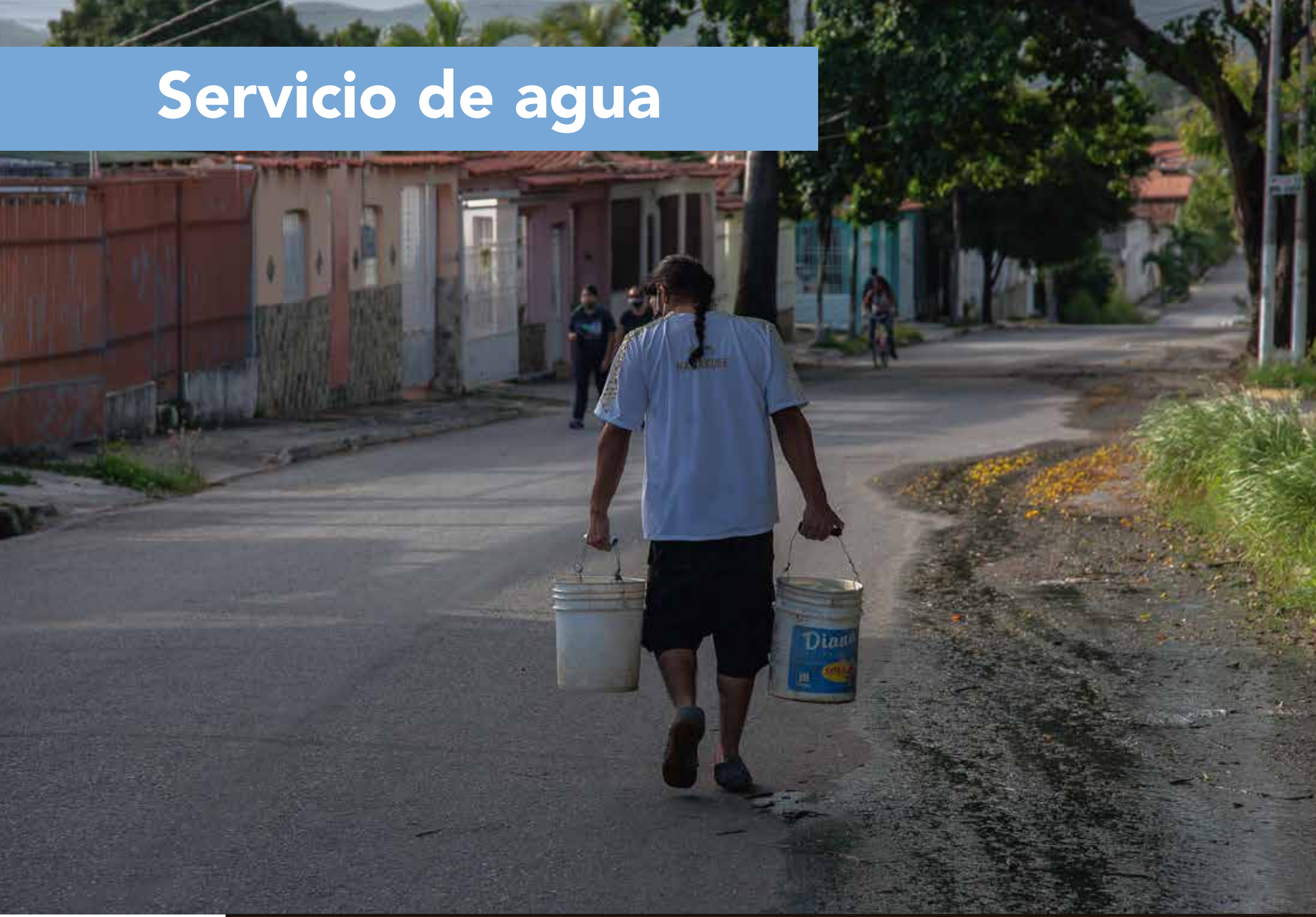
OVSP
OBSERVATORIO VENEZOLANO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Boletín Nro 31

Enero 2022

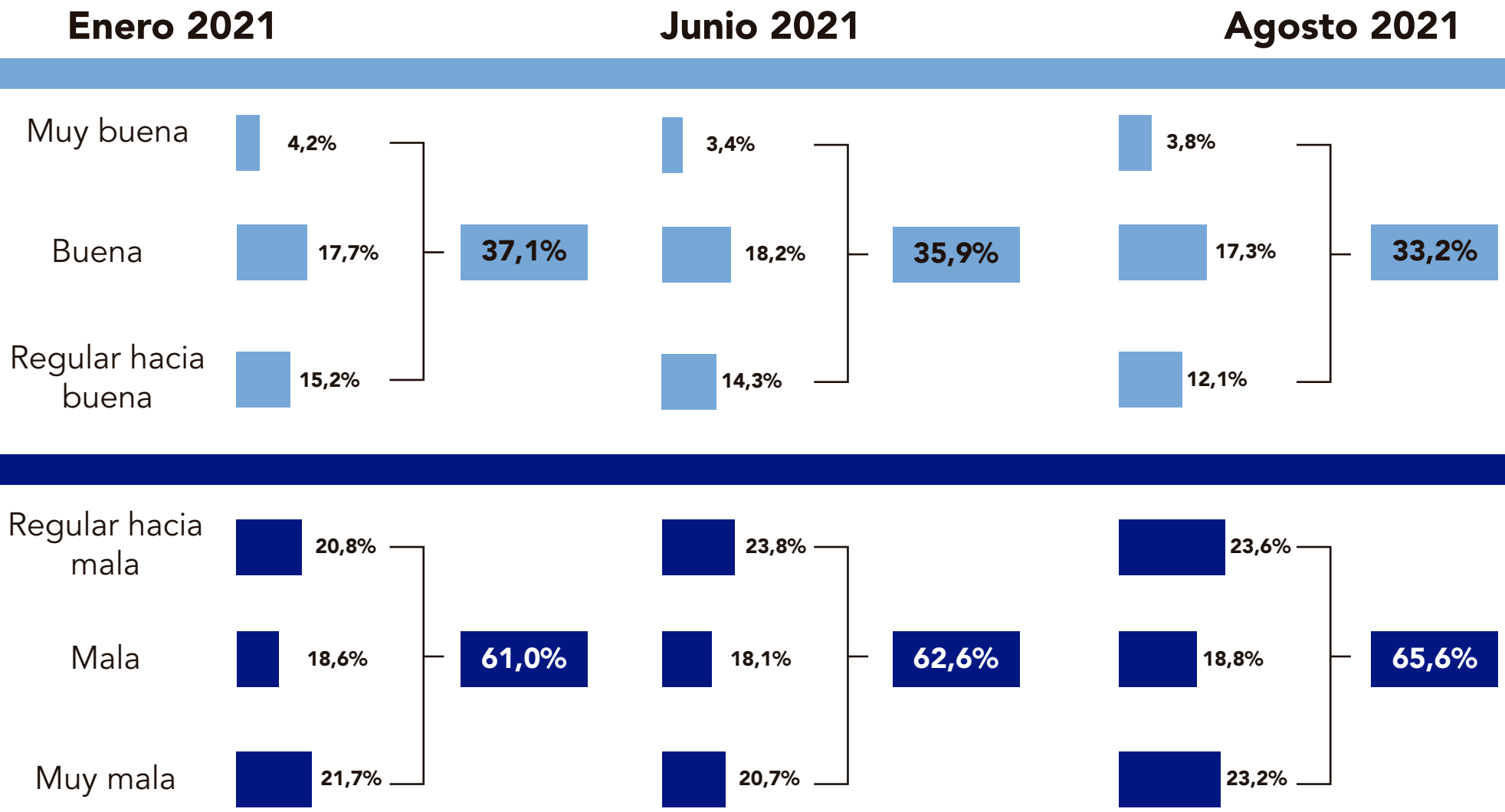
Comparativo de mediciones por servicio del año 2021

Servicio de agua



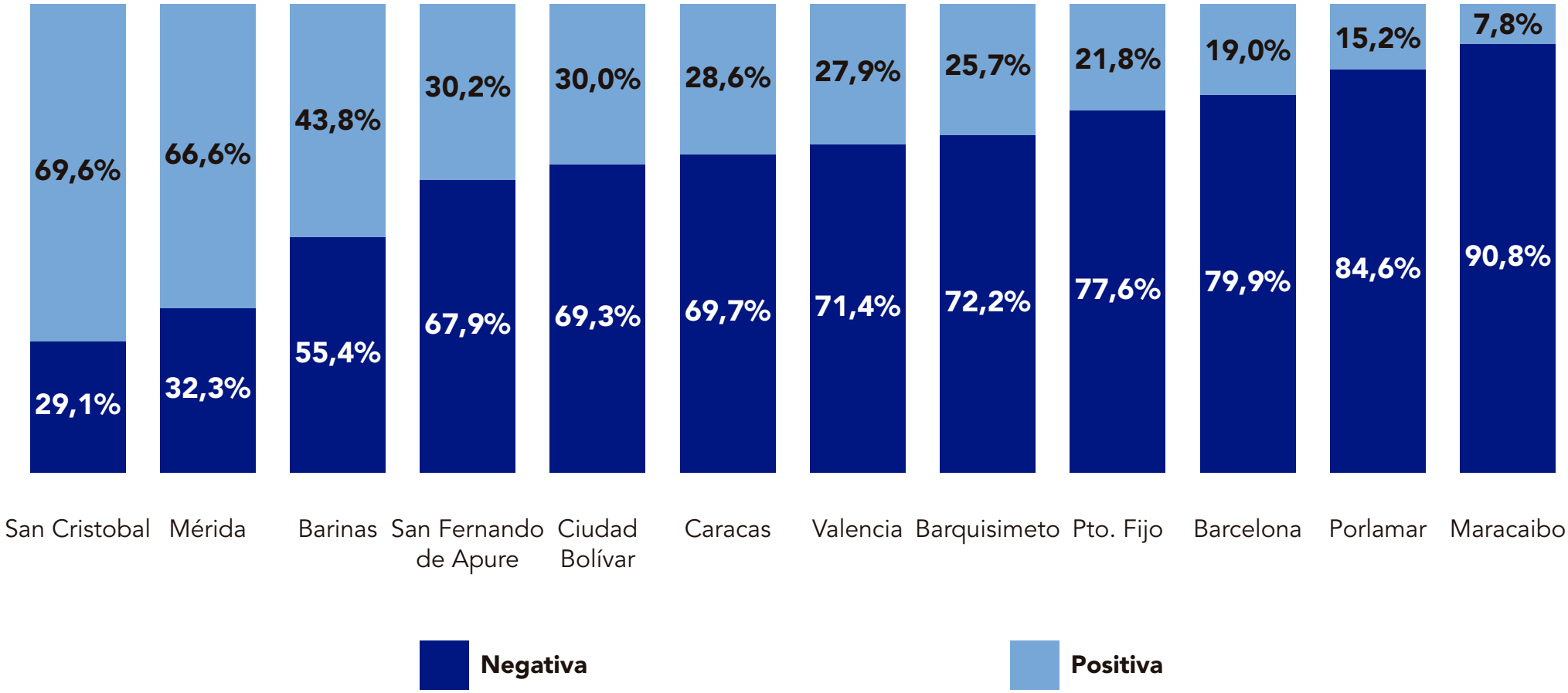
Servicio de agua

Evaluación del servicio (total)



Servicio de agua

Evaluación del servicio, por ciudades: Medición Agosto 2021



Servicio de agua

Resumen de hallazgos

1. La percepción positiva sobre el servicio de agua pasó de 37,1% en enero a 33,2% en agosto de 2021, presentando una disminución en la valoración sobre el servicio. Mientras que la percepción negativa sobre el servicio pasó de 61,0% a 65,6%.

2. Para la medición de agosto, la ciudad de San Cristóbal presentó la valoración positiva más alta (69,6%), mientras que Maracaibo registró la valoración positiva (7,8%) más baja entre las ciudades bajo estudio.

3. Entre otros elementos a tomar en cuenta para la medición de agosto, el acceso general por tuberías se ubicó en 90,8%. A su vez, la ciudad con mayor penetración de sistema por tuberías es San Cristóbal con 97,7% y la menor San Fernando con 68,8%.

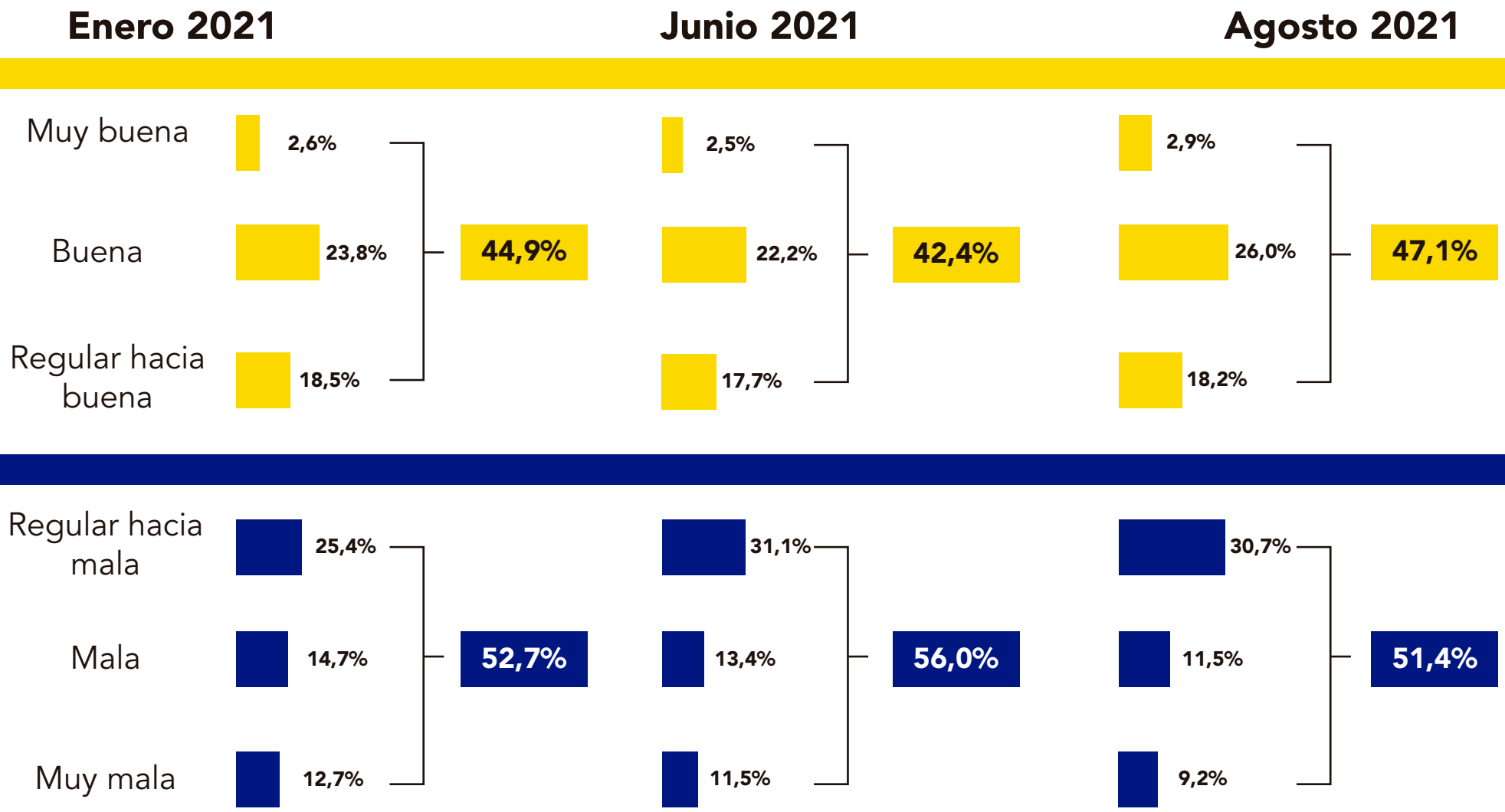
4. Mientras que el 72,8% de quienes afirmaron tener tuberías en agosto, señaló que no dispone del servicio de manera continua y cuando le llega, el tiempo más común del que disponen del líquido es de 5 horas.

5. El 60,3% de la población general indicó en agosto que estaría de acuerdo en pagar en dólares por un mejor servicio, principalmente en Maracaibo (70,1%).

Servicio de electricidad

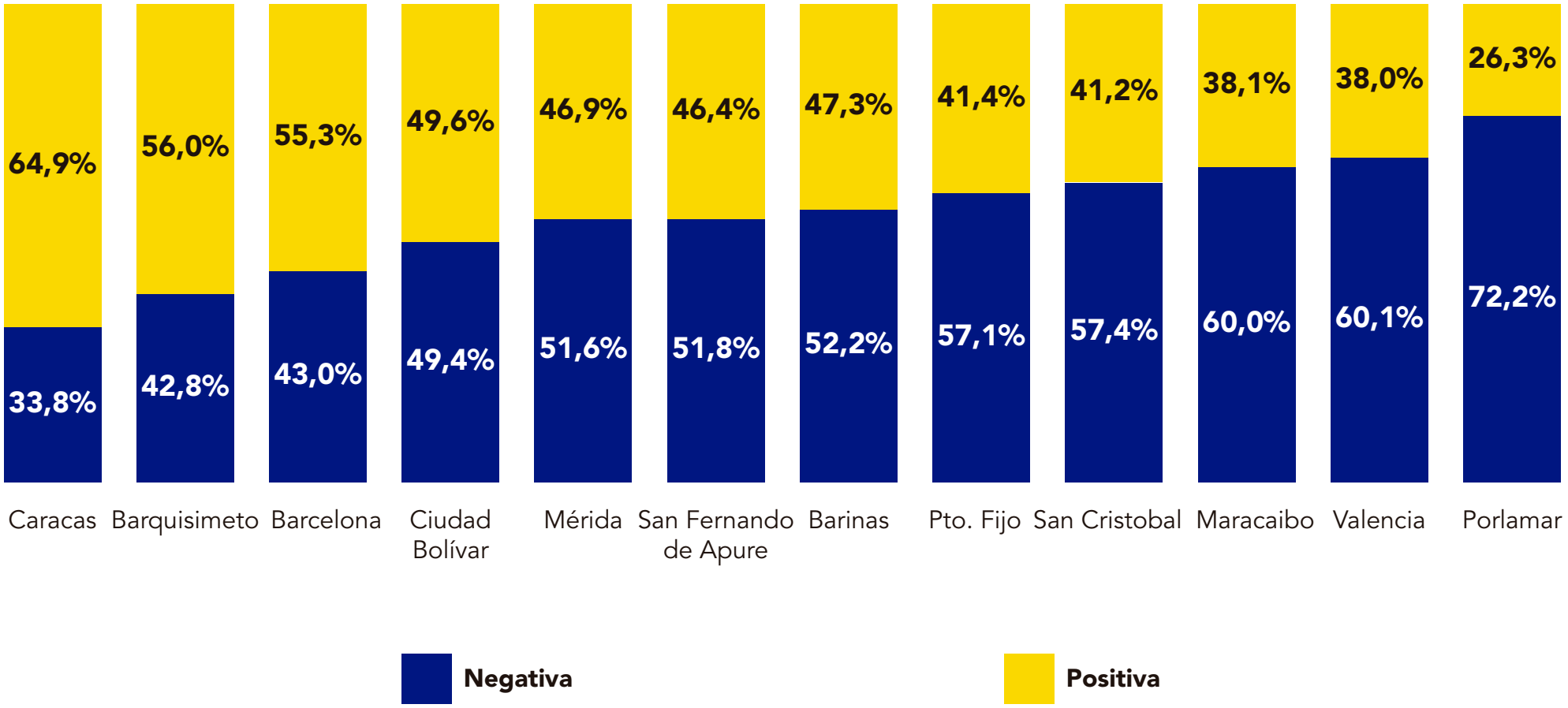
Servicio de electricidad

Evaluación del servicio (total)



Servicio de electricidad

Evaluación del servicio, por ciudades: Medición Agosto 2021



Servicio de electricidad

Resumen de hallazgos

1. Se registró una leve mejoría con respecto a la percepción sobre el servicio de electricidad. La valoración positiva pasó de 44,9% en enero a 47,1% en agosto de 2021. Mientras que la percepción negativa pasó de 52,7% en enero a 51,4% en agosto.

2. En este sentido, en la medición de agosto, la ciudad de Caracas presentó la valoración positiva más alta (64,9%), mientras que Porlamar registró la valoración positiva (26,3%) más baja.

3. En agosto, el acceso formal al servicio fue de 68,6% del total general, siendo Barquisimeto la ciudad con mayor penetración de medidores (86,8%) en contraposición con San Fernando de Apure con 53,2%.

4. A su vez, en la medición de agosto se observó que la frecuencia de apagones más común es de 1 a 6 veces por semana (42,6%) y la duración más común es de 2 a 6 horas de interrupción 49,0%. La ciudad con mayor frecuencia de interrupciones eléctricas es Porlamar con 67,9% de ciudadanos que afirma que todos los días se le va la luz. En cuanto a la duración de los apagones, Porlamar es la ciudad con mayor proporción de ciudadanos que padecen cortes de entre 6 a 12 horas (63,8%).

Servicio de gas

Servicio de gas

Evaluación del servicio de gas directo

Gas directo	Enero 2021	Junio 2021	Agosto 2021
Negativa	15,2%	14,1%	11,4%
Positiva	84,0%	85,6%	88,3%
Ns/Nc	0,8%	0,3%	0,3%

Evaluación del servicio de gas por bombonas (individuales + comunes)

Gas por bombonas (individuales + comunes)	Enero 2021	Junio 2021	Agosto 2021
Negativa	71,2%	54,6%	54,5%
Positiva	26,2%	43,2%	43,8%
Ns/Nc	2,6%	2,1%	1,7%

Servicio de gas

Evaluación del servicio de gas, por ciudades: Medición Agosto 2021

Gas directo

Positivo	Positivo	Negativo
Barcelona	97,9%	2,1%
Caracas	97,0%	2,9%
Ciudad Bolívar	90,0%	10,0%
Pto. Fijo	89,5%	10,6%
Porlamar	88,3%	5,9%
Maracaibo	87,2%	12,9%
Barquisimeto	85,7%	14,4%
Barinas	77,1%	19,3%
Valencia	72,4%	26,0%
San Fernando de Apure	70,0%	30,0%
Mérida	66,6%	33,3%
San Cristobal	65,0%	35,0%

Base 1,175

Gas por bombonas (individuales + comunes)

Positivo	Positivo	Negativo
Pto. Fijo	60,9%	37,9%
Mérida	56,8%	41,7%
Caracas	55,6%	42,9%
Barcelona	52,0%	45,8%
Porlamar	46,2%	51,4%
Maracaibo	45,0%	53,2%
Ciudad Bolívar	37,8%	59,7%
San Cristobal	34,9%	64,0%
Barquisimeto	33,5%	65,0%
Barinas	33,3%	65,5%
Valencia	32,8%	65,4%
San Fernando de Apure	30,3%	67,6%

Base 5,670

Servicio de gas

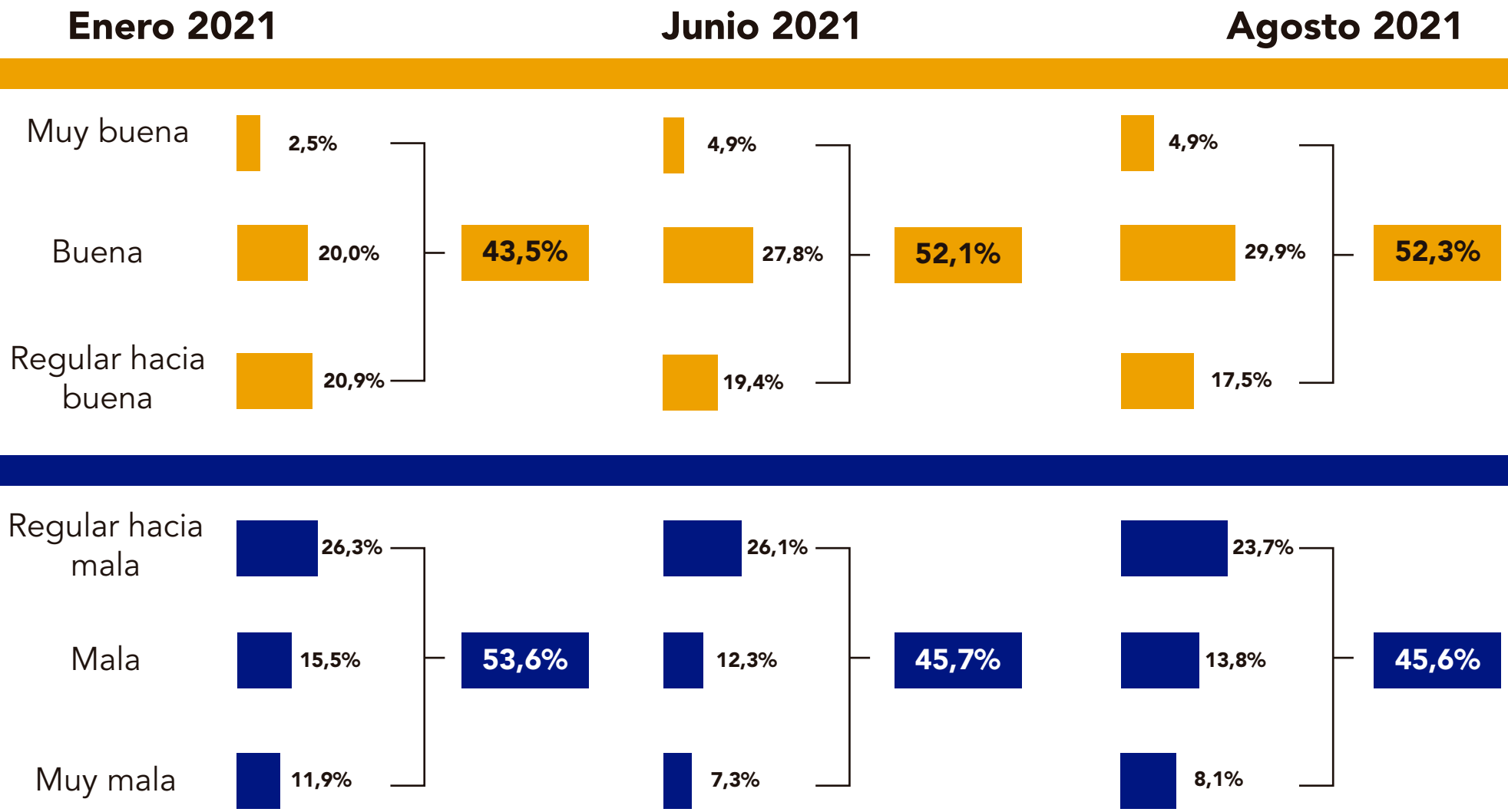
Resumen de hallazgos

1. Durante el año 2021, la evaluación del servicio de gas por bombonas, bien sea a través de cilindros individuales o comunes, presentó un retroceso en su percepción negativa (Muy mala, mala y regular hacia mala) pasando de 71,2% en enero a 54,5% en la medición llevada a cabo entre agosto y septiembre, destacando la disminución de la categoría extrema "Muy mala", la cual pasó de 26,7% en enero a 13,7% en agosto. Las ciudades que presentaron las valoraciones positivas más elevadas del servicio de gas por bombonas para la medición realizada entre agosto y septiembre fueron Punto Fijo, Mérida y Caracas.
2. Cabe acotar que el servicio de gas directo también presentó un leve aumento en su valoración positiva durante el año 2021, es empleado por una menor proporción de encuestados.
3. Otro elemento a mencionar sobre la medición de agosto es, que el 91,8% de la muestra general usa gas para cocinar, siendo Mérida (95,7%) la ciudad con mayor uso del gas en contrapartida de 87,3% de los encuestados en Porlamar. Cabe destacar que incluso en la ciudad de menor penetración, más del 87,3% cocina sus alimentos bajo esta modalidad.
4. Sobre esta proporción de usuarios de gas el 82,7% lo consume mediante bombonas, predominando esta modalidad San Fernando (97,6%), mientras que tiene un uso menos extendido en Maracaibo (19,7%).

Servicio de internet móvil

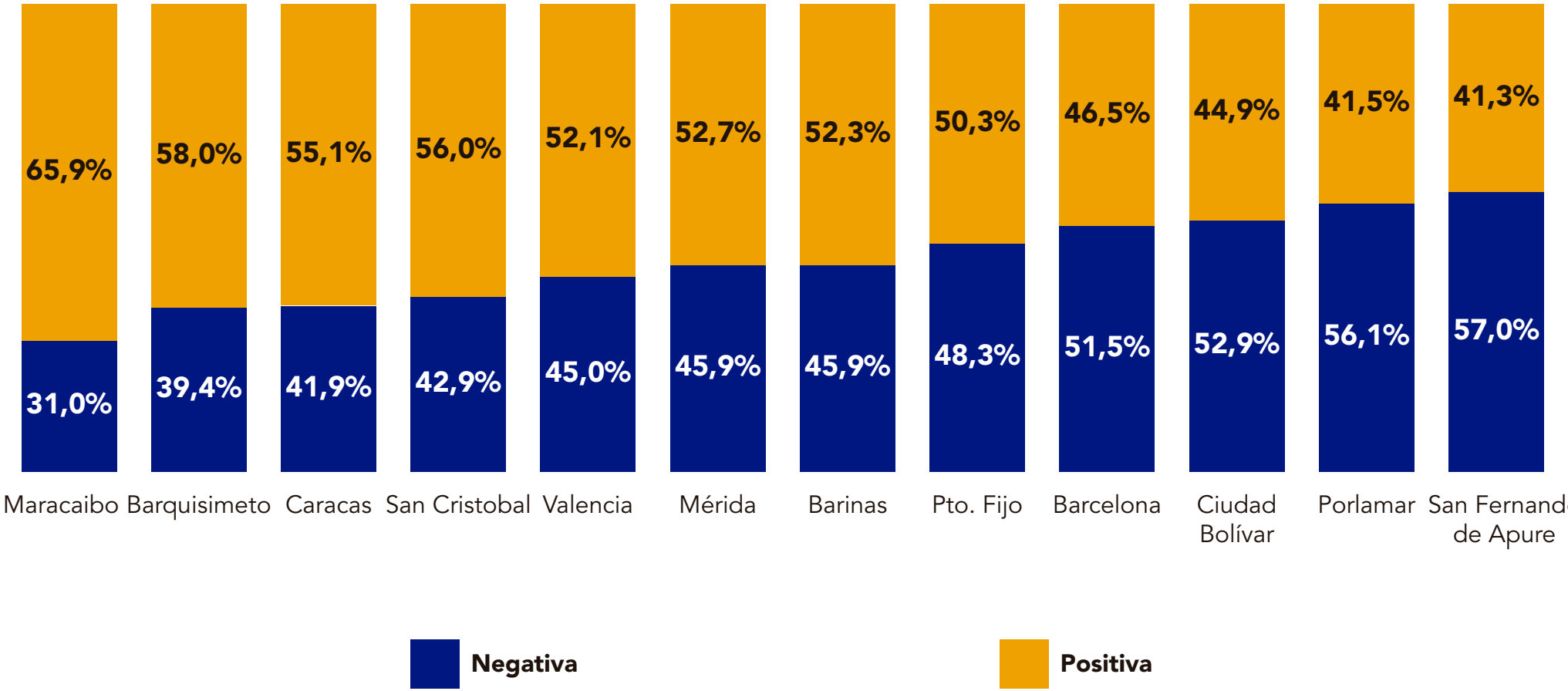
Servicio de internet móvil

Evaluación del servicio (total)



Servicio de internet móvil

Evaluación del servicio, por ciudades: Medición Agosto 2021



Servicio de internet móvil

Resumen de hallazgos

1. Con respecto a la evaluación sobre el servicio de telecomunicaciones referido al servicio de internet móvil para el año 2021, se registró un incremento en la percepción positiva del servicio, creciendo de 43,5% en enero a 52,3% en agosto. Mientras que la valoración negativa pasó de 53,6% a 45,6% en el mismo periodo de tiempo bajo estudio.

2. En cuanto a los resultados por ciudades conseguidos en agosto, la ciudad de Maracaibo alcanzó la mayor valoración positiva del servicio de internet móvil (65,9%). Mientras que San Fernando de Apure registró el menor nivel de valoración positiva del servicio (41,3%).

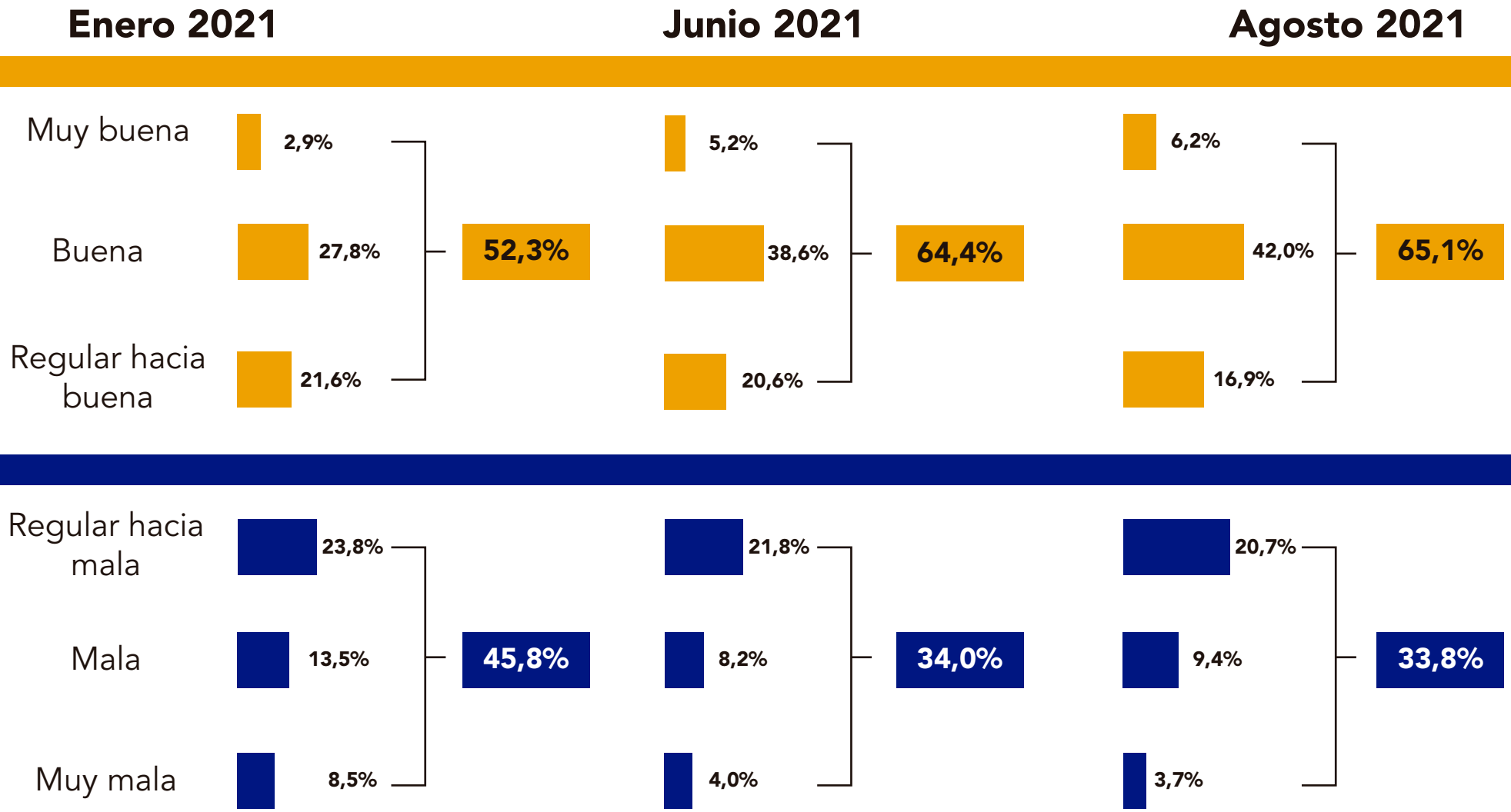
3. En agosto, la penetración de teléfonos inteligentes fue de 80,4% de la muestra general. Punto Fijo destacó como la ciudad con mayor proporción de usuarios de teléfonos móviles (87,9%), mientras que en el otro extremo se encontró San Fernando de Apure (67,1%).

4. En agosto, se reportó que el principal método de recarga de líneas móviles prepago fue realizado directamente a través del banco (55,8%), seguido del pago de una recarga (32,6%).

Servicio de telefonía móvil

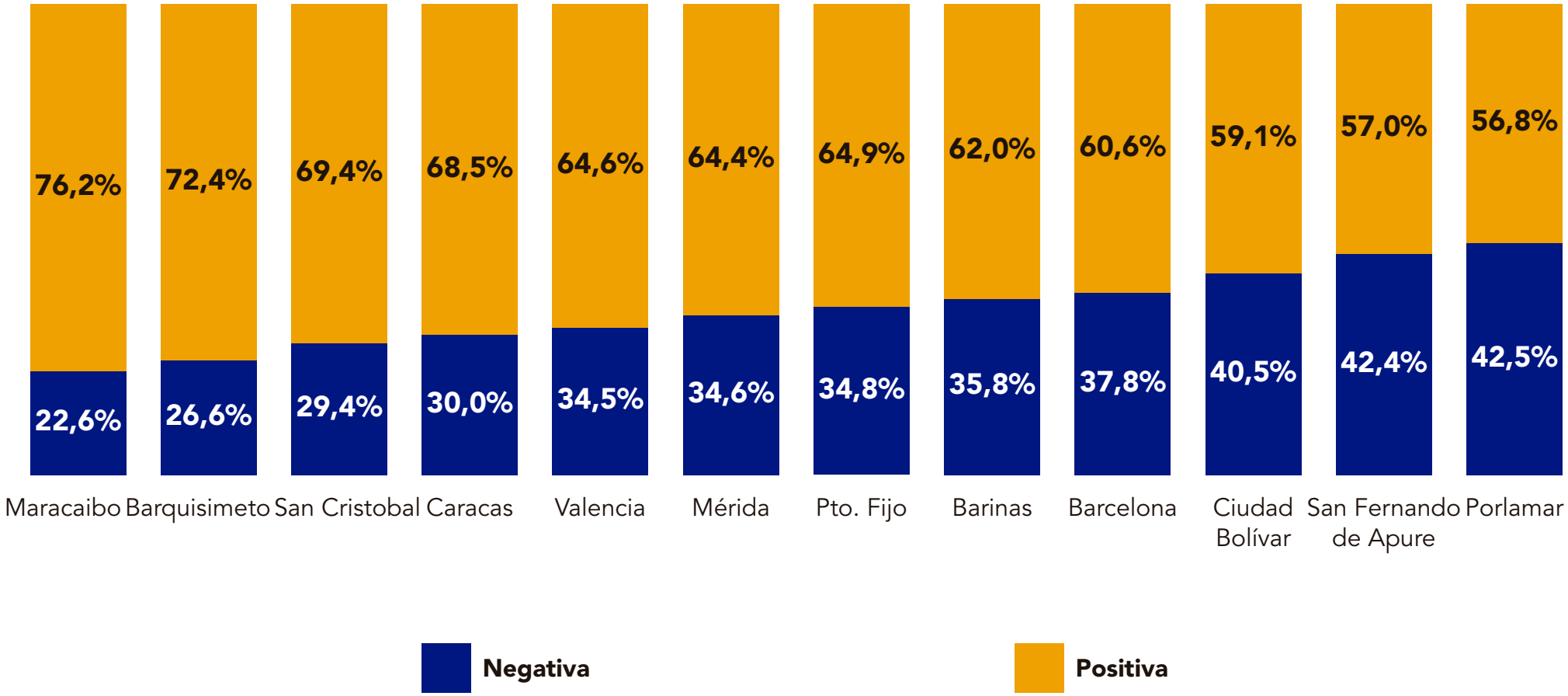
Servicio de telefonía móvil

Evaluación del servicio (total)



Servicio de telefonía móvil

Evaluación del servicio, por ciudades: Medición Agosto 2021



Servicio de telefonía móvil

Resumen de hallazgos

1. Se registró un crecimiento importante en cuanto a los resultados obtenidos sobre la percepción del servicio de telecomunicaciones, vinculado al servicio de telefonía móvil en agosto, específicamente en la valoración de la calidad expresada por los usuarios. La valoración positiva agregada mostró un cambio de las respuestas obtenidas en enero (52,3%) a los resultados de agosto (65,1%). Mientras que la valoración negativa pasó de 45,8% en enero a 33,8% en agosto de 2021

2. En cuanto a los resultados por ciudad, se pudo apreciar que en la medición de agosto Maracaibo también presentó los mayores niveles de valoración positiva, ubicándose en 76,2%, mientras que Porlamar en el otro extremo registró una valoración positiva de 56,8%.

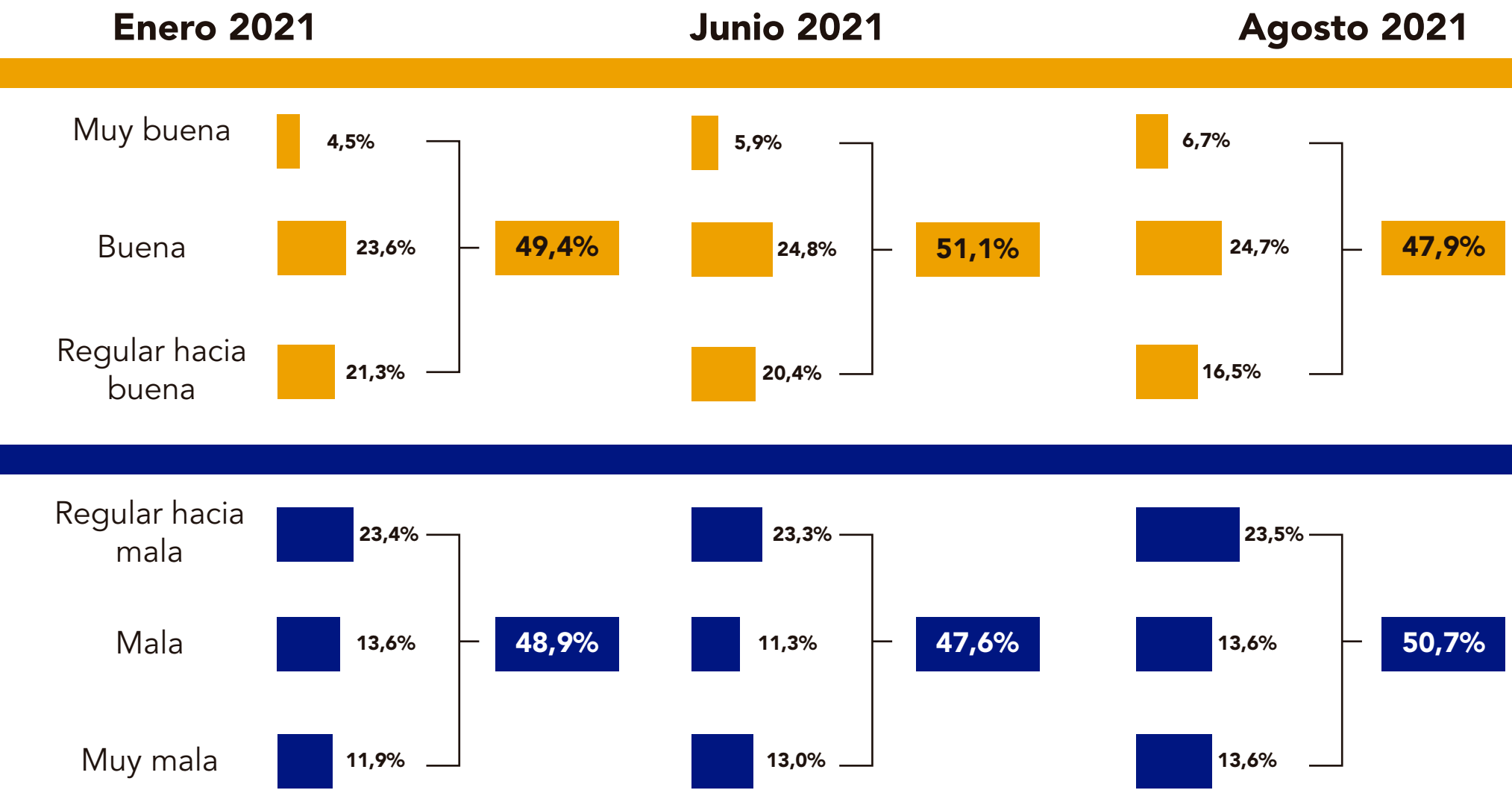
3. En este sentido, en agosto también se indagó sobre la percepción de los encuestados sobre los cambios en el servicio de telefonía móvil y la mayoría (60,1%) no manifestó cambio alguno, siendo un índice que se mantuvo en parámetros similares durante las mediciones realizadas.

4. Mientras que la frecuencia de las fallas en la telefonía móvil el 38,0% del total general de los encuestados en agosto respondió que sufre interrupciones todos los días, principalmente en San Fernando de Apure (46,0%).

Servicio de internet fijo

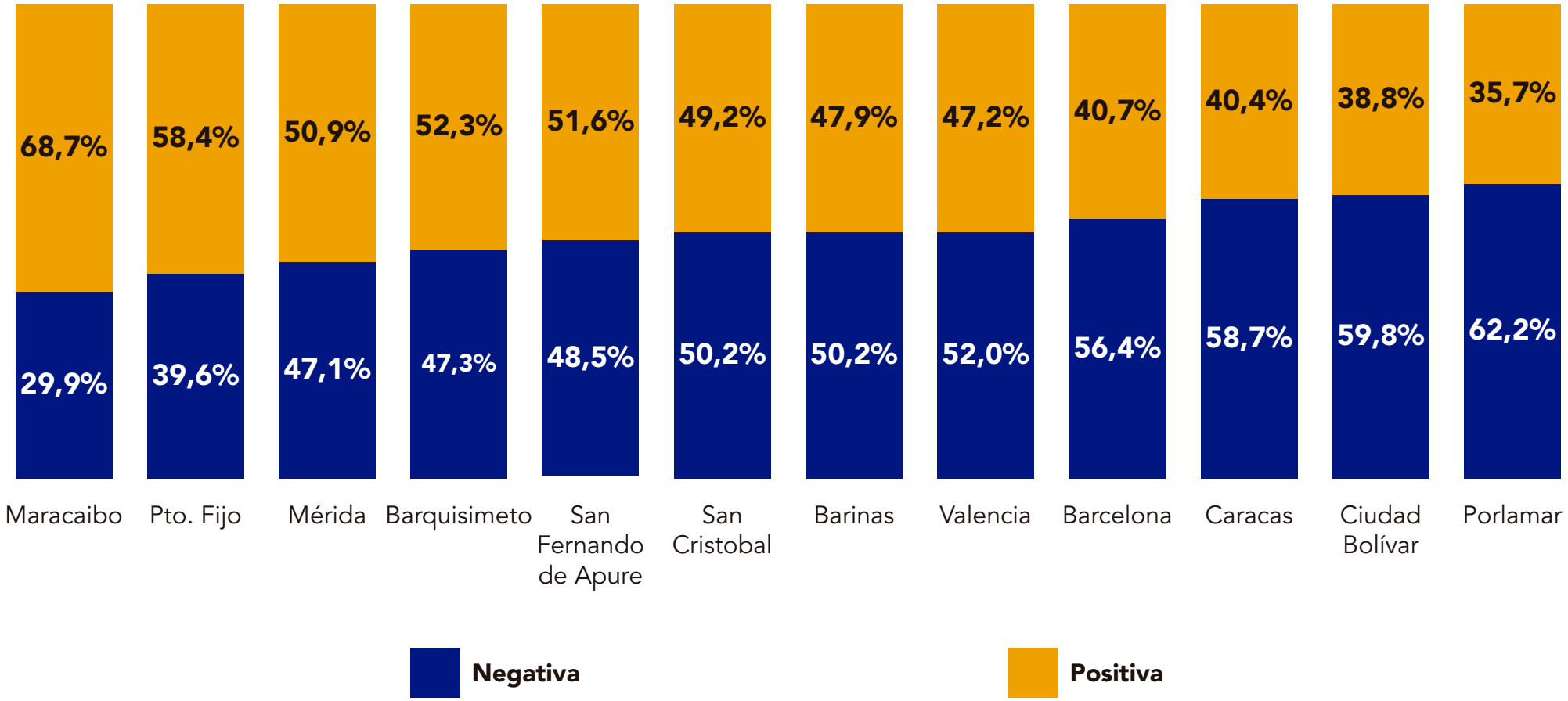
Servicio de internet fijo

Evaluación del servicio (total)



Servicio de internet fijo

Evaluación del servicio, por ciudades: Medición Agosto 2021



Servicio de internet fijo

Resumen de hallazgos

1. Entre los hallazgos obtenidos sobre el servicio de telecomunicaciones, vinculado al servicio de internet fijo se observó una leve desmejora sobre la valoración positiva del mismo, la cual pasó de 49,4% en enero a 47,9% en agosto. A su vez, la valoración negativa fue de 48,9% en enero y pasó a 50,7% en agosto.

2. Con respecto a los resultados por ciudad, en agosto se obtuvo que Maracaibo presentó la mayor valoración del mismo (68,7%), a diferencia de Porlamar, que presentó una valoración positiva de 35,7%.

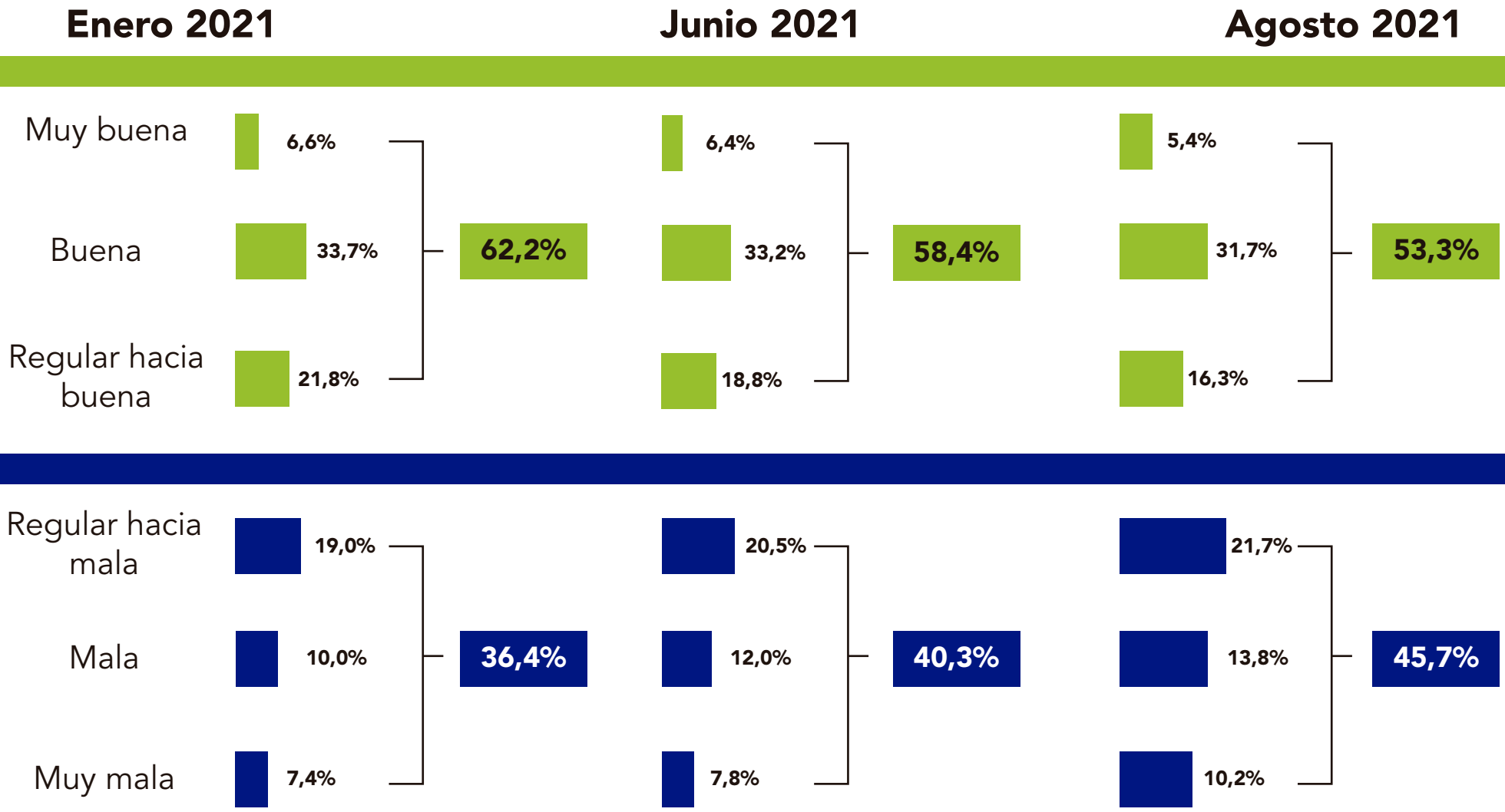
3. Para la medición de agosto, el servicio de internet fijo contó con una penetración general de 38,1%, con San Cristóbal a la cabeza (55,9%), mientras que la ciudad con menor penetración del servicio se encuentra San Fernando de Apure (22,9%).

4. El proveedor más popular de la medición de agosto fue CANTV con un 67,5% de la cuota de mercado para estas 12 ciudades, teniendo como principal foco San Fernando (84,4%), mientras que Maracaibo es la ciudad con mayor cantidad de usuarios adscritos a prestadores de servicio pequeños (27,3%).

Servicio de aseo urbano

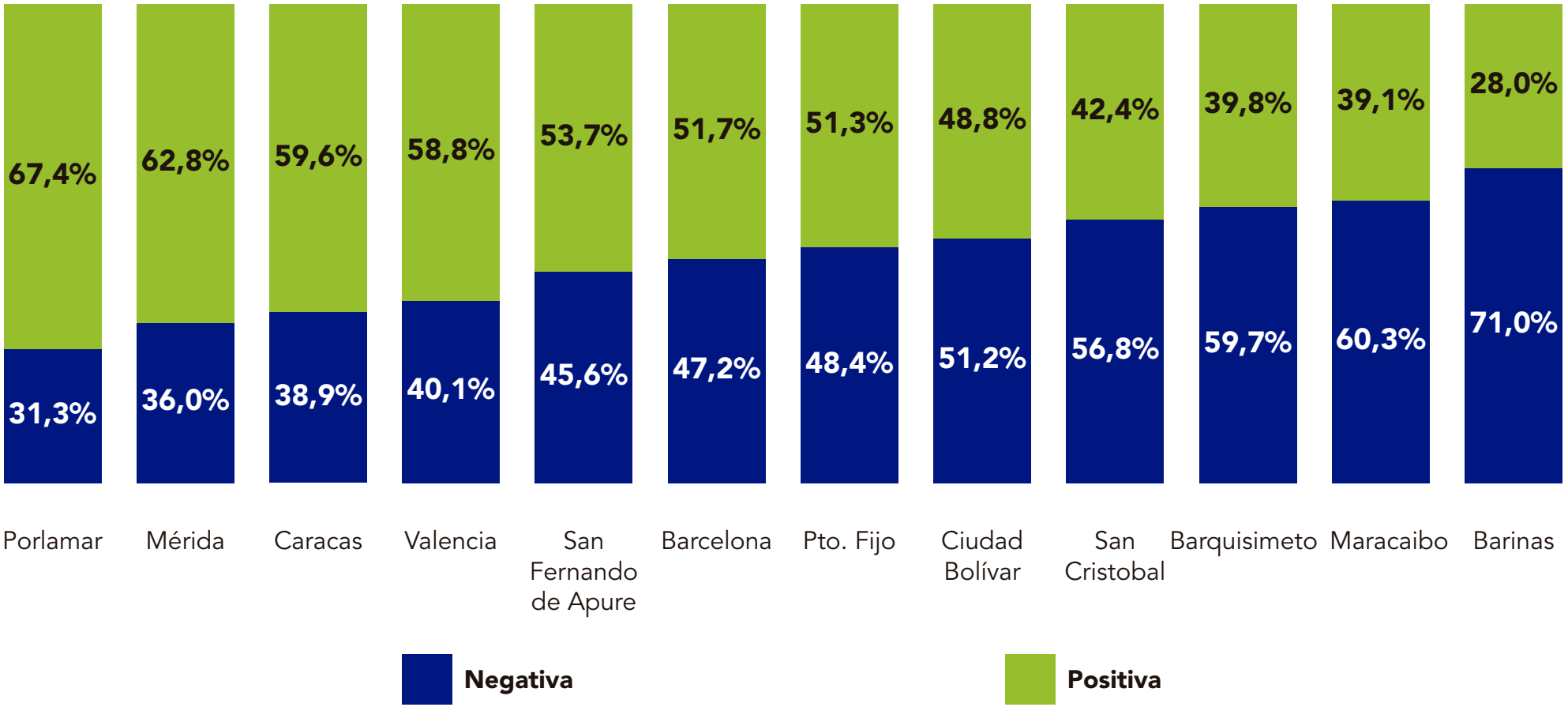
Servicio de aseo urbano

Evaluación del servicio (total)



Servicio de aseo urbano

Evaluación del servicio, por ciudades: Medición Agosto 2021



Servicio de aseo urbano

Resumen de hallazgos

1. En cuanto a las variaciones observadas en el servicio de aseo, se evidenció una desmejora en la percepción positiva sobre el mismo, disminuyendo la valoración de 62,2% en enero a 53,3% en agosto. Siendo la categoría "Regular hacia buena" uno de los elementos que presentó mayor caída. La valoración negativa se incrementó de 36,4% en enero a 45,7% en agosto. Aumentando las valoraciones "Mala" y "Muy mala".
2. Con respecto a los resultados obtenidos por ciudades en agosto, Porlamar (67,4%), presentó la mayor valoración positiva, mientras que Barinas registró la más baja (28,0%).
3. Otros elementos a tomar en cuenta relacionados con la medición de agosto está vinculado al acceso del servicio. Para dicha medición, el 65,2% de las personas se encontraban adscritas a un plan de recolección de desechos sólidos, con Mérida a la cabeza (89,3%) y Maracaibo al final (24,4%).
4. La frecuencia de paso más común es de al menos 1 vez por semana.

OVSP

OBSERVATORIO VENEZOLANO
DE **SERVICIOS PÚBLICOS**