

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS: Medición OCTUBRE 2023

El observatorio realiza de forma trimestral mediciones en las principales ciudades del país que muestran la percepción ciudadana sobre el desempeño de los servicios públicos domiciliarios

Desde el inicio de las investigaciones el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos ha realizado mediciones que han abarcado desde siete hasta doce de las principales ciudades del país, entre las que destacan:

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



Luego de la obtención de resultados, los mismos son analizados por expertos quienes permiten difundir al país la situación actual de los servicios públicos conforme a la opinión de los ciudadanos

## METODOLOGÍA



### Objetivos

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



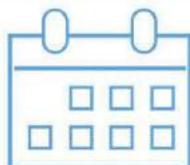
### Metodología

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

Barcelona: 690, Barinas: 502, Barquisimeto: 531, Caracas: 1115, Ciudad Bolívar: 461, Maracaibo: 714, Mérida: 742, Porlamar: 455, Punto Fijo: 547, San Cristóbal: 618, San Fernando de Apure: 569 y Valencia: 743. **Muestra Total: 7.687**



### Período de estudio:

Octubre de 2023



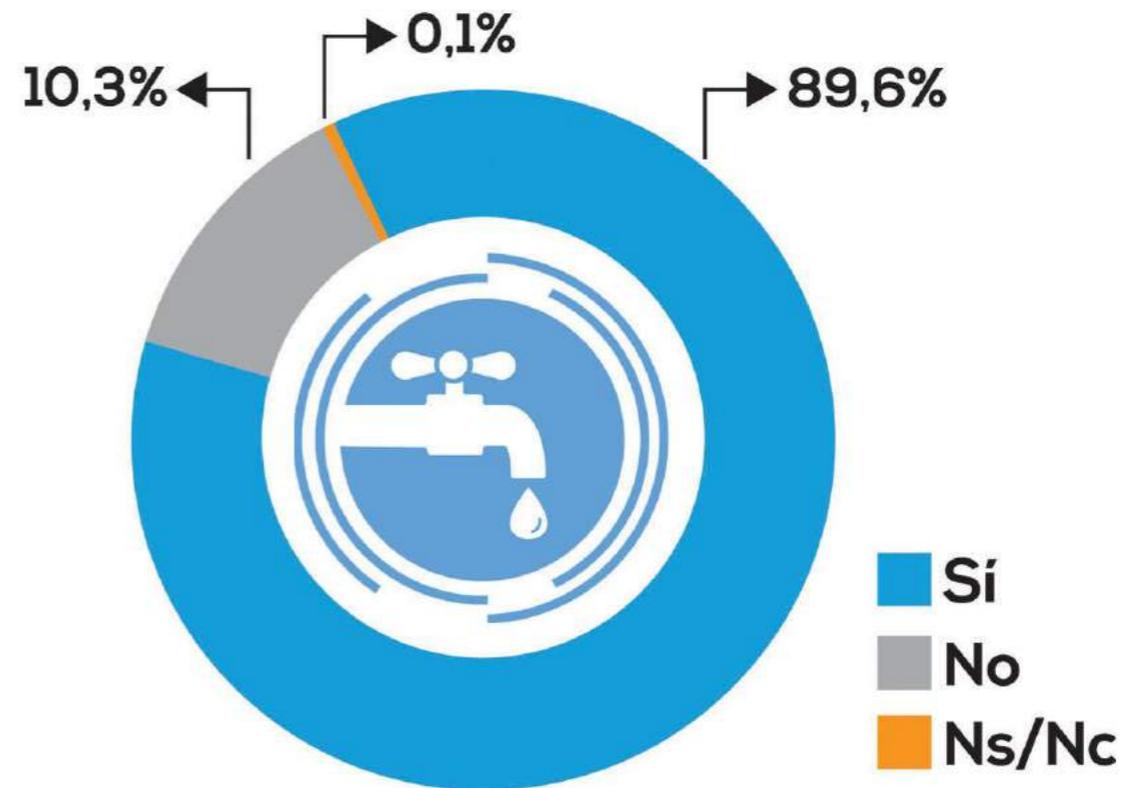


# Percepción ciudadana del: Servicio de Agua Potable

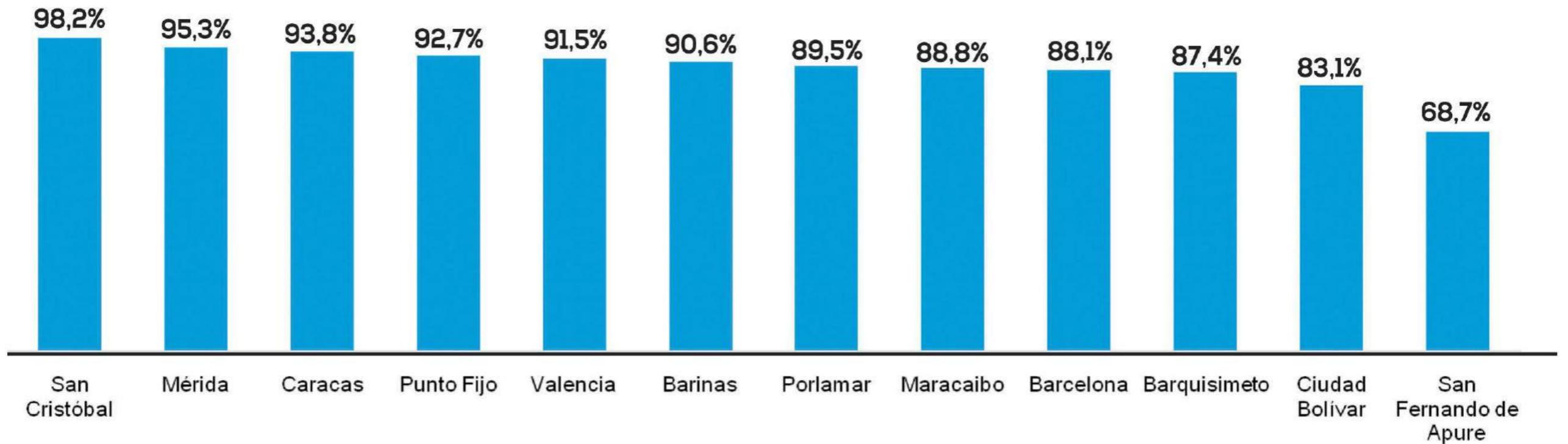




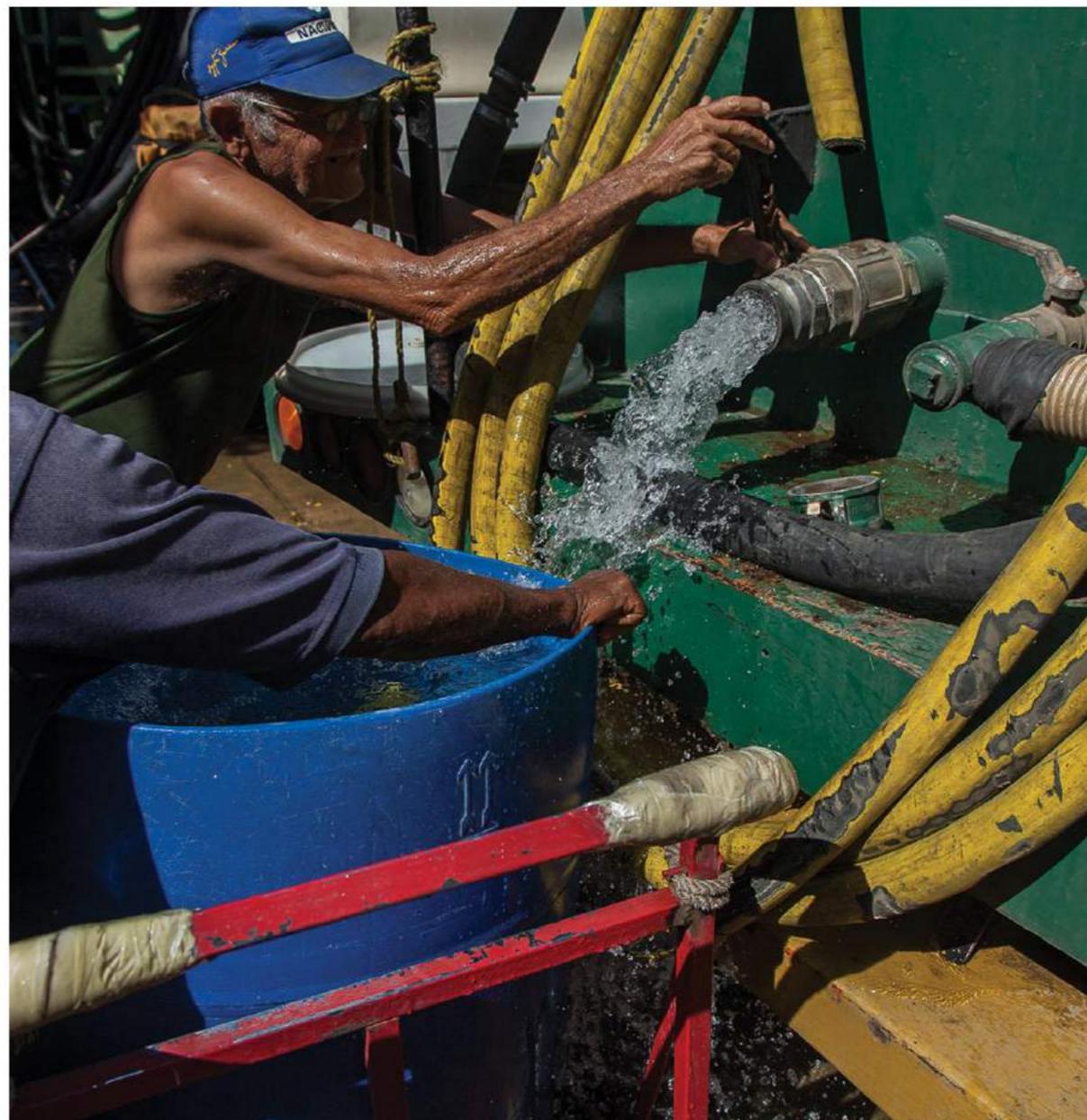
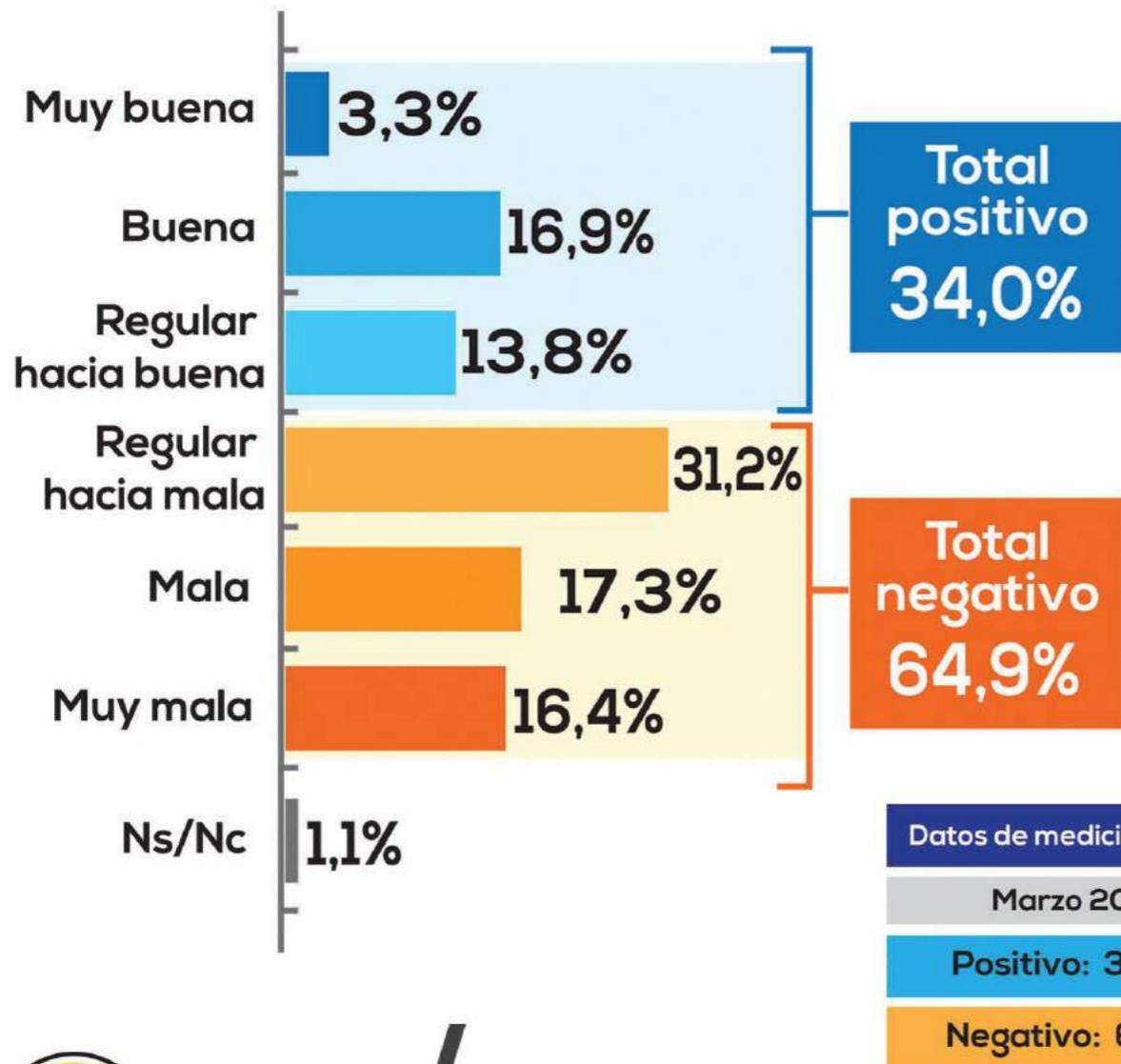
## Acceso a tuberías (Octubre 2023)



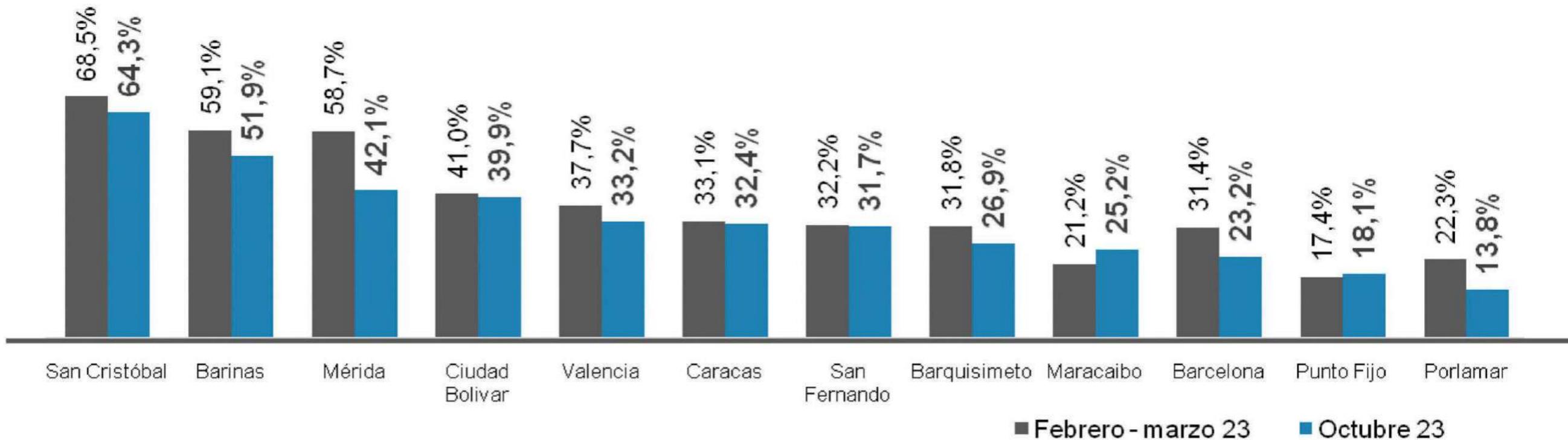
## Acceso a tuberías de agua por ciudad (Octubre 2023)



## Evaluación del servicio

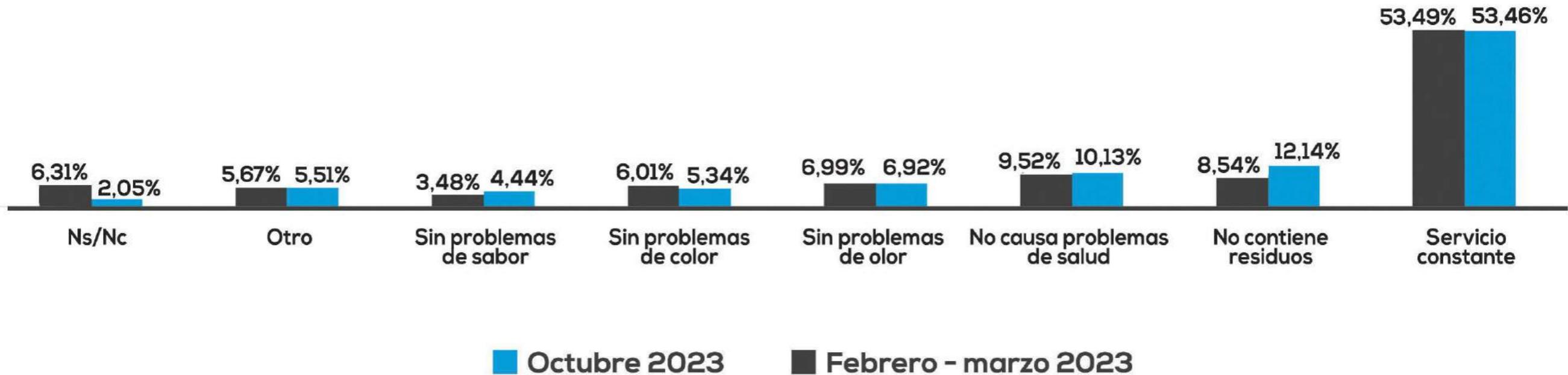


## Evaluación positiva del servicio por ciudad

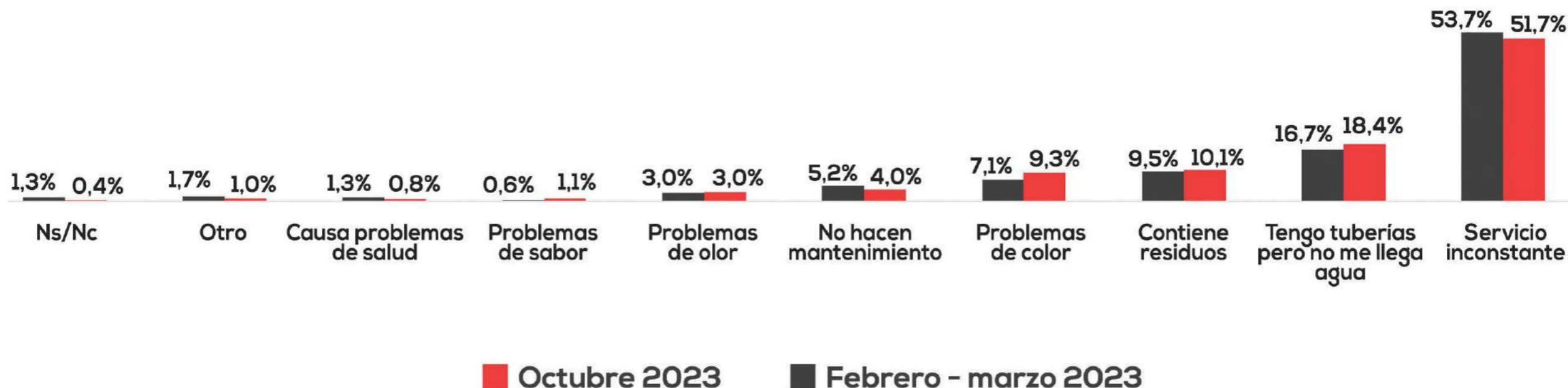




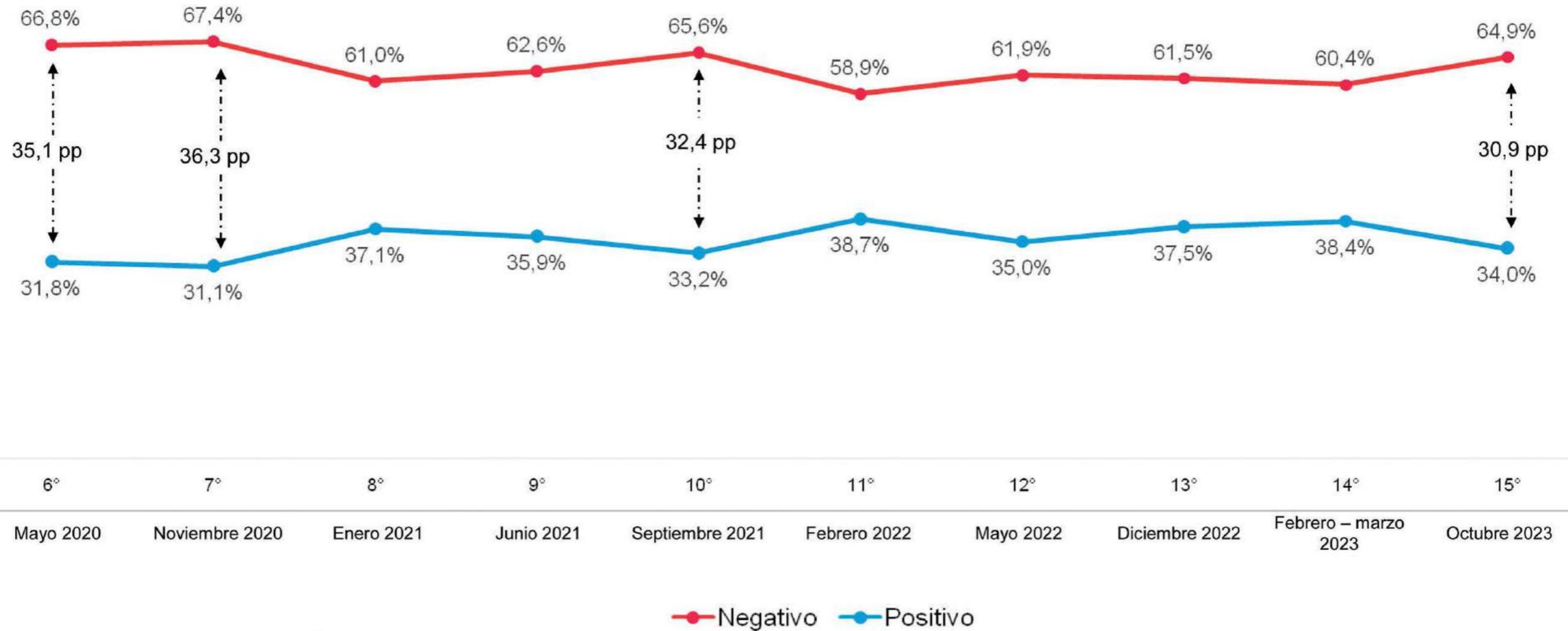
## ¿Por qué considera que el servicio es positivo?



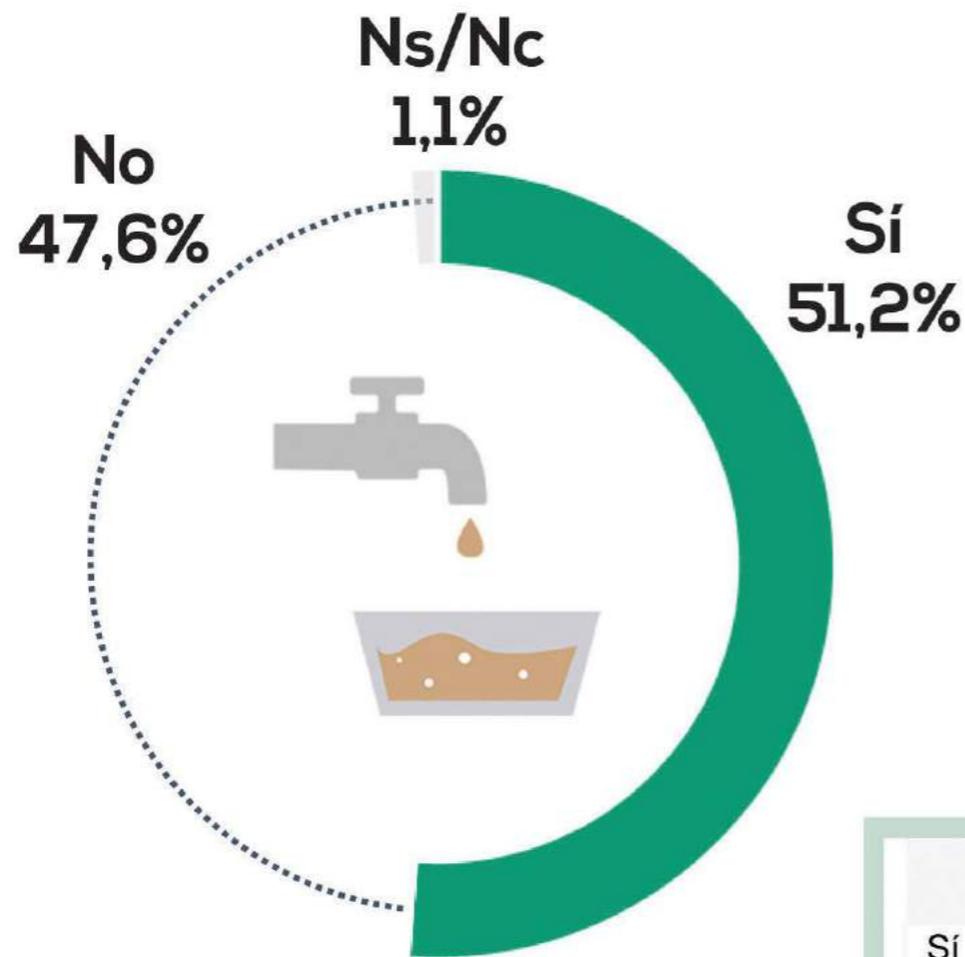
## ¿Por qué considera que el servicio es negativo?



## Valoración del servicio

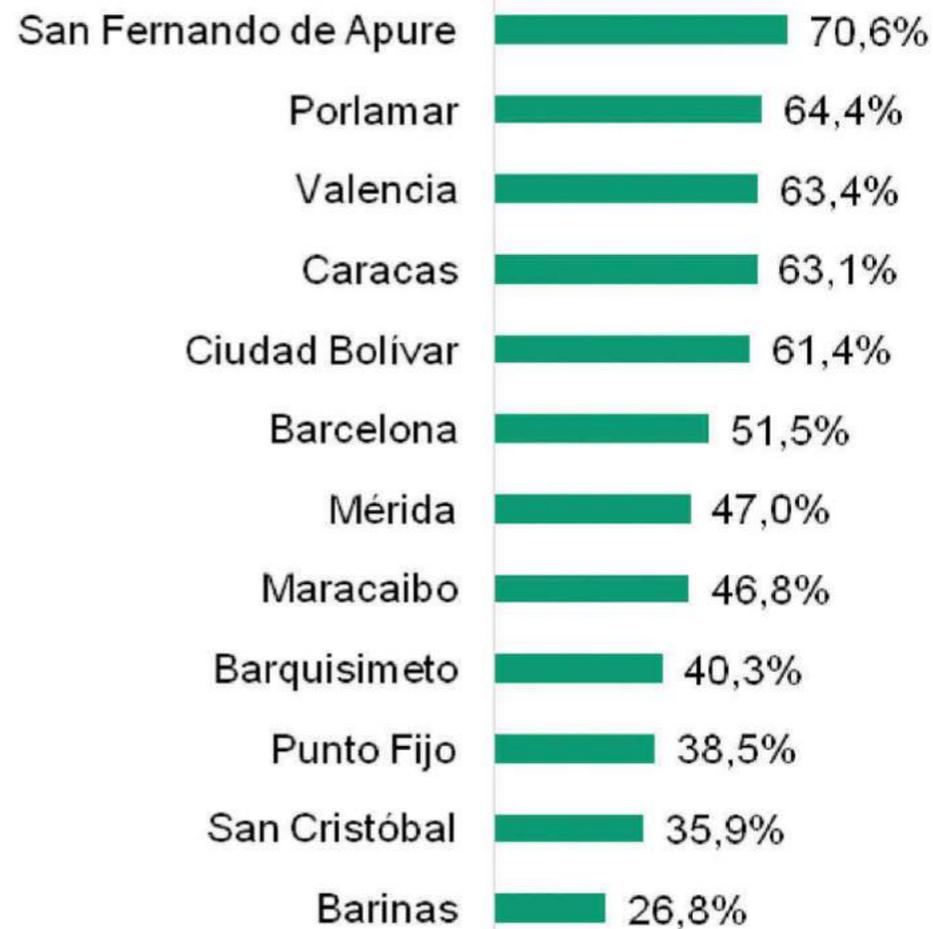


## ¿El agua presenta algún color?

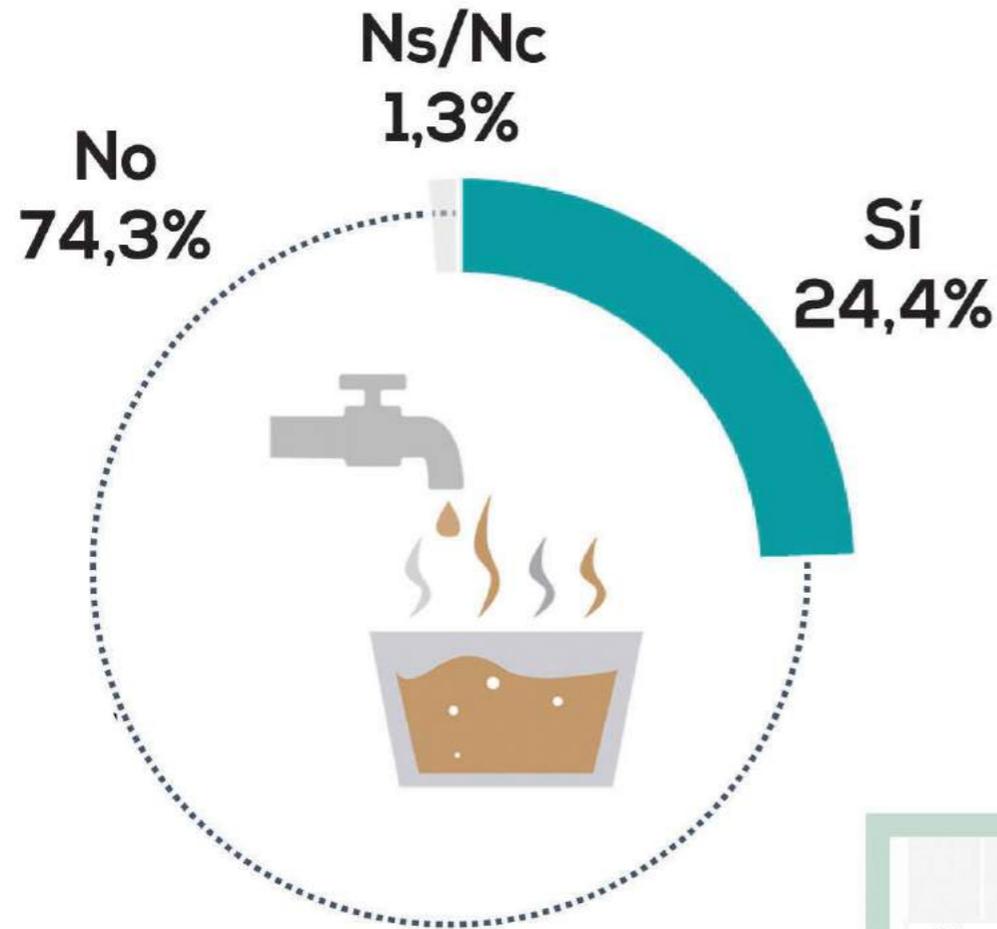


Marzo 2023	
Sí	53,2%
No	45,2%

### Datos por ciudad

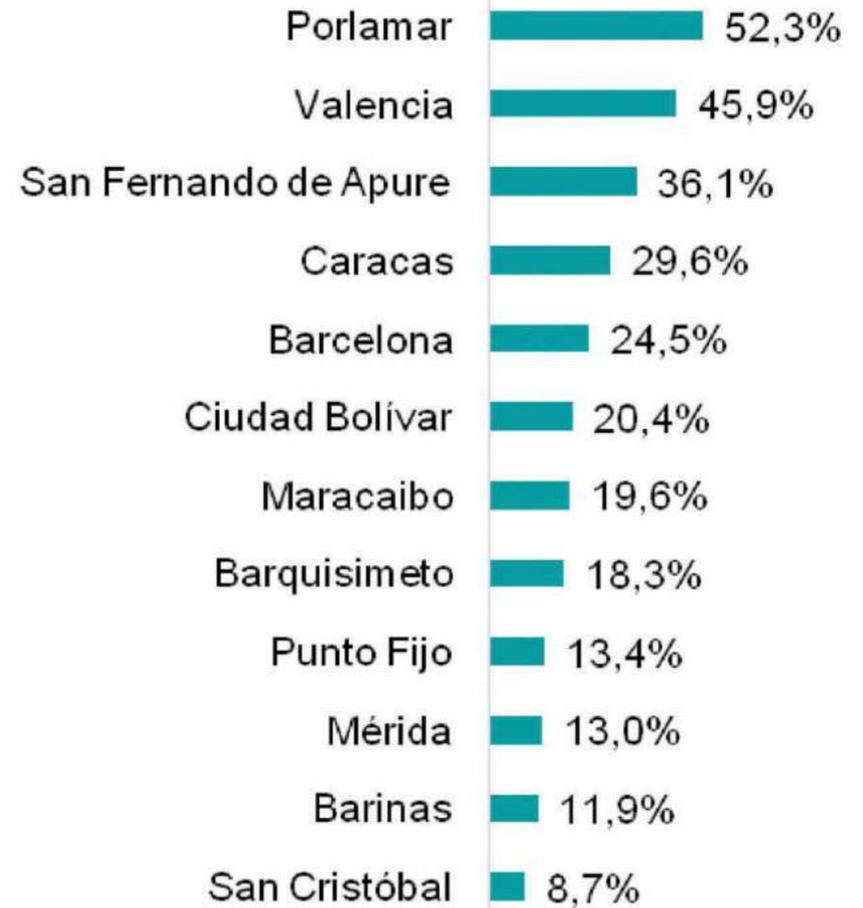


## ¿El agua presenta algún olor?

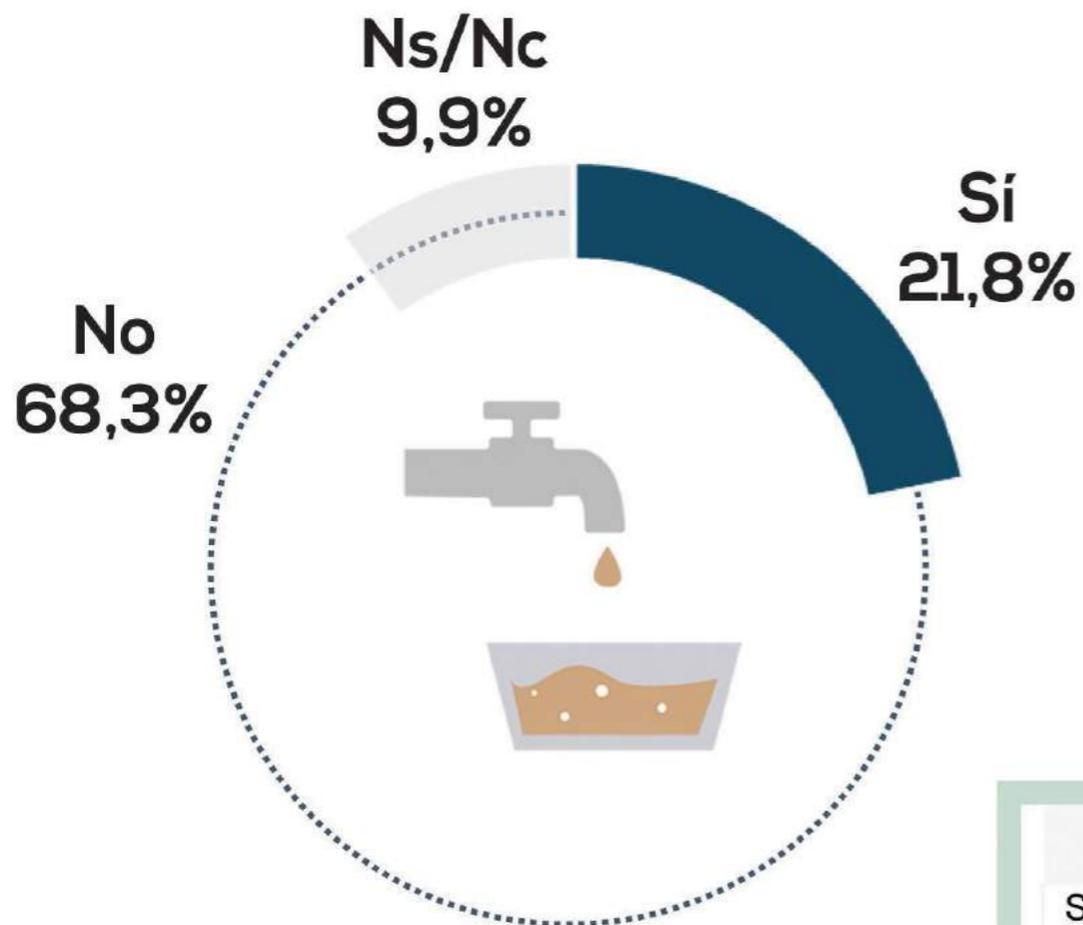


Marzo 2023	
Sí	23,7%
No	74,6%

### Datos por ciudad

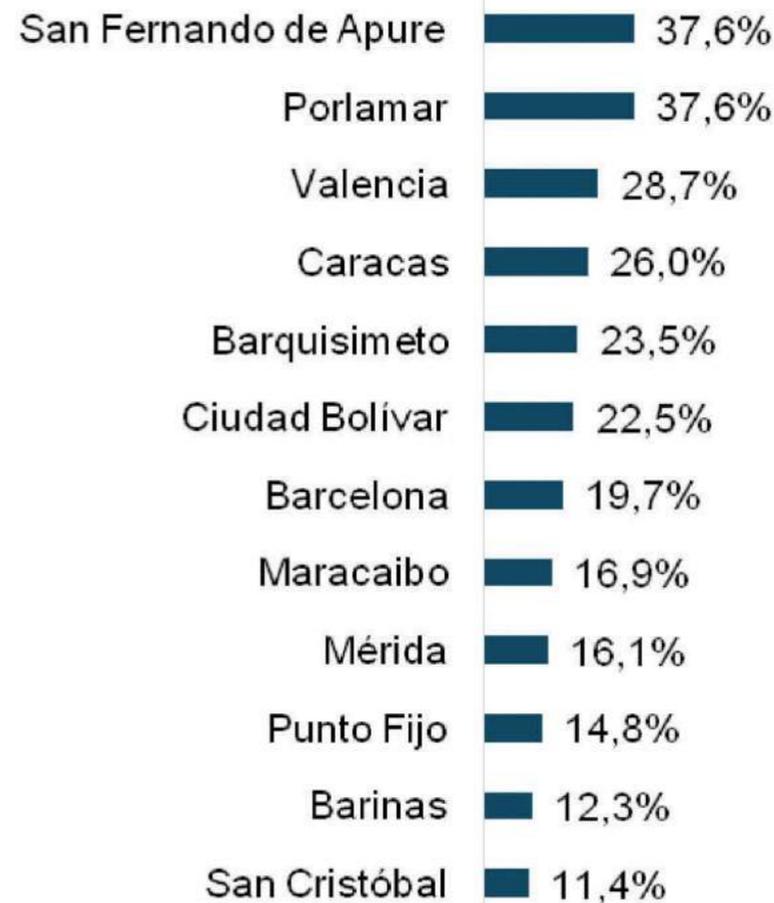


## ¿El agua presenta algún sabor?



Marzo 23	
Sí	22,6%
No	66,6%

### Datos por ciudad

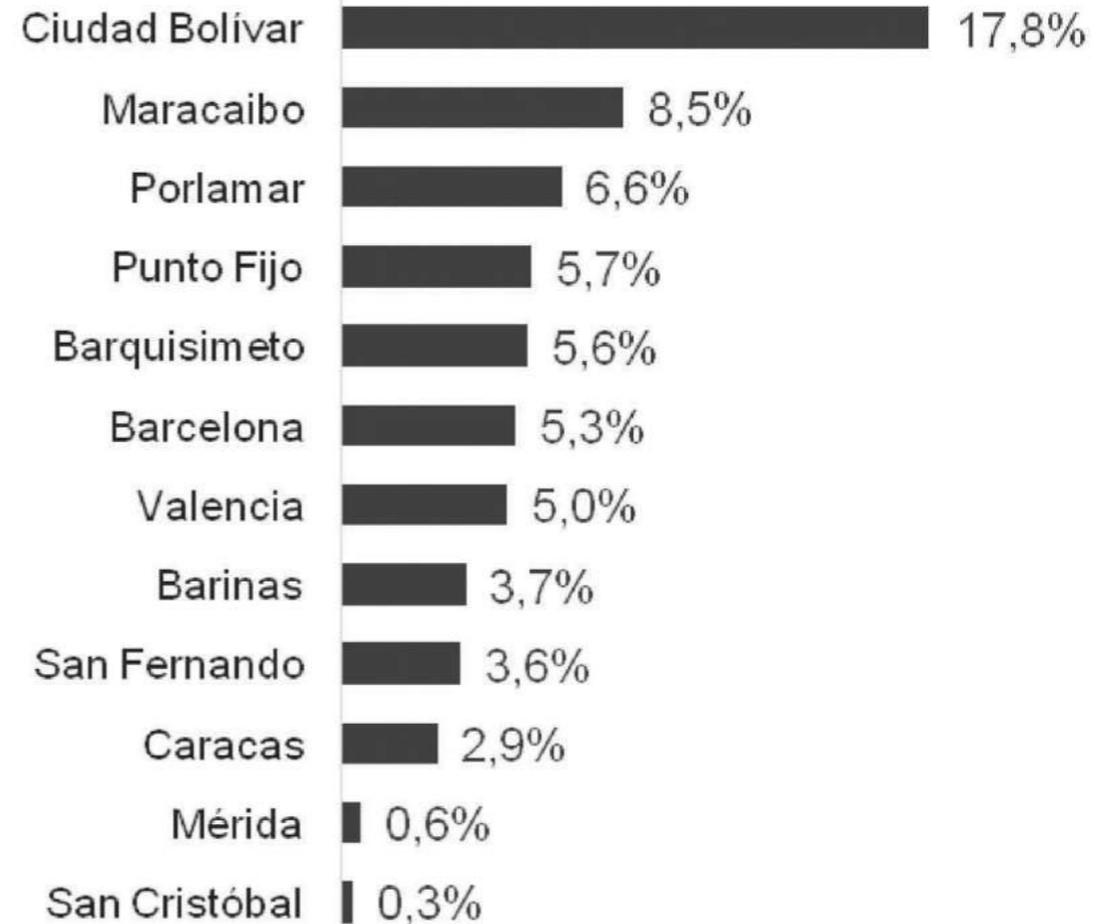


## Recepción del servicio



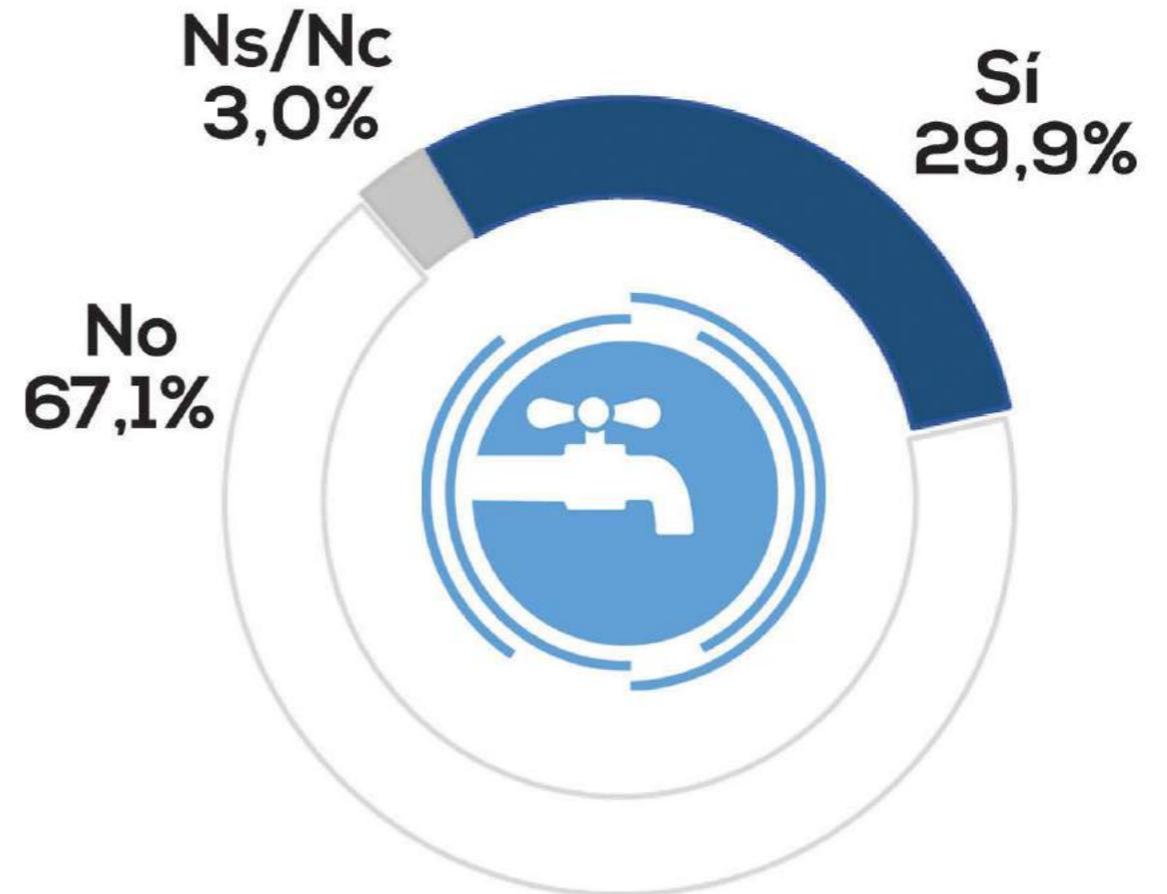


## No recibe el servicio por ciudad

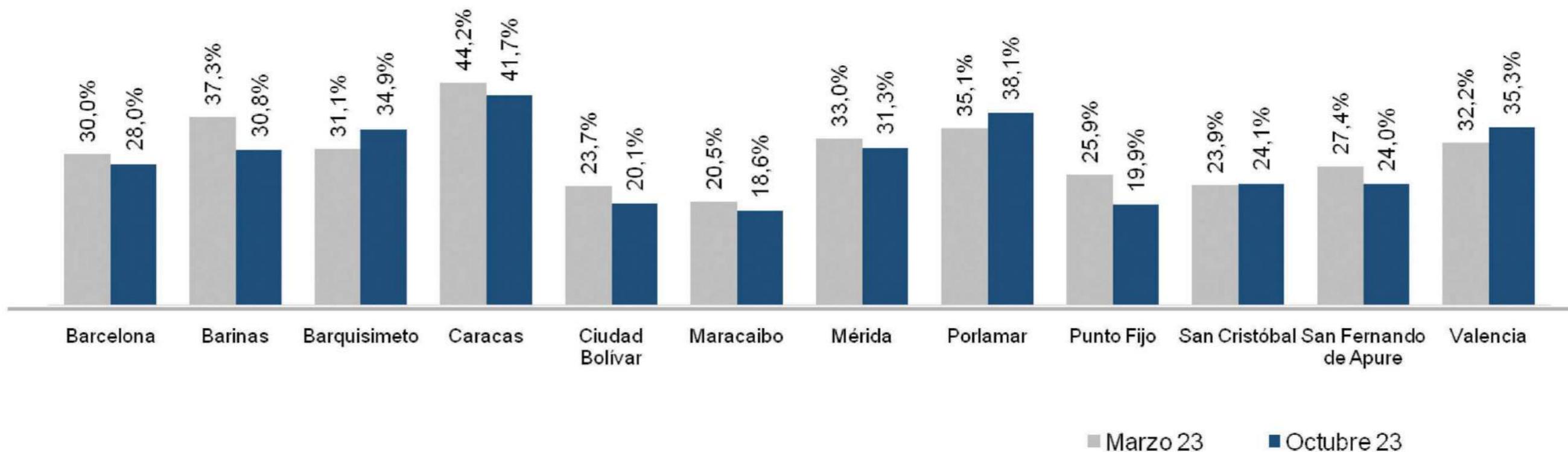




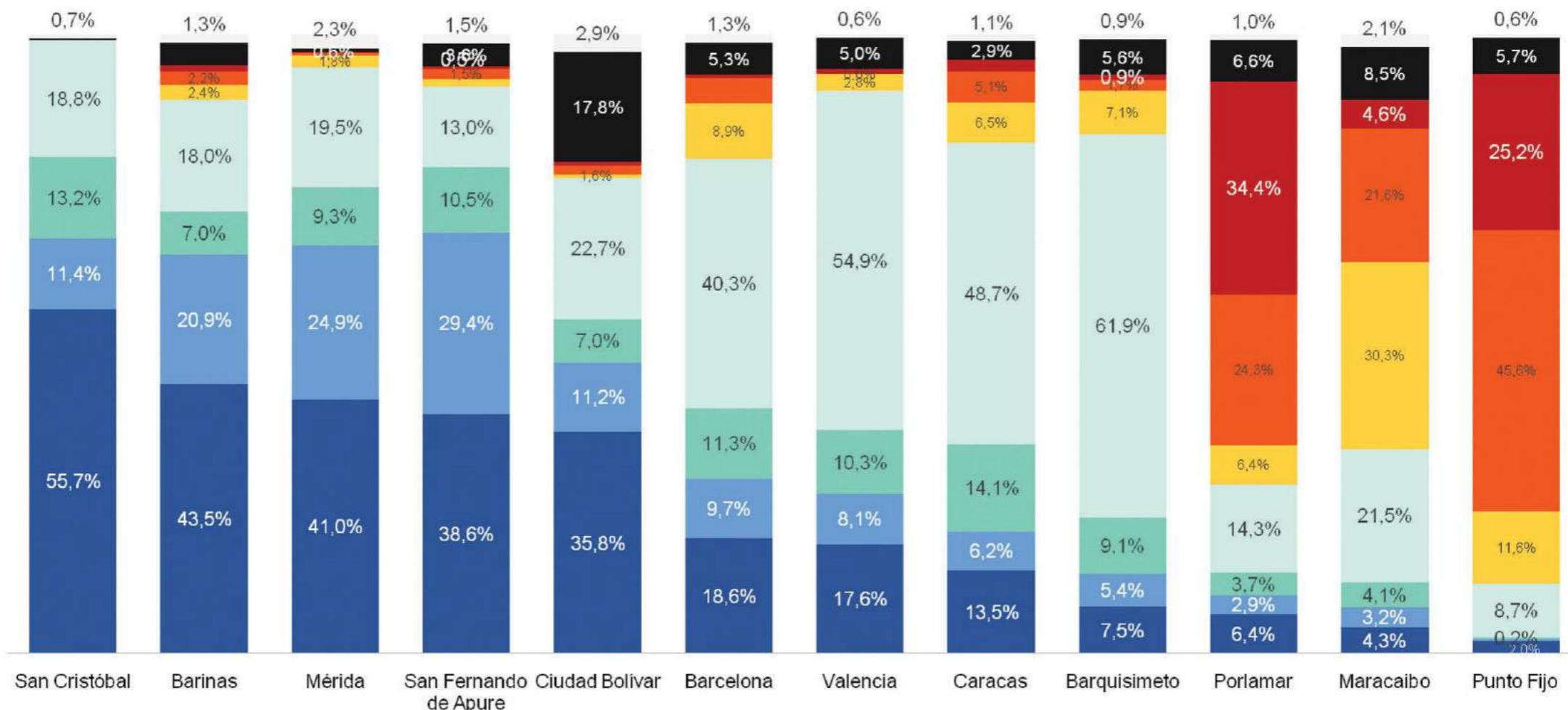
## Racionamiento de agua percibido



## Racionamiento de agua por ciudad



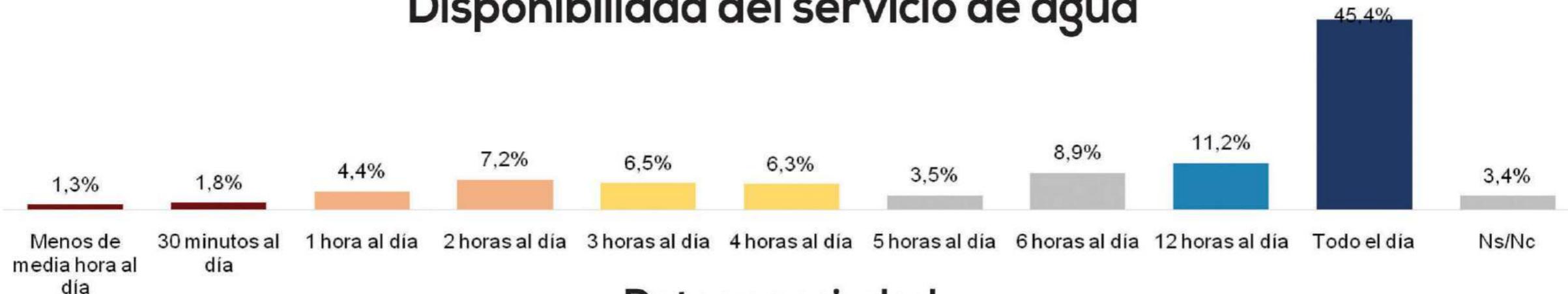
## Recepción del servicio por ciudad



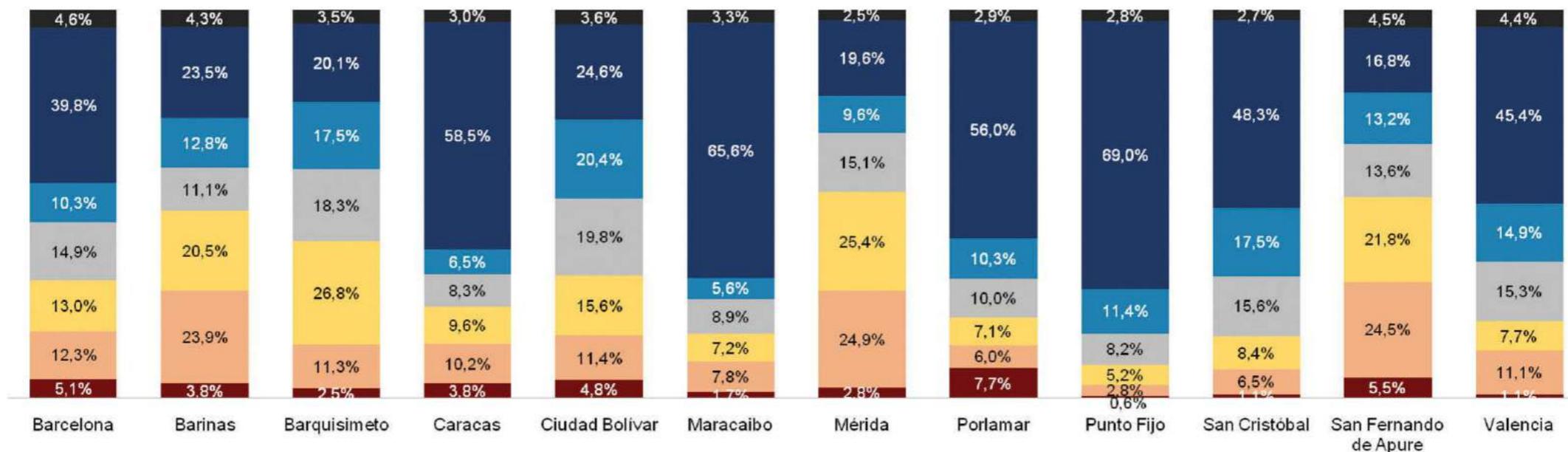
- Siempre (Continuo las 24 horas del día, todos los días)
- Al menos una vez al día (No continuo)
- De 3 a 1 vez por semana
- De 6 a 4 veces por semana
- 1 vez al mes o más
- 1 vez cada 15 días
- 1 vez al mes
- No recibe el servicio actualmente
- Ns/Nc



## Disponibilidad del servicio de agua



## Datos por ciudad



■ 30 minutos al día o menos ■ 1 a 2 horas al día ■ 3 a 4 horas al día ■ 5 a 6 horas al día ■ 12 hora al día ■ Todo el día ■ Ns/Nc

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



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

### Top 3 por ciudad



■ Le pagamos a un camión cisterna



■ Compramos botellones



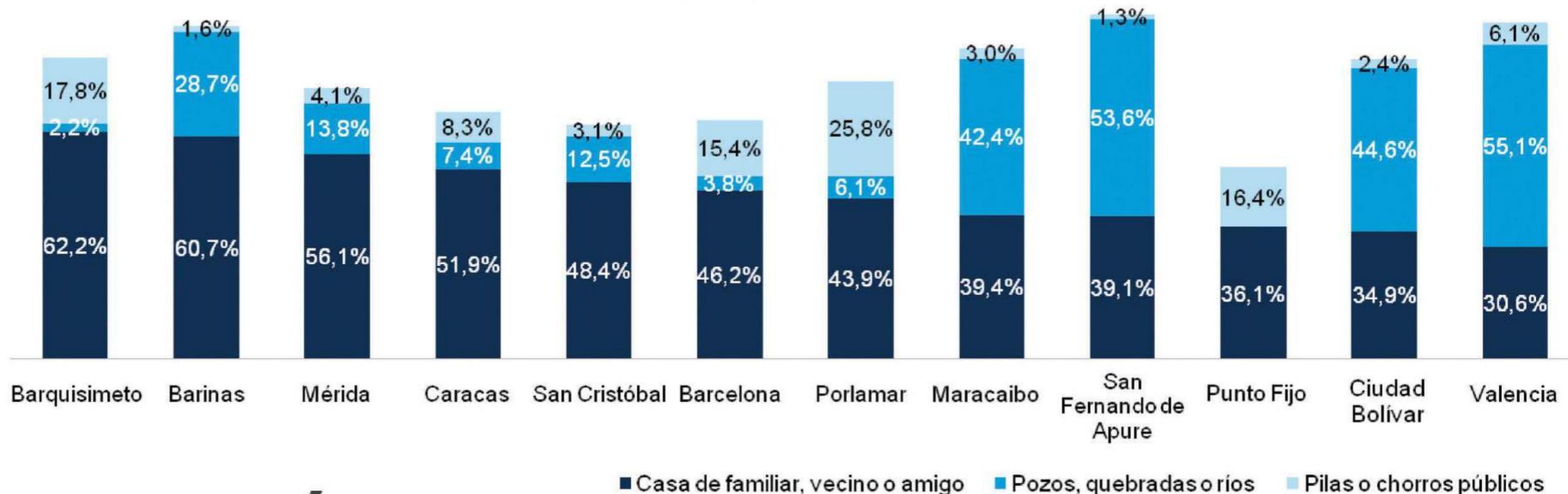
■ La traemos desde otros sitios



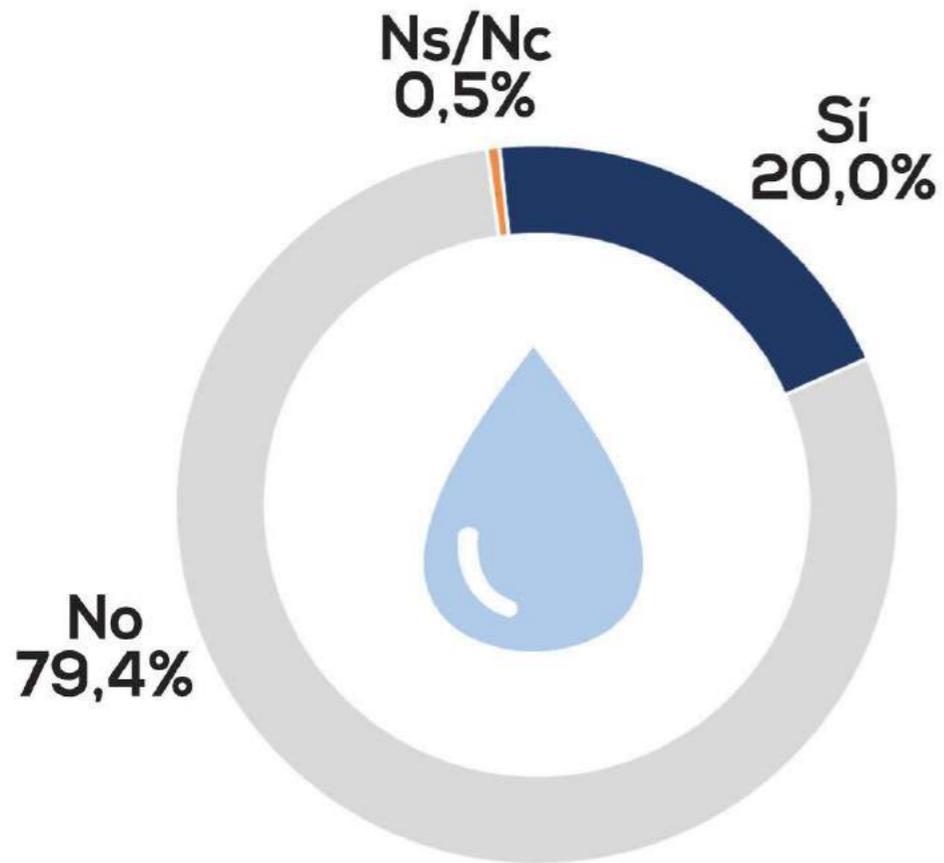
## Cuando no recibe el servicio de agua en su hogar, ¿Qué hace para obtener agua?

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

### Top 3 por ciudad

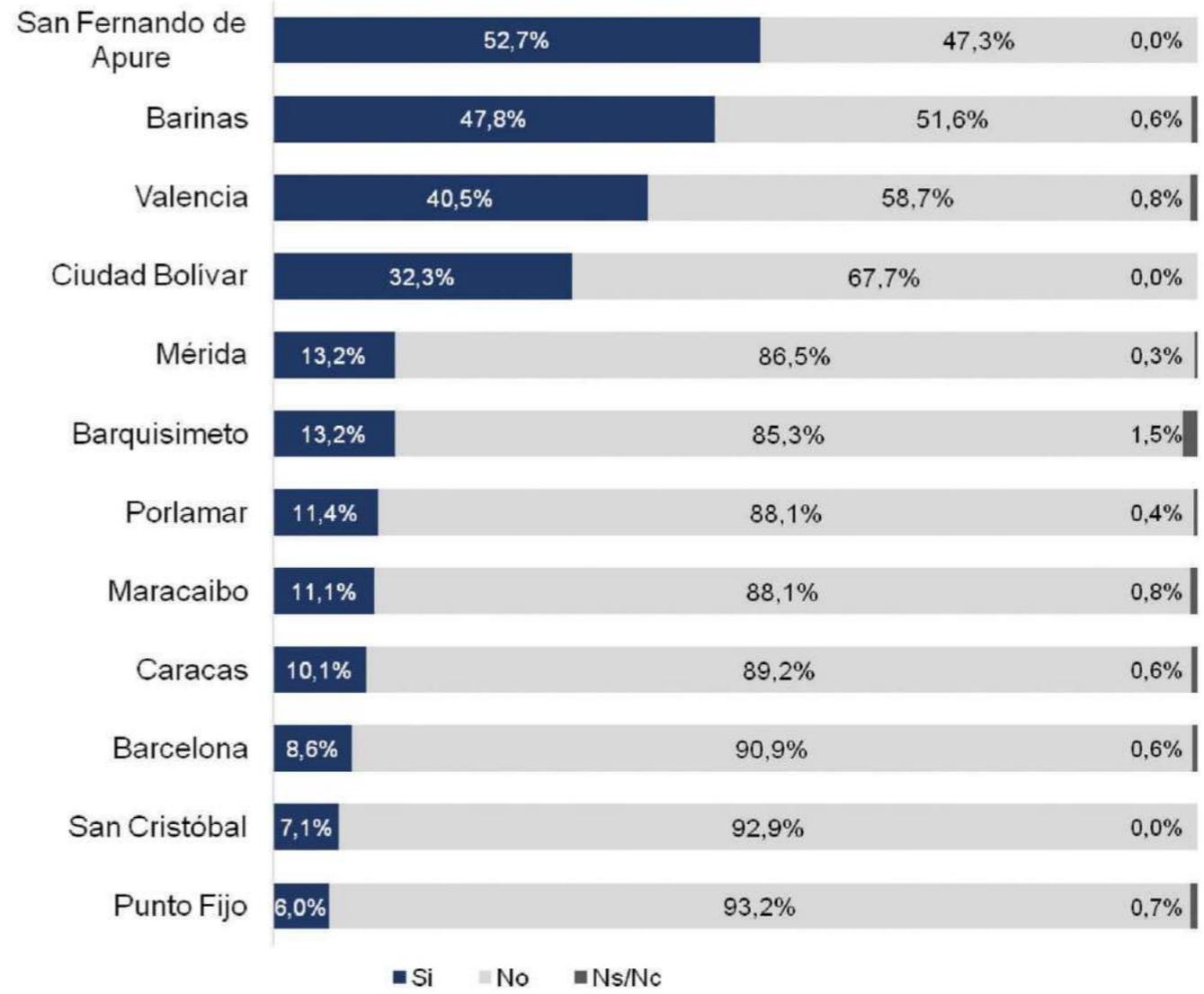


## Uso de agua proveniente de algún pozo, propio o de su comunidad

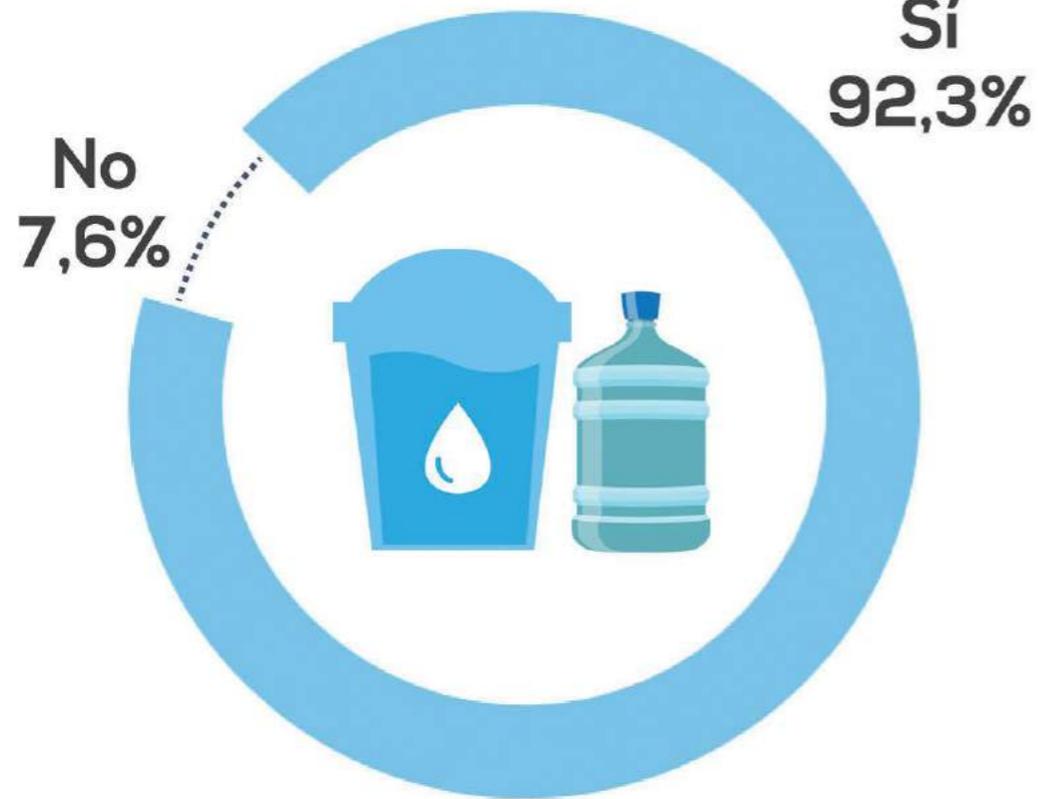




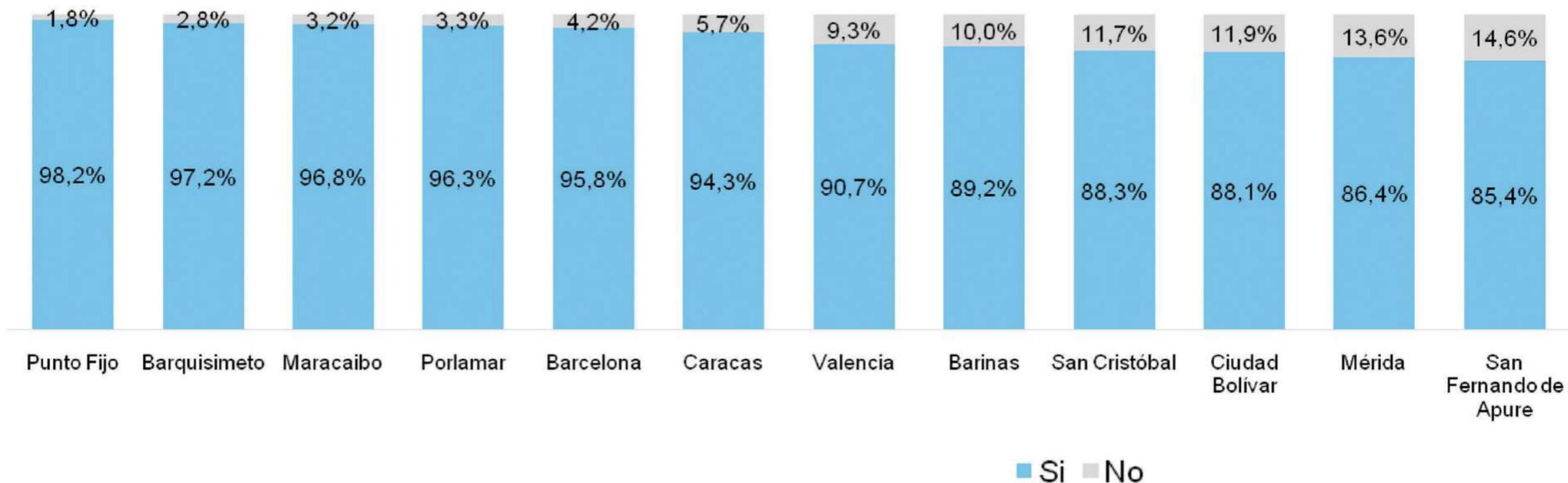
## Uso de agua proveniente de pozo, por ciudad



¿Usted almacena agua o la guarda de alguna manera?

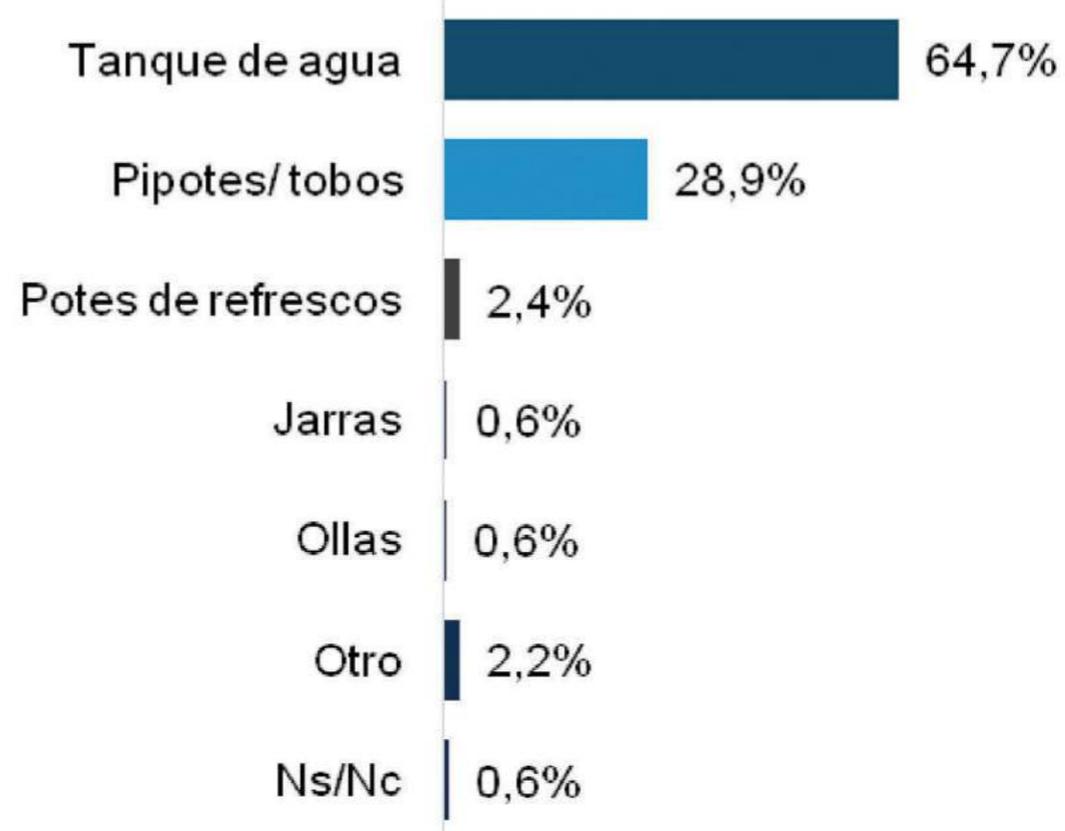


## Almacenamiento de agua por ciudad

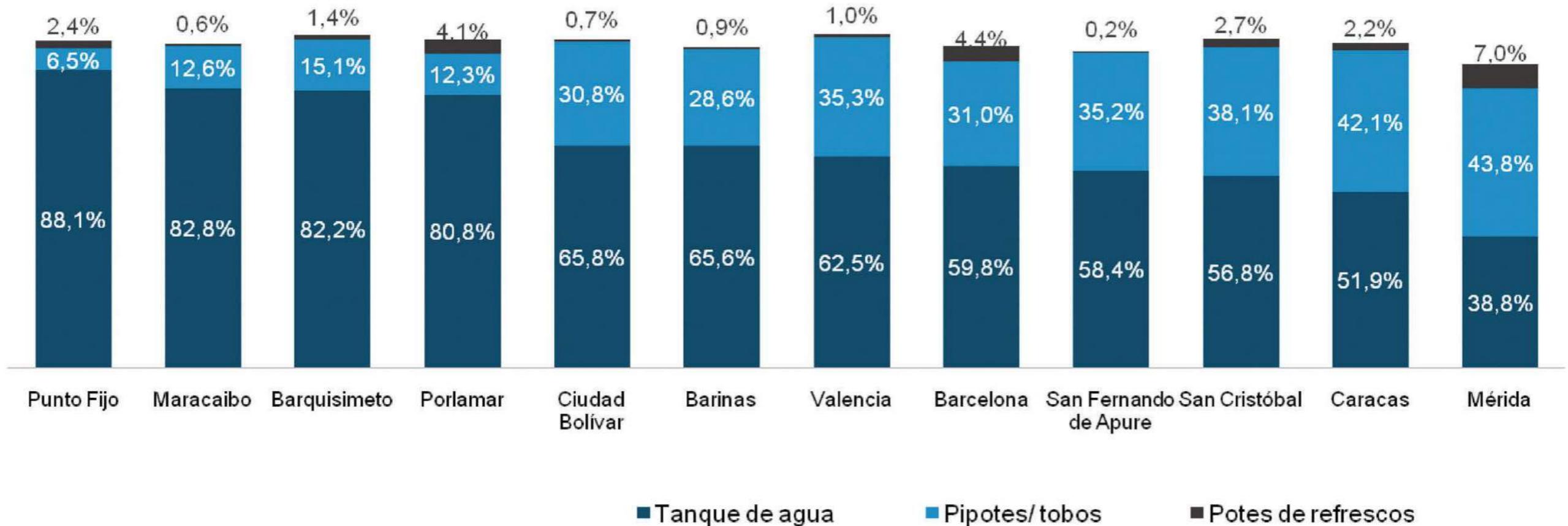




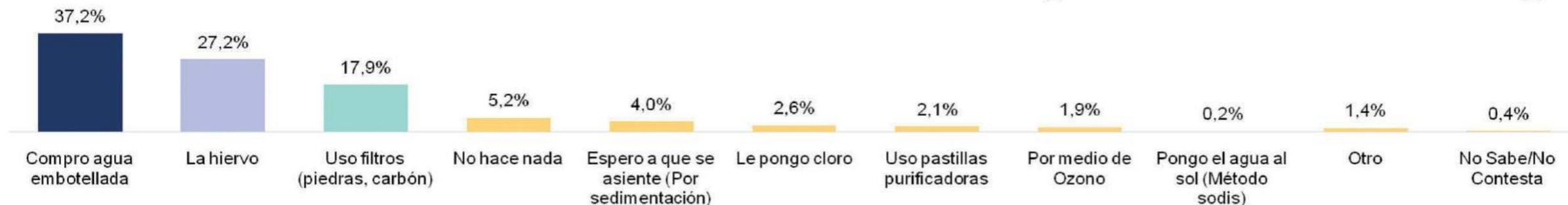
## Formas de almacenamiento de agua en el hogar



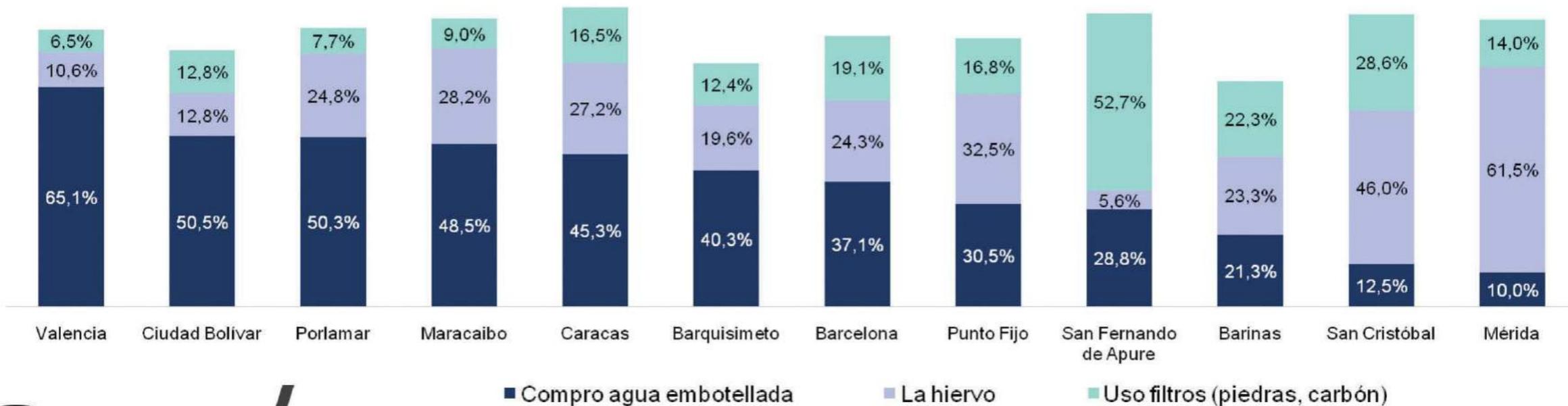
## Top 3, Formas de almacenamiento de agua en el hogar por ciudad



## ¿Cómo está haciendo usted para potabilizar el agua que toma en su hogar?



## Top 3 métodos para potabilizar el agua por ciudad

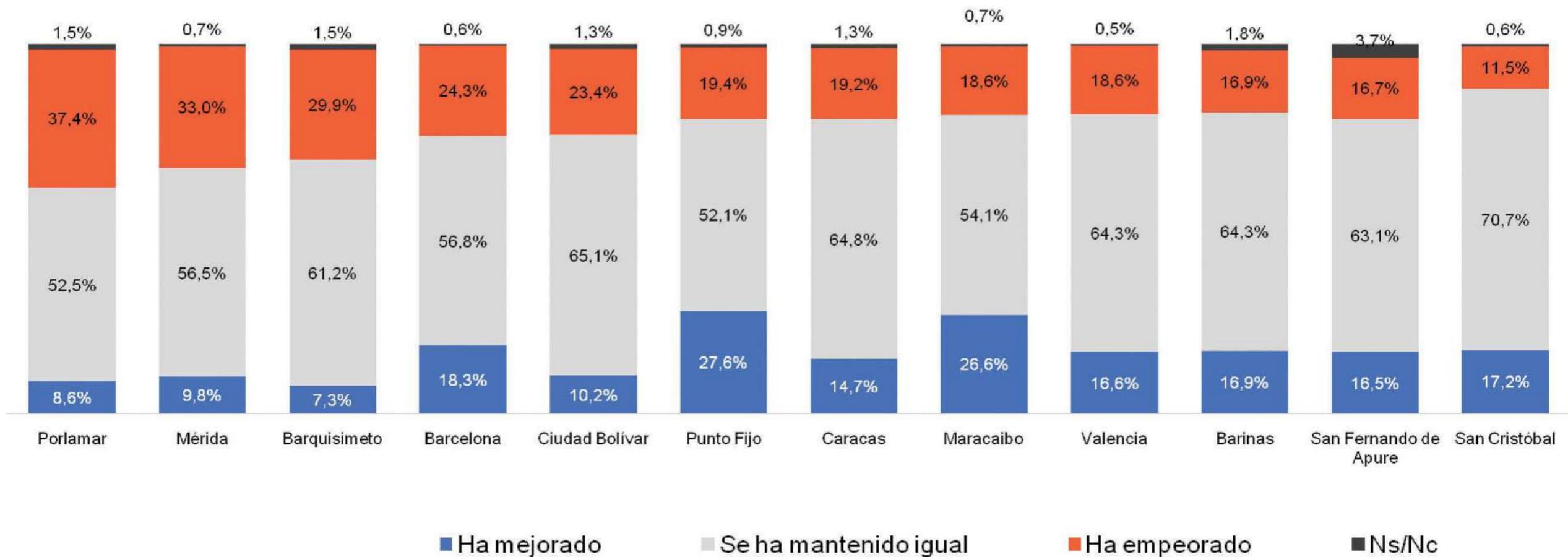


■ Compro agua embotellada    ■ La hiervo    ■ Uso filtros (piedras, carbón)

## Opinión del servicio de agua en los últimos 3 meses



## Opinión del servicio de agua en los últimos 3 meses por ciudad

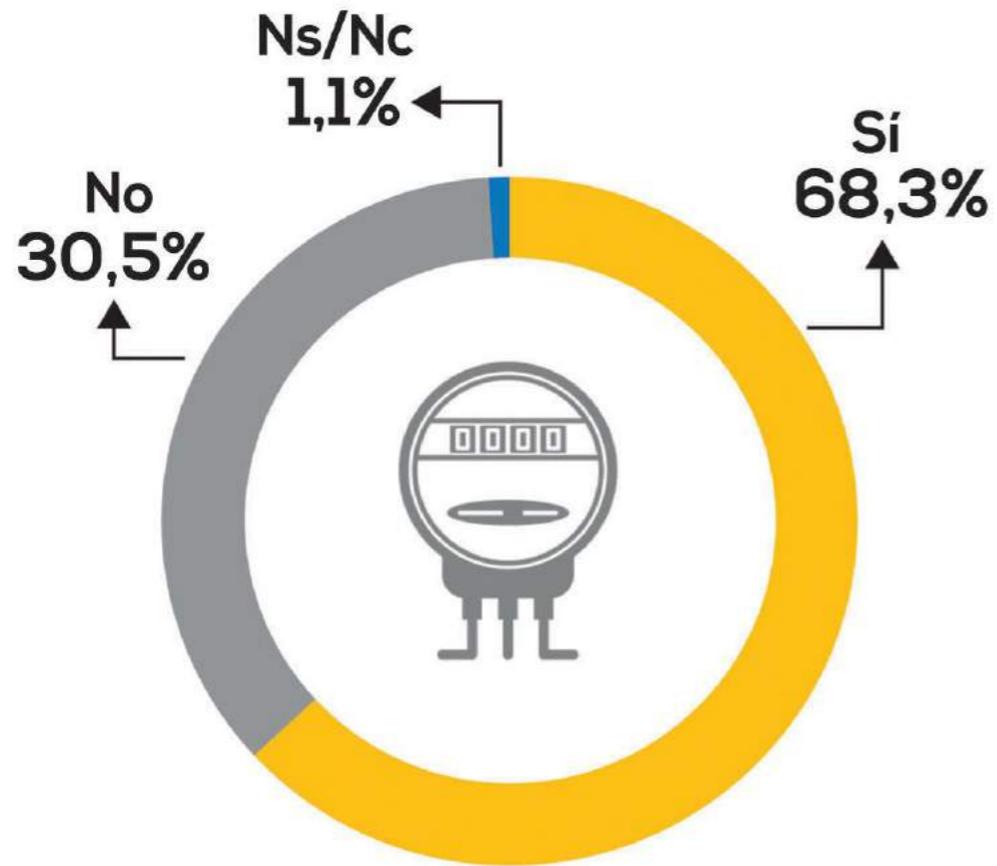




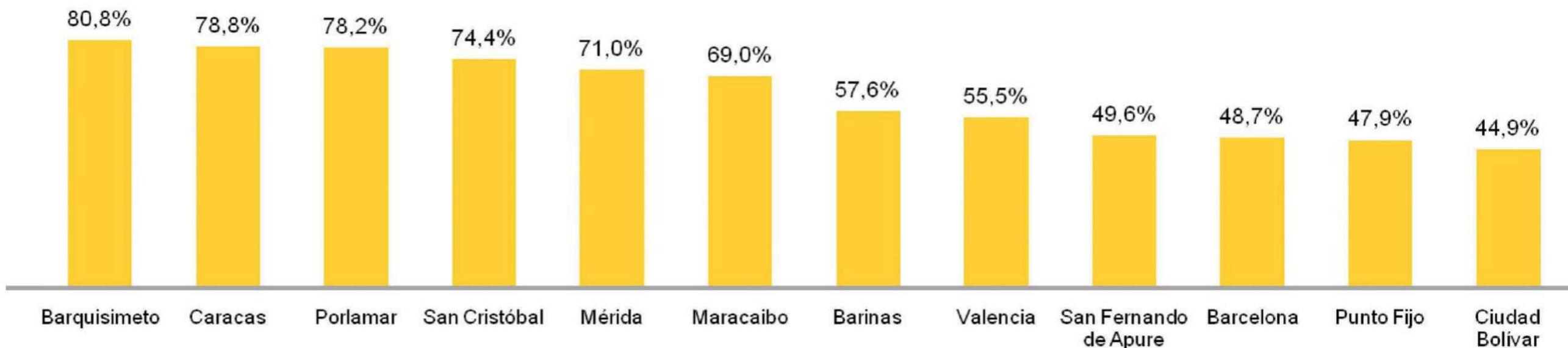
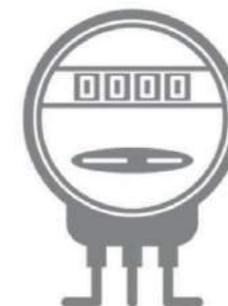
# Percepción ciudadana del: Servicio de Energía Eléctrica



## Acceso a la electricidad por medidor

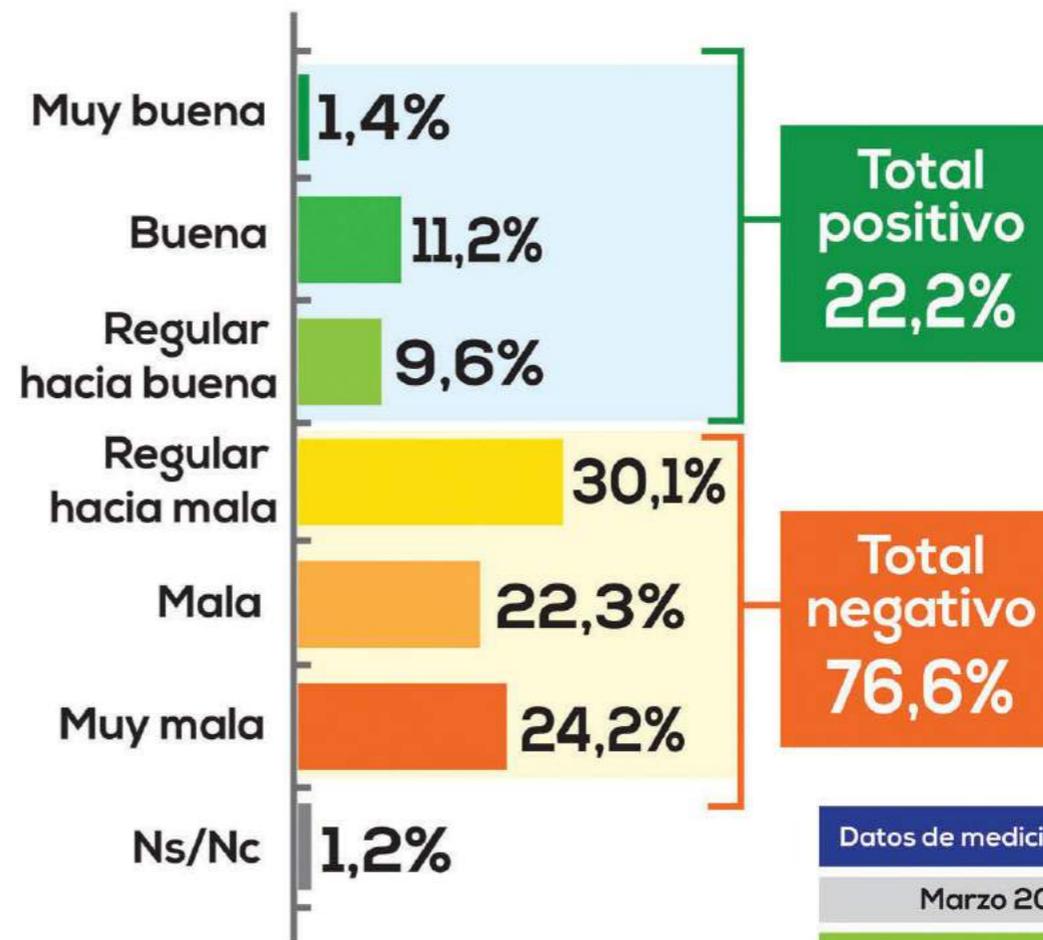


## Acceso a la electricidad por medidor por ciudad





## Evaluación del servicio



Datos de medición previa:

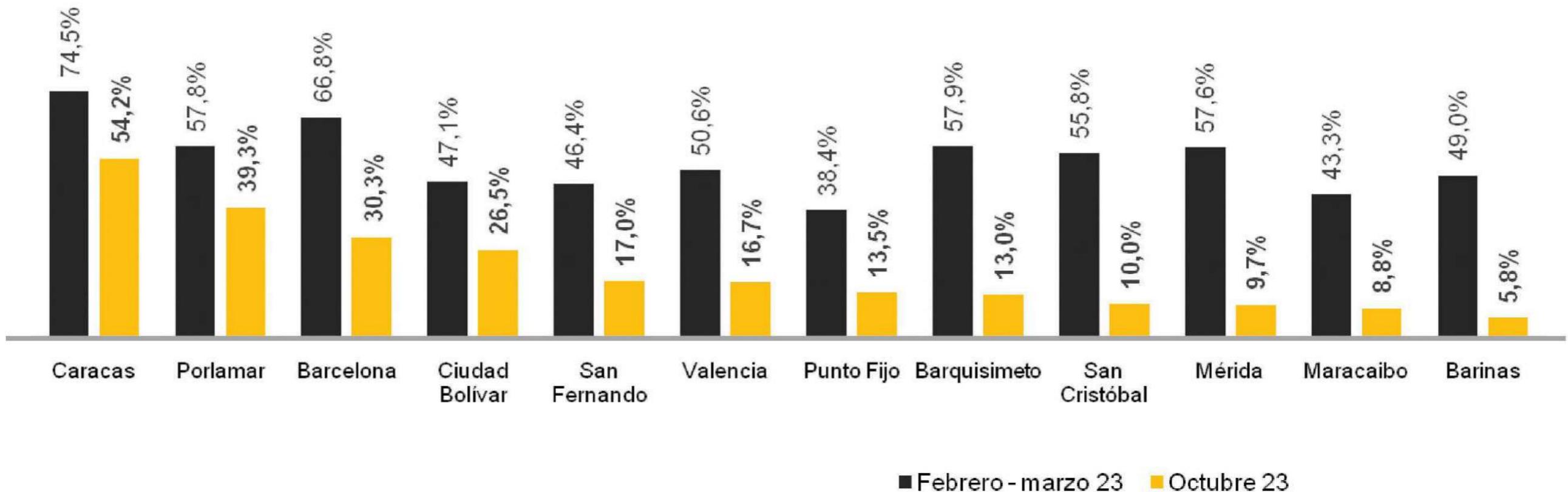
Marzo 2023

Positivo: 55,4%

Negativo: 43,2%

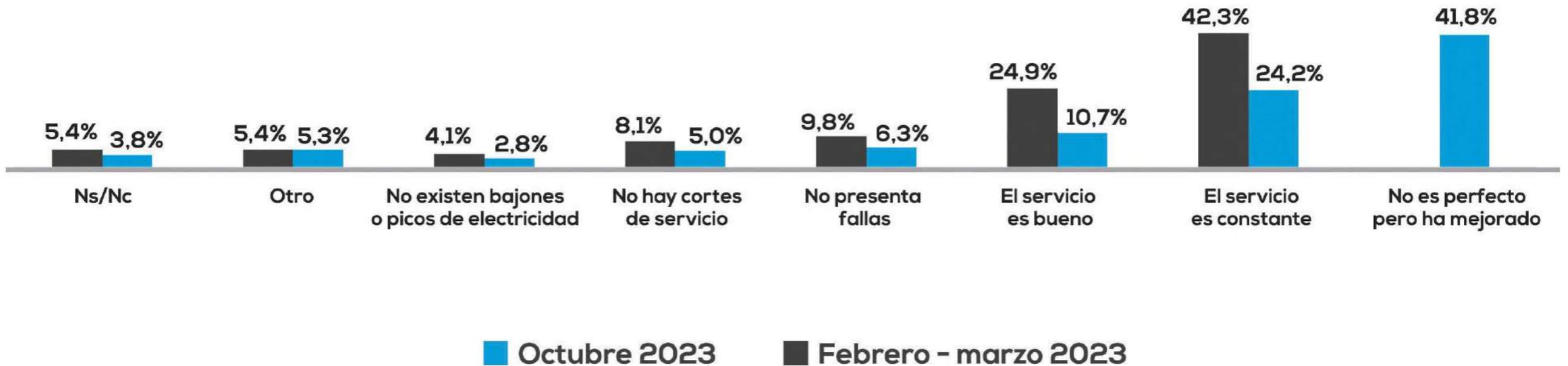


## Evaluación positiva del servicio por ciudad

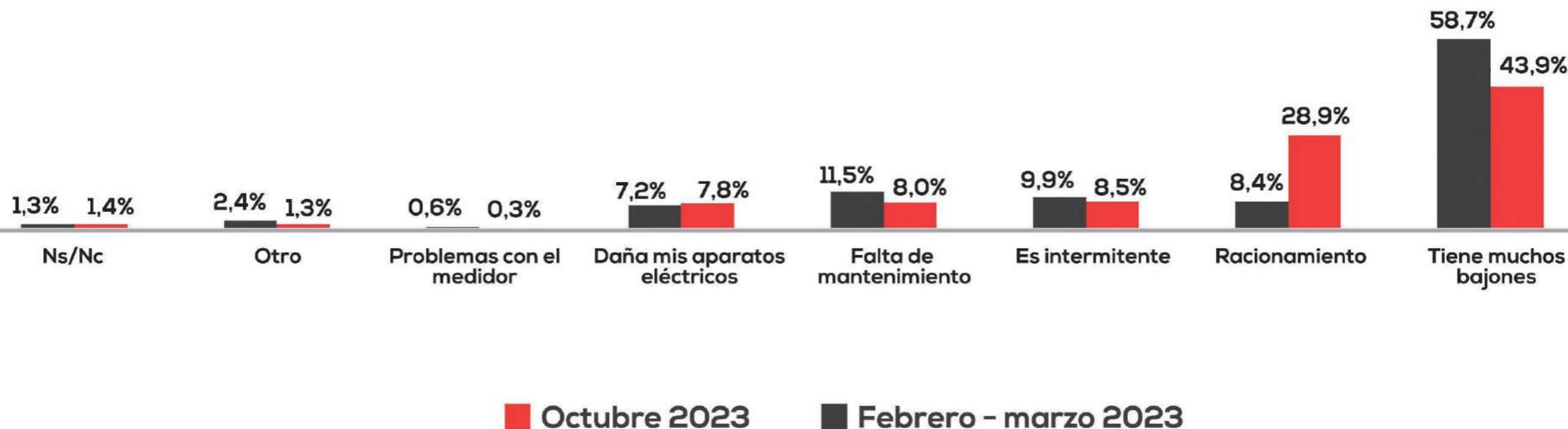




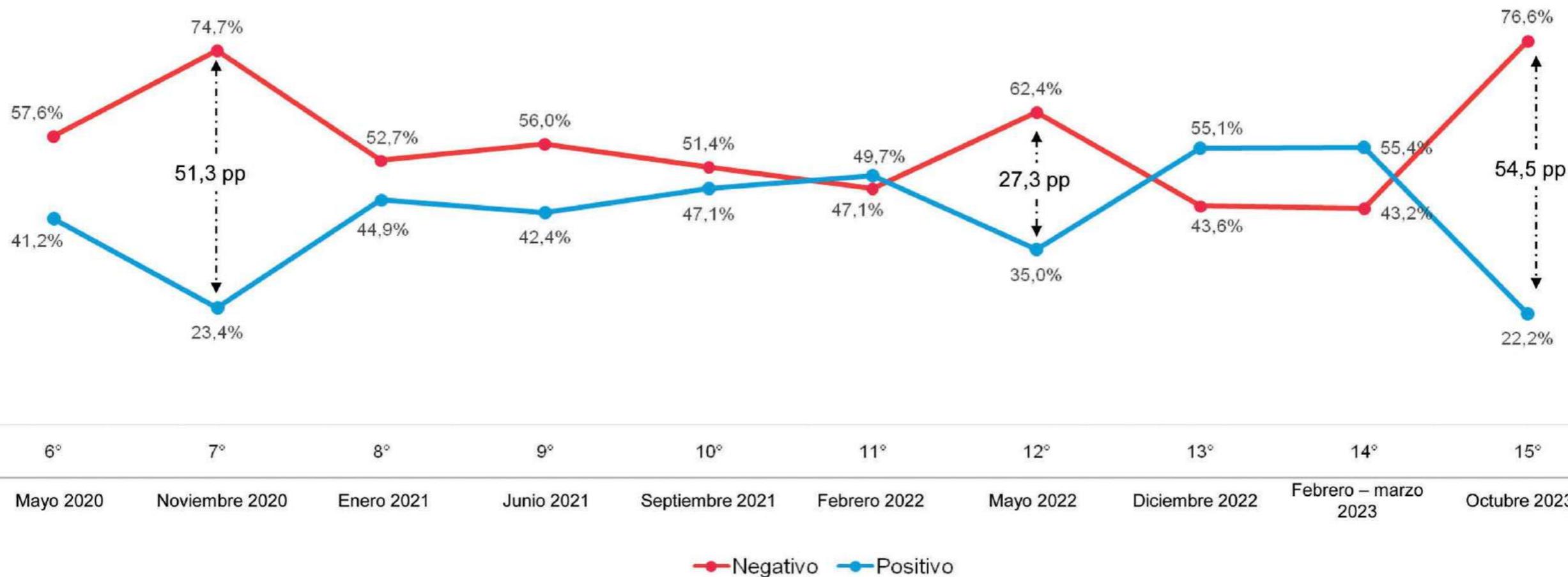
## ¿Por qué considera que el servicio es positivo?



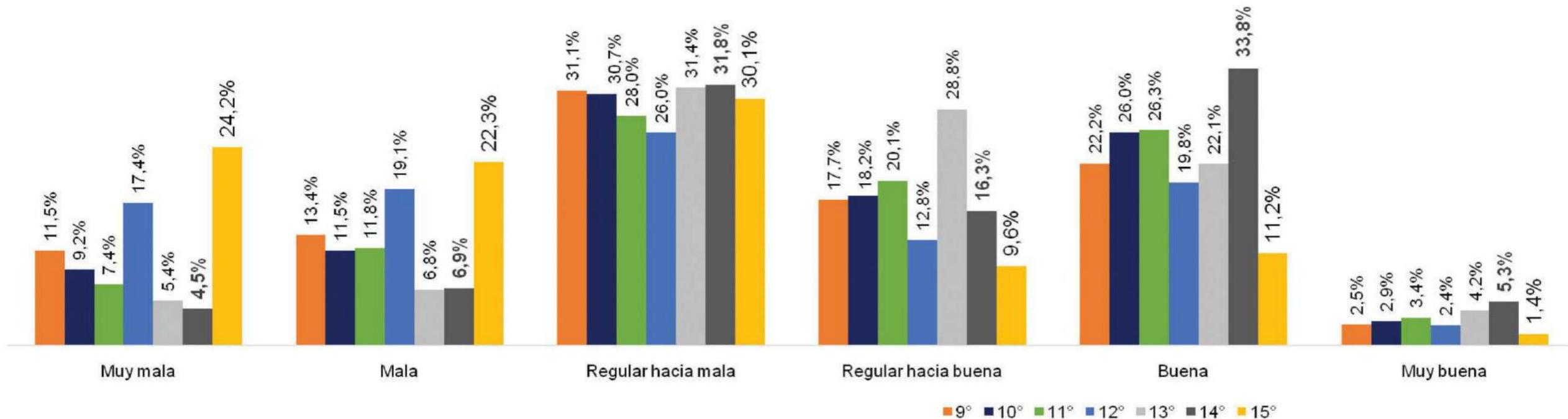
## ¿Por qué considera que el servicio es negativo?



## Valoración del servicio

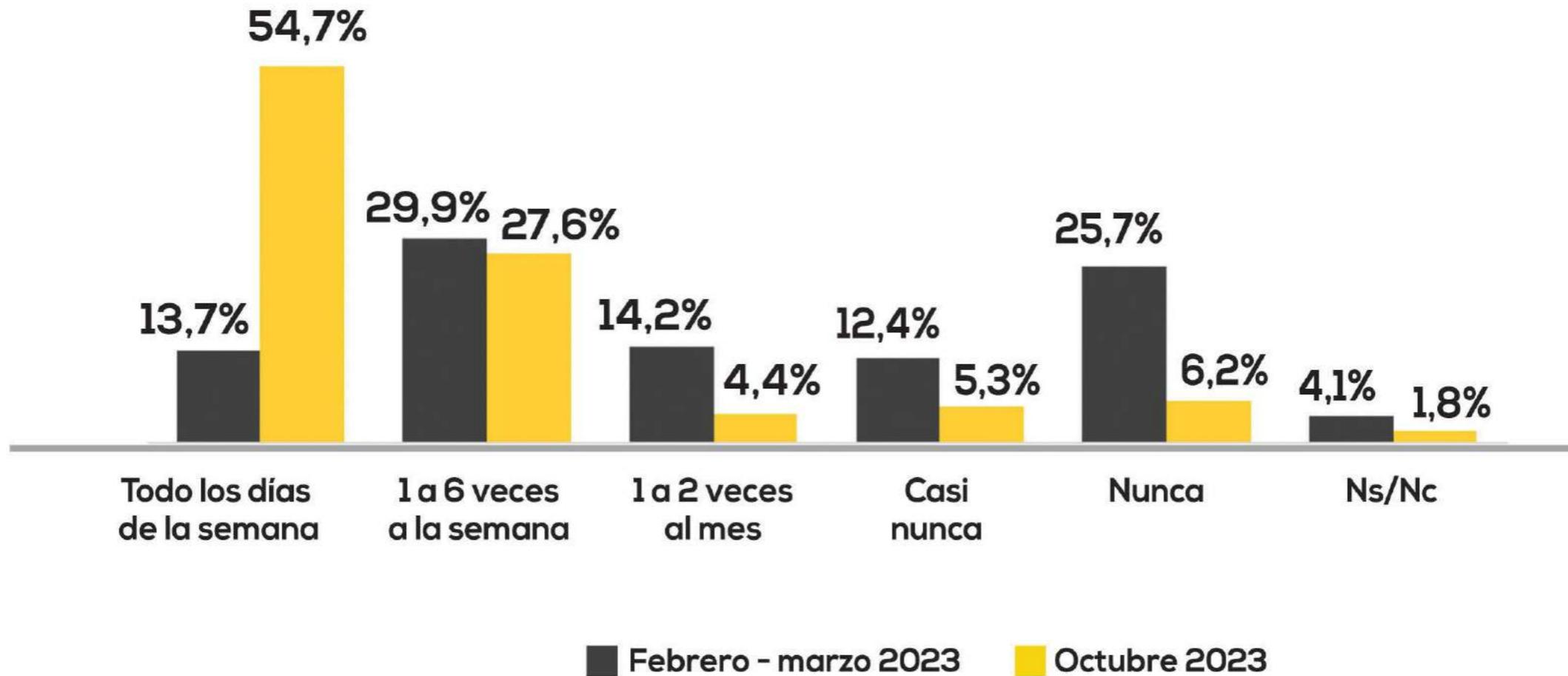


## Valoración del servicio últimas mediciones

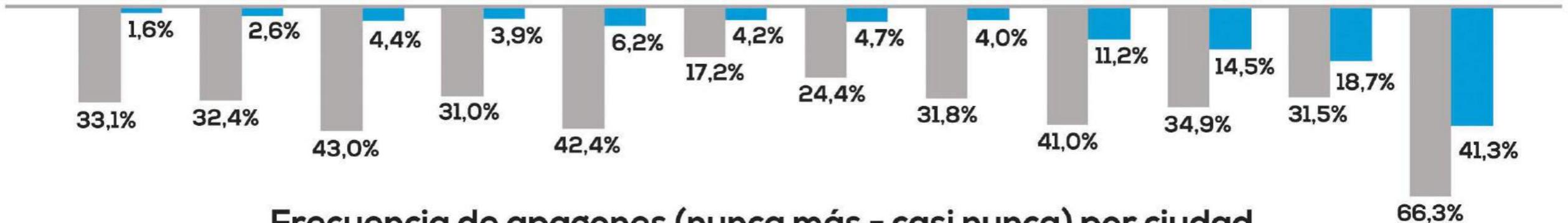
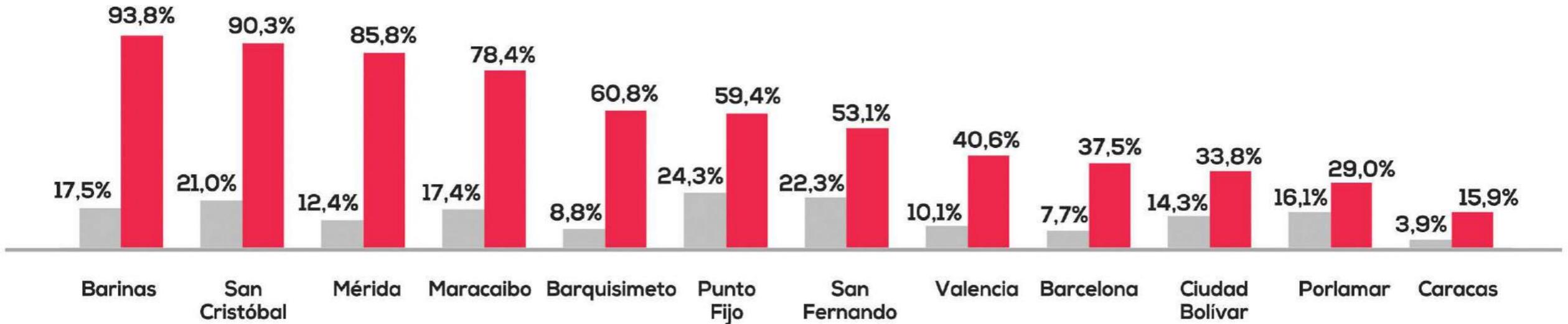


Referencia de mediciones	9	10	11	12	13	14	15
	Junio 2021	Agosto 2021 - Septiembre 2021	Enero 2022 - Febrero 2022	Abril 2022 - Mayo 2022	Diciembre 2022	Febrero - marzo 2023	Octubre 2023

## Frecuencia de apagones



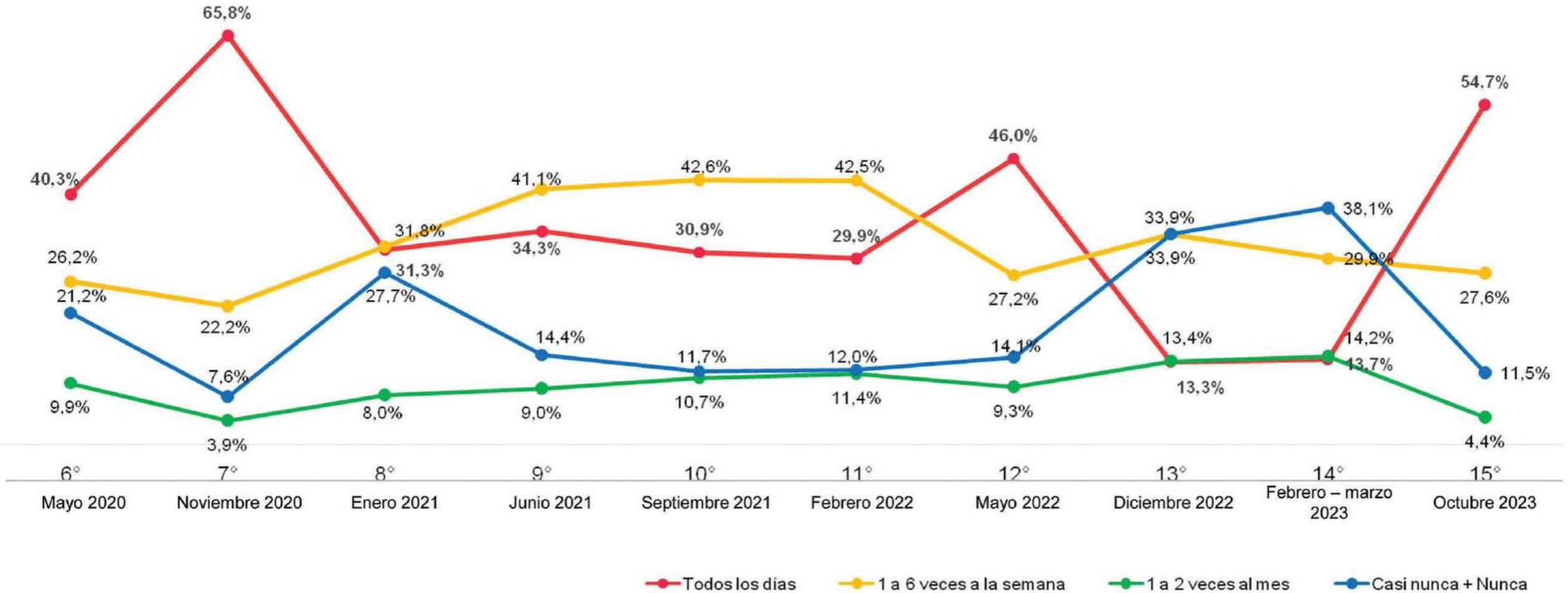
## Frecuencia de apagones (todos los días) por ciudad



## Frecuencia de apagones (nunca más - casi nunca) por ciudad

■ Febrero - marzo 2023    ■ Octubre 2023

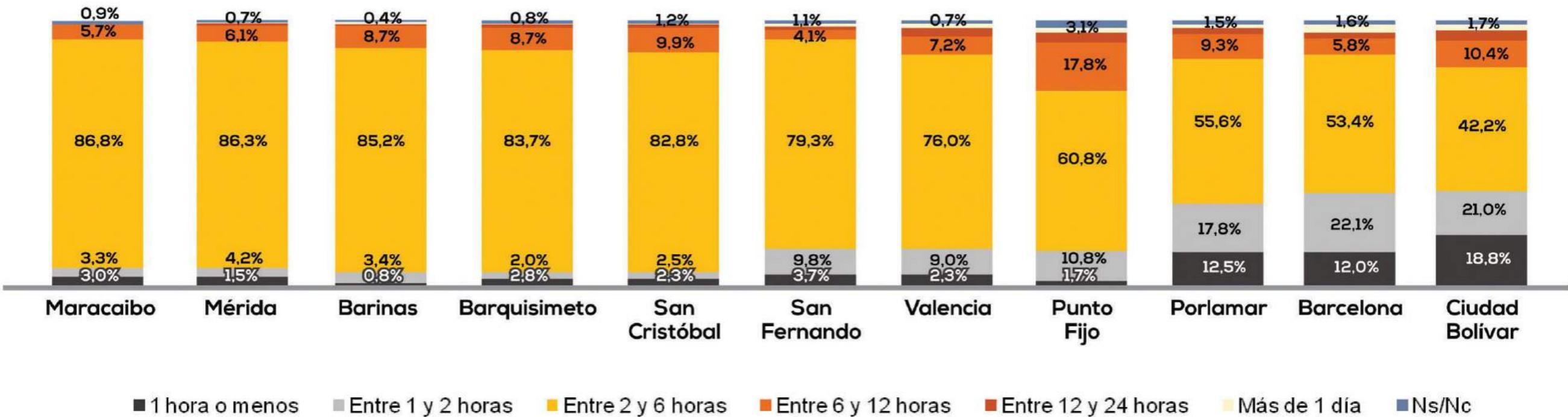
## Frecuencia de apagones últimas mediciones



## Duración de las interrupciones eléctricas



## Duración de los apagones por ciudad

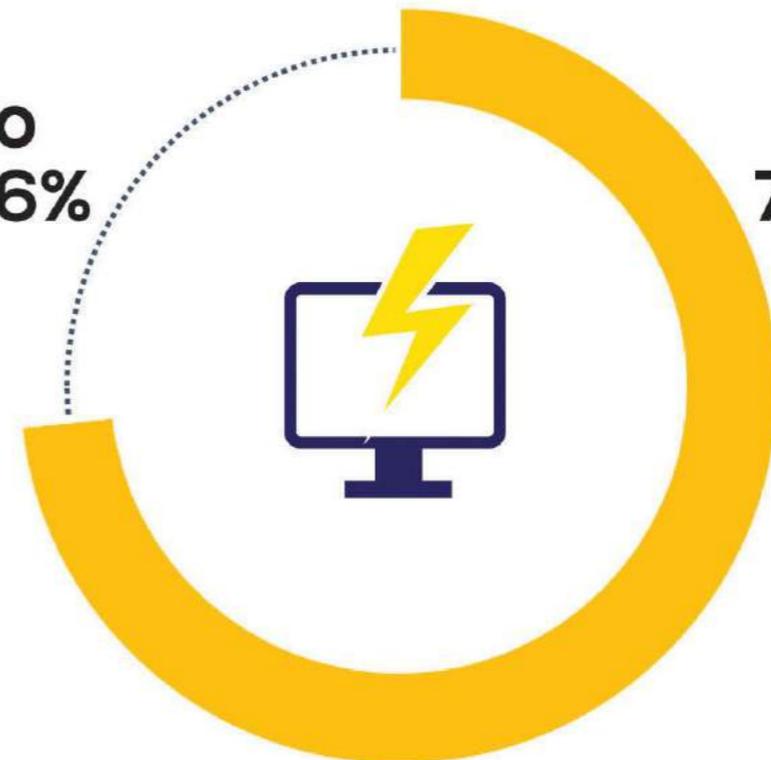




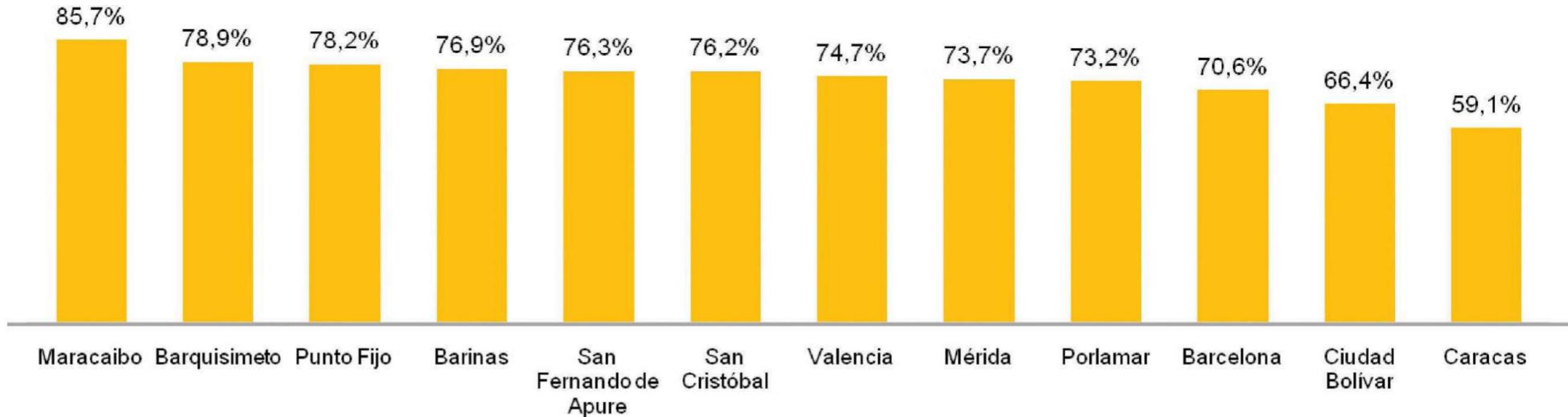
¿Ha sufrido la pérdida o desperfecto de algún electrodoméstico debido a las fallas y/o fluctuaciones del servicio eléctrico en su hogar?

No  
26,6%

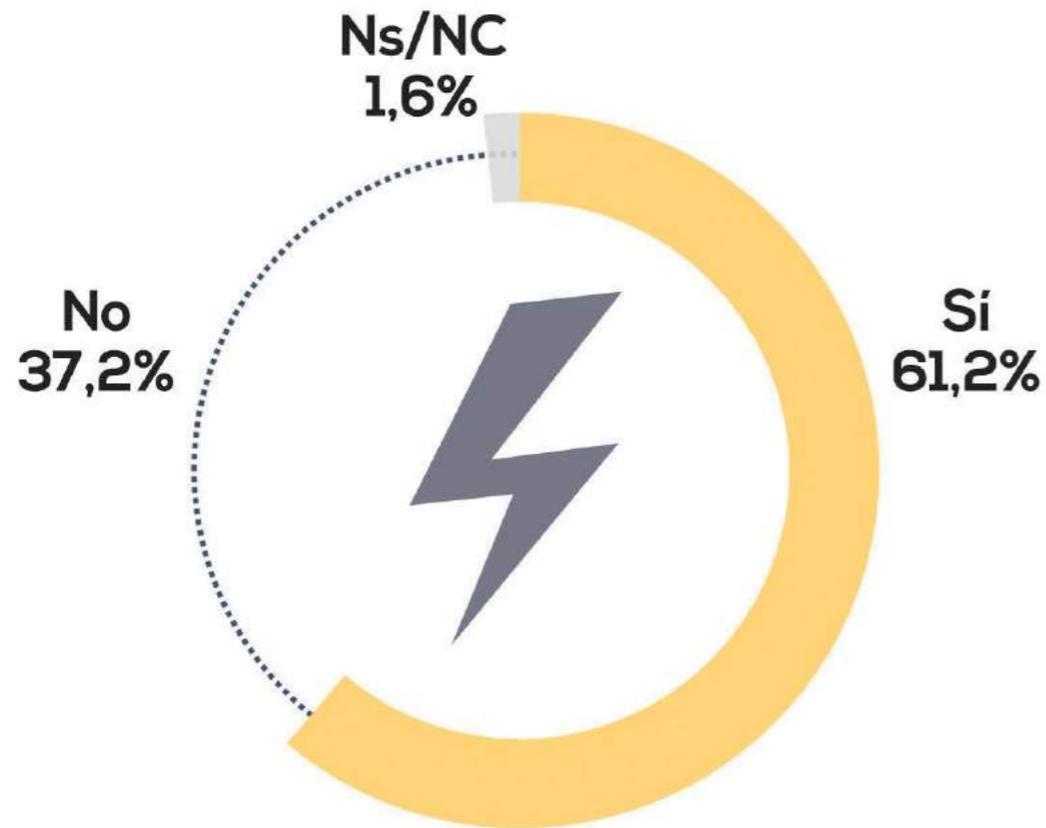
Sí  
73,3%



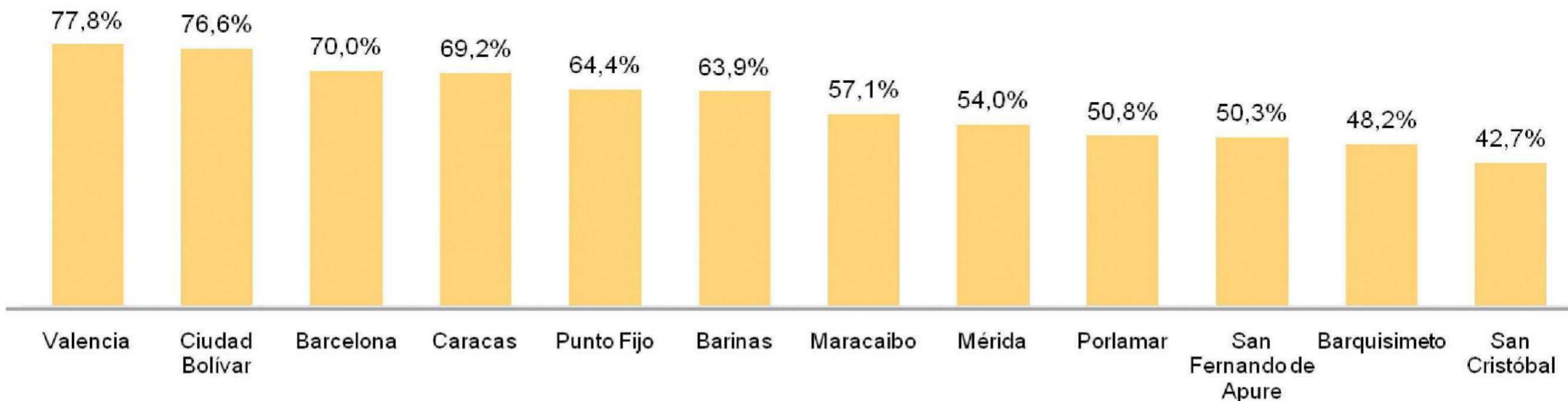
## ¿Ha sufrido la pérdida o desperfecto de algún electrodoméstico debido a las fallas y/o fluctuaciones del servicio eléctrico en su hogar?



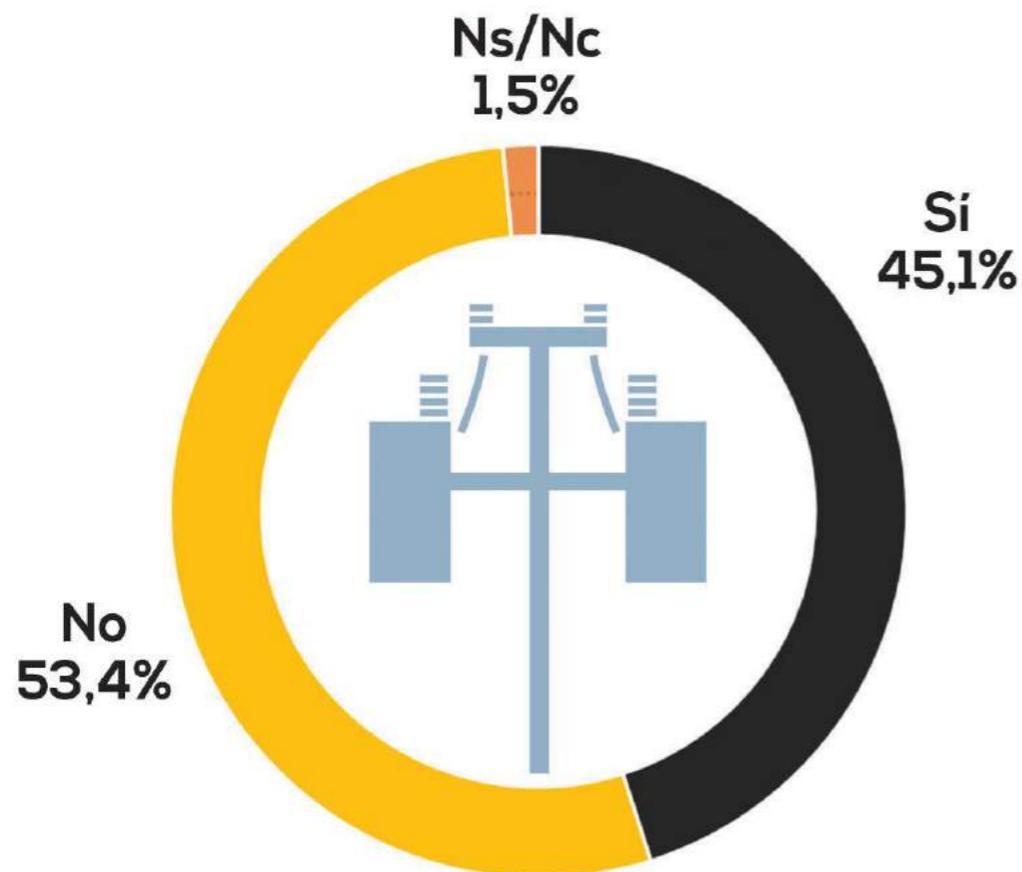
¿En las últimas 2 semanas, ha sufrido cortes de luz debido a las lluvias en su comunidad?



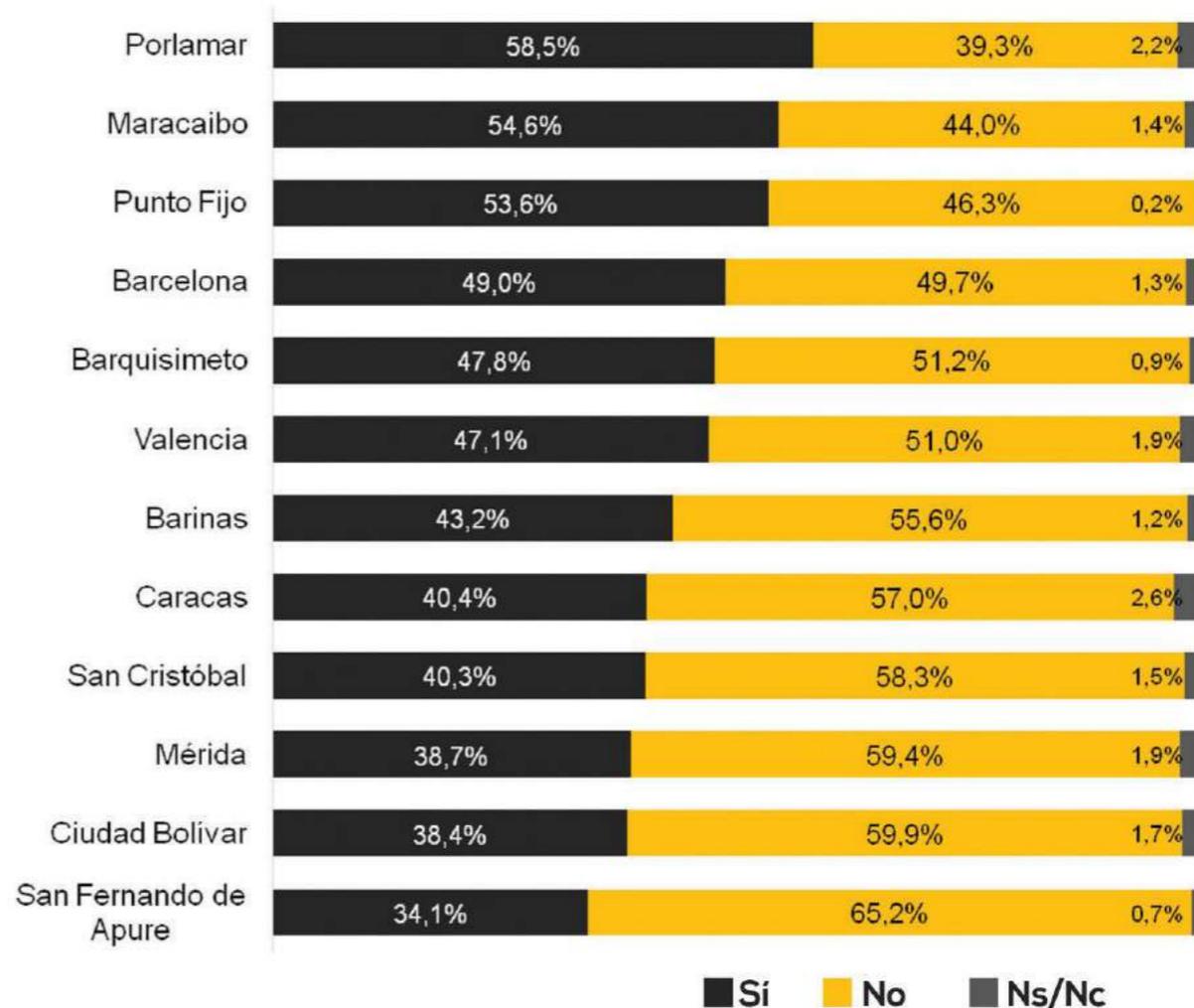
## ¿En las últimas 2 semanas, ha sufrido cortes de luz debido a las lluvias en su comunidad?



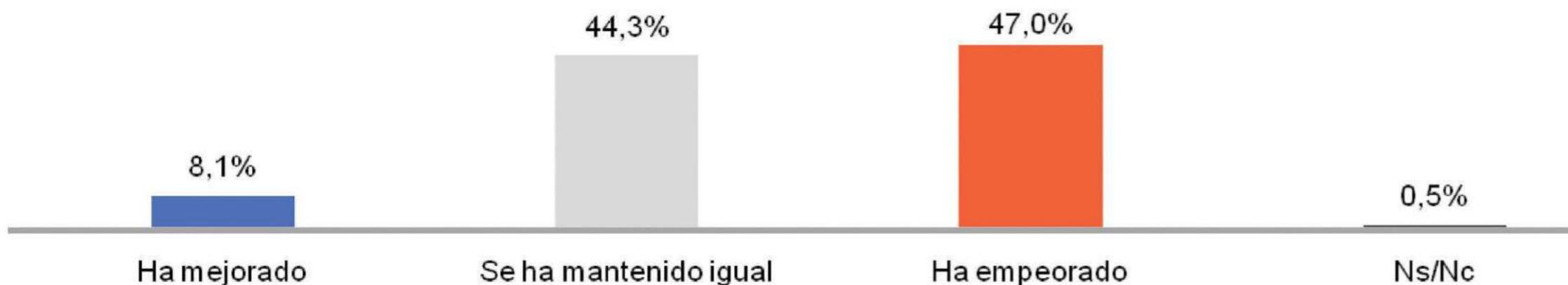
## ¿En los últimos tres meses se han registrado explosiones de transformadores en su comunidad?



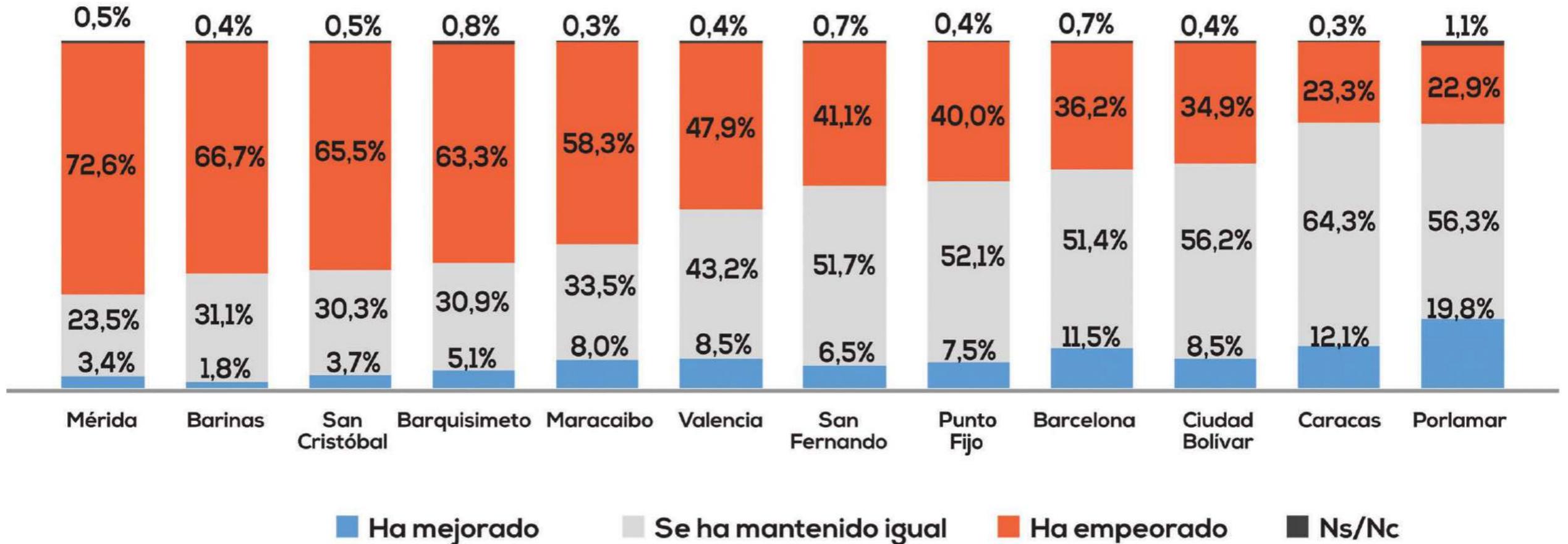
## Percepción sobre explosión de transformadores por ciudad



## Opinión del servicio eléctrico en los últimos 3 meses



## Opinión del servicio eléctrico en los últimos 3 meses por ciudad



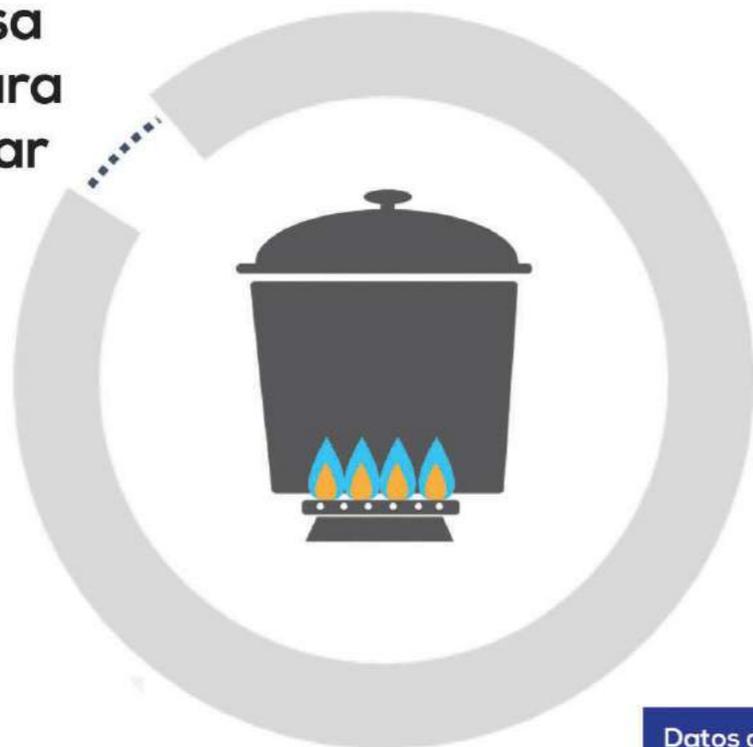


# Percepción ciudadana del: Servicio de Gas Doméstico



## Uso del gas para cocinar

5,0%  
No usa  
gas para  
cocinar



95,0%  
Usa gas  
para  
cocinar

Datos de medición previa:

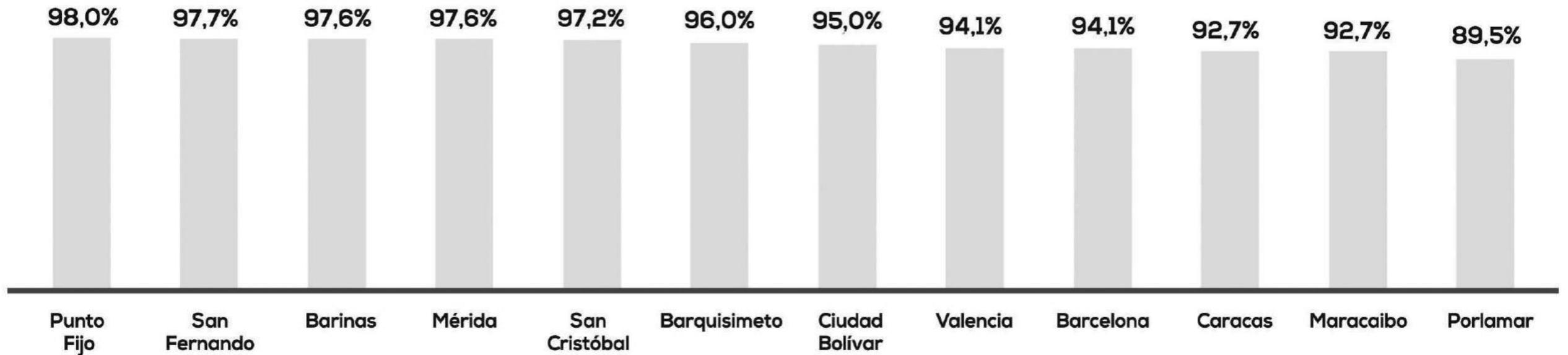
Marzo 2023

Sí: 94,8%

No: 5,2%



## Uso del gas para cocinar por ciudad

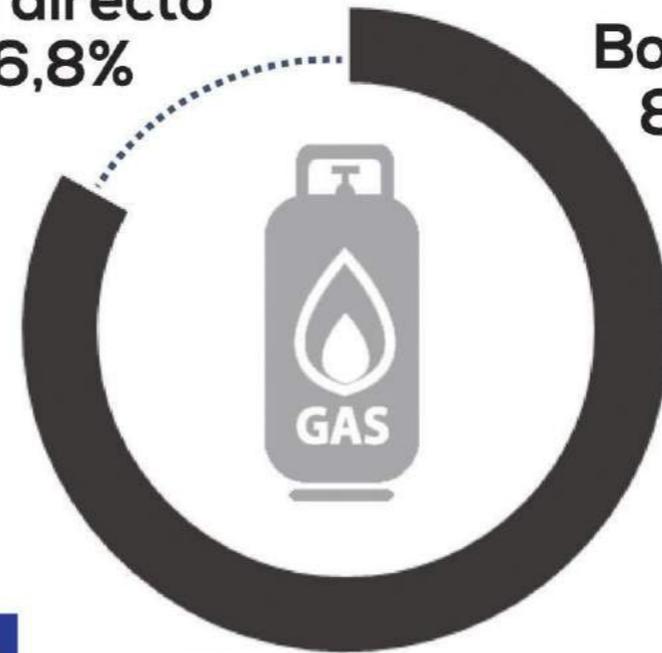




## Modalidad de gas

Gas directo  
16,8%

Bombona  
83,0%



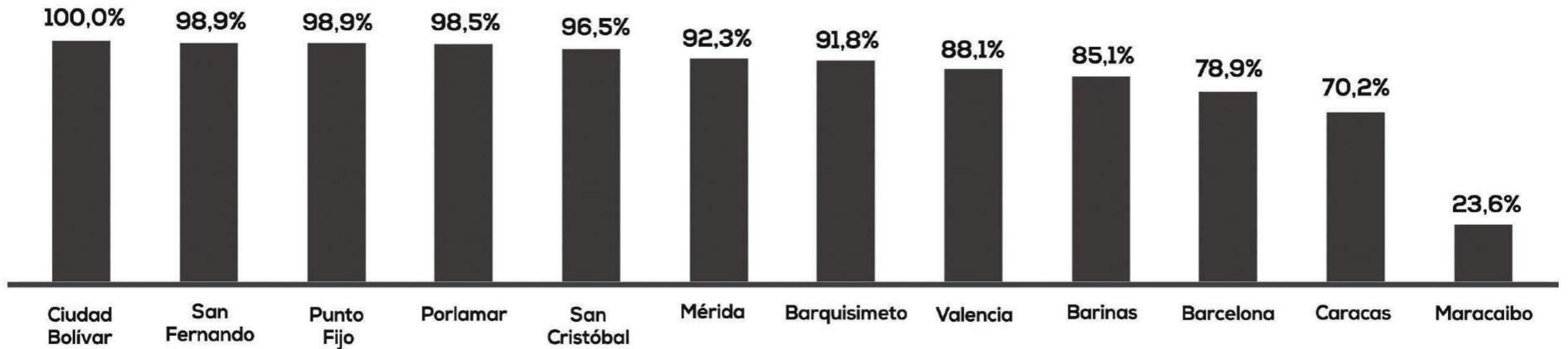
Datos de medición previa:

Marzo 2023

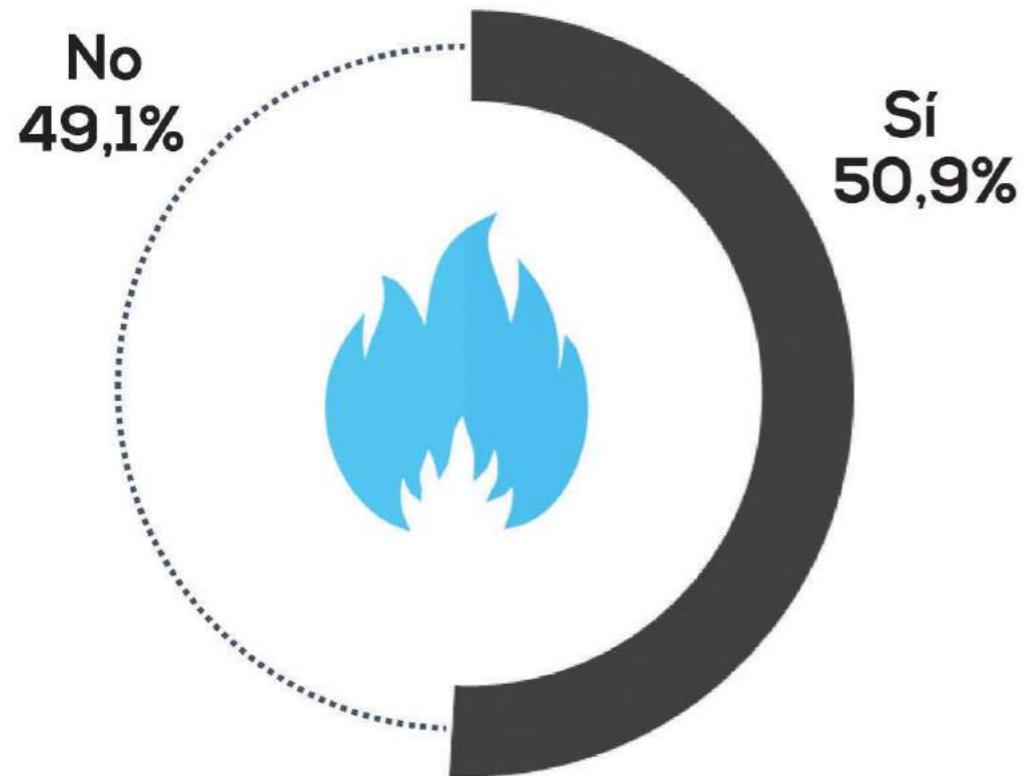
Directo: 17,7%

Bombona: 82,3%

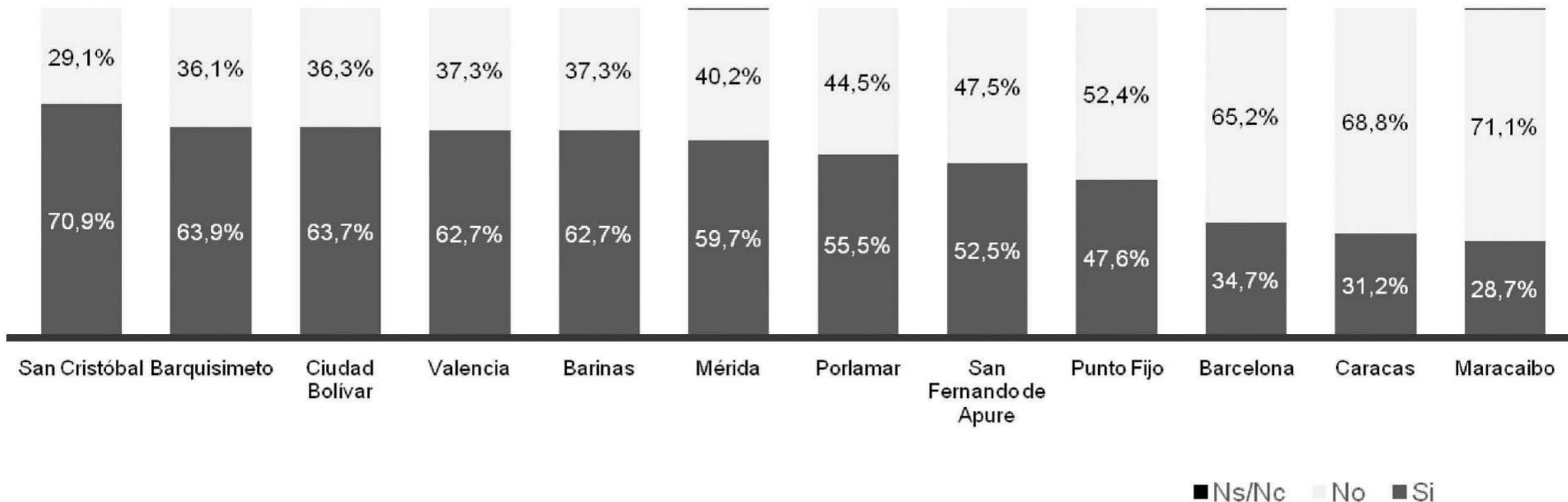
## Uso de la bombona para cocinar por ciudad



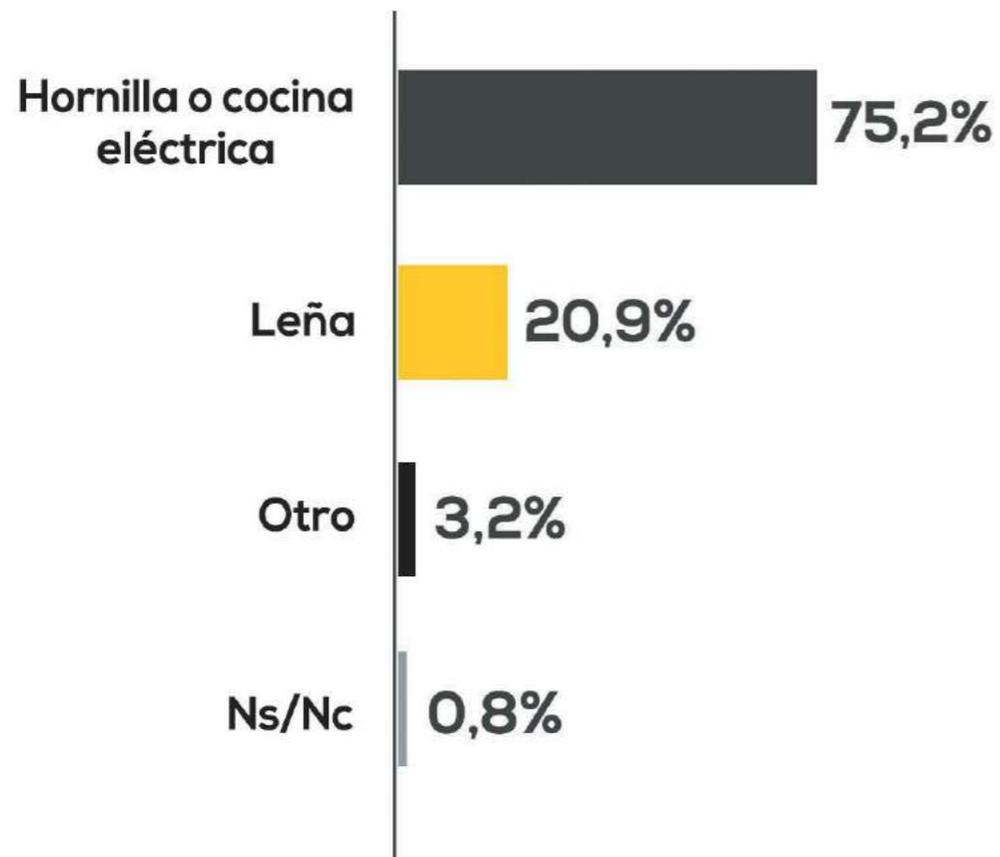
¿Además del gas emplean otros métodos de cocción de alimentos en su hogar?



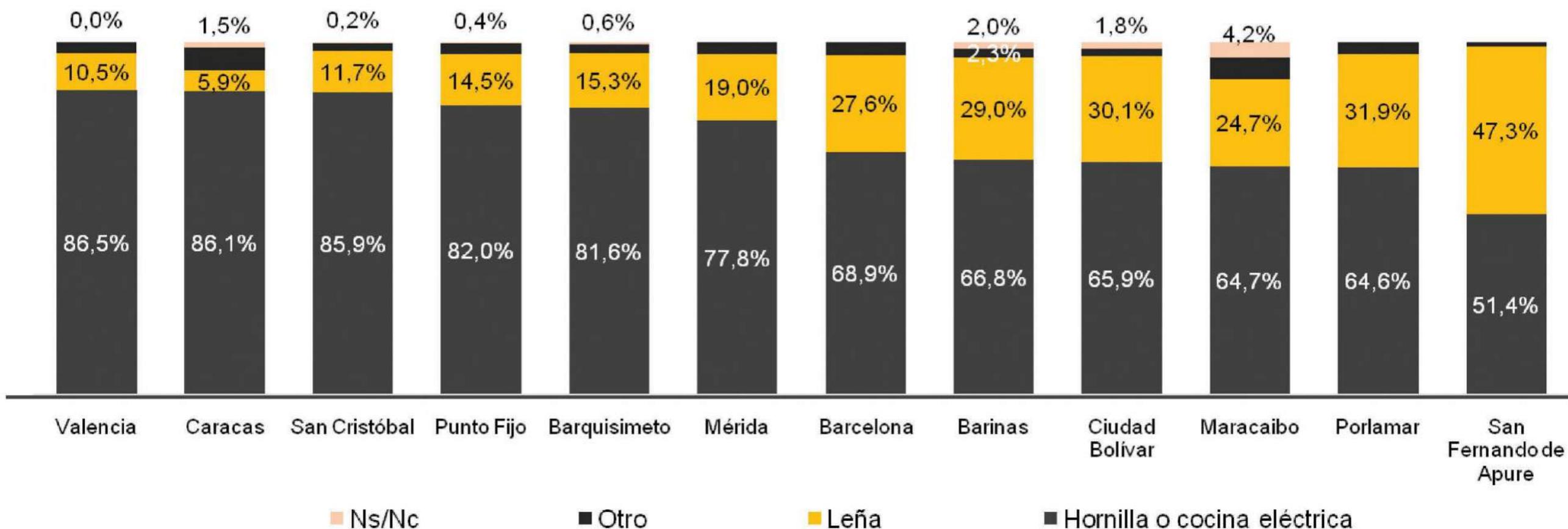
## Uso de métodos alternativos de cocción por ciudad



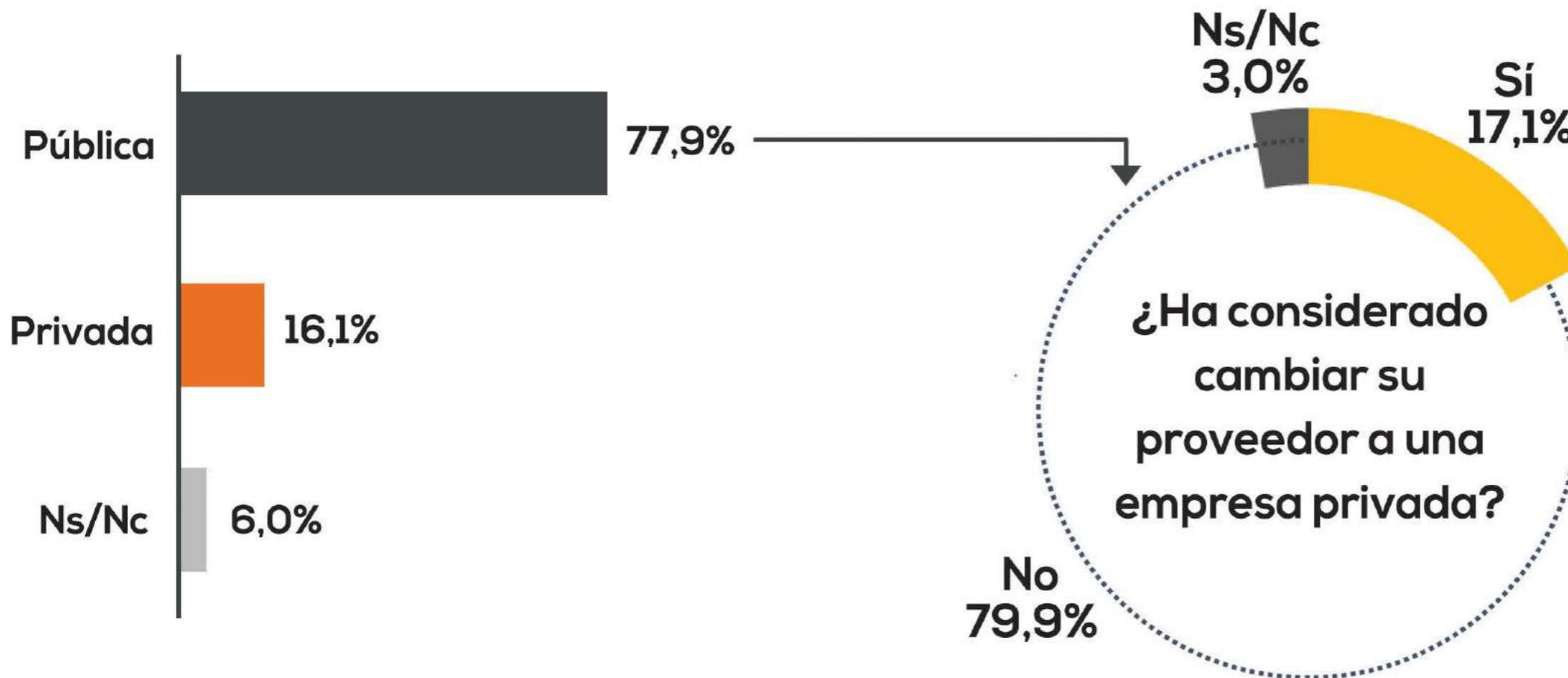
## ¿Cuáles son las otras alternativas de cocción que emplea?



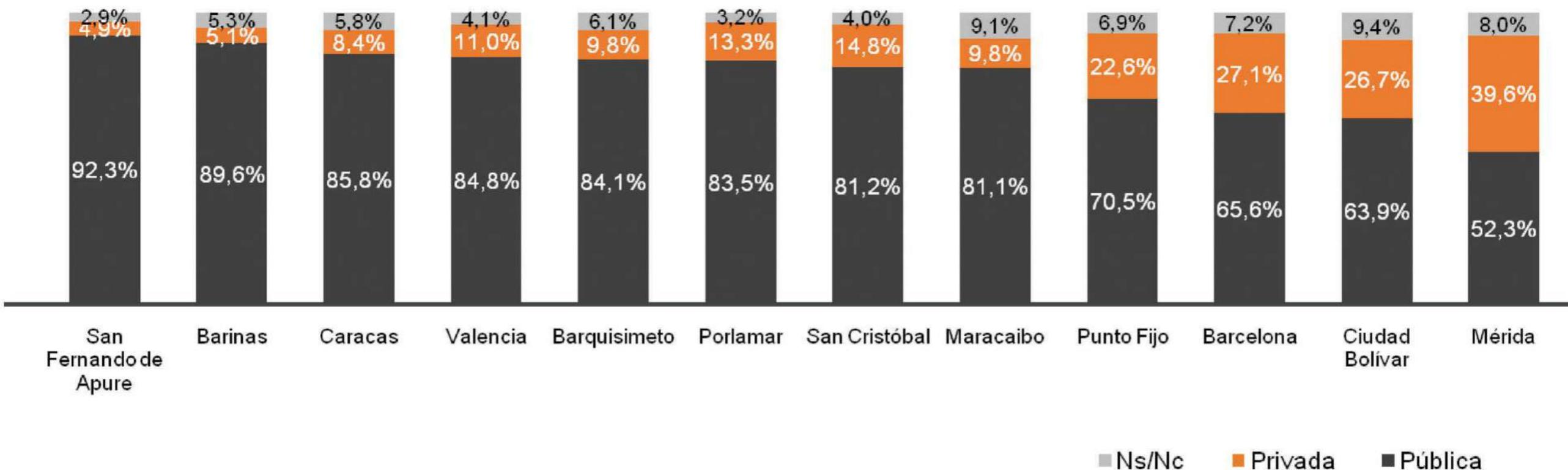
## Métodos alternativos de cocción por ciudad



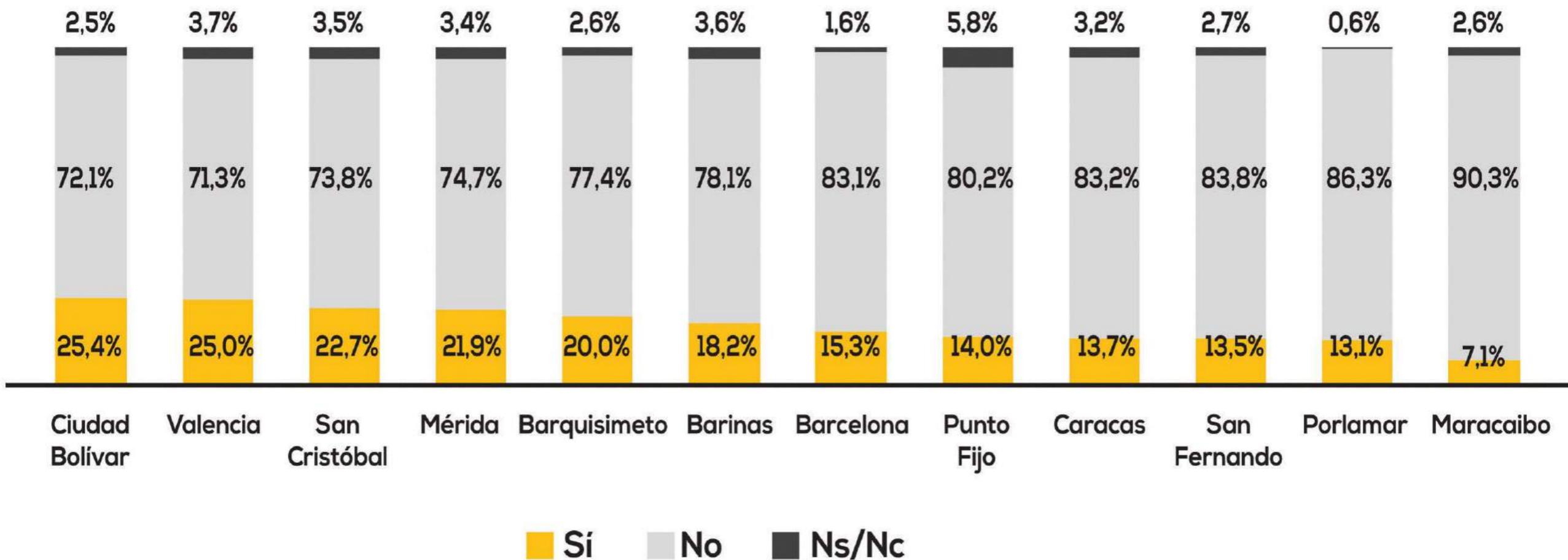
## ¿El gas que recibe en su hogar proviene de una empresa pública o privada?



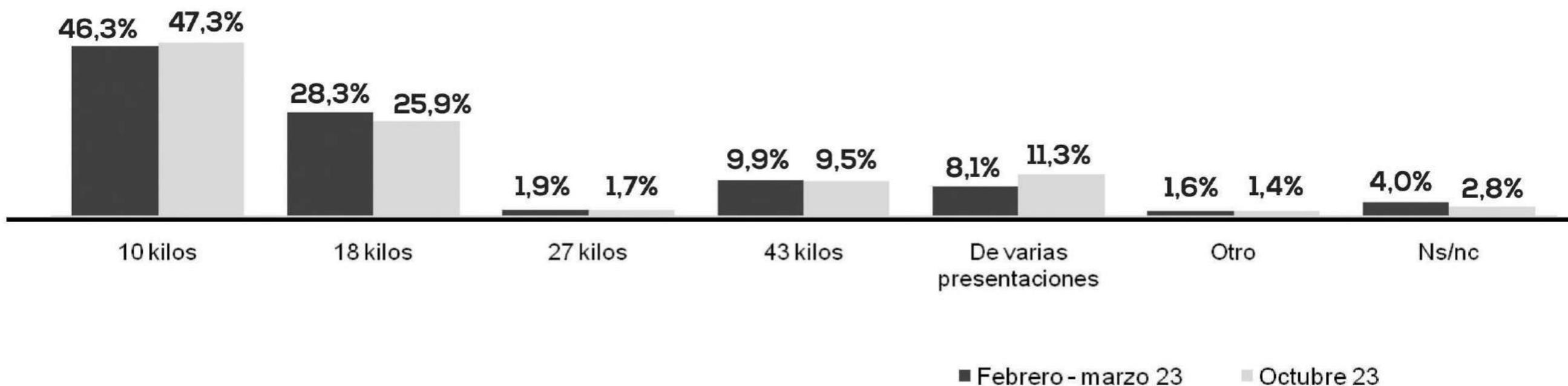
## ¿El gas que recibe en su hogar proviene de una empresa pública o privada?



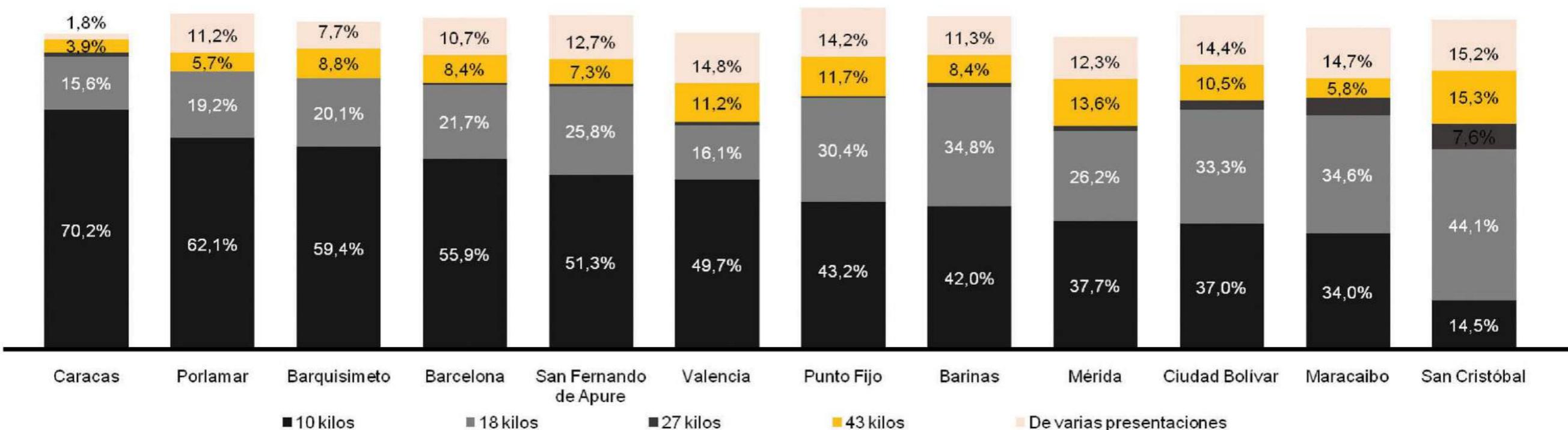
## ¿Ha considerado cambiar su proveedor a una empresa privada? (por ciudad)



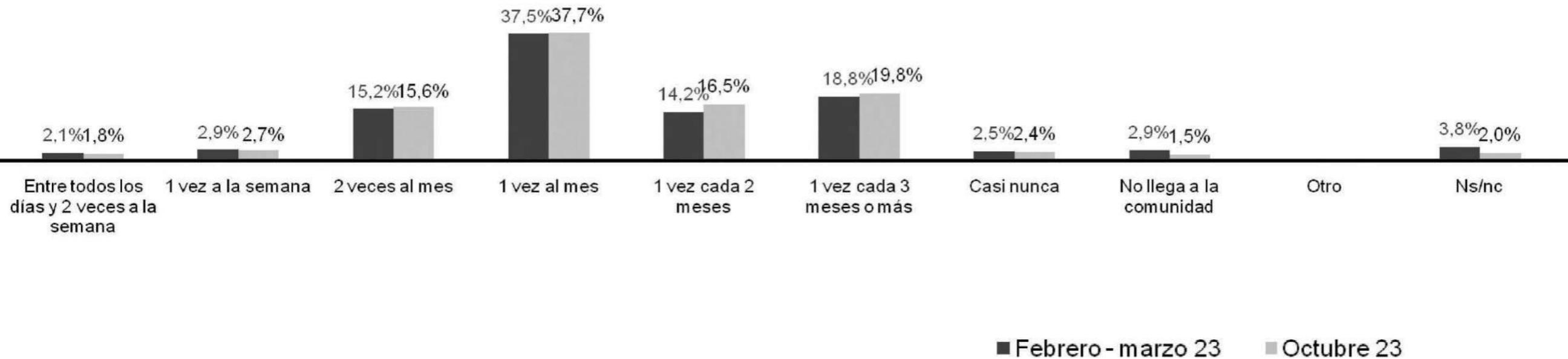
## Capacidad de bombona



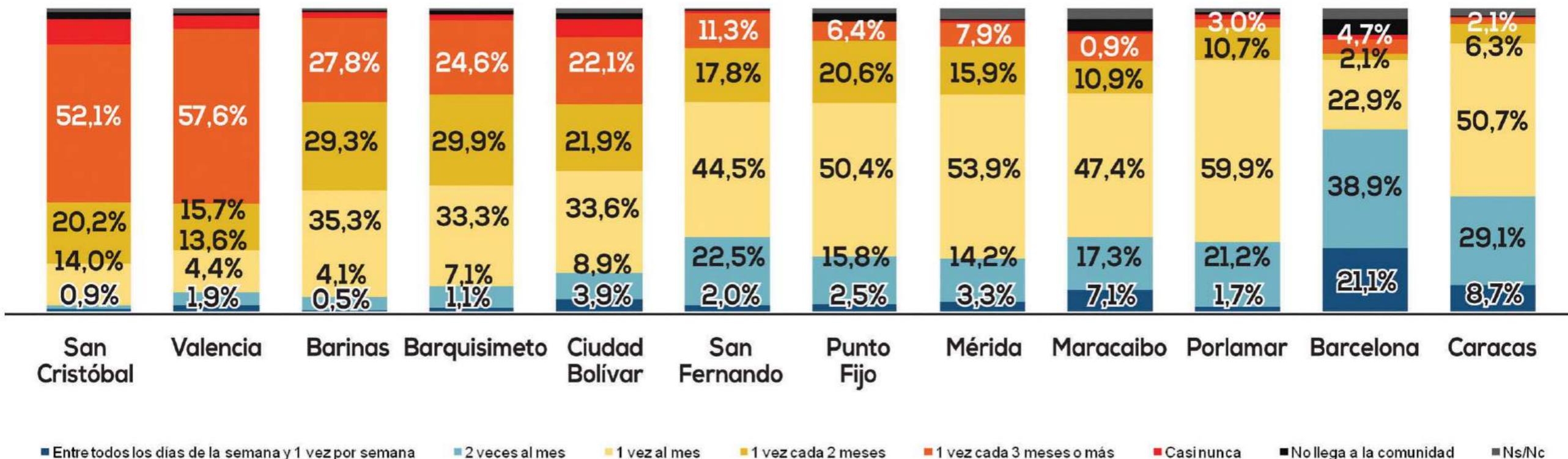
## Capacidad de bombona por ciudad



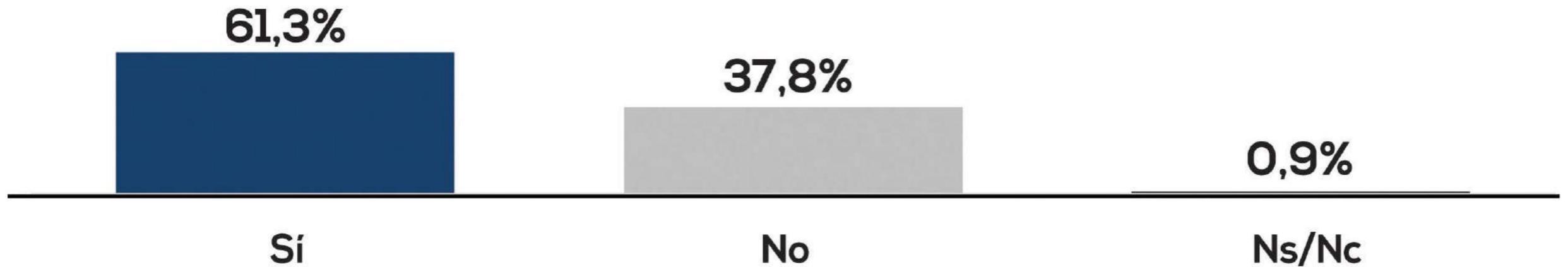
## Frecuencia de recepción de bombona



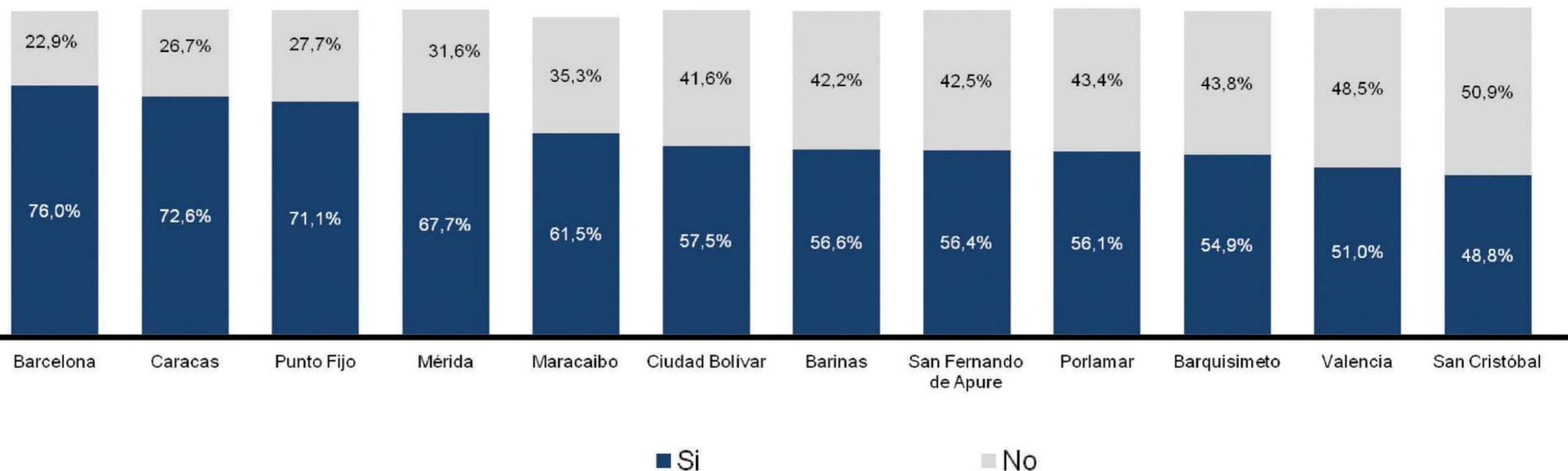
## Frecuencia de recepción de bombona por ciudad



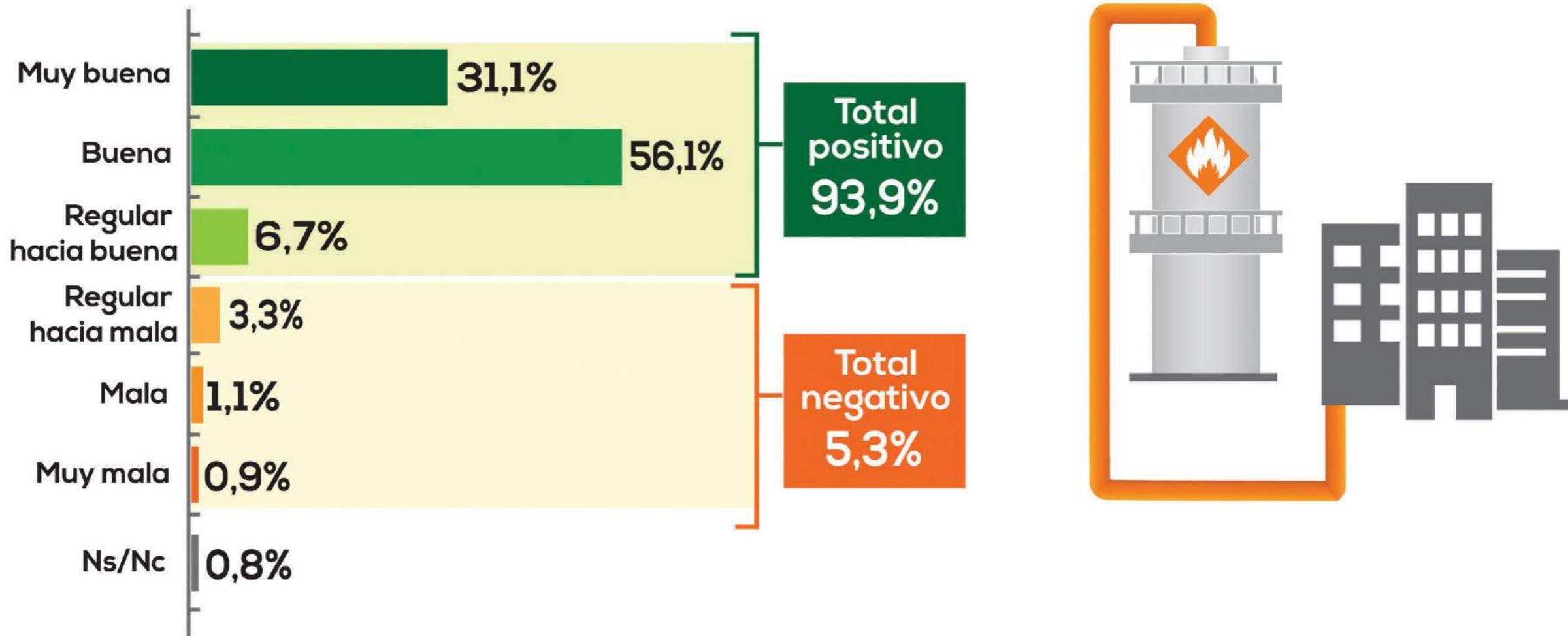
## ¿Es suficiente la recarga del cilindro para cubrir sus necesidades?



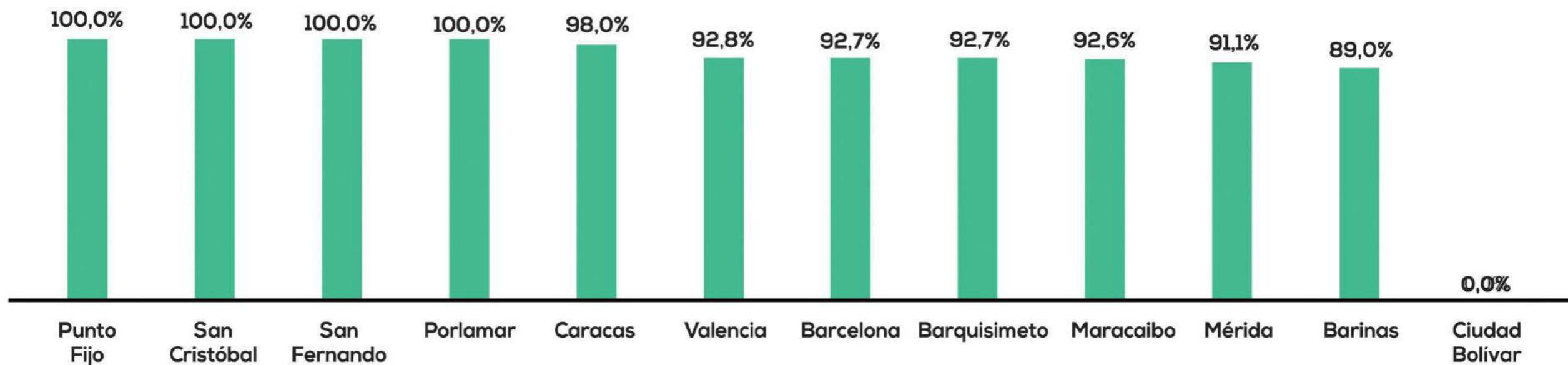
## ¿Es suficiente la recarga del cilindro para cubrir sus necesidades? (Por ciudades)



## Evaluación de calidad del servicio de gas directo



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



Nota: No hubo encuestados que utilicen gas directo en Ciudad Bolívar



## Servicio de gas directo



¿Por qué considera que el servicio es positivo?

0,6%

Ns/Nc

0,6%

Otro

19,1%

El gas directo tiene la potencia adecuada

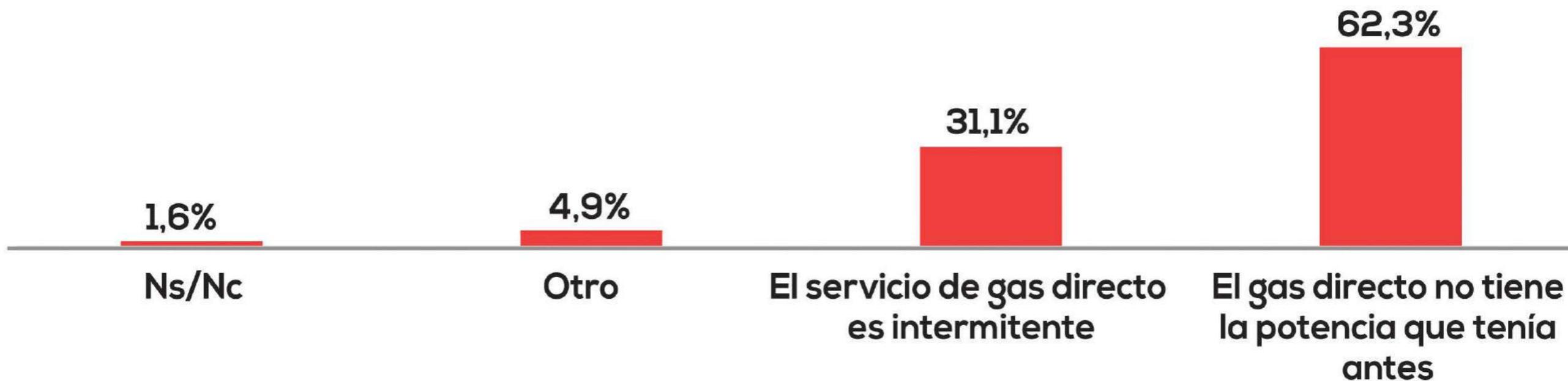
79,7%

El servicio de gas directo es constante

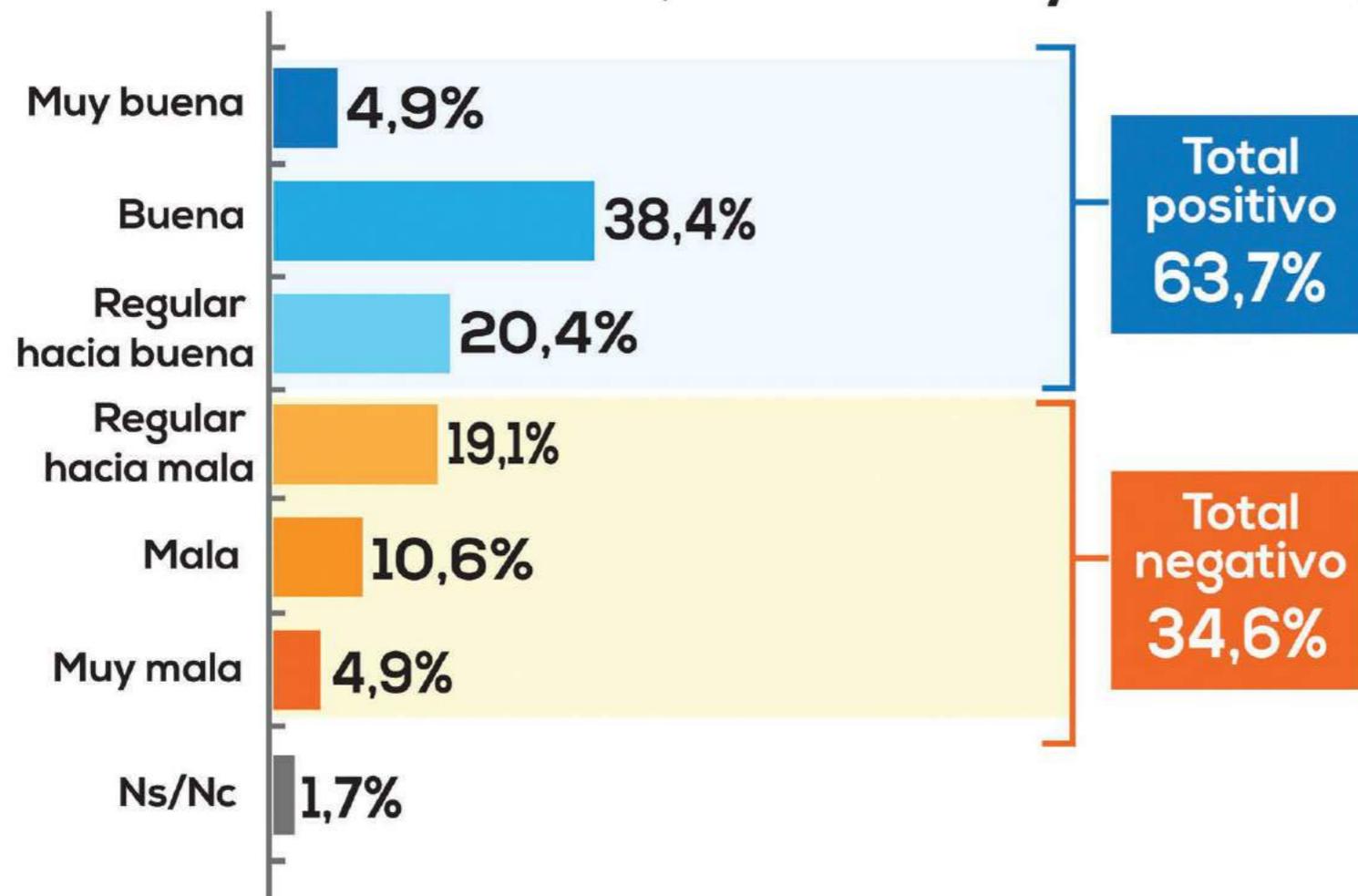


## Servicio de gas directo

 ¿Por qué considera que el servicio es negativo?

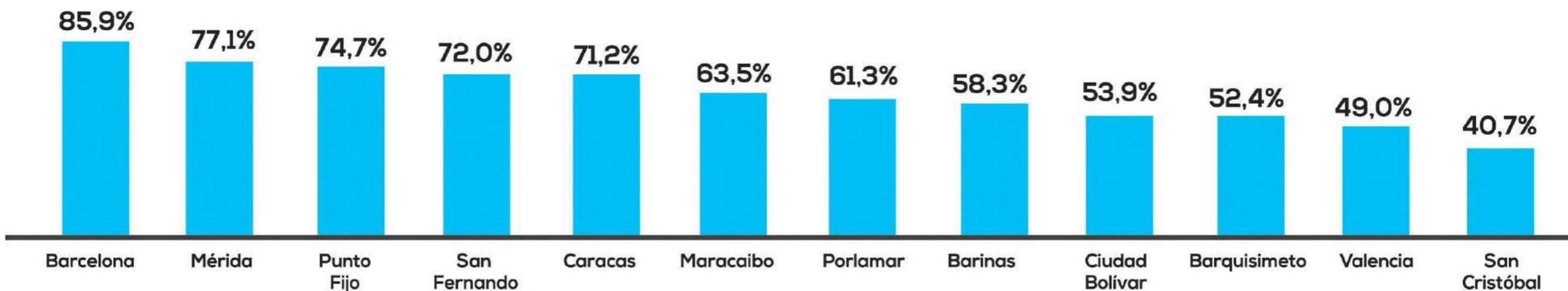


## Evaluación de calidad del servicio de gas por bombonas (Individuales y comunes)



Datos de medición previa:
Marzo 2023
Positivo: 59,0%
Negativo: 39,1%

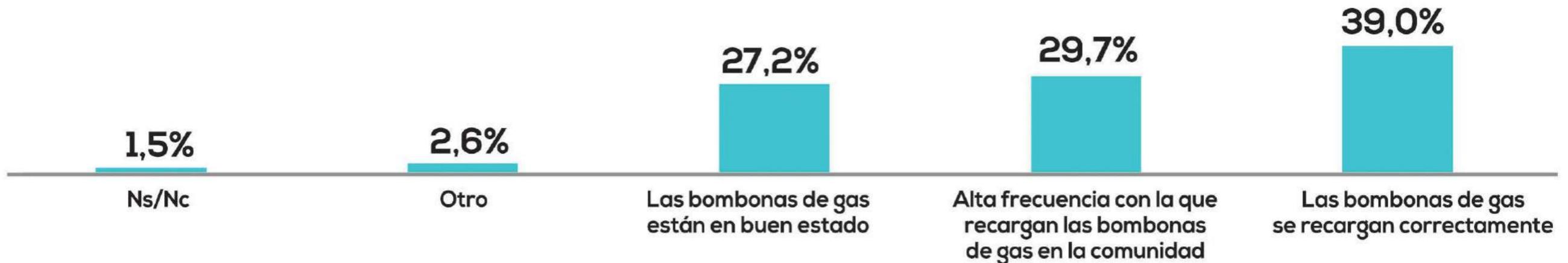
## Evaluación positiva de calidad del servicio de gas por bombonas (Individuales y comunes), por ciudad



## Servicio de gas por bombonas (Individuales y comunes)



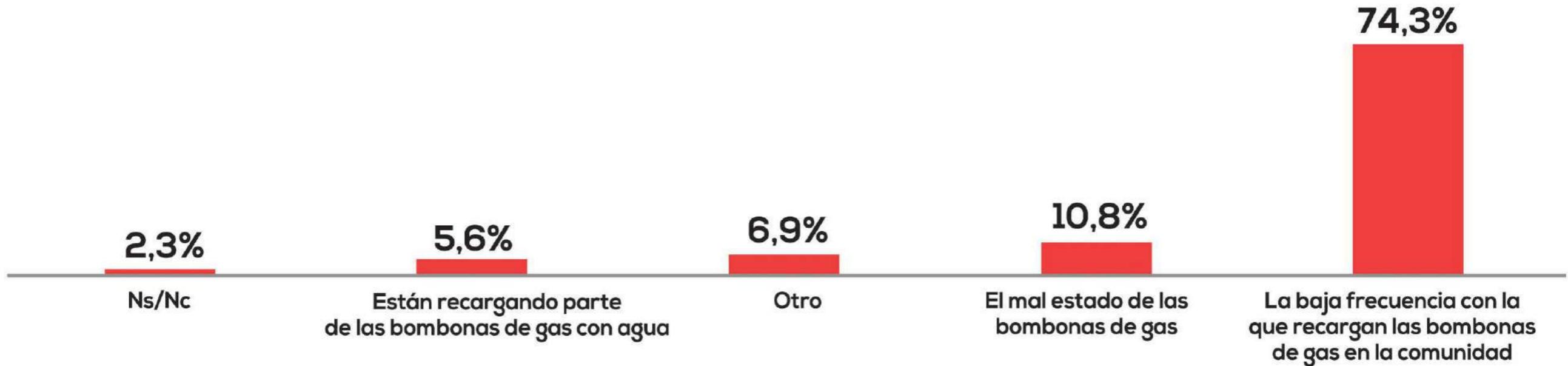
¿Por qué considera que el servicio es positivo?



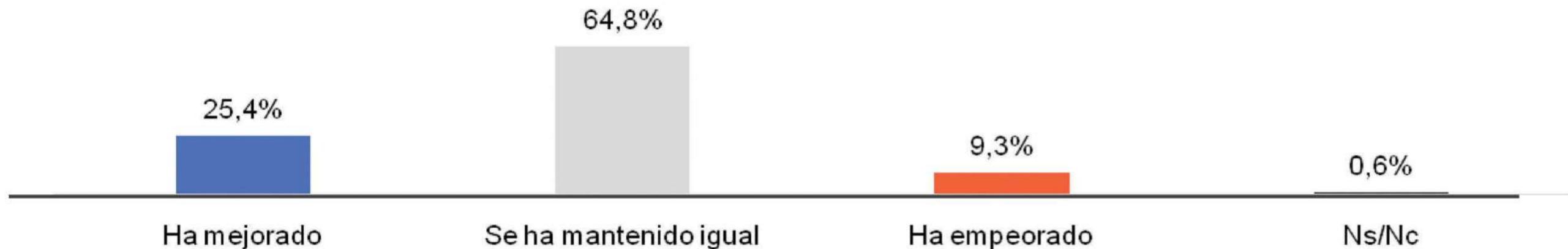
## Servicio de gas por bombonas (Individuales y comunes)



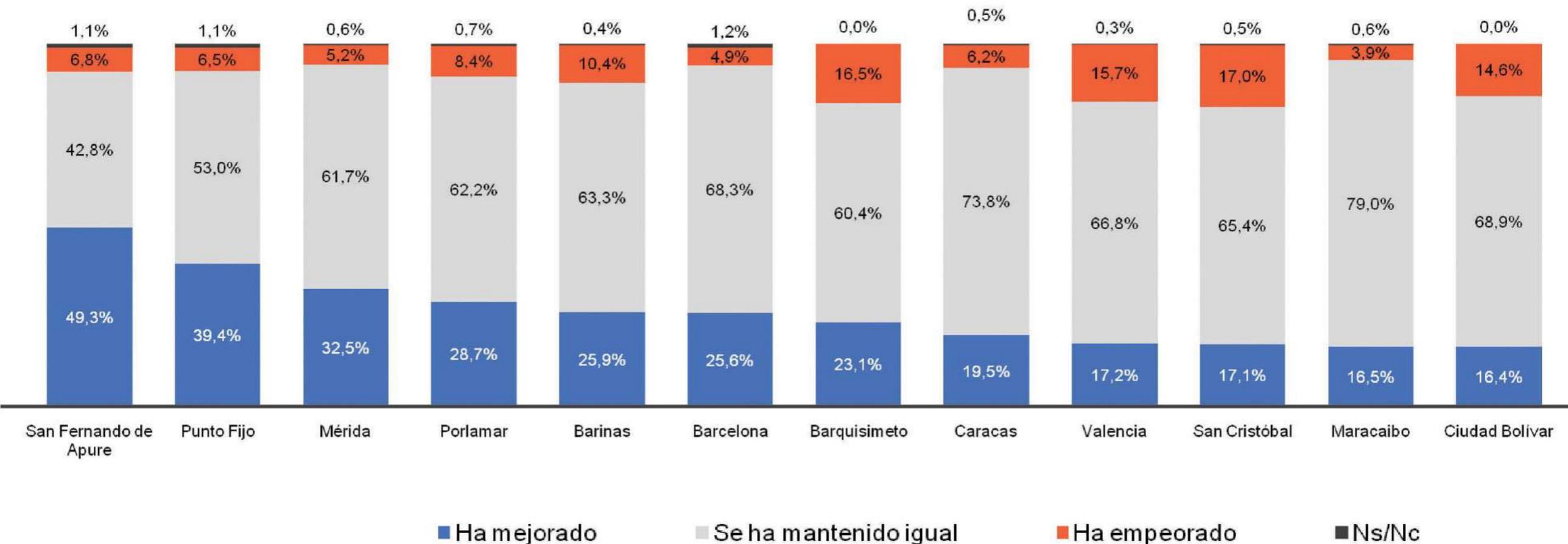
¿Por qué considera que el servicio es negativo?



## Opinión del servicio de gas doméstico en los últimos 3 meses



## Opinión del servicio de gas doméstico en los últimos 3 meses

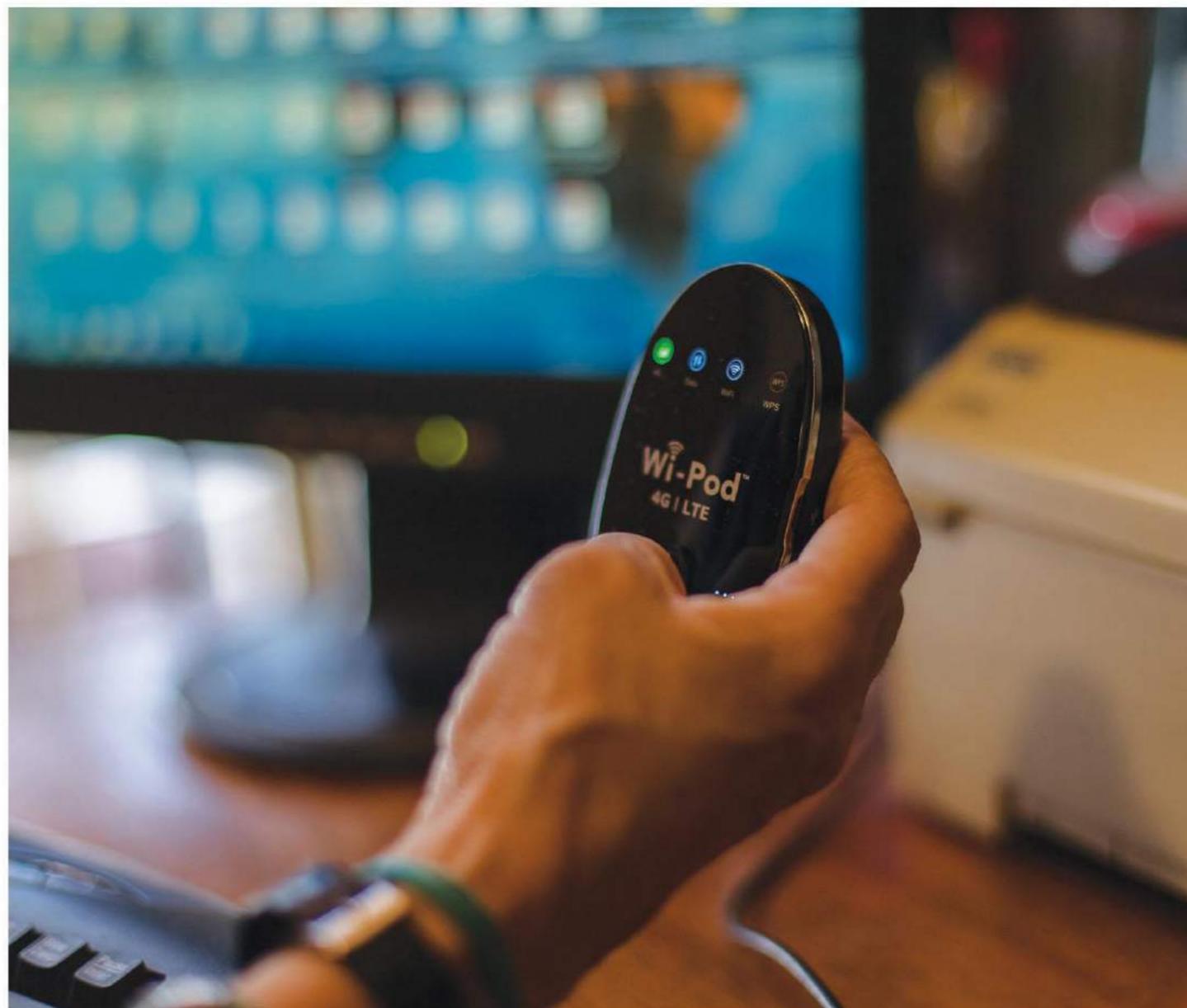
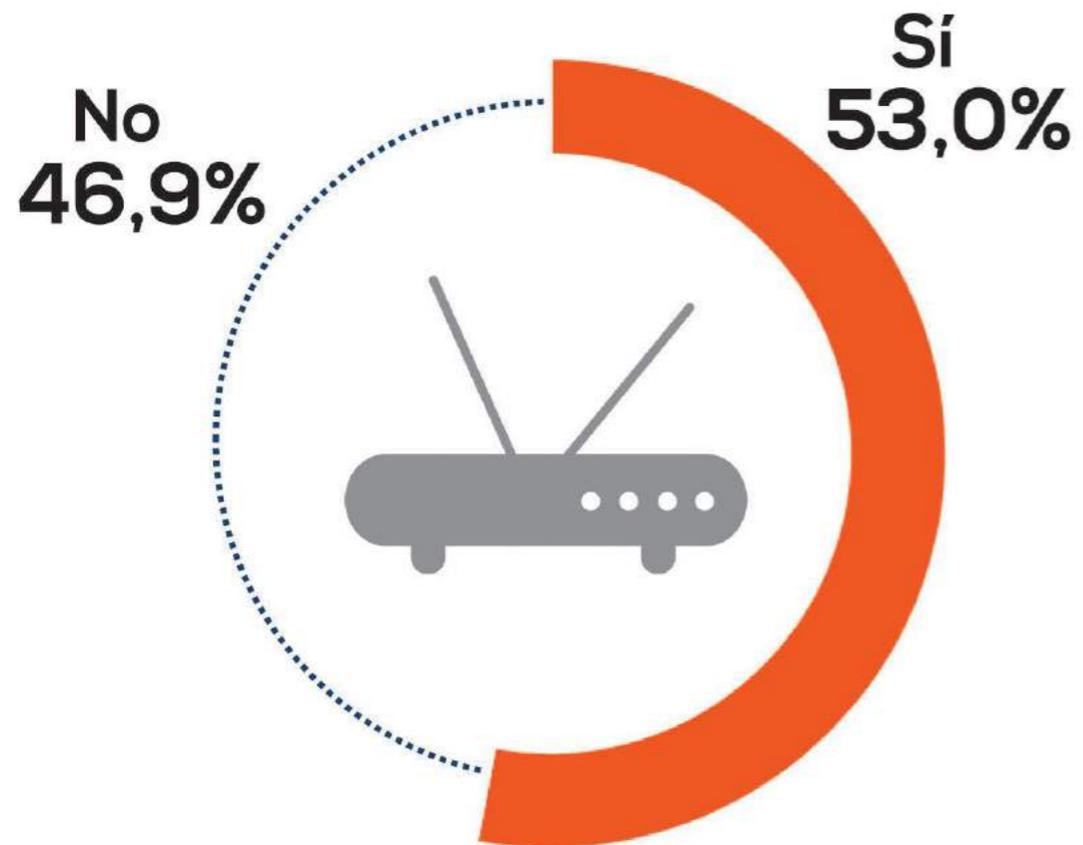




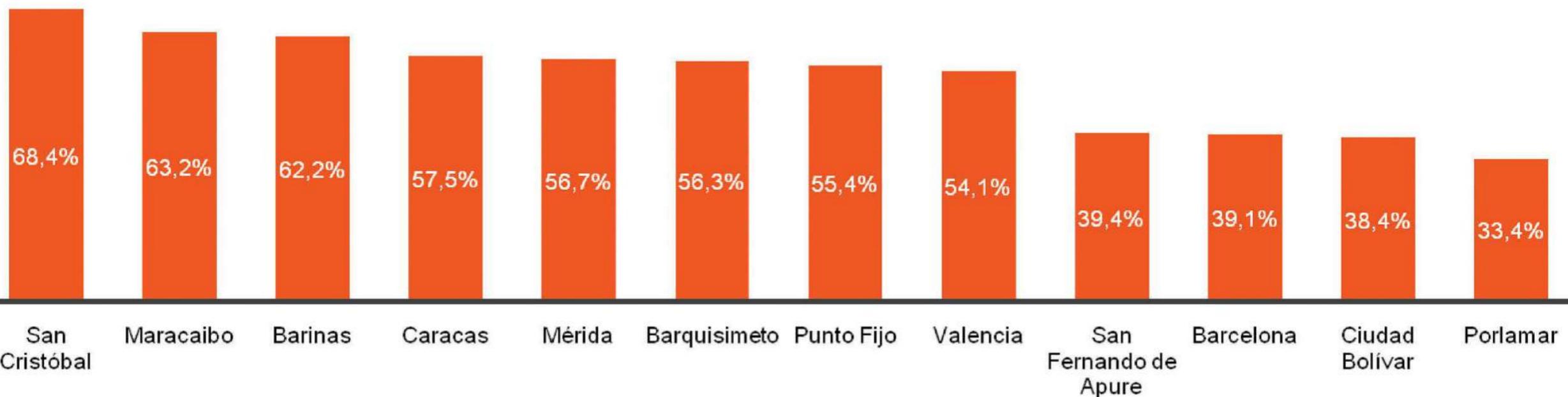
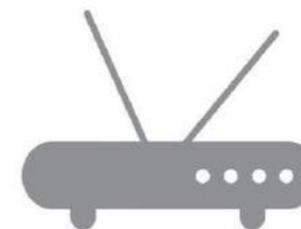
# Percepción ciudadana del: Servicio de Telecomunicaciones



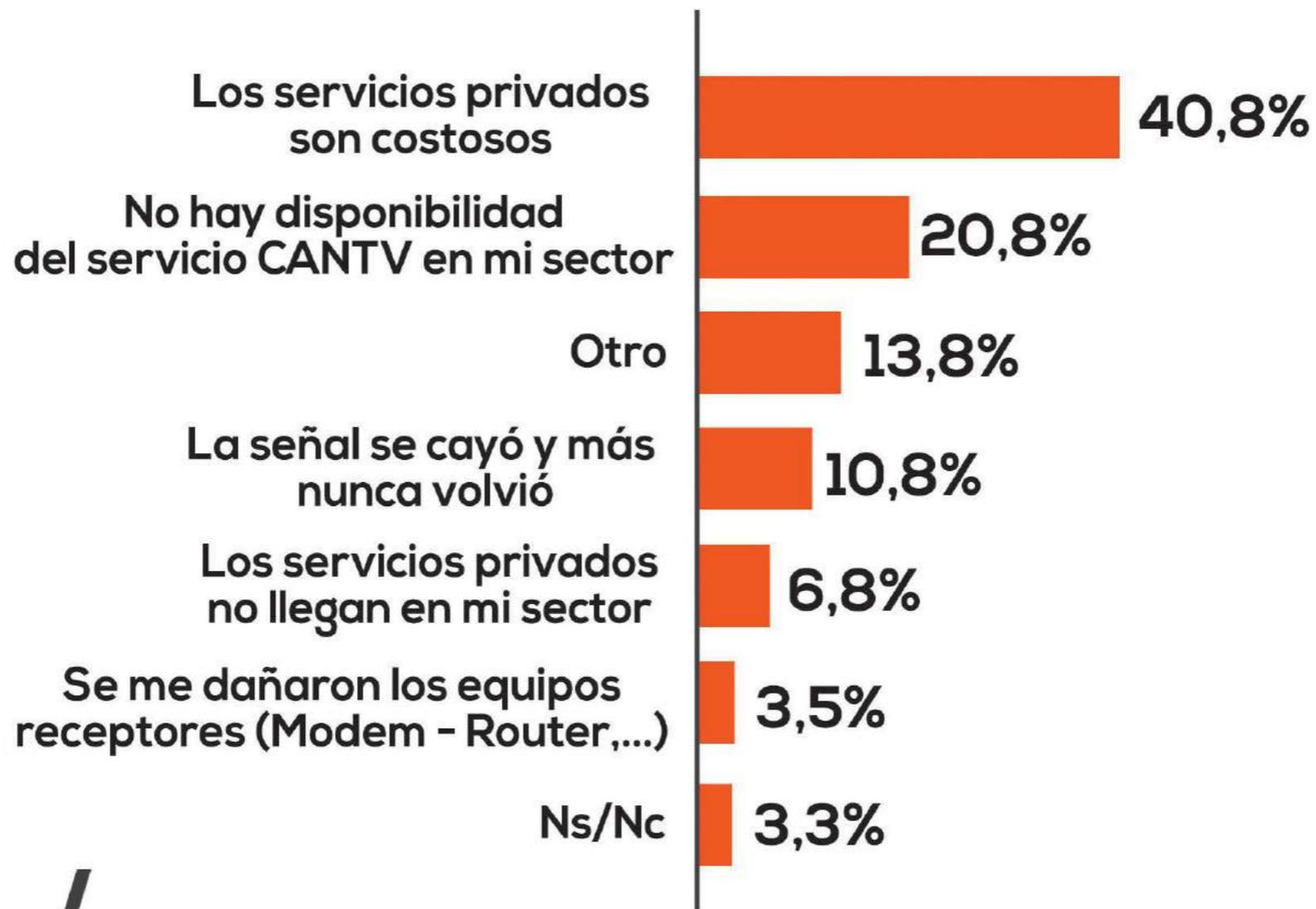
## Prestación del servicio



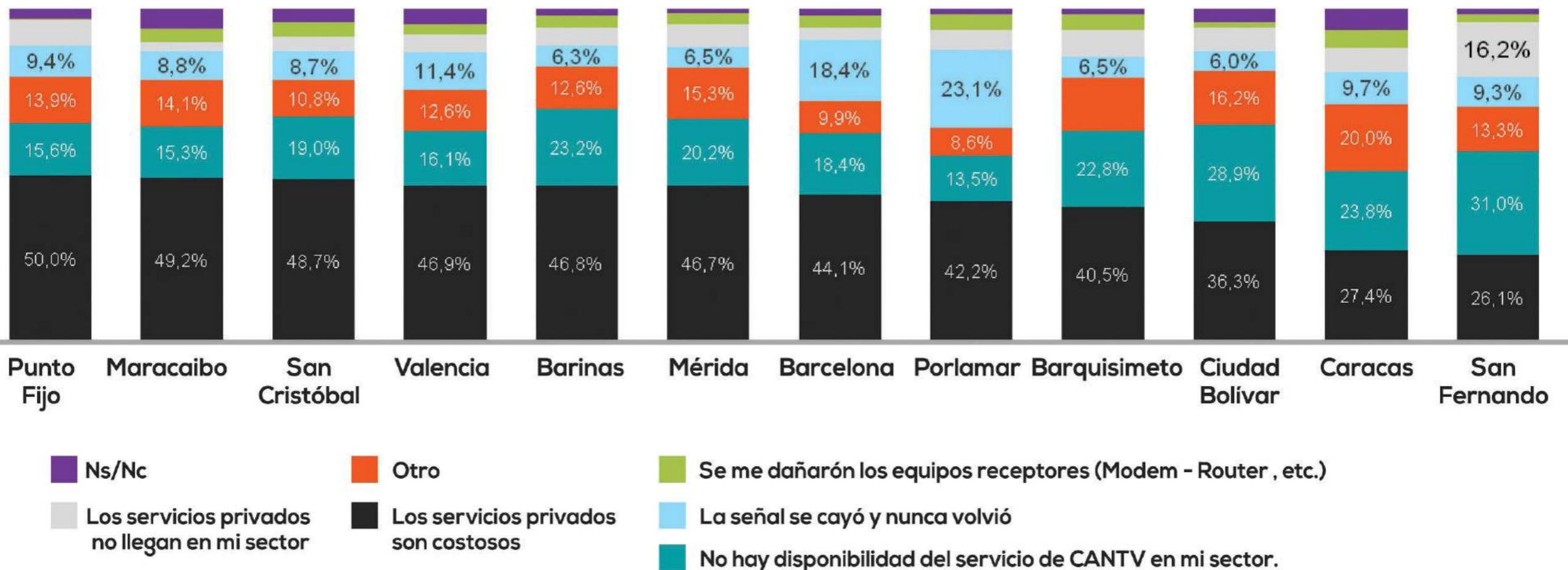
## Acceso al servicio de internet fijo por ciudad



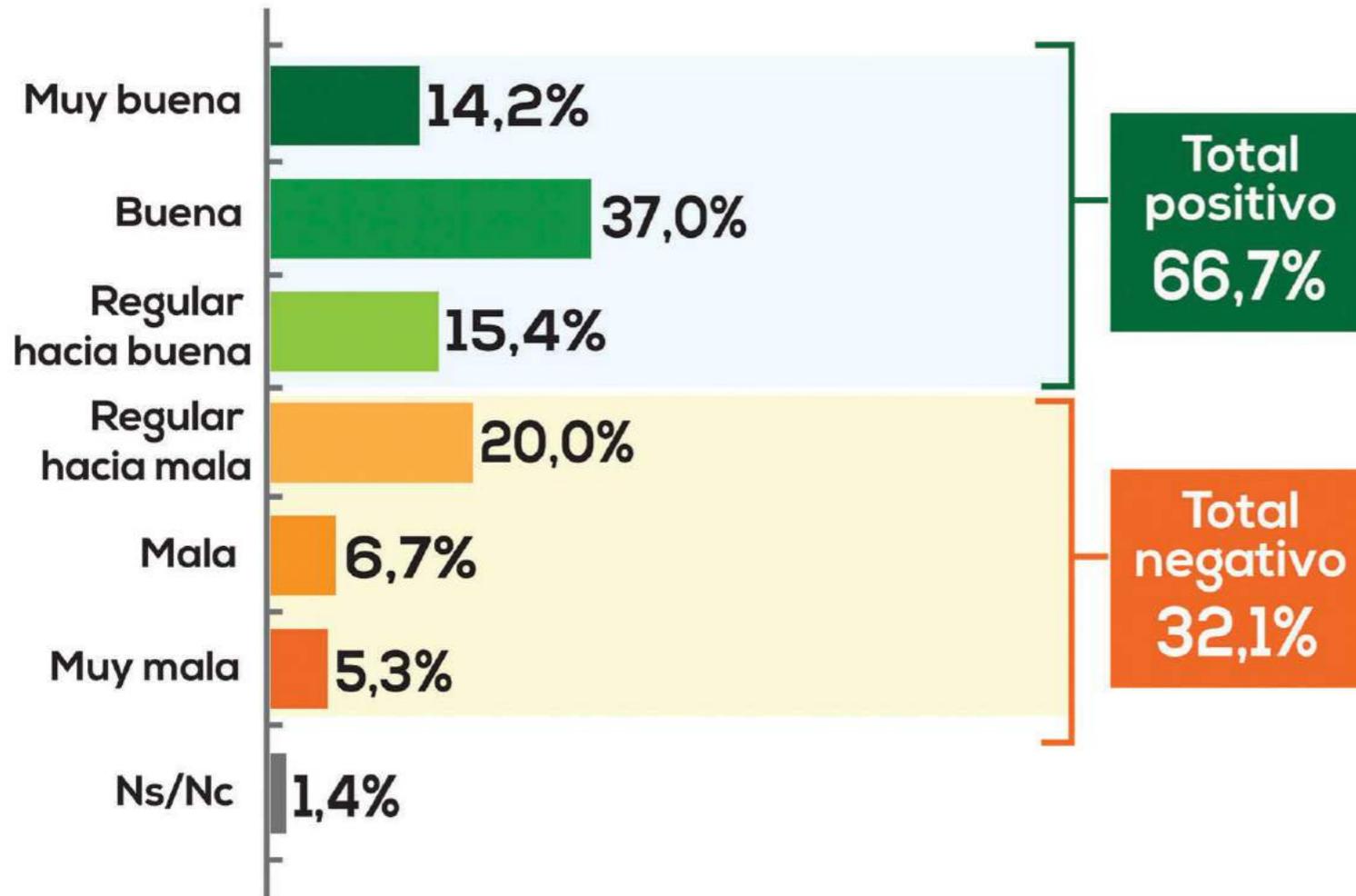
## Razones por las cuales no tiene internet fijo



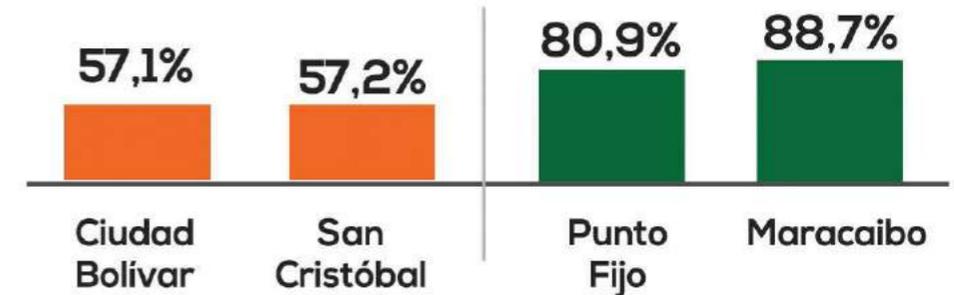
## Razones por las cuales no tiene internet fijo (por ciudad)



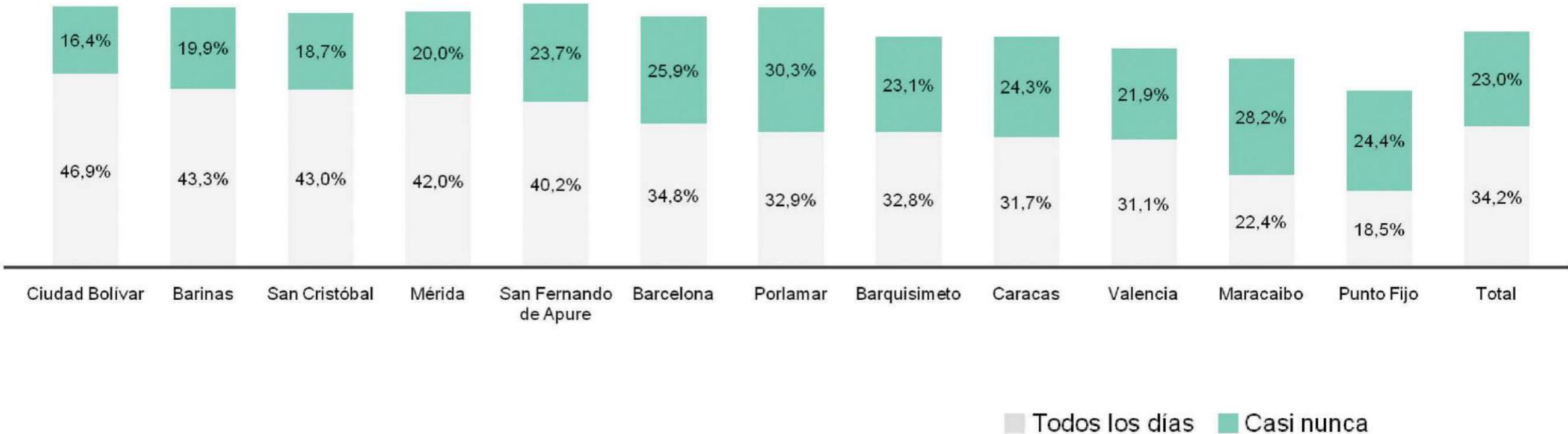
## Calidad del servicio



## Mejores y peores por ciudad (valoración positiva)



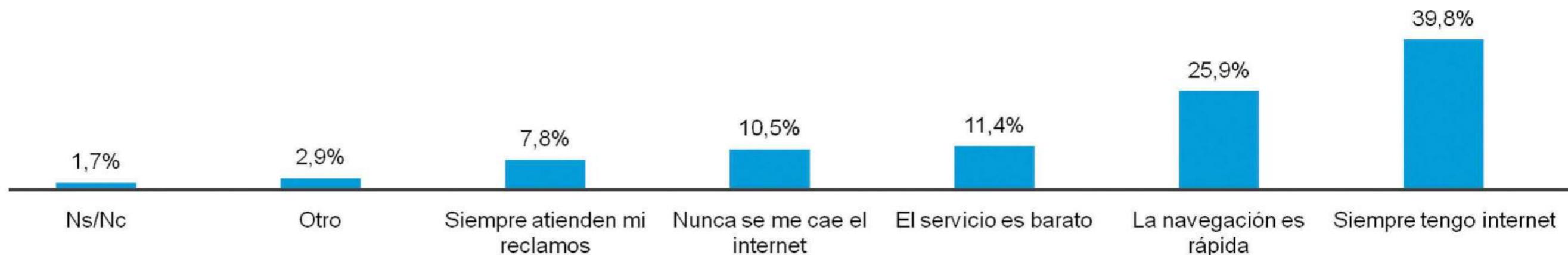
## Fallas en el servicio



## Internet fijo

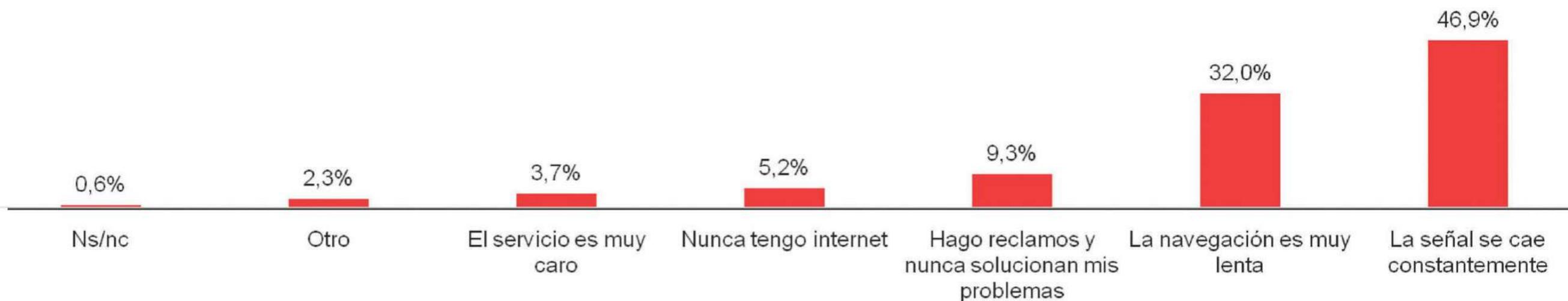


¿Por qué considera que el servicio es positivo?

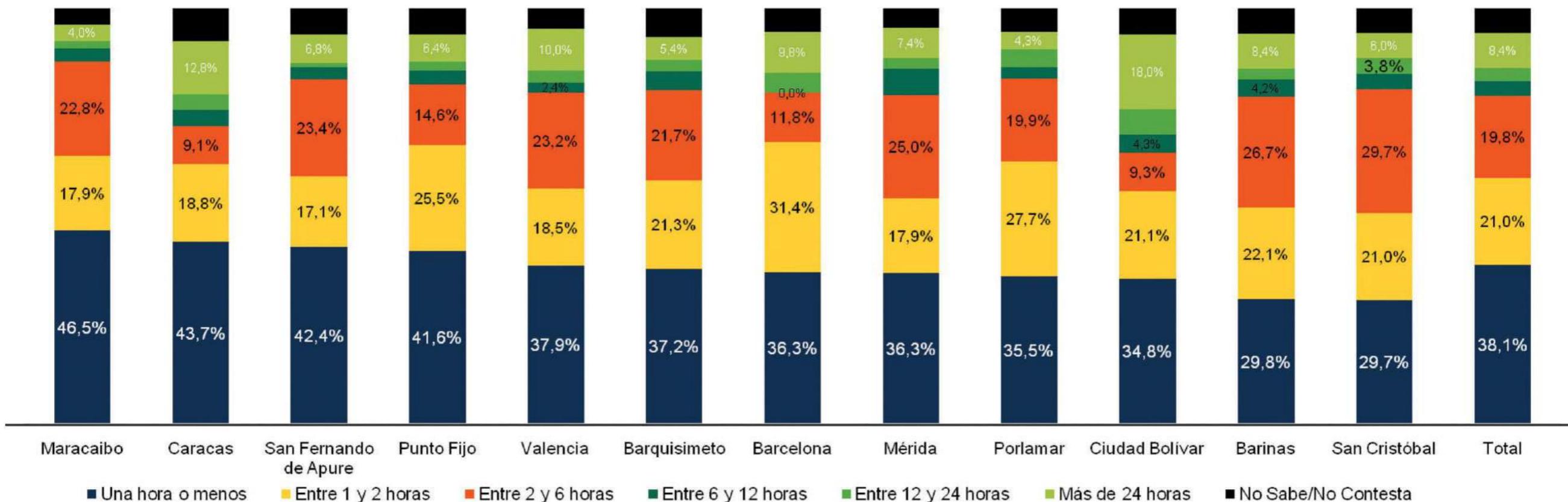


## Internet fijo

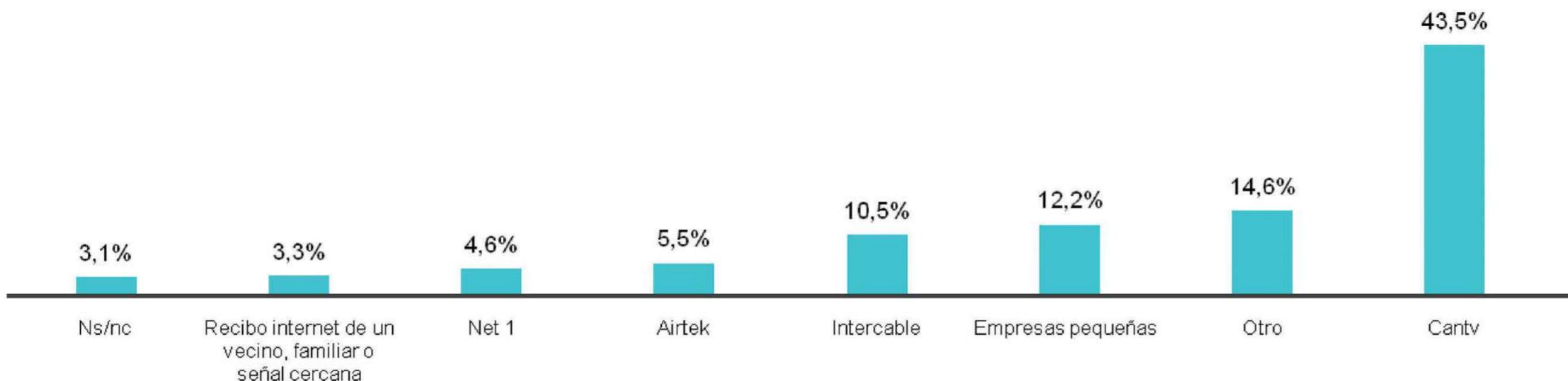
 ¿Por qué considera que el servicio es negativo?



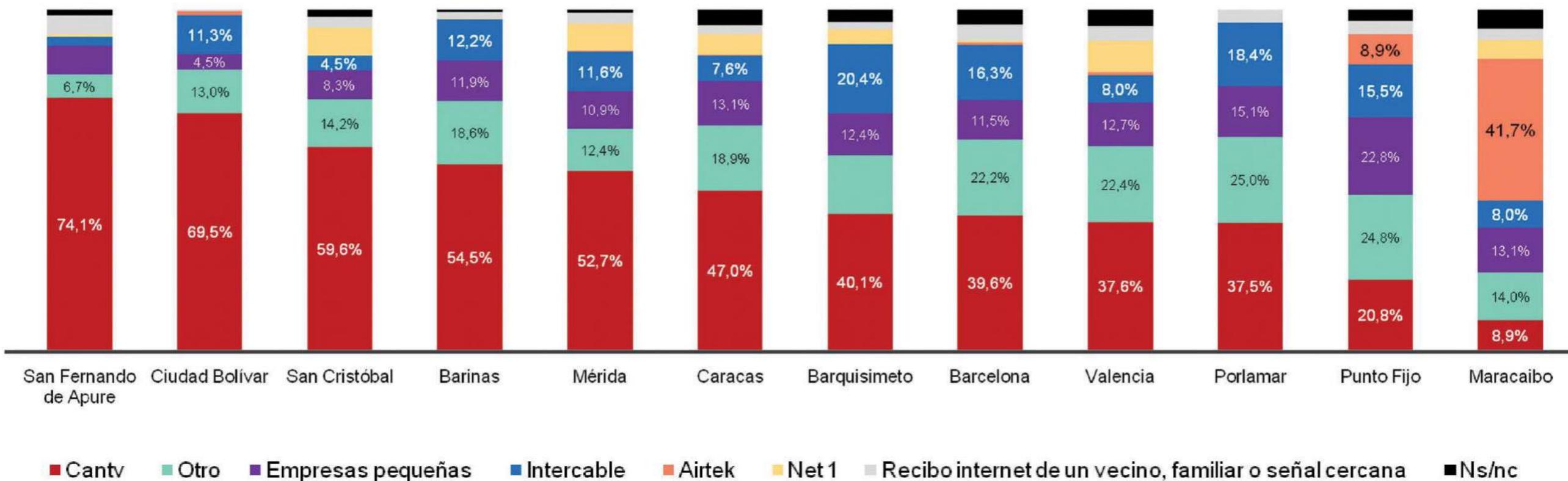
## Y cuando el servicio de internet se va en su hogar, podría decirme ¿Cuánto tarda en regresar?



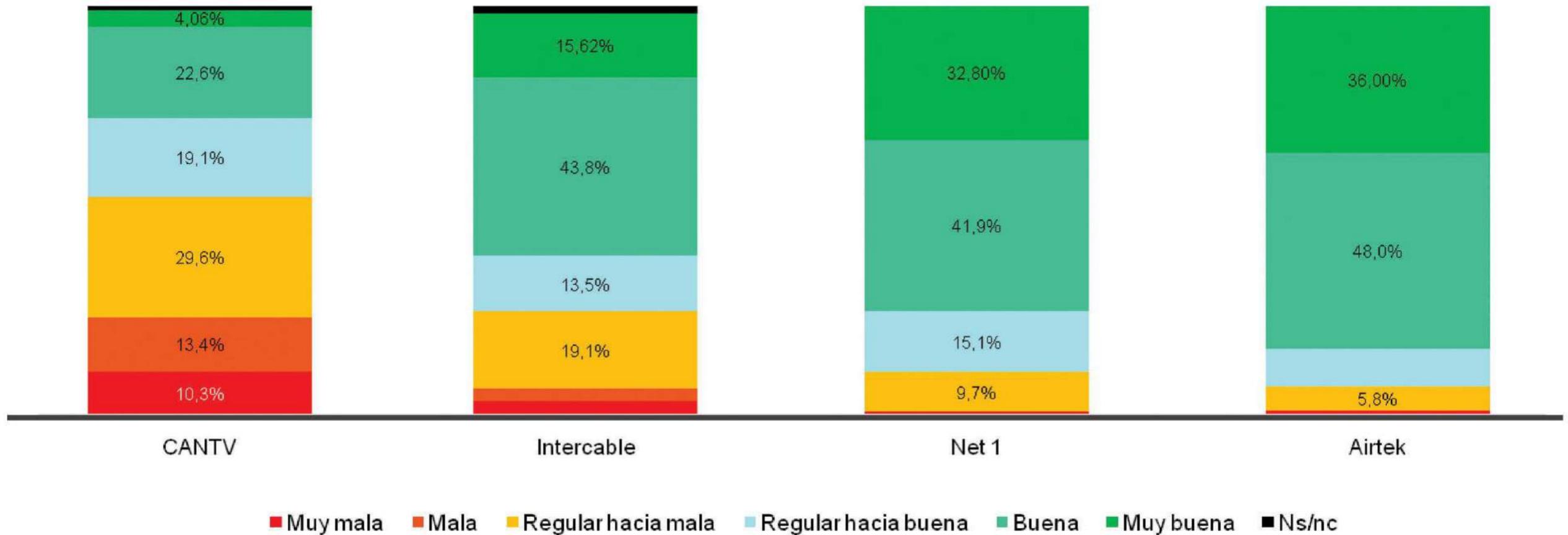
## Compañía que presta el servicio



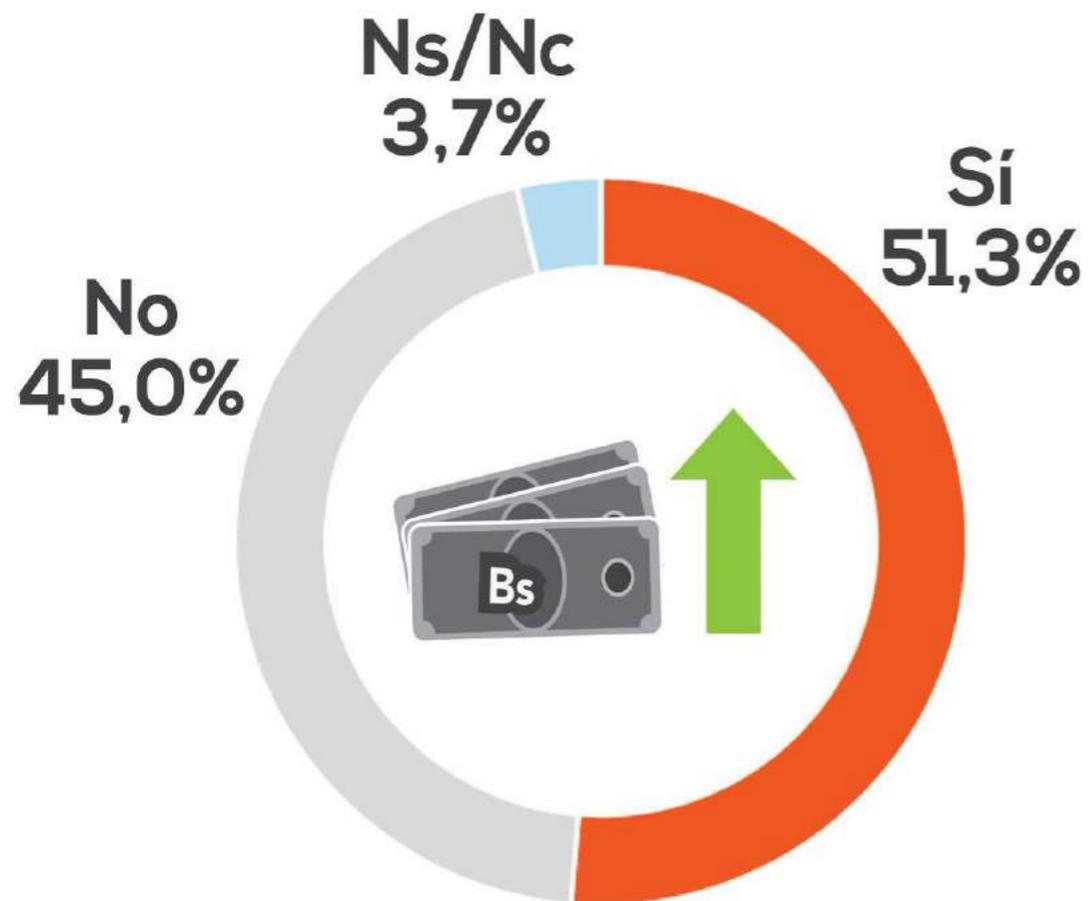
## Compañía que presta el servicio por ciudad



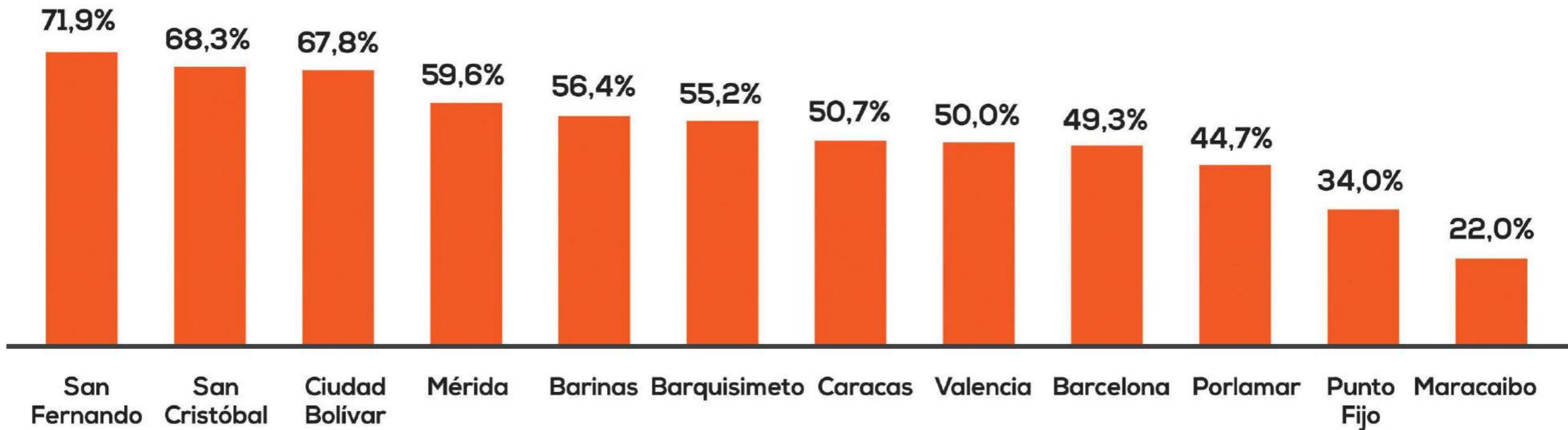
## Calidad del servicio por operadora



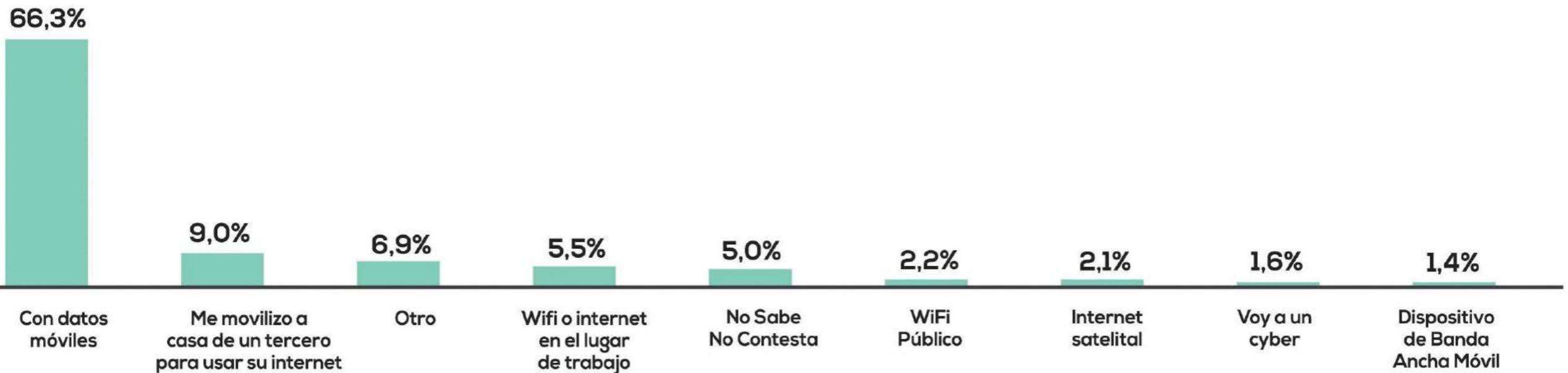
## Aumento de la tarifa



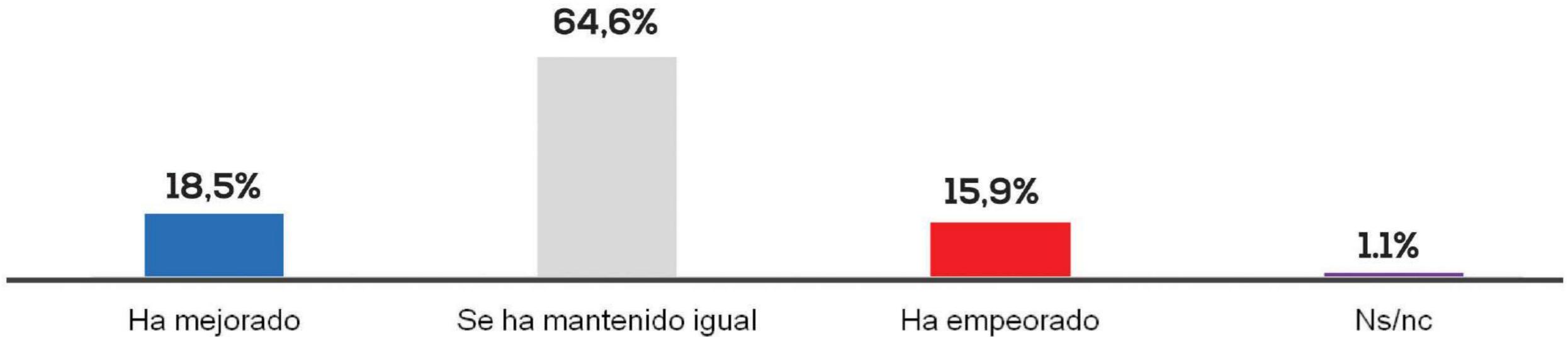
## Aumento de la tarifa por ciudad



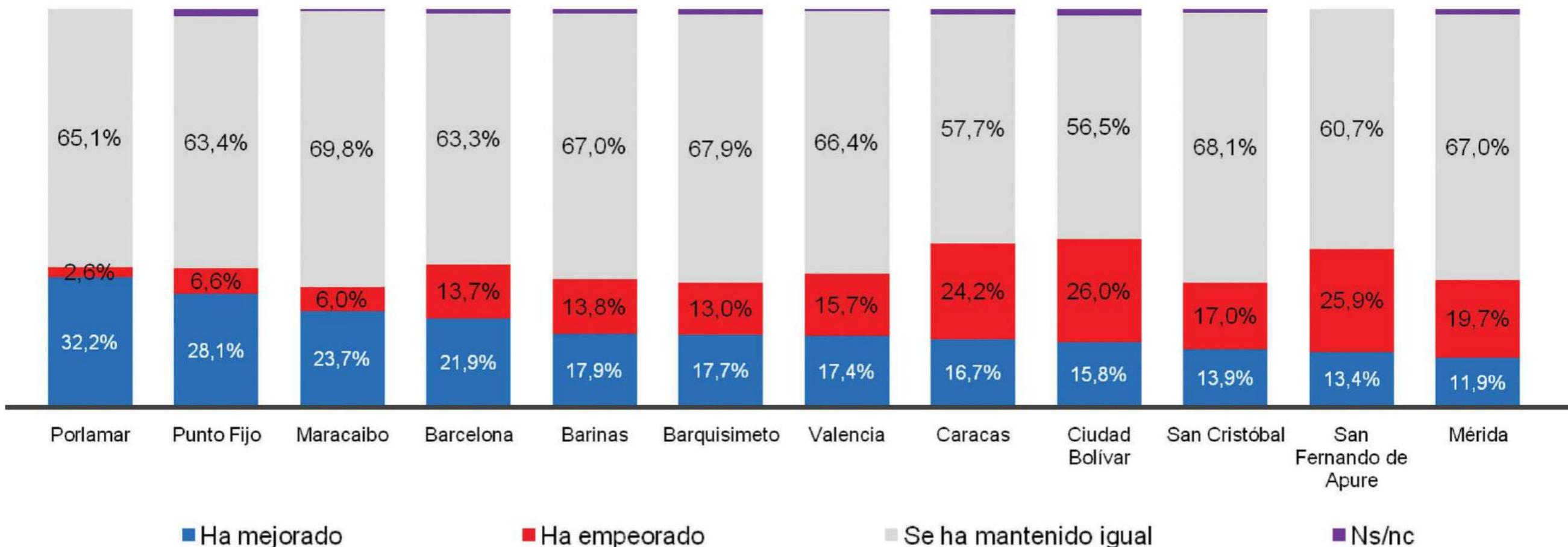
## Medidas ante la falla del servicio



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

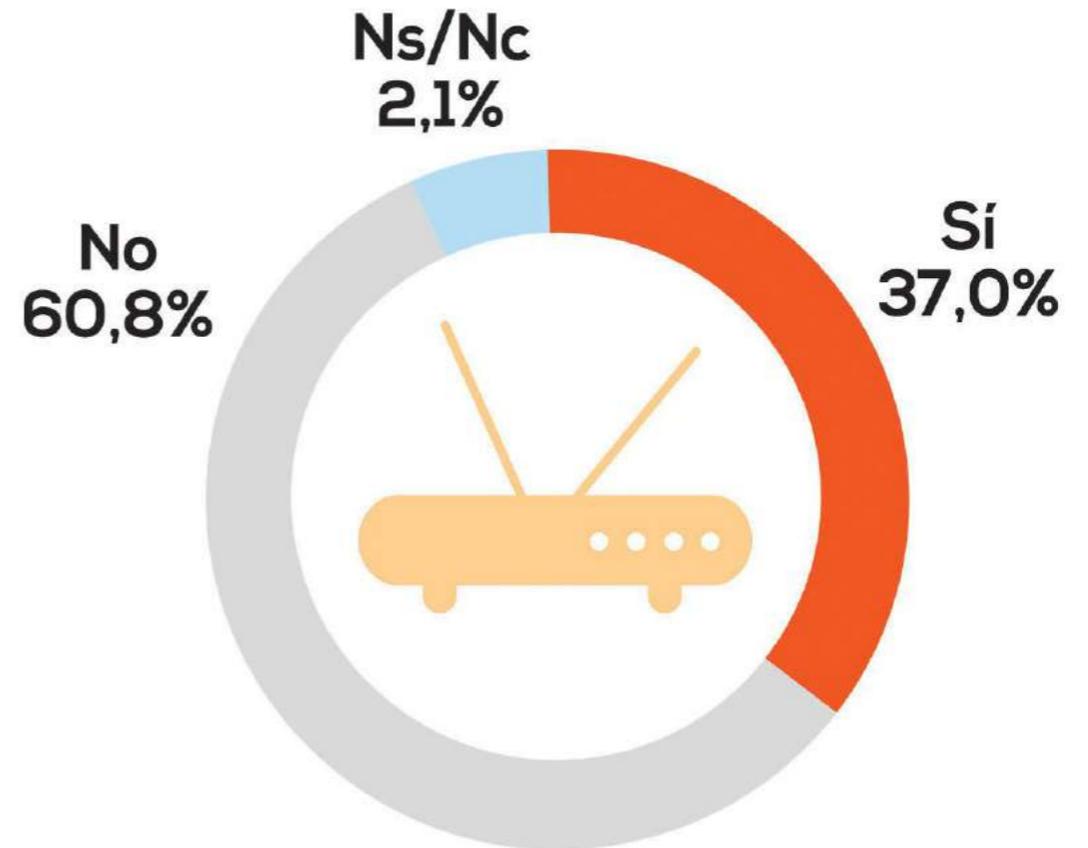


## Opinión del servicio de internet fijo en los últimos 3 meses por ciudad

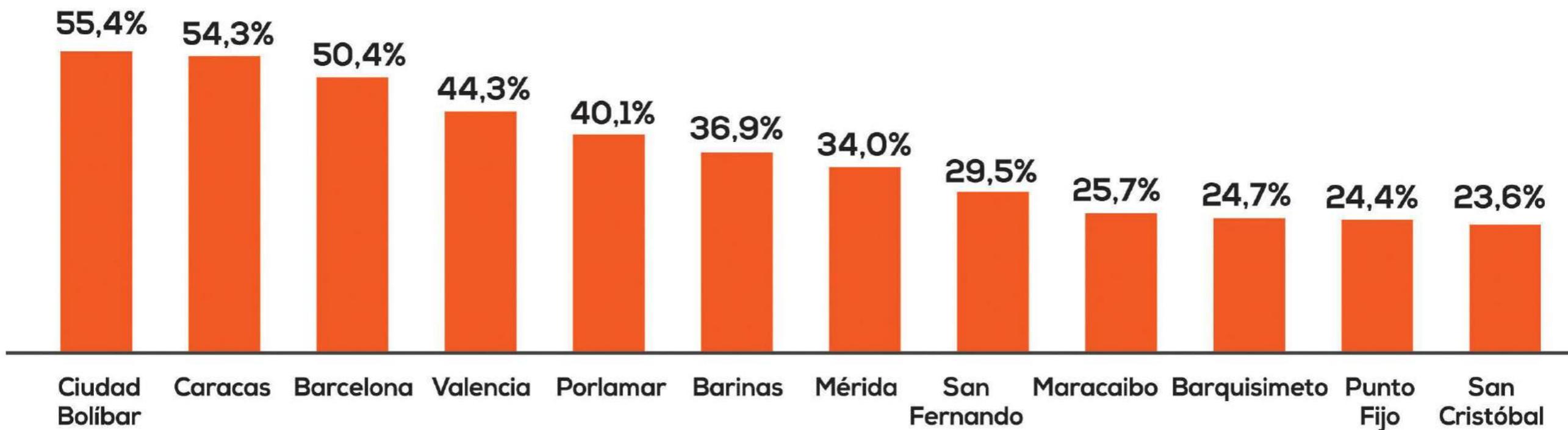




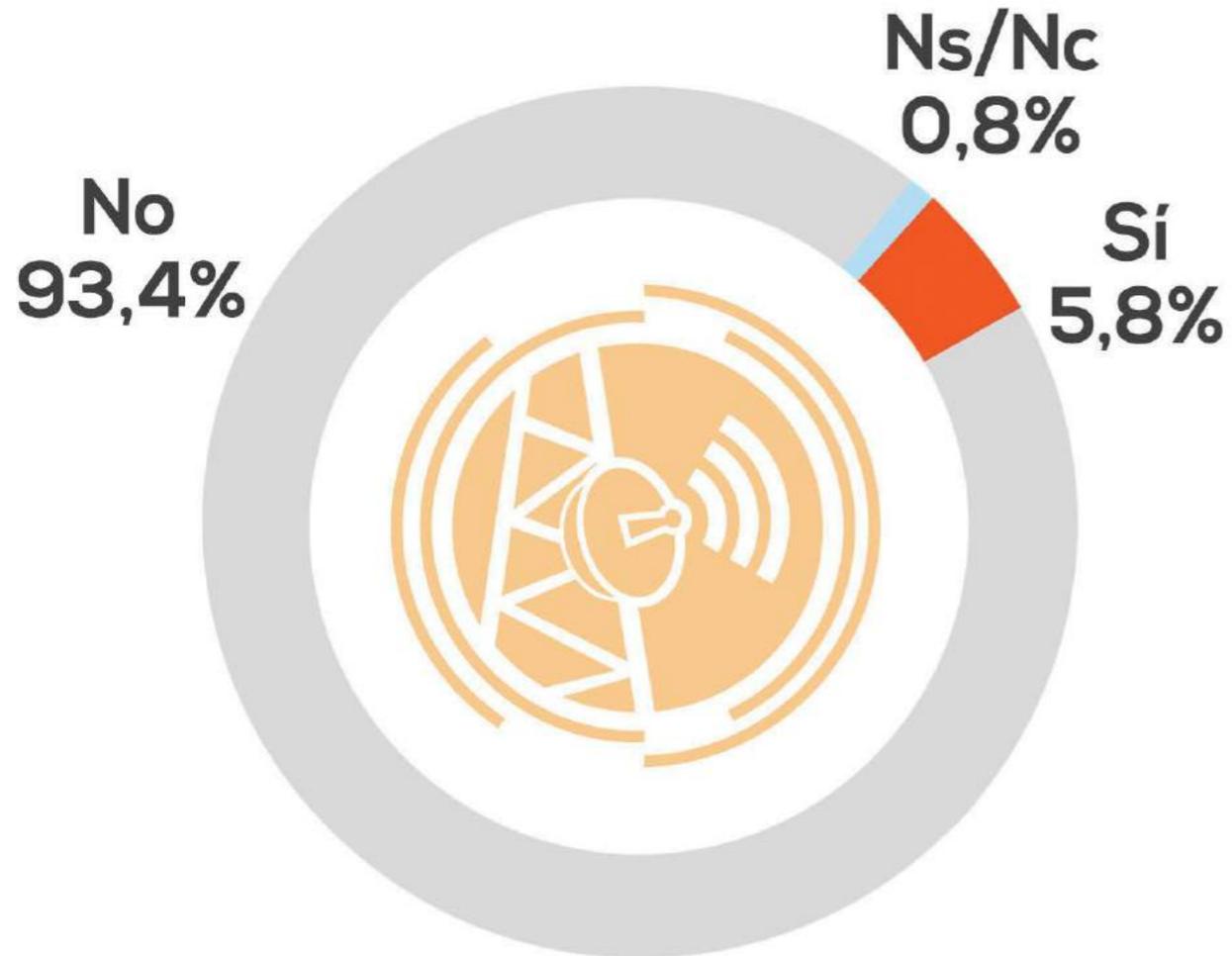
## Cortes de internet por las lluvias



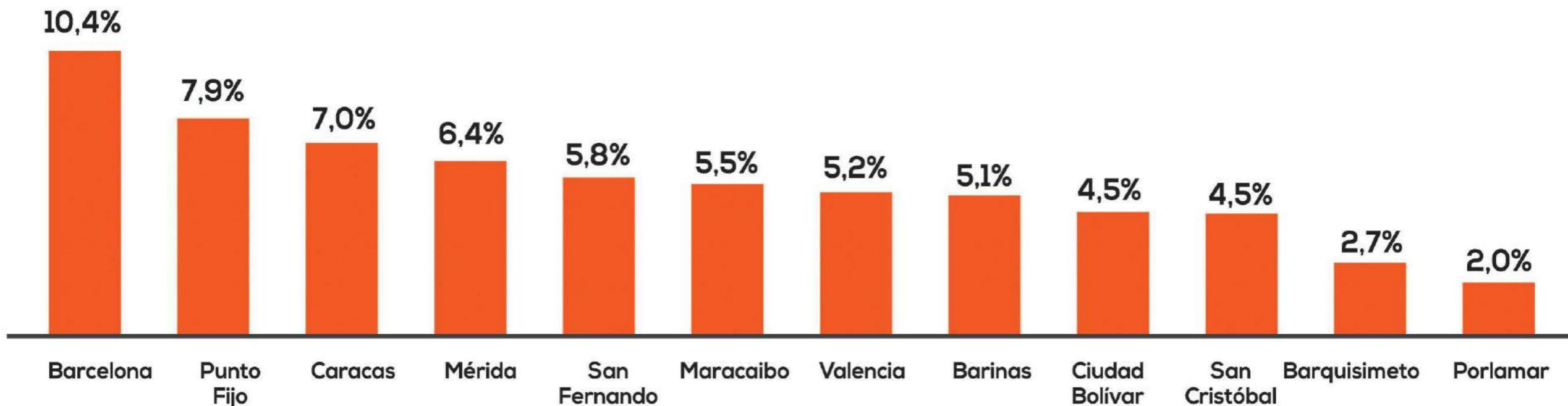
## Cortes de internet por las lluvias (por ciudad)



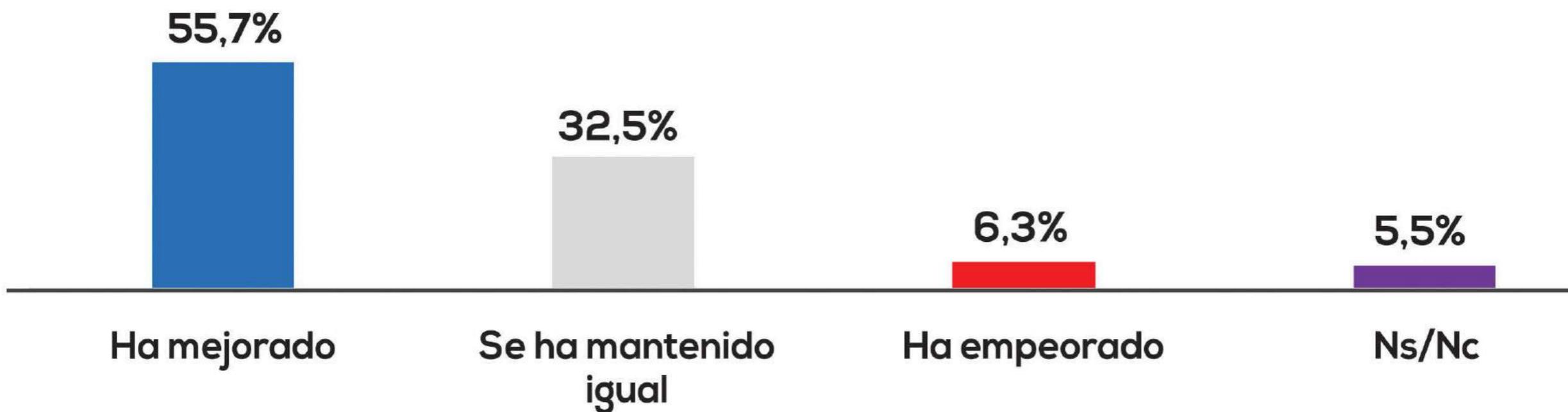
## Ha cambiado el proveedor de internet



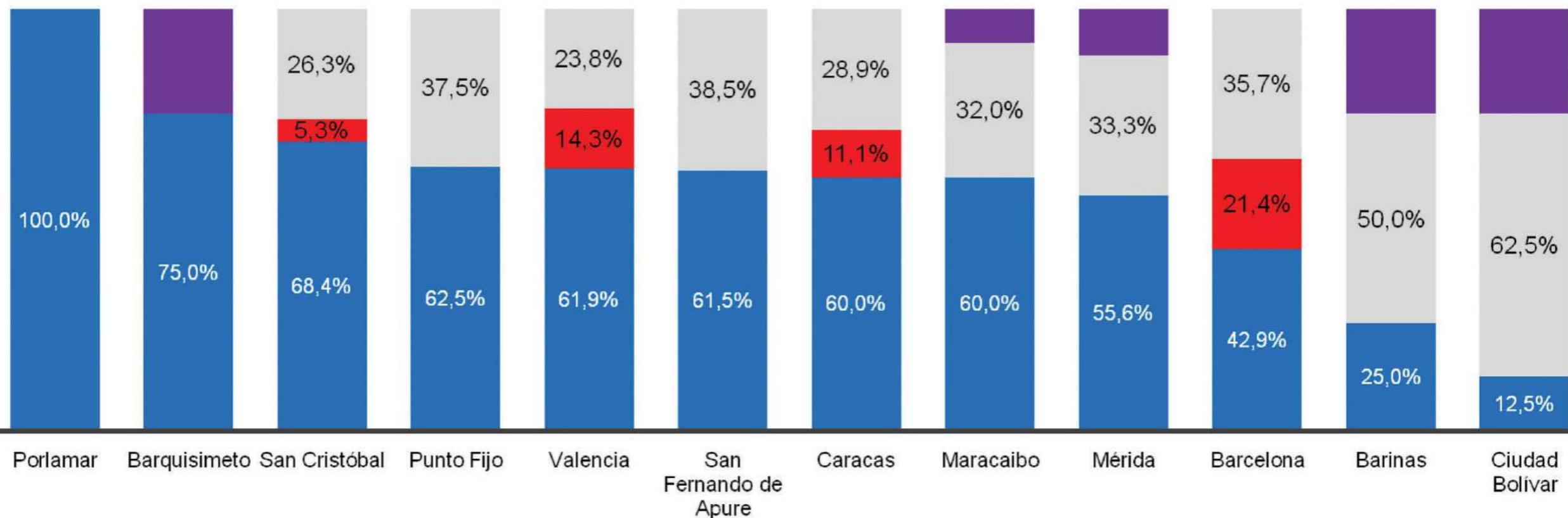
## Ha cambiado el proveedor de internet (por ciudad)



¿Y después del cambio usted diría que el servicio de internet fijo ha?



## ¿Y después del cambio usted diría que el servicio de internet fijo ha? por ciudad



■ Ha mejorado

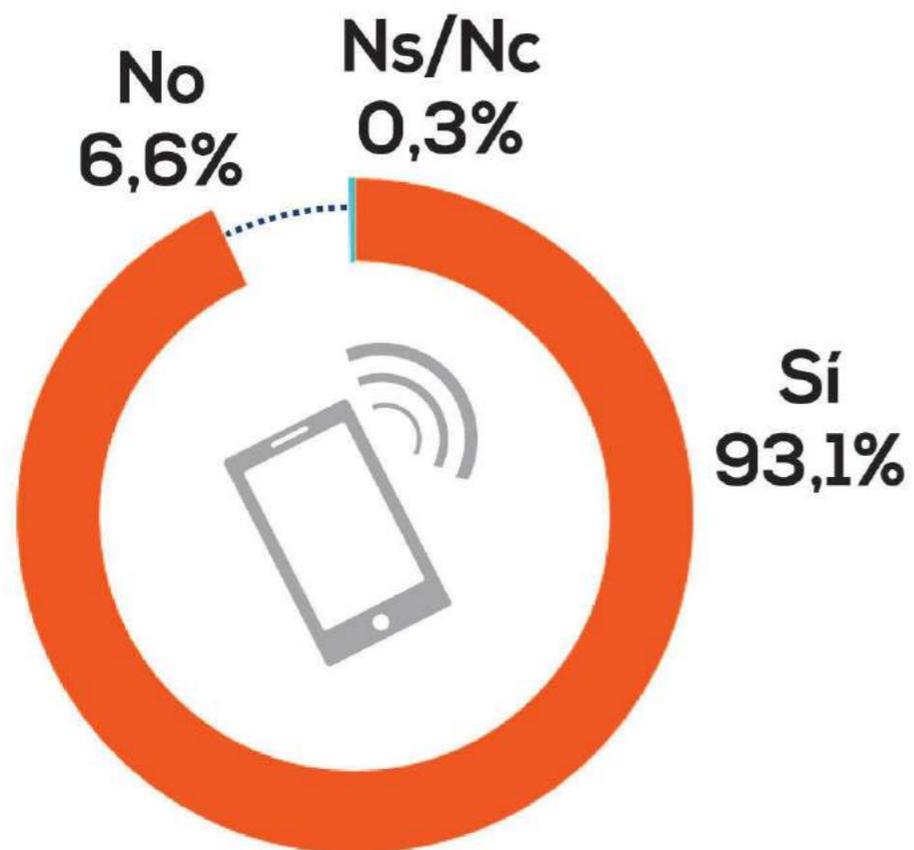
■ Ha empeorado

■ Se ha mantenido igual

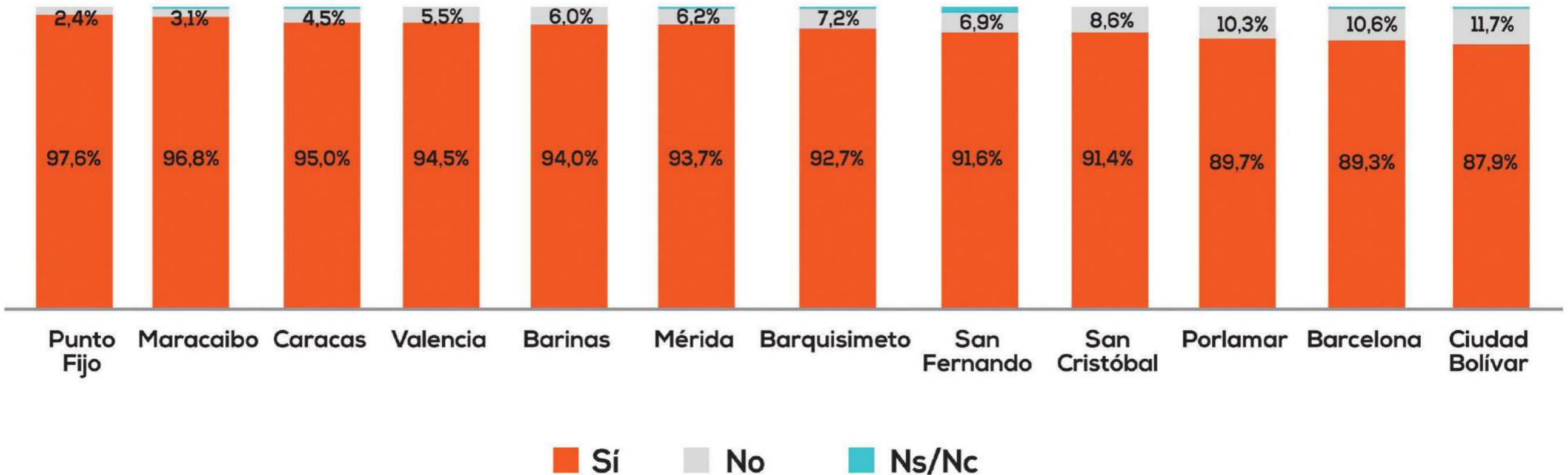
■ Ns/nc



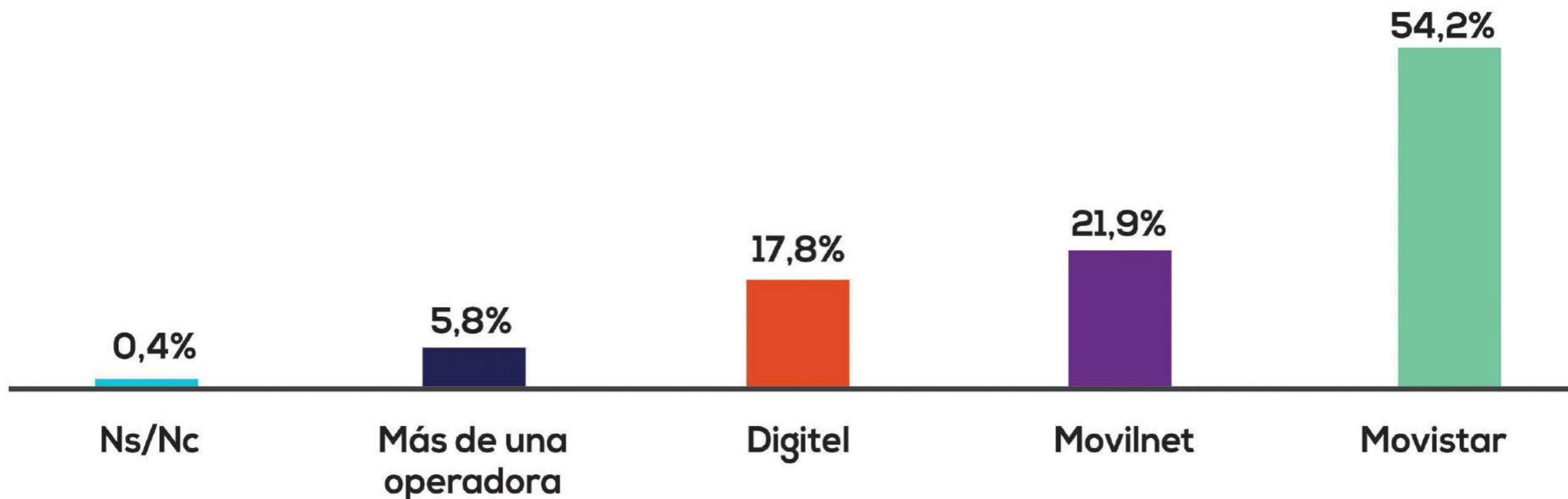
## Penetración de teléfonos inteligentes



## Penetración de teléfonos inteligentes por ciudad



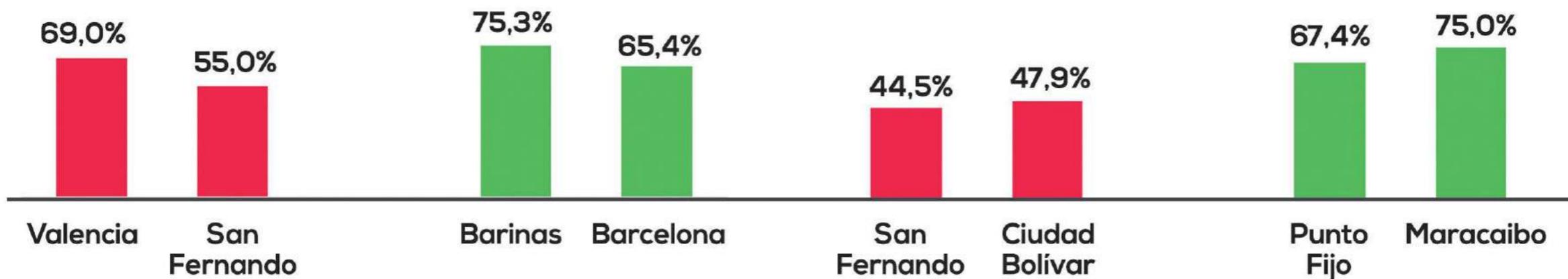
## Compañías que prestan el servicio



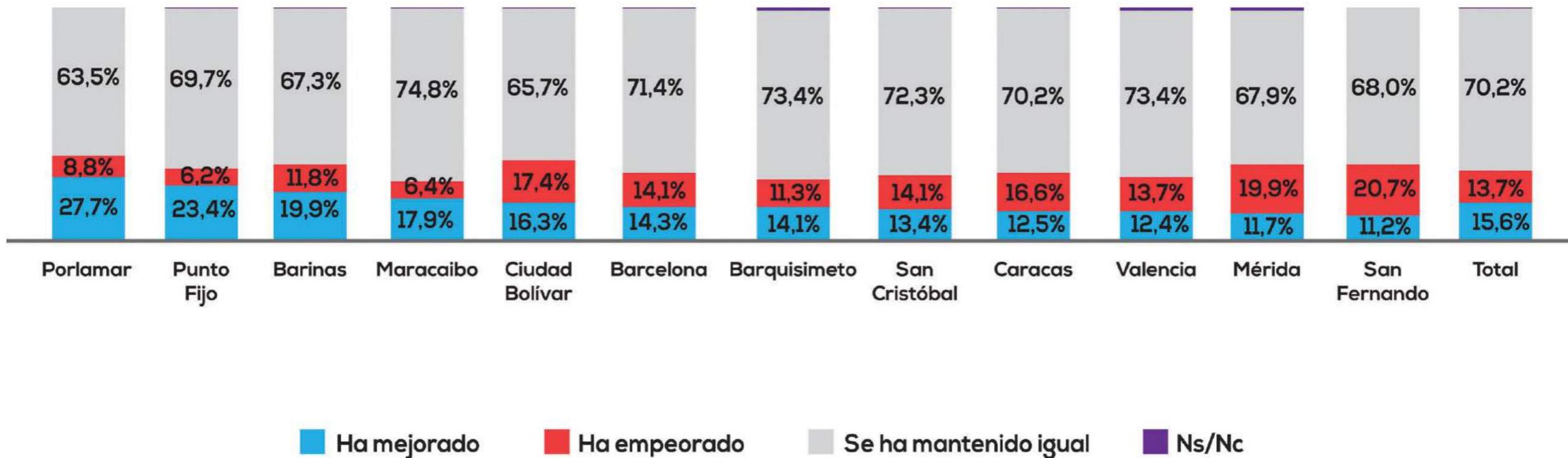
## Calidad del servicio



## Ciudades con mejor y peor servicio

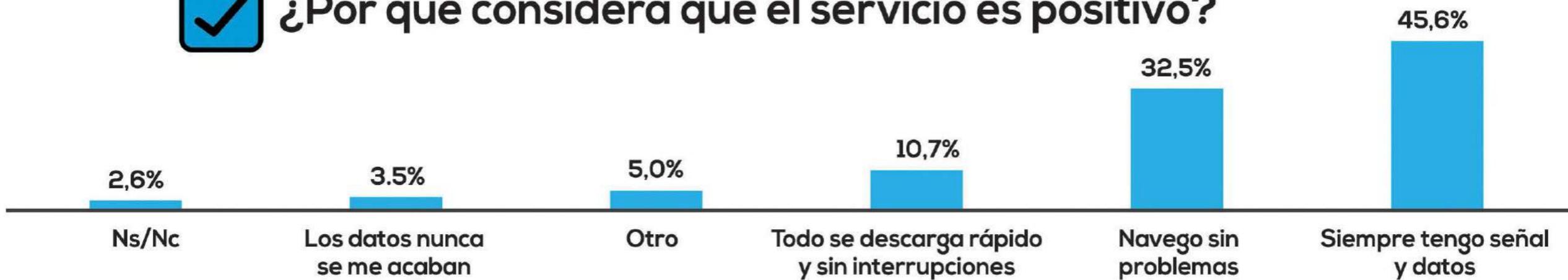


## Percepción del servicio por ciudad

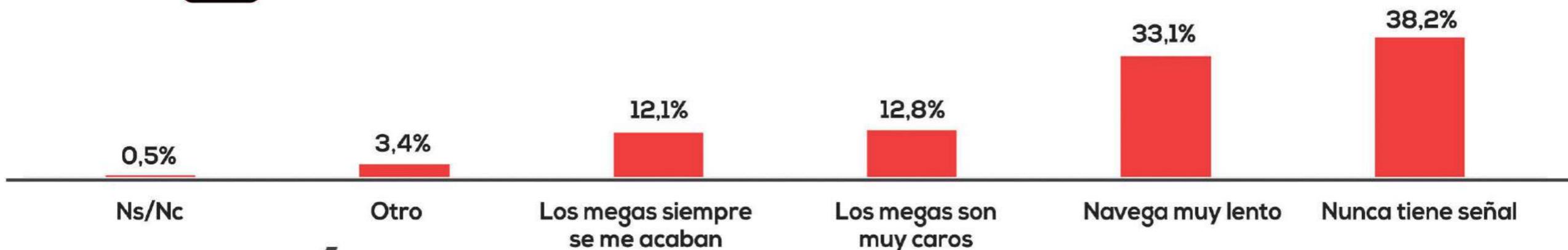


## Internet móvil

¿Por qué considera que el servicio es positivo?



¿Por qué considera que el servicio es negativo?

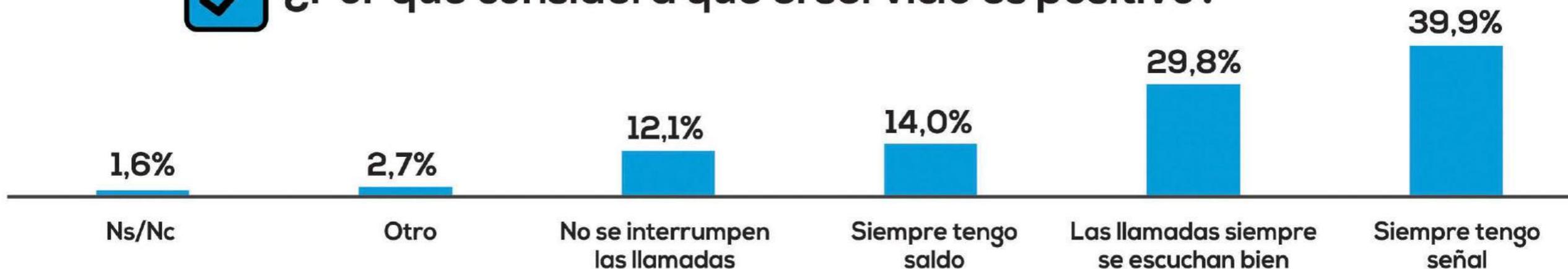




## Telefonía móvil



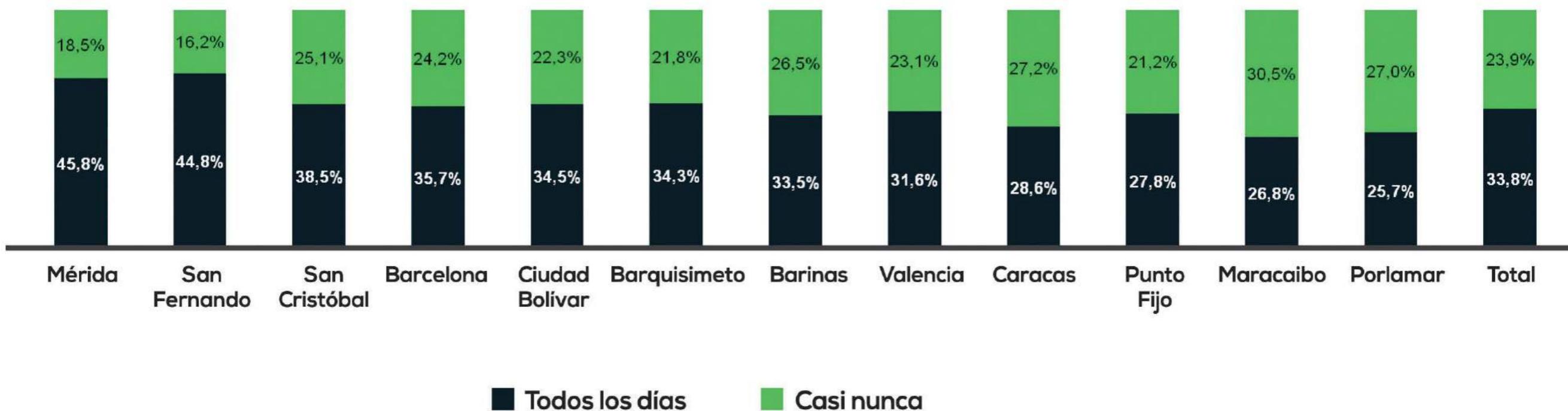
¿Por qué considera que el servicio es positivo?



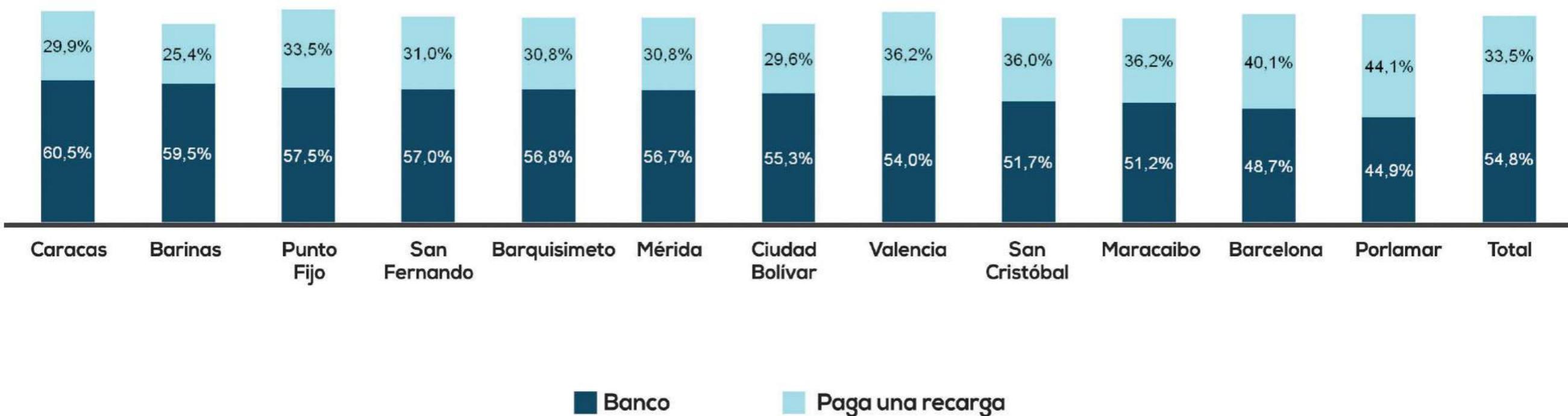
¿Por qué considera que el servicio es negativo?



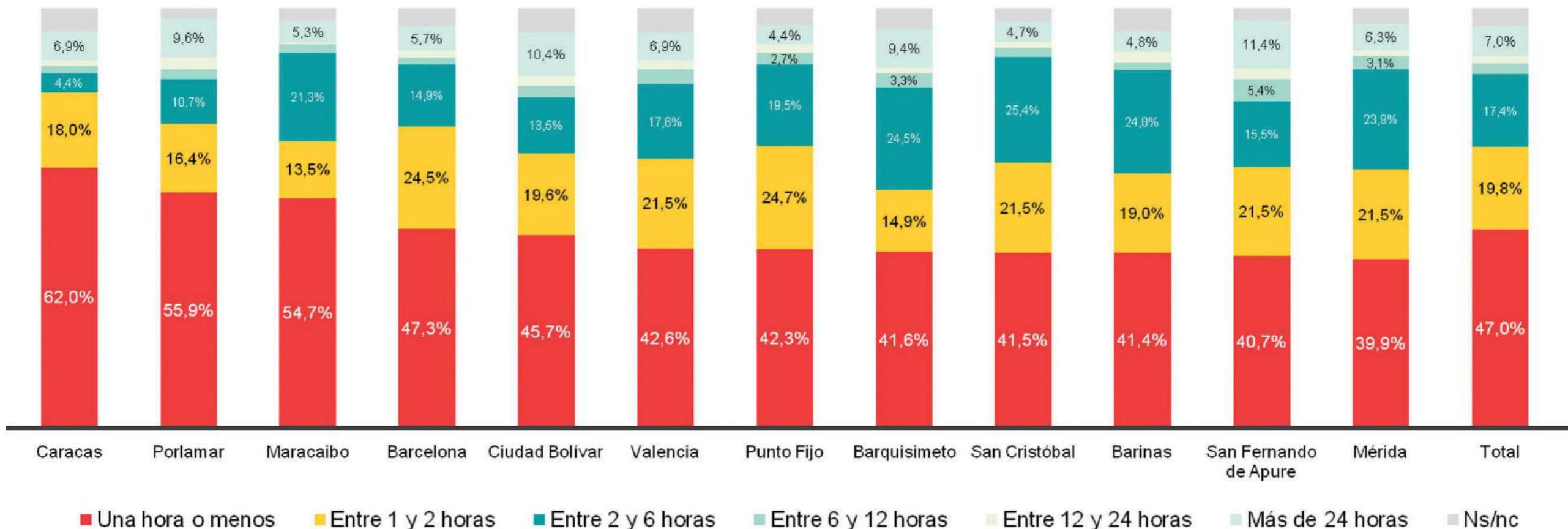
## Fallas en el servicio de telefonía



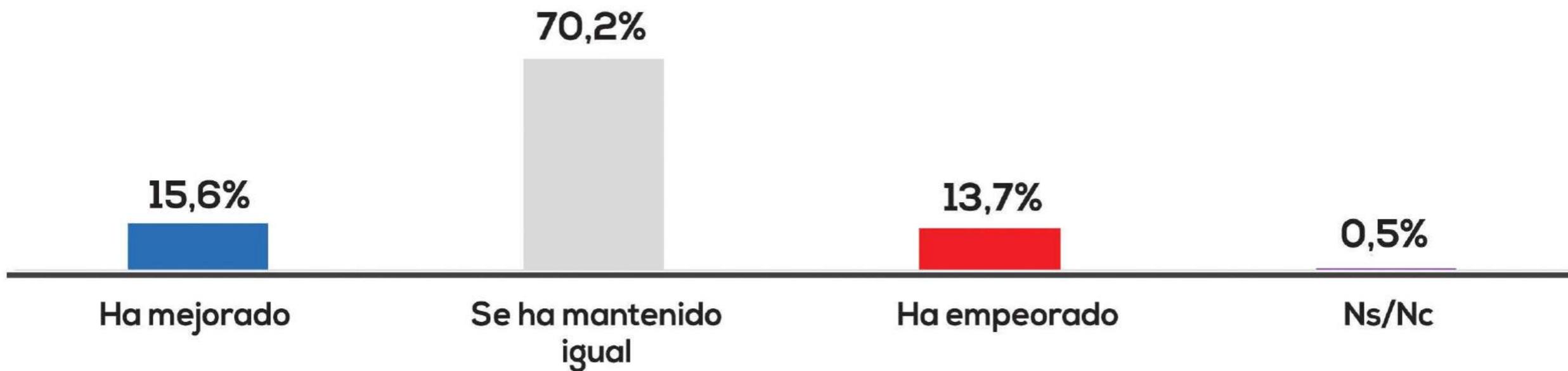
## Método de recarga



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



## Opinión del servicio de internet móvil en los últimos 3 meses





# Percepción ciudadana del: **Servicio de Aseo Urbano**

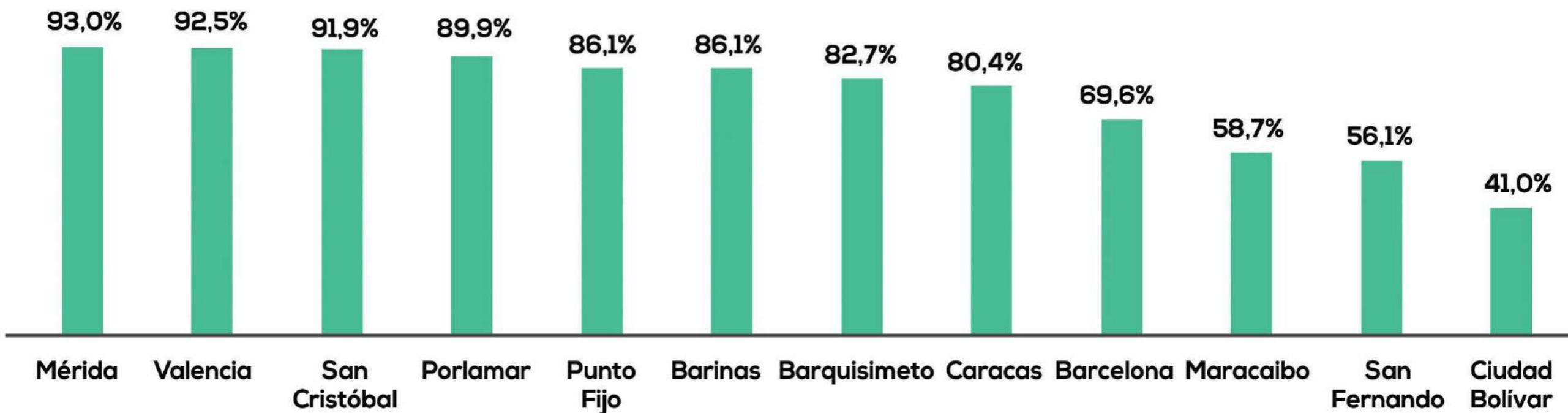




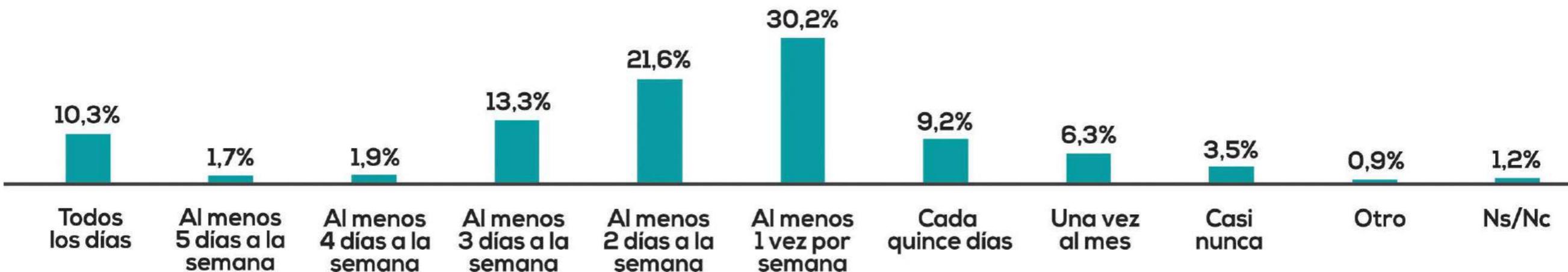
## Prestación del servicio



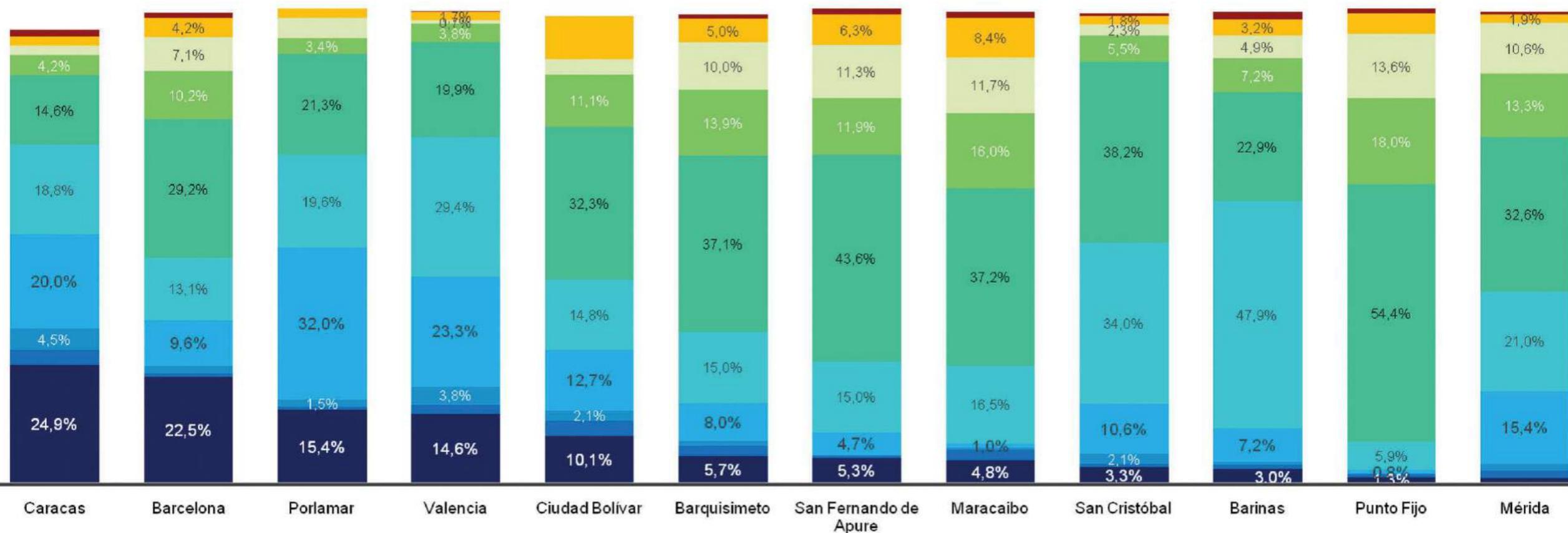
## Prestación del servicio por ciudad



## Frecuencia de paso

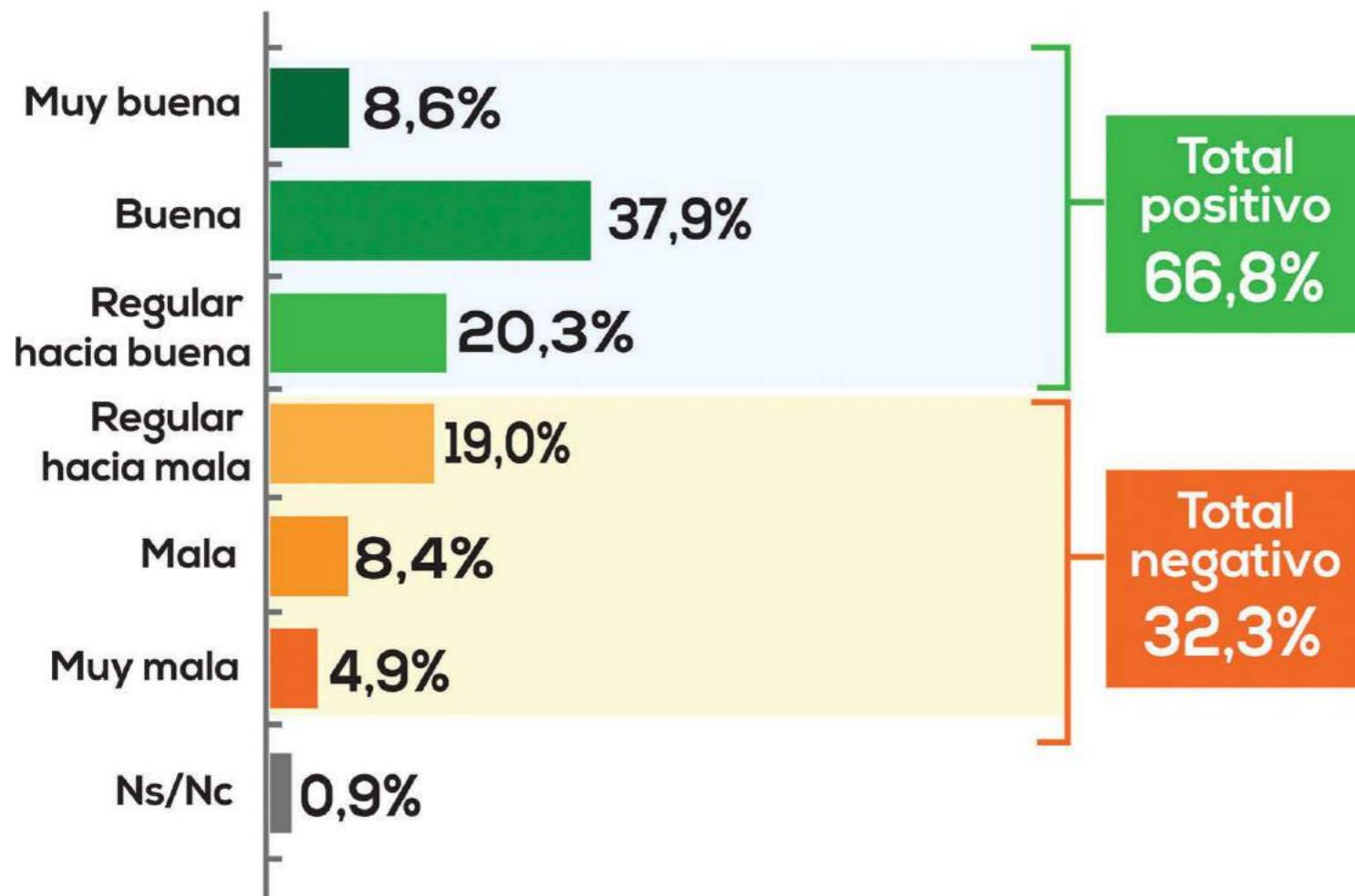


## Frecuencia de paso por ciudad

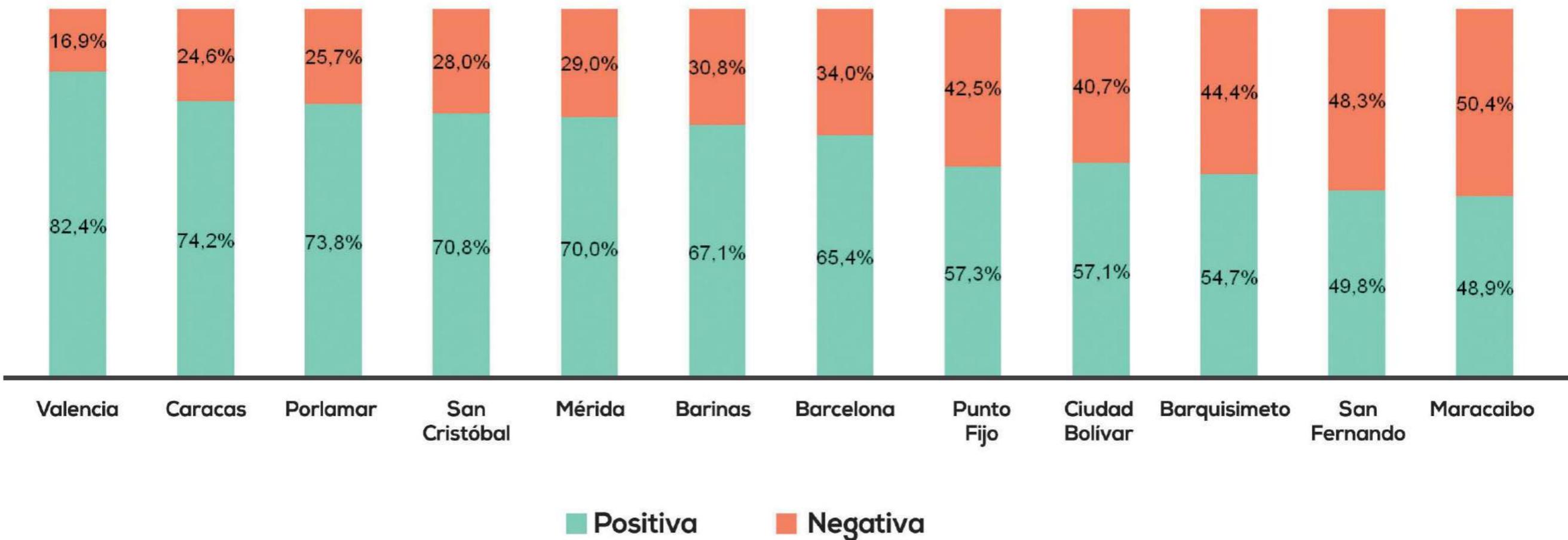


- Todos los días
- Al menos 5 días a la semana
- Al menos 4 días a la semana
- Al menos 3 días a la semana
- Al menos 2 días a la semana
- Al menos 1 vez por semana
- Cada quince días
- Una vez al mes
- Casi nunca
- Otro

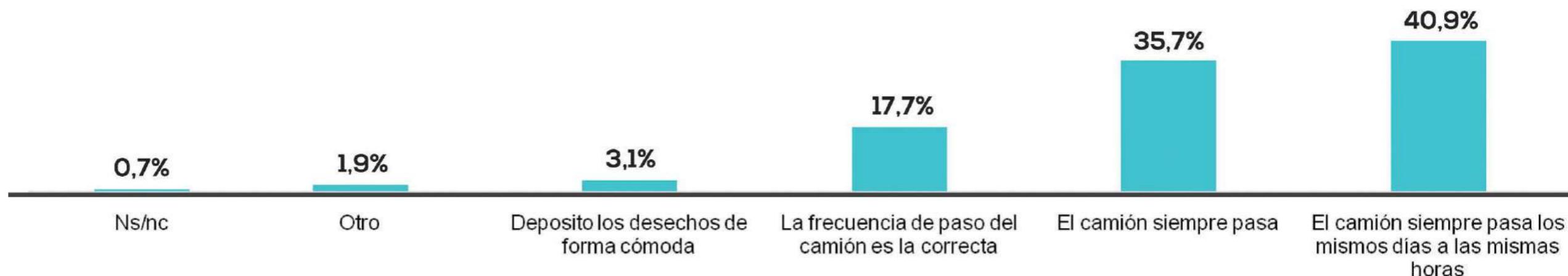
## Evaluación de calidad del servicio



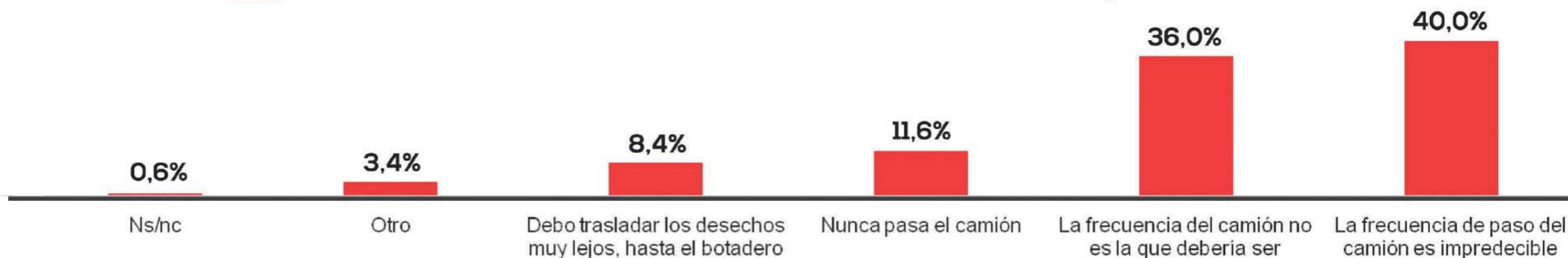
## Evaluación de calidad del servicio por ciudad



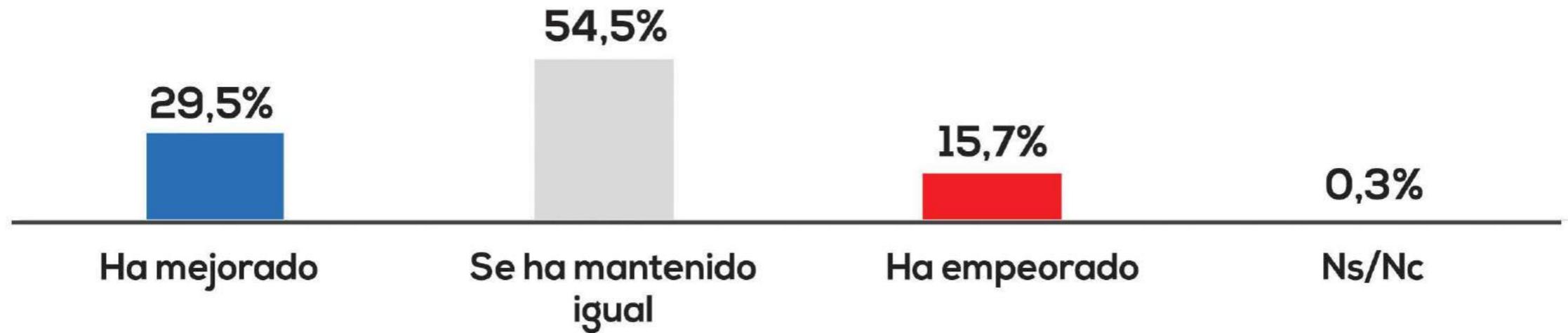
## ¿Por qué considera que el servicio es positivo?



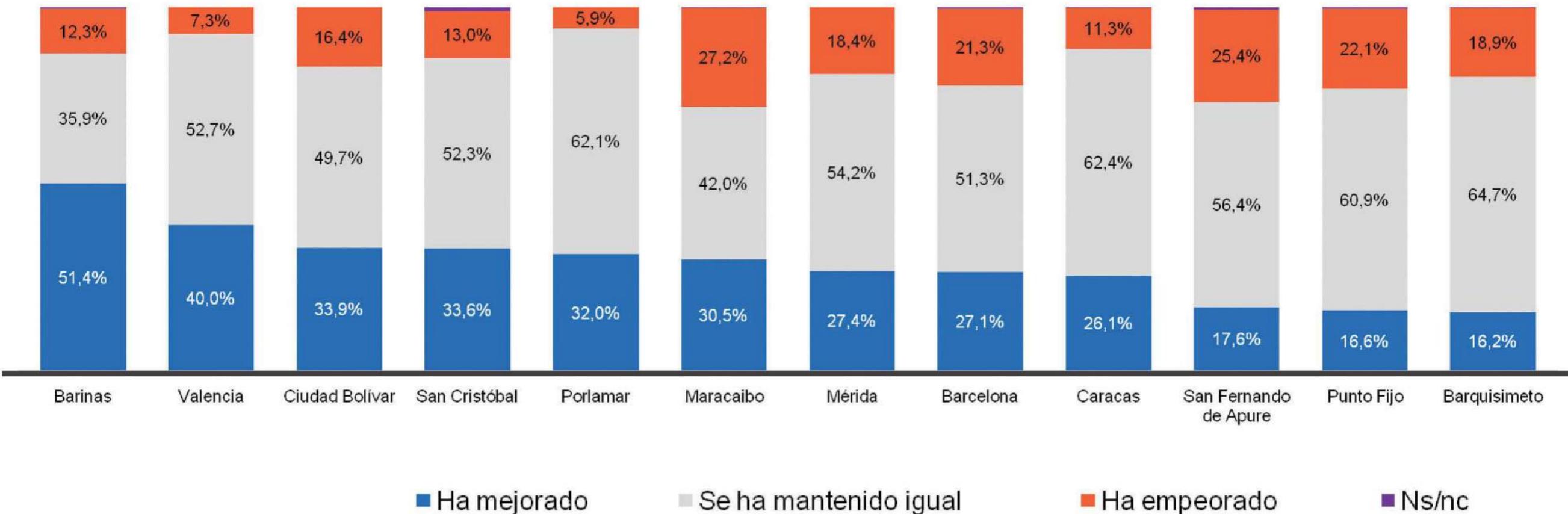
## ¿Por qué considera que el servicio es negativo?



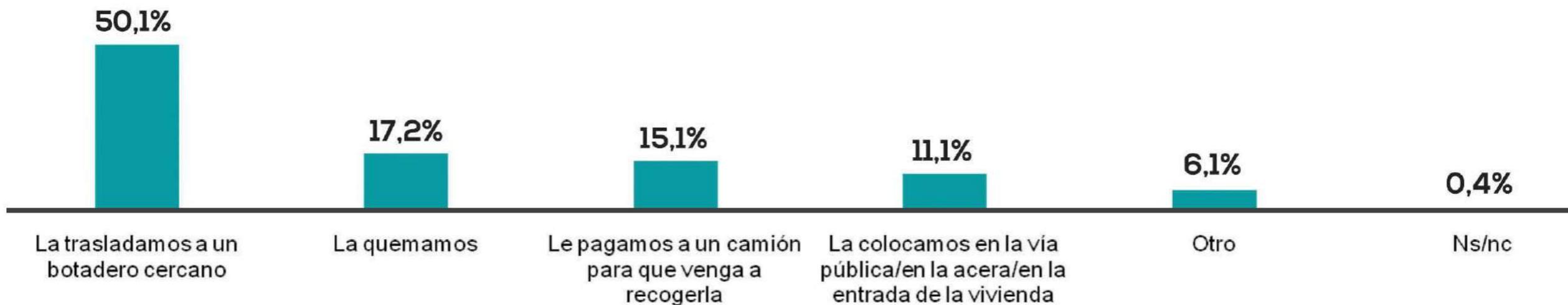
## Opinión del servicio de aseo urbano en los últimos 3 meses



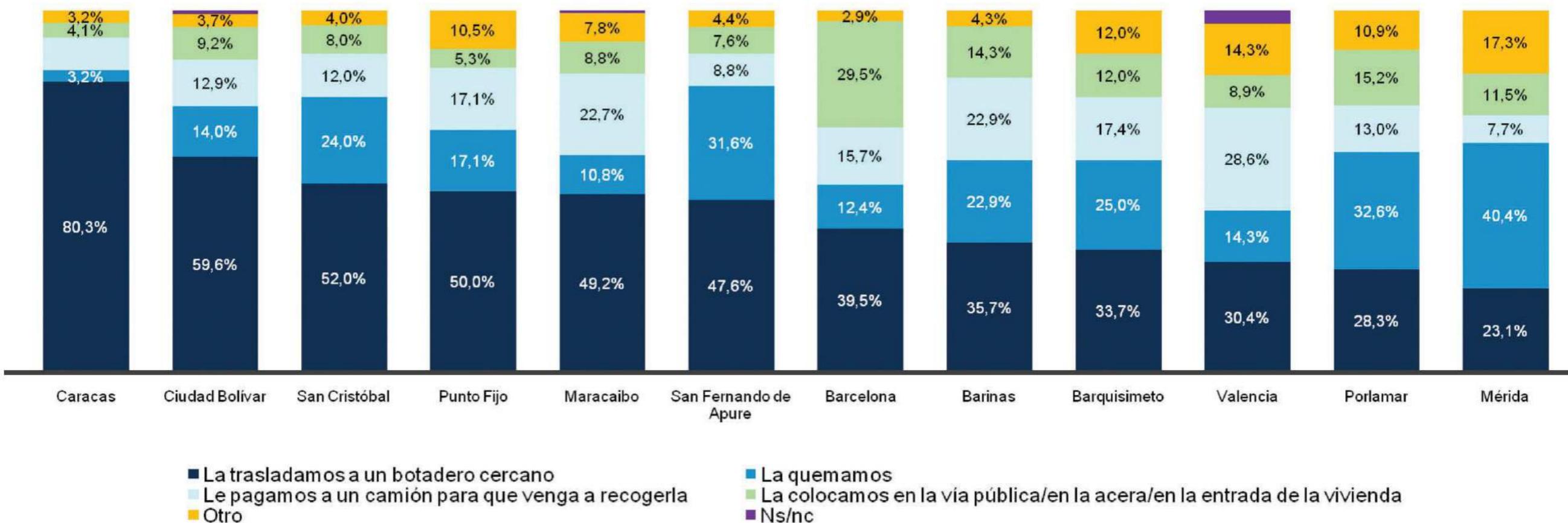
## Opinión del servicio de aseo urbano en los últimos 3 meses (por ciudad)



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



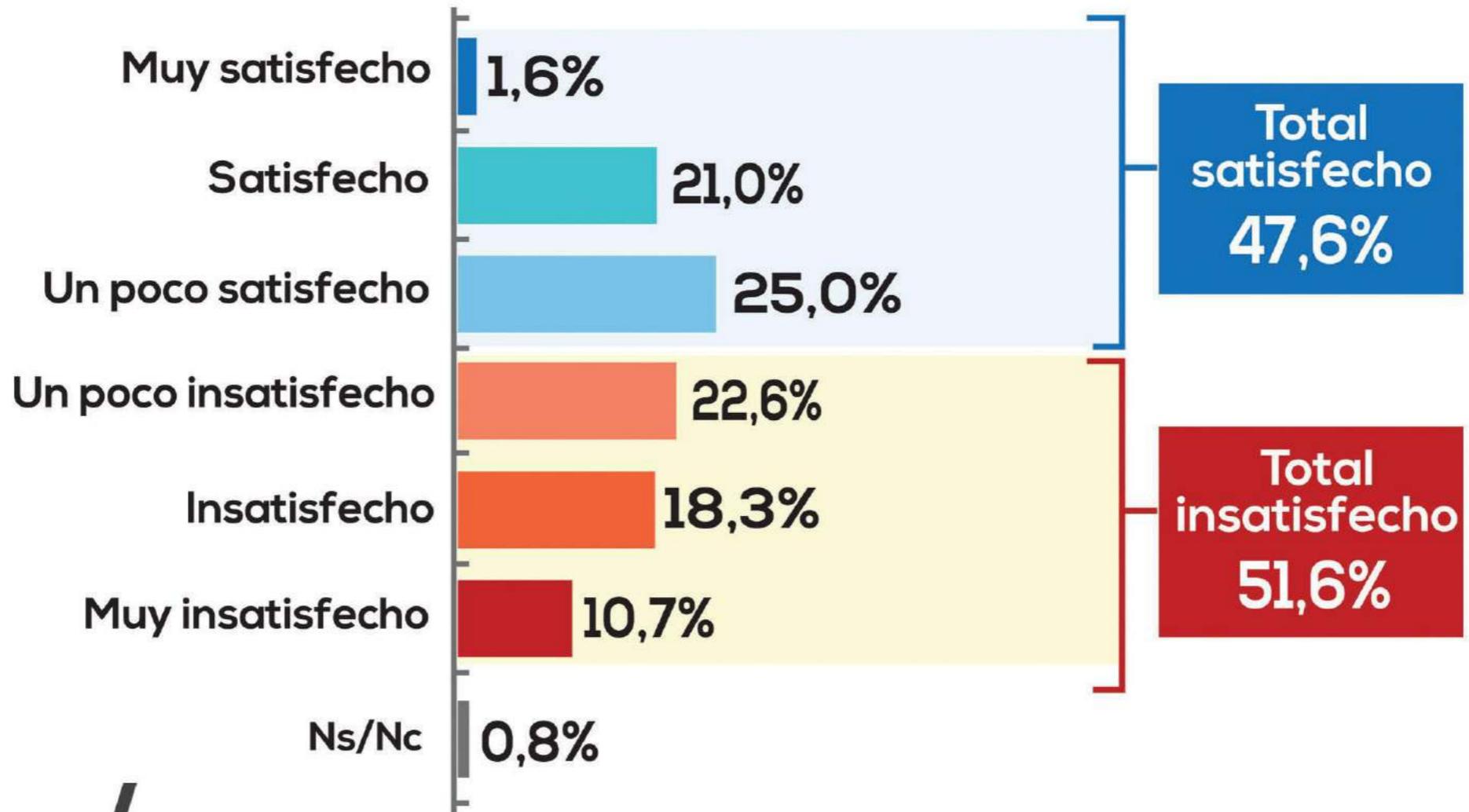
## Al no recibir el servicio en su comunidad, ¿Qué hace para disponer de la basura? (por ciudad)



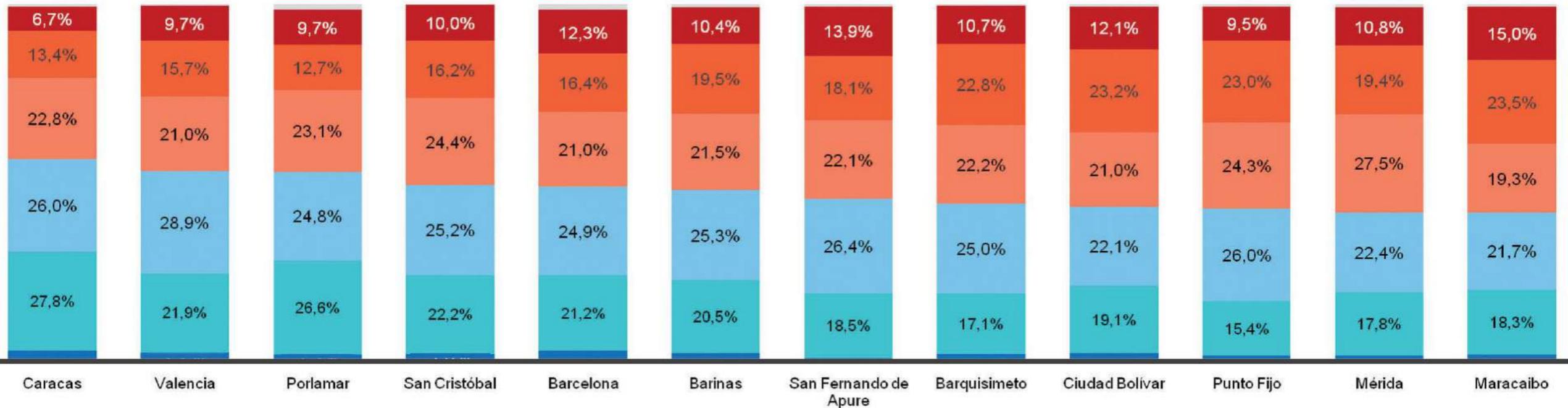
# Percepción ciudadana de servicios públicos en general



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

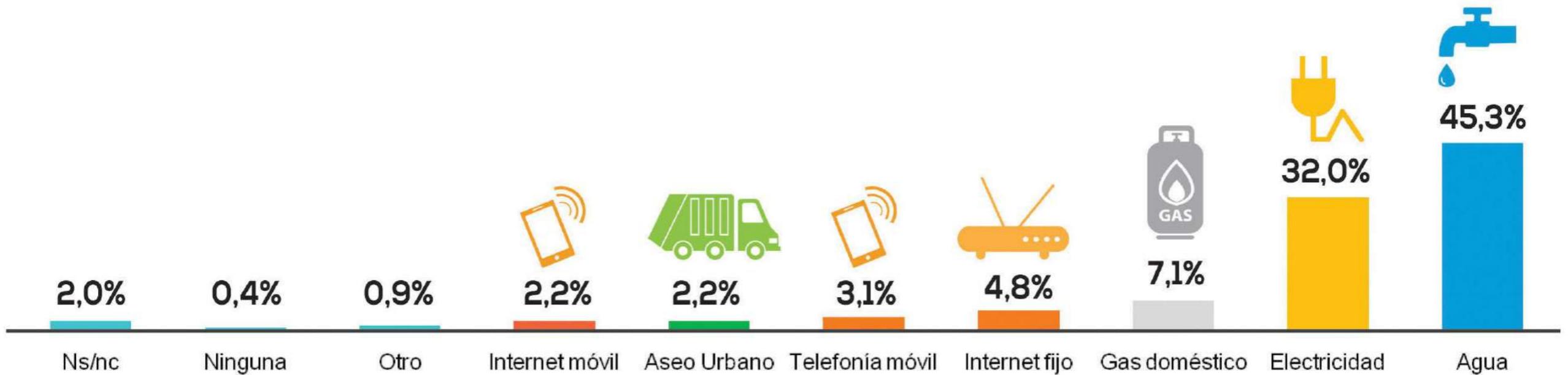


## ¿Podría indicarme el grado de satisfacción general con los servicios públicos domiciliarios? (por ciudad)

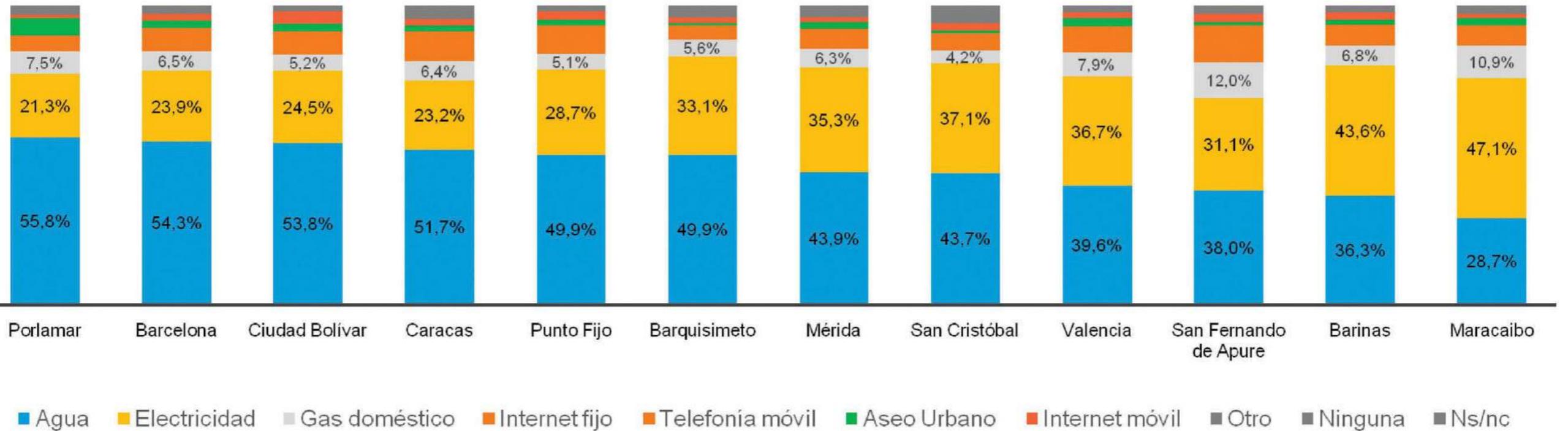


■ Muy satisfecho  
 ■ Satisfecho  
 ■ Un poco satisfecho  
 ■ Un poco insatisfecho  
 ■ Insatisfecho  
 ■ Muy insatisfecho  
 ■ Ns/nc

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



## ¿Podría indicarme, cual es el servicio público que más influye en su calidad de vida? (por ciudad)



## Fotos de Iñaki Zugasti

---

 [www.observatoriovsp.org](http://www.observatoriovsp.org)

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

 [ovsp.info@gmail.com](mailto:ovsp.info@gmail.com)

  **Observatorio Venezolano de Servicios Públicos**

