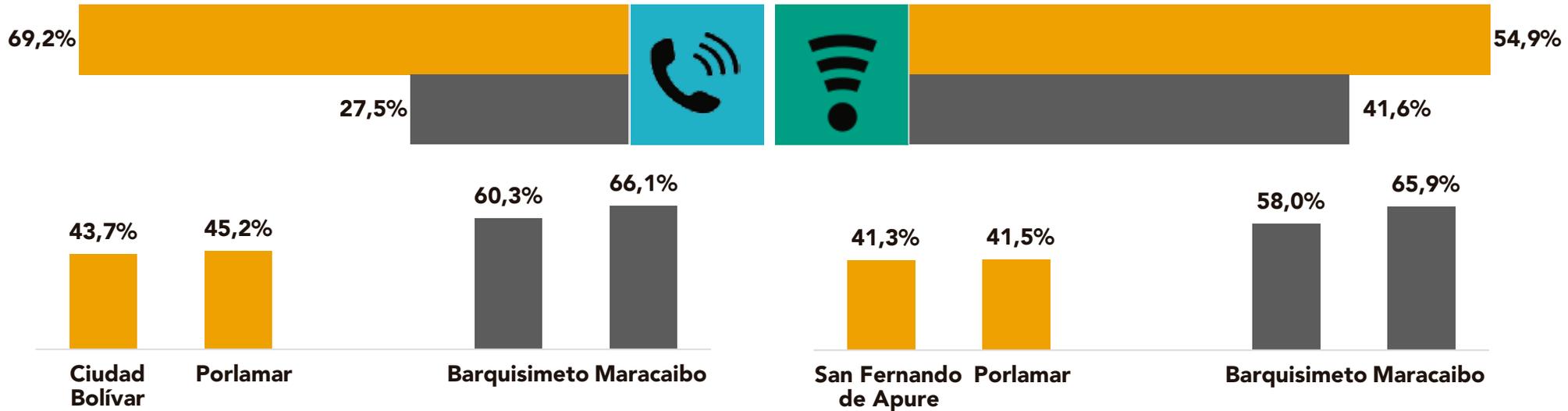


Movilnet

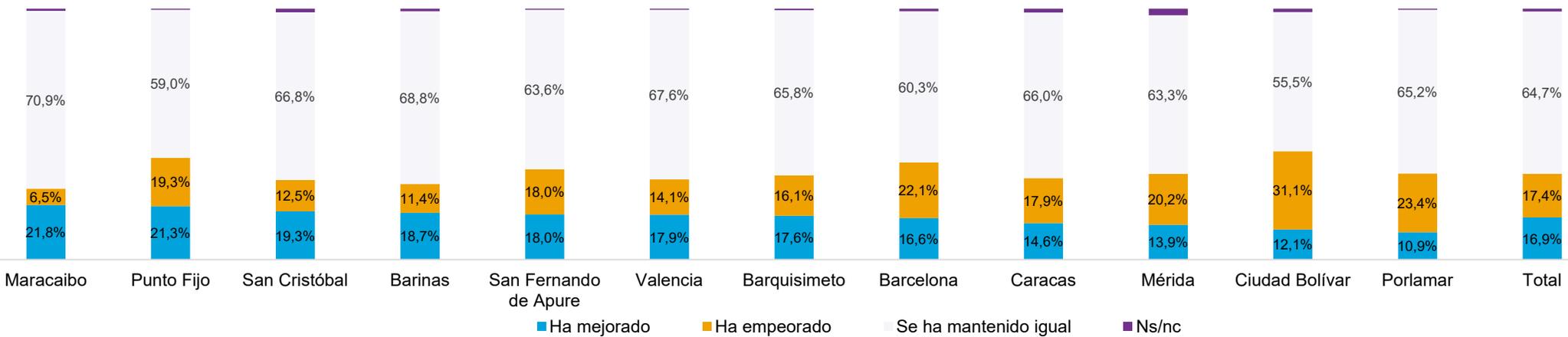


Servicio de internet móvil

Calidad del servicio



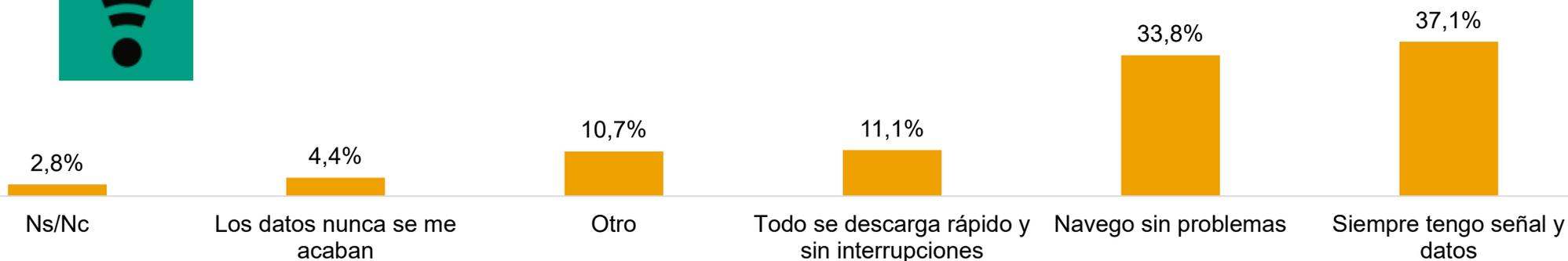
Percepción del servicio



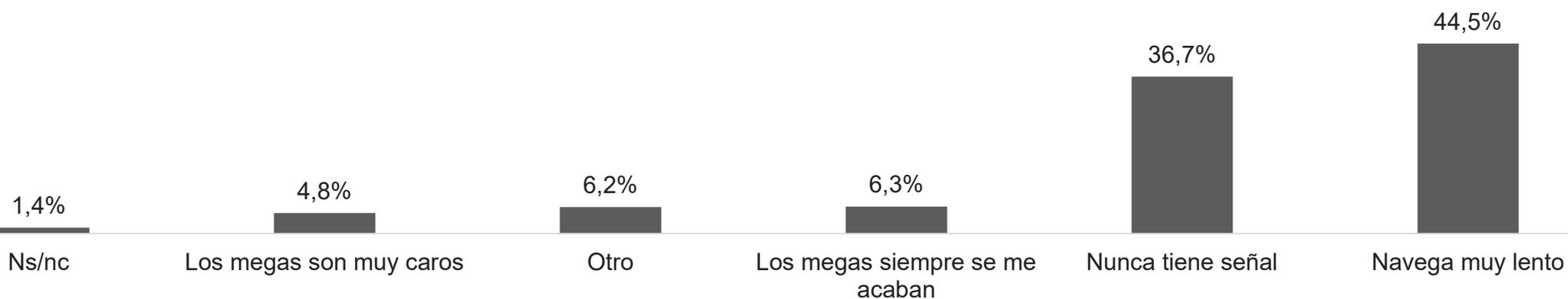
Servicio de internet móvil



¿Por qué considera que el servicio es positivo?

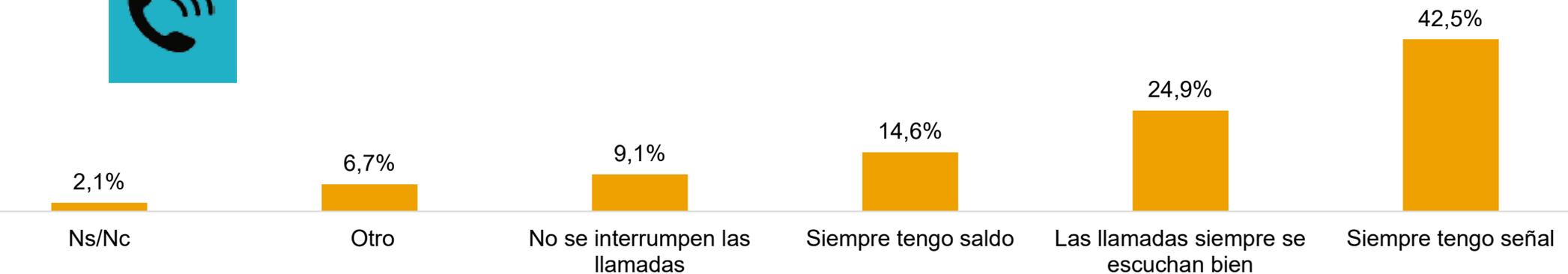


¿Por qué considera que el servicio es negativo?





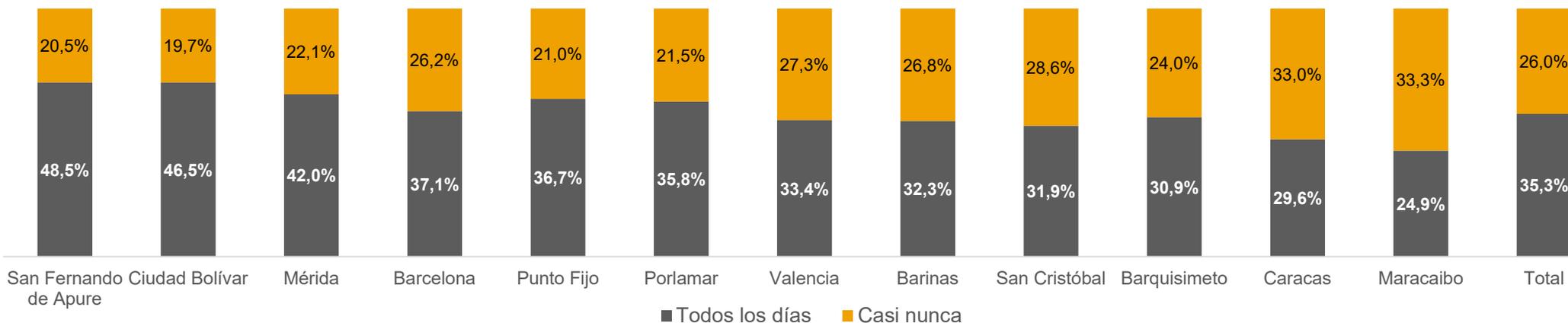
¿Por qué considera que el servicio es positivo?



¿Por qué considera que el servicio es negativo?

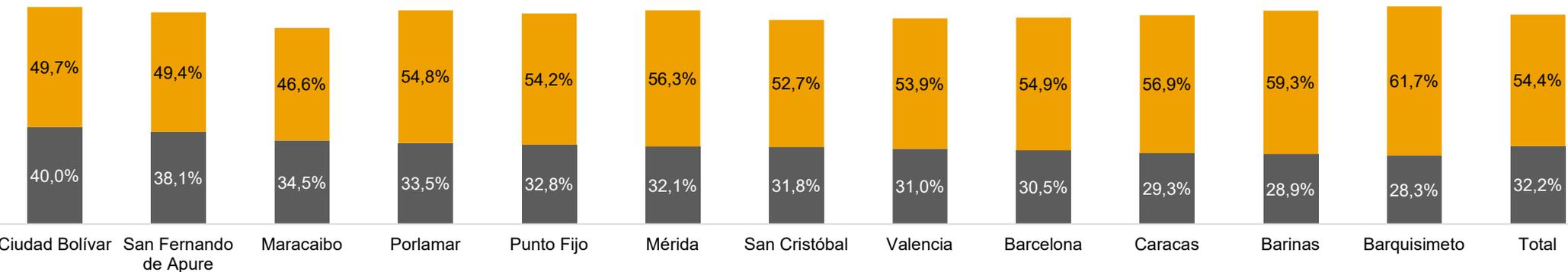


Fallas en el servicio de telefonía



Método de recarga

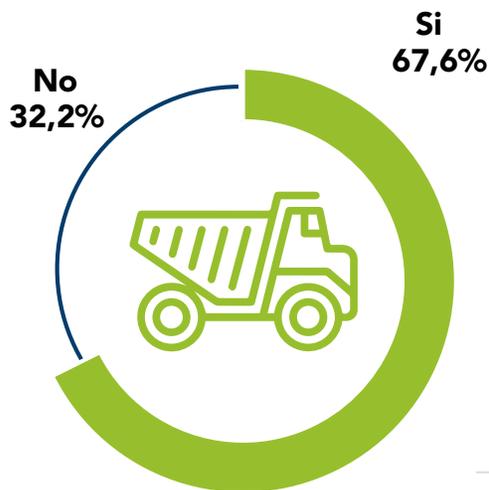
■ Paga una recarga ■ Banco



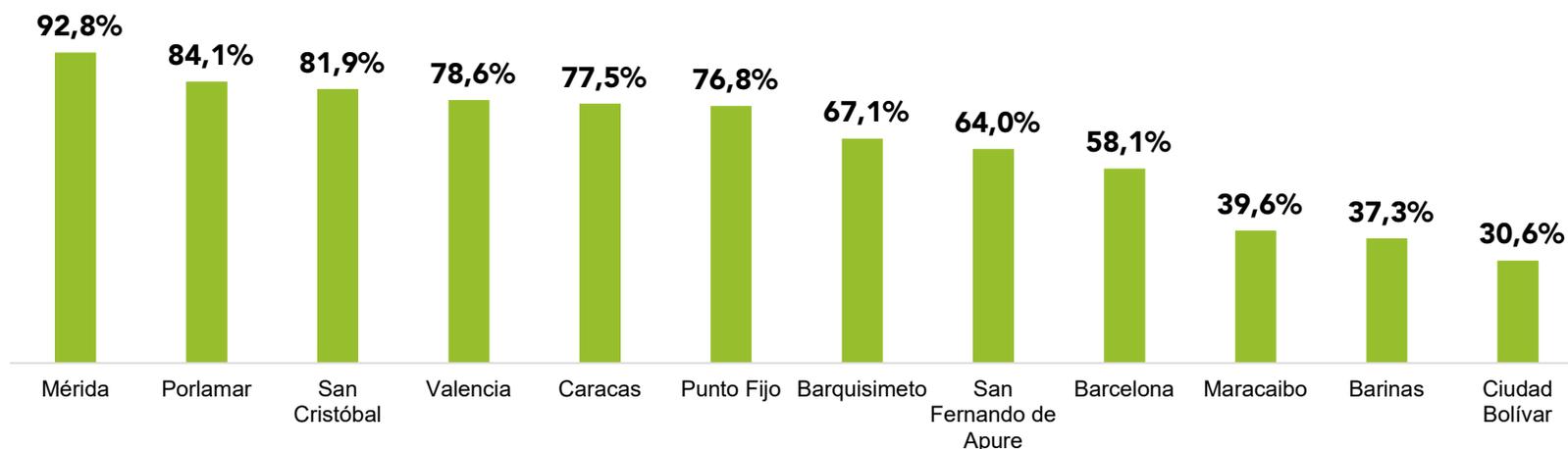
Servicio de aseo urbano



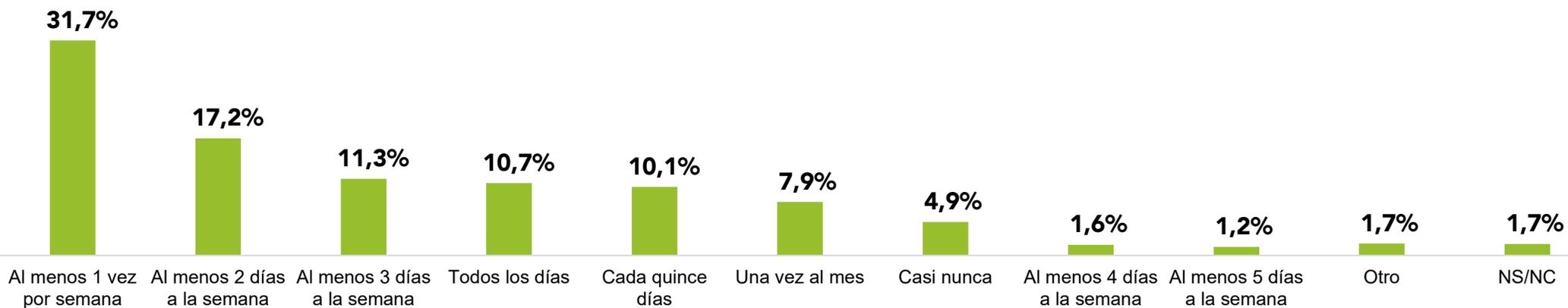
Servicio de aseo urbano



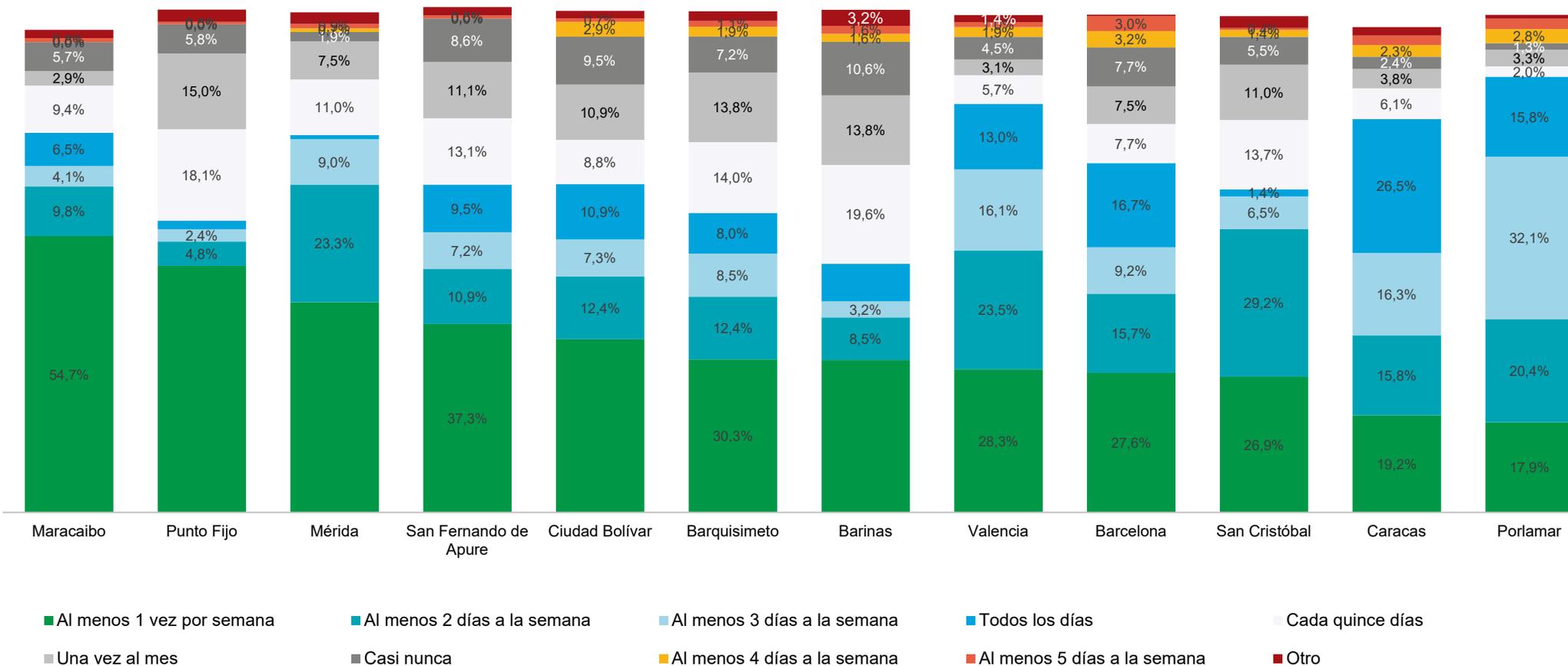
Prestación de servicio



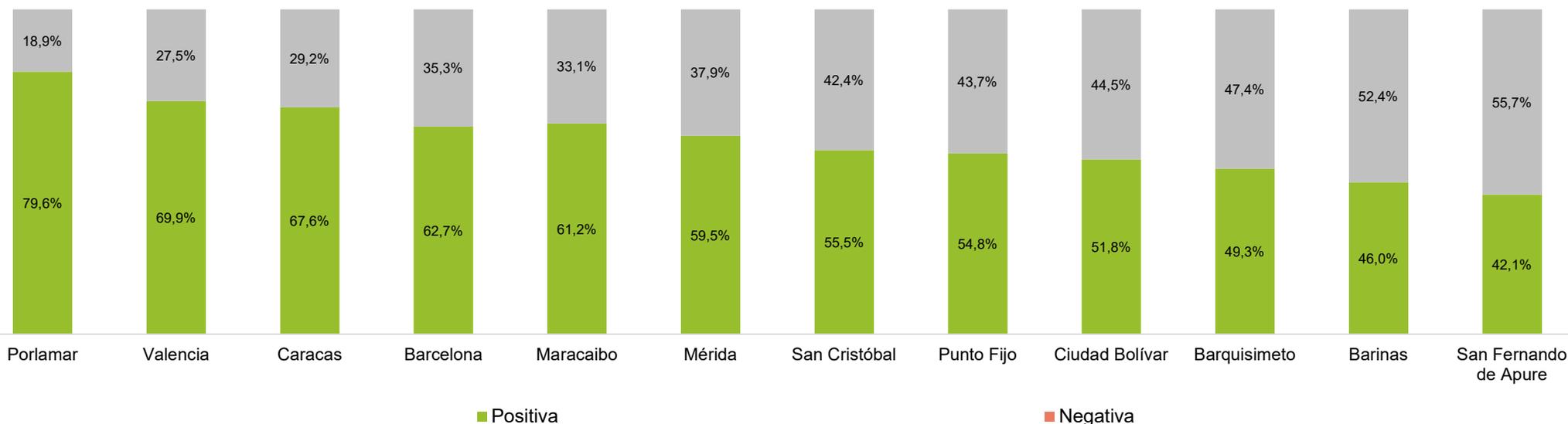
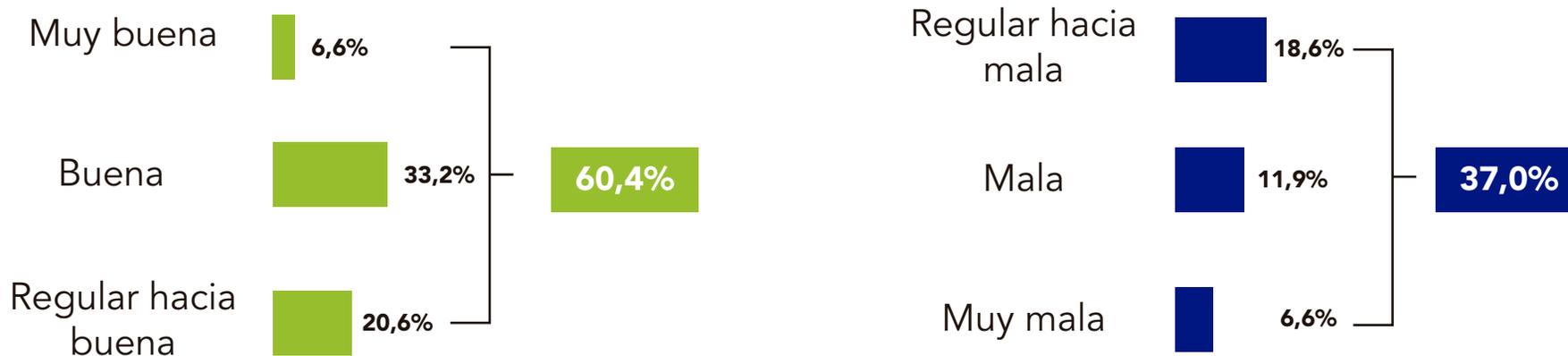
Frecuencia de paso



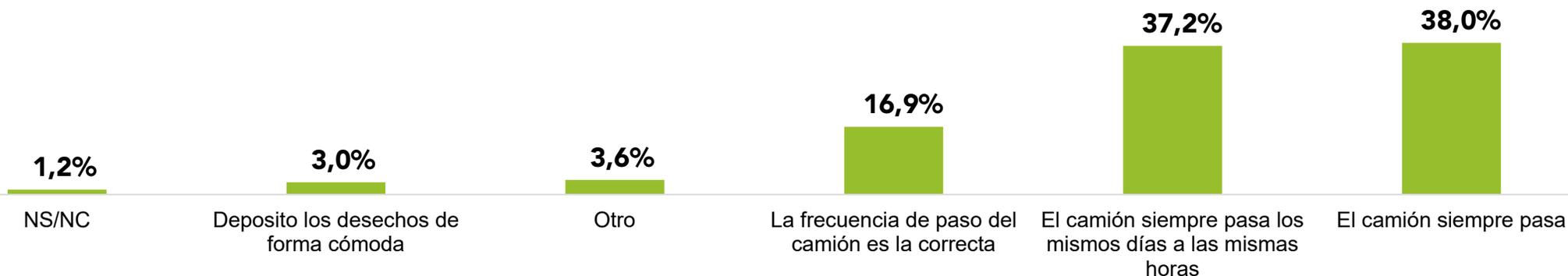
Frecuencia de paso por ciudad



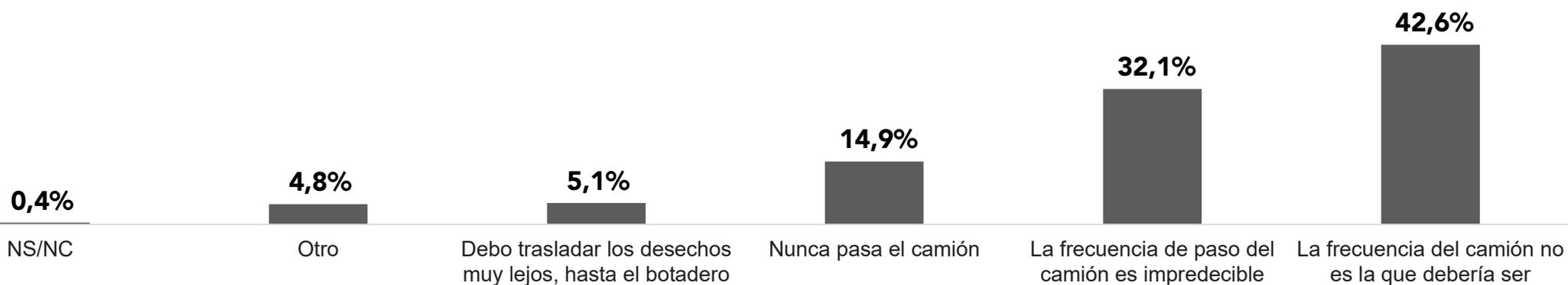
Evaluación de calidad del servicio



¿Por qué considera que el servicio es positivo?

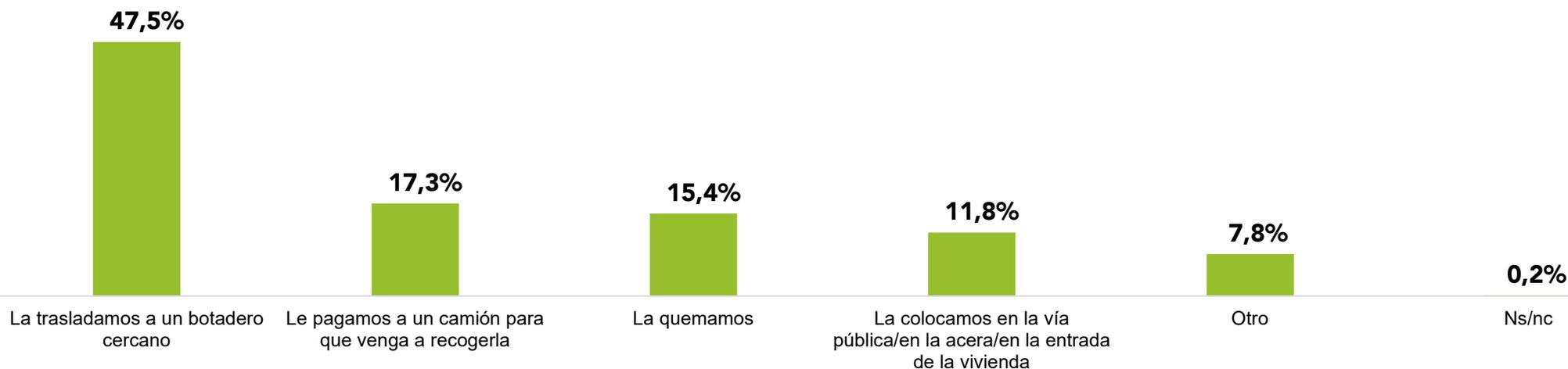


¿Por qué considera que el servicio es negativo?

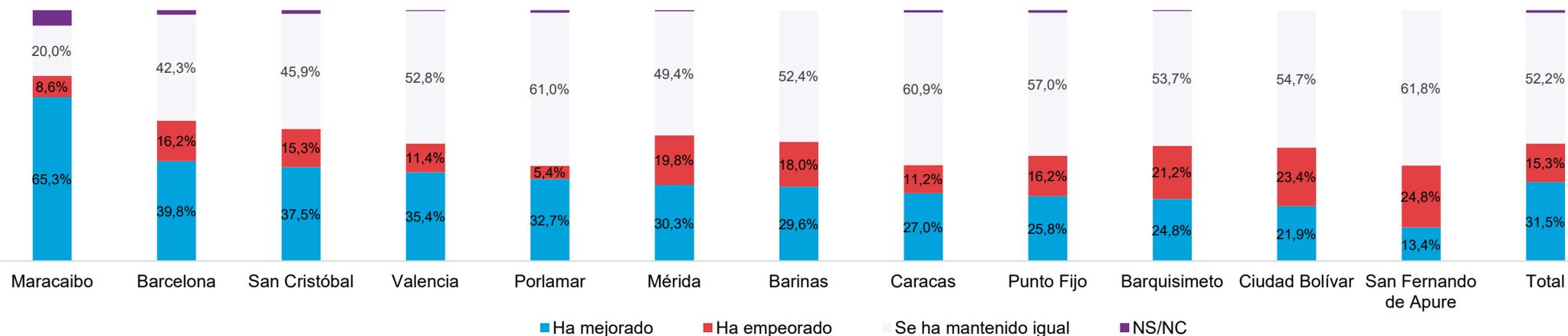


Servicio de aseo urbano

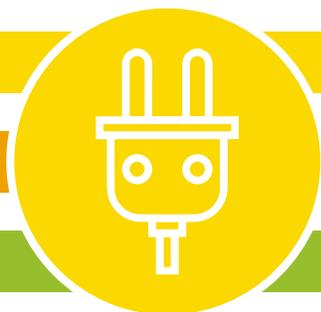
¿Qué hace con los desechos cuando no pasa el camión?



Percepción del servicio

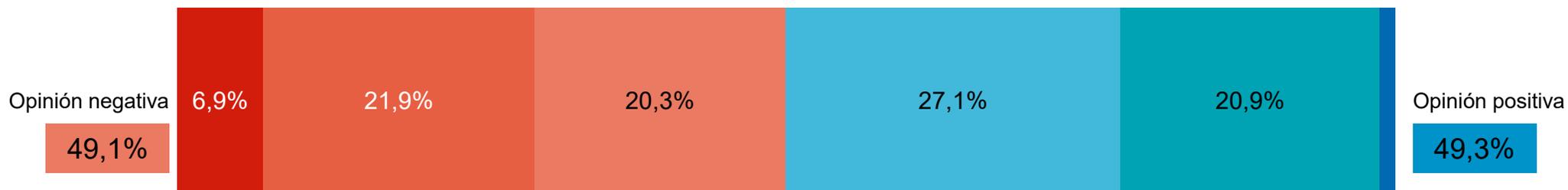


Servicios públicos en general

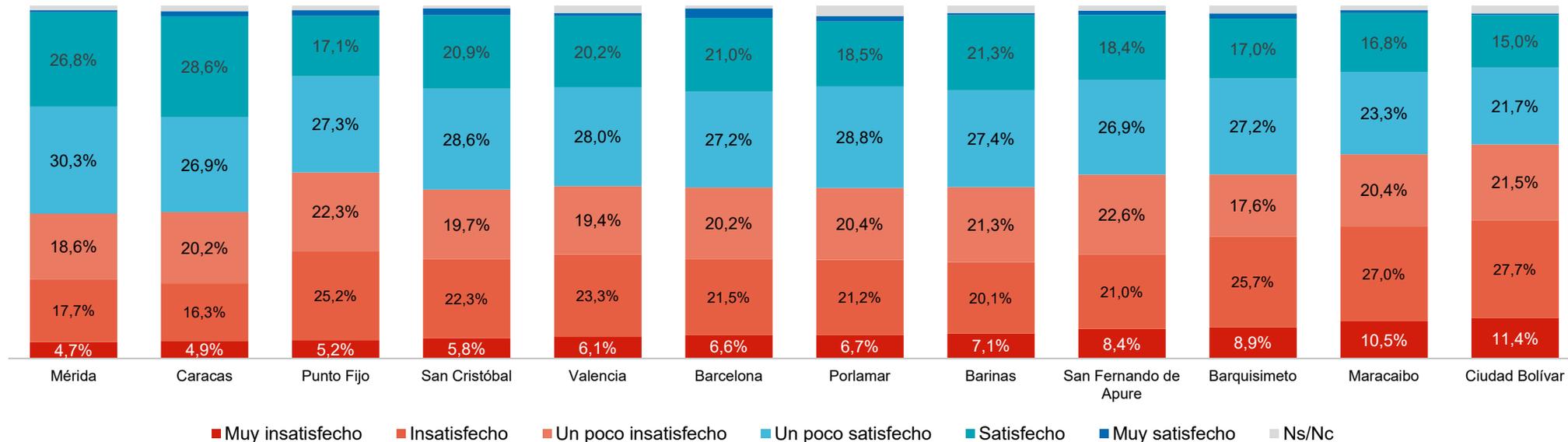


Servicios públicos en general

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



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



Servicios públicos en general

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

