



Nuevos resultados de la encuesta de percepción ciudadana sobre los servicios públicos

Medición:
Diciembre
2022

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



Siguiendo con el trabajo realizado por el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos (OVSP) desde el año 2018, y posterior al cumplimiento de los 5 años en la labor de estudiar de cerca la percepción ciudadana sobre los mismos, presentamos este nuevo resumen justamente luego de culminar el proceso de documentación y análisis de la opinión de los ciudadanos que residen en principales ciudades del país, específicamente sobre los servicios domiciliarios que se reciben en sus hogares, el presente Boletín analiza y resume los recientes resultados obtenidos en el estudio específicamente para diciembre de 2022.

El objetivo del presente estudio es recopilar las opiniones y percepciones de los residentes de las 12 ciudades de importancia como son: Valencia, Barquisimeto, Barcelona, Maracaibo, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Porlamar, Barinas, Punto Fijo, San Fernando de Apure, Mérida y Caracas. Todo ello permite en consecuencia, con una data de información reciente, realizar los estudios cronológicos o históricos de los últimos cinco años.

Finalmente, el Boletín que se presenta, busca mantener la claridad en las percepciones ciudadanas sobre la calidad de los servicios públicos evaluados, determinando así las prioridades y elementos distintivos de manera regional, elementos que permiten en esta ocasión observar con claridad como los servicios entre ellos han variado en su percepción de calidad como prioridad de los venezolanos.



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.



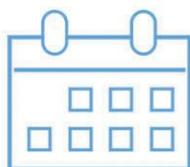
Metodología

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: 486, Barquisimeto: 534, Caracas: 1113, Ciudad Bolívar: 459, Maracaibo: 720, Mérida: 741, Porlamar: 462, Punto Fijo: 546, San Cristóbal: 624, San Fernando de Apure: 576 y Valencia: 732. **Muestra Total: 7.683**



Período de estudio:

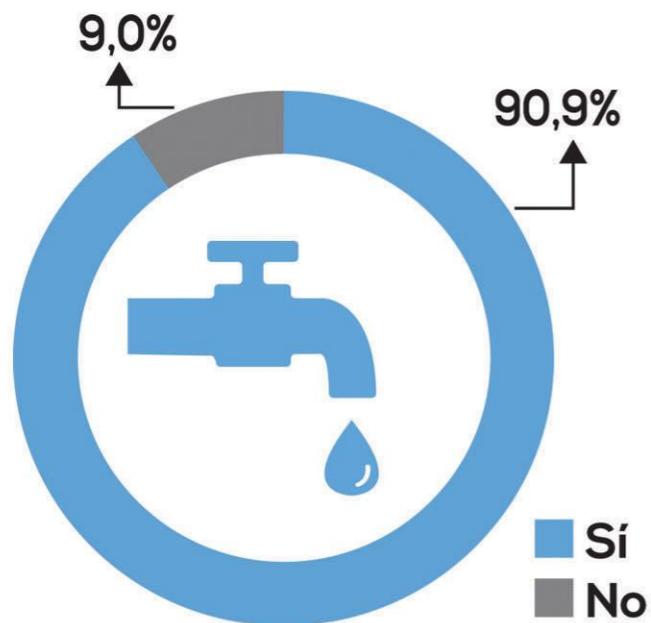
Diciembre de 2022

Percepción ciudadana del servicio de agua potable

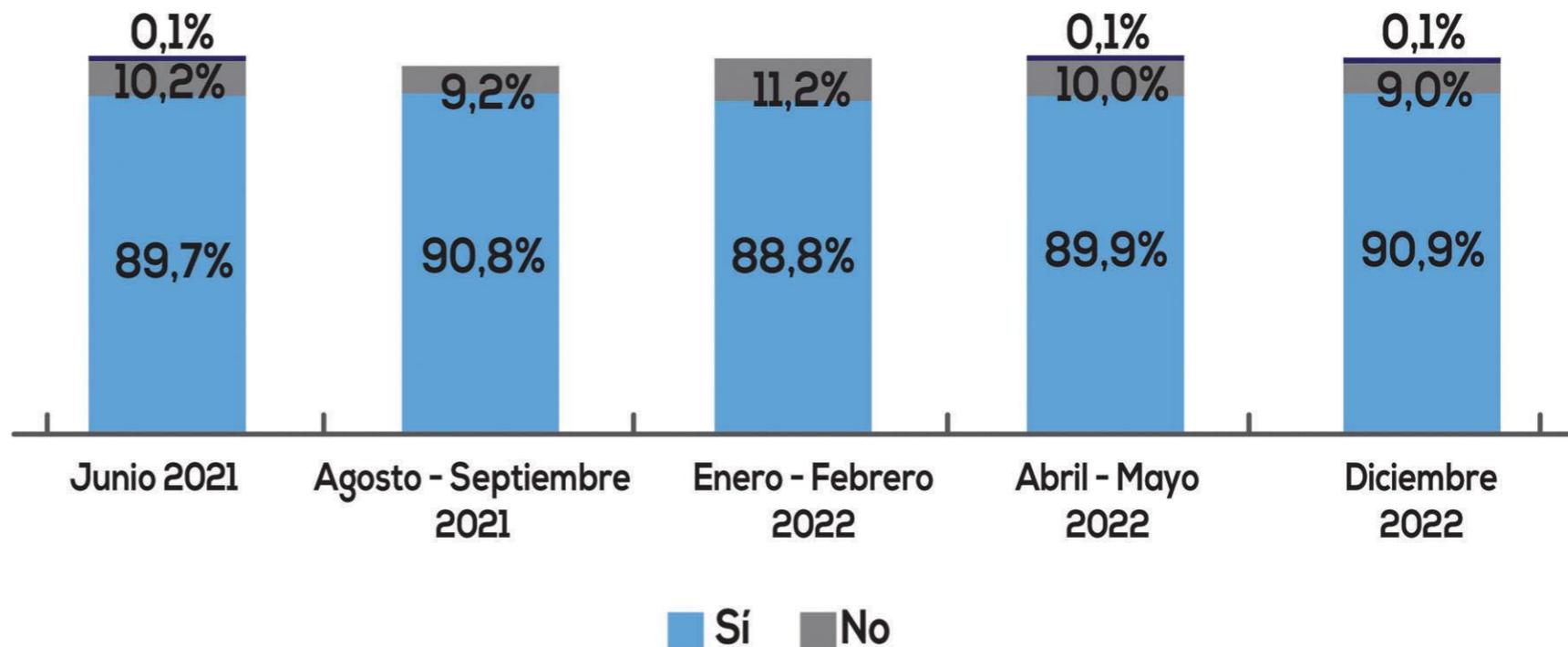
Diciembre 2022



Acceso al agua por tuberías

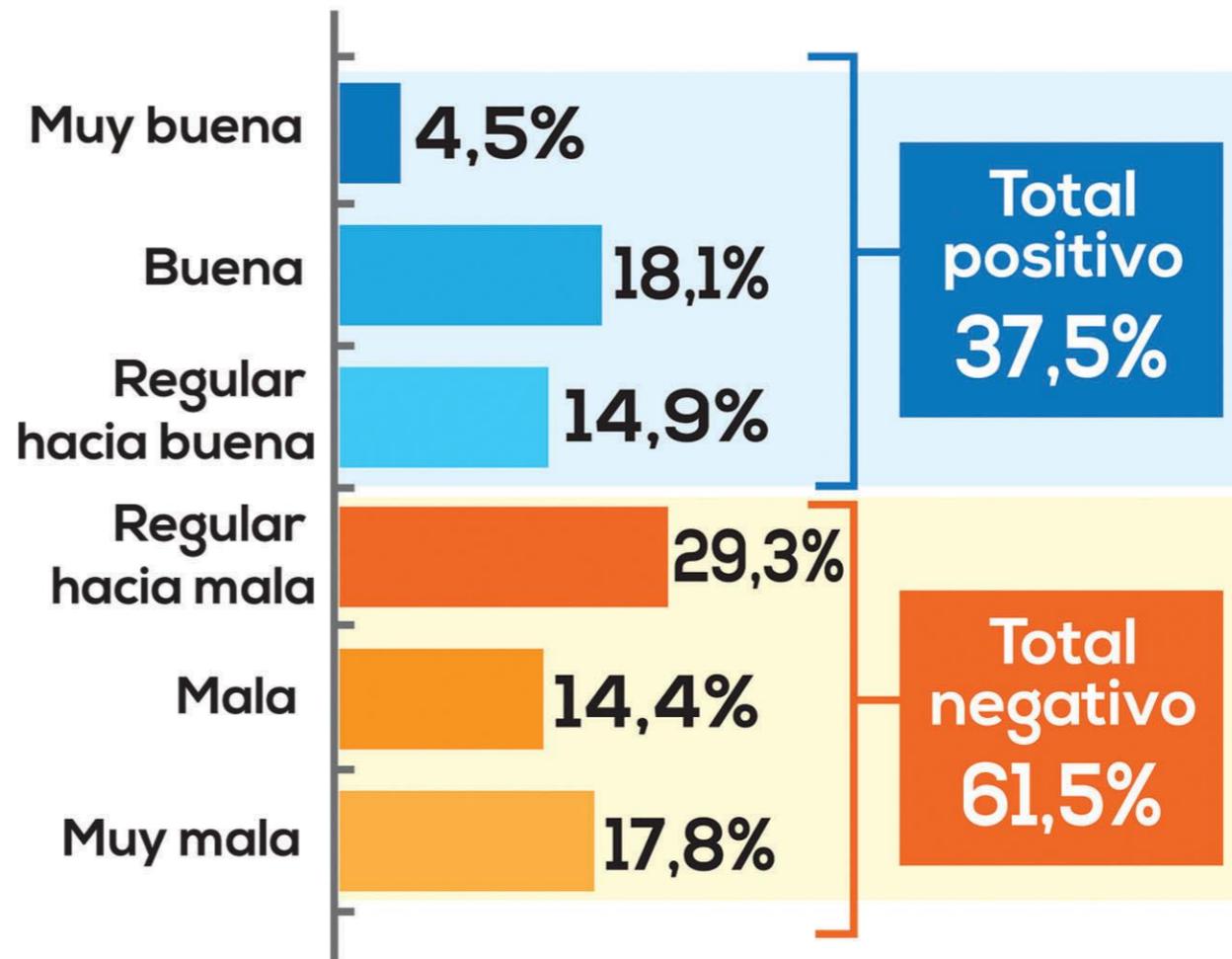


Comparativo de acceso al agua por tuberías



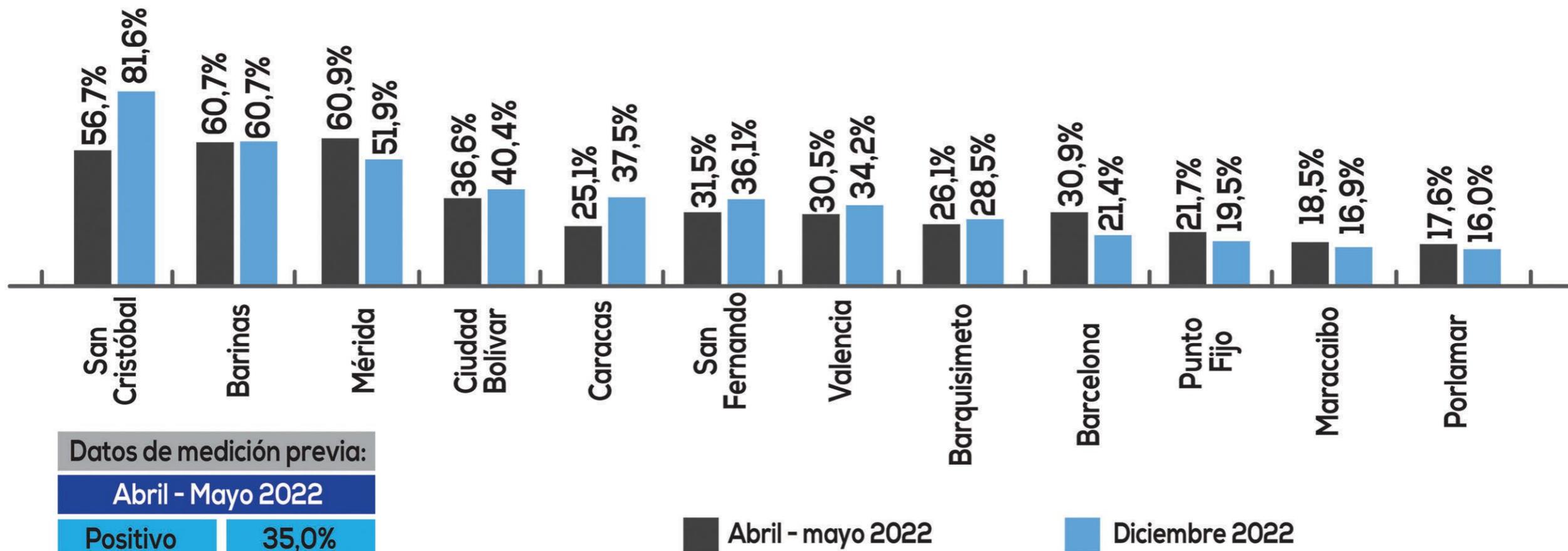


Evaluación del servicio de agua potable



Medición de diciembre 2022

Evaluación positiva del servicio de agua potable (por ciudad)



Datos de medición previa:

Abril - Mayo 2022

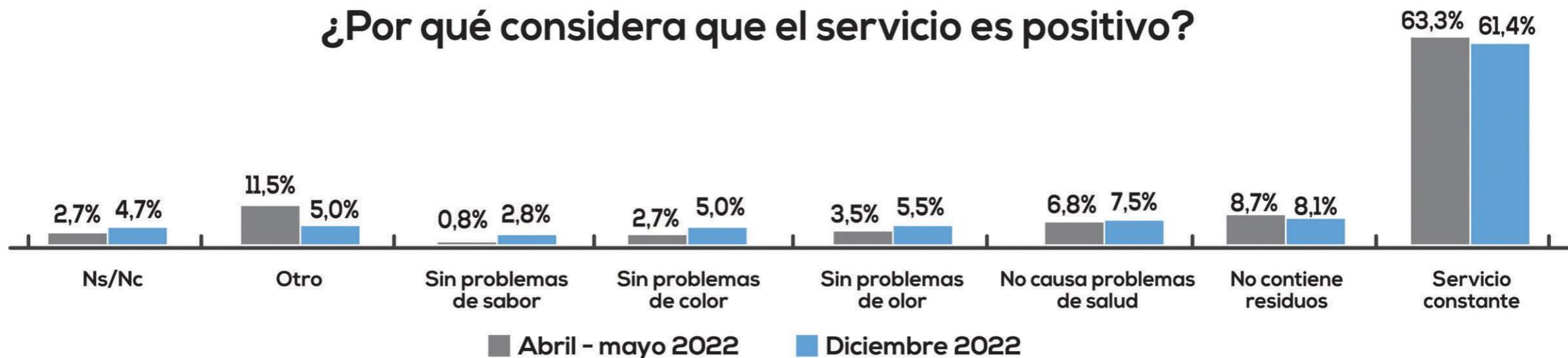
Positivo 35,0%

Negativo 61,9%

■ Abril - mayo 2022

■ Diciembre 2022

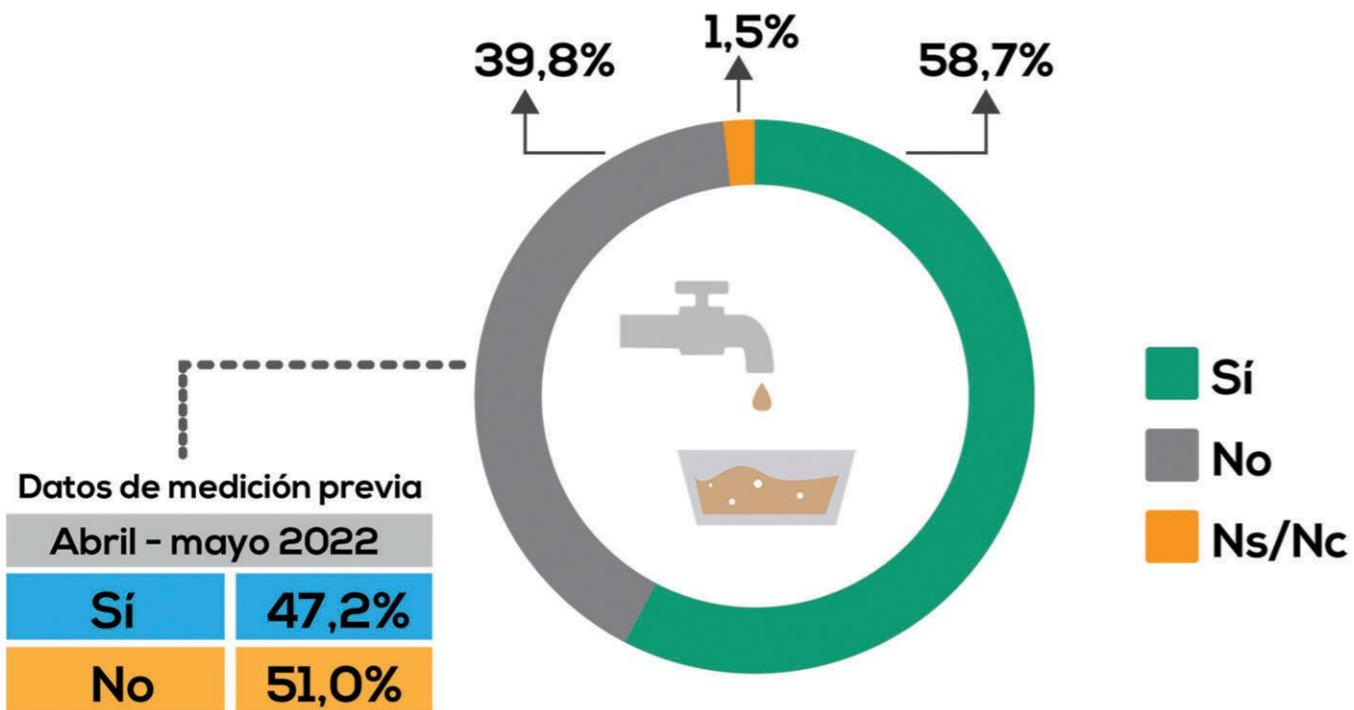
¿Por qué considera que el servicio es positivo?



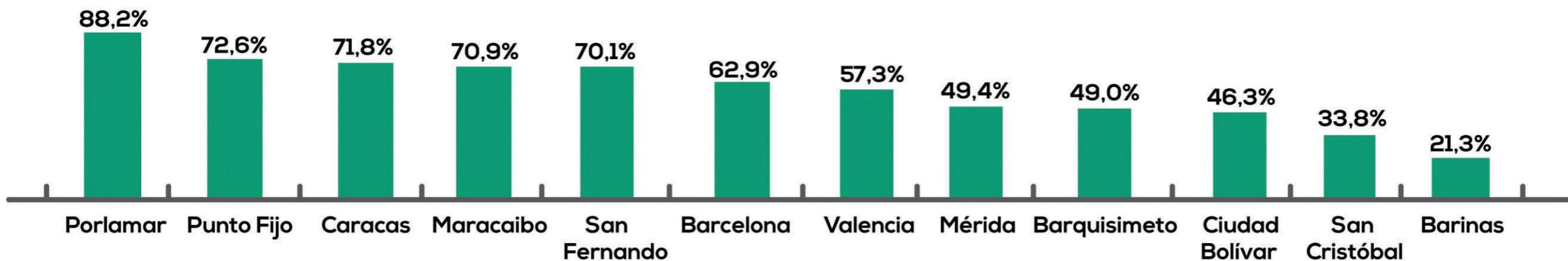
¿Por qué considera que el servicio es negativo?



¿El agua presenta algún color?

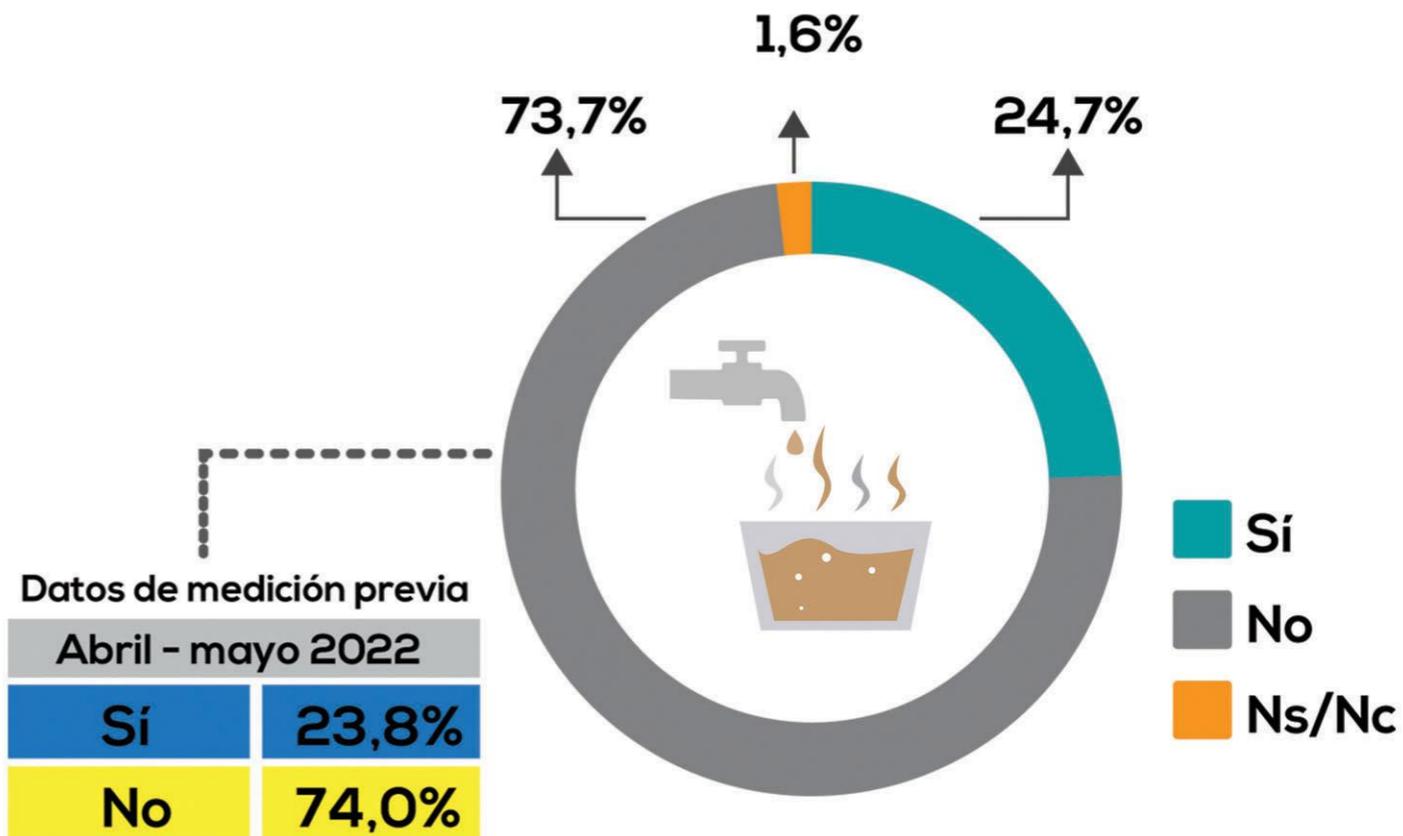


¿El agua presenta algún color? (por ciudad)

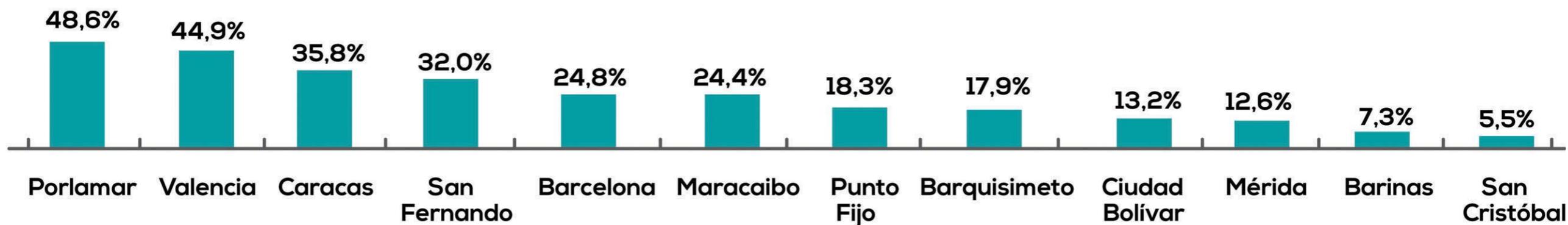




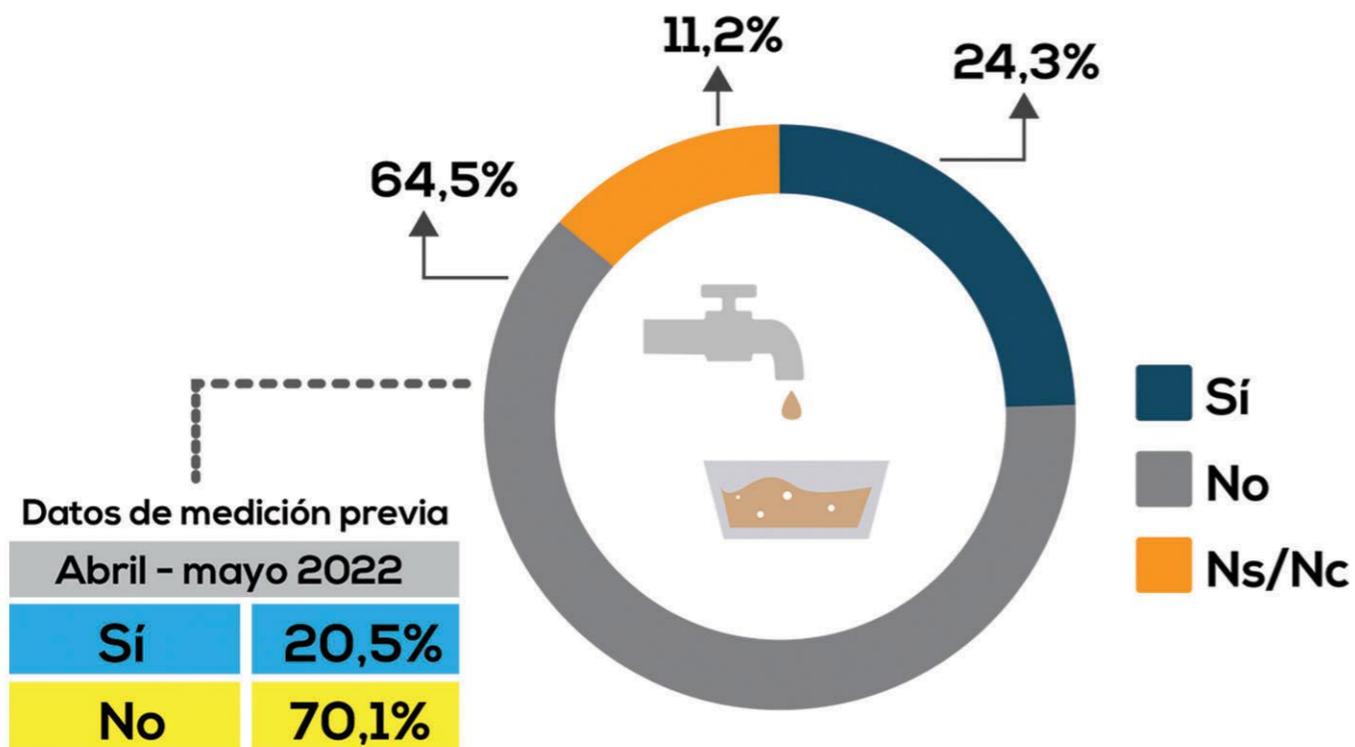
¿El agua presenta algún olor?



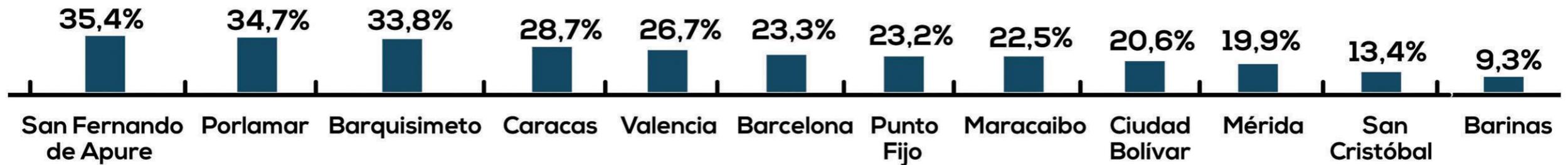
¿El agua presenta algún olor? (por ciudad)



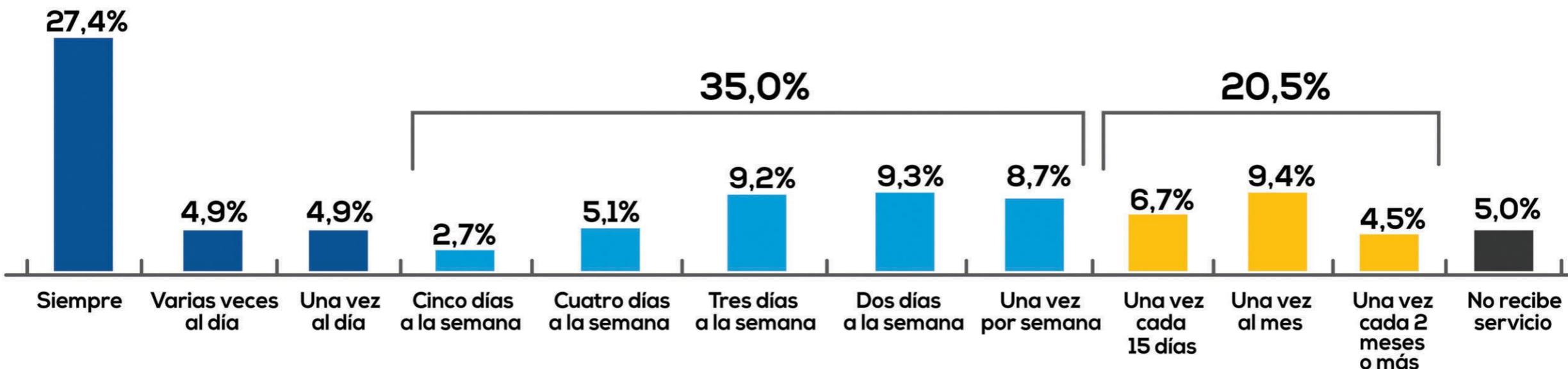
¿El agua presenta algún sabor?



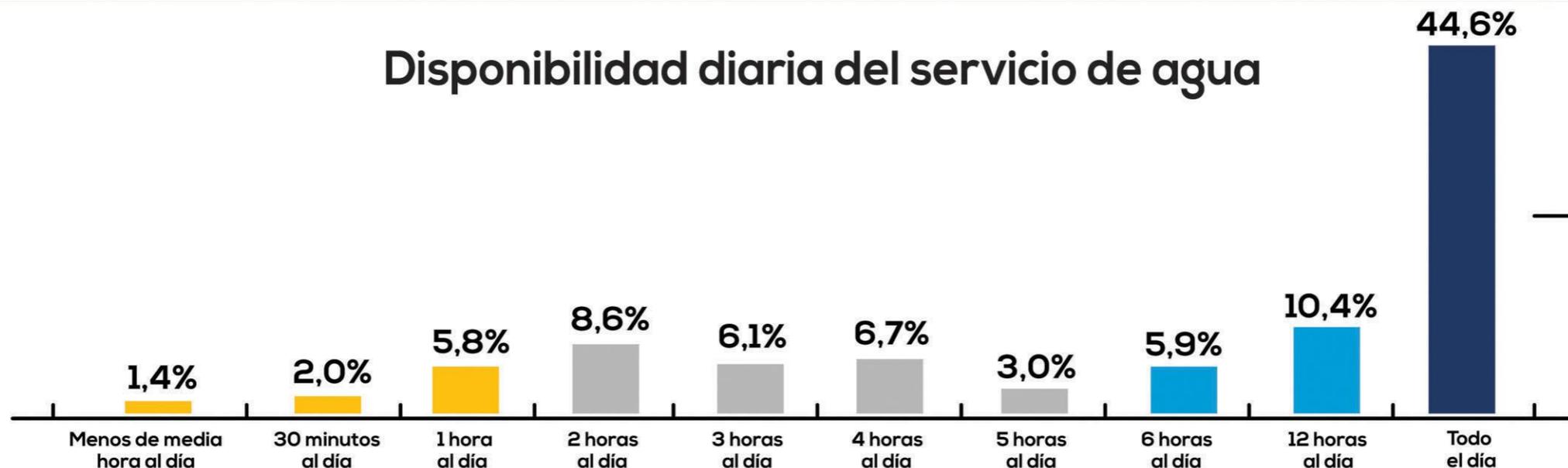
¿El agua presenta algún sabor? (por ciudad)



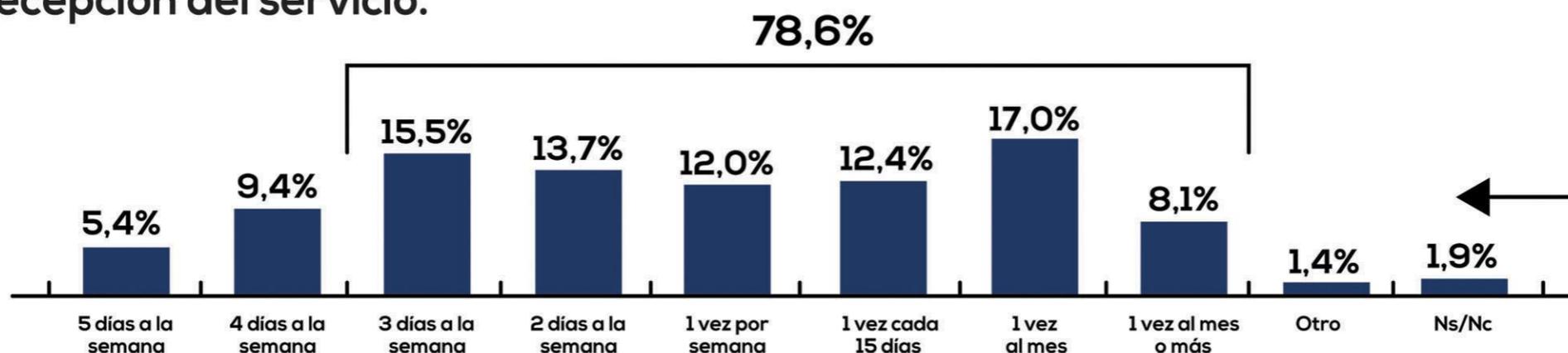
Recepción del servicio



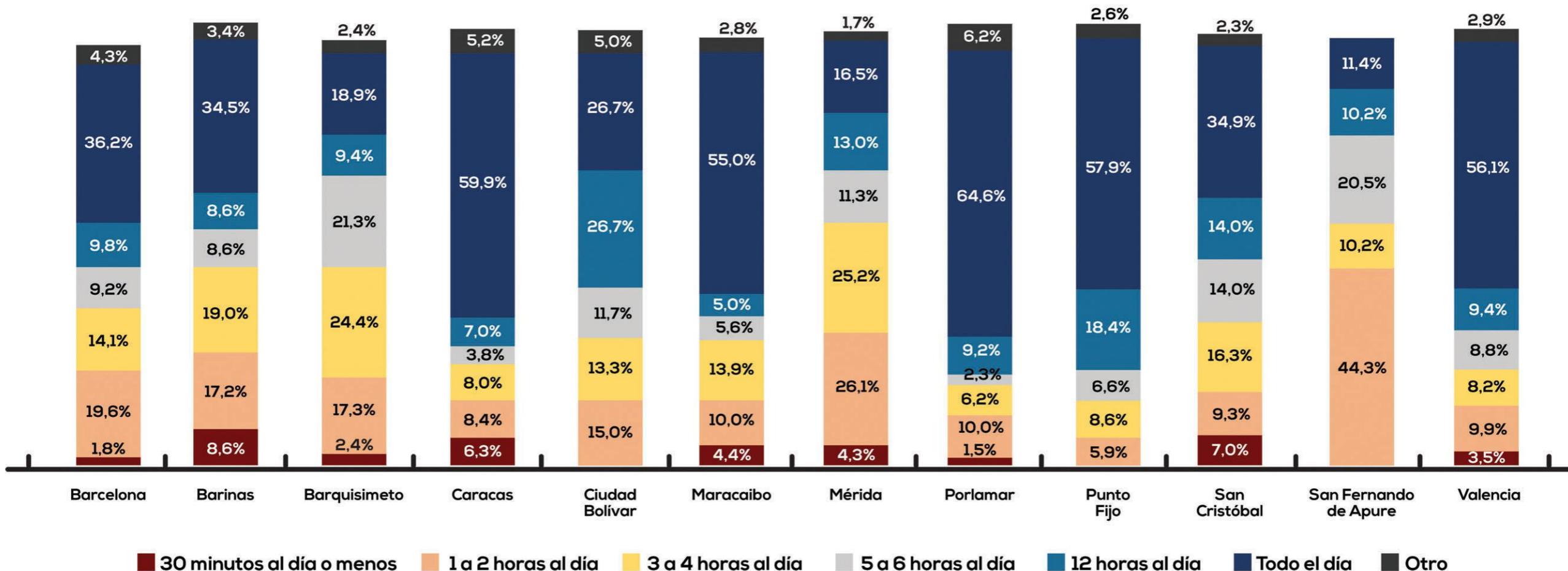
Disponibilidad diaria del servicio de agua



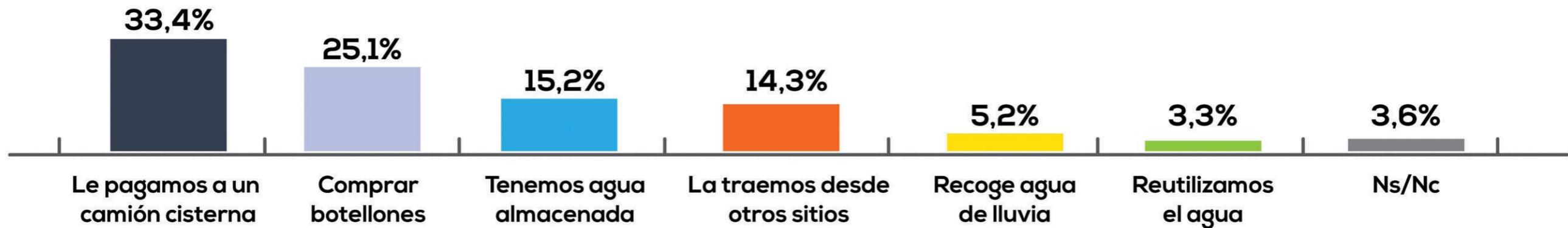
Disponibilidad del servicio de agua, opción "Todo el día", de acuerdo a la frecuencia de recepción del servicio.



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

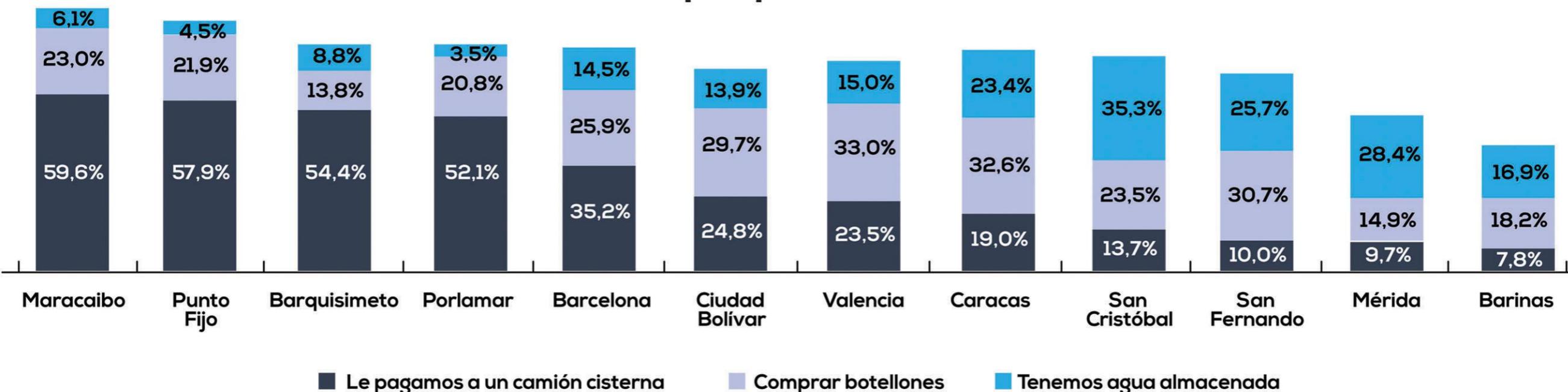


Cuando no recibe el servicio de agua en su hogar, ¿Qué hace para obtener agua?

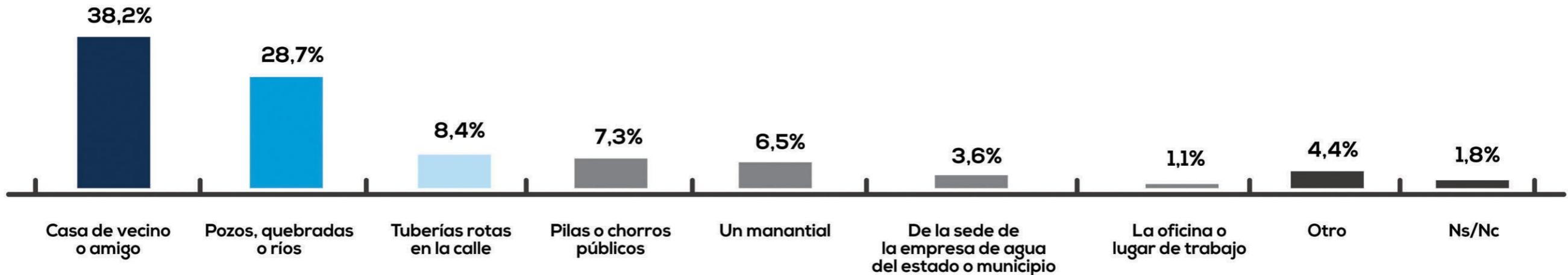


Cuando no recibe el servicio de agua en su hogar, ¿Qué hace para obtener agua?

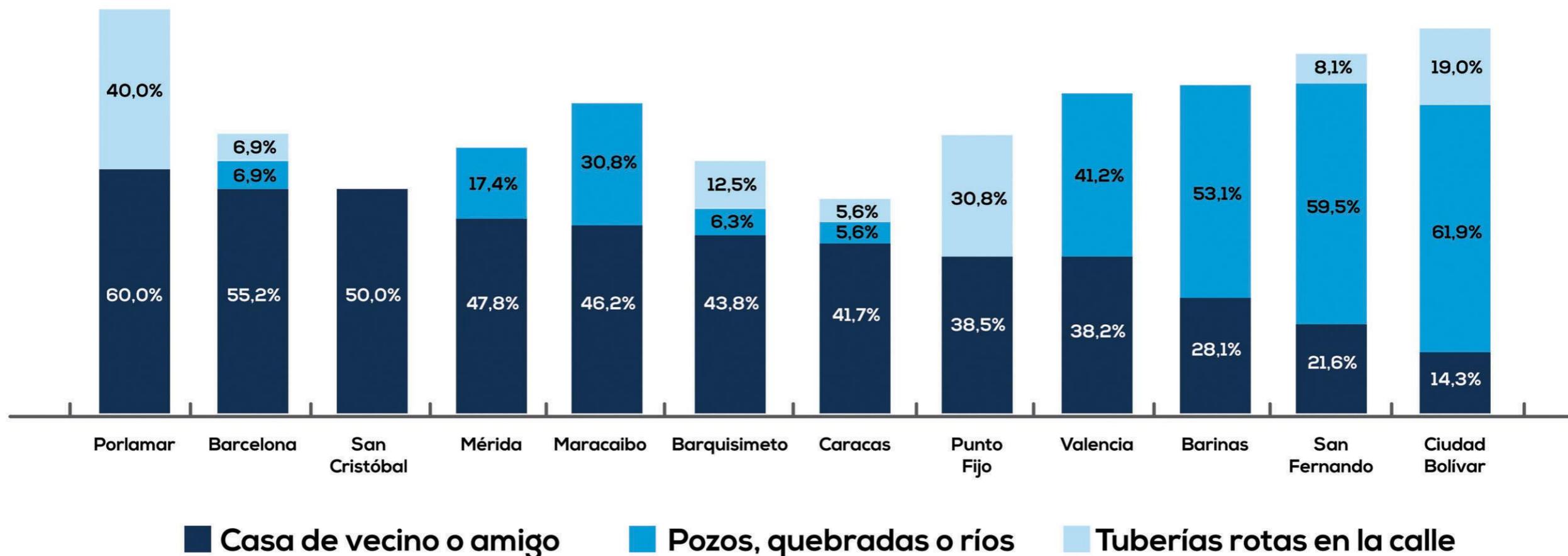
Top 3 por ciudad



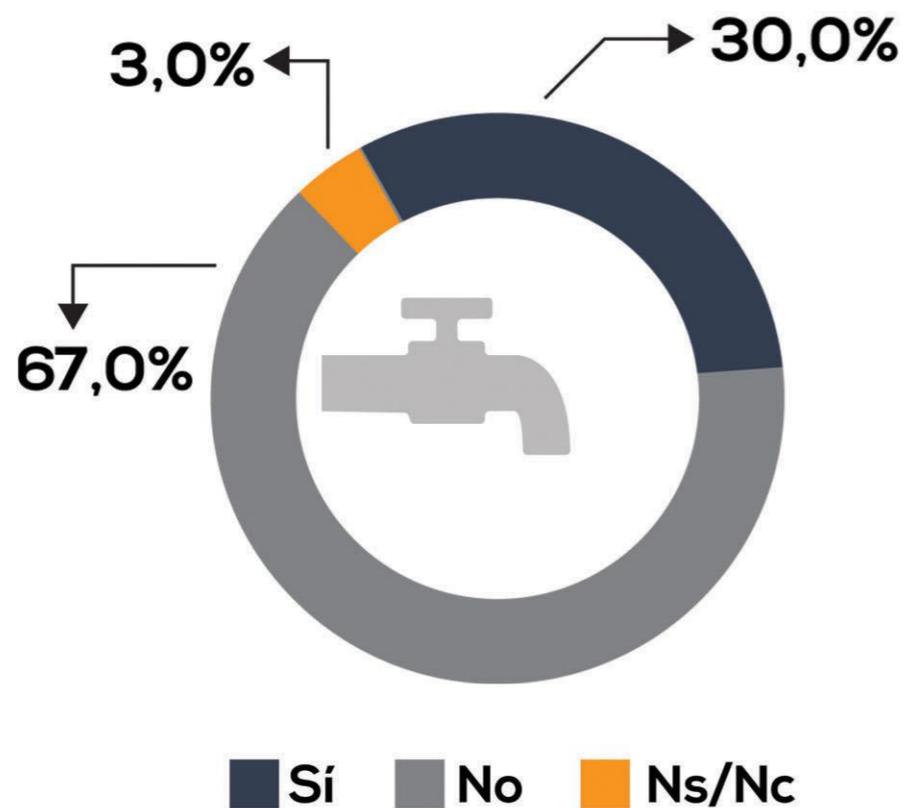
De dónde la trae (Para la opción "La traemos desde otros sitios")



De dónde la trae (Para la opción "La traemos desde otros sitios") Top 3 por ciudad

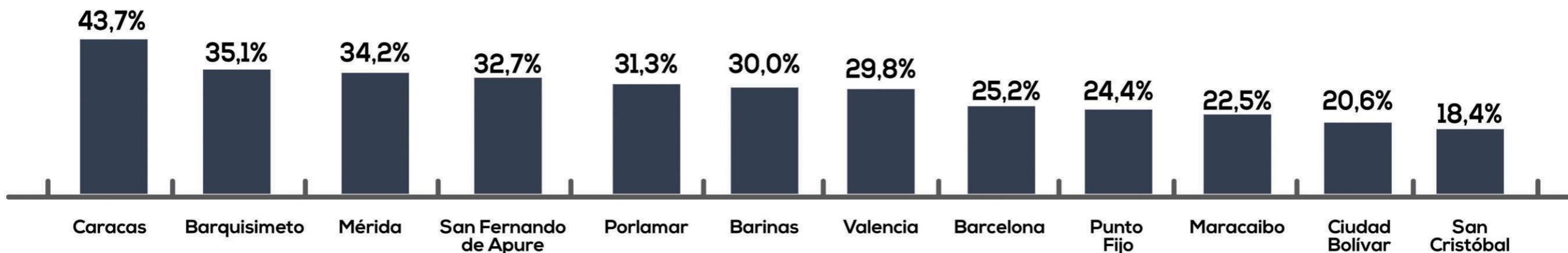


¿Existe algún racionamiento de agua organizado por los vecinos, juntas de condominio o consejo comunal?

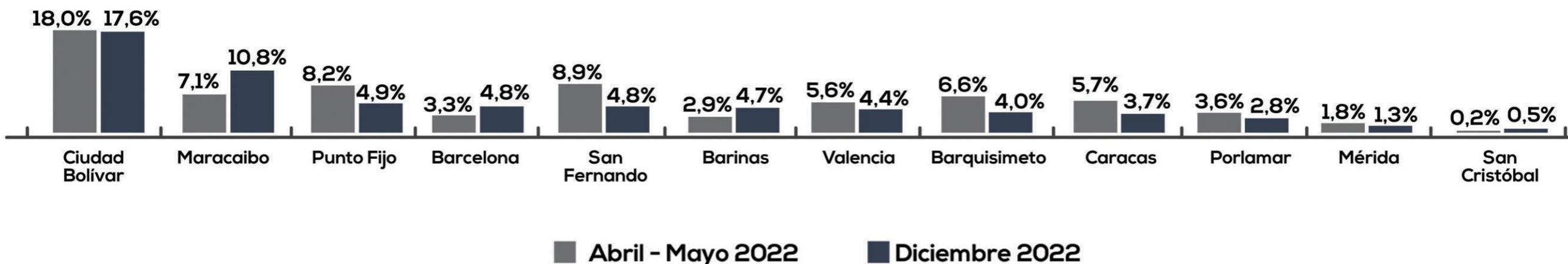


¿Existe algún racionamiento de agua organizado por los vecinos, juntas de condominio o consejo comunal?

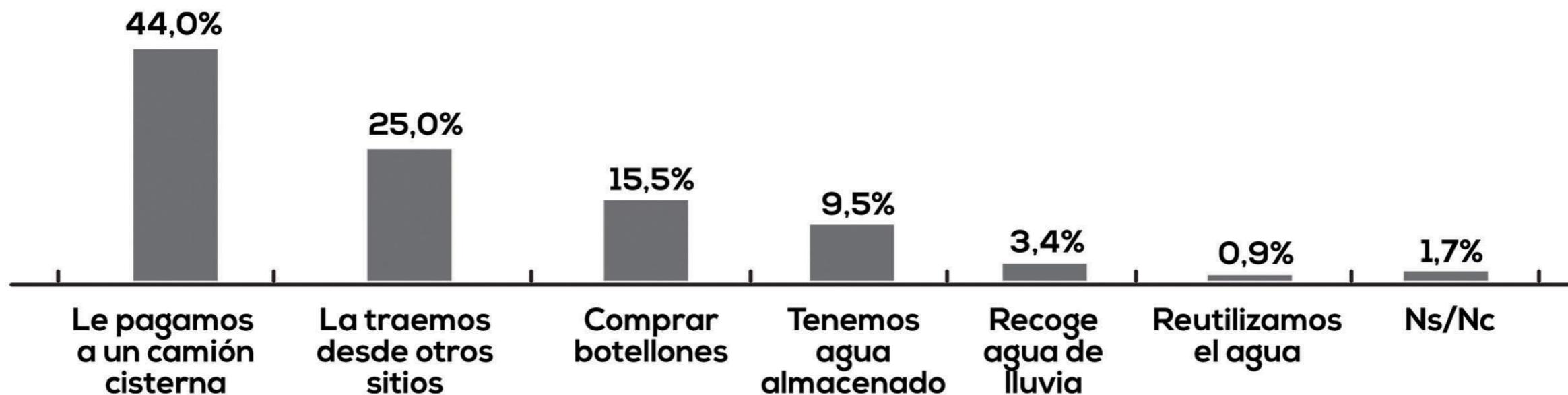
Racionamiento de agua por ciudad



No recibe el servicio por ciudad

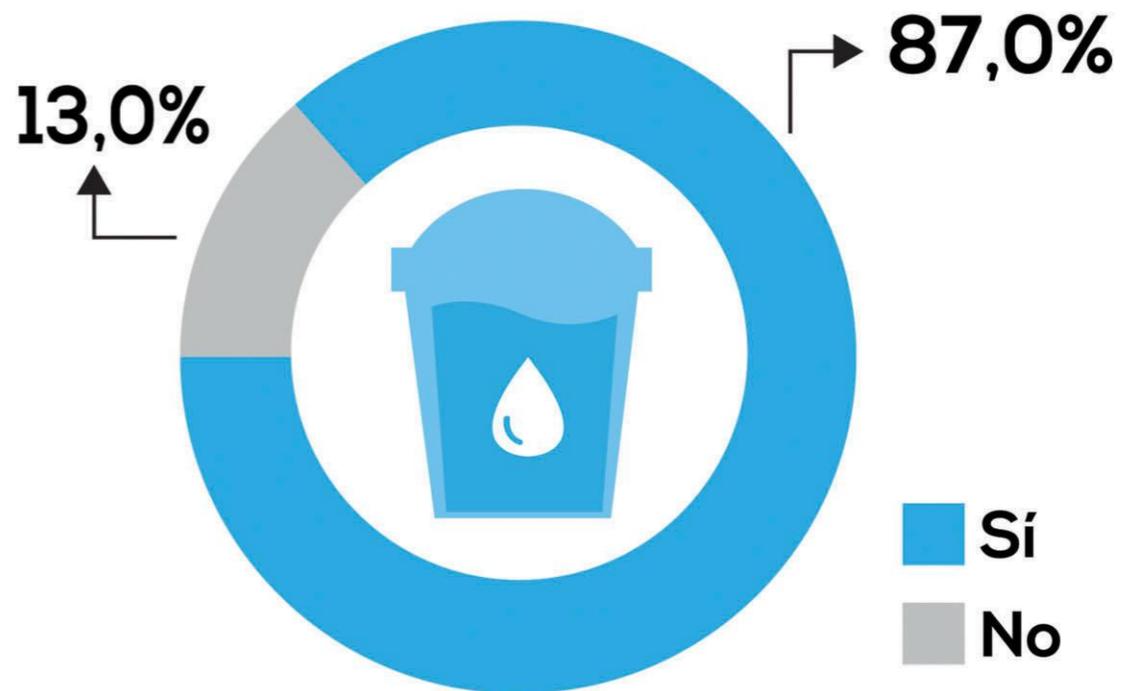


Métodos alternativos de obtención del agua. Encuestados que no reciben el servicio

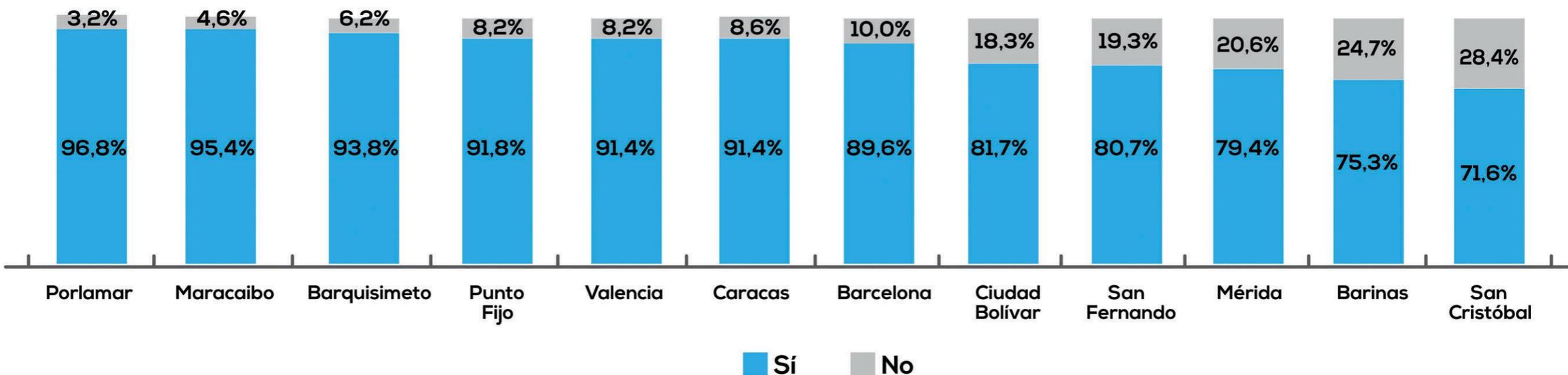




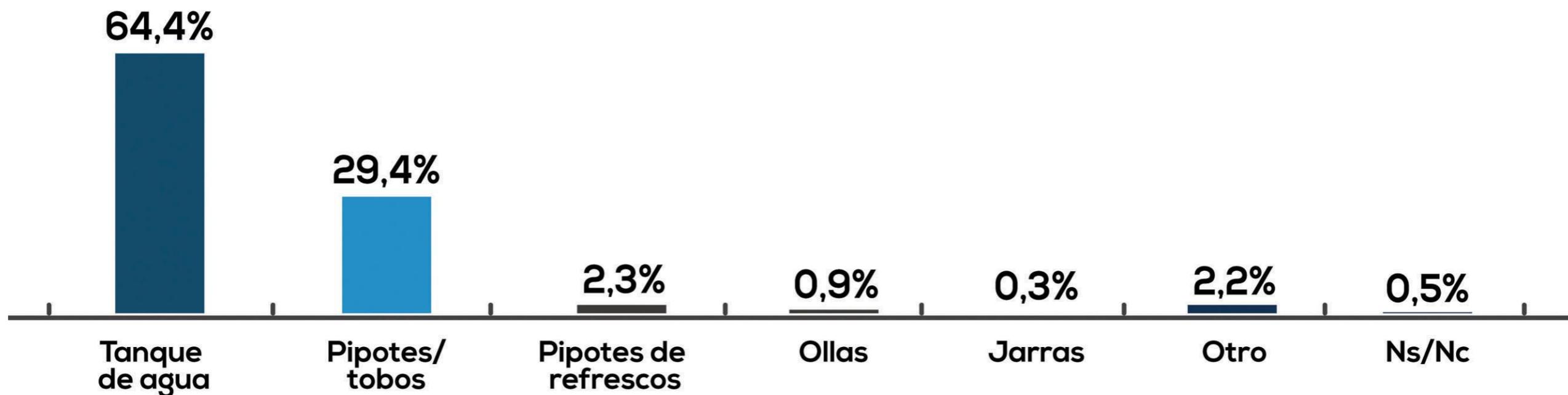
¿Usted almacena agua o la guarda de alguna manera?



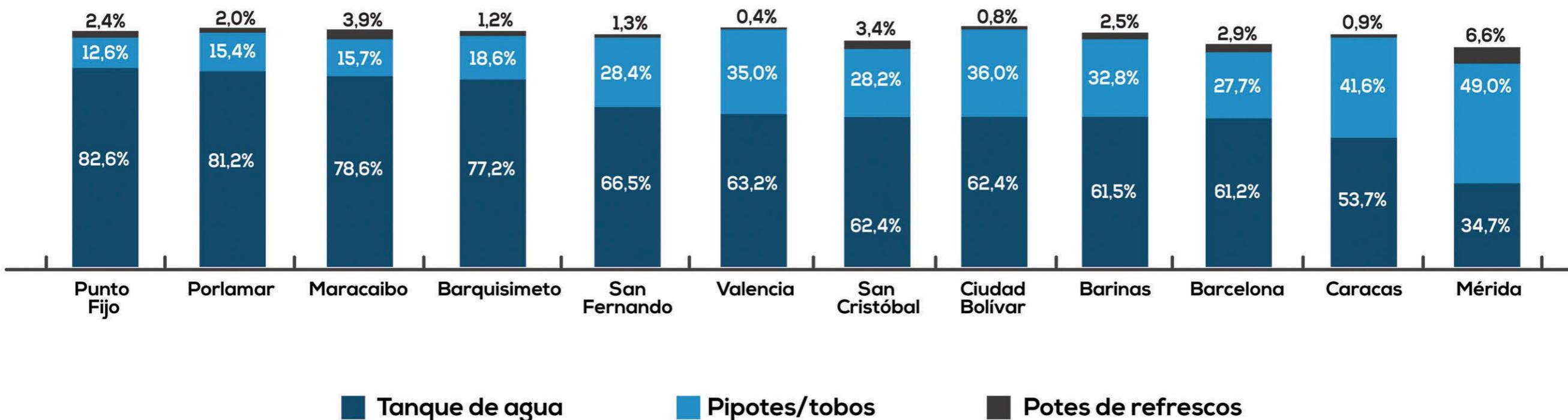
Almacenamiento de agua (por ciudad)



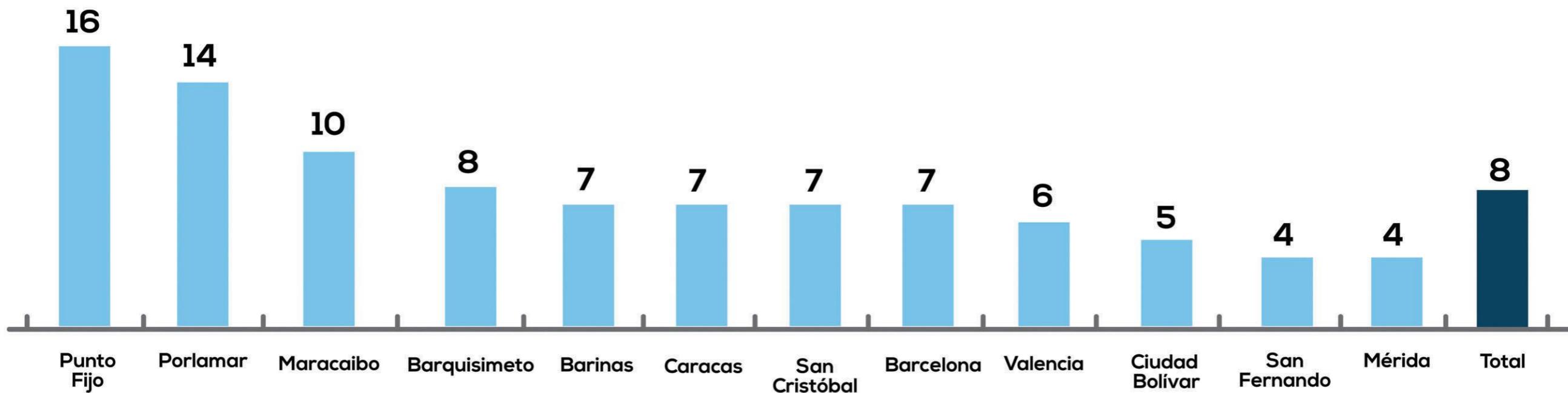
Formas de almacenamiento de agua en el hogar



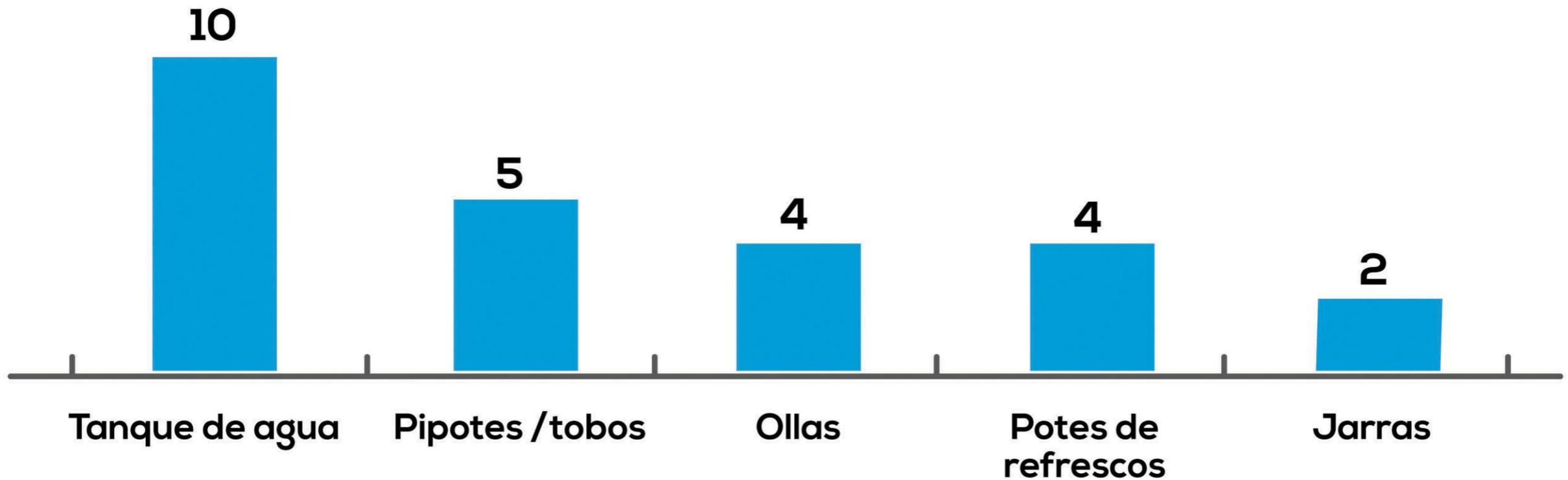
Top 3, formas de almacenamiento de agua en el hogar (por ciudad).



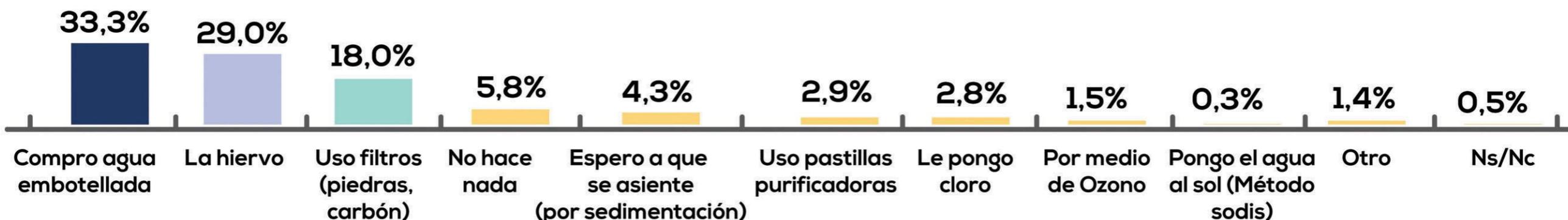
Promedio de días que dura el almacenamiento de agua en el hogar, total (por ciudad)



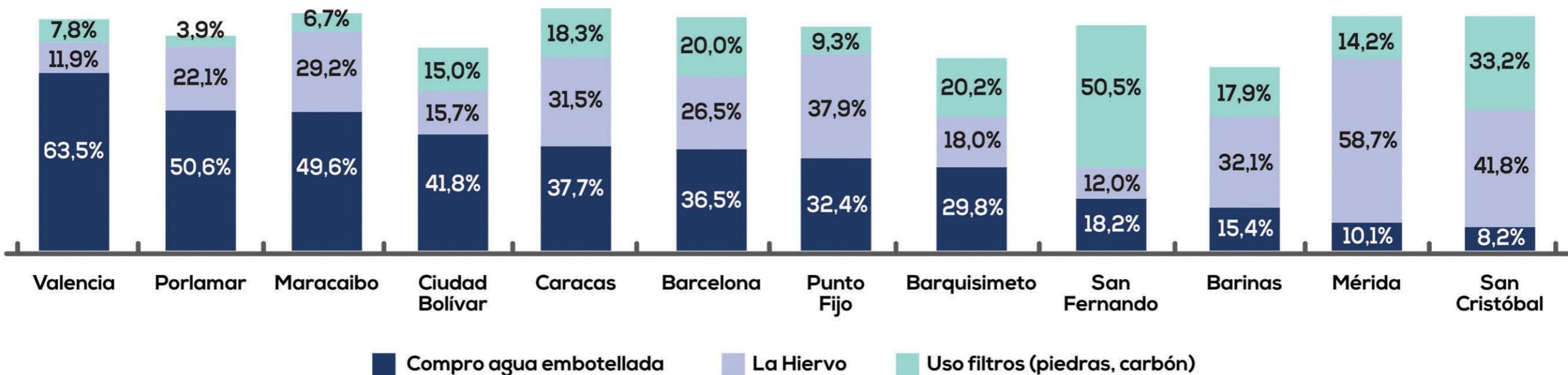
Promedio de días que dura el almacenamiento de agua en el hogar, por tipo de almacenamiento.



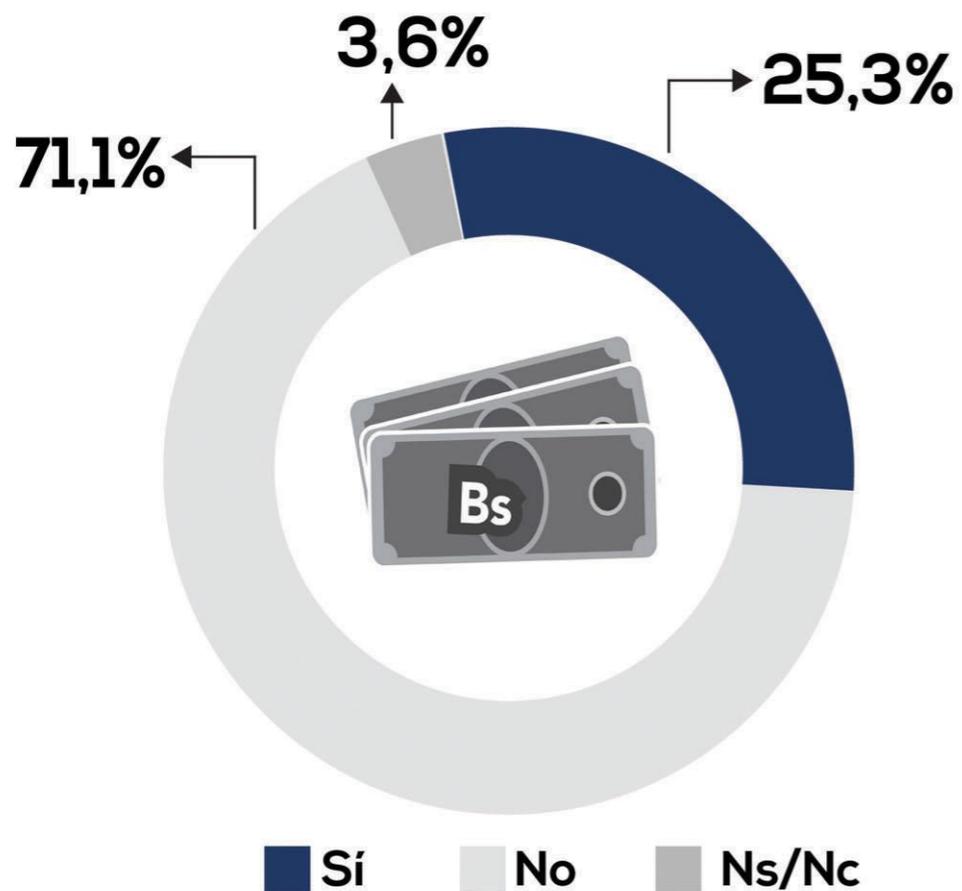
¿Cómo está haciendo usted para potabilizar el agua que toma en su hogar?



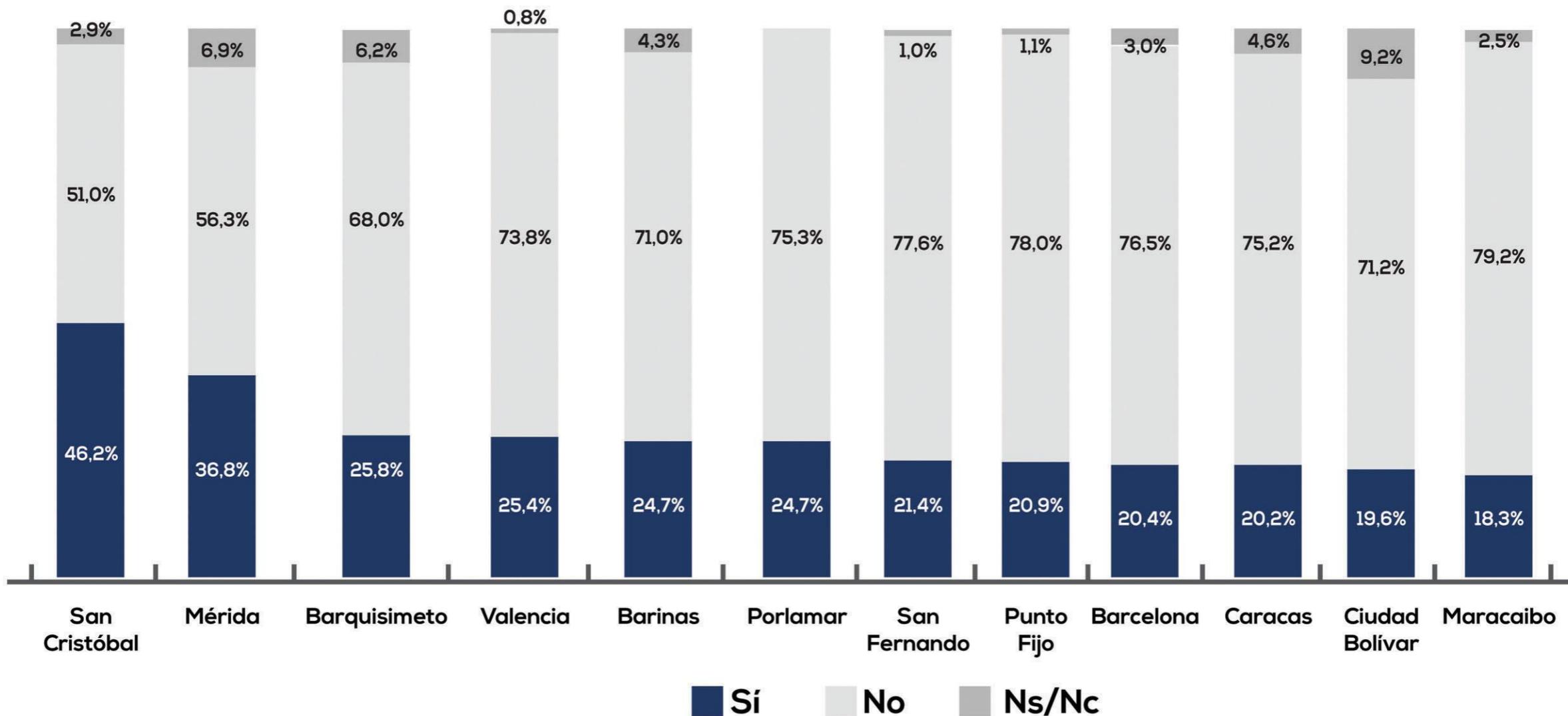
Top 3 métodos para potabilizar el agua (por ciudad)



¿Conoce la tarifa que paga por el servicio de agua potable que recibe en su hogar?

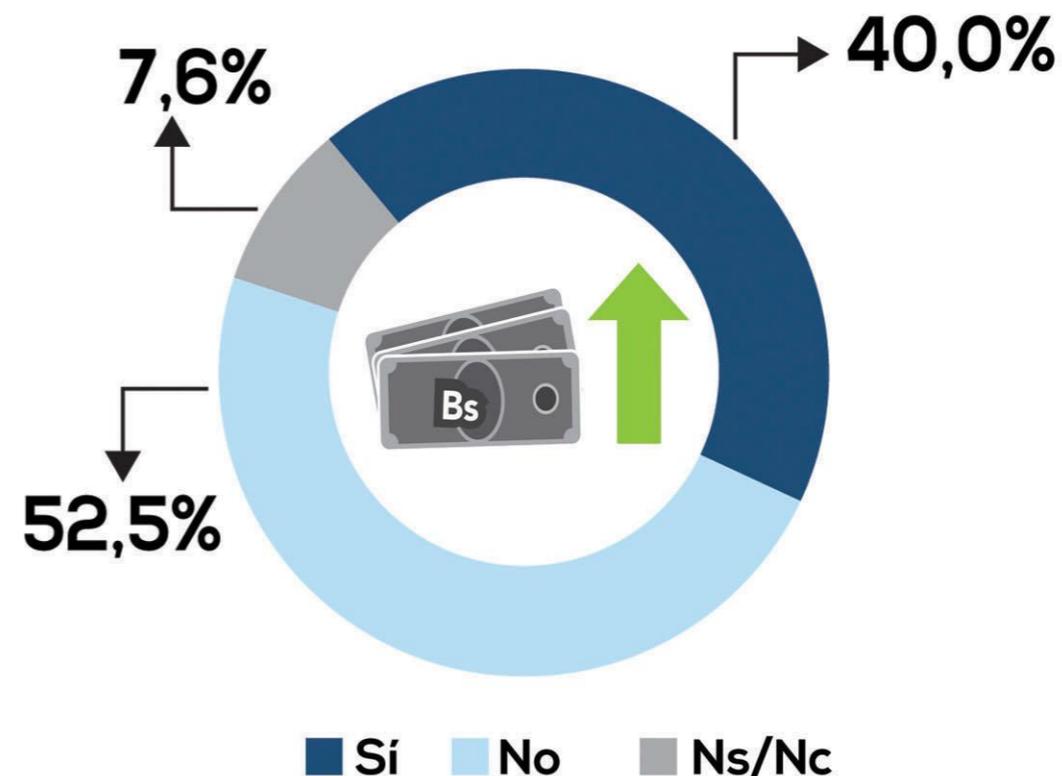


Conocimiento de la tarifa del servicio, por ciudad

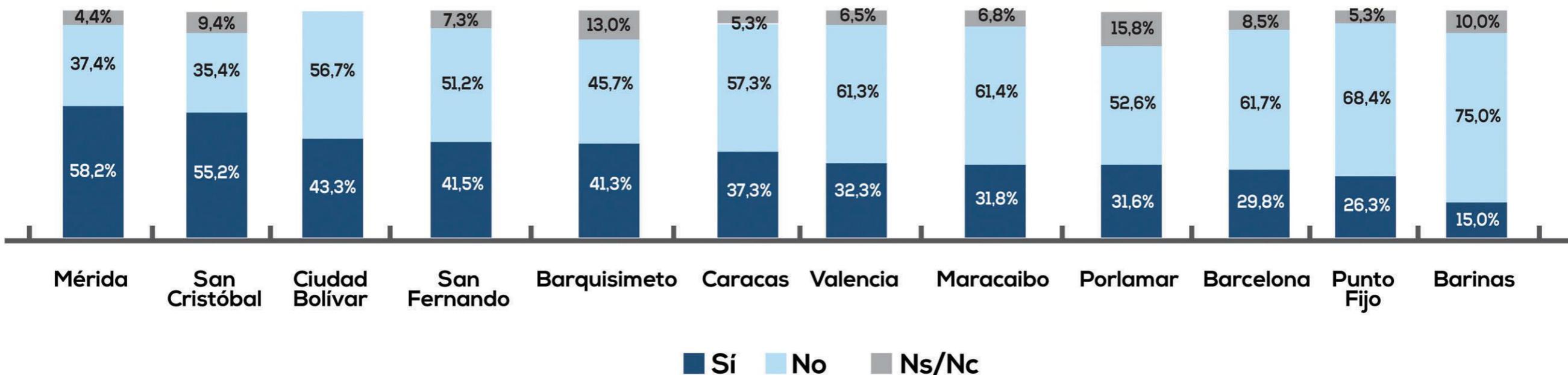




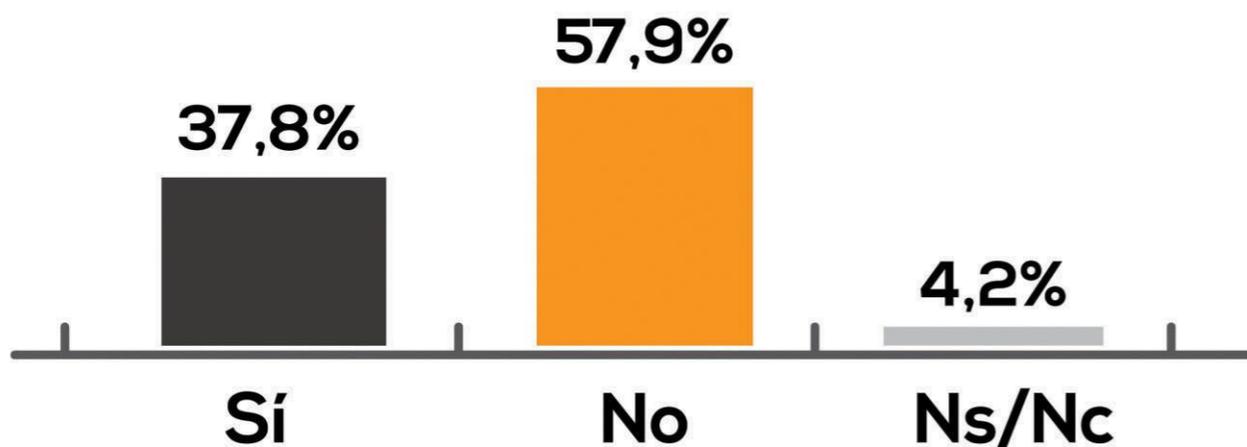
En los últimos 6 meses ¿Ha recibido algún incremento en la tarifa del servicio de agua que paga en su hogar?



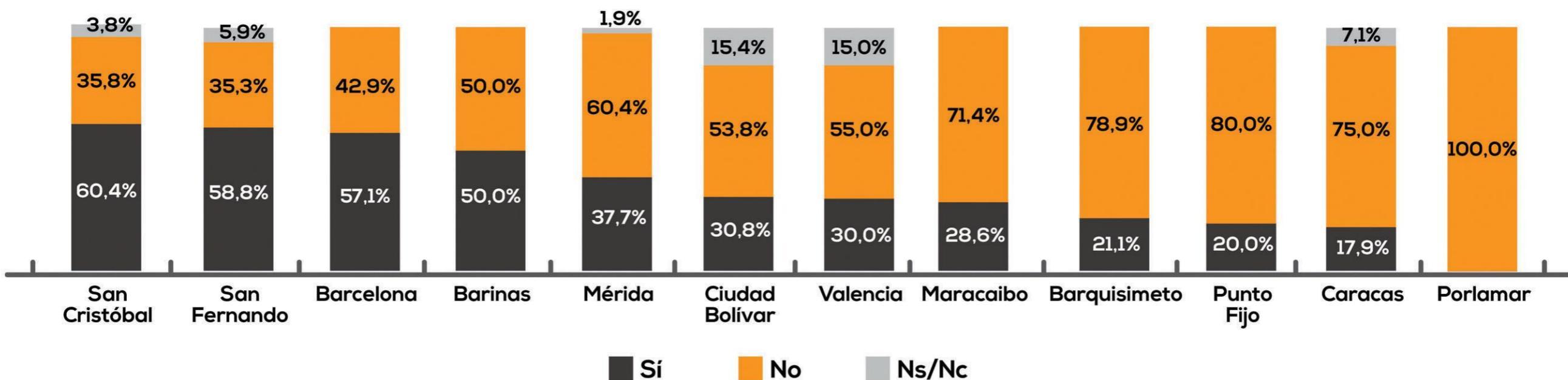
Incremento percibido en la tarifa del servicio de agua en los últimos 6 meses, por ciudad.



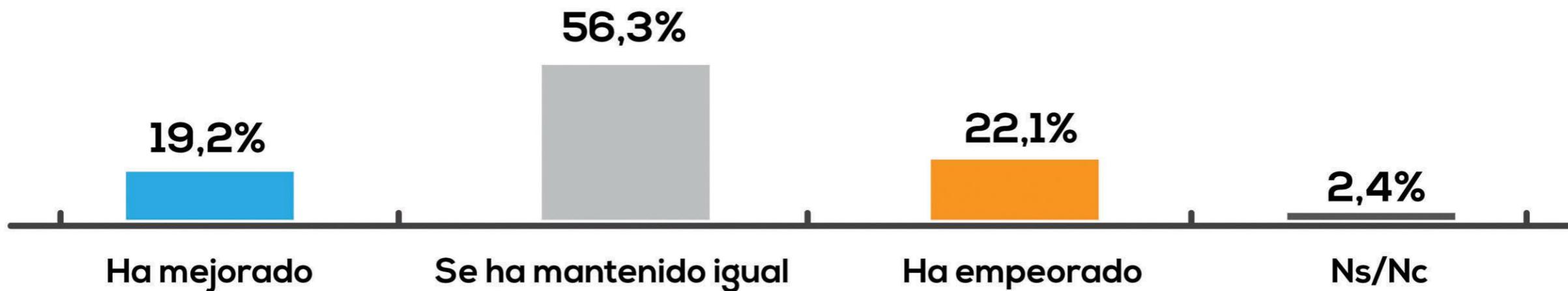
¿Le parece que este incremento se ve reflejado en un mejor funcionamiento de este servicio?



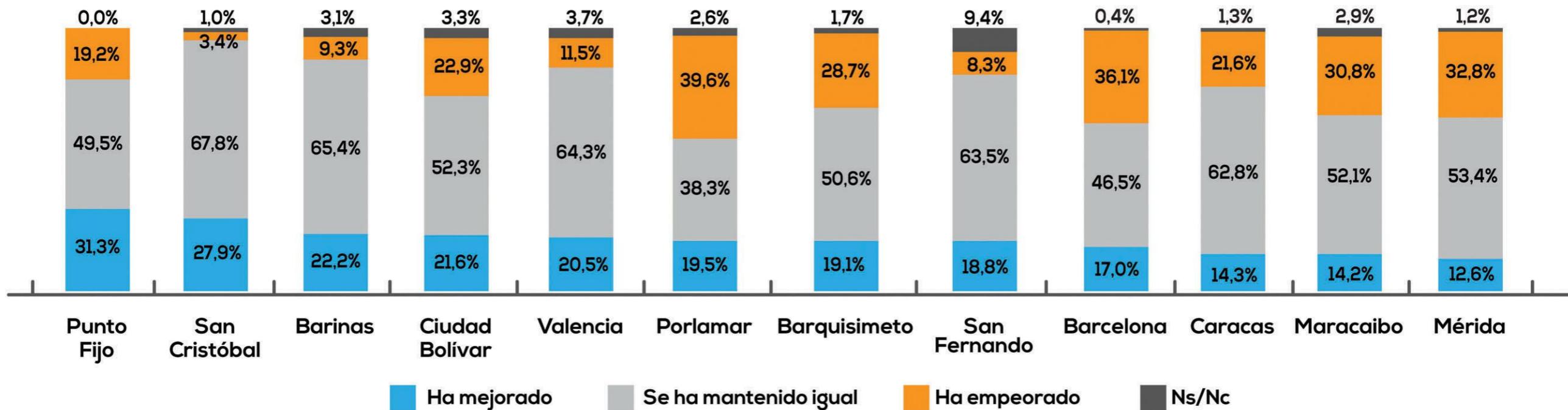
Percepción sobre mejora en el servicio debido al incremento en la tarifa (por ciudad)



Opinión del servicio agua potable en los últimos 6 meses



Opinión del servicio de agua potable en los últimos 6 meses (por ciudad)



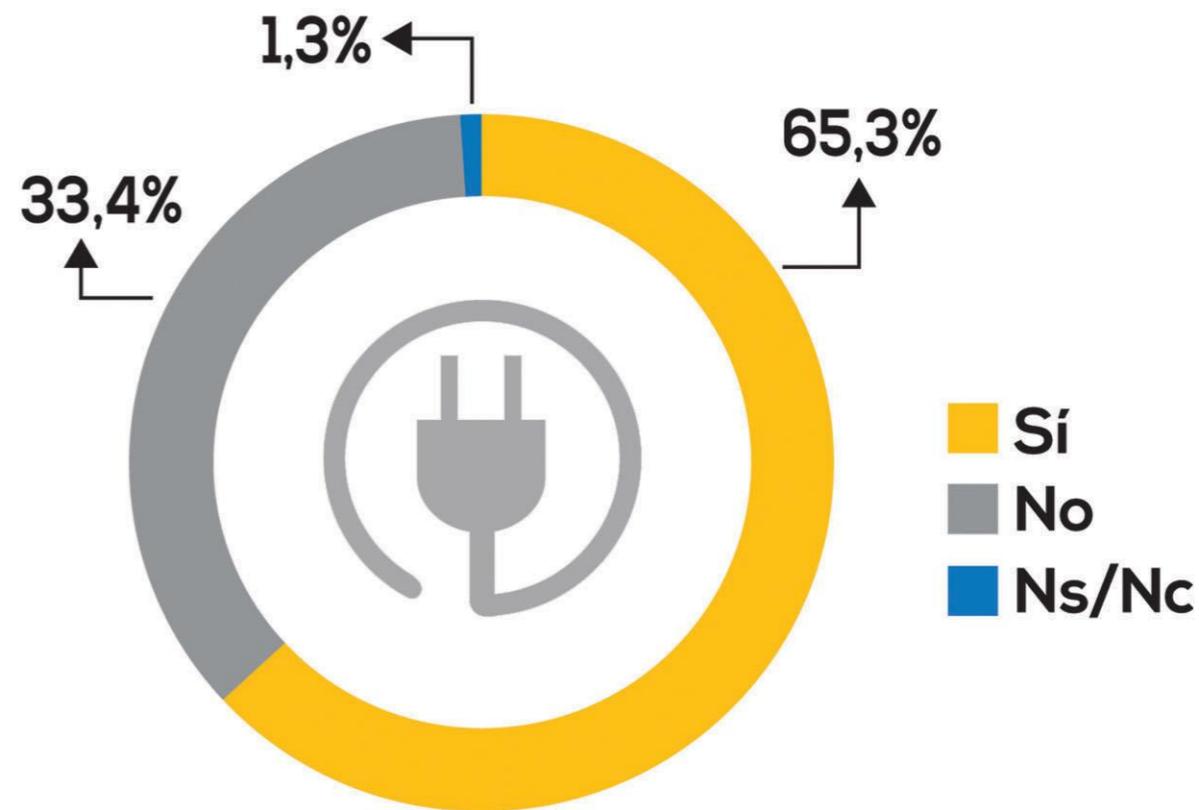
Percepción ciudadana del servicio de energía eléctrica

Diciembre 2022

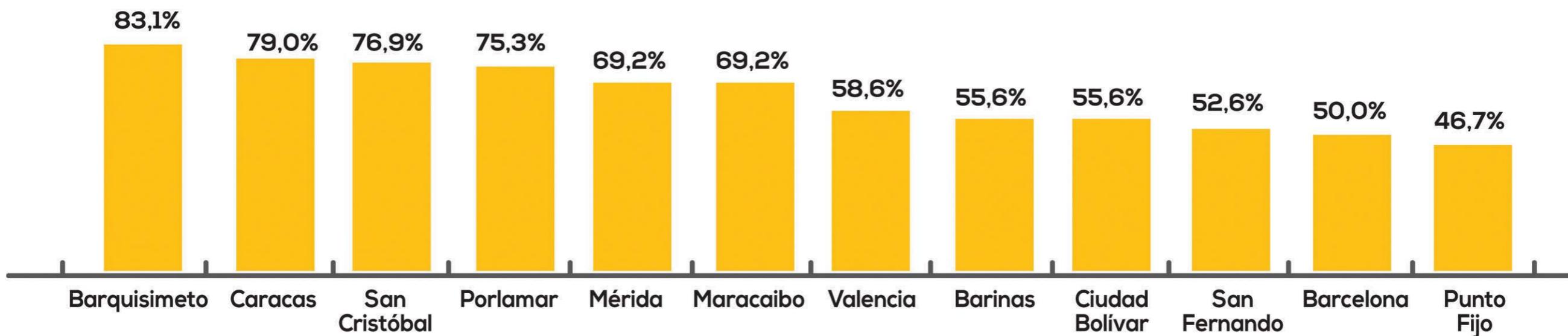




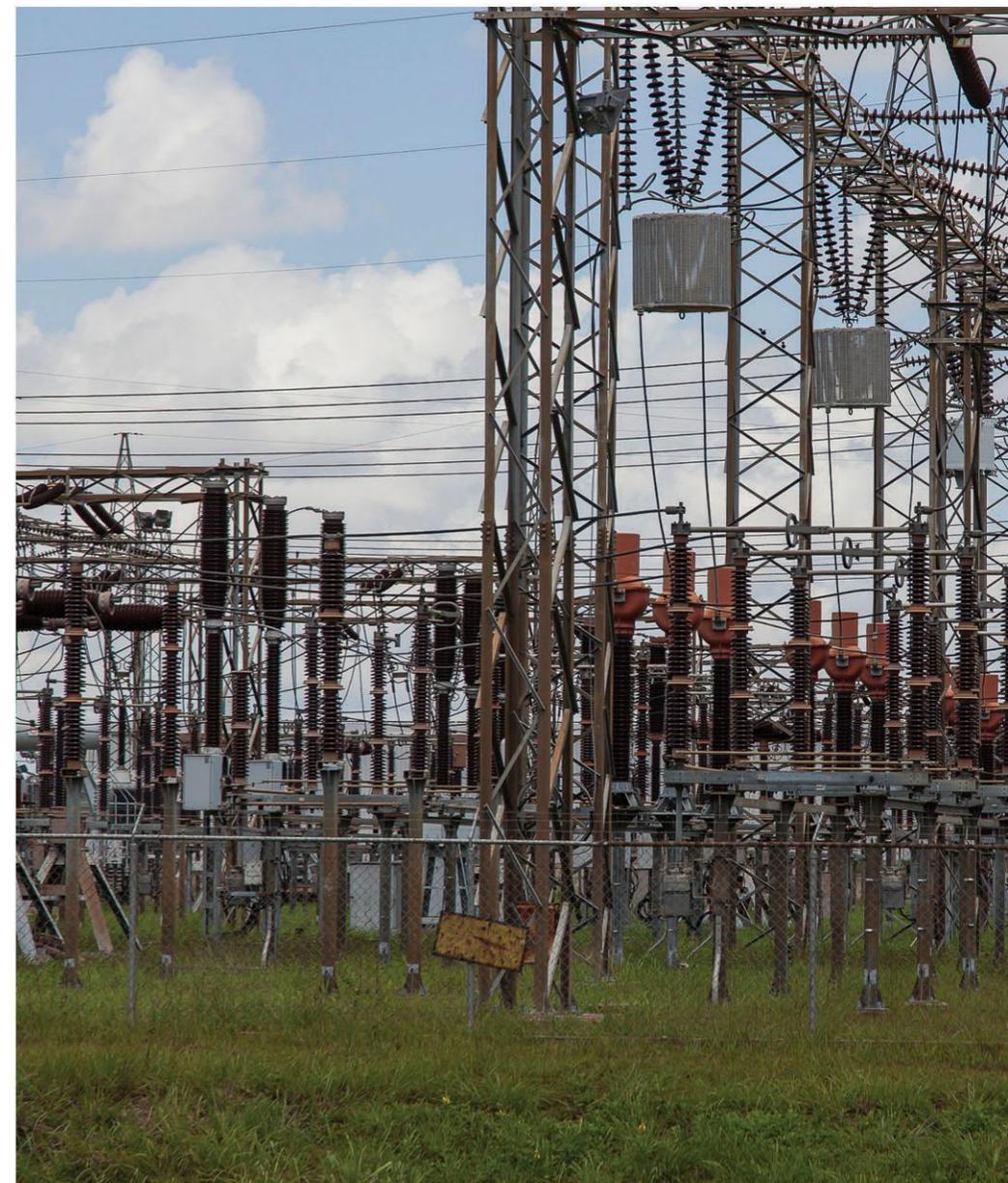
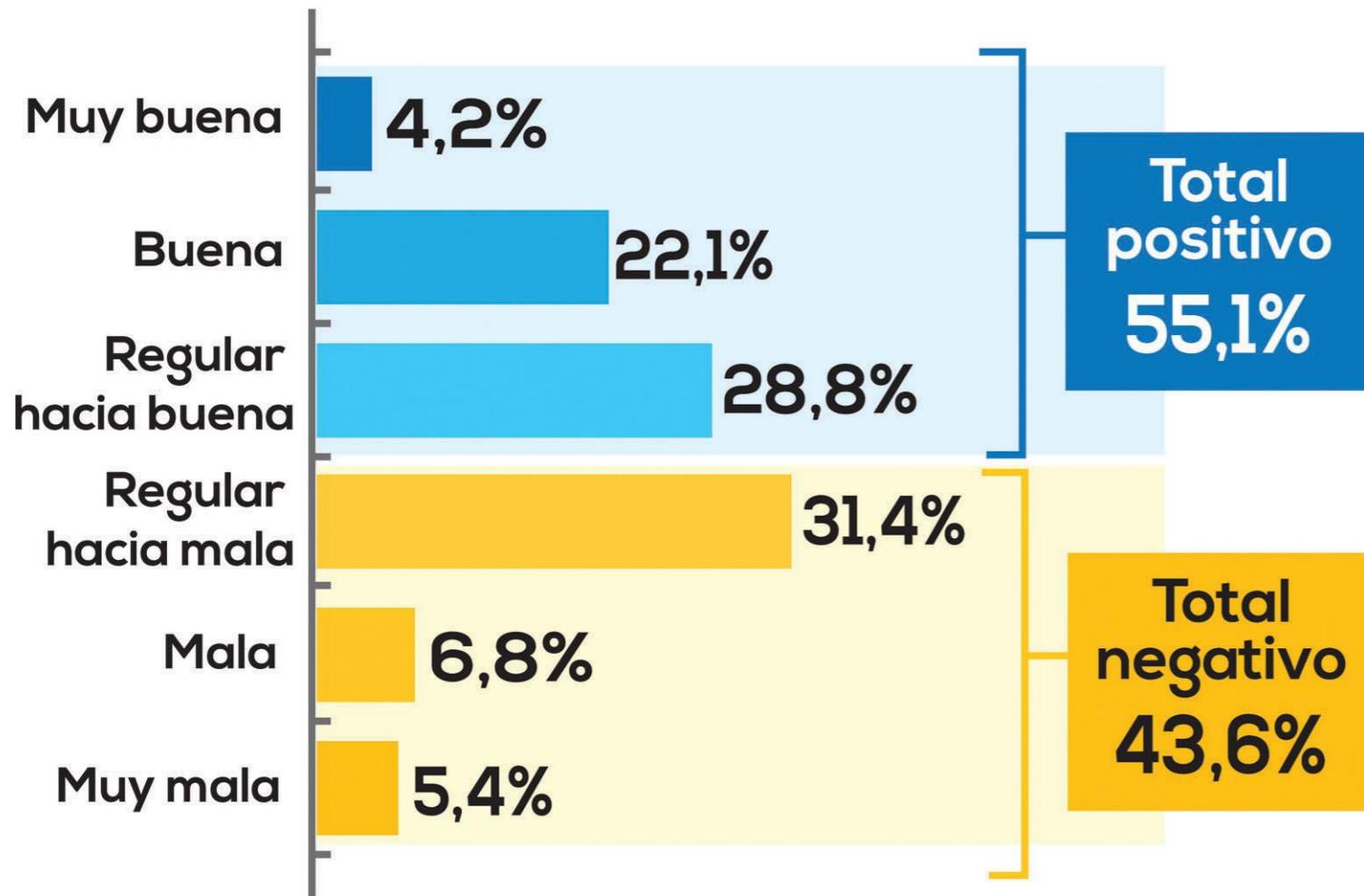
Acceso a la electricidad por medidor



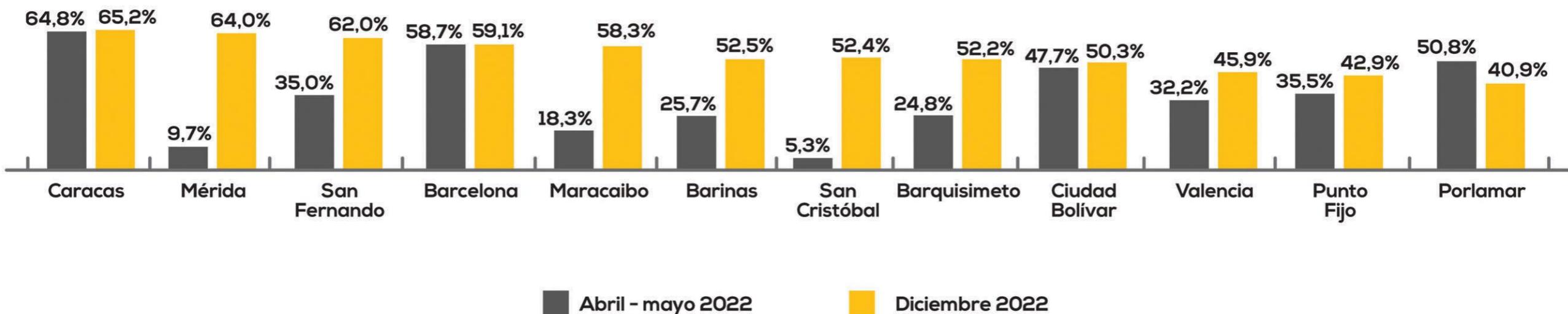
Acceso a la electricidad por medidor (por ciudad)



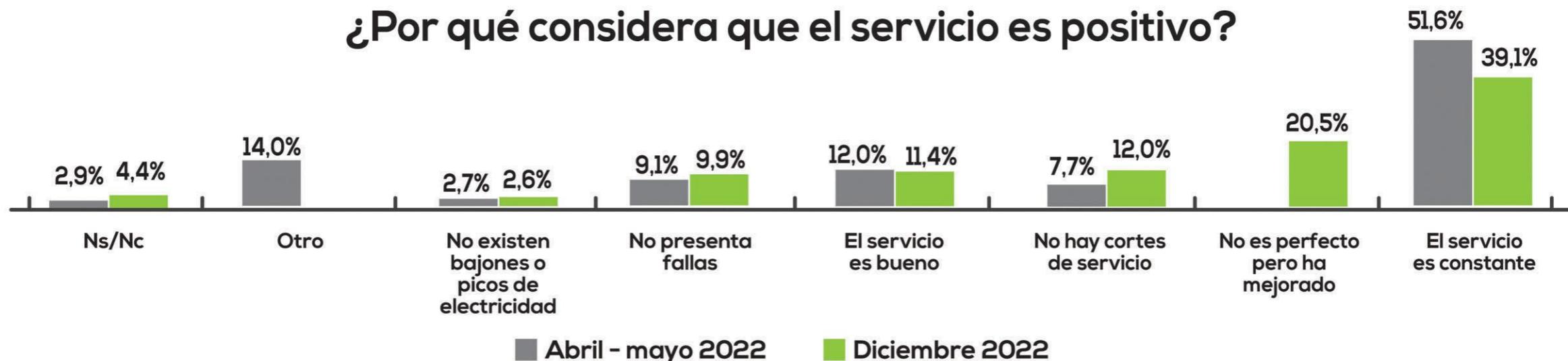
Evaluación del servicio



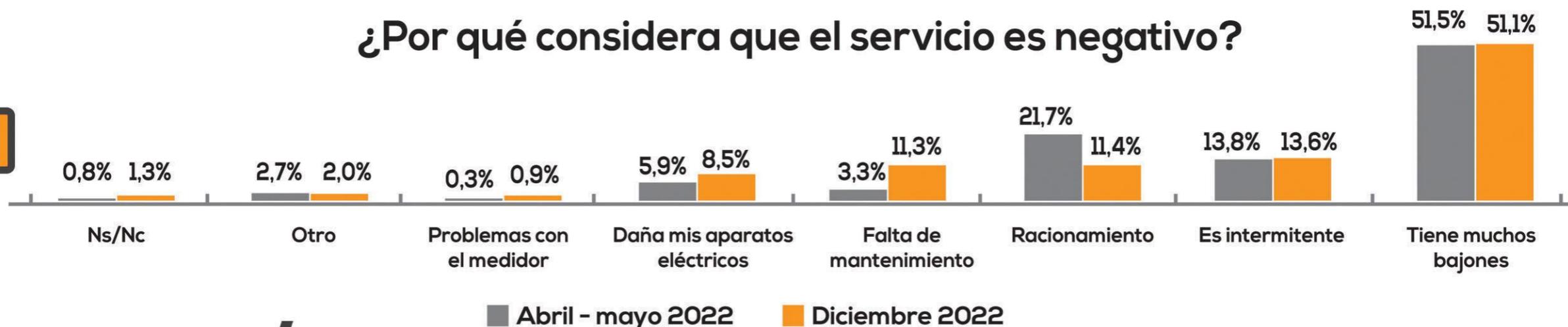
Evaluación positiva del servicio (por ciudad)



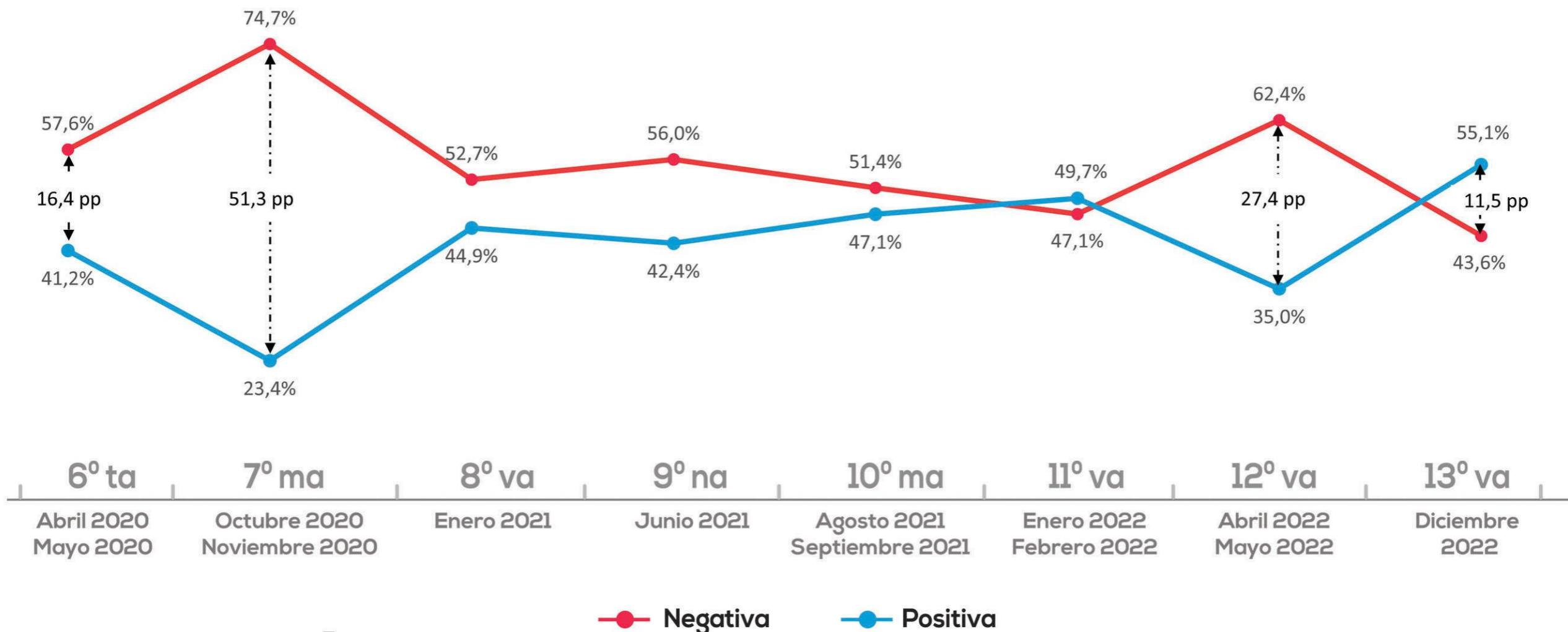
¿Por qué considera que el servicio es positivo?



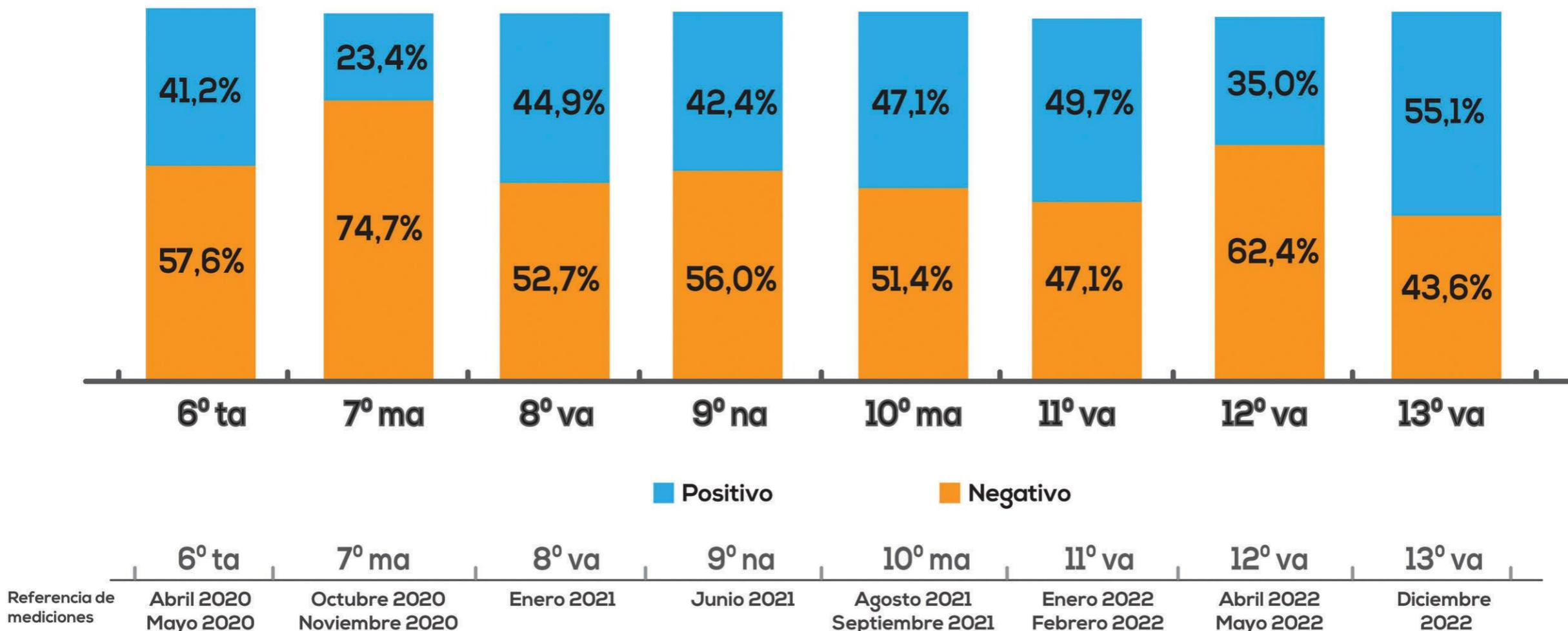
¿Por qué considera que el servicio es negativo?



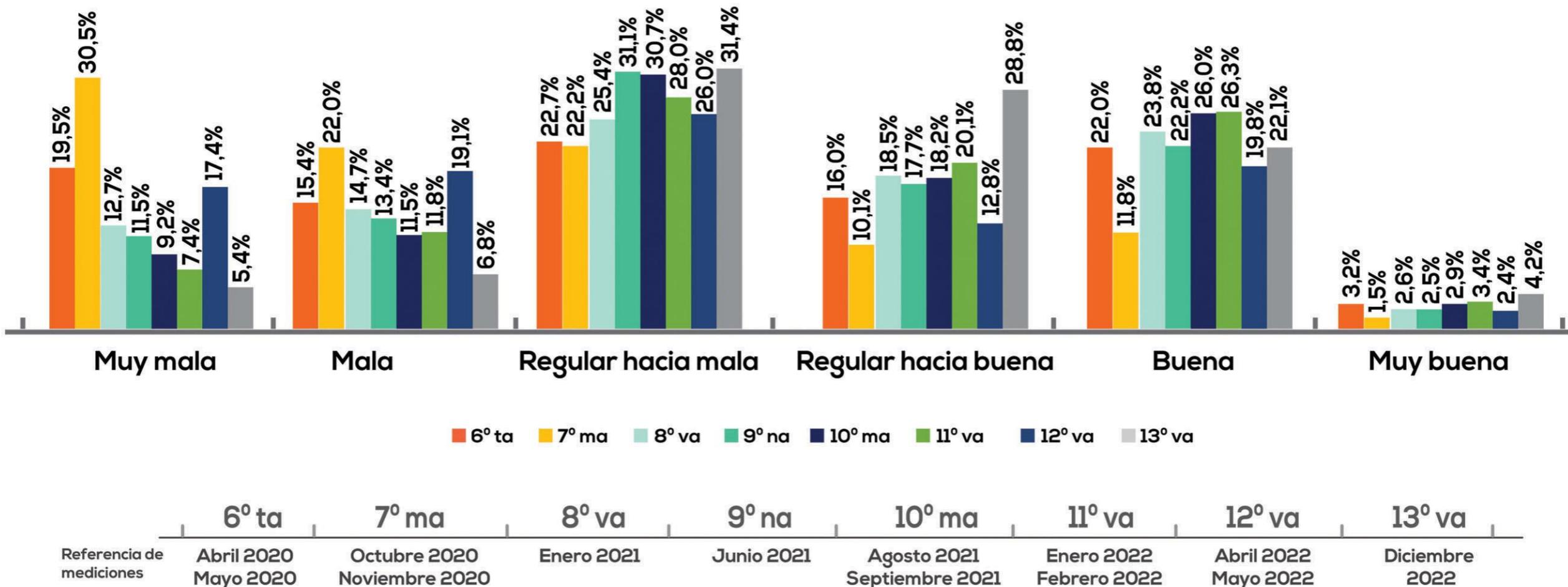
Valoración del servicio últimas mediciones



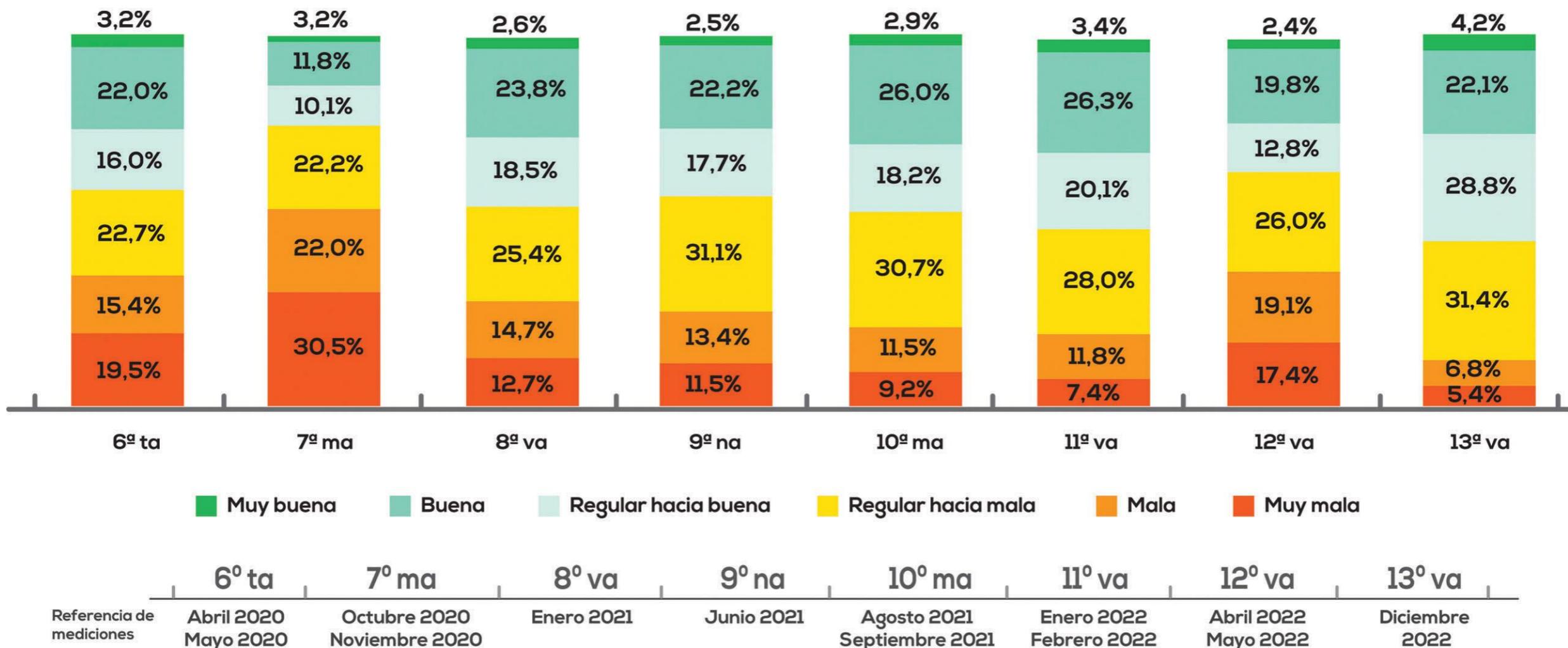
Valoración del servicio últimas mediciones



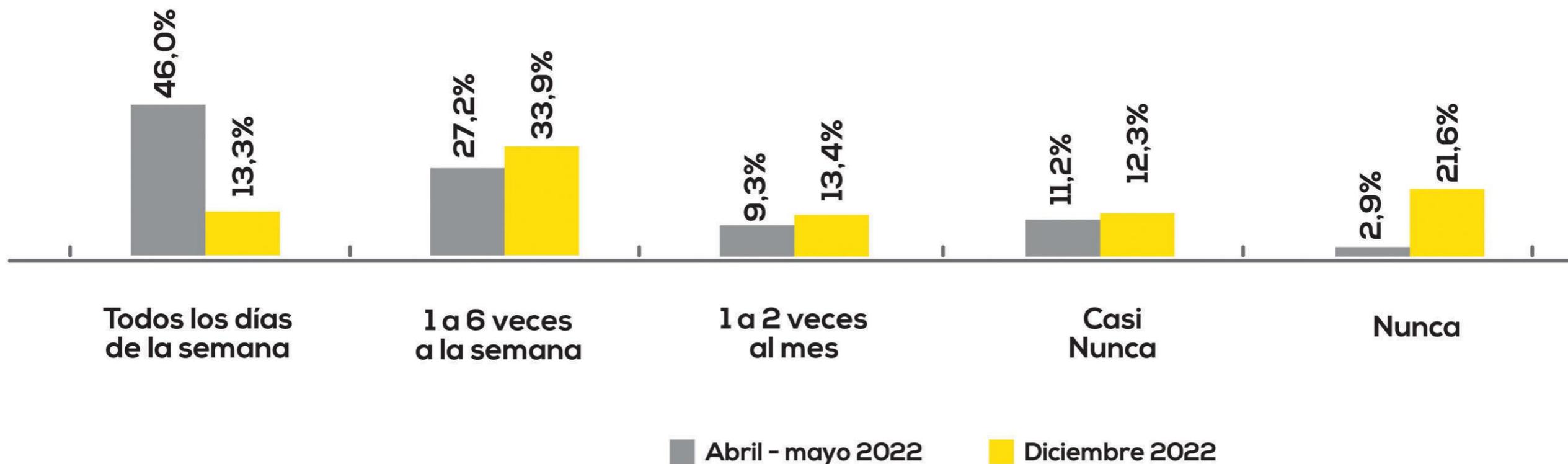
Valoración del servicio últimas mediciones



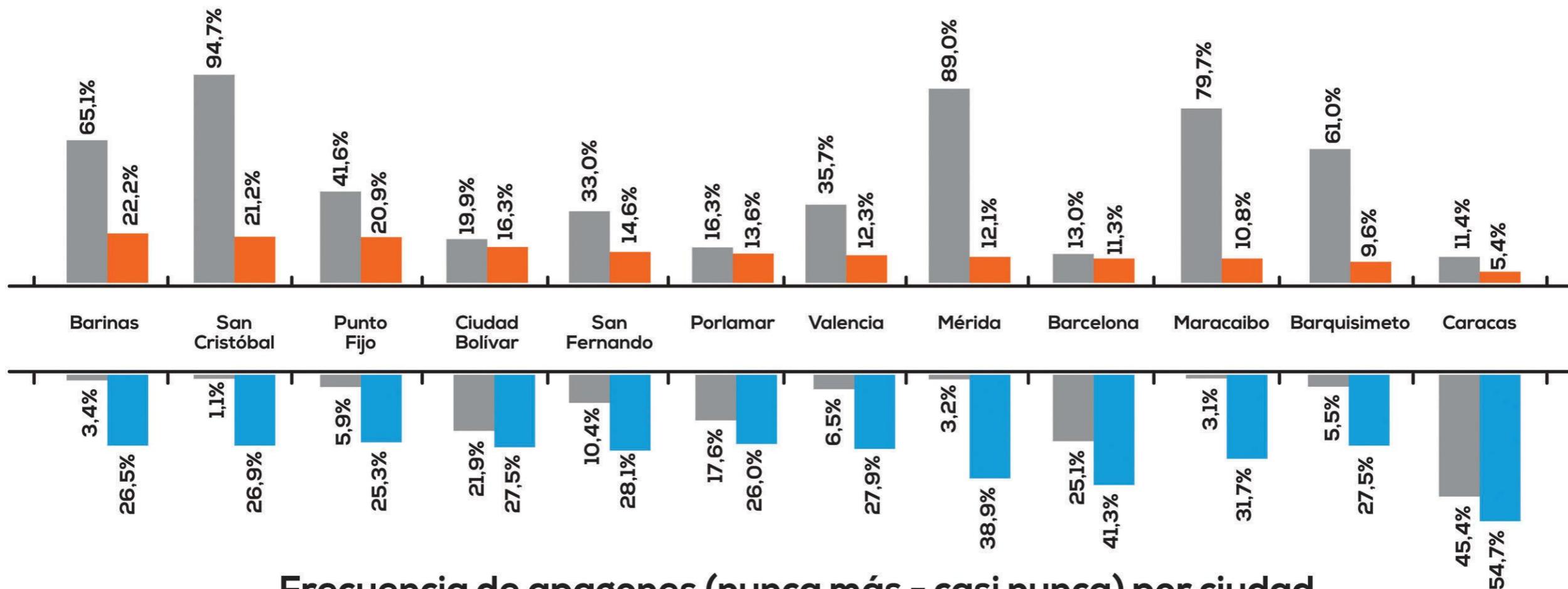
Valoración del servicio últimas mediciones



Frecuencia de apagones

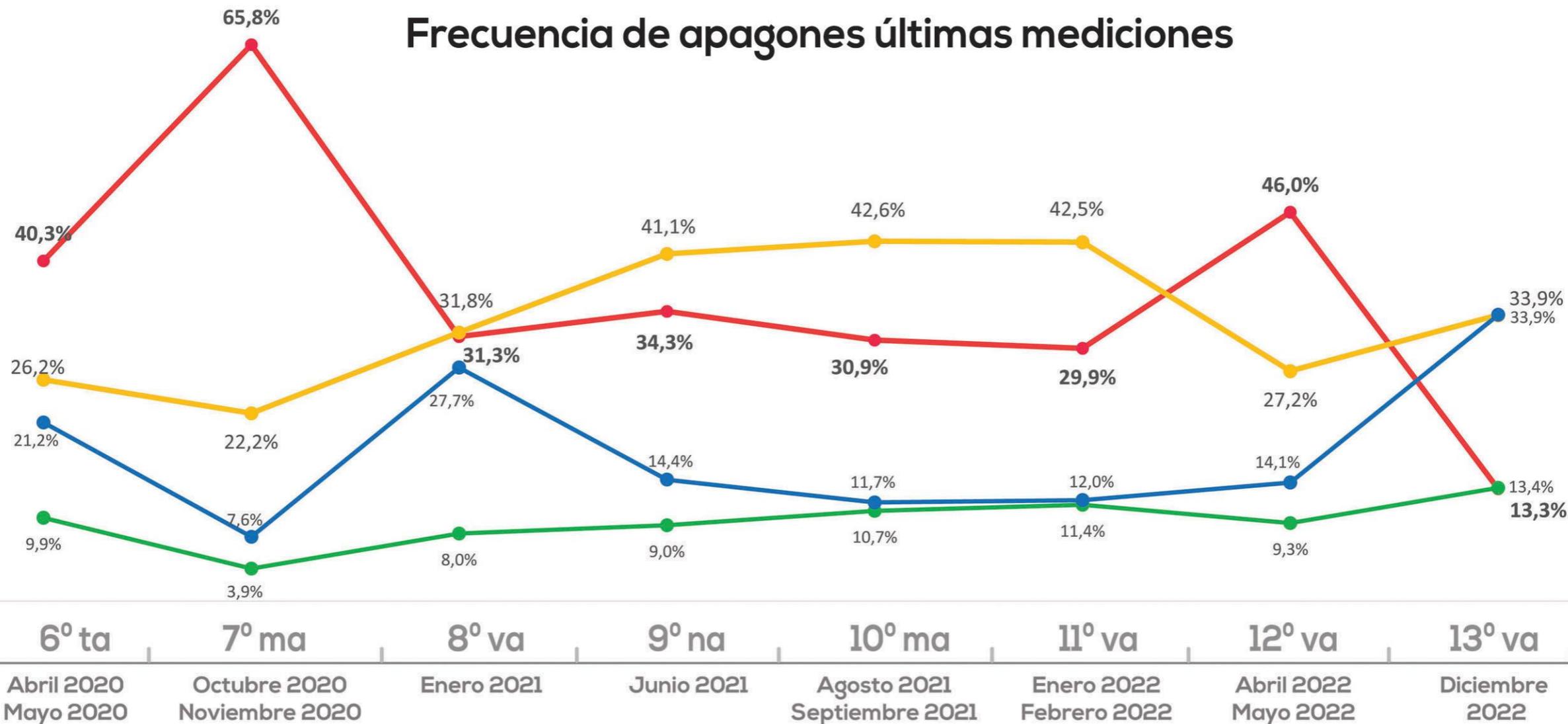


Frecuencia de apagones (todos los días) por ciudad



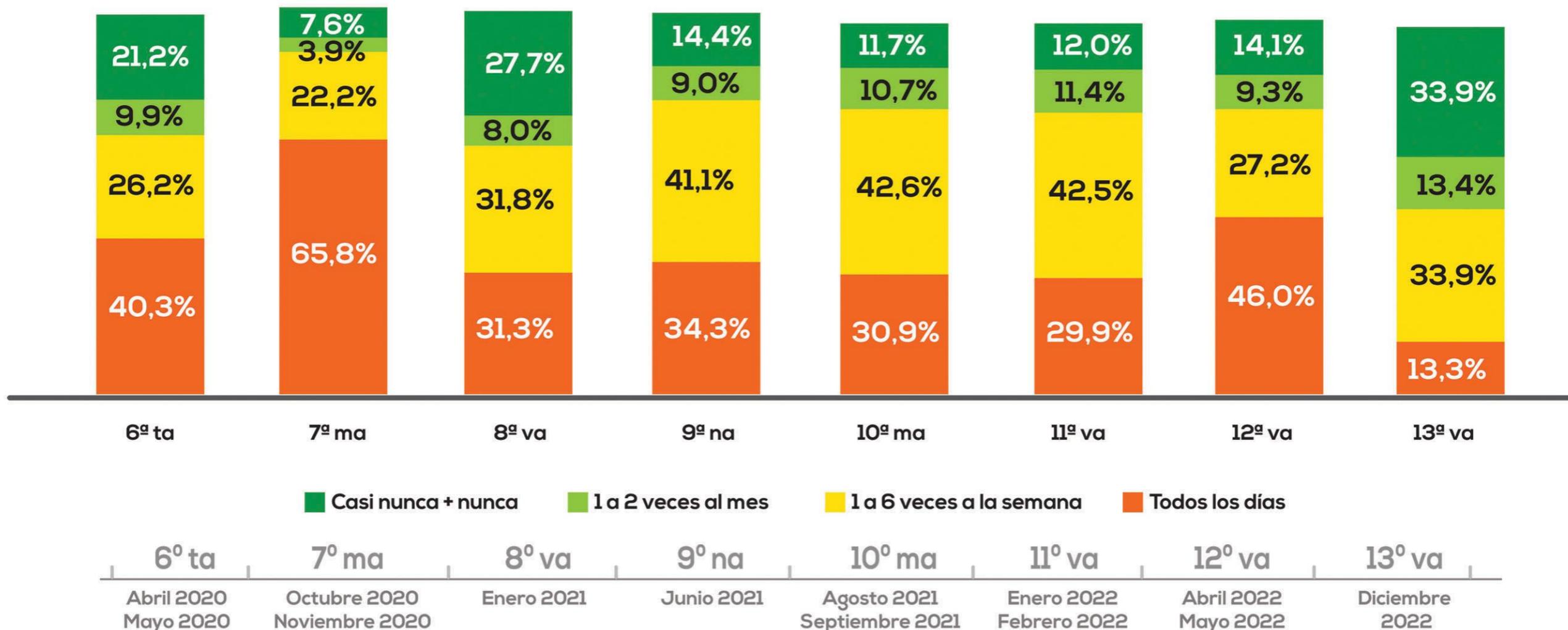
Frecuencia de apagones (nunca más - casi nunca) por ciudad

Frecuencia de apagones últimas mediciones

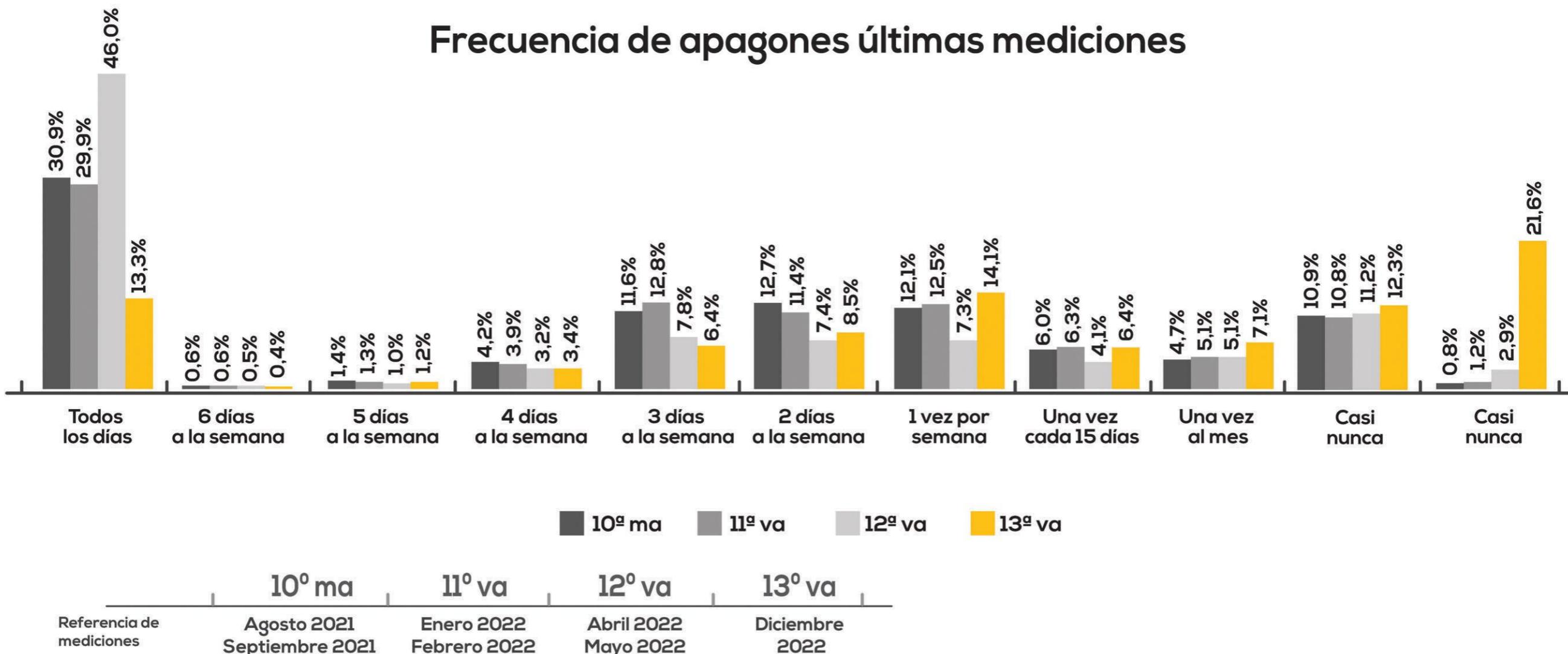


● Todos los días
 ● 1 a 6 veces a la semana
 ● 1 a 2 veces al mes
 ● Casi nunca + nunca

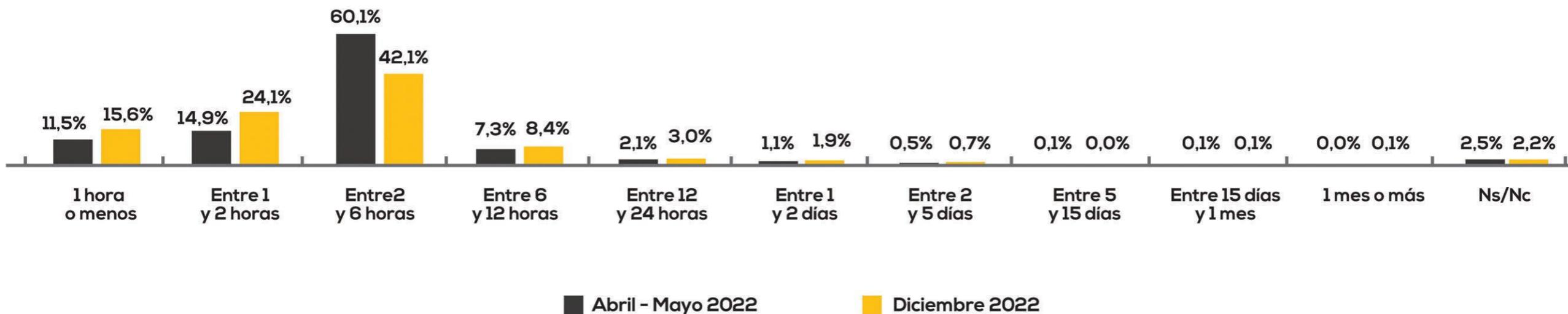
Frecuencia de apagones últimas mediciones



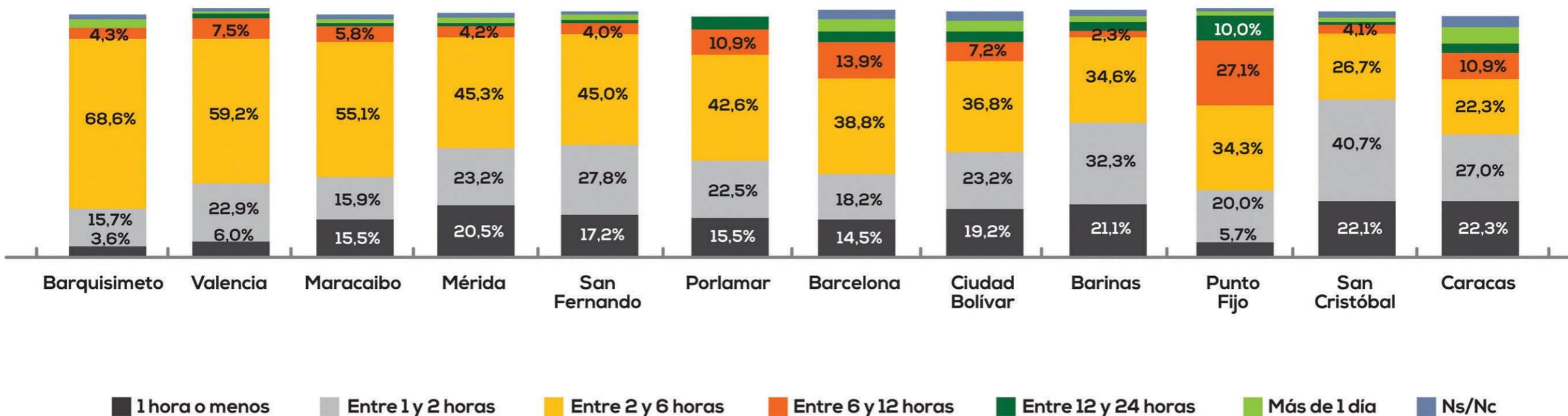
Frecuencia de apagones últimas mediciones



Duración de los apagones

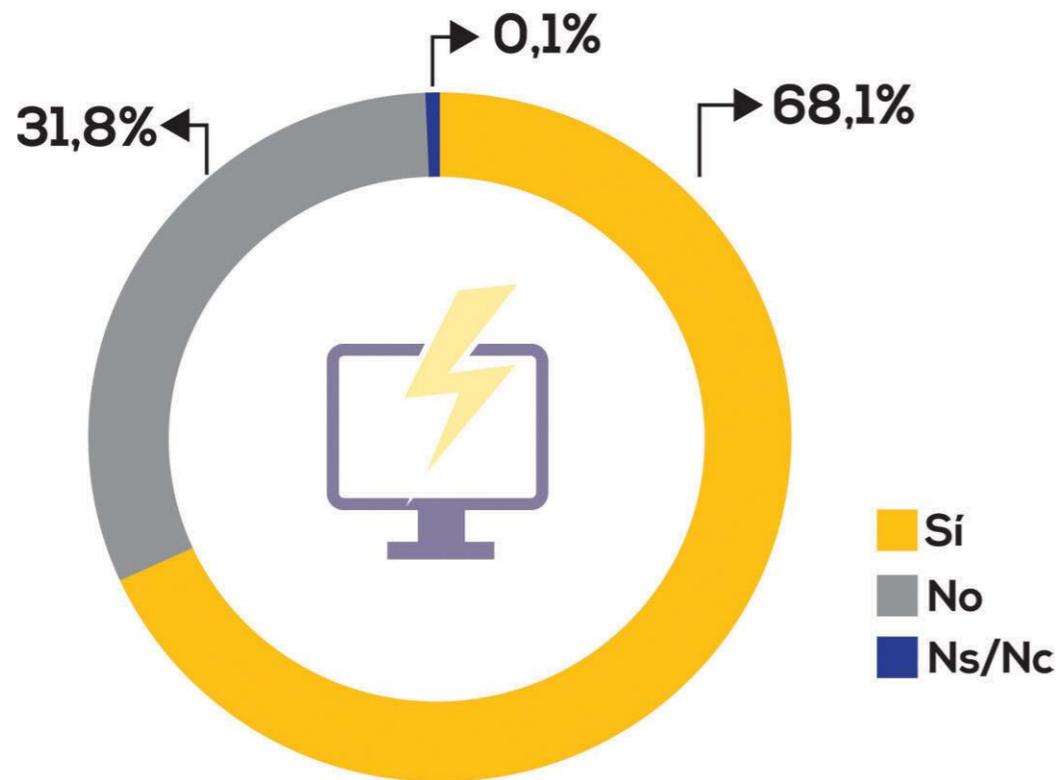


Duración de los apagones (por ciudad)



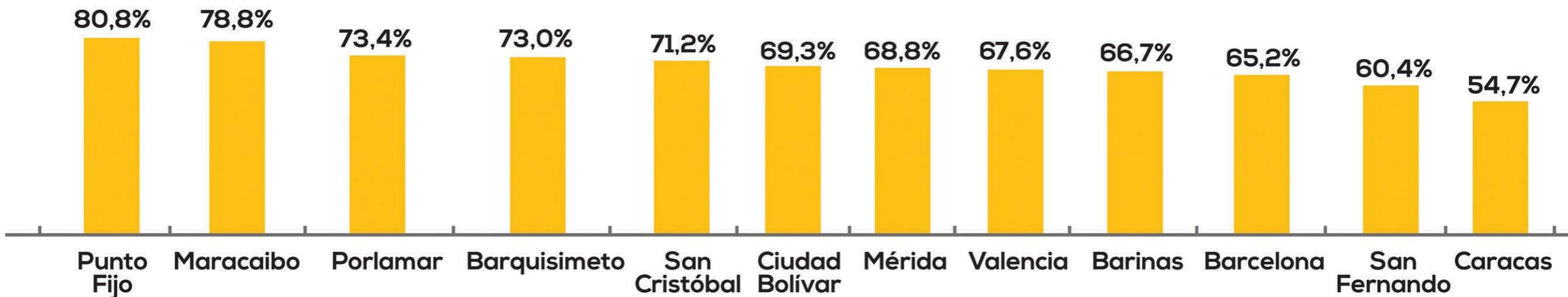
Percepción ciudadana del servicio de energía eléctrica.

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



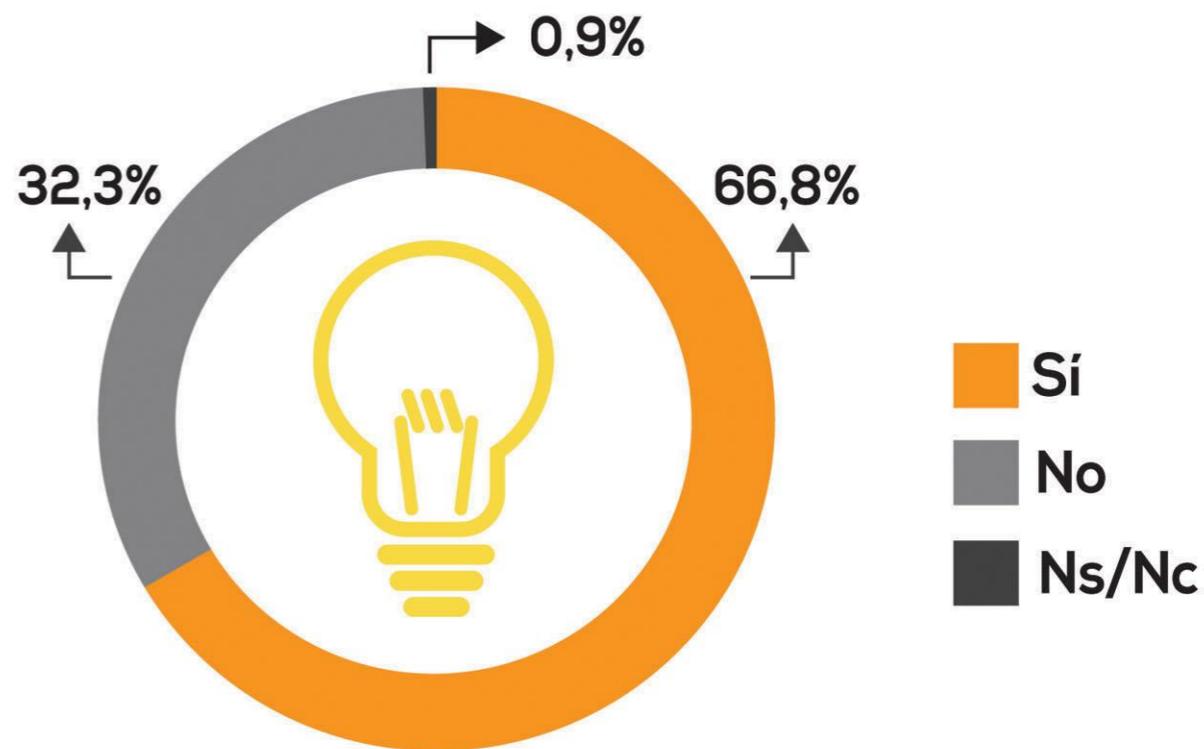
¿Ha sufrido la pérdida o desperfecto de algún electrodoméstico debido a las fallas y/o fluctuaciones del servicio eléctrico en su hogar?

Datos por ciudad



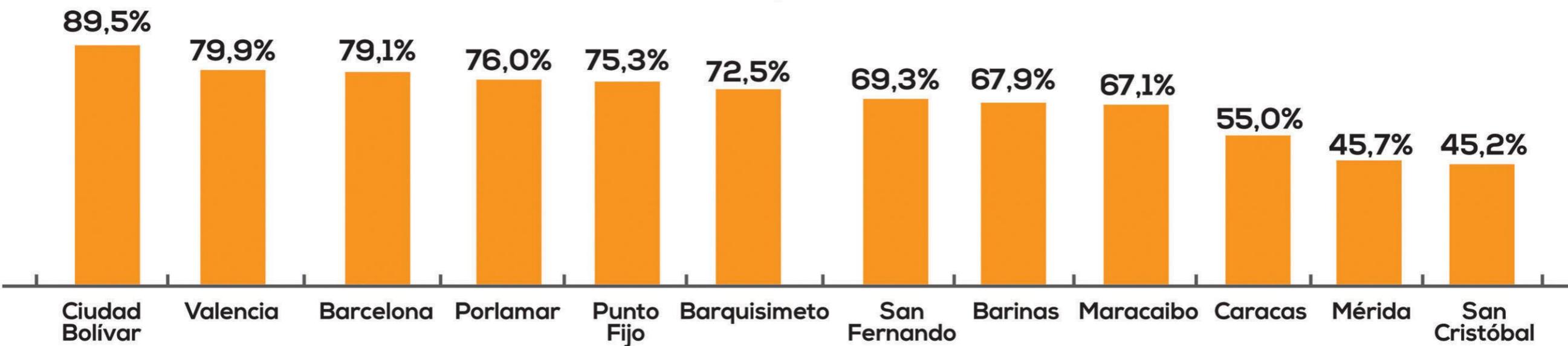


¿Cuando hay precipitaciones, el servicio eléctrico es interrumpido en su comunidad?

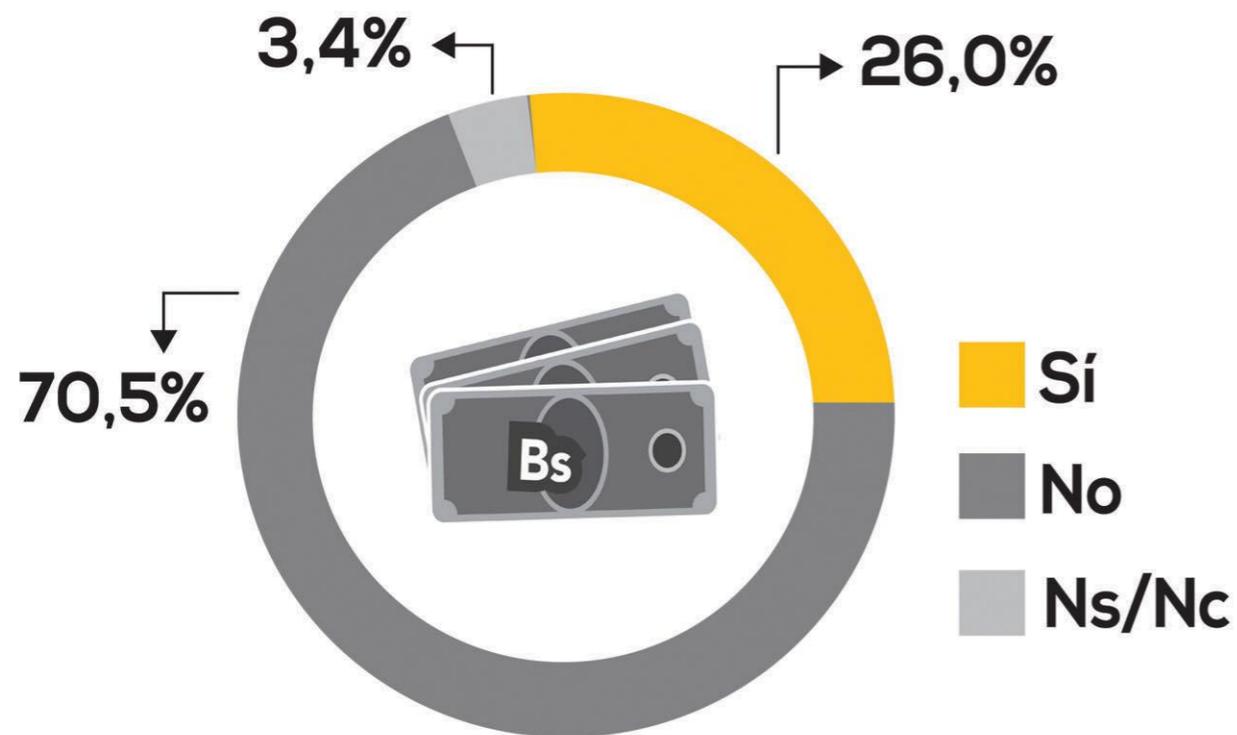


¿Cuando hay precipitaciones, el servicio eléctrico es interrumpido en su comunidad?

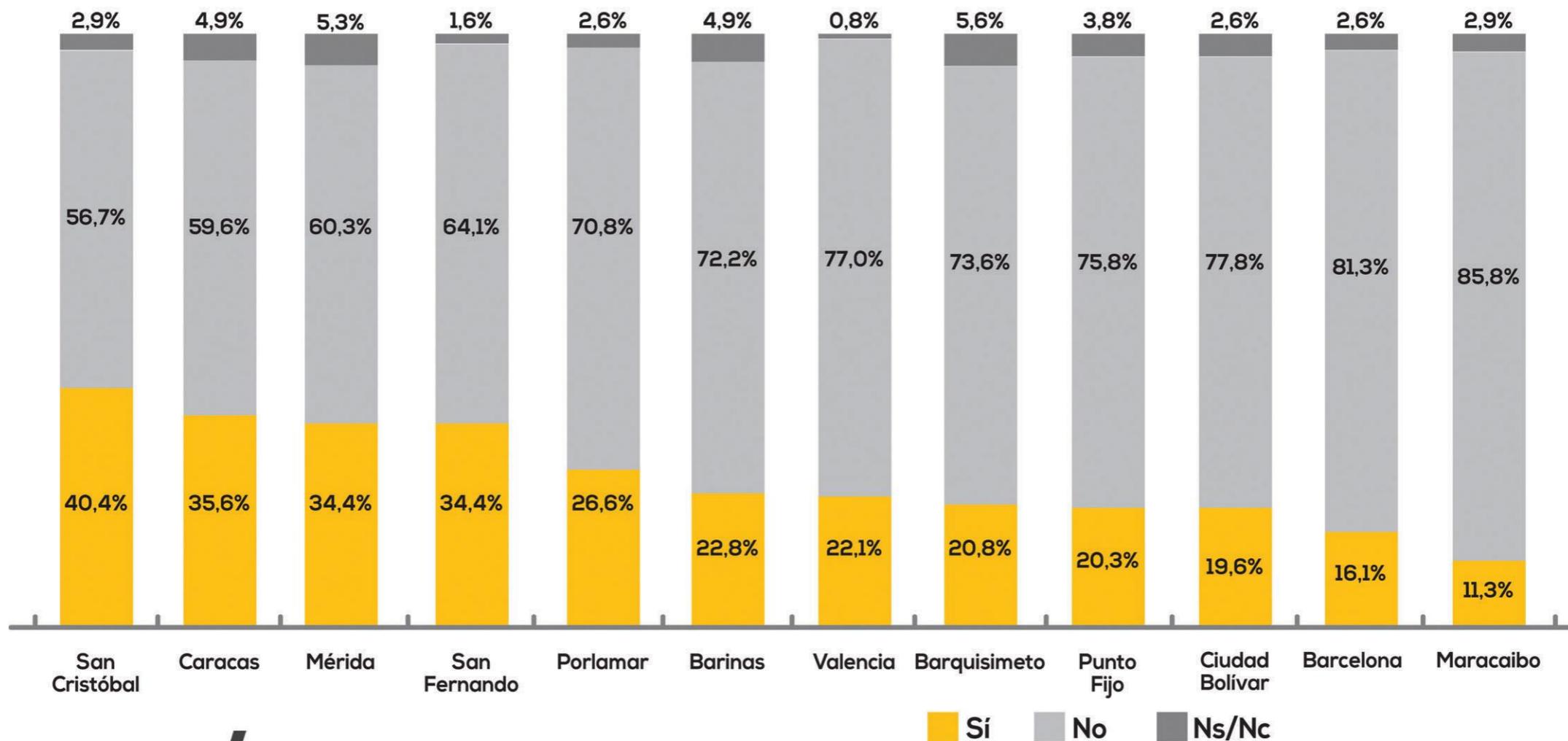
Datos por ciudad



¿Conoce la tarifa que paga por el servicio eléctrico que recibe en su hogar?

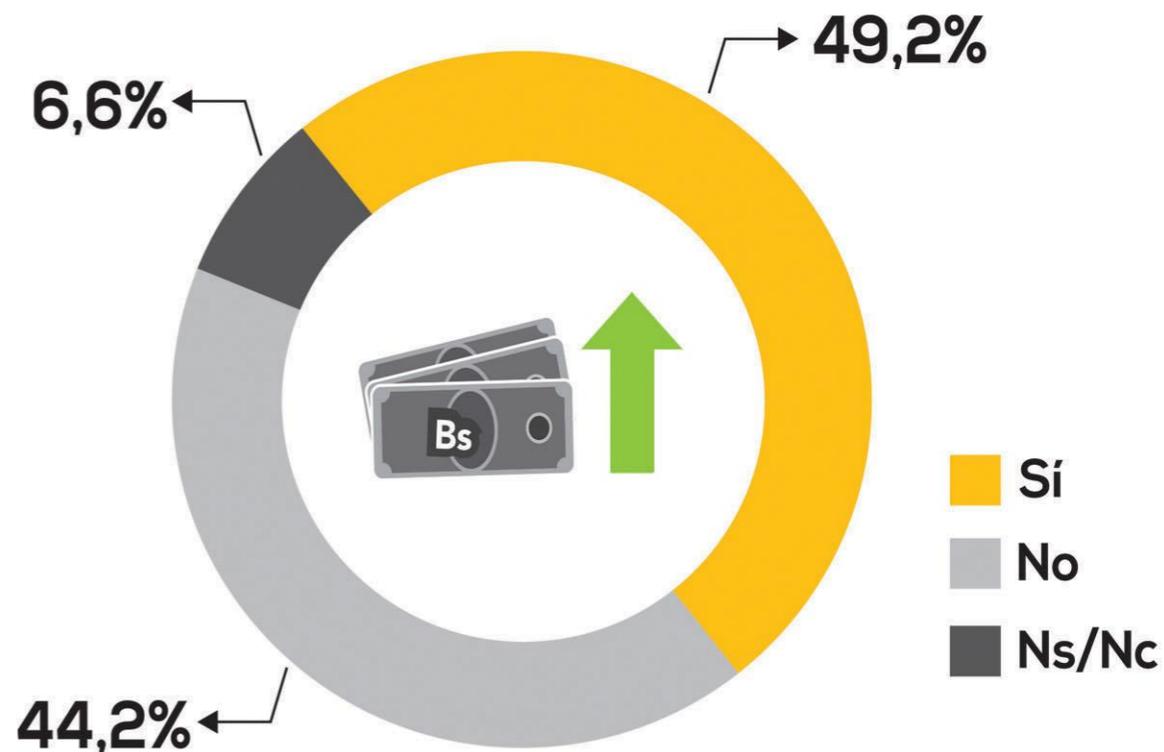


¿Conoce la tarifa que paga por el servicio eléctrico que recibe en su hogar?
 Datos por ciudad.

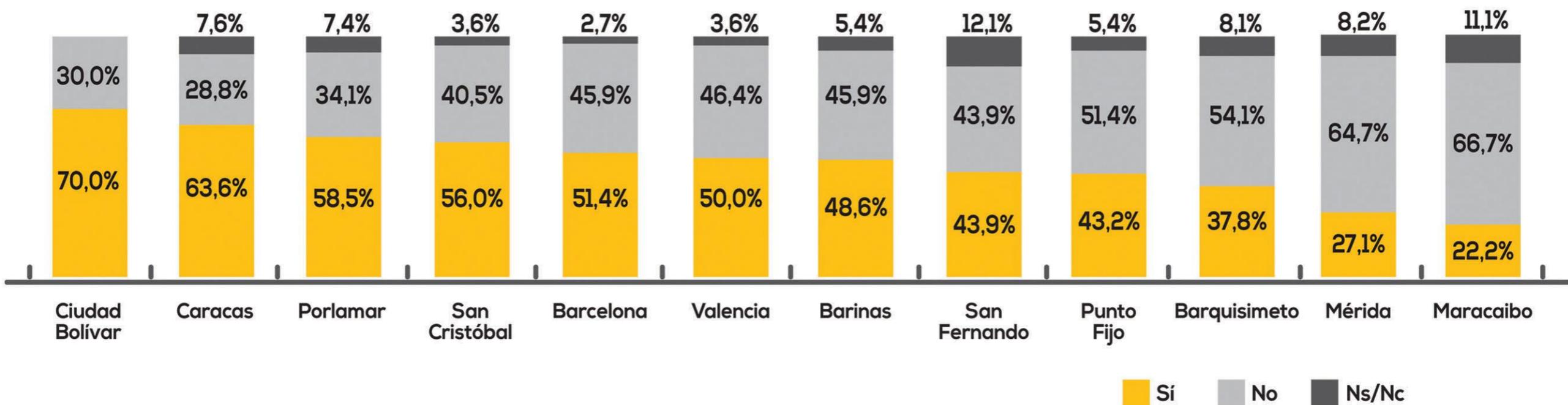




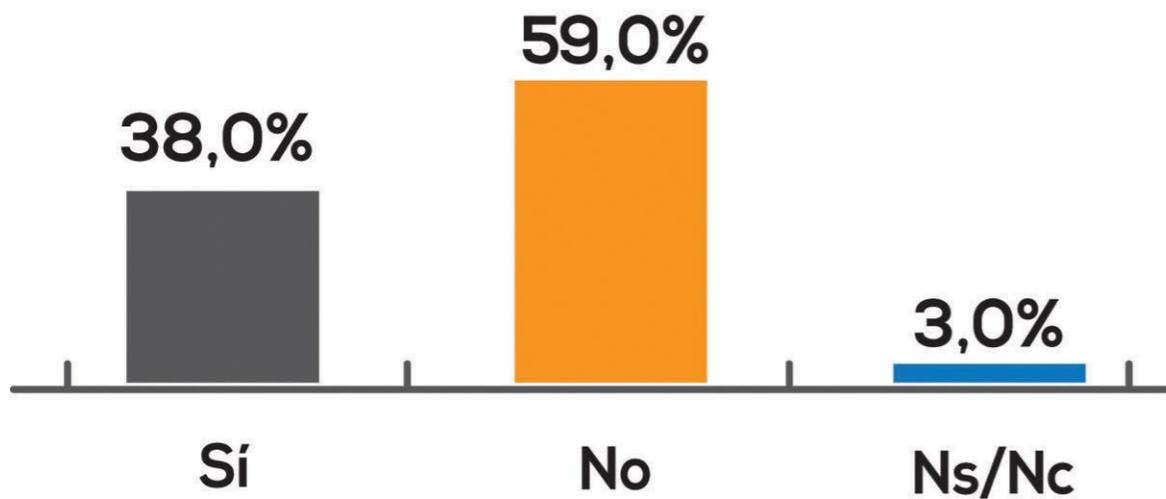
En los últimos 6 meses
¿Ha recibido algún incremento
en la tarifa del servicio
de electricidad que paga
en su hogar?



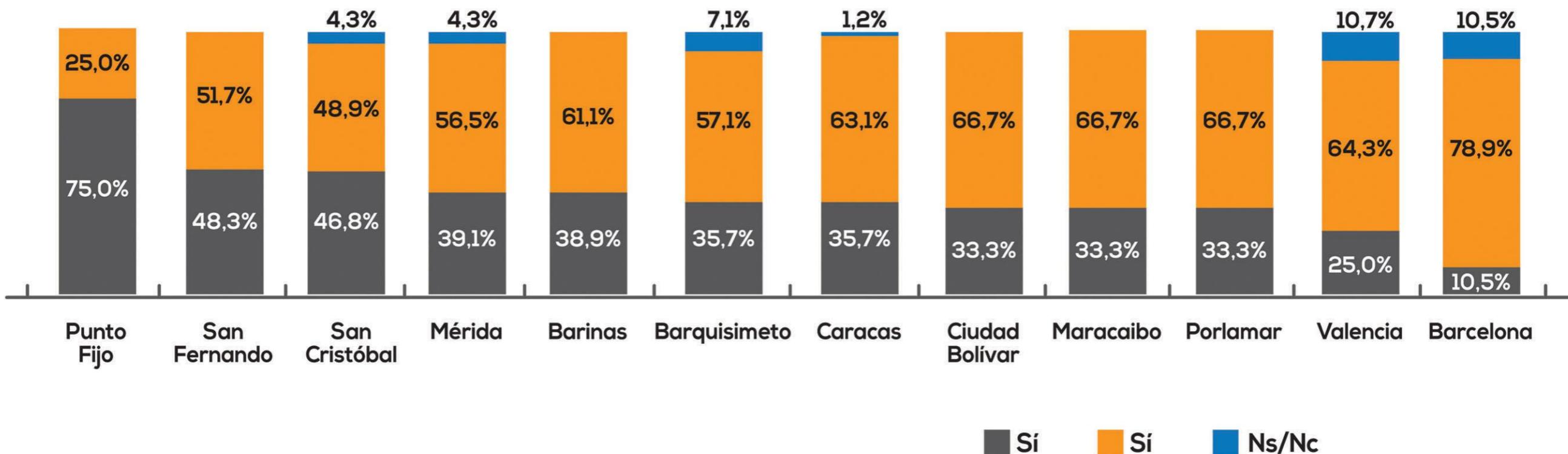
Incremento percibido en la tarifa del servicio de electricidad en los últimos 6 meses, por ciudad.



¿Le parece que este incremento se ve reflejado en un mejor funcionamiento de este servicio?

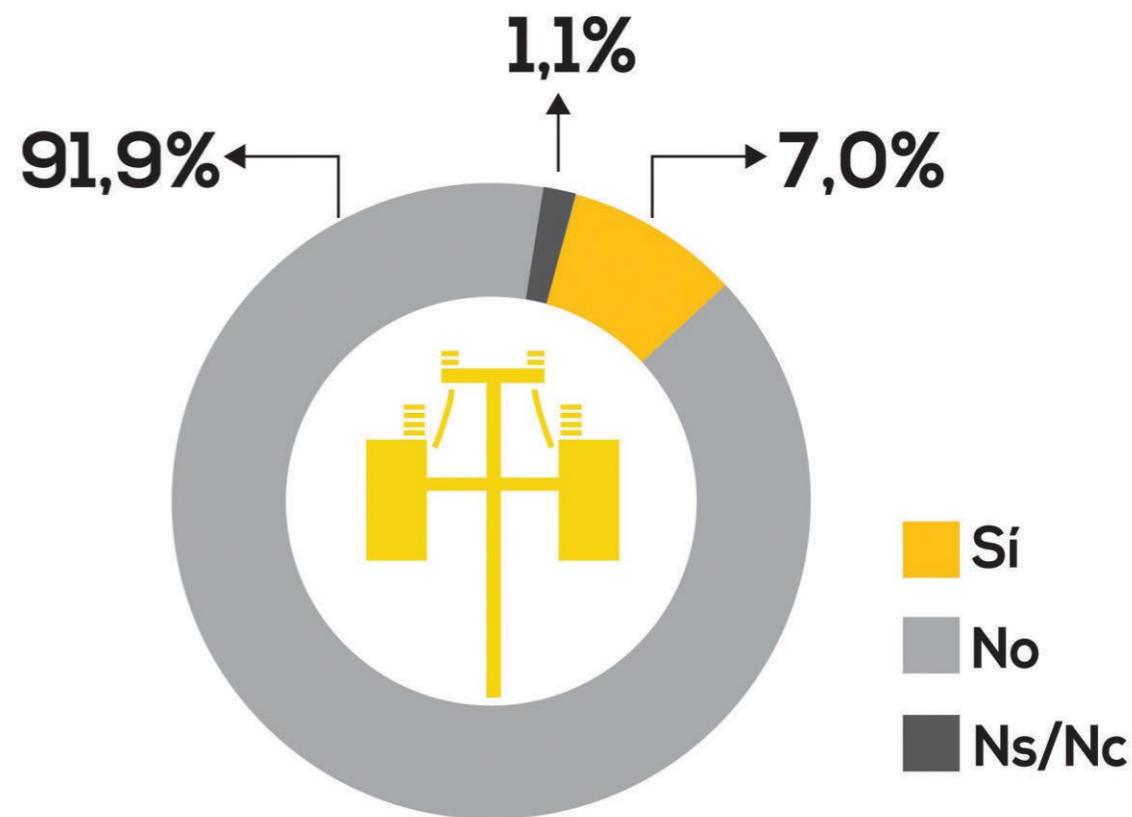


Percepción sobre mejora en el servicio debido al incremento en la tarifa, por ciudad.

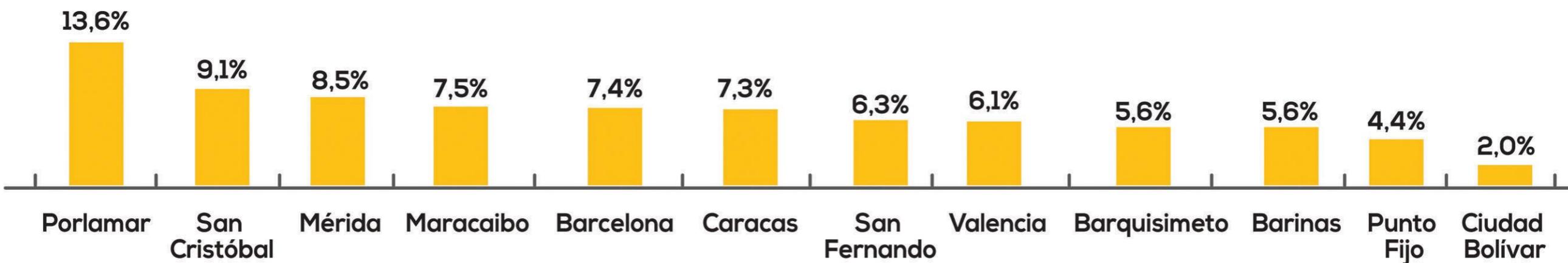




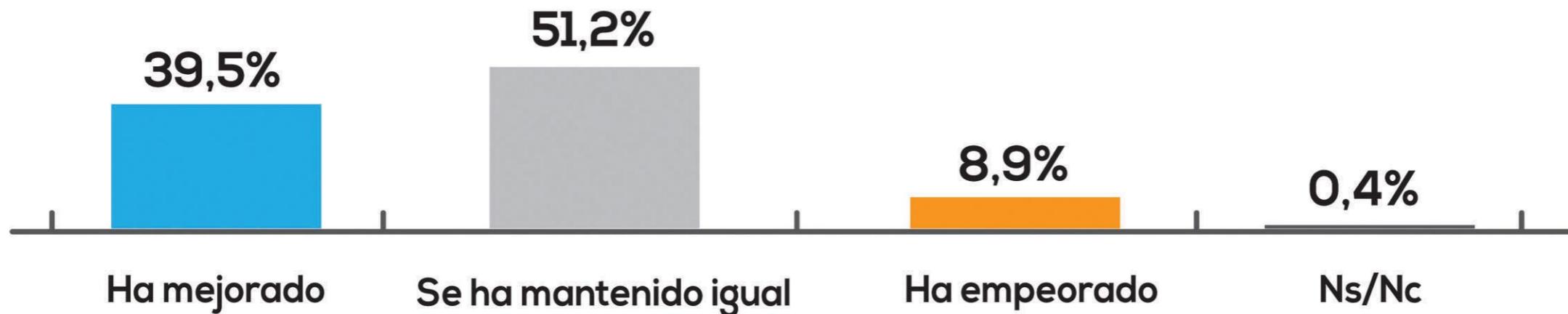
¿Ha conocido o padecido de casos de cortes en el servicio eléctrico por no pagar la tarifa?



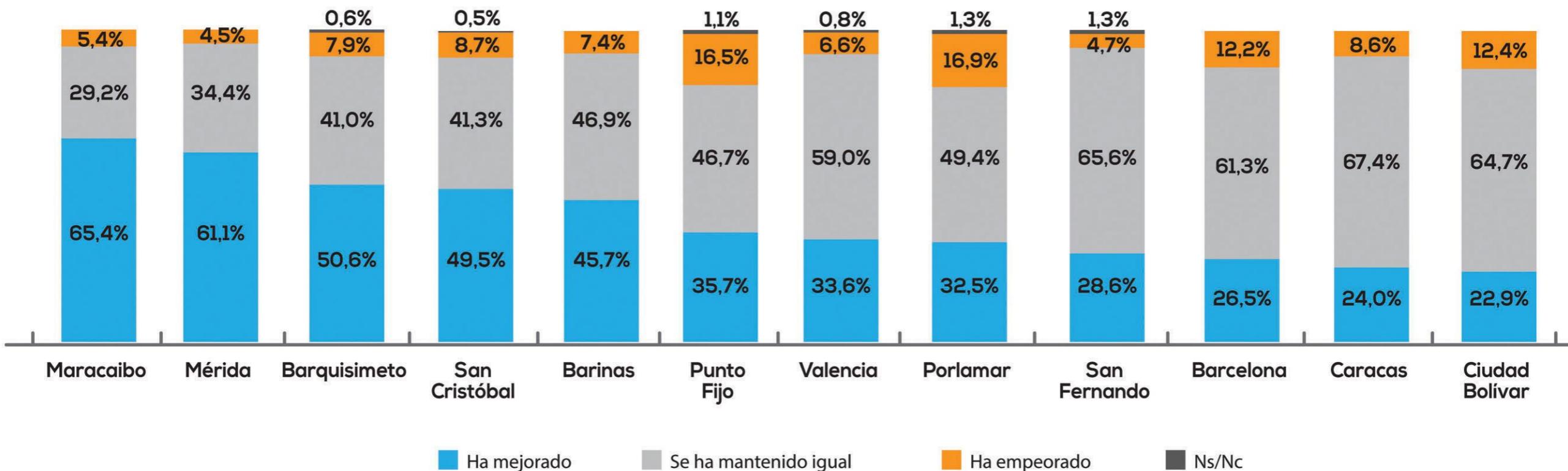
Conocimiento de la tarifa del servicio, por ciudad.



Opinión del servicio eléctrico en los últimos 6 meses



Opinión del servicio eléctrico en los últimos 6 meses, por ciudad

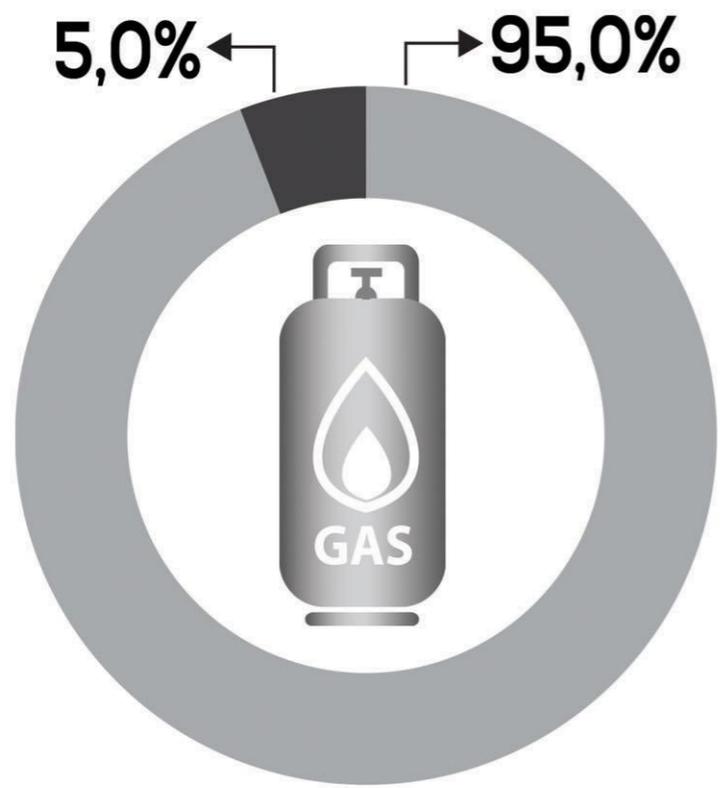


Percepción ciudadana del servicio de gas doméstico

Diciembre 2022



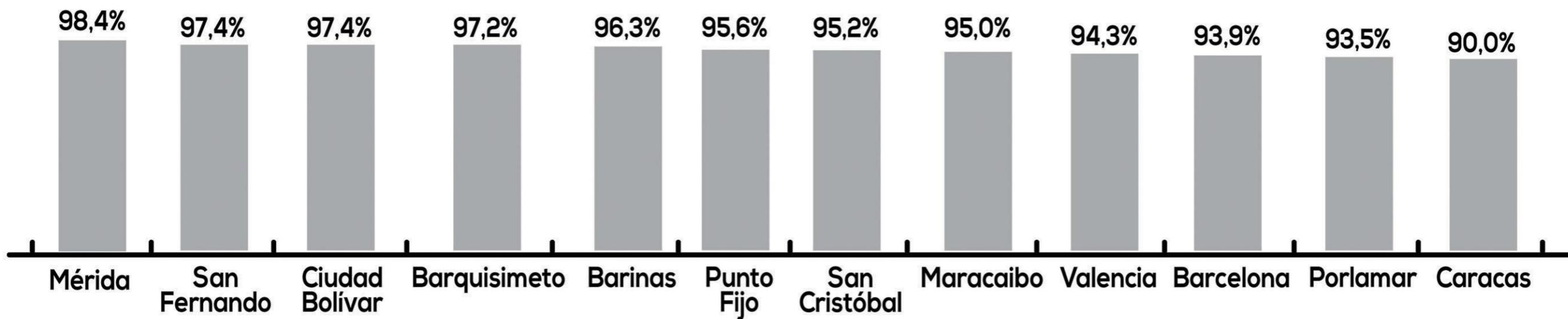
Uso del gas para cocinar



- Sí usa gas para cocinar
- No usa gas para cocinar



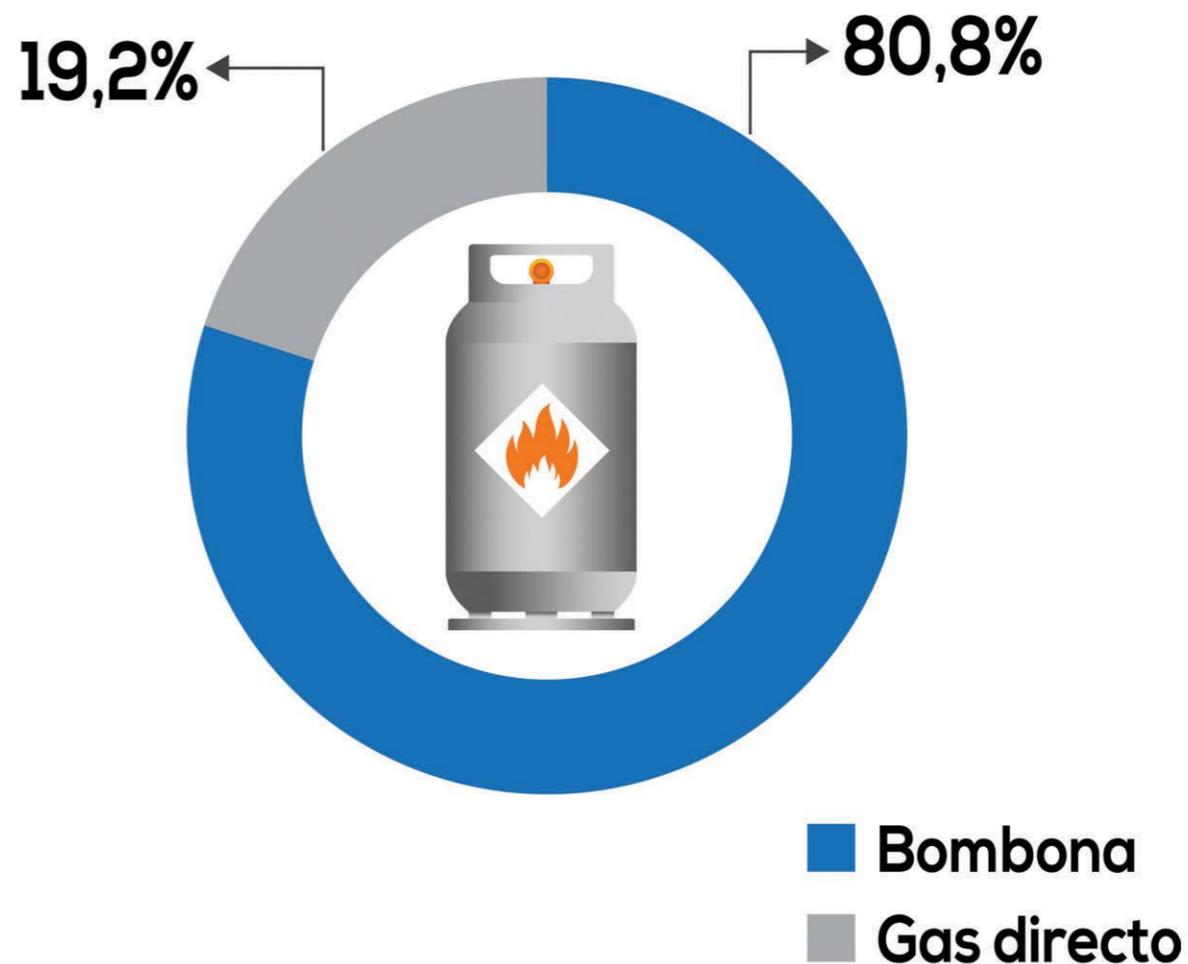
Uso del gas para cocinar (por ciudad)



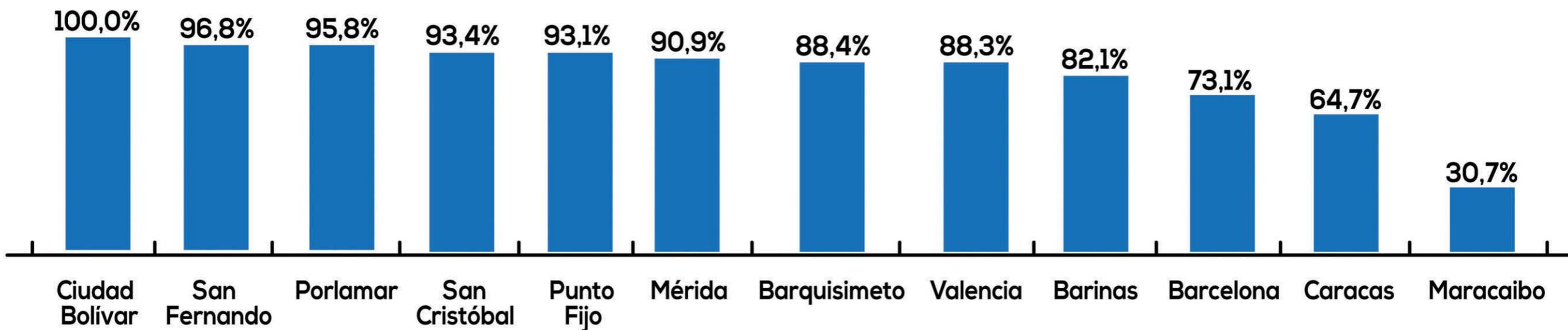
Percepción ciudadana del servicio de gas doméstico.



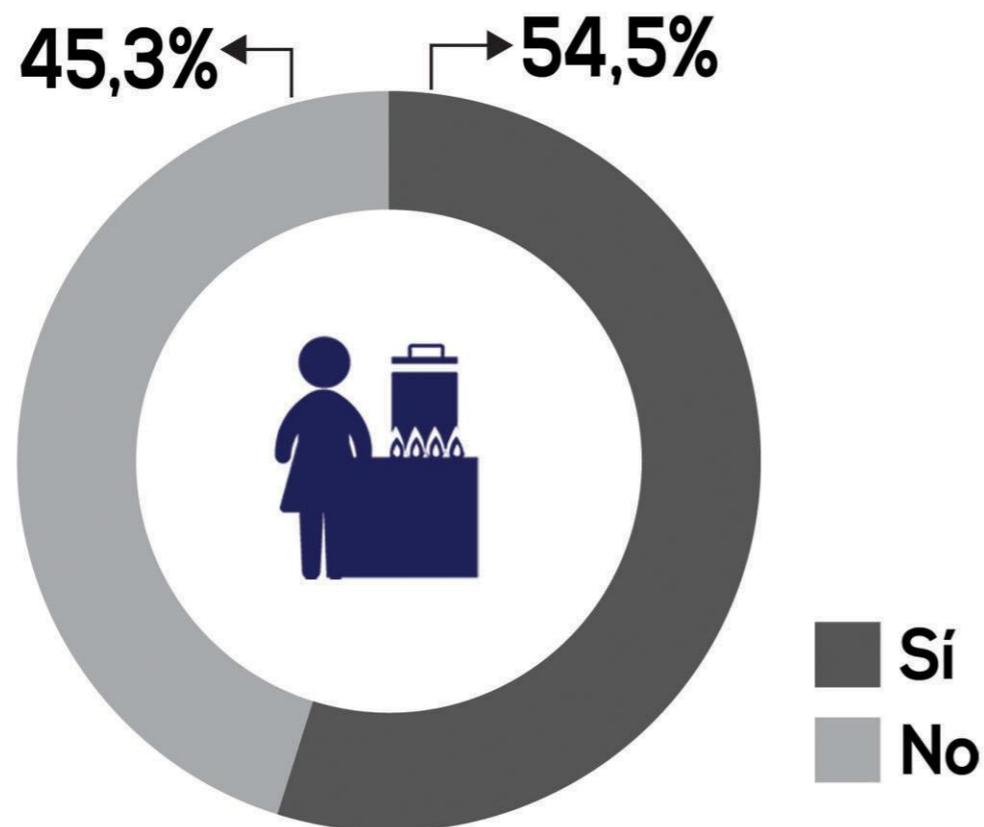
Modalidad de gas



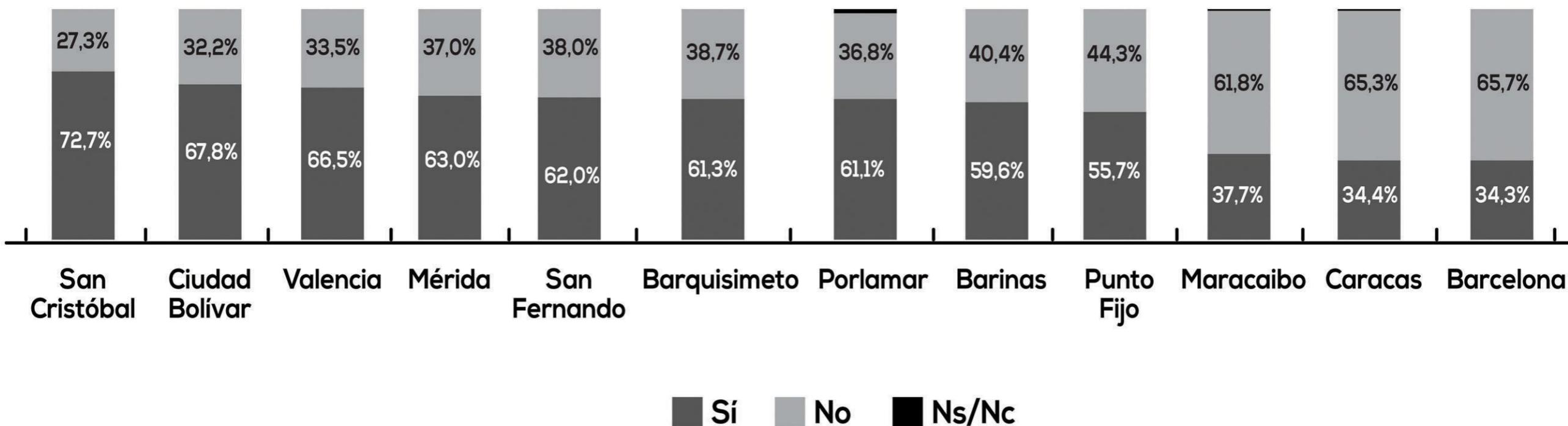
Uso de la bombona para cocinar (por ciudad)



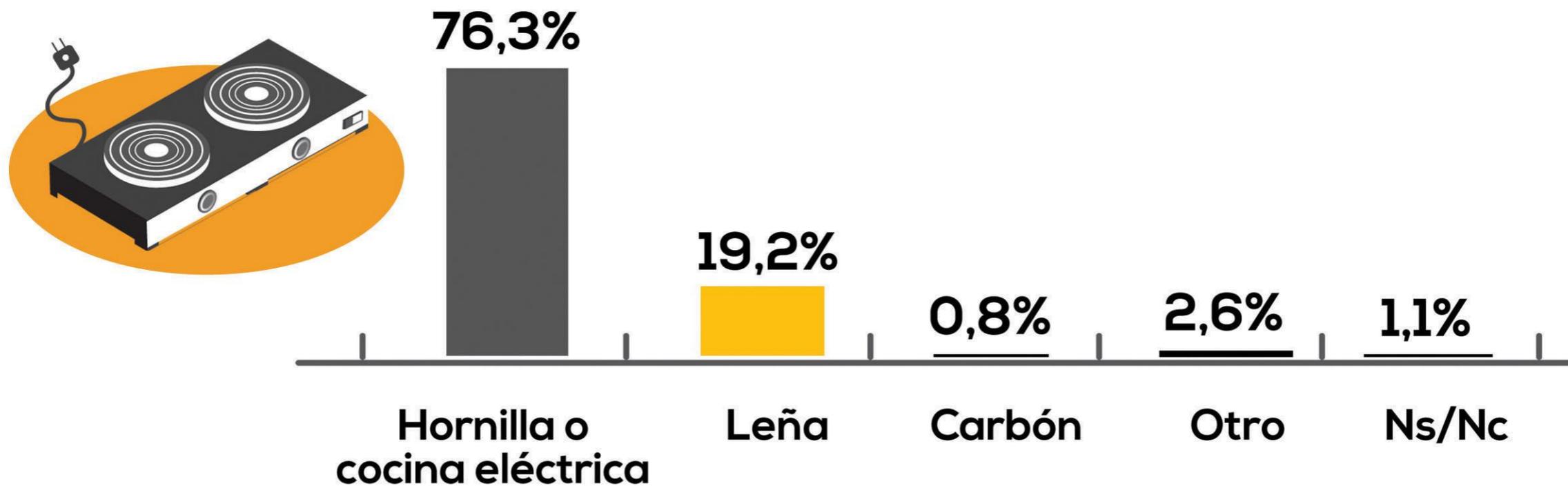
¿Además del gas emplean otros métodos de cocción de alimentos en su hogar?



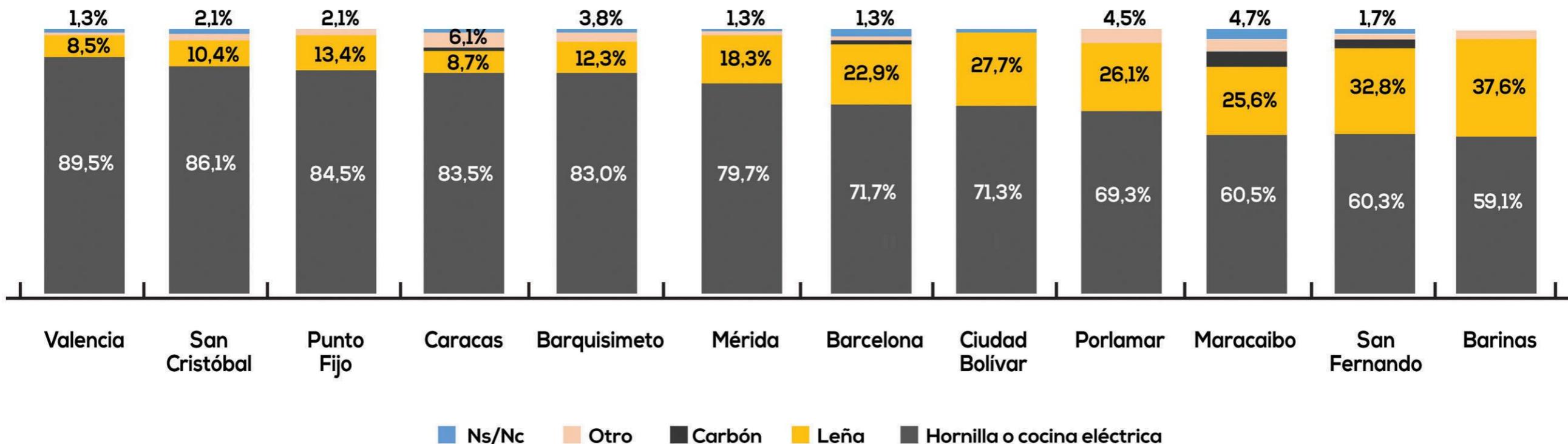
Uso de métodos alternativos de cocción, por ciudad.



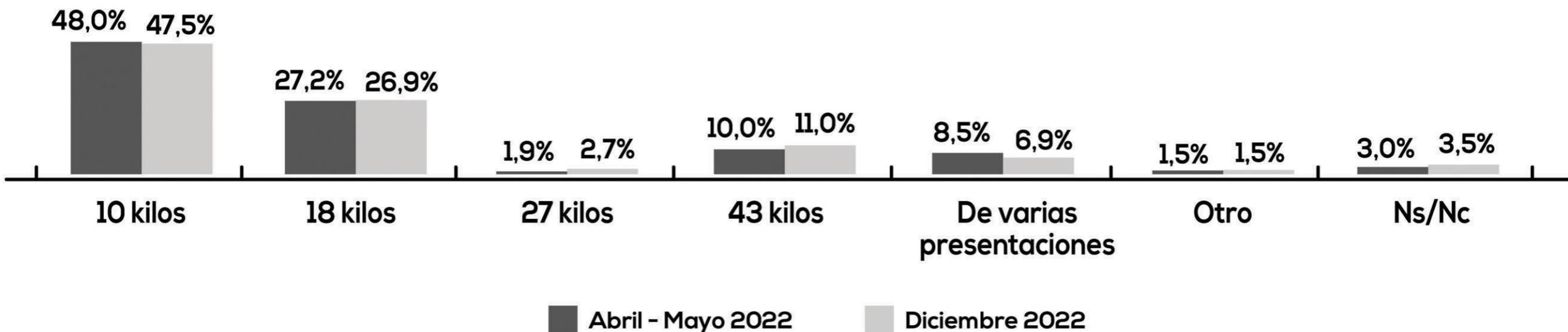
¿Cuáles son las otras alternativas de cocción que emplea?



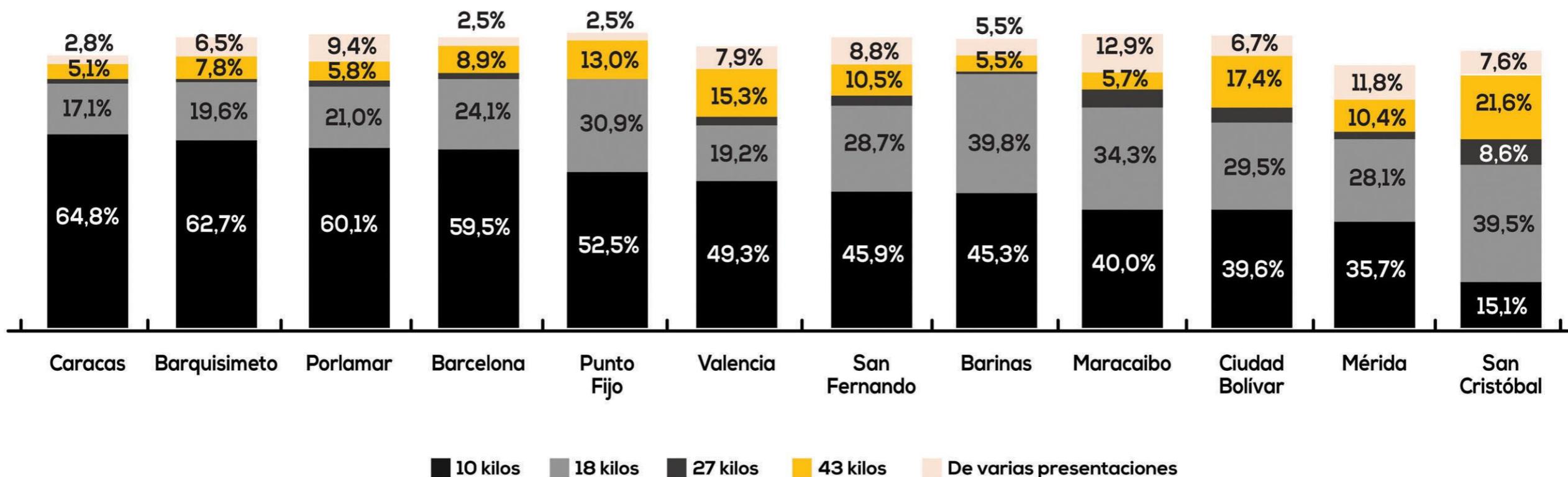
Métodos alternativos de cocción (por ciudad)



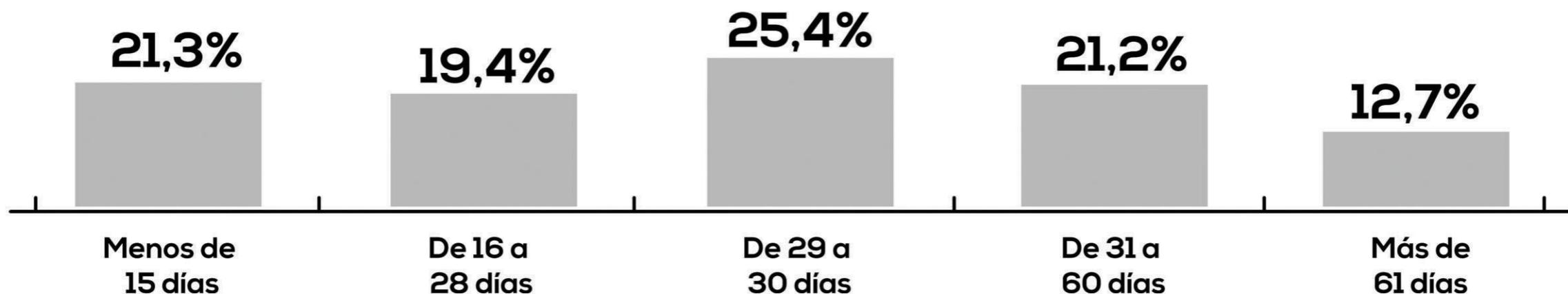
Capacidad de bombona



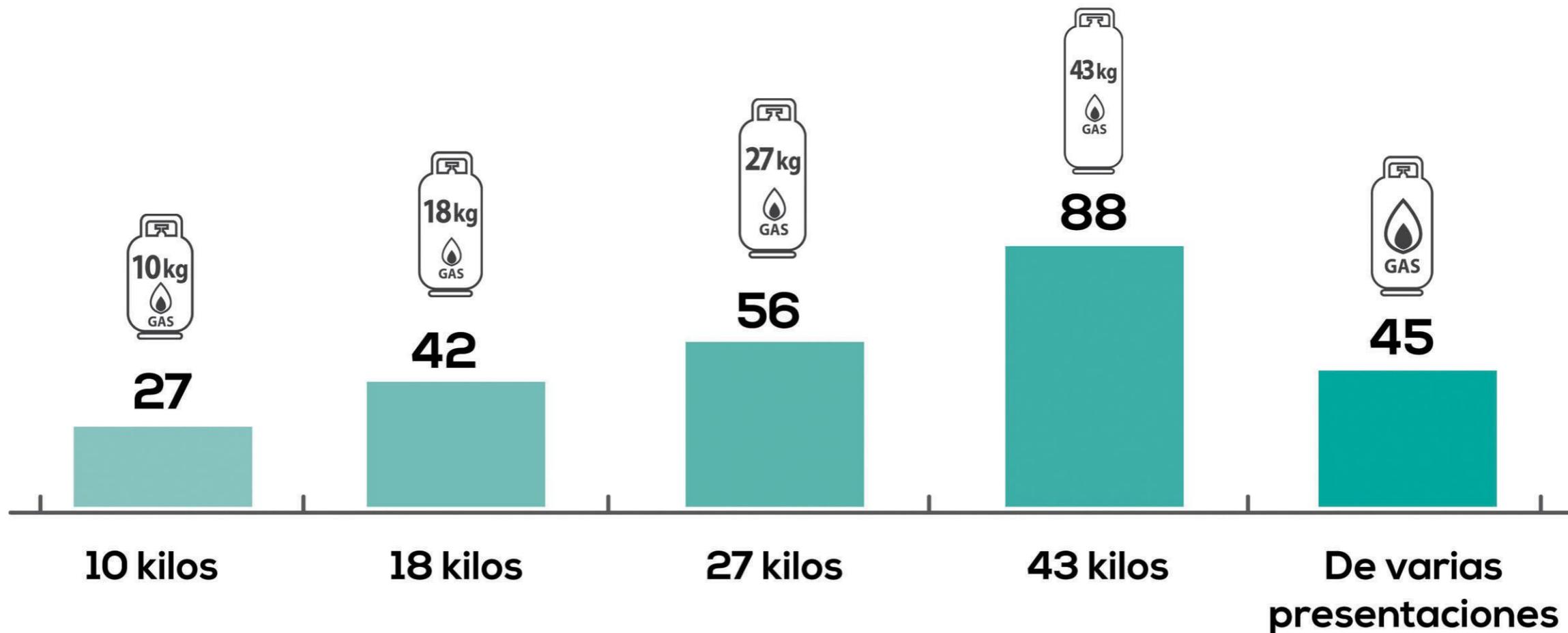
Capacidad de bombona (por ciudad)



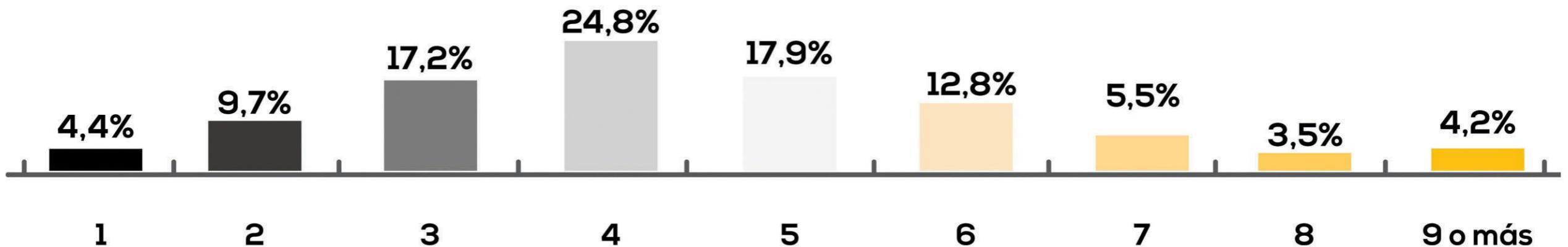
Duración de bombona de gas en el hogar (Promedio de días)



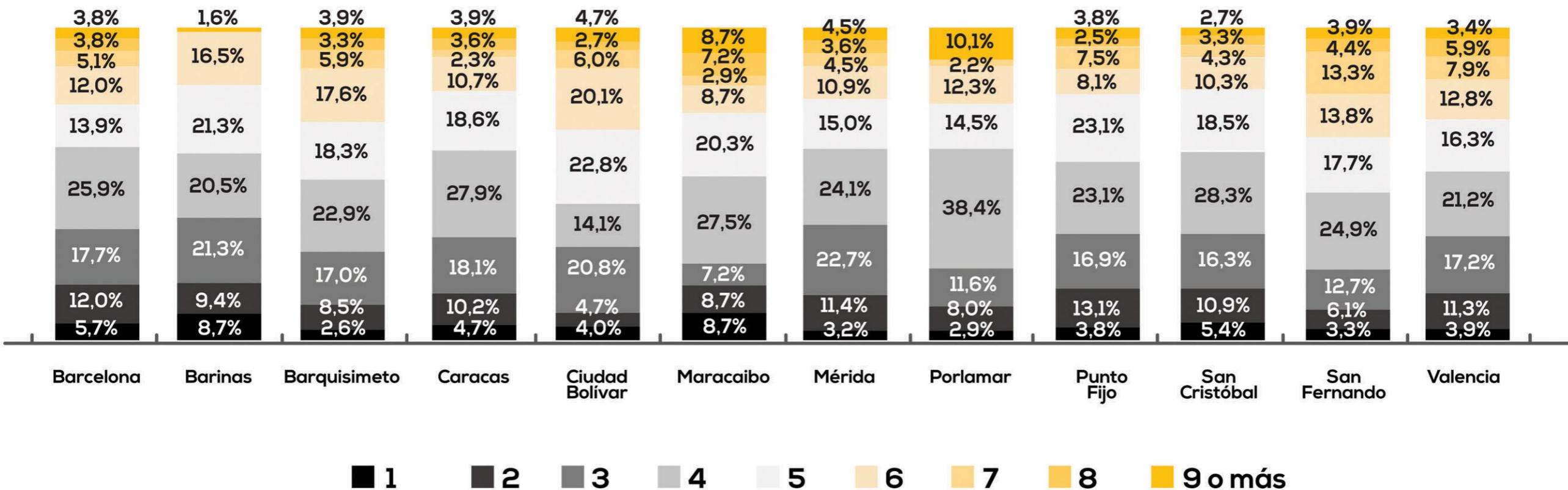
Duración de bombona de gas en el hogar (promedio de días), por capacidad de cilindro



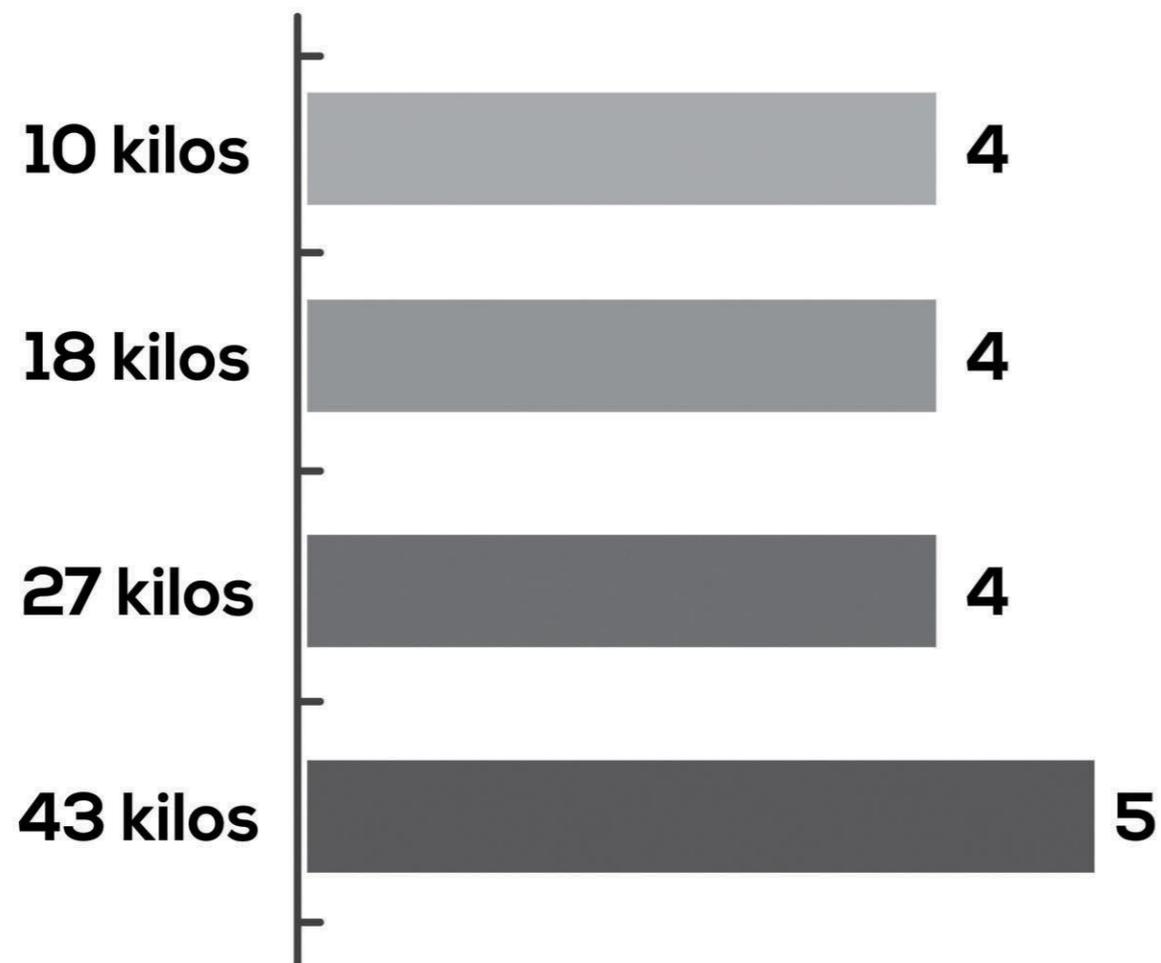
Número de integrantes del hogar que dependen del cilindro



Número de integrantes del hogar que dependen del cilindro (por ciudad)



Número de integrantes del hogar que dependen del cilindro en promedio, por presentación del cilindro.

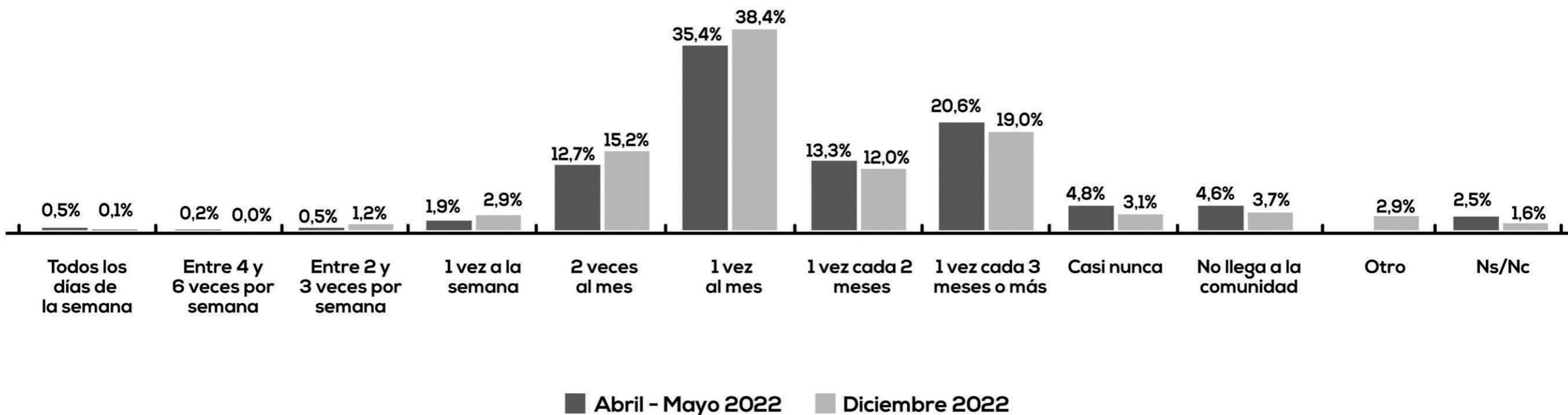


Número de días que en promedio dura el cilindro, por presentación, por número de personas que dependen del cilindro en el hogar

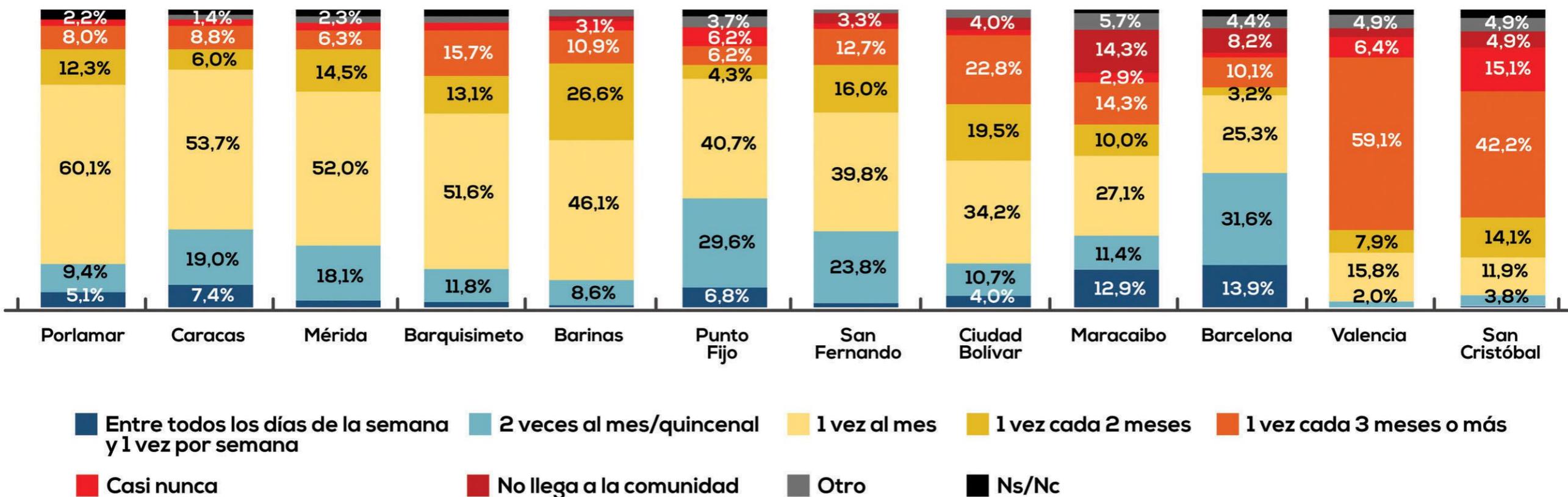


Número de personas que dependen del cilindro	Capacidad del cilindro			
	10 kilos	18 kilos	27 kilos	43 kilos
1	42,13	79,38	90,00	212,33
2	34,78	50,74	97,50	122,81
3	28,94	46,20	50,67	117,90
4	26,17	41,59	48,46	98,61
5	24,76	32,53	58,75	65,82
6	21,91	39,51	40,00	65,45
7	22,00	27,04		82,29
8	15,00	25,38	20,00	45,38
9 o más	20,29	38,38		60,56
Total:	26,66	42,47	55,94	88,29

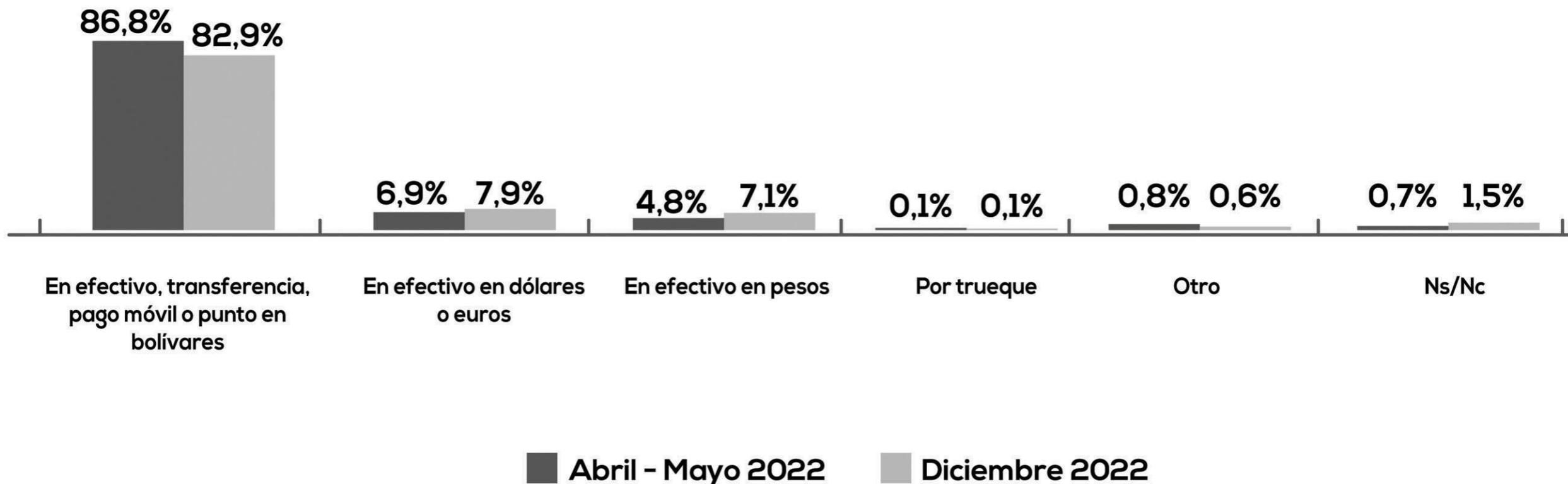
Frecuencia de recepción de bombona



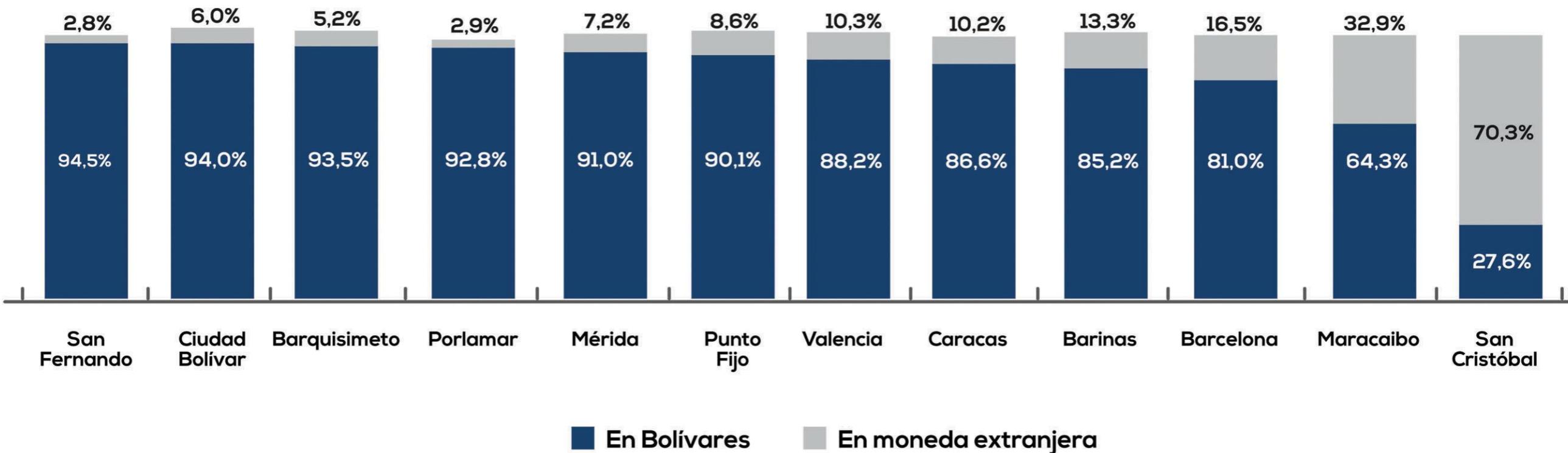
Frecuencia de recepción de bombona (por ciudad)



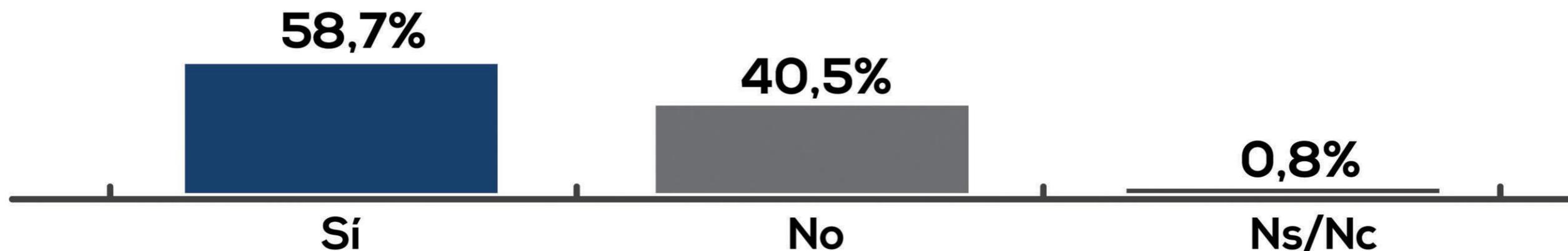
Modalidad de pago



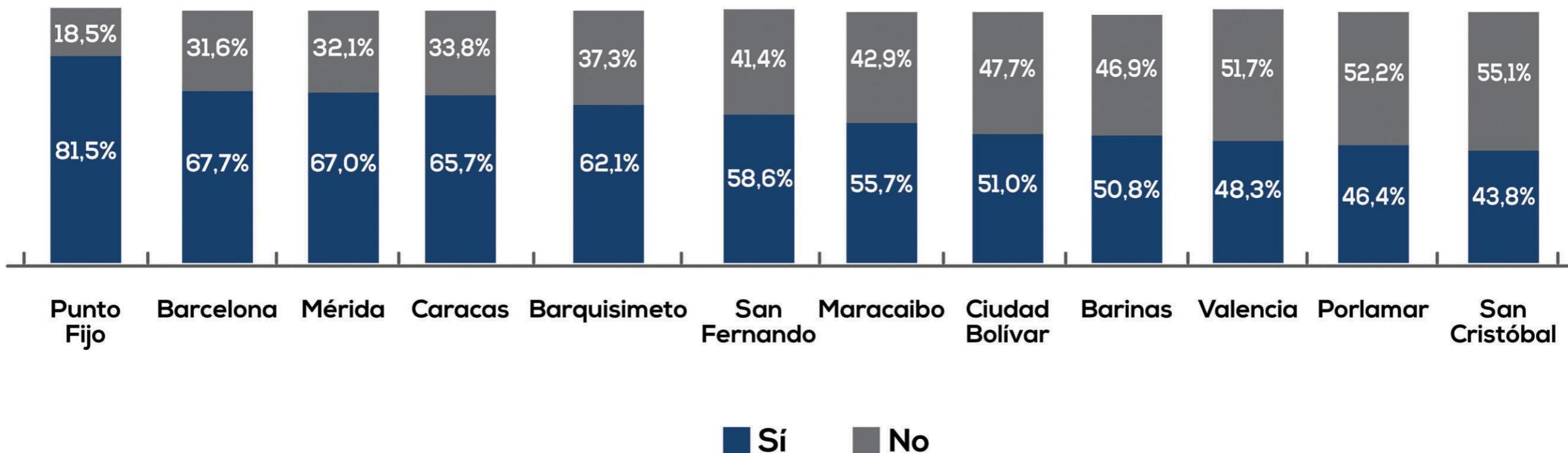
Modalidad de pago (por ciudad)



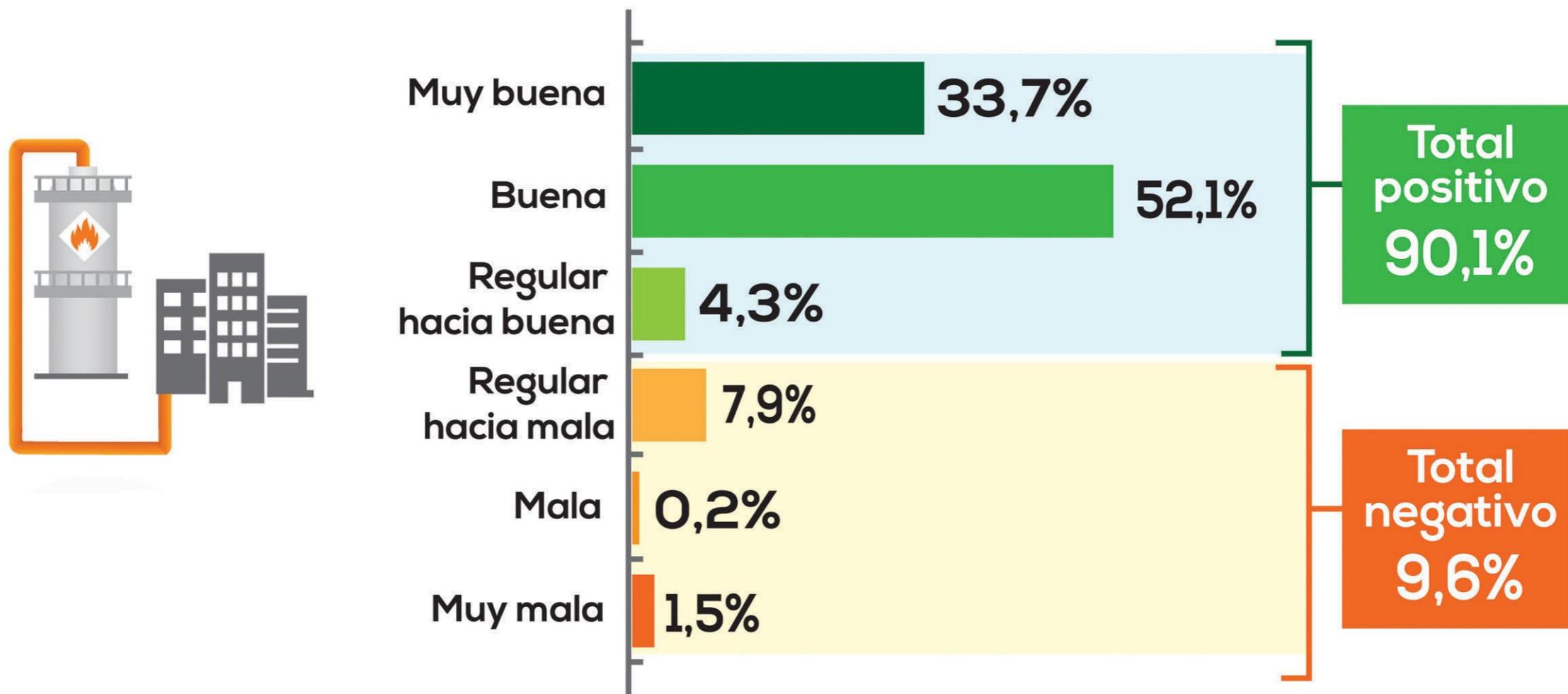
¿Es suficiente la recarga del cilindro para cubrir sus necesidades?



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

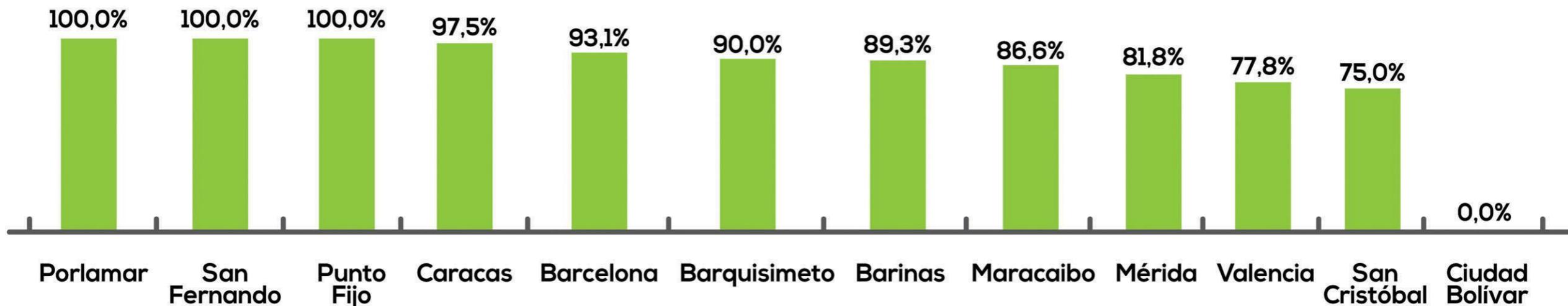


Evaluación de calidad del servicio de gas directo





Evaluación positiva de calidad del servicio de gas directo (por ciudad)

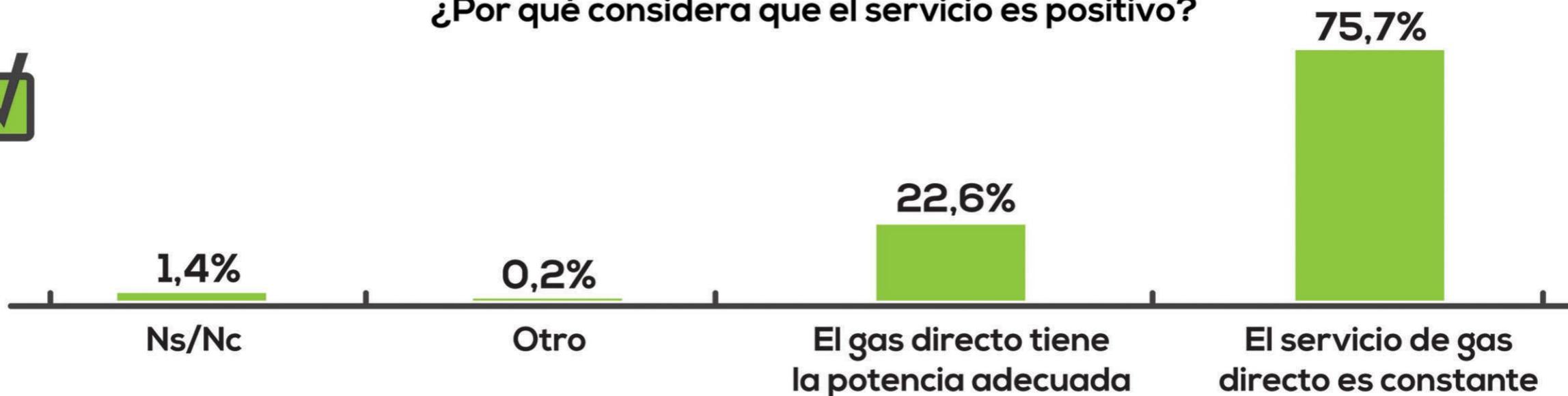


Nota: No hubo encuestados que utilicen gas directo en Ciudad Bolívar.



Evaluación de calidad del servicio de gas directo

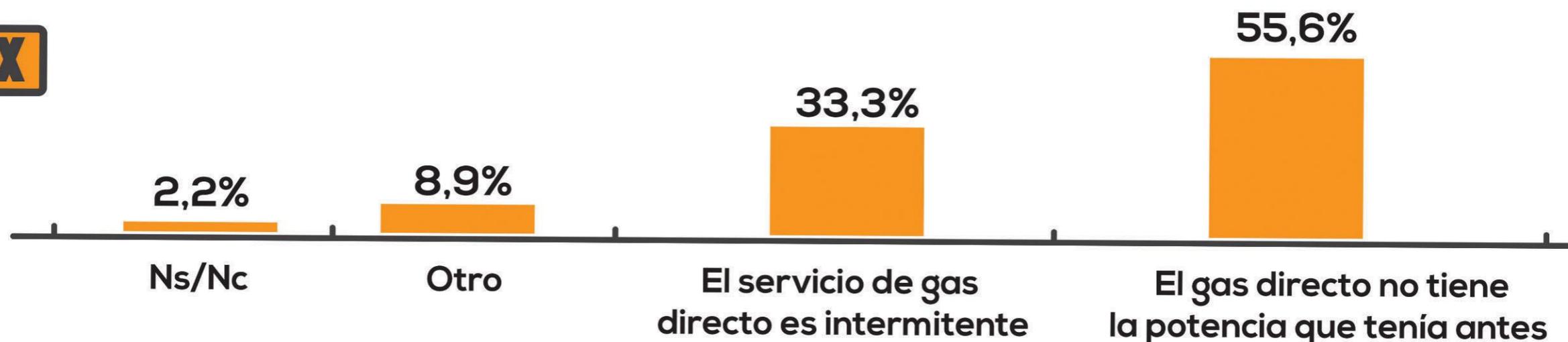
¿Por qué considera que el servicio es positivo?



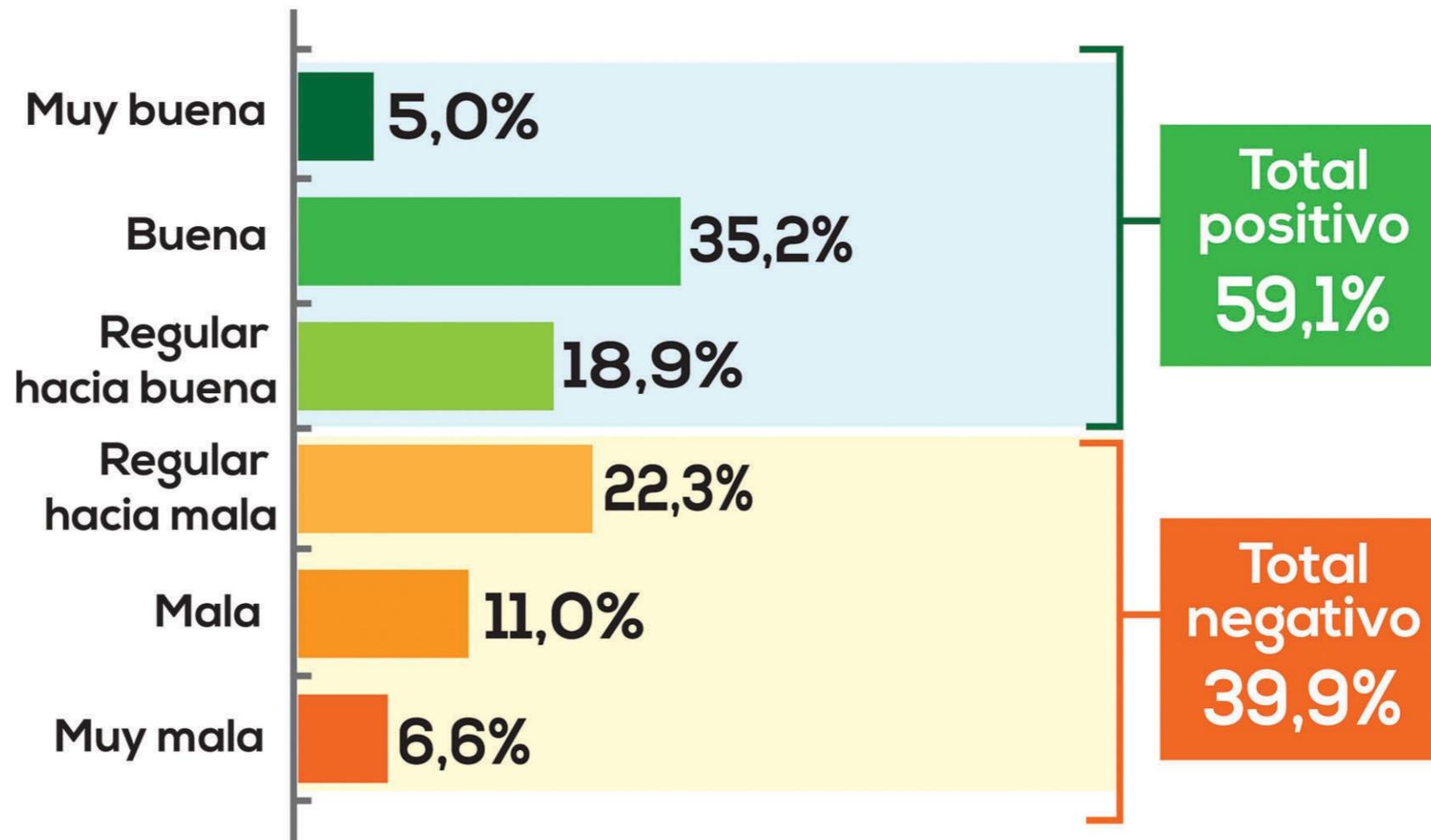


Evaluación de calidad del servicio de gas directo

¿Por qué considera que el servicio es negativo?

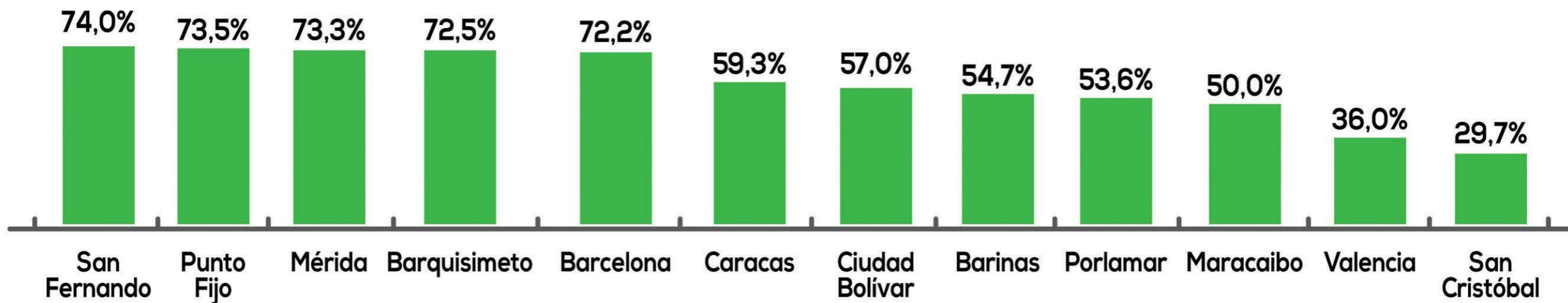


Evaluación de calidad del servicio de gas por bombonas (Individuales y comunes)





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

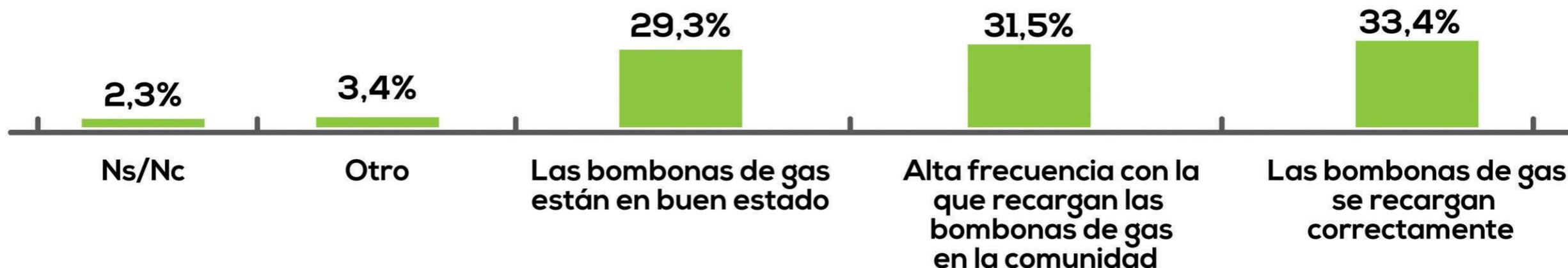




Evaluación de calidad del servicio de gas por bombonas (Individuales y comunes)



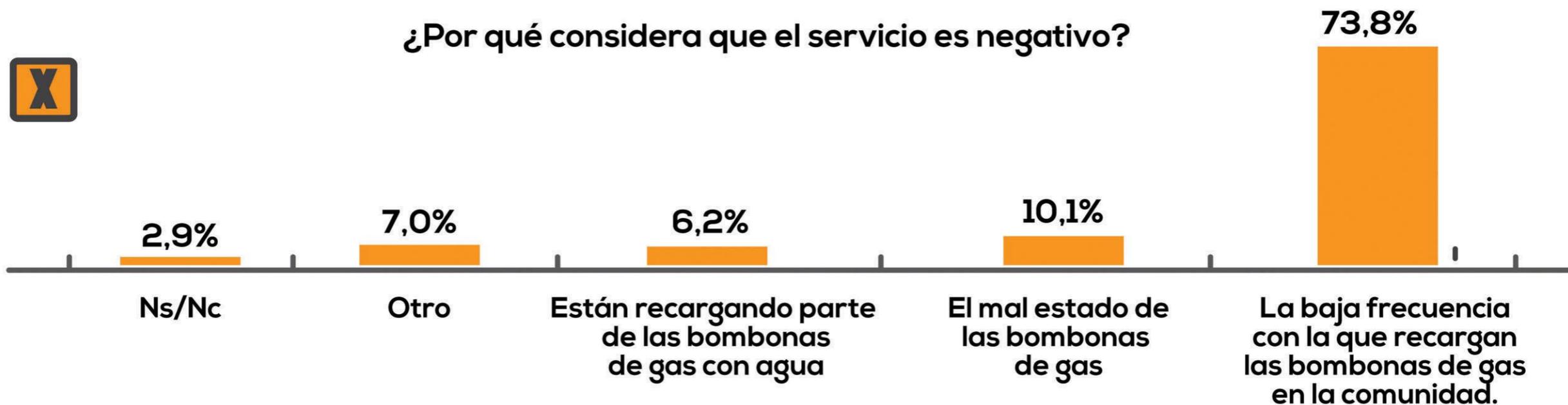
¿Por qué considera que el servicio es positivo?





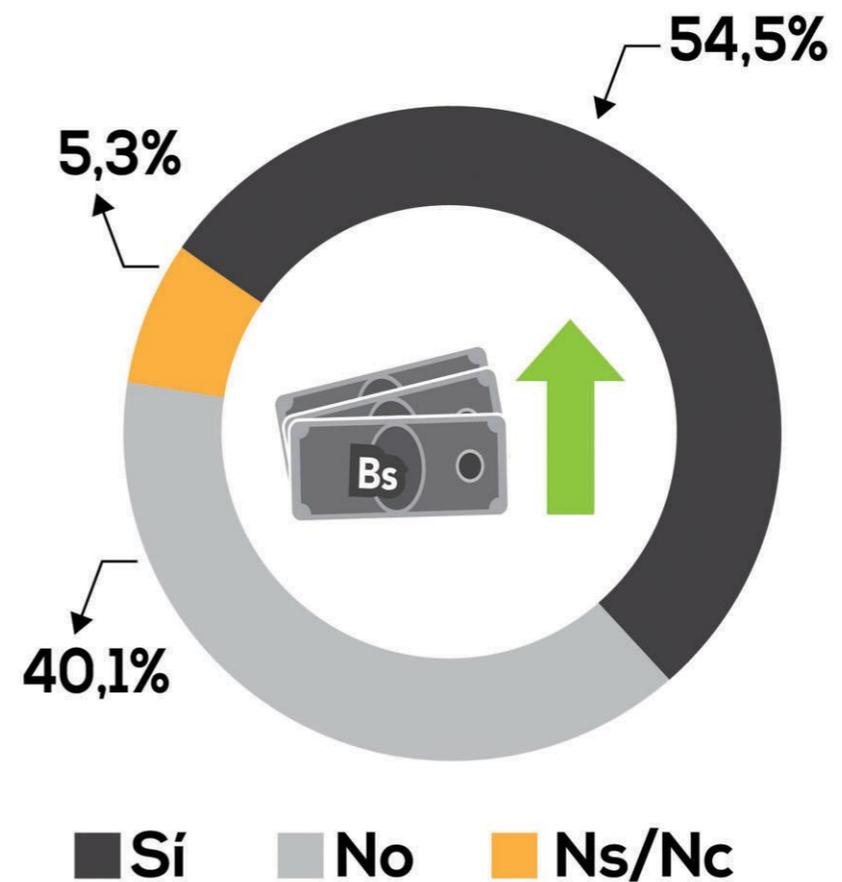
Evaluación de calidad del servicio de gas por bombonas (Individuales y comunes)

¿Por qué considera que el servicio es negativo?





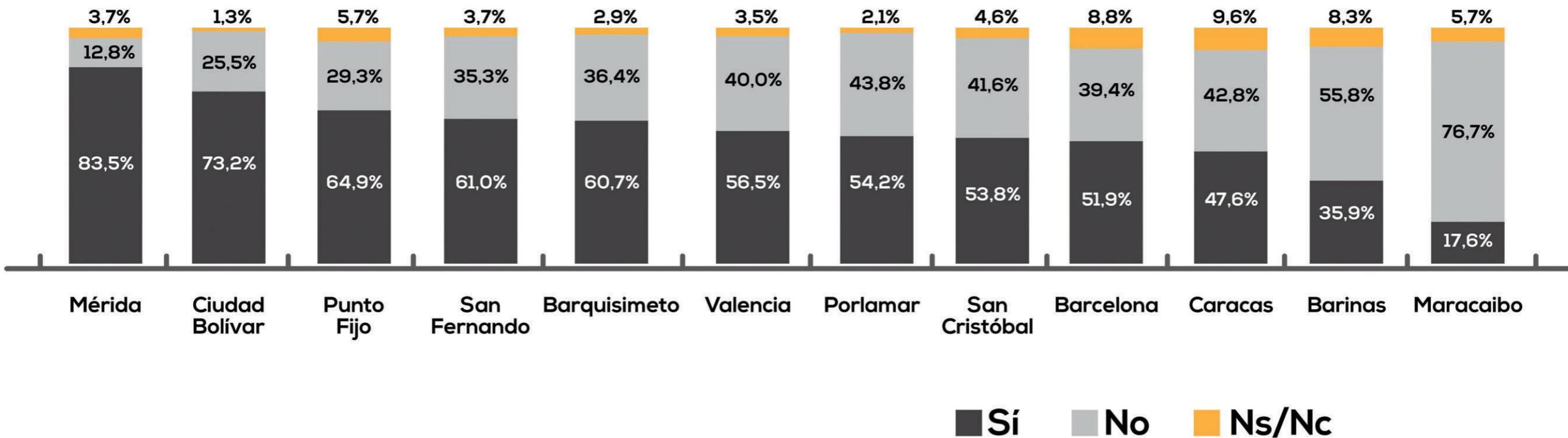
En los últimos 6 meses
¿Ha recibido algún incremento
en la tarifa del servicio de gas
que paga en su hogar?



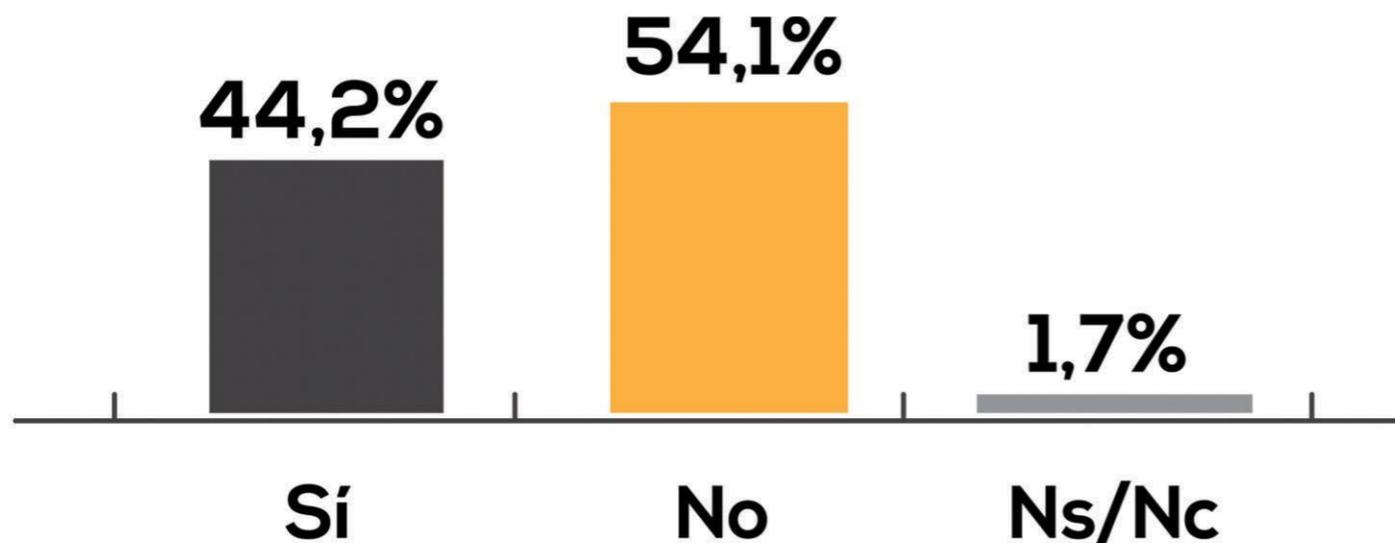
Percepción ciudadana del servicio de gas doméstico.



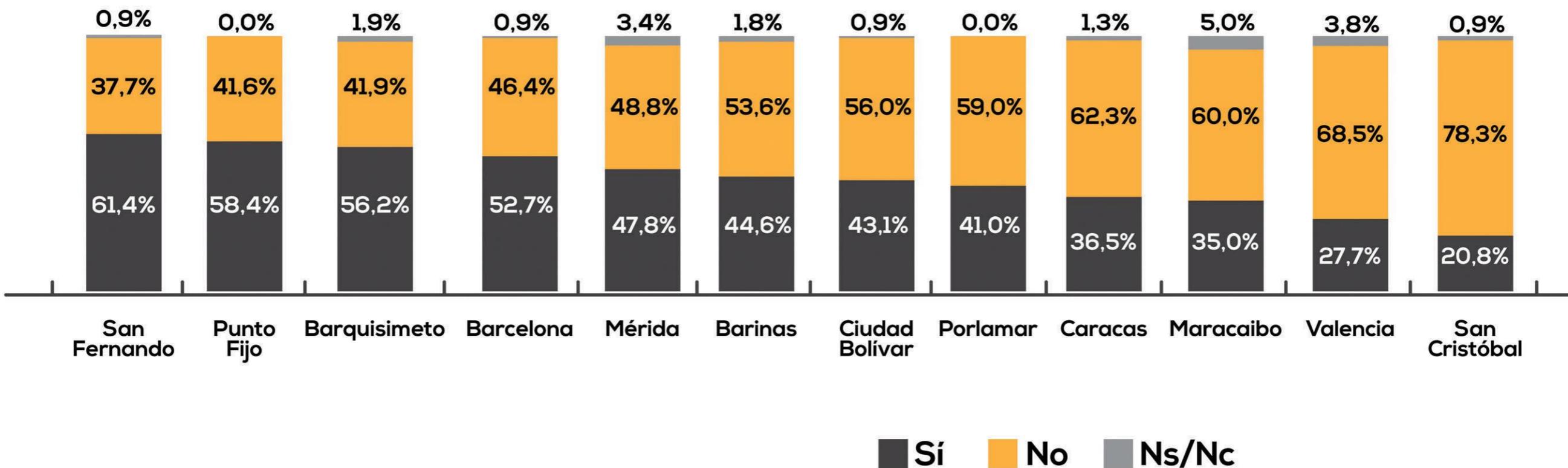
Incremento percibido en la tarifa del servicio de gas en los últimos 6 meses (por ciudad).



¿Le parece que este incremento se ve reflejado en un mejor funcionamiento de este servicio?

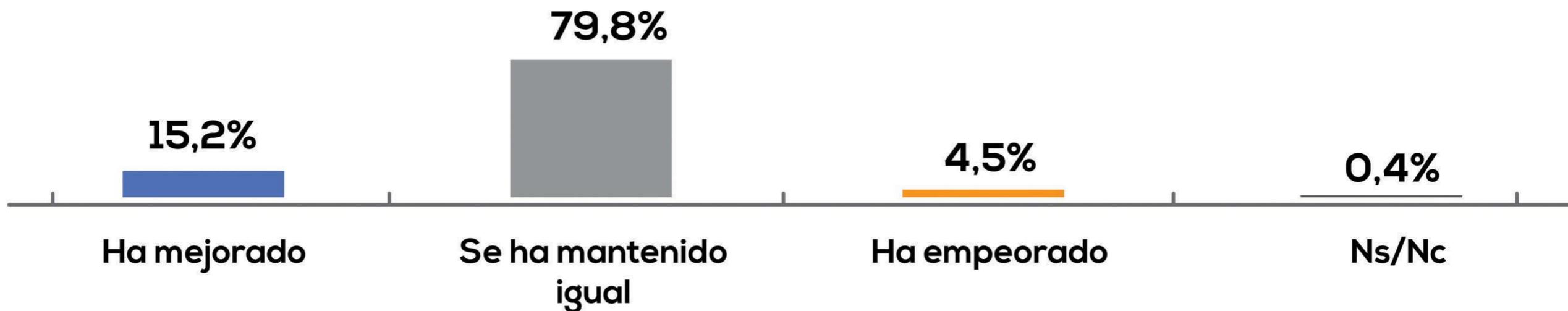


Percepción sobre mejora en el servicio debido al incremento en la tarifa (por ciudad)



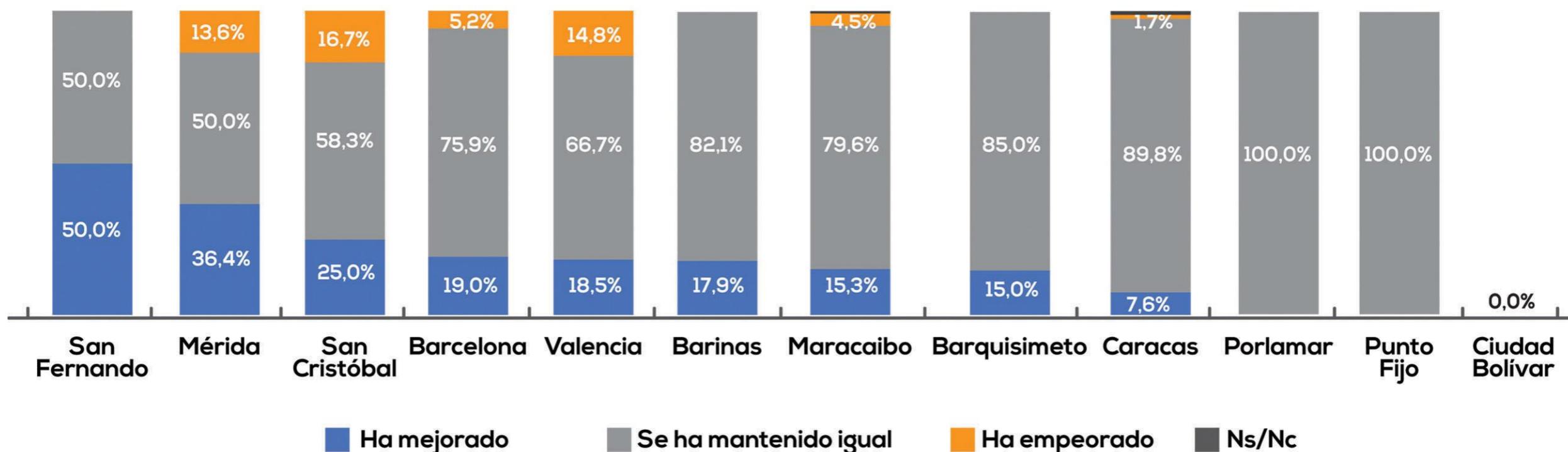


Opinión del servicio de gas directo en los últimos 6 meses





Opinión del servicio de gas directo en los últimos 6 meses (por ciudad)

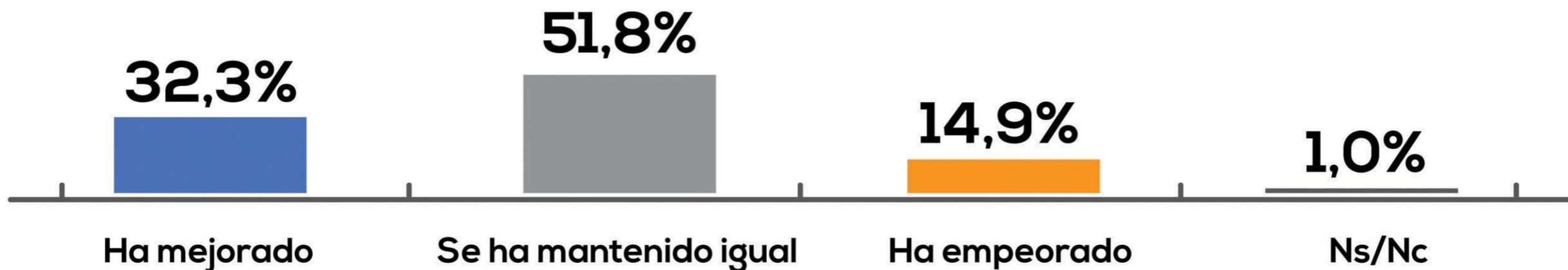


Nota: No hubo encuestados que utilicen gas directo en Ciudad Bolívar



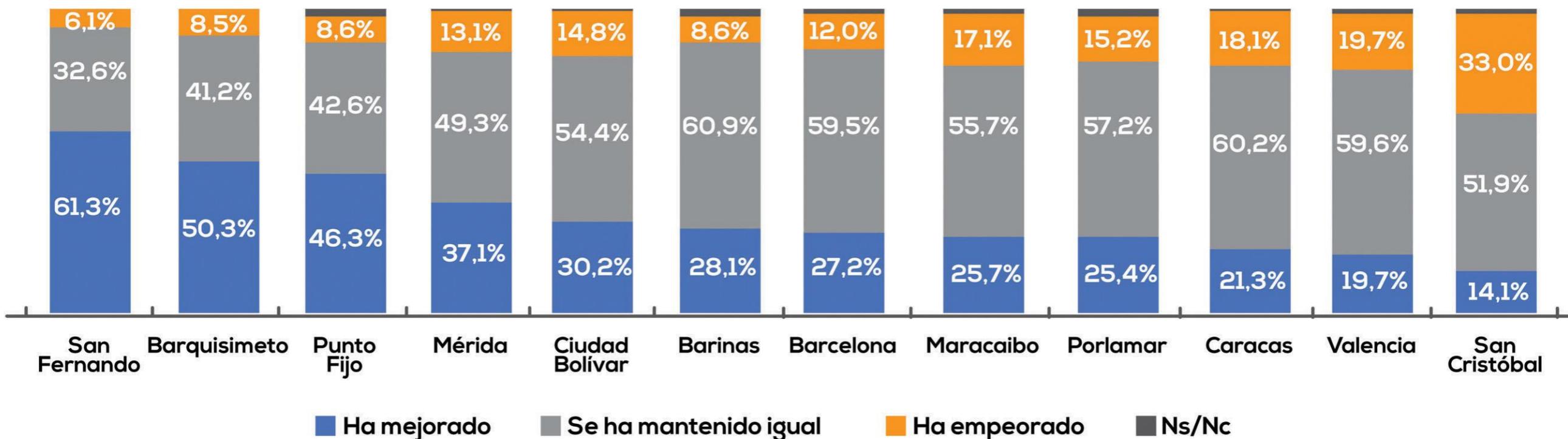


Opinión del servicio de gas por cilindros individuales y comunes, en los últimos 6 meses

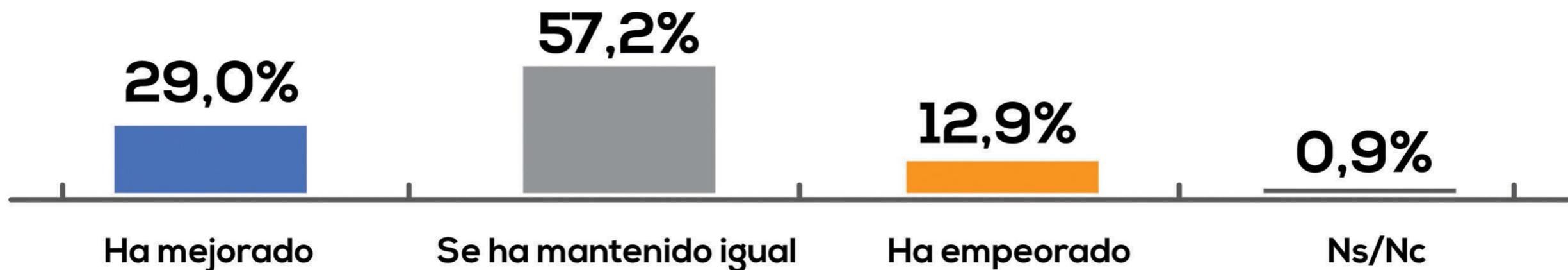




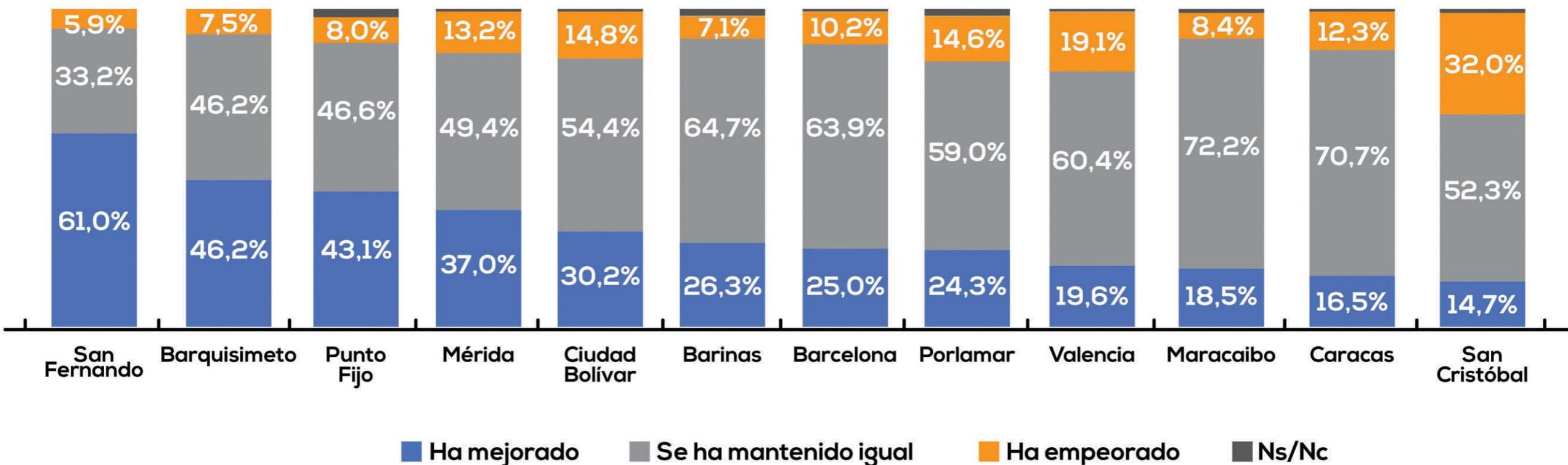
Opinión del servicio de gas por cilindros individuales y comunes, en los últimos 6 meses (por ciudad).



Opinión del servicio de gas, en los últimos 6 meses.



Opinión del servicio de gas, en los últimos 6 meses. (Por ciudad).





Rostros de los Servicios Públicos

#RostrosDeLosServiciosPúblicos



“ Hace tiempo la situación se había normalizado, pero desde hace tres meses estamos que nos quitan la luz todos los días y no hay un plan de racionamiento. ”

Señor Jesús

El señor Jesús es habitante del sector Portachuelo del estado Mérida. Al consultarle cuál de los servicios públicos estudiados por el #OVSP es el que más inconvenientes le genera, explicó sin dudarle que el servicio eléctrico, ya que diariamente se quedan sin electricidad entre 4 y 6 horas, situación que le impide realizar sus actividades en casa con normalidad.

“Hace tiempo la situación se había normalizado, pero desde hace tres meses estamos que nos quitan la luz todos los días y no hay un plan de racionamiento”.

Hizo énfasis en que el servicio de agua en su comunidad prácticamente no presenta fallas, debido en gran parte a la cantidad de fuentes de agua que tienen alrededor, lo que les permite contar con el servicio regularmente y sin alteraciones. “Agua siempre tenemos y podemos hacer nuestras cosas en la casa.

Indicó que el servicio de gas doméstico lo puede disfrutar a través de la modalidad de cilindros individuales y que afortunadamente el servicio se ha regularizado.

“Podemos recargar nuestras bombonas mensualmente, a veces llega el gas privado y otras veces el gas comunal, igual siempre trato de tener otras bombonas almacenadas en casa por lo que no paso tanto trabajo”.

Explicó contar con servicio de Cantv en su hogar y aseguró que le funciona bien. “También tengo servicio de telefonía celular a través de la operadora Digitel, sin embargo, a veces la señal tiende a fallar, ya sea porque se va la luz o porque nos quedamos sin el servicio”.

Afirmó que el servicio de aseo urbano lo recibe dos veces por semana, por lo que no se presentan inconvenientes en la zona. “Hay servicios que están funcionando muy bien y otros que todavía requieren mucha atención. Si los servicios funcionaran mejor, no tendría problema en cancelar una cuota más alta, sobre todo con la electricidad”



Jesús Alexis Peña Santander, Mérida, sector Portachuelo.

“ Nos habían solucionado lo de la luz, pero desde hace tres meses hemos tenido racionamiento, por lo que cada 4 horas, todos los días nos quedamos sin energía eléctrica. ”

Señor José

El Observatorio Venezolano de Servicios Públicos lleva a cabo encuestas para conocer las opiniones de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios públicos que reciben.

En esta oportunidad, el señor Iván, residente del sector El Chama en Mérida, indicó que el servicio que más inconvenientes le está presentando en su comunidad es el servicio eléctrico, ya que desde hace meses atraviesan por cortes de energía eléctrica no programados, situación que impacta negativamente en su rutina diaria.

“Nos habían solucionado lo de la luz, pero desde hace tres meses hemos tenido racionamiento, por lo que cada 4 horas, todos los días nos quedamos sin energía eléctrica. Con el agua no tenemos inconvenientes, además es impecable y prácticamente nunca nos falta, sobre todo en los sectores cercanos a los ríos”.

Con respecto al servicio de gas doméstico, aseguró que cuenta con el servicio a través de bombonas de Pdvsa Gas, “el año pasado se presentaron algunos problemas por lo que pasábamos hasta tres meses sin poder recargar las bombonas porque no llegaba el camión, sin embargo, a inicios de este año comenzó a normalizarse y podemos recargar las bombonas cada 15 días, cada mes o incluso semanalmente, realmente se ha regularizado”.

Indicó contar con servicio de Cantv, por lo que tienen internet y telefonía fija. “La telefonía siempre ha funcionado bien, no ha fallado. En el caso de la telefonía celular, a veces tenemos inconvenientes cuando hay apagones o cuando llueve porque nos quedamos sin señal y sin poder comunicarnos”.

Con el aseo urbano, explicó que hace tiempo tuvo sus fallas, pero que afortunadamente ha venido mejorando de manera significativa y que ahora siempre cuenta con el servicio. “El camión hoy está pasando semanalmente y la gente se acostumbró a sacar los desechos justo cuando pasa el camión, de esta manera no se acumula en las calles”.



Iván José Guillén, Mérida, sector El Chama.

Fotos de Iñaki Zugasti

 www.observatoriovsp.org

  @observatoriovsp

 ovsp.info@gmail.com

  **Observatorio Venezolano de Servicios Públicos**

