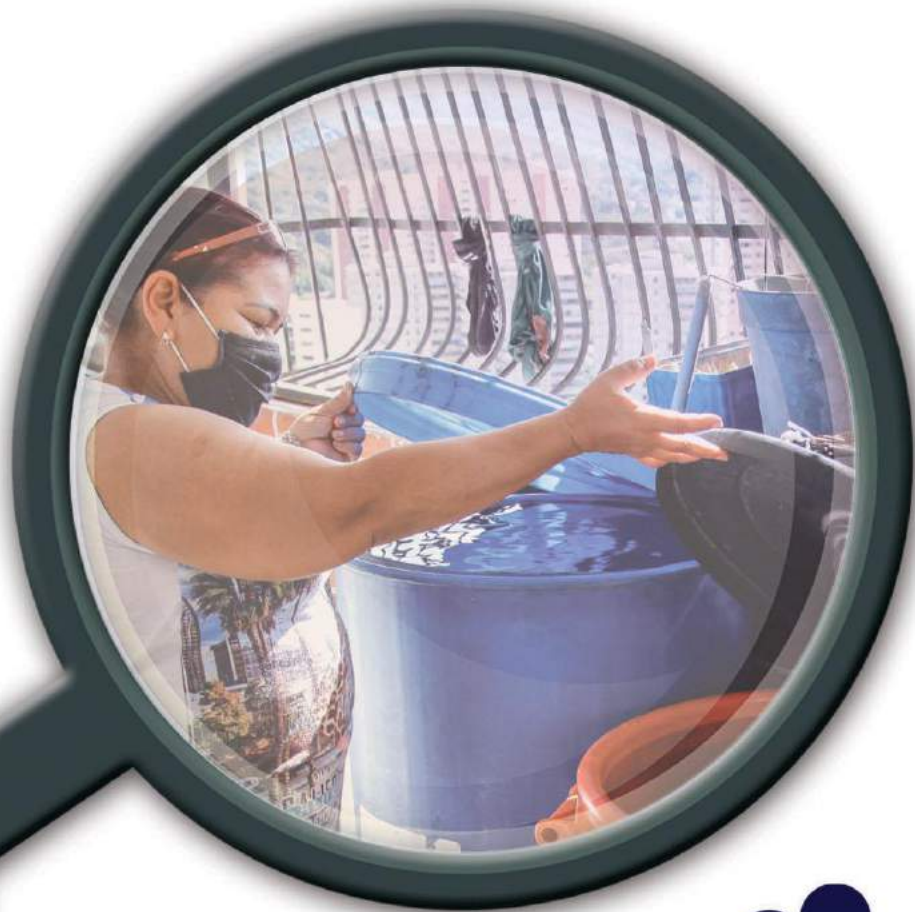




5 años del OVSP

Comparación de satisfacción de los servicios públicos



Esta nueva edición 39 del Boletín trimestral que realiza el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos (OVSP), retrata la situación de los servicios públicos domiciliarios como son: agua potable, energía eléctrica, gas doméstico, telecomunicaciones y aseo urbano, justamente al cumplirse 5 años de haber iniciado el estudio de la percepción ciudadana sobre los mismos por parte de la organización, así como la situación actual se experimenta con las fallas en el suministro o prestación del propio servicio, conforme a los sondeos regulares y trabajos de campo que sistemáticamente se analizan.

Luego de esta revisión, se presentan a los fines comparativos los resultados más recientes del OVSP en lo que respecta al servicio eléctrico para el cierre del año 2022.



Comparación de estudios de 2018 a 2022

5 años del OVSP

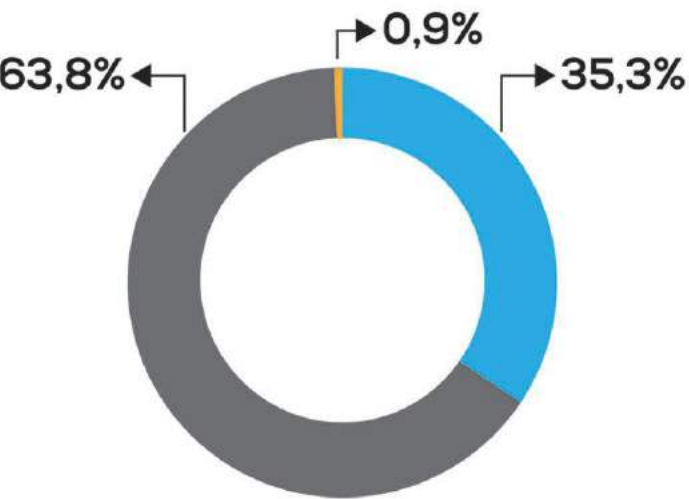


Histórico de valoración del servicio de Agua Potable

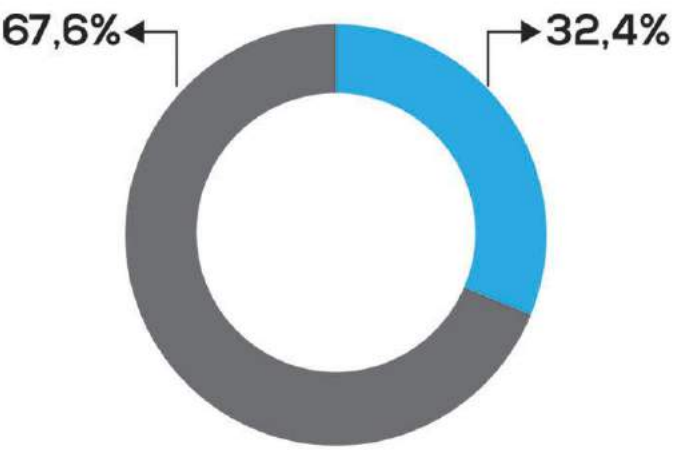
del 2018 a 2022



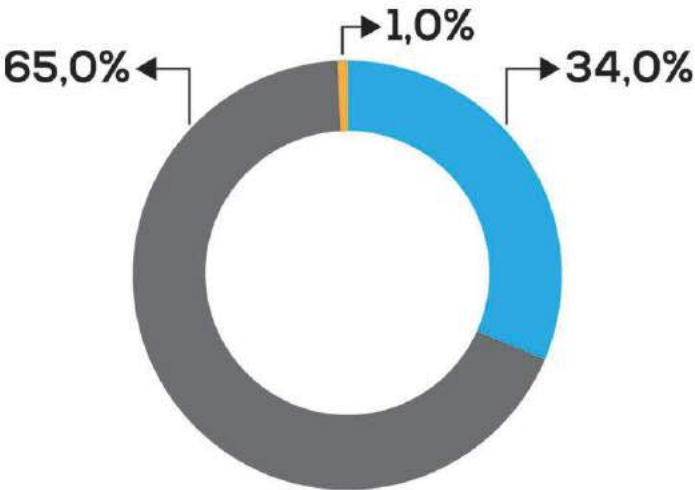
Comparación de la evaluación del servicio de agua (2018 - 2022)



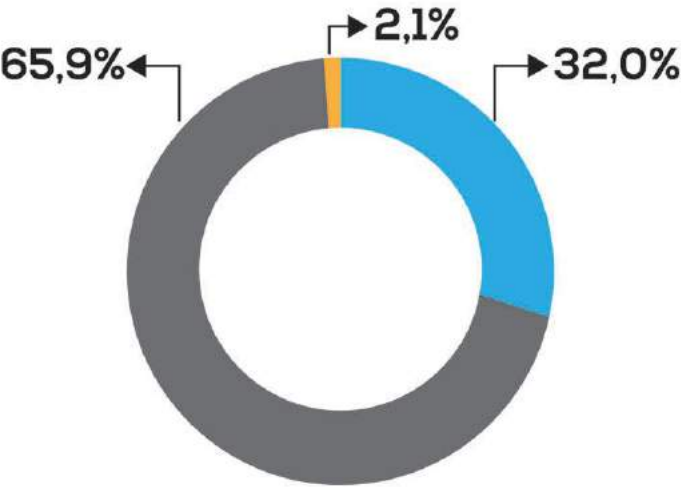
Medición diciembre 2018



Medición junio 2019



Medición septiembre 2019

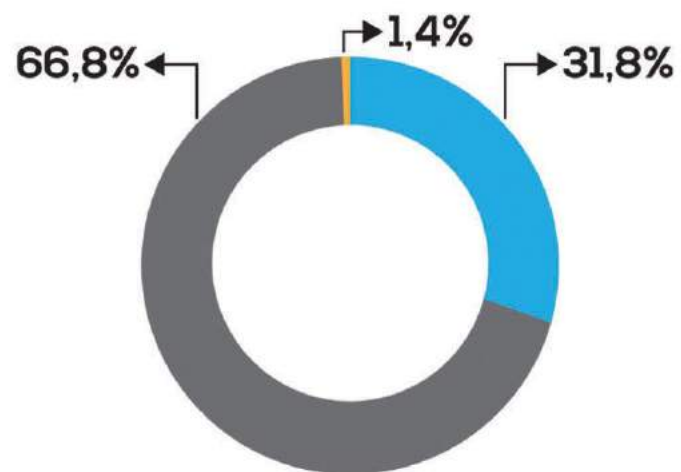


Medición diciembre 2019

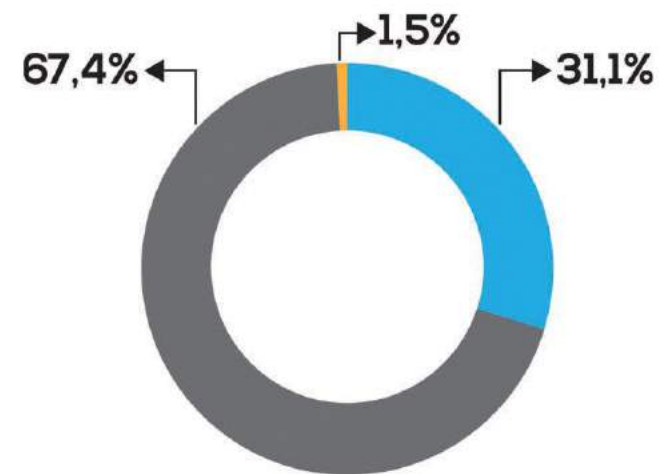
■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



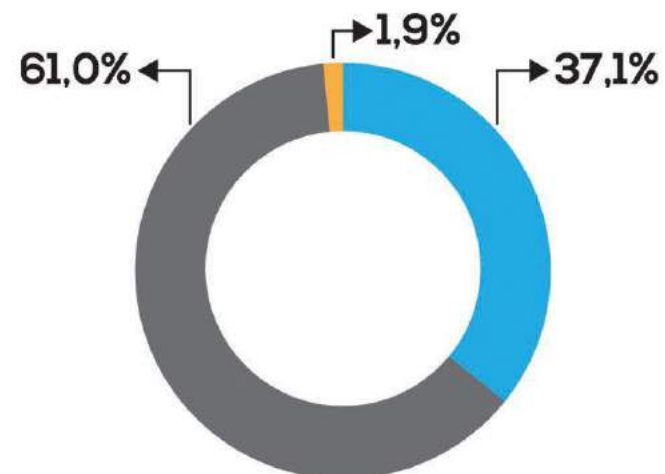
Comparación de la evaluación del servicio de agua (2018 - 2022)



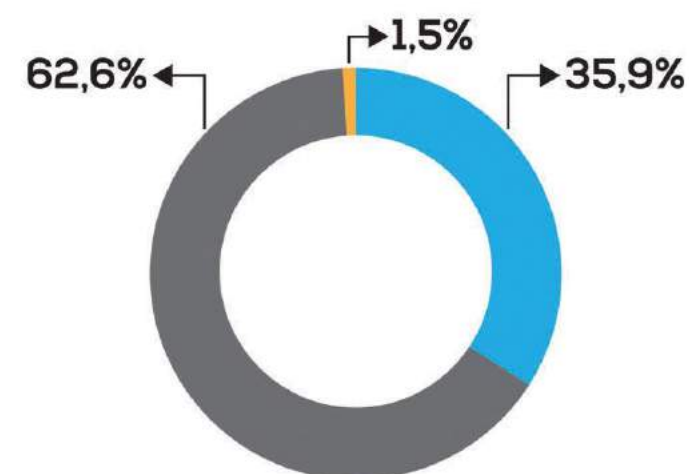
Medición mayo 2020



Medición noviembre 2020



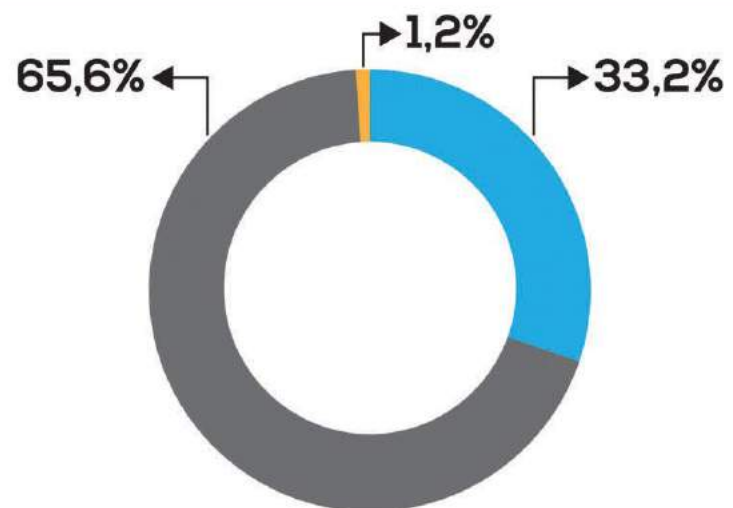
Medición enero 2021



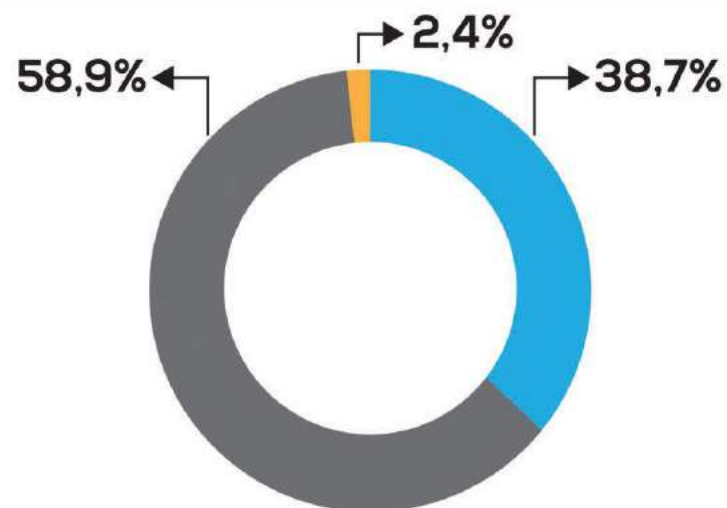
Medición junio 2021

■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc

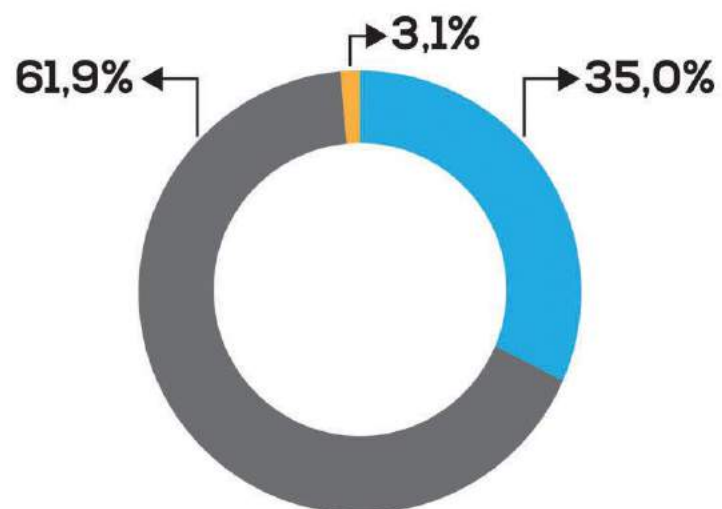
Comparación de la evaluación del servicio de agua (2018 - 2022)



Medición septiembre 2021



Medición febrero 2022



Medición mayo 2022

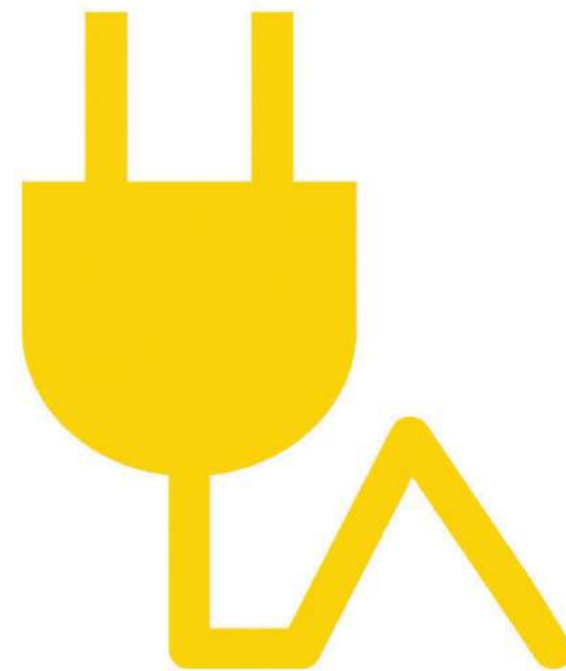


■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc

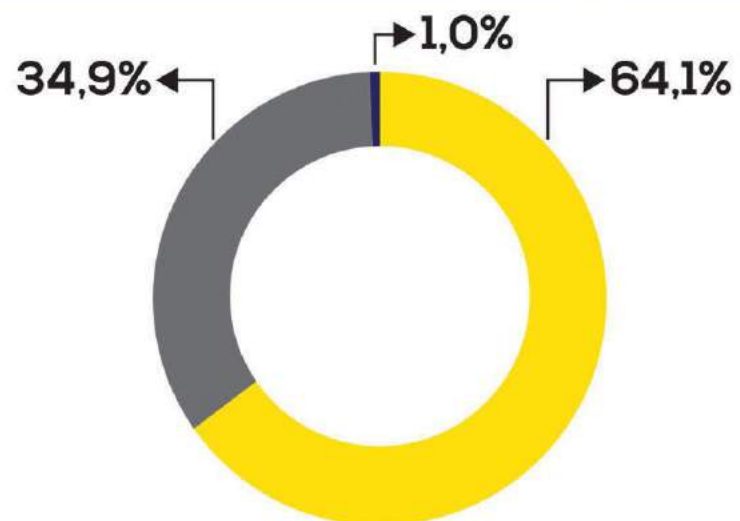


Histórico de valoración del servicio de energía eléctrica

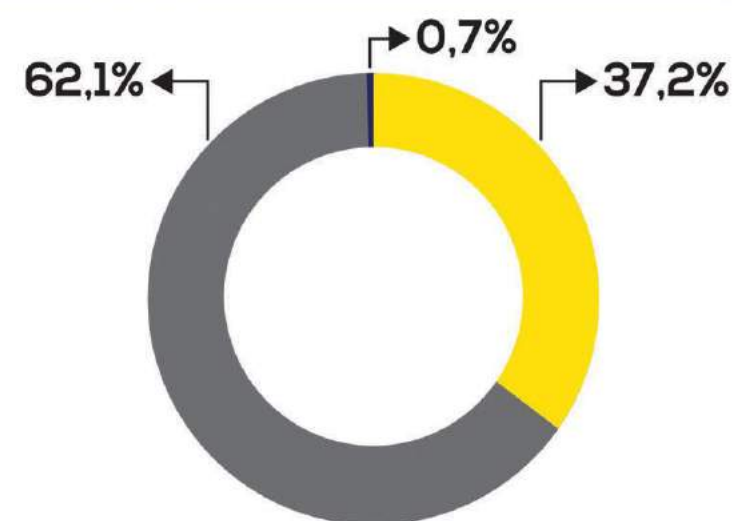
del 2018 a 2022



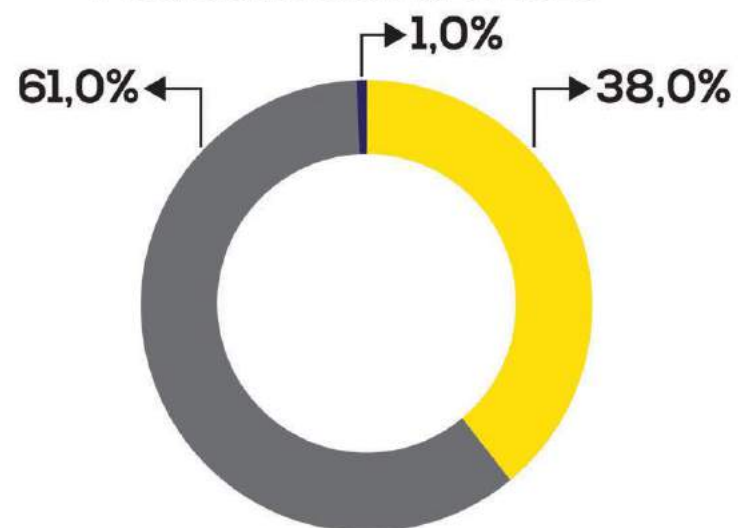
Comparación de la evaluación del servicio de energía eléctrica (2018 - 2022)



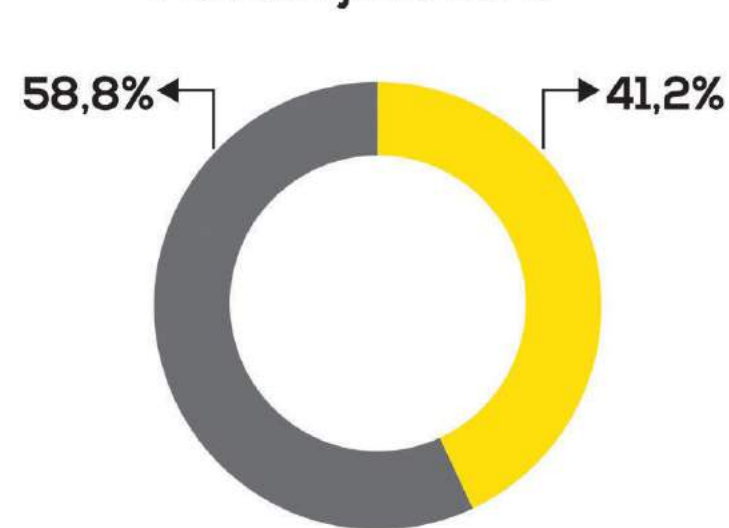
Medición diciembre 2018



Medición junio 2019



Medición septiembre 2019

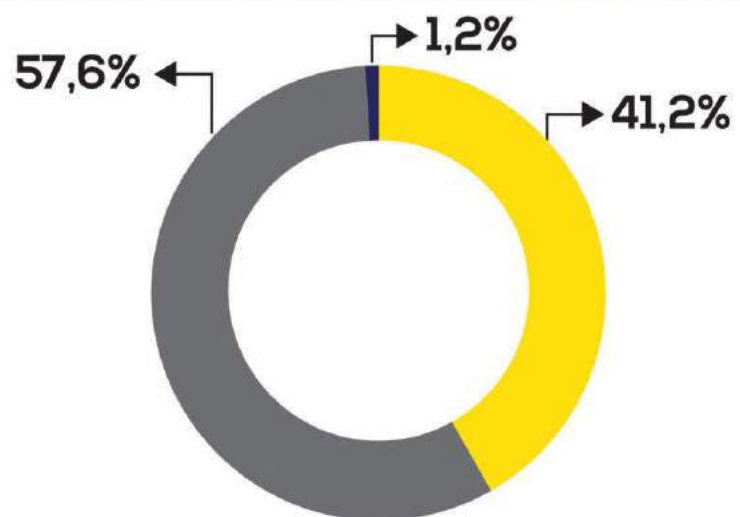


Medición diciembre 2019

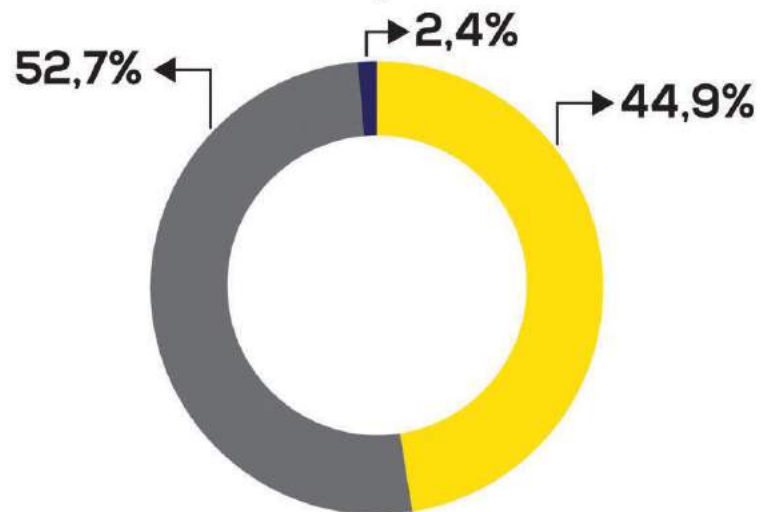
■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



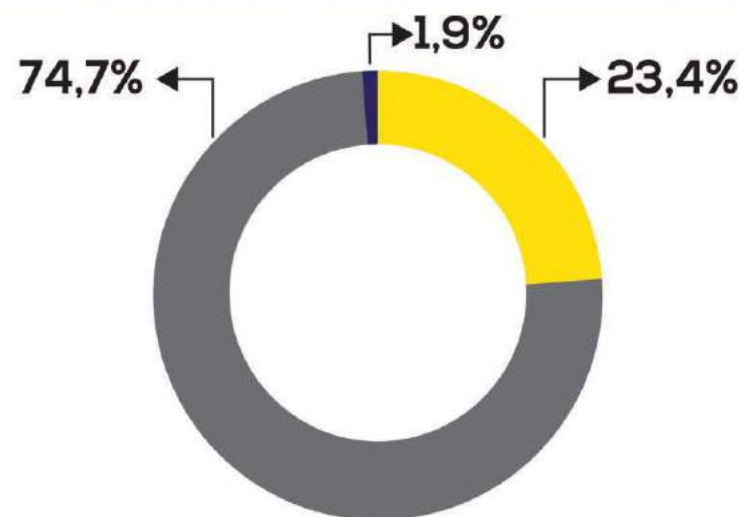
Comparación de la evaluación del servicio de energía eléctrica (2018 - 2022)



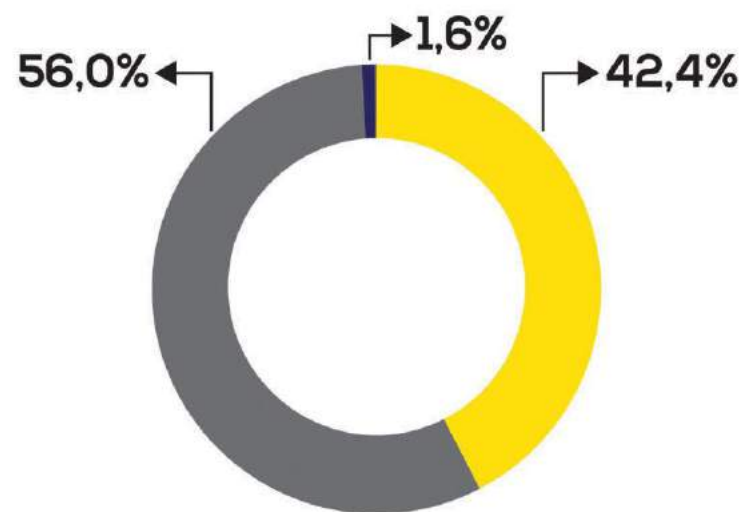
Medición mayo 2020



Medición enero 2021



Medición noviembre 2020

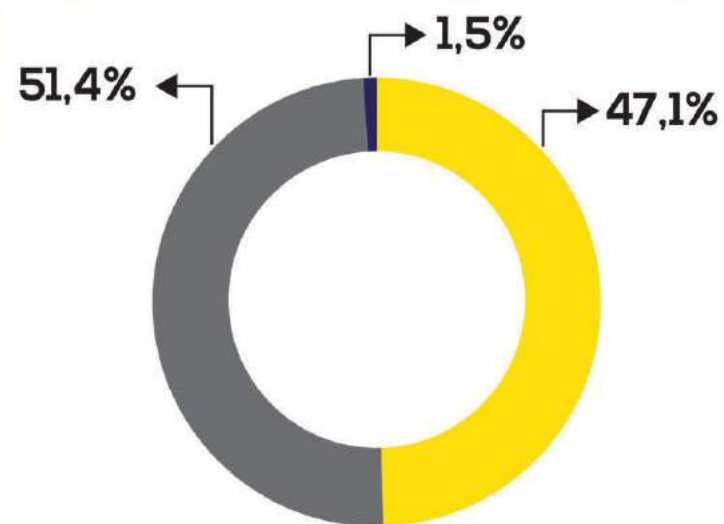


Medición junio 2021

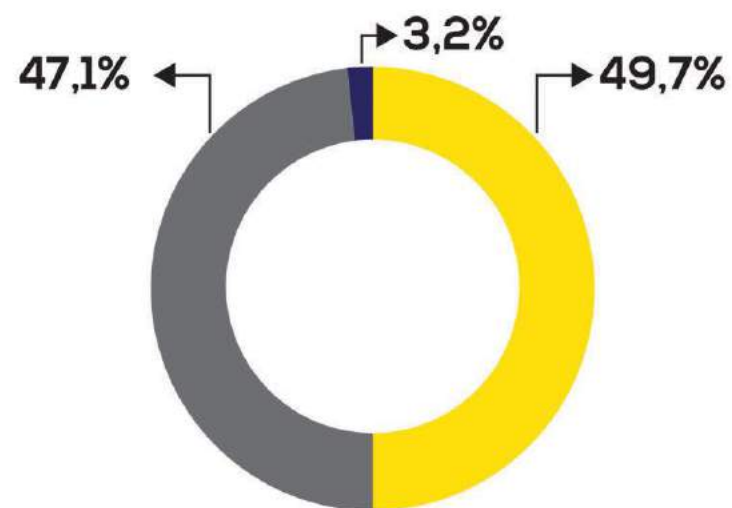
■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



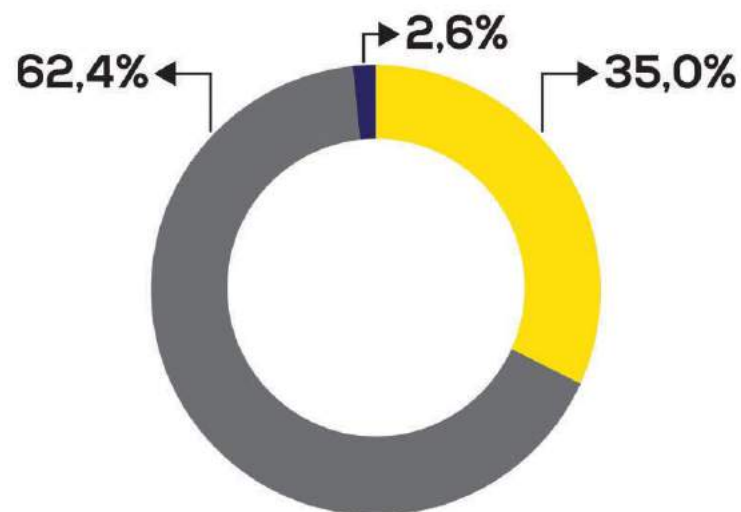
Comparación de la evaluación del servicio de energía eléctrica (2018 - 2022)



Medición septiembre 2021



Medición febrero 2022



Medición mayo 2022

■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc

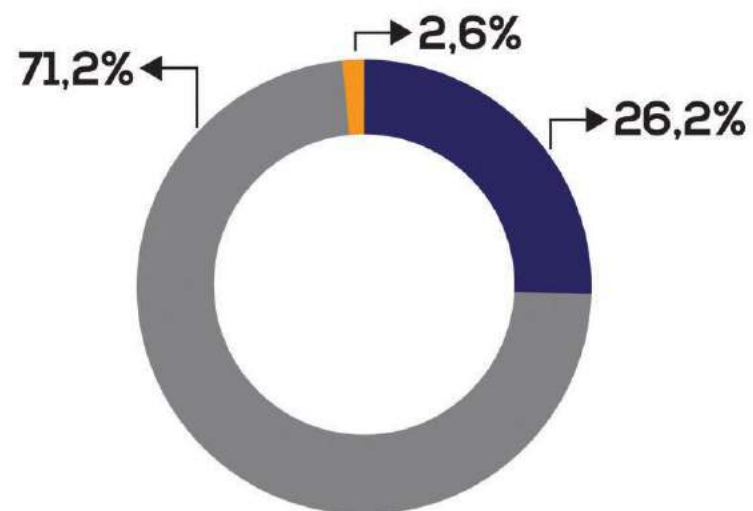


Histórico de valoración del servicio de gas doméstico

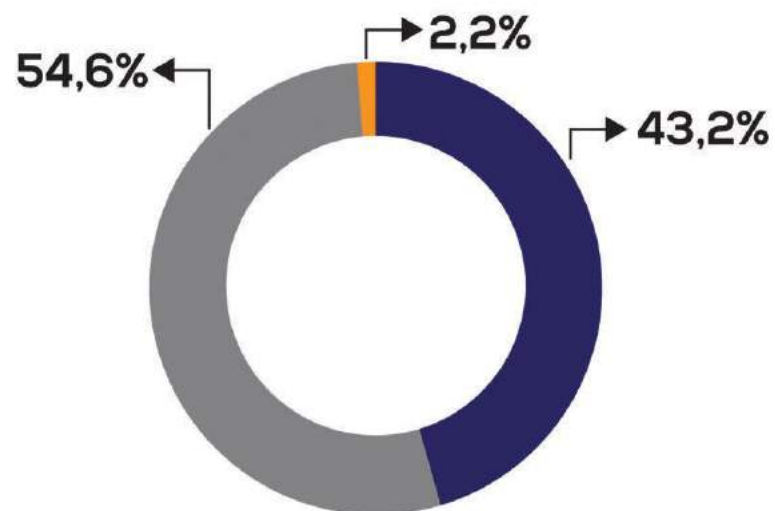
del 2018 a 2022 • Gas por cilindro



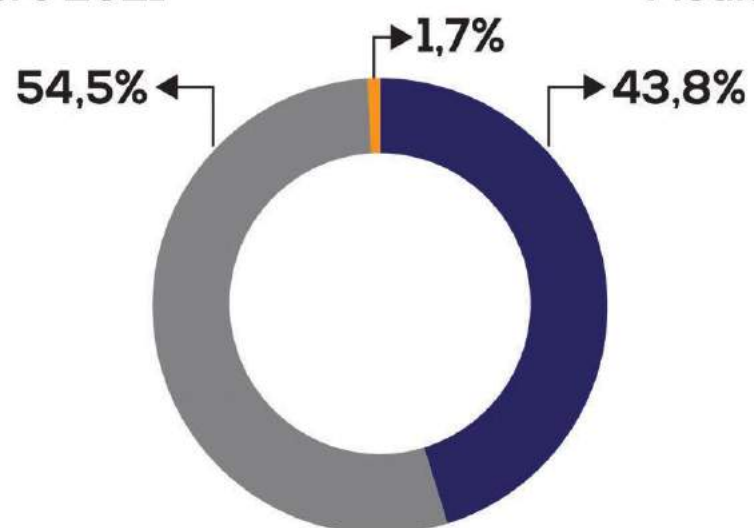
Comparación de la evaluación del servicio de gas por cilindros (Individuales + Comunes)



Medición enero 2021



Medición junio 2021

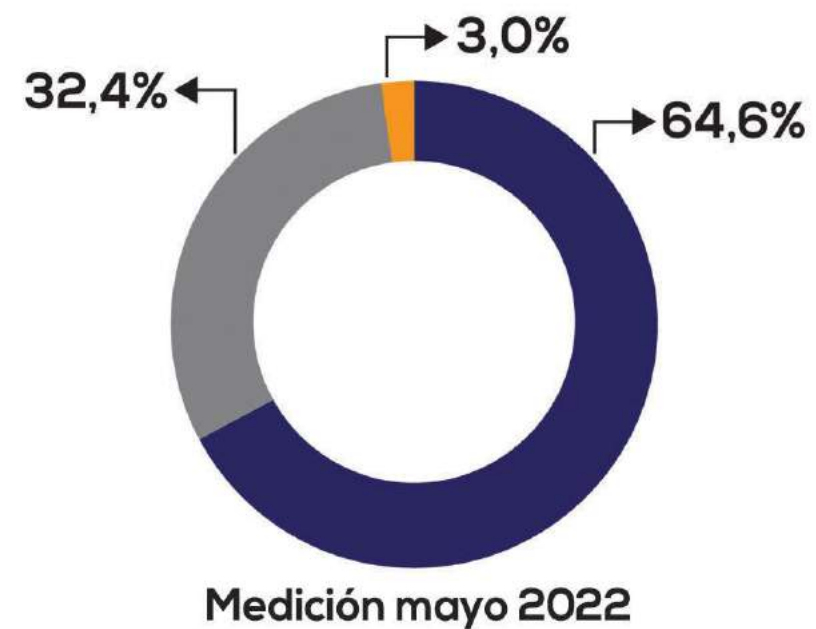
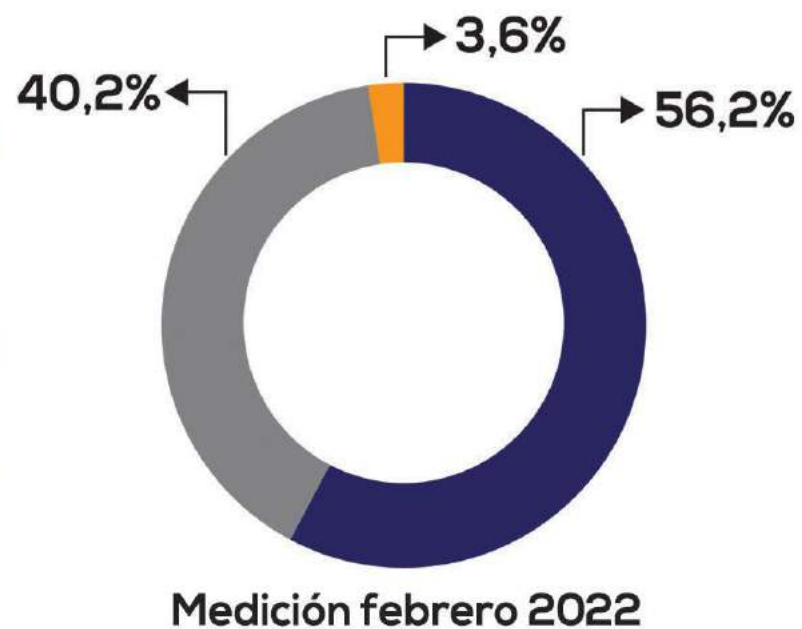


Medición septiembre 2021

■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



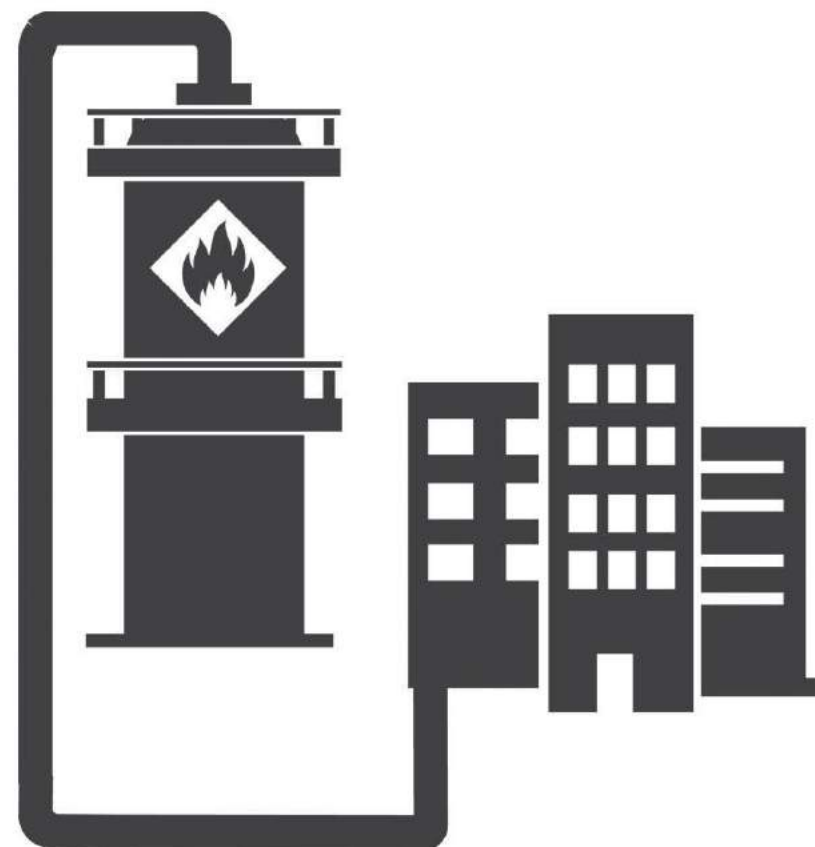
Comparación de la evaluación del servicio de gas por cilindros (Individuales + Comunes)



■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



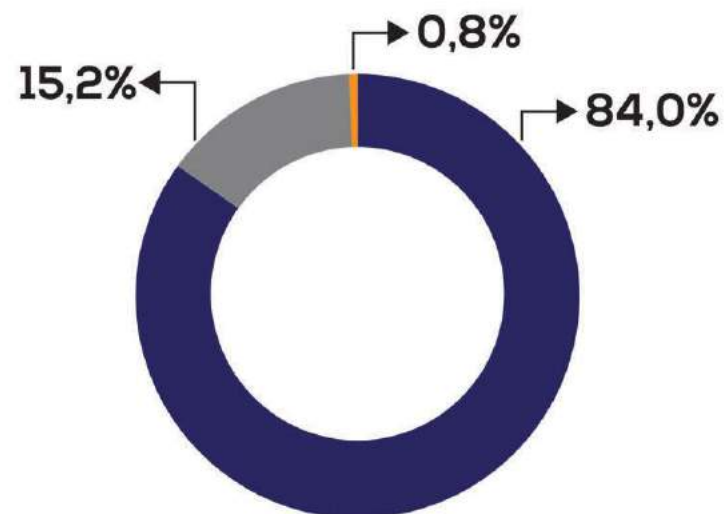
Histórico de valoración del servicio de gas doméstico



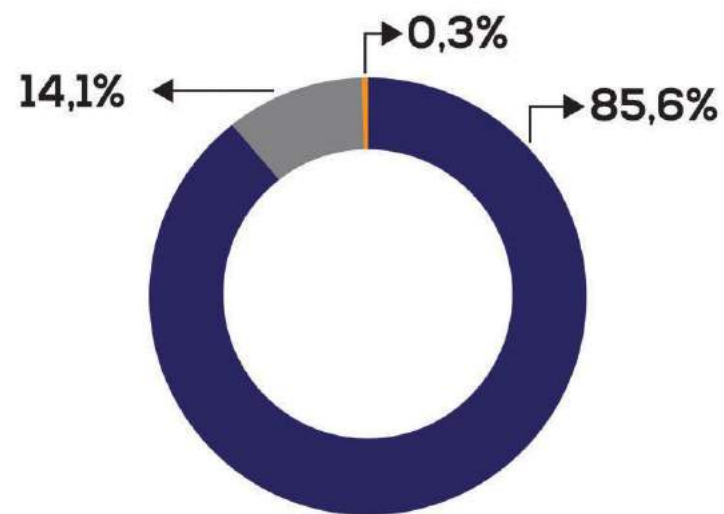
del 2018 a 2022 • Gas directo



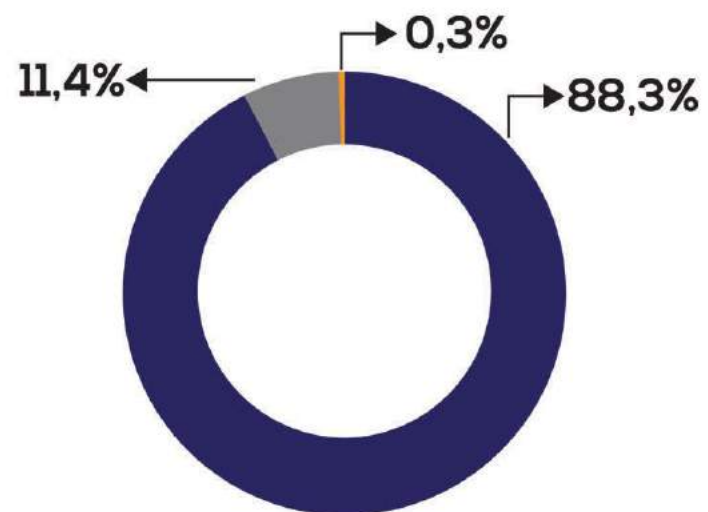
Comparación de la evaluación del servicio de gas directo



Medición enero 2021



Medición junio 2021

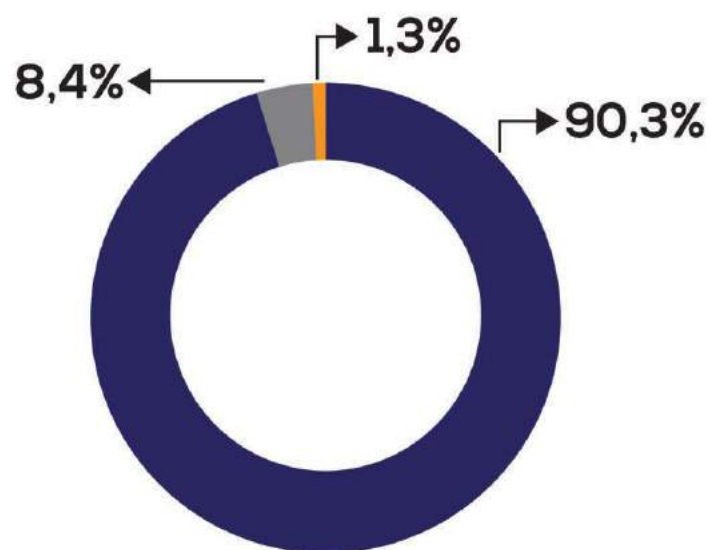


Medición septiembre 2021

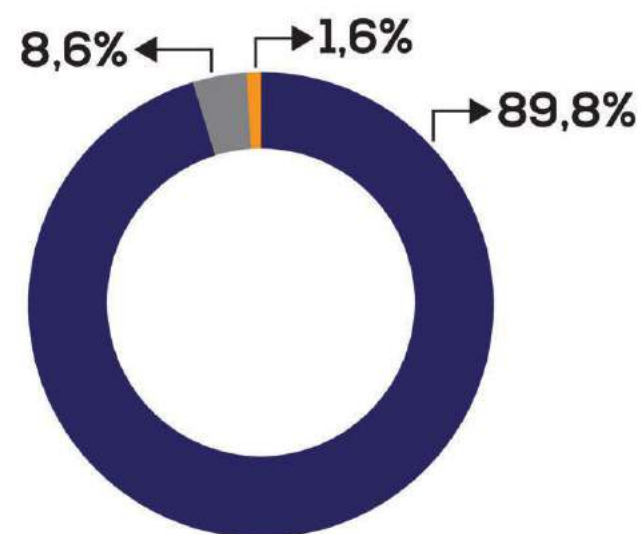
■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



Comparación de la evaluación del servicio de gas directo



Medición febrero 2022



Medición mayo 2022

■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



Histórico de valoración del servicio de Telecomunicaciones



del 2018 a 2022



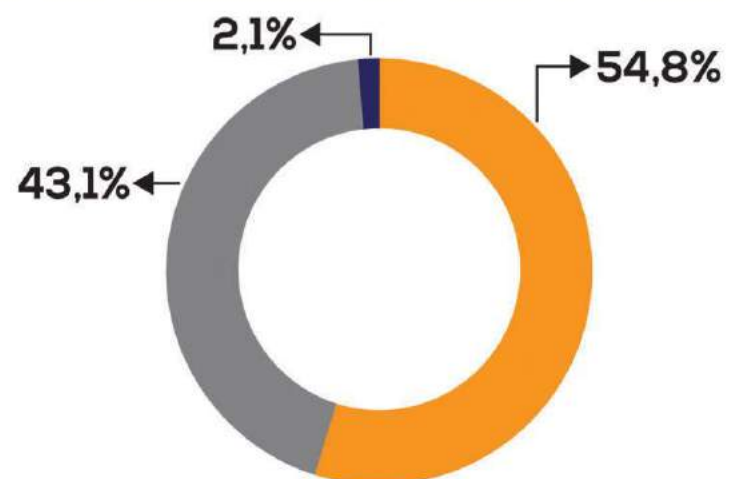
Histórico de valoración del servicio de internet móvil



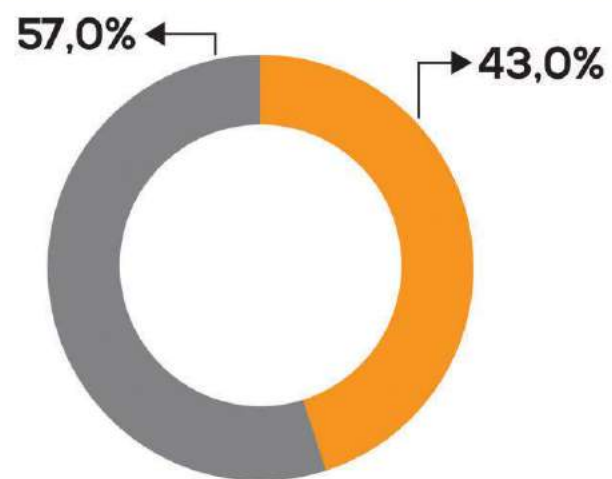
del 2018 a 2022



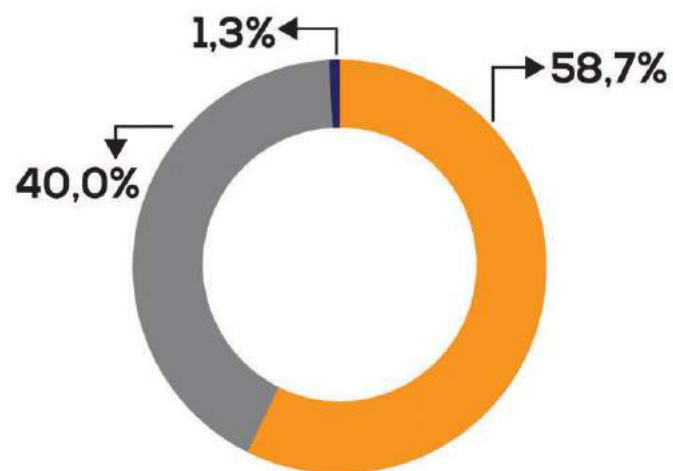
Comparación de la evaluación del servicio internet móvil



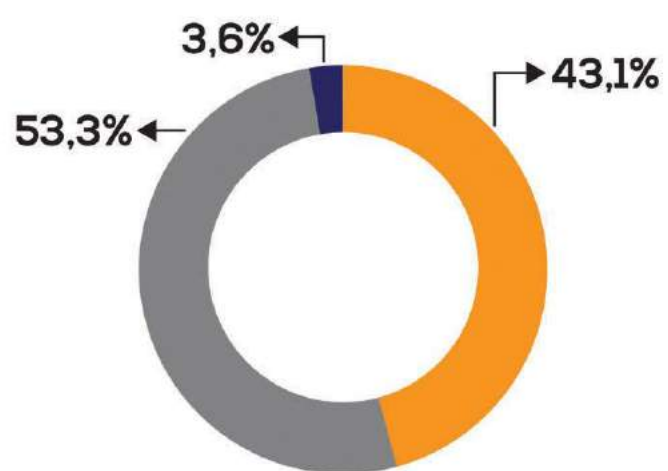
Medición diciembre 2018



Medición junio 2019



Medición septiembre 2019

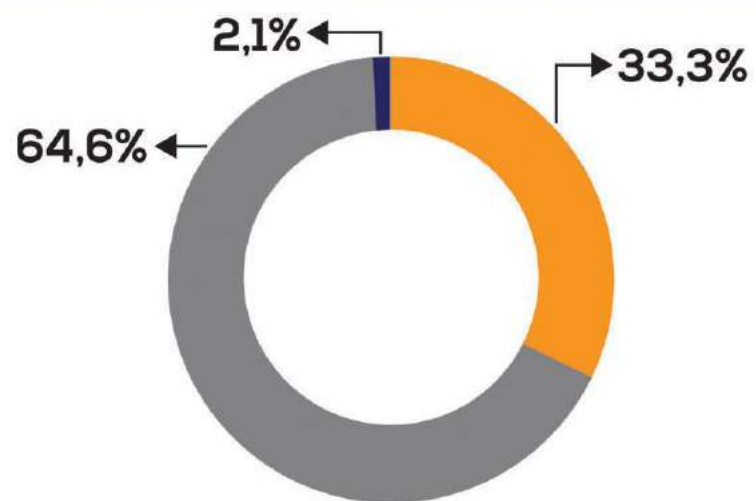


Medición diciembre 2019

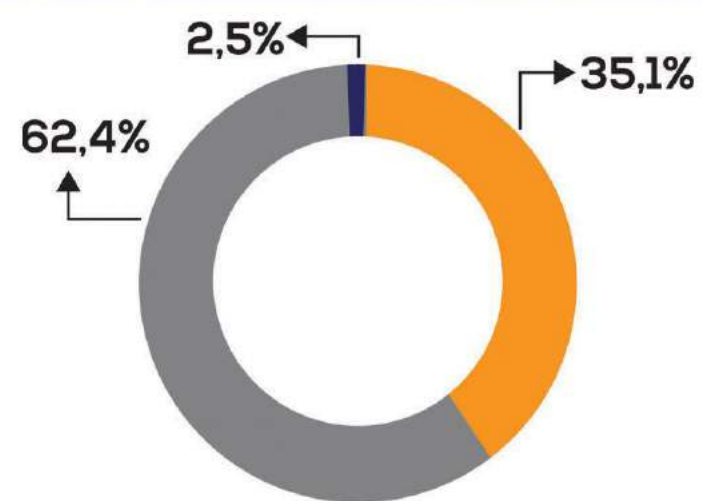
■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



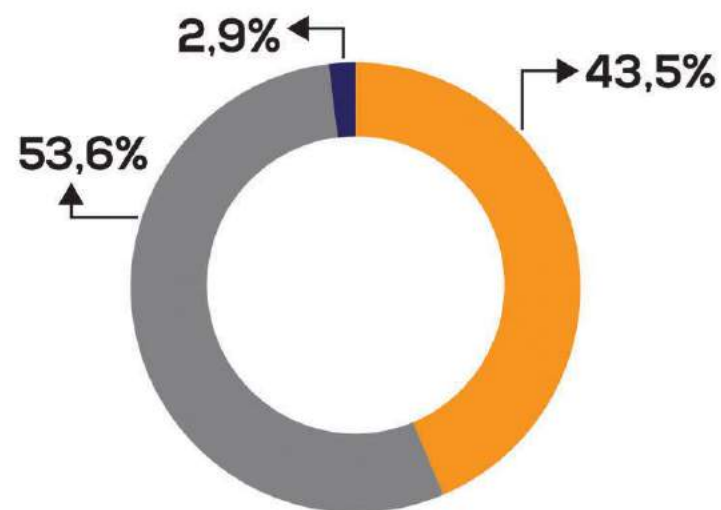
Comparación de la evaluación del servicio internet móvil



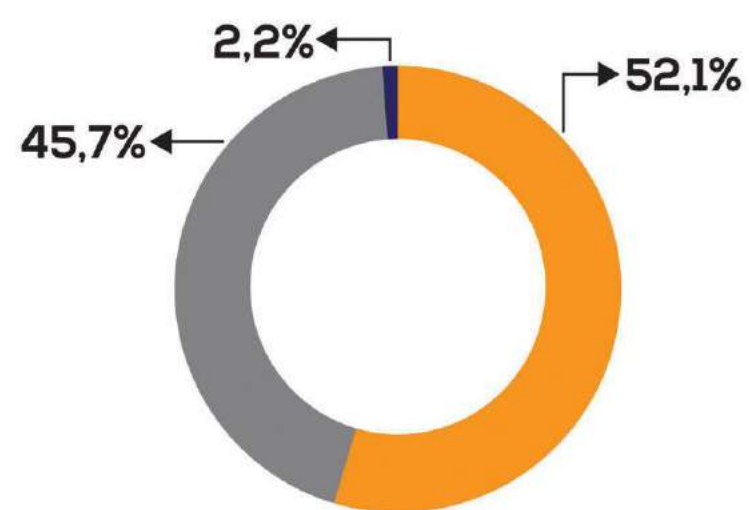
Medición mayo 2020



Medición noviembre 2020



Medición enero 2021

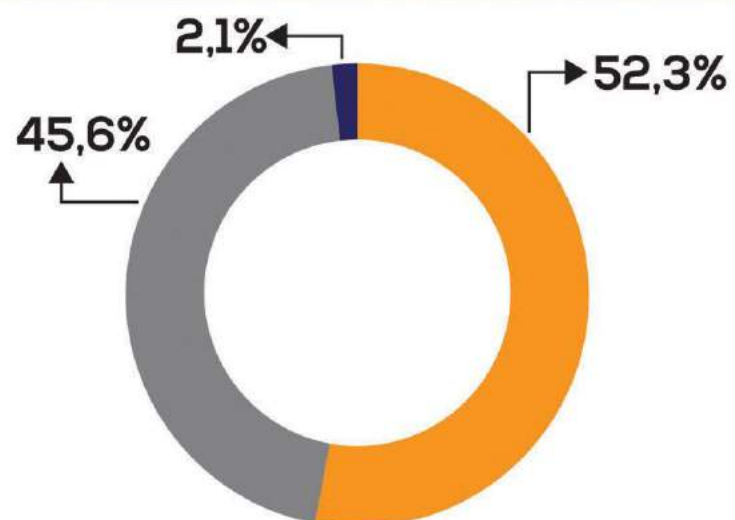


Medición junio 2021

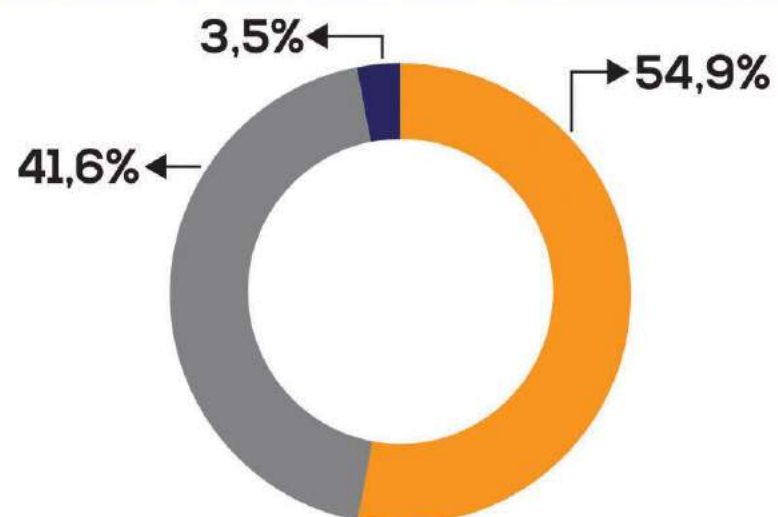
■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



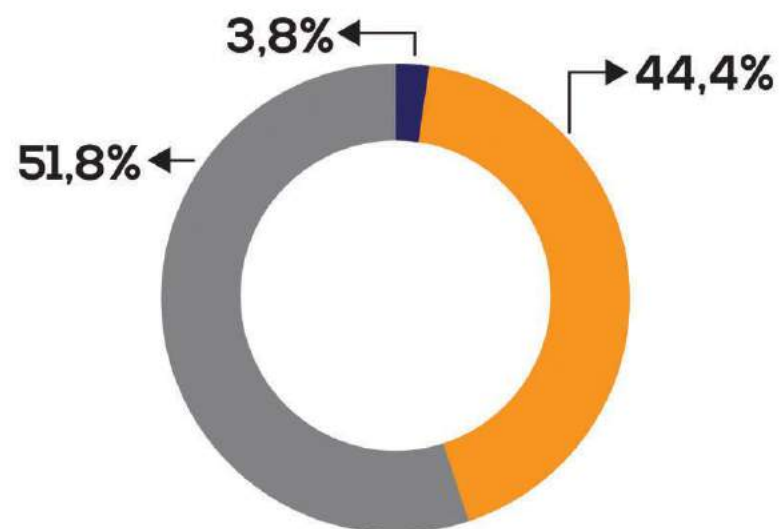
Comparación de la evaluación del servicio internet móvil



Medición septiembre 2021



Medición febrero 2022



Medición mayo 2022

■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



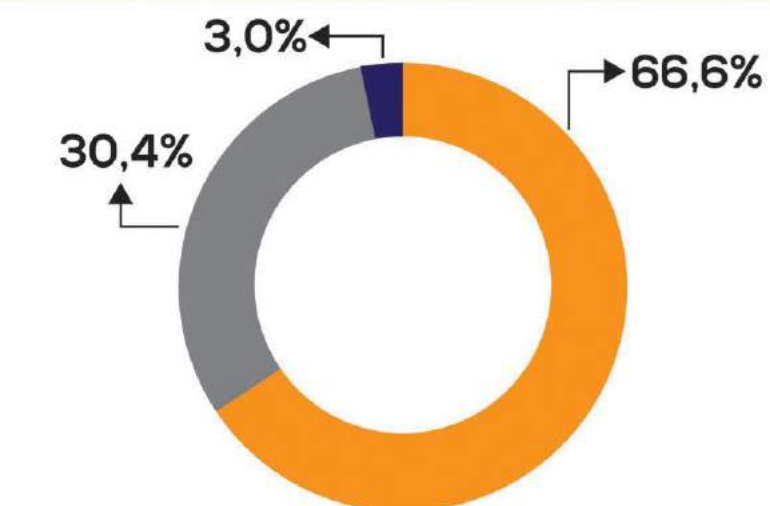
Histórico de valoración del servicio de llamada móvil



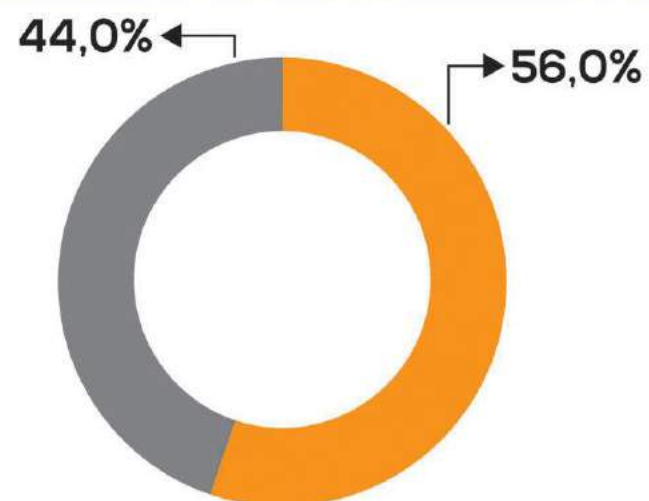
del 2018 a 2022



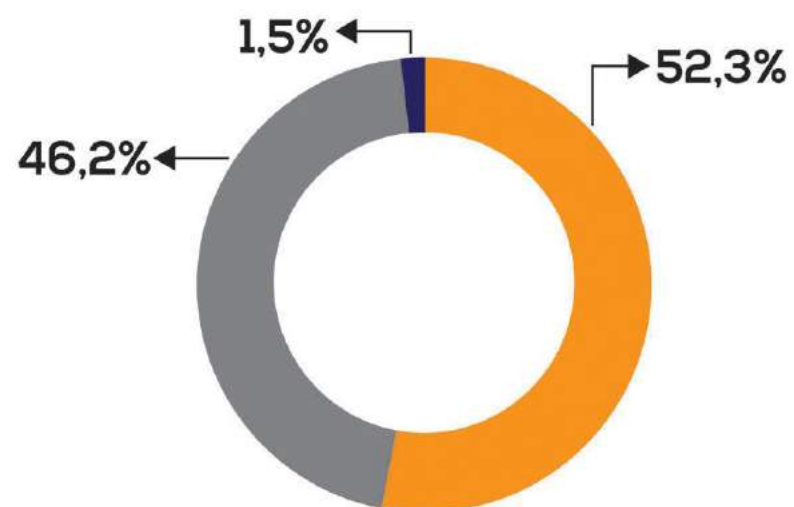
Comparación de la evaluación del servicio de llamada móvil



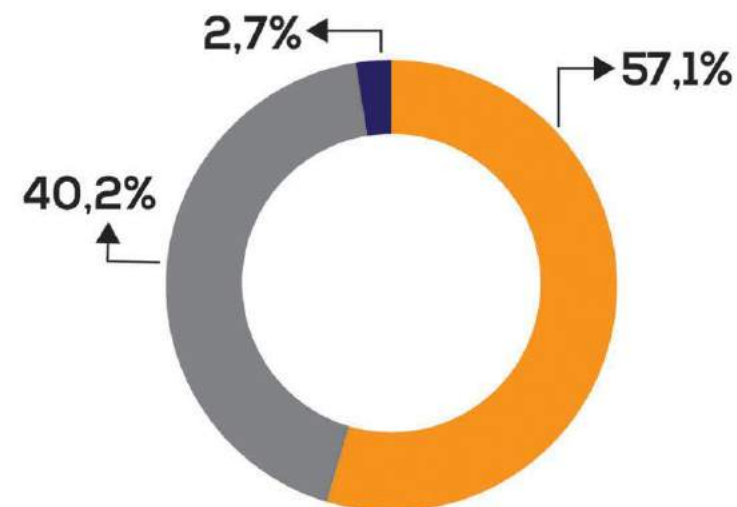
Medición diciembre 2018



Medición junio 2019



Medición septiembre 2019

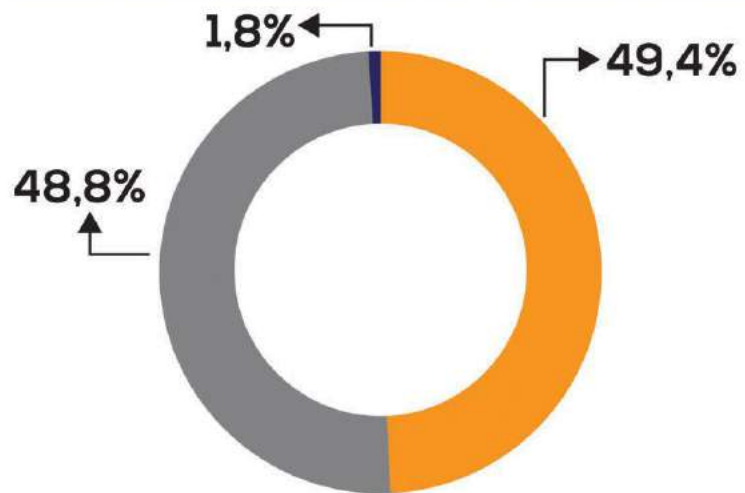


Medición diciembre 2019

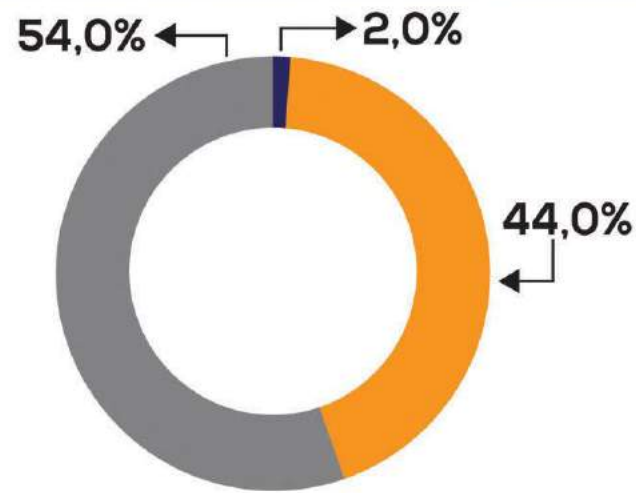
■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



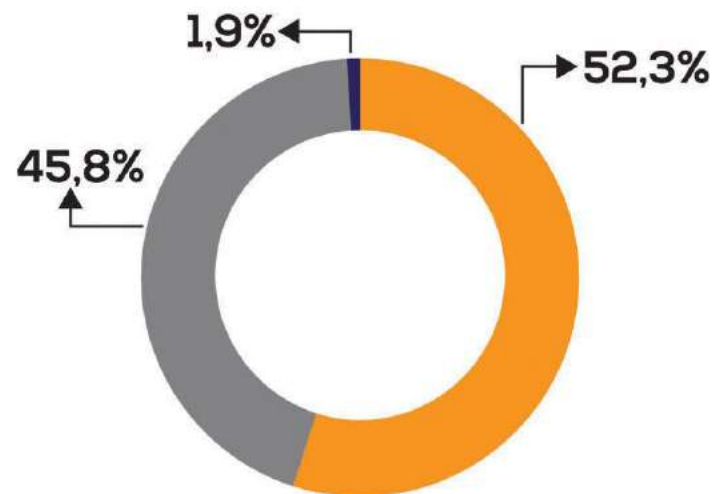
Comparación de la evaluación del servicio de llamada móvil



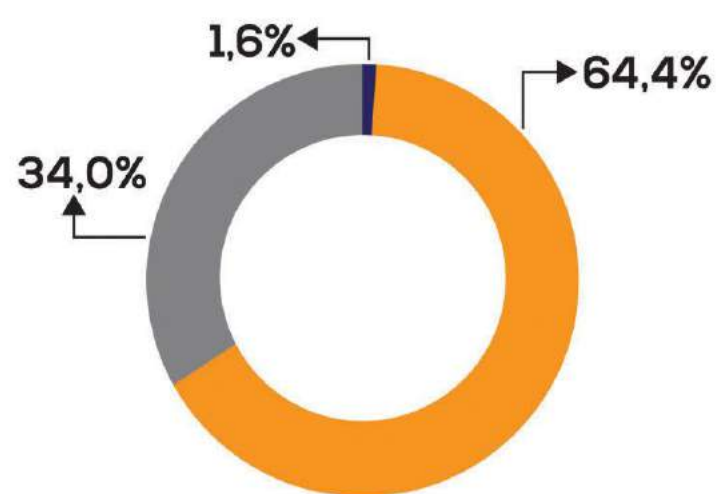
Medición mayo 2020



Medición noviembre 2020



Medición enero 2021

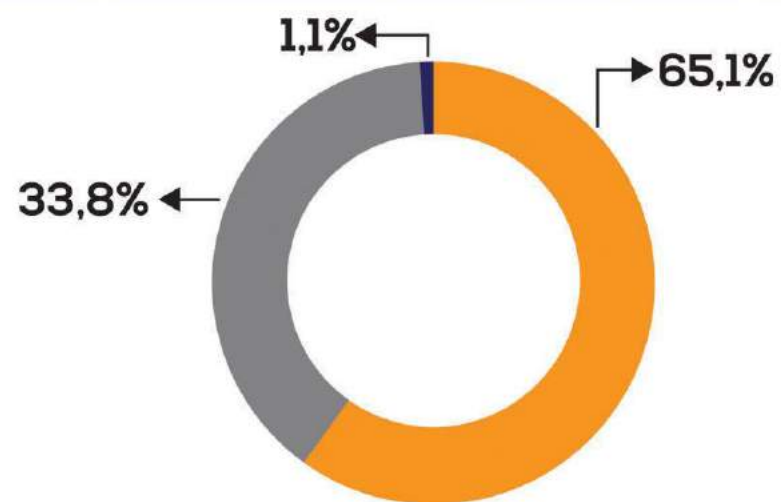


Medición junio 2021

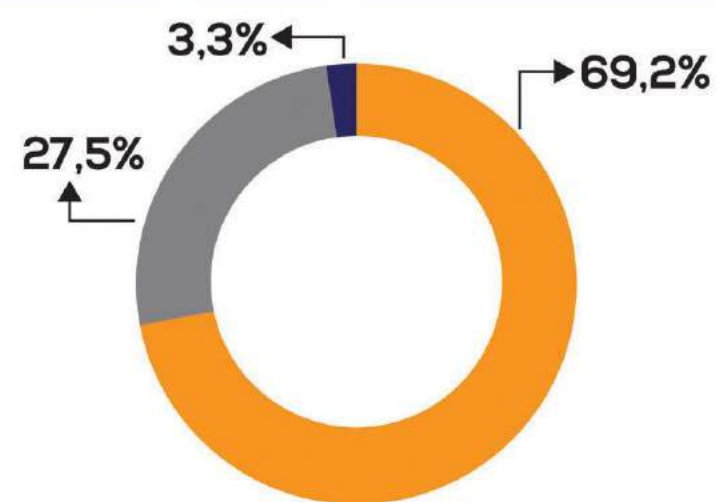
■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



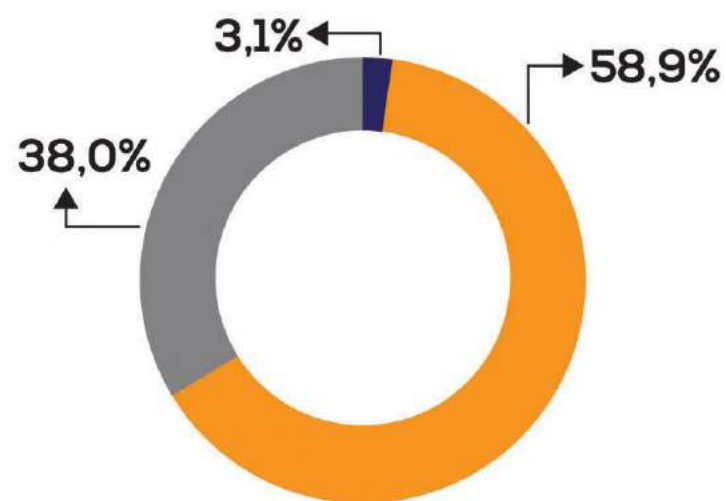
Comparación de la evaluación del servicio de llamada móvil



Medición septiembre 2021



Medición febrero 2022

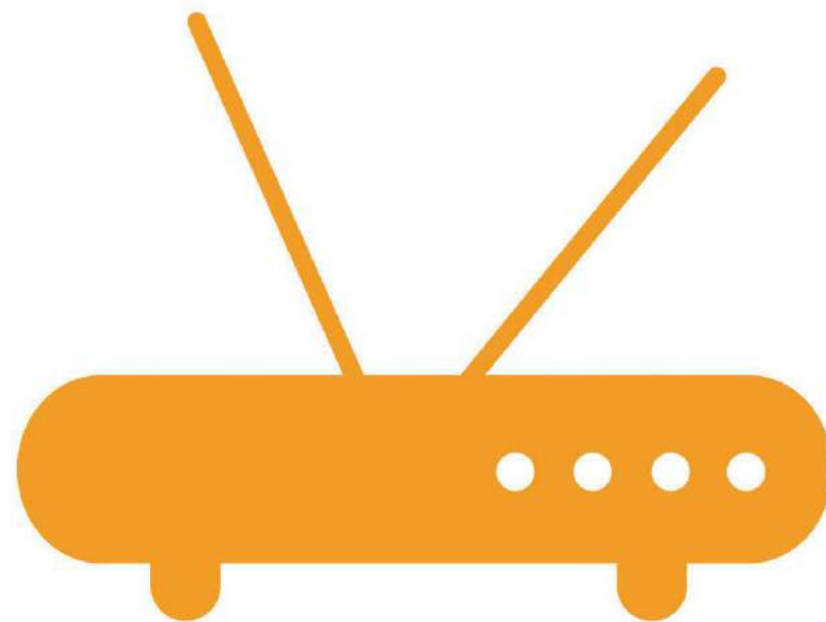


Medición mayo 2022

■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



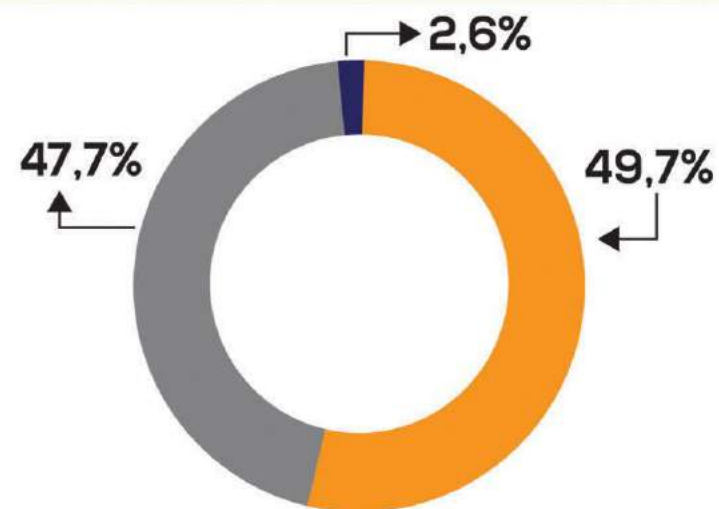
Histórico de valoración del servicio de internet fijo



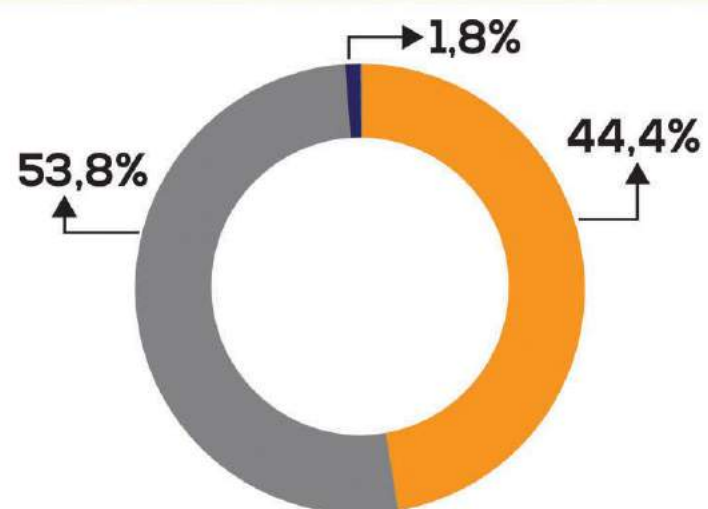
del 2018 a 2022



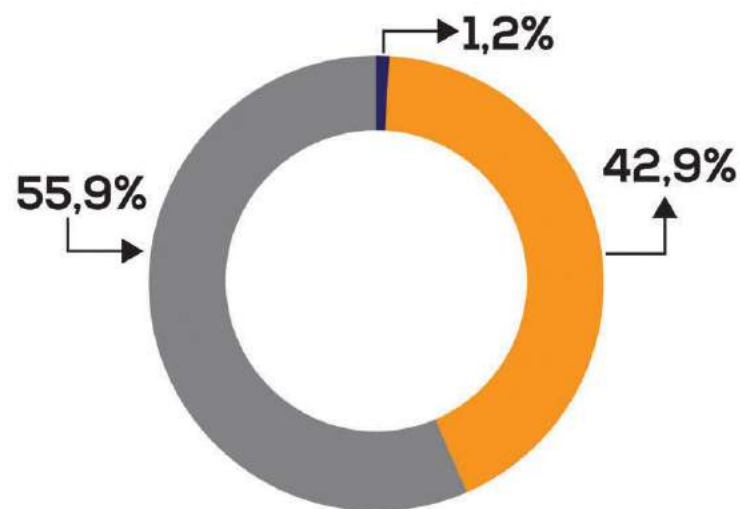
Comparación de la evaluación del servicio de internet fijo



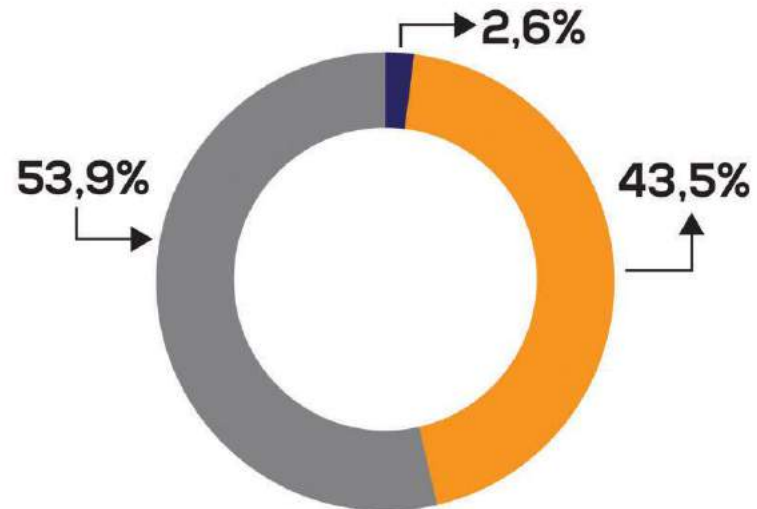
Medición diciembre 2018



Medición junio 2019



Medición septiembre 2019

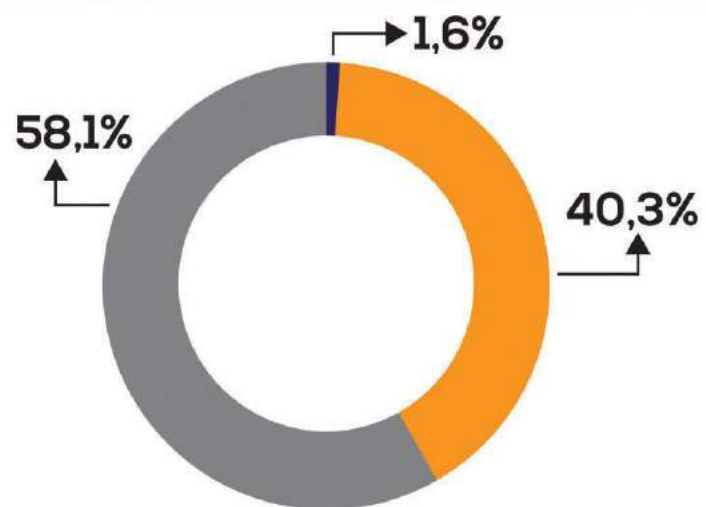


Medición diciembre 2019

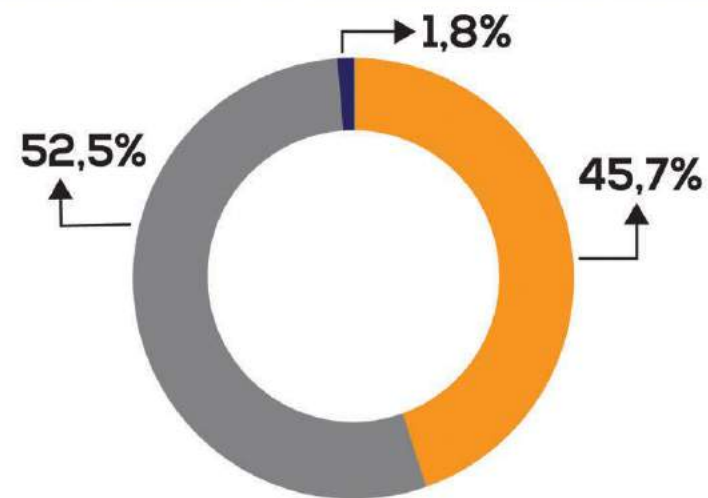
■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



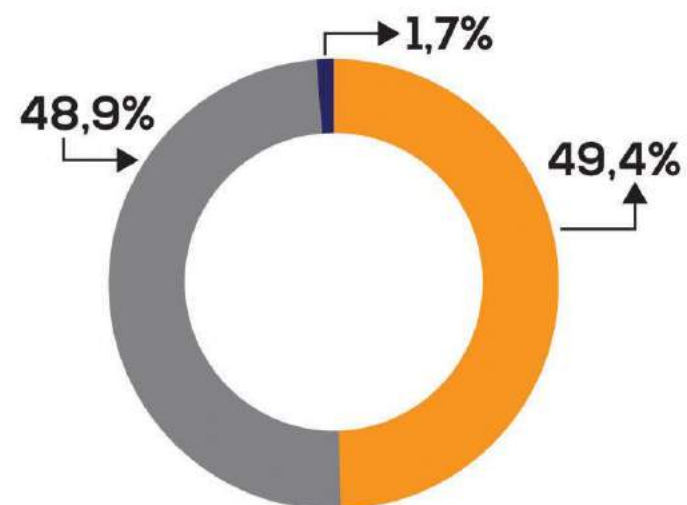
Comparación de la evaluación del servicio de internet fijo



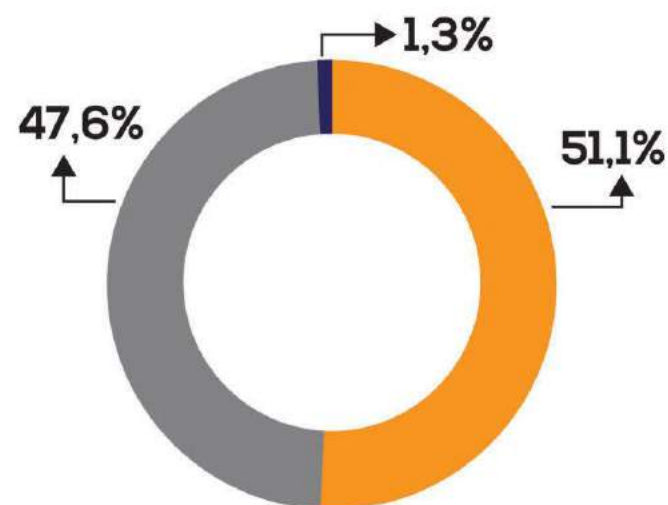
Medición mayo 2020



Medición noviembre 2020



Medición enero 2021

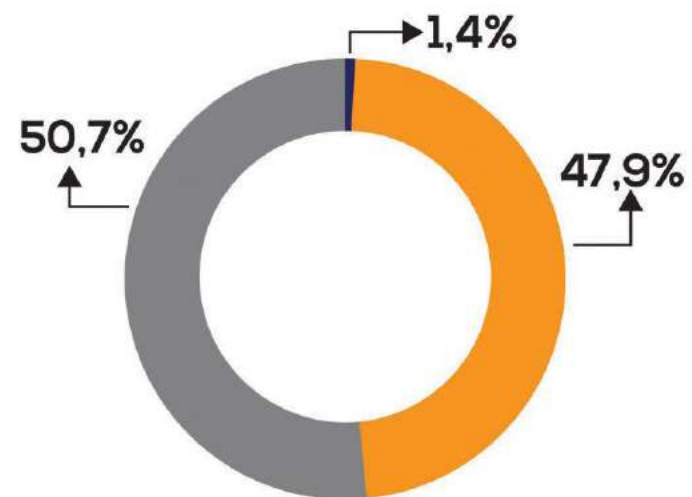


Medición junio 2021

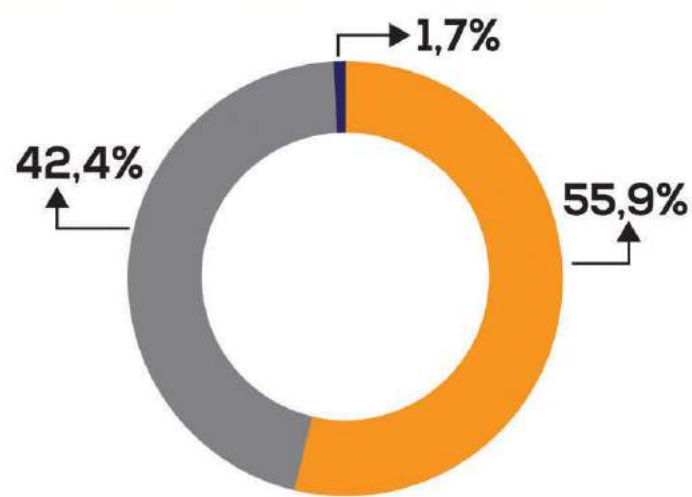
■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



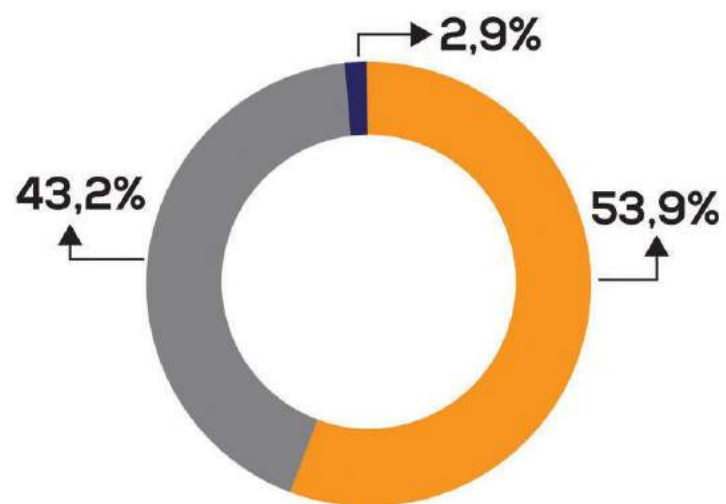
Comparación de la evaluación del servicio de internet fijo



Medición septiembre 2021



Medición febrero 2022



Medición mayo 2022

■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



Histórico de valoración del servicio de aseo urbano



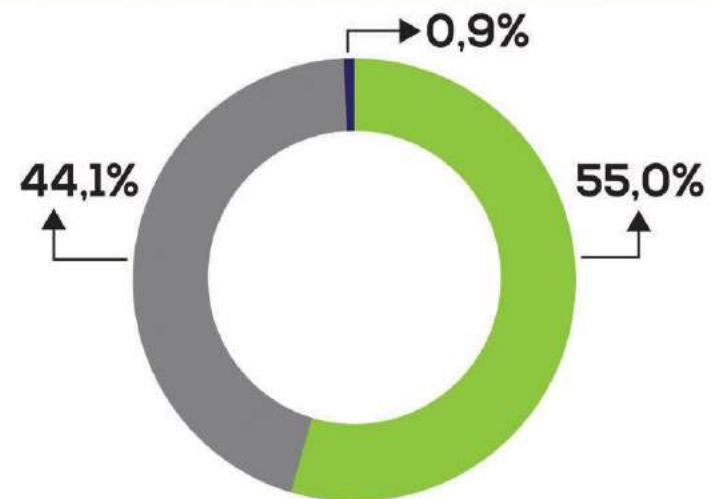
del 2018 a 2022



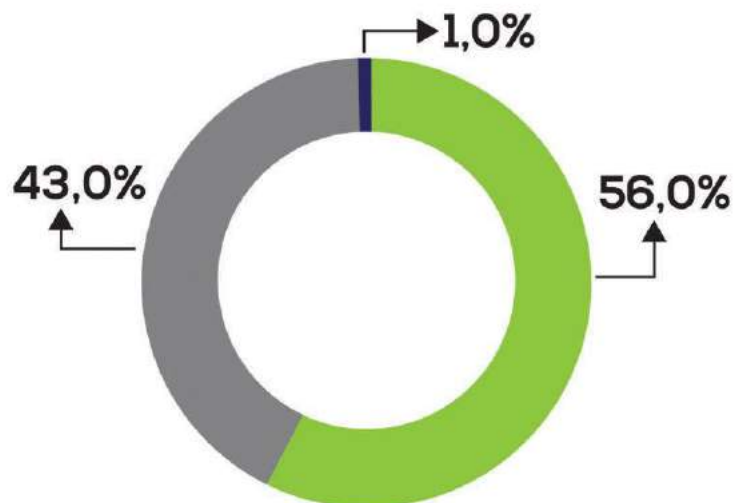
Comparación de la evaluación del servicio de aseo urbano



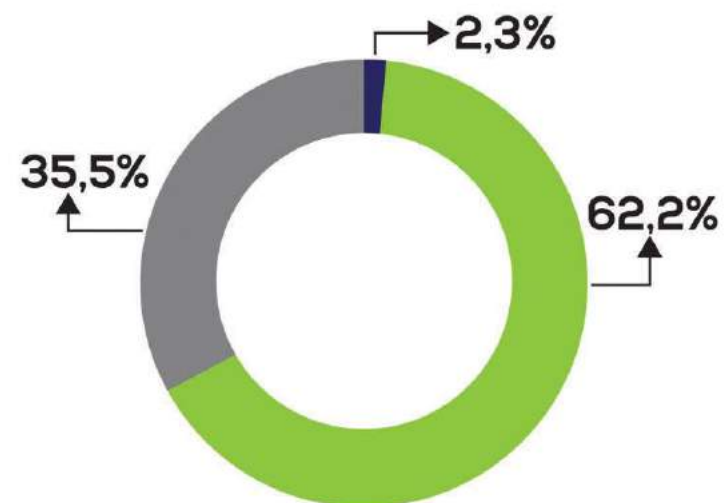
Medición diciembre 2018



Medición junio 2019



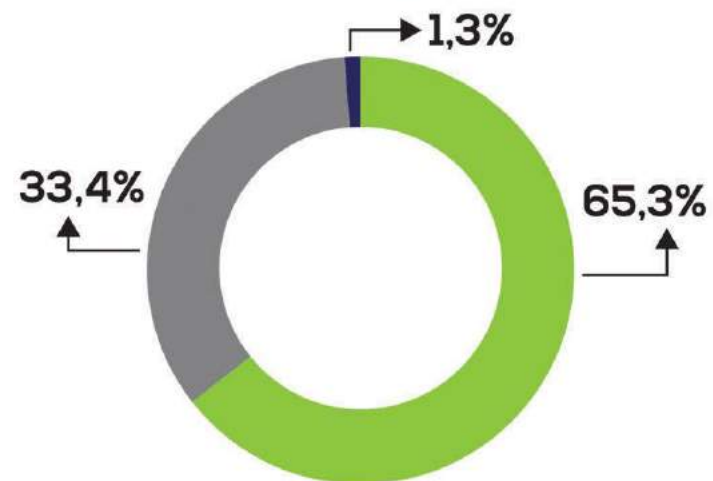
Medición septiembre 2019



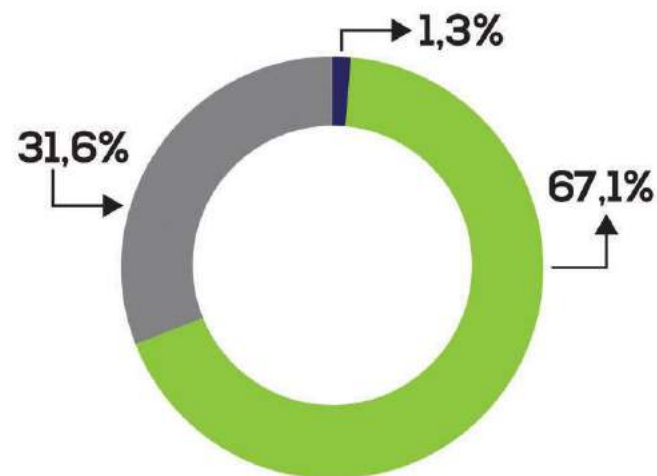
Medición diciembre 2019

■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc

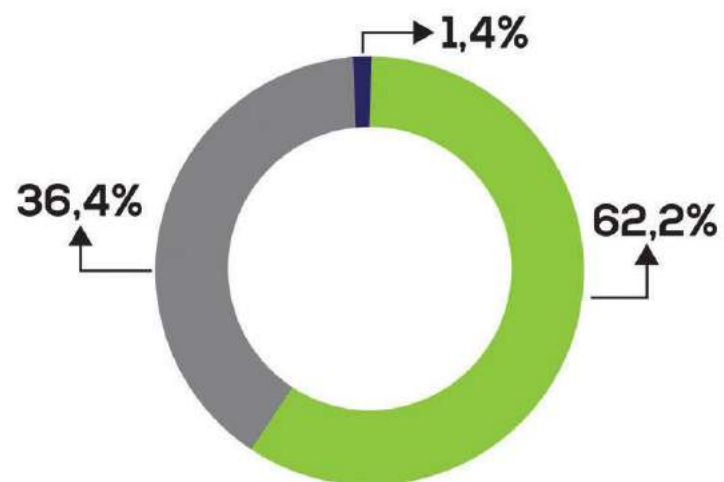
Comparación de la evaluación del servicio de aseo urbano



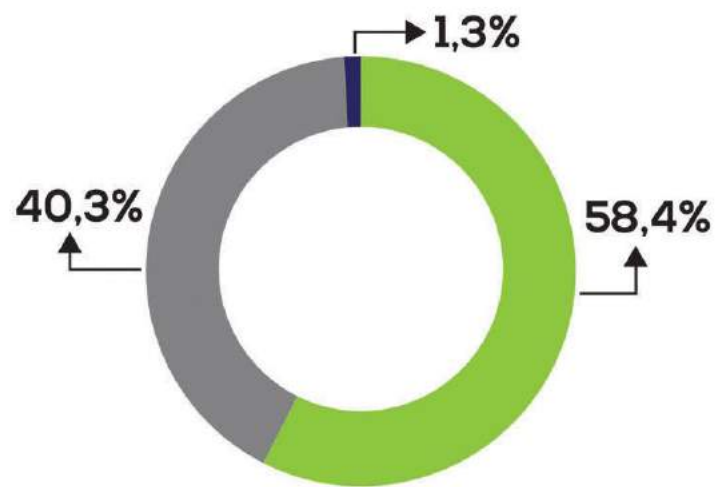
Medición mayo 2020



Medición noviembre 2020



Medición enero 2021

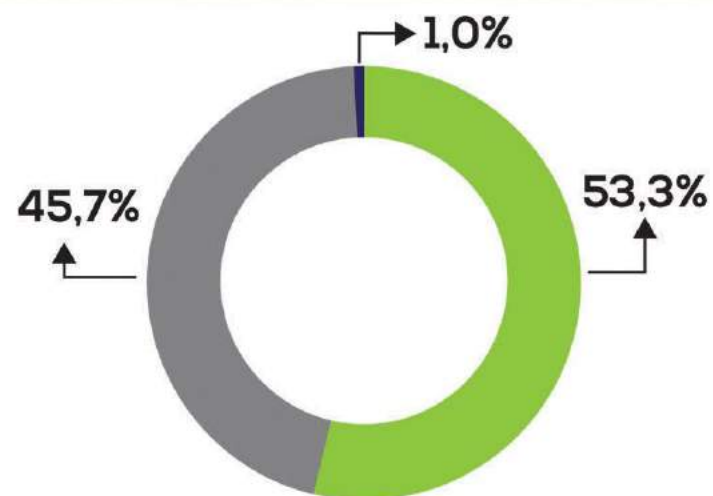


Medición junio 2021

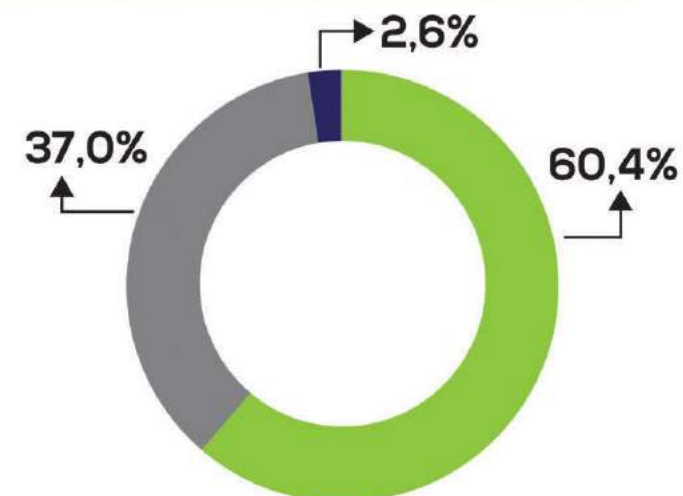
■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



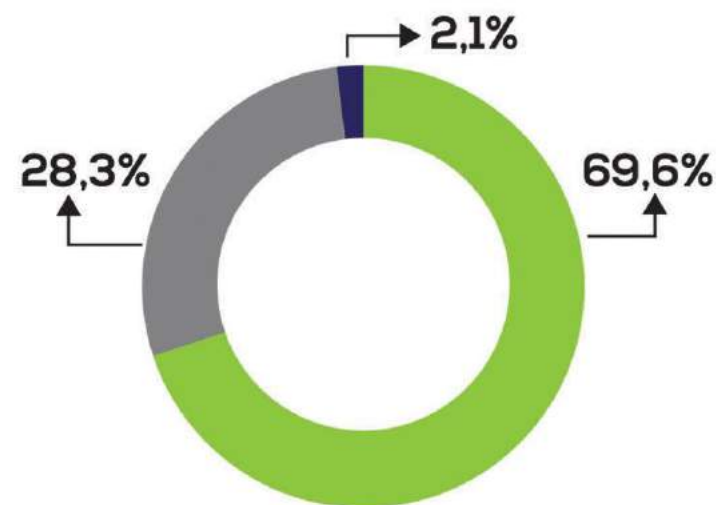
Comparación de la evaluación del servicio de aseo urbano



Medición septiembre 2021



Medición febrero 2022



Medición mayo 2022

■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc

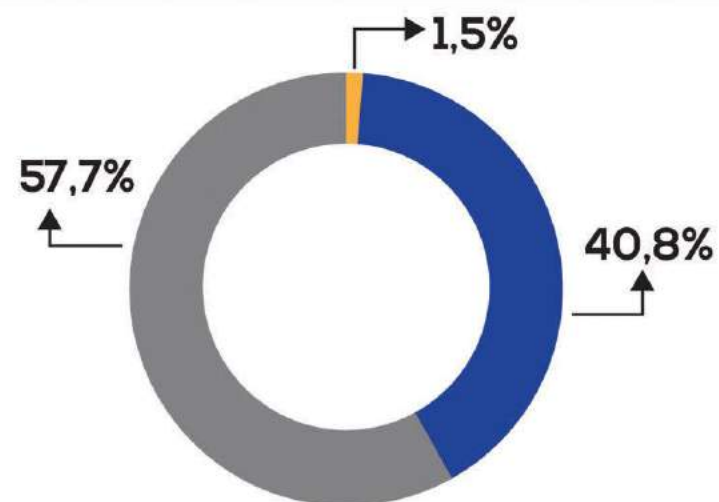
Percepción general de los servicios



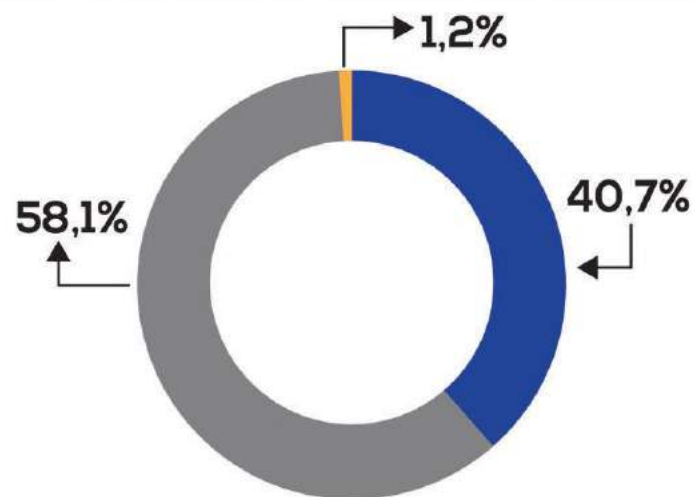
del 2018 a 2022



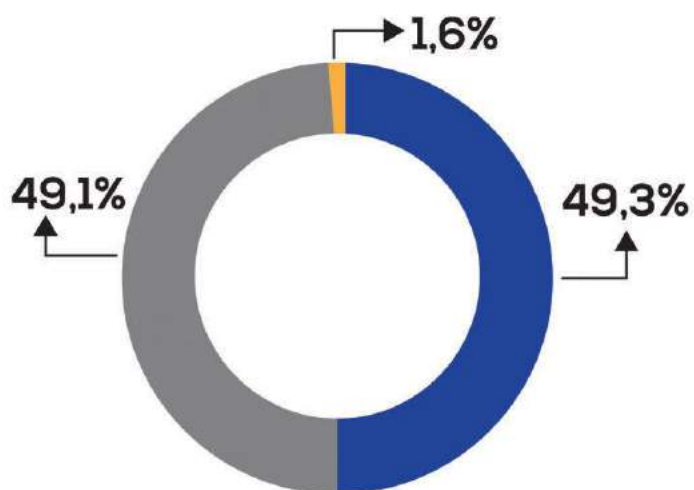
Percepción general de los servicios



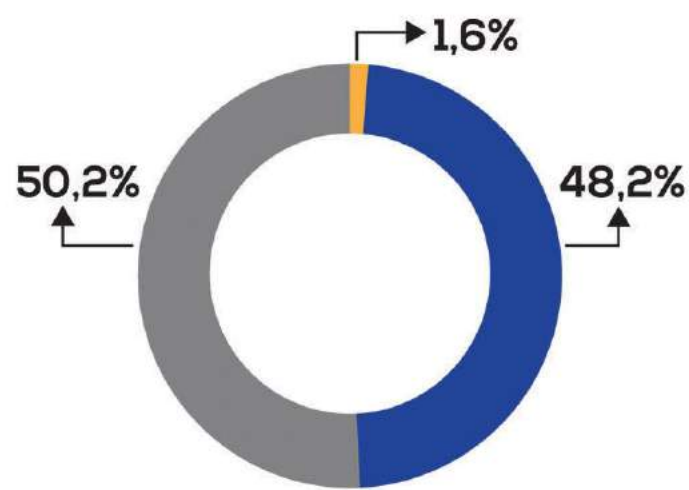
Medición junio 2021



Medición septiembre 2021



Medición febrero 2022



Medición mayo 2022

■ Negativo ■ Positivo ■ Ns/Nc



Rostros de los Servicios Públicos



#RostrosDeLosServiciosPúblicos



“ Cuento con las instalaciones de tuberías, pero la llegada del servicio de agua es muy escasa, llega cada seis meses. ”
Milagros

Ella es Milagros, una vecina residenciada en el municipio San Francisco del estado **#Zulia**. En su caso, las fallas en servicios como agua potable, electricidad, gas doméstico y aseo urbano alteran en gran medida la normalidad de sus días.

El servicio de **#agua** en su comunidad es casi inexistente. “Cuento con las instalaciones de tuberías, pero la llegada del servicio de agua es muy escasa, llega cada seis meses”, dijo. Esta situación la ha llevado a adquirir el recurso a través de camiones cisternas, pese a que la calidad del líquido no está garantizada: “a veces viene demasiado contaminada (...), no conocemos en realidad el origen de esa agua”, así lo expresó.

Ante la poca confianza hacia la calidad del líquido que compra, aseguró que en su casa se hierve el agua, “definitivamente se hierve y así es que podemos consumirla y estar un poco tranquilos”.

Con respecto al servicio eléctrico dijo que no se presta de manera óptima. “Lastimosamente no es estable, cuando envían la luz por las horas que nos

corresponden tiene demasiados bajones y eso provoca el deterioro de los aparatos”.

Aseguró - para el momento de la entrevista -, que las constantes interrupciones de **#electricidad** que padecen en su zona afecta su estado de ánimo: “esto provoca un nivel de desesperación, por ser un servicio básico y no tenerlo”.

Sobre el **#gas** doméstico, que obtiene a través de bombonas, dijo que debe salir a buscarlo, pues, ya no lo recibe en su casa. Señaló que para conseguir la recarga puede tardar hasta cinco o seis días en cola, por tanto, evalúa como negativa la prestación del servicio.

Para finalizar, agregó que no tiene acceso al servicio de aseo. “Mis **#desechos** los almaceno en una bolsa y los llevo al contenedor más cercano”.

- Visita nuestro sitio web **www.observatoriovsp.org**, y conoce el testimonio de otros ciudadanos.

- Fotografías: OVSP



Cuando se va la luz automáticamente nos quedamos sin señal y es muy difícil hacer llamadas 》》

Sra. Jennifer

La Sra. Jennifer reside en el municipio San Diego de **#Valencia**. Igual que otros ciudadanos, señala que las fallas en los servicios públicos como el agua potable, la electricidad y las telecomunicaciones afectan su rutina diaria, motivo por el que ha tenido que ingeniárselas para realizar sus actividades.

Con el **#agua** indicó que antes de mudarse a su actual residencia se podía disfrutar del servicio por las tuberías, pero desde hace años no es así. "Las tuberías están, los vecinos me cuentan que antes salía agua por las tuberías, sin embargo, desde que me mudé solo he usado el agua que viene de un pozo, que los mismos vecinos construyeron y habilitaron ante la continua falta del servicio".

Con la **#electricidad** señaló que, aunque cuentan con medidores y pagan la luz regularmente, es usual que haya cortes de energía, incluso dos veces al día sin horario establecido.

"A veces se va a la misma hora, pero nunca sabemos cuándo se irá la luz. Desde el primer problema con la luz dijeron que activarían un plan de racionamiento, pero eso no se cumplió". Aseguró que de ser necesario estaría dispuesta a cancelar un poco más por un servicio de calidad.

Con la **#TelefoníaCelular** la Sra. Jennifer manifestó que, aunque tiene teléfono inteligente, la mayoría de las veces no tiene señal, sobre todo cuando hay cortes de energía. "Cuando se va la luz automáticamente nos quedamos sin señal y es muy difícil hacer llamadas".

Finalmente señaló que, aunque sabe que en otros sectores de la ciudad el servicio de **#aseo** y gas son vistos negativamente, donde habita funcionan bastante. "Con el aseo no hemos tenido problemas, pasa con frecuencia; el **#gas** llega por tuberías y del condominio siempre informan si queda poco. El gasto se incluye en el recibo de condominio y los vecinos lo cancelan".

¿Qué te pareció este testimonio? Visita nuestro sitio web: **www.observatoriovsp.org** para conocer la opinión de otros ciudadanos. Encuéntralos con la etiqueta: **#RostrosDeLosServiciosPúblicos**

- Fotografías: OVSP



“ tenemos meses que no nos llega #agua por tuberías (...), desde hace más o menos un año ”

Señora Gisel

Para la señora Gisel, habitante del municipio Angostura del Orinoco (Ciudad Bolívar), uno de los problemas que más le afecta en su comunidad es la escasez de agua.

Aunque señaló que cuenta con sistema de tuberías instalado en su vivienda, dijo que tienen meses sin recibir el suministro por esa vía: “tenemos meses que no nos llega #agua por tuberías (...), desde hace más o menos un año”. Agregó que cuando recibían el agua en su sector esta presentaba un color oscuro: “era muy turbia”.

Esta vecina se abastece de agua de una toma informal que se encuentra en la vía pública, una labor que realiza a diario por no tener capacidad para almacenar una gran cantidad del recurso en su casa: “acumulamos agua en pipotes, todos los días tenemos que salir a buscar agua”. Afirmó que algunos vecinos “tienen que recorrer tres cuadras, o hasta más, para obtener el agua”.

Sobre el servicio de #electricidad, indicó que “es inestable” y debido a las interrupciones se “han dañado algunos electrodomésticos”.

En lo que respecta al servicio de #gas, indicó que a veces logra abastecerse a través de las jornadas comunitarias que se realizan en su sector. Sin embargo, afirmó que es difícil conseguirlo y por eso lo evalúa como un servicio “malo”.

Finalmente, sobre la recolección de #desechos sólidos, dijo que el camión del aseo “nunca” pasa por su casa. Señaló que “solo pasa por las calles principales” y como consecuencia los vecinos “echan la basura en las esquinas”.

- Para leer más testimonios, visita nuestro sitio web www.observatoriovsp.org.

- Fotografías: OVSP



Fotos de Iñaki Zugasti

 www.observatoriovsp.org

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

 ovsp.info@gmail.com

   **Observatorio Venezolano de Servicios Públicos**

