



Percepción ciudadana de los Servicios Públicos



FICHA TÉCNICA – Encuestas telefónicas Junio 2019



Caracas

Tamaño: Grande
Llamadas: 1010

Municipios

- Sucre
- Chacao
- Baruta
- Libertador
- Hatillo



Maracaibo

Tamaño: Grande
Llamadas: 610

Municipios

- Maracaibo
- San Francisco



Valencia

Tamaño: Grande
Llamadas: 732

Municipios

- Valencia
- San Diego
- Libertador
- Los Guayos
- Naguanagua



Barquisimeto

Tamaño: Grande
Llamadas: 535

Municipios

- Palavecino
- Iribarren



Barcelona

Tamaño: Grande
Llamadas: 689

Municipios

- Bolívar
- Urbaneja
- Sotillo
- Guanta



Ciudad Bolívar

Tamaño: Mediana
Llamadas: 460

Municipios

- Heres



San Cristóbal

Tamaño: Mediana
Llamadas: 620

Municipios

- San Cristóbal
- Táriba



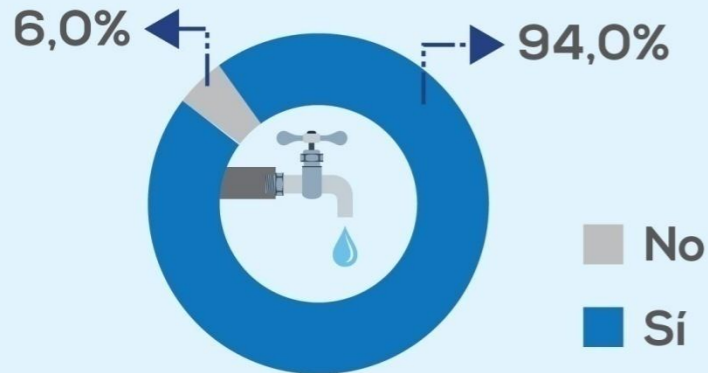
4.656 encuestas / 7 ciudades / 21 municipios
 Fecha: 29/05/19 al 26/06/19



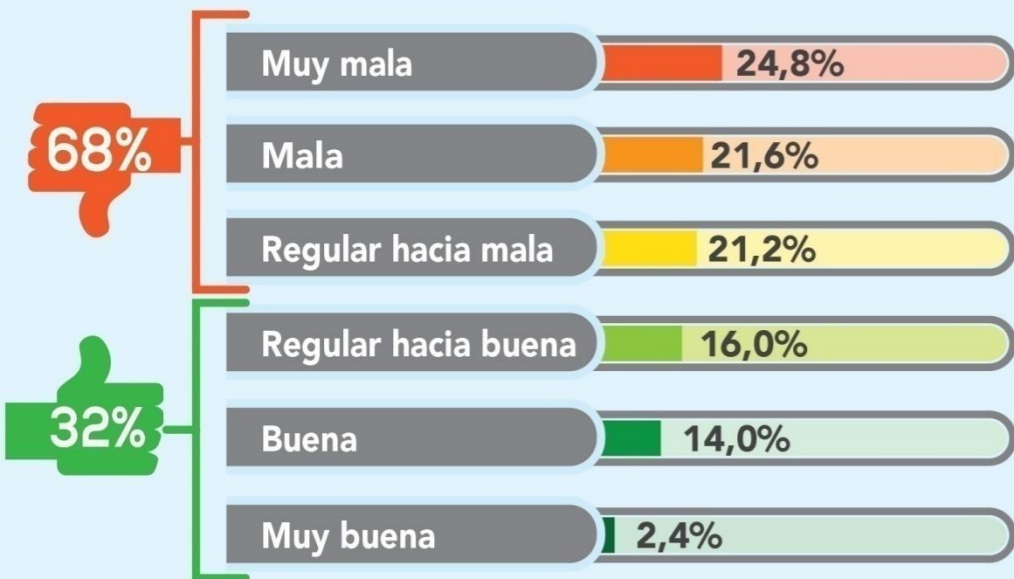


Servicio de agua

Acceso general a tuberías



Evaluación de calidad del servicio



Frecuencia de recepción



El diferencial a 100% en cada caso corresponde a OTROS/NS/NR

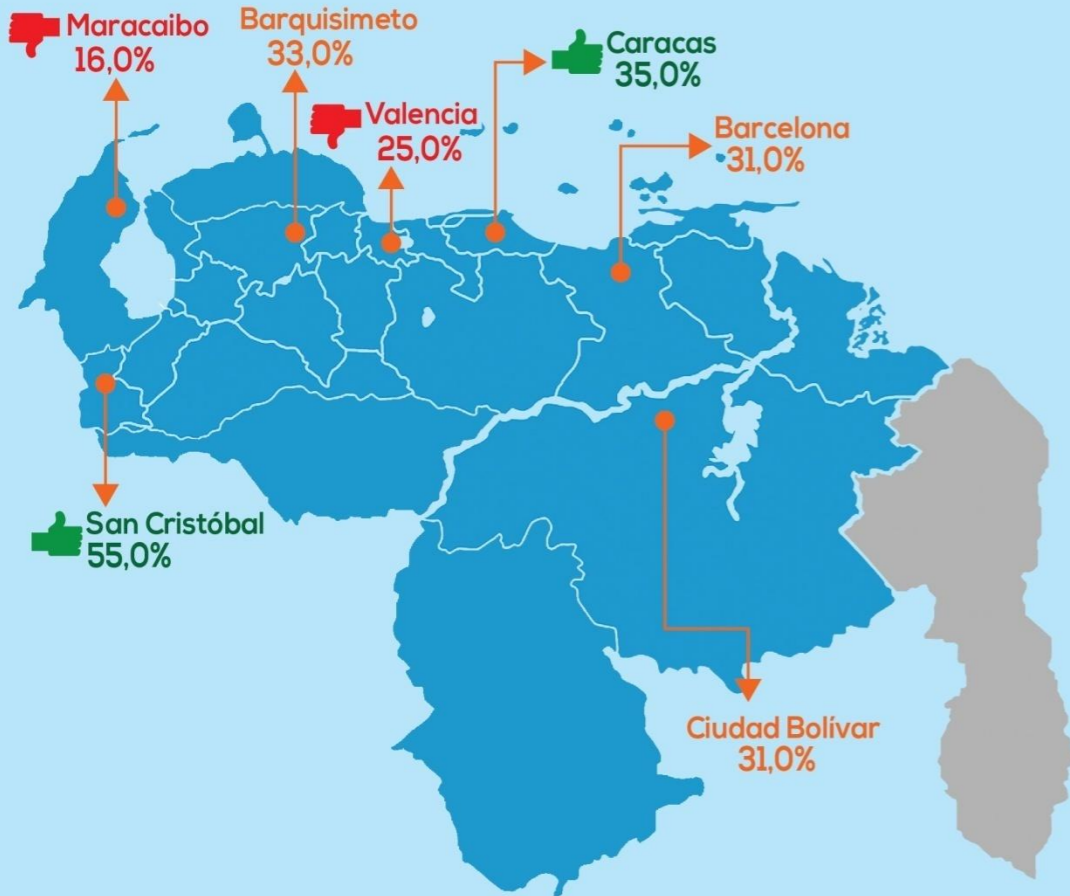
Potabilización del agua



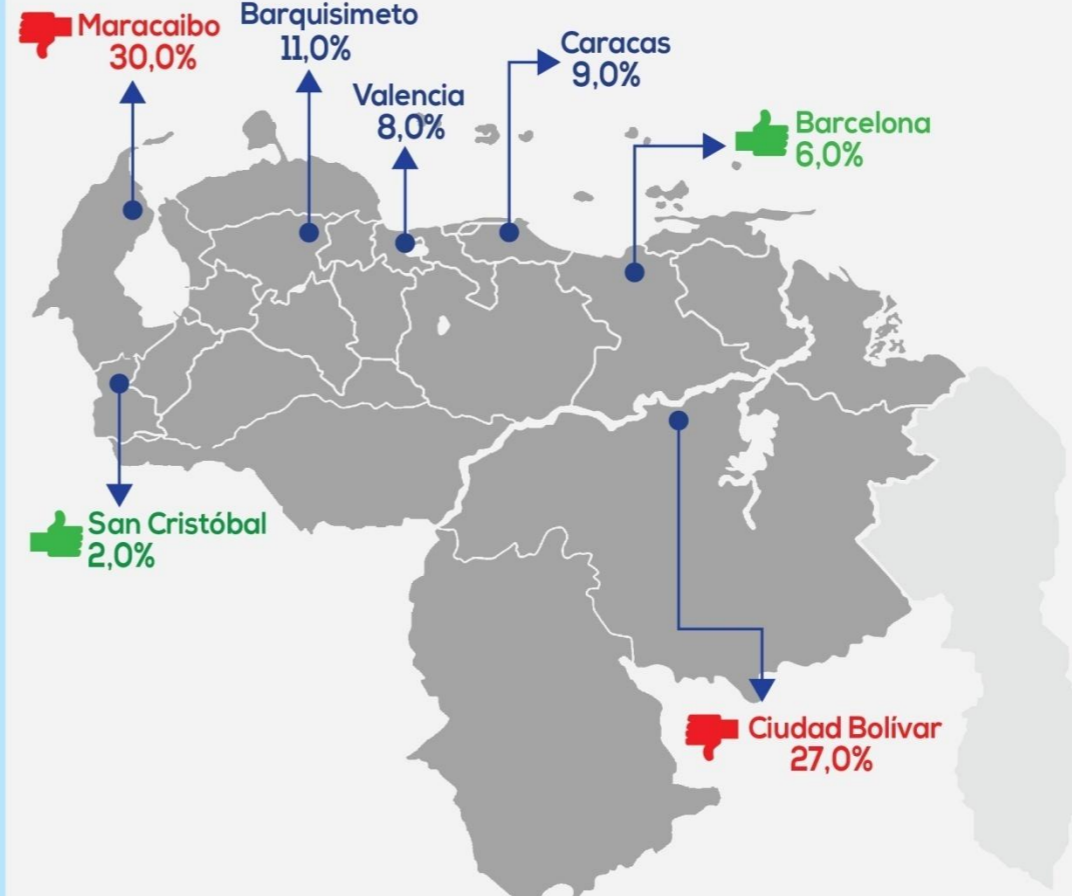


Valoración y recepción del servicio de agua por ciudad

👍 Valoración positiva del servicio



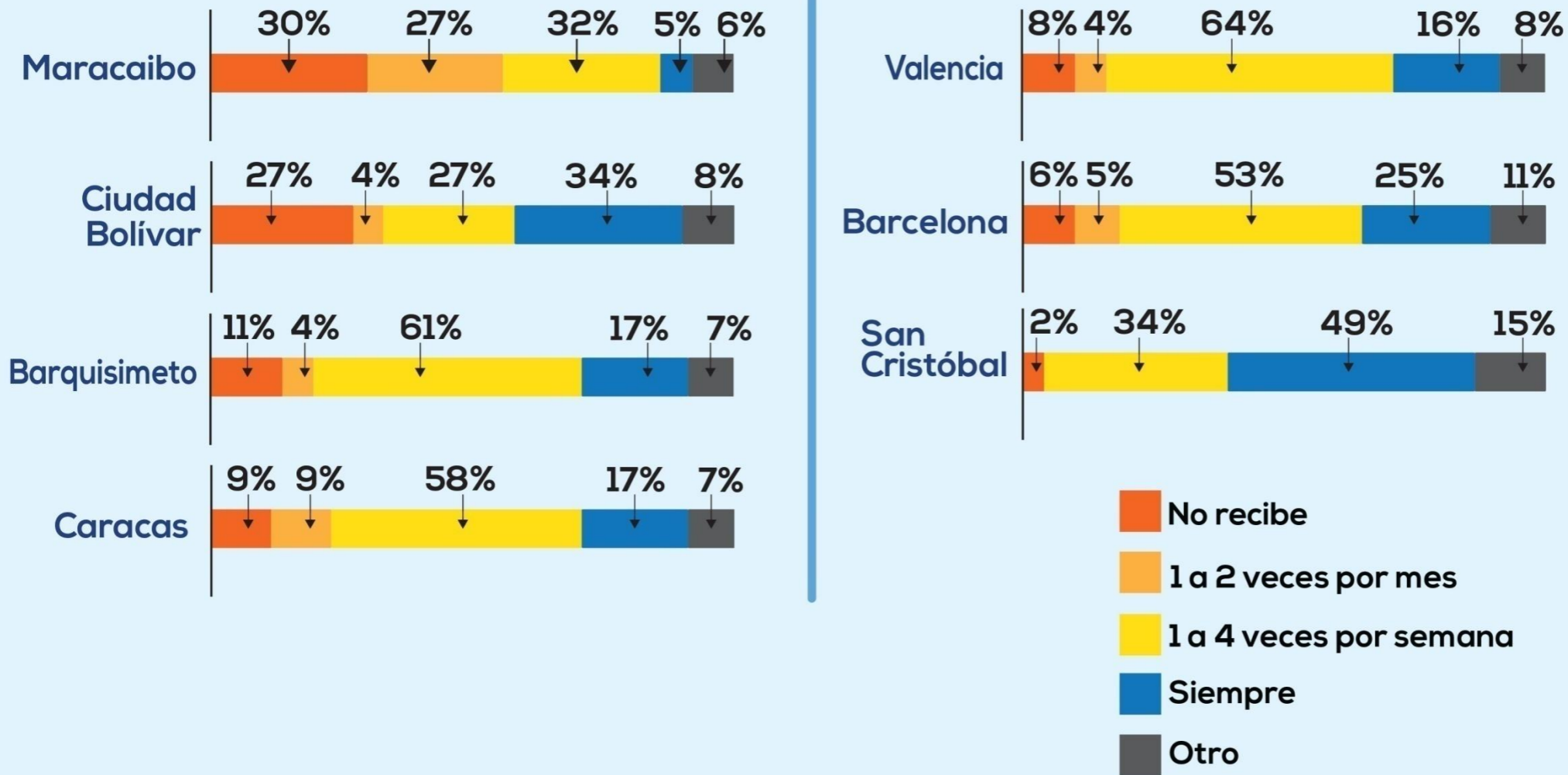
👎 No recibe actualmente el servicio





Servicio de agua

Evaluación de frecuencia del servicio de agua potable por ciudad



Servicio de Agua

Percepción ciudadana de los Servicios Públicos

Agosto 2019



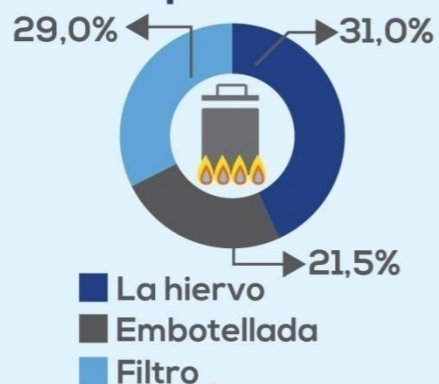


Servicio de agua – Potabilización por ciudad

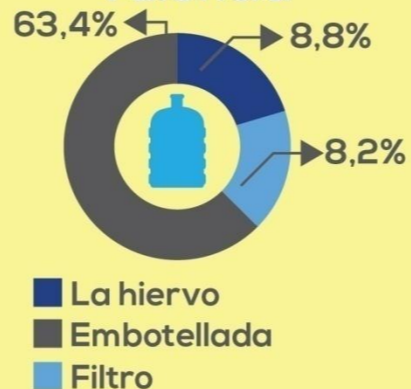
Maracaibo



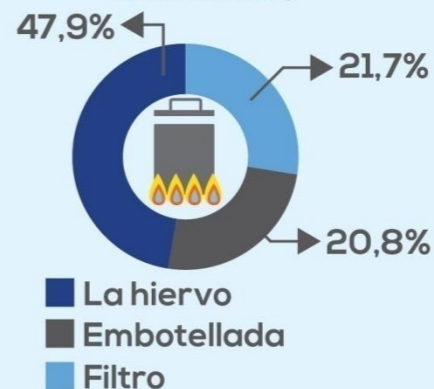
Barquisimeto



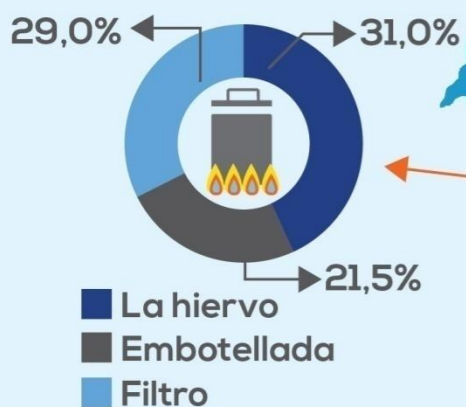
Valencia



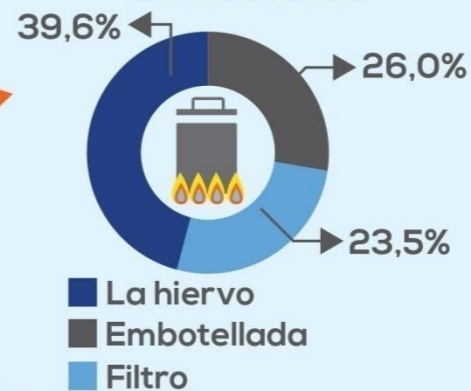
Caracas



San Cristóbal



Barcelona



Ciudad Bolívar



El diferencial a 100% en cada caso corresponde a NS/NR u otra modalidad de potabilización

Fecha de data: Junio 2019



Servicio de Agua

Percepción ciudadana de los Servicios Públicos

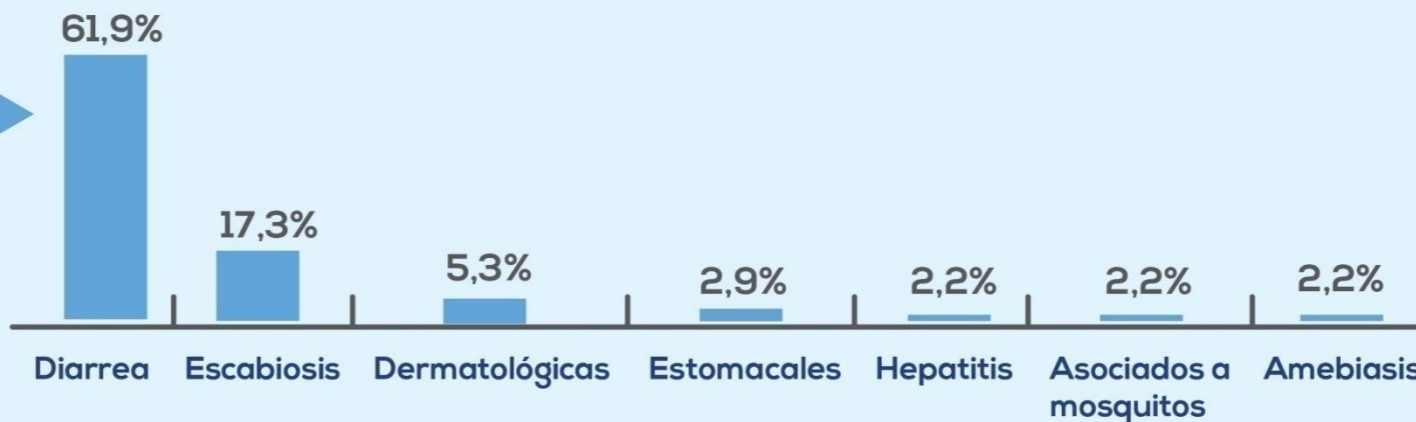
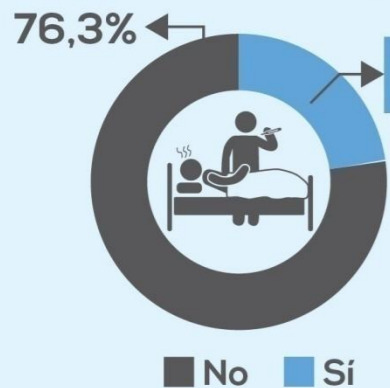
Agosto 2019



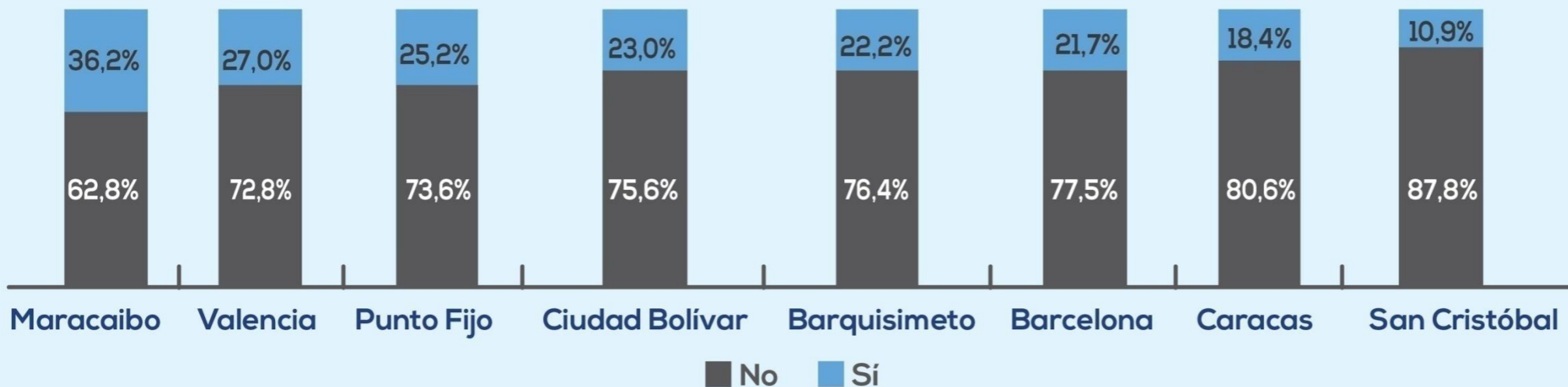
Servicio de agua corriente



Enfermedades asociadas a falla del servicio de agua



Enfermedades asociadas a falla del servicio de agua por ciudad





Documentación fotográfica



Servicio de Agua 

Percepción ciudadana
de los Servicios Públicos

Agosto 2019



Documentación fotográfica



Servicio de Agua

Percepción ciudadana
de los Servicios Públicos

Agosto 2019



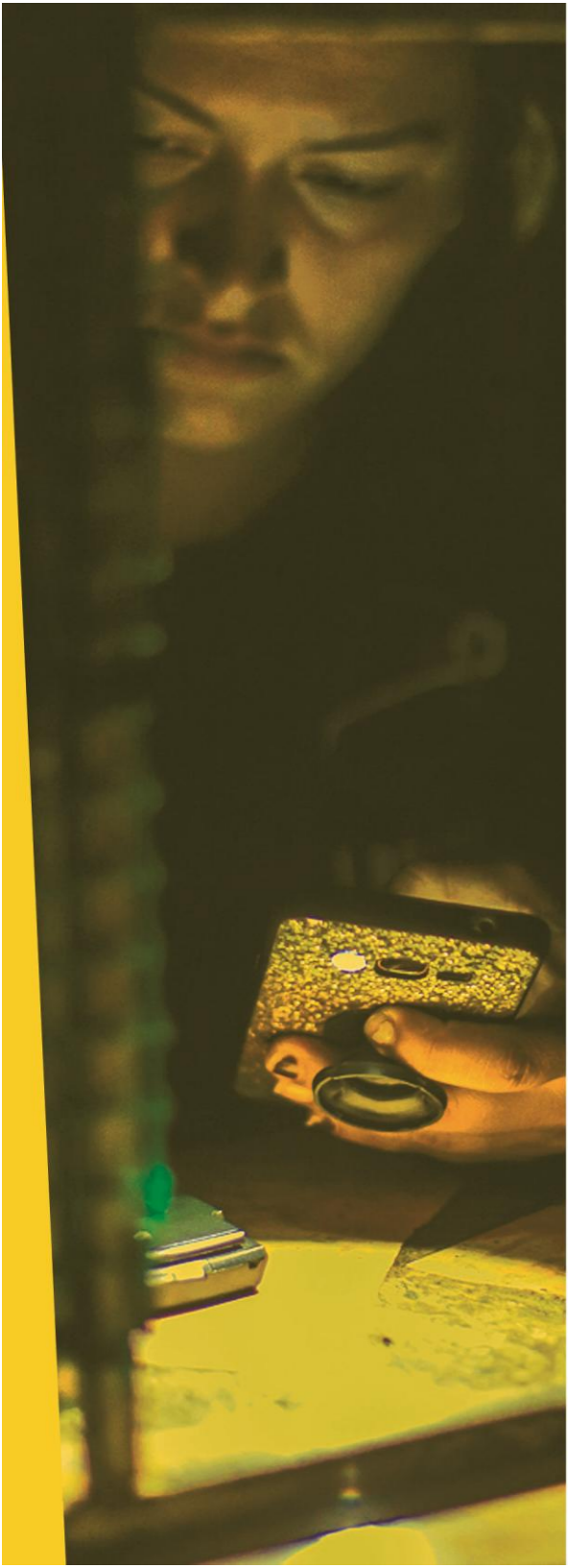
Documentación fotográfica



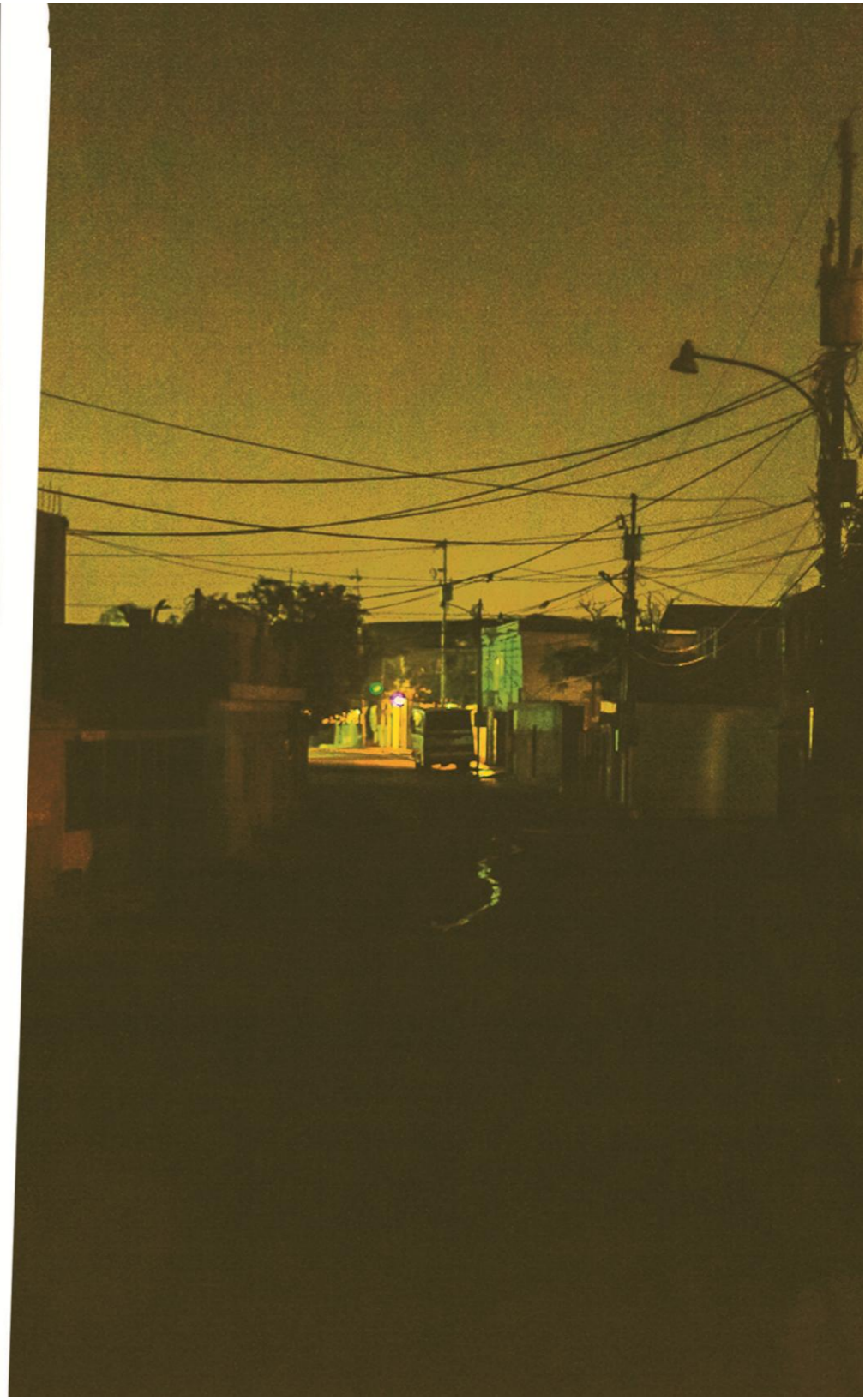
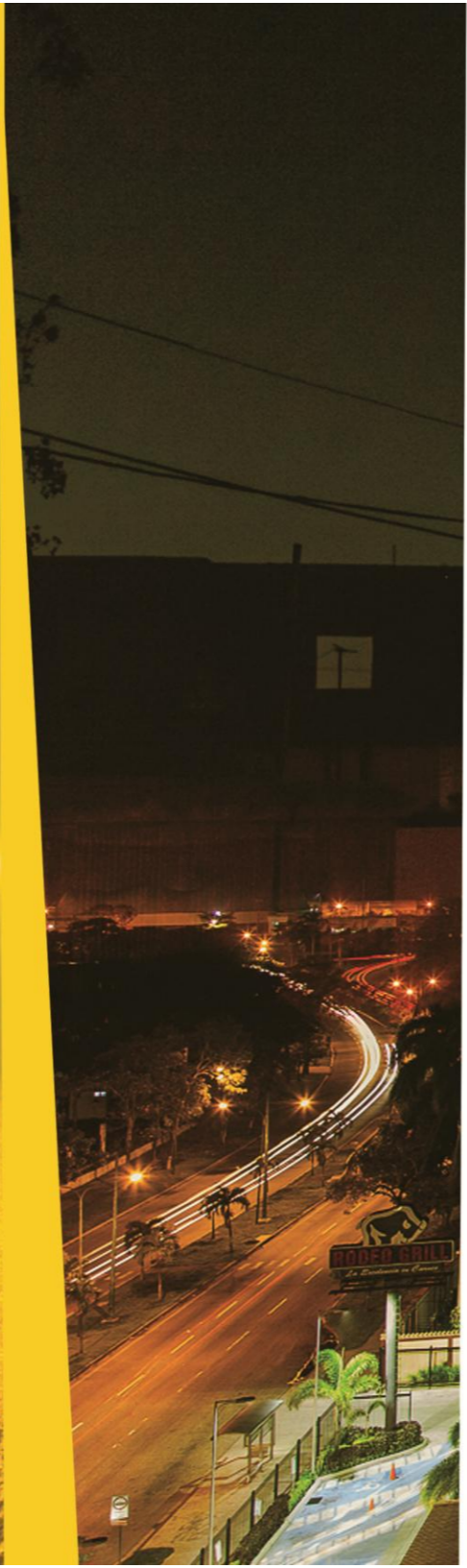
Servicio de Agua

Percepción ciudadana
de los Servicios Públicos

Agosto 2019



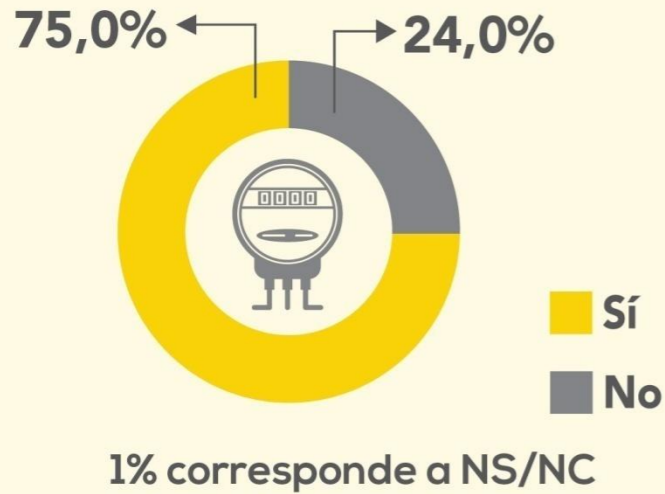
Energía Eléctrica





Servicio de Energía Eléctrica

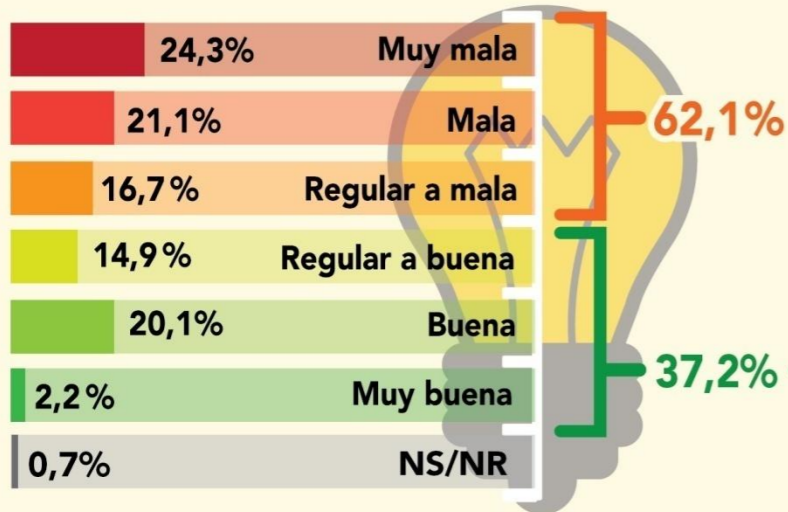
Acceso a la electricidad por medidor



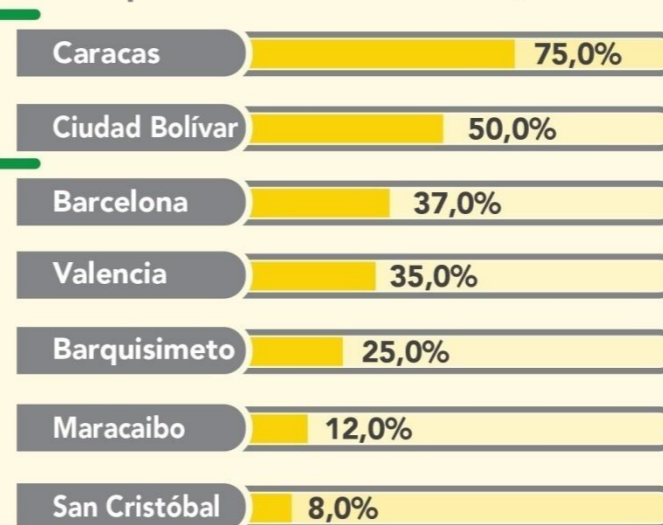
Acceso formal a la electricidad por ciudad



Evaluación de calidad de servicio



Evaluación de calidad por ciudad (Opiniones positivas de usuarios)



Servicio de Energía Eléctrica

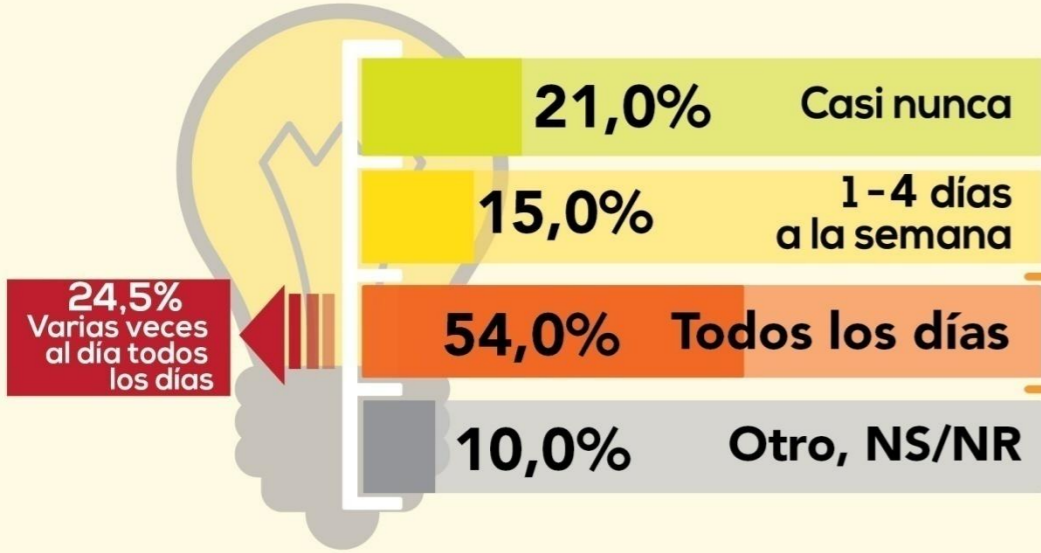
Percepción ciudadana de los Servicios Públicos

Agosto 2019



Servicio de energía eléctrica

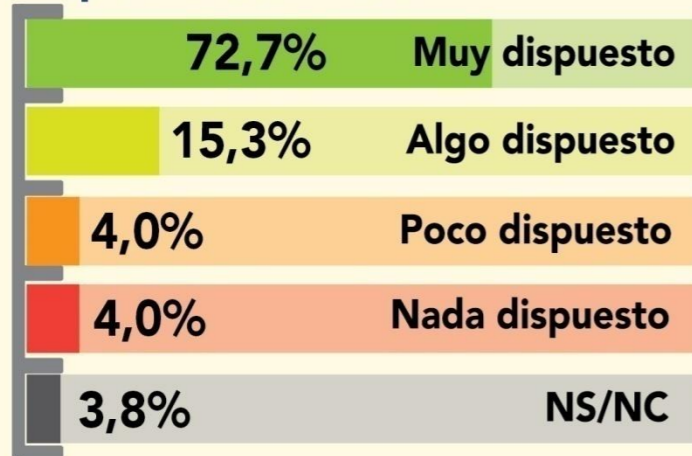
Frecuencia de los apagones



Apagones "todos los días" por ciudad



Disposición a pagar más por el servicio



Disposición a pagar más por ciudad



Servicio de Energía Eléctrica

Percepción ciudadana de los Servicios Públicos

Agosto 2019



Documentación fotográfica



Servicio de Energía Eléctrica

Percepción ciudadana
de los Servicios Públicos

Agosto 2019

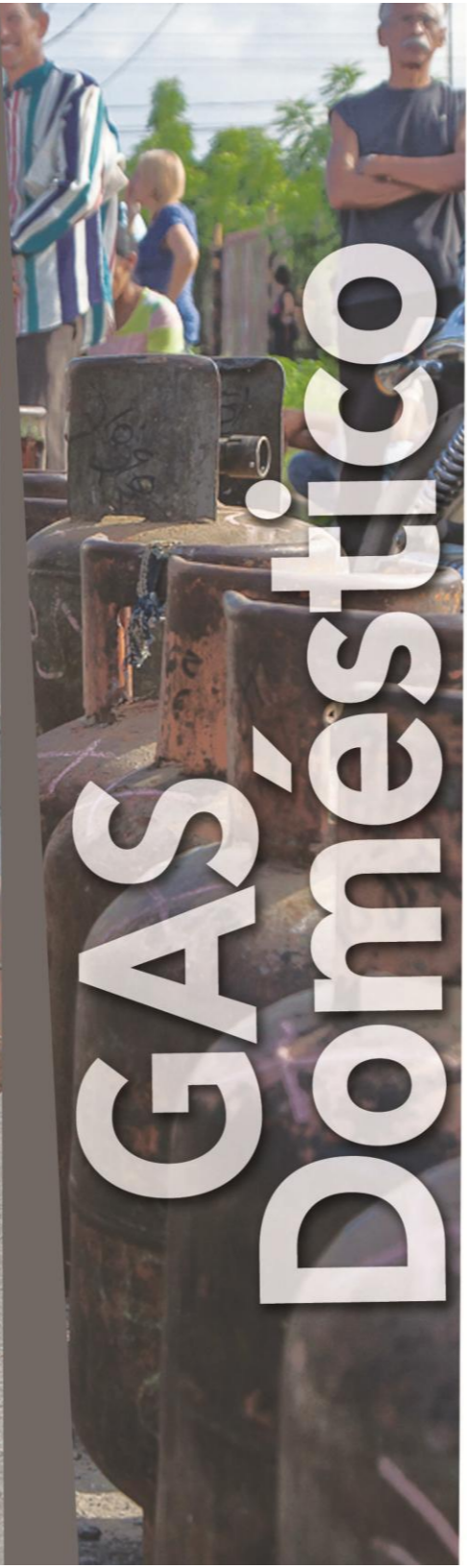
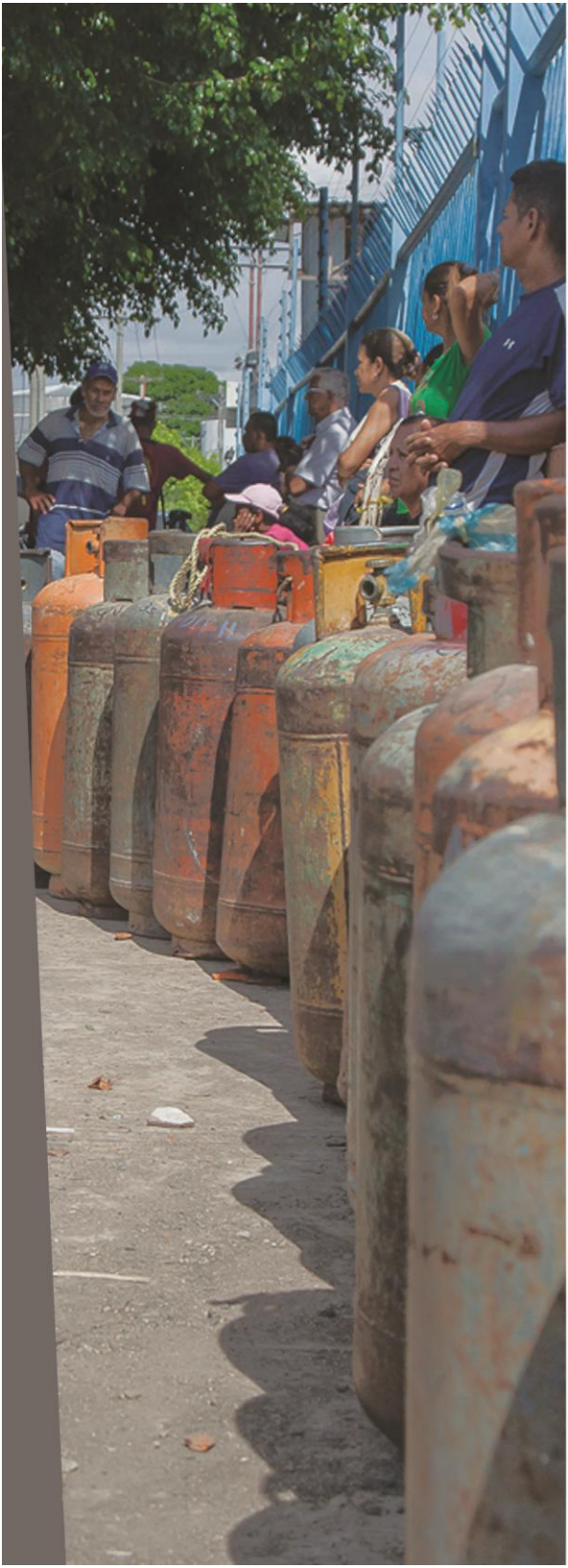


Documentación fotográfica



Servicio de Energía Eléctrica

Percepción ciudadana
de los Servicios Públicos



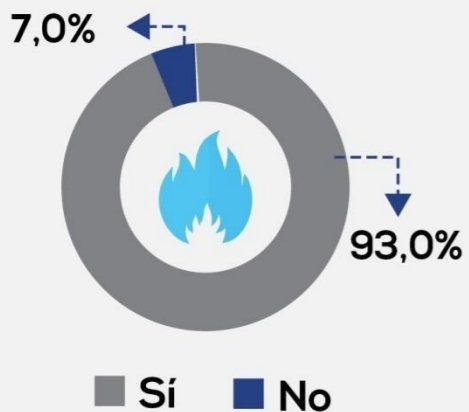
GAS Doméstico



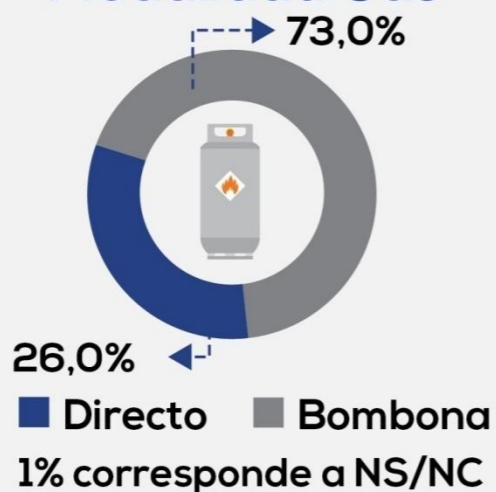


Servicio de Gas

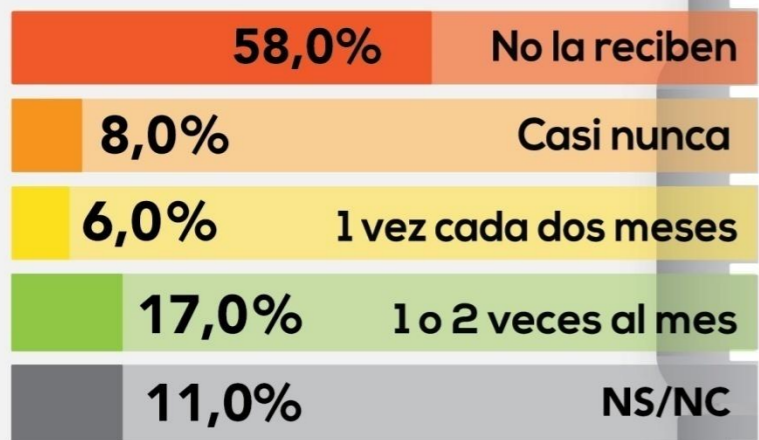
Uso de Gas



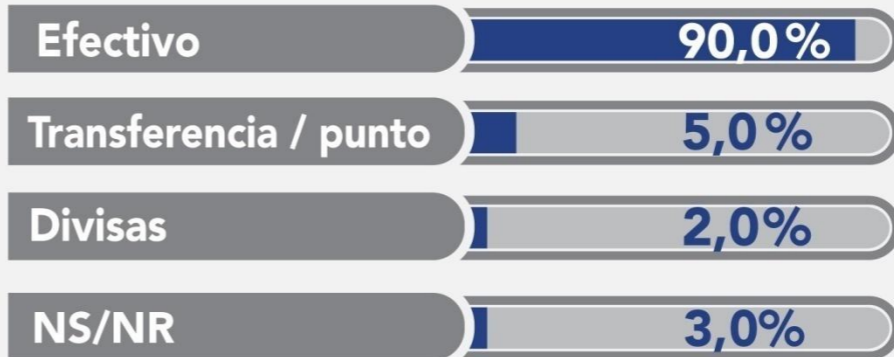
Modalidad Gas



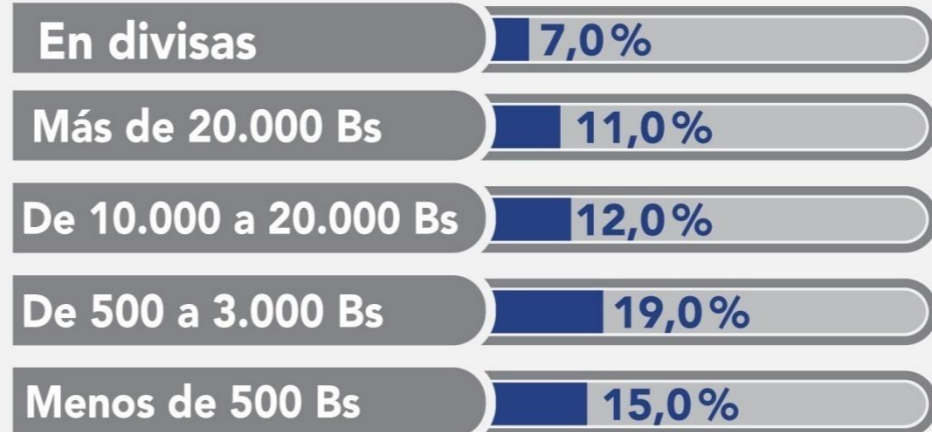
Frecuencia de recepción de bombona



Formas de pago de la bombona



Montos pagados



Servicio de Gas Doméstico

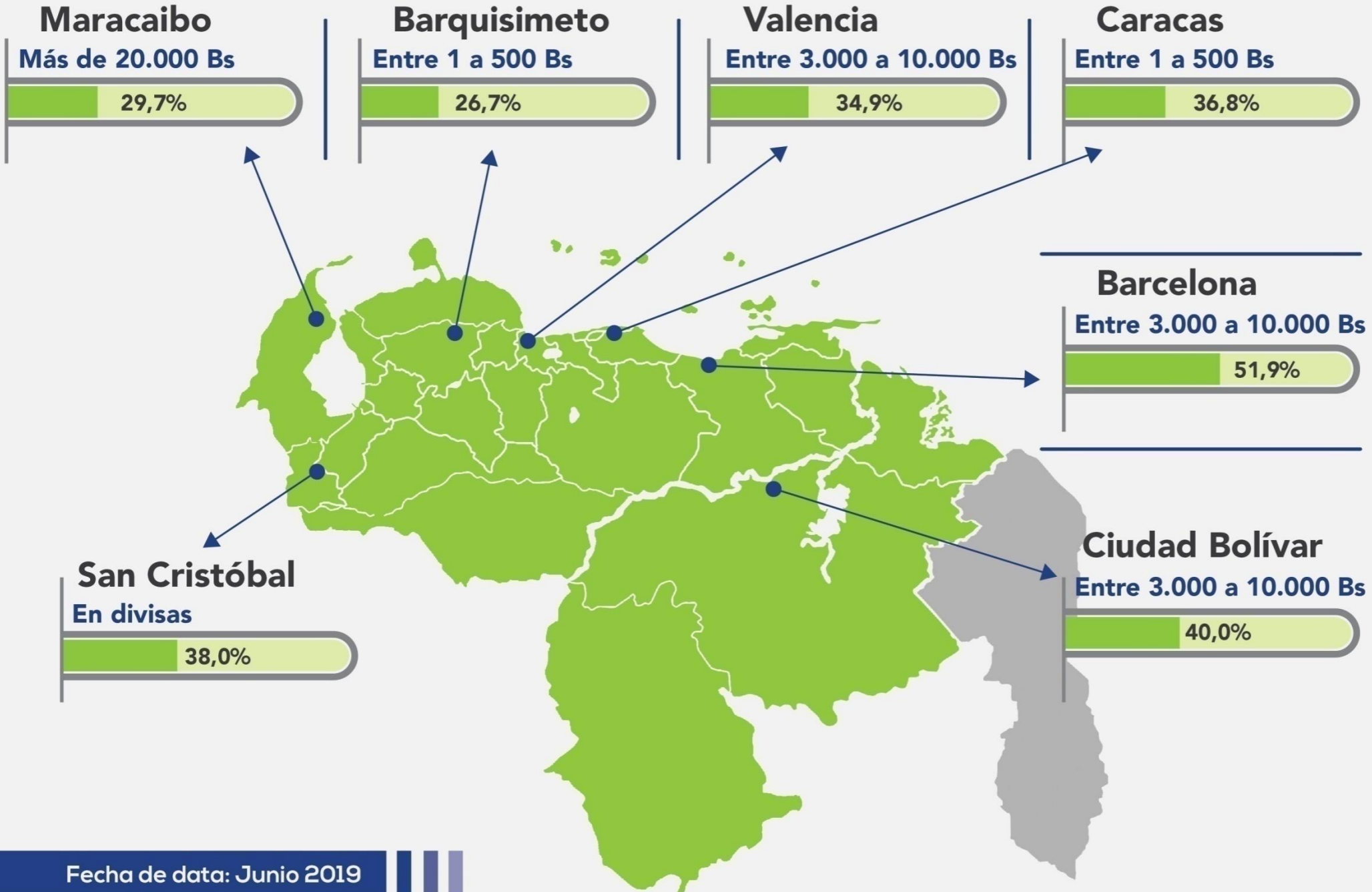


Percepción ciudadana de los Servicios Públicos

Agosto 2019



Montos pagados por ciudad



Servicio de Gas Doméstico

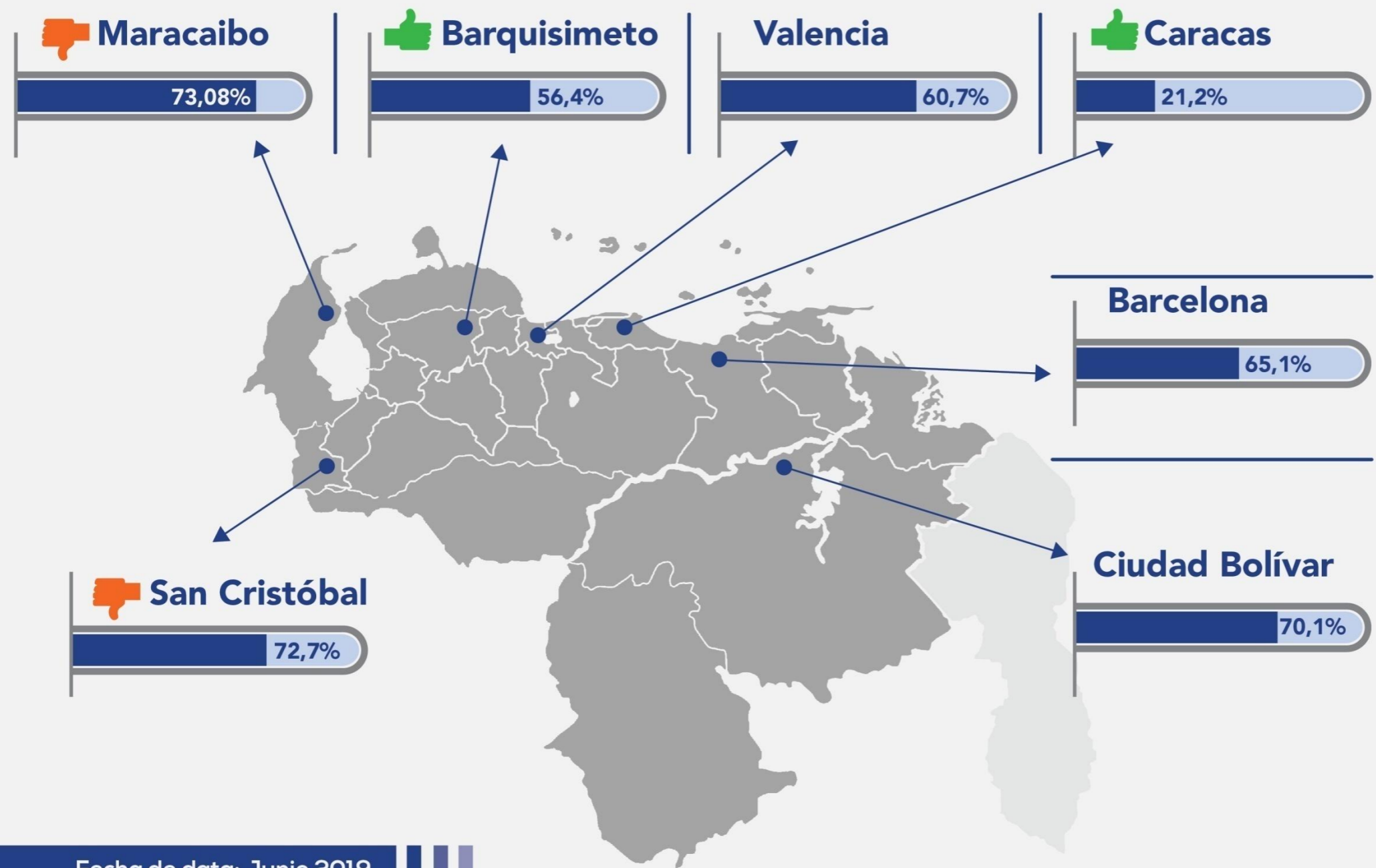


Percepción ciudadana de los Servicios Públicos

Agosto 2019



No reciben la bombona en su comunidad



Servicio de Gas Doméstico



Percepción ciudadana de los Servicios Públicos

Agosto 2019



Documentación fotográfica



Servicio de
Gas Doméstico

Percepción ciudadana
de los Servicios Públicos

Agosto 2019



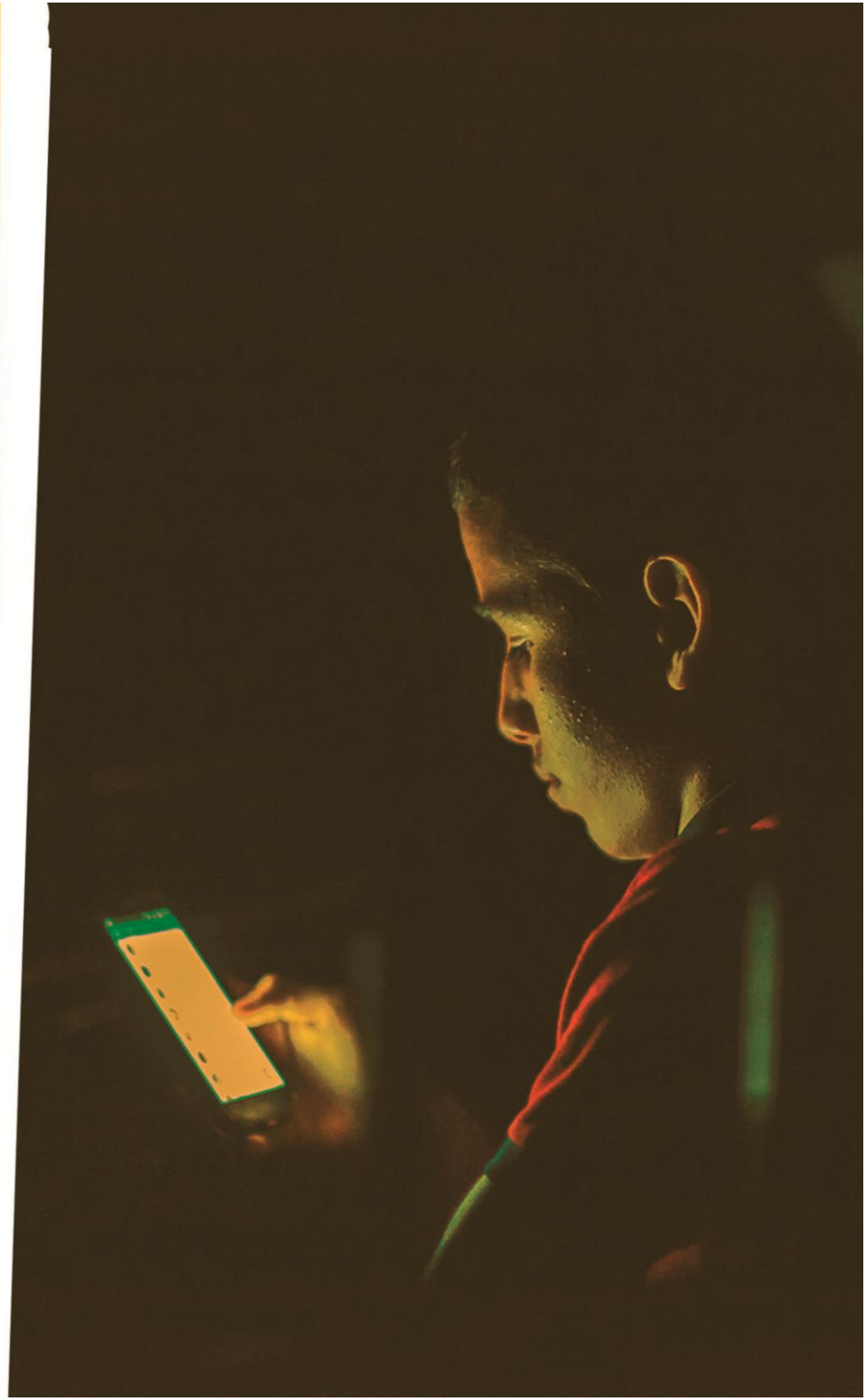
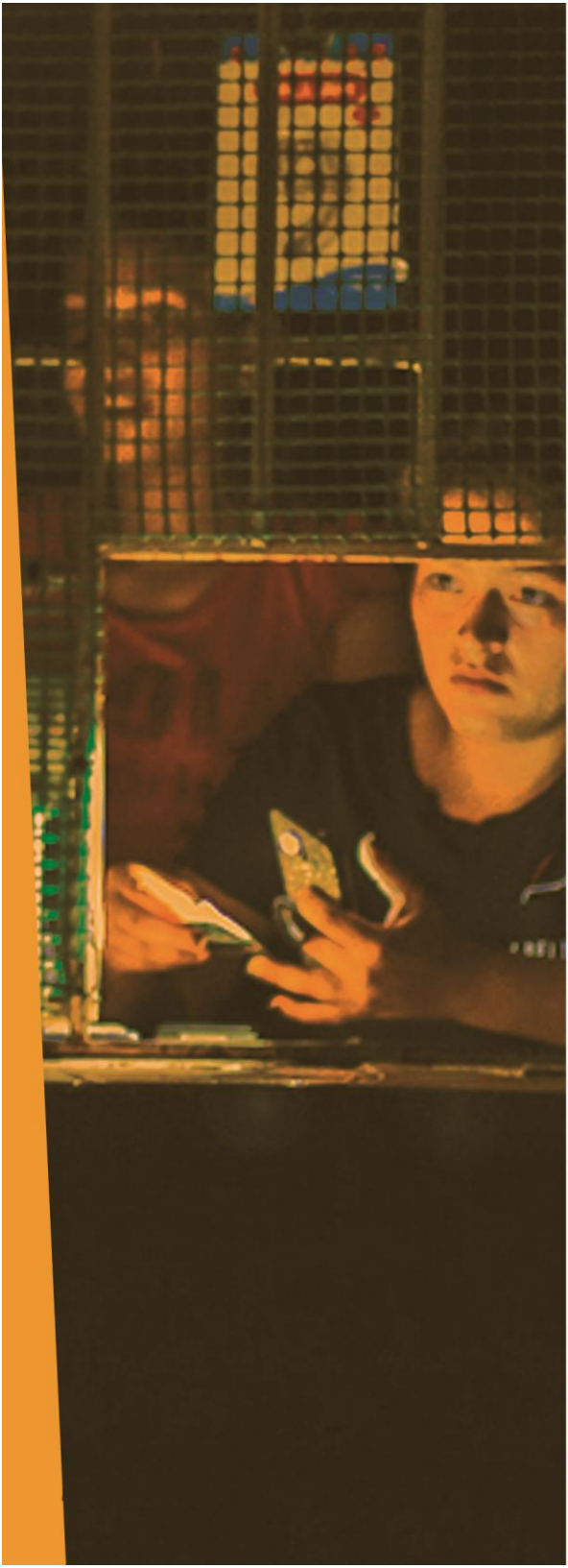
Documentación fotográfica



Servicio de
Gas Doméstico

Percepción ciudadana
de los Servicios Públicos

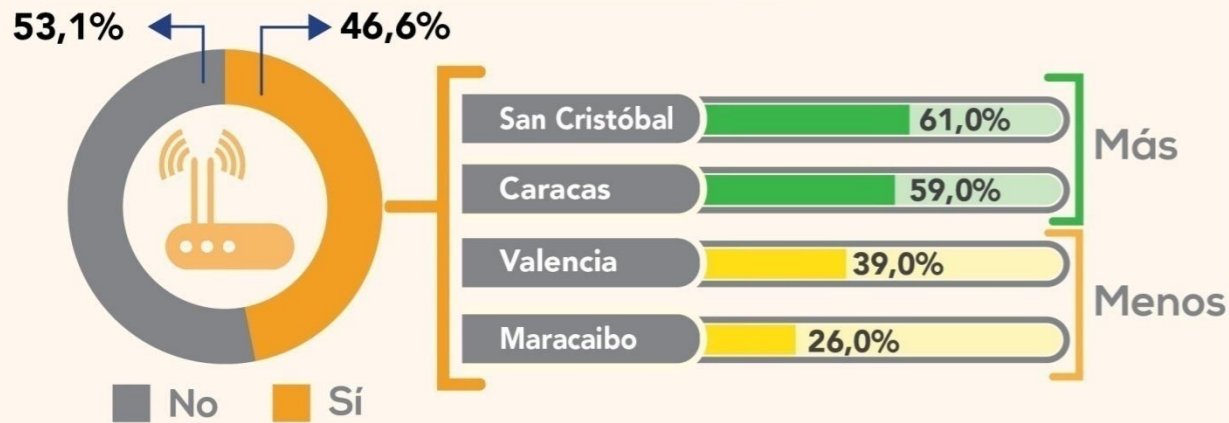
Agosto 2019





Servicio de telecomunicaciones — Internet fijo

Acceso a internet en el hogar

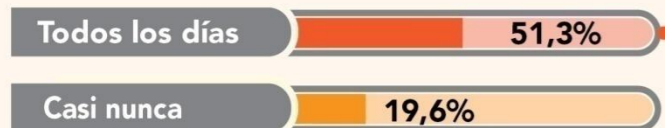


*El diferencial a 100% en cada caso corresponde a NS/NR y otras frecuencias

Disposición a pagar más por el servicio



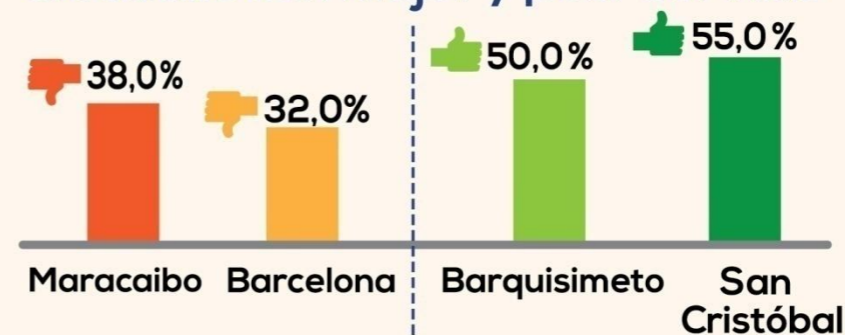
Fallas en el servicio



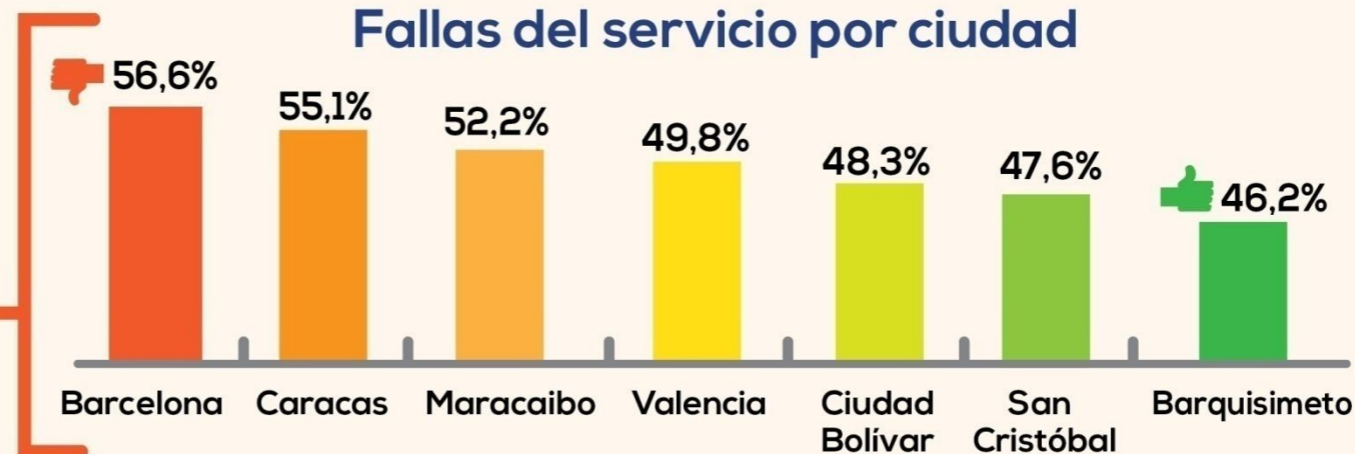
Calidad del servicio



Ciudades con mejor y peor servicio



Fallas del servicio por ciudad



Telecomunicaciones
(Internet fijo)

Percepción ciudadana
de los Servicios Públicos

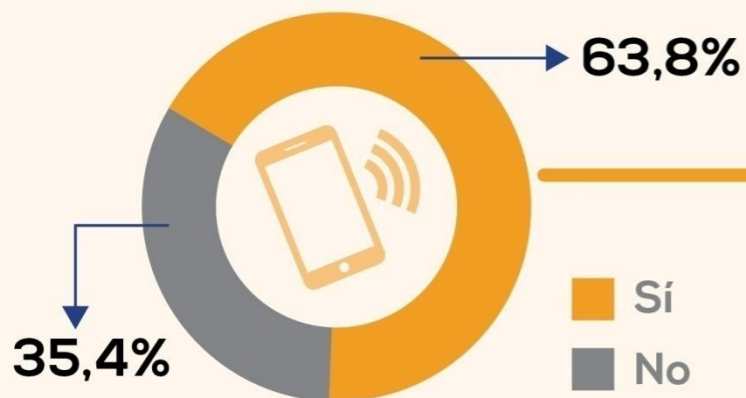
Agosto 2019





Servicio de telecomunicaciones — Telefonía Móvil

Penetración de teléfonos inteligentes

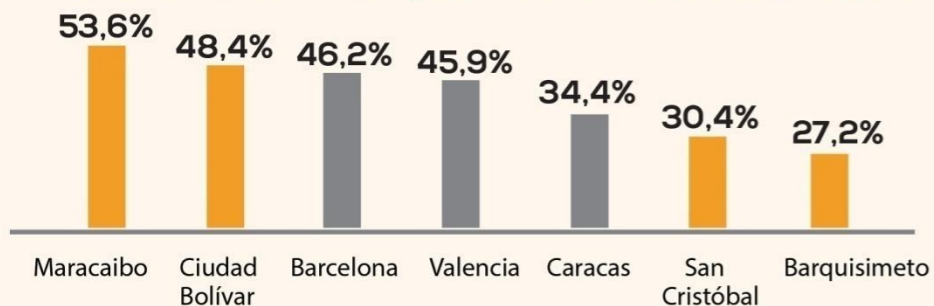


*El diferencial a 100% en cada caso corresponde a NS/NR y otras frecuencias

Fallas en el servicio



Fallas en el servicio, por ciudad "todos los días"



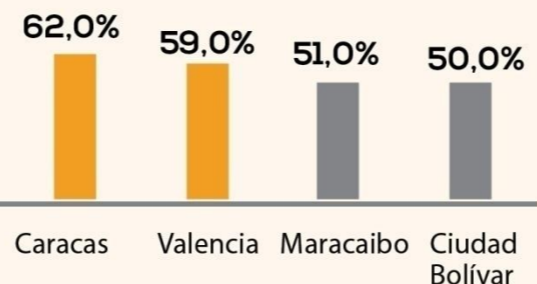
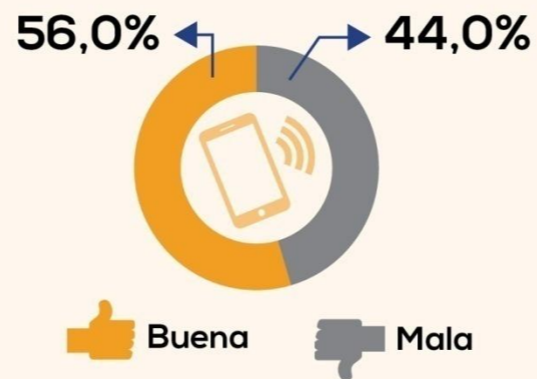
Fecha de data: Junio 2019

Comparación por ciudad

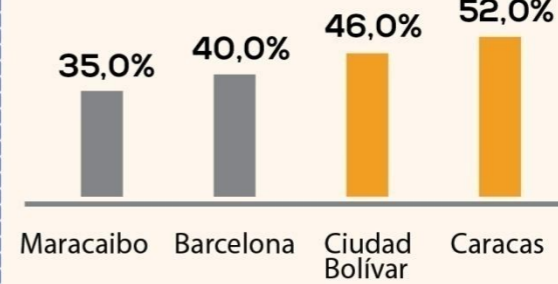
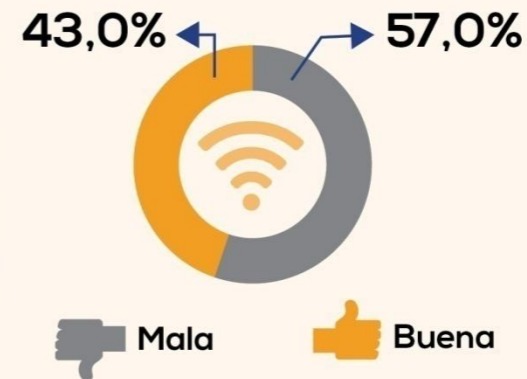


Calidad de los servicios

Telefonía Móvil



Internet Móvil



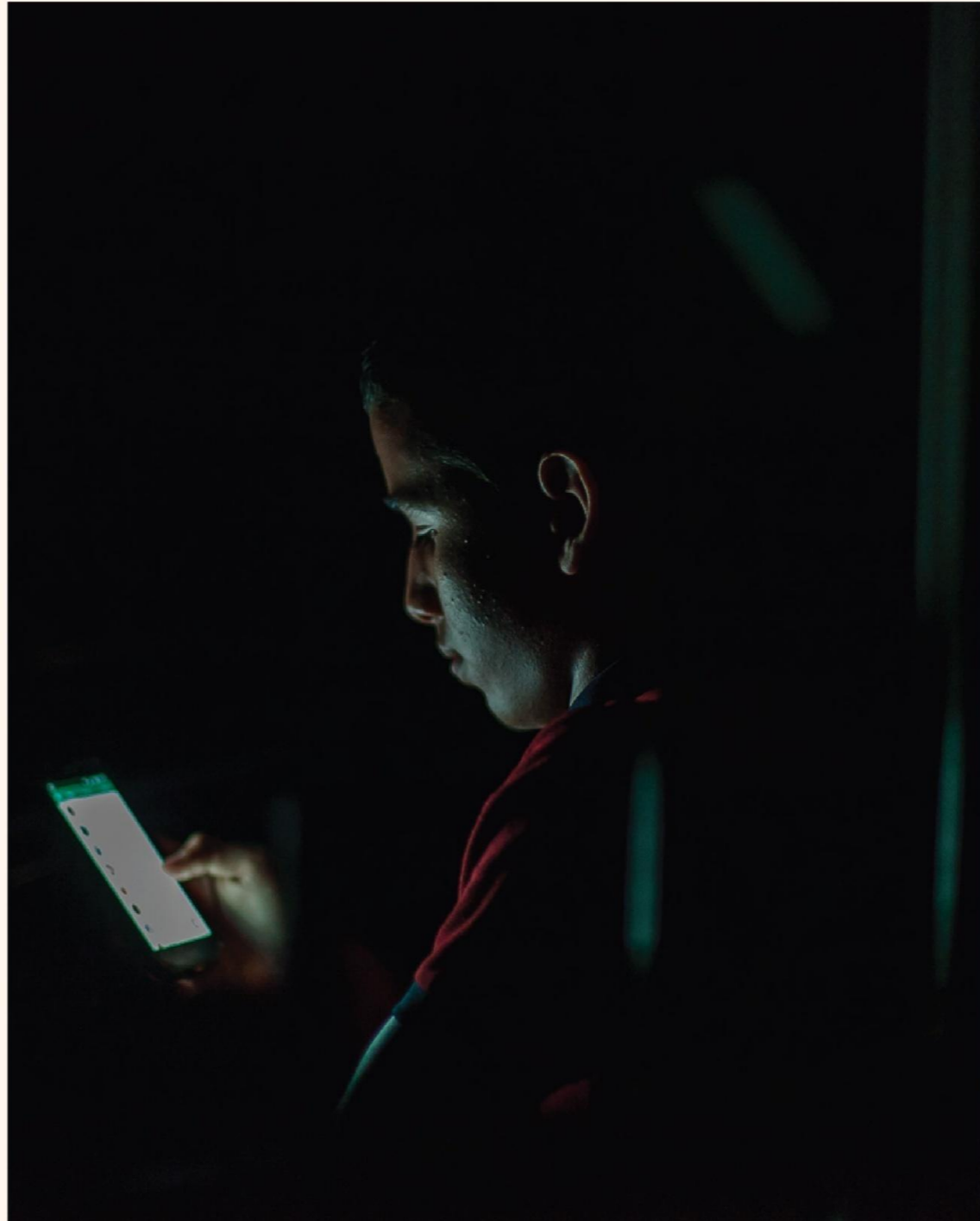
Telecomunicaciones
(Telefonía Móvil)

Percepción ciudadana
de los Servicios Públicos

Agosto 2019



Documentación fotográfica



Telecomunicaciones
(Telefonía Fija y Móvil)



Percepción ciudadana
de los Servicios Públicos





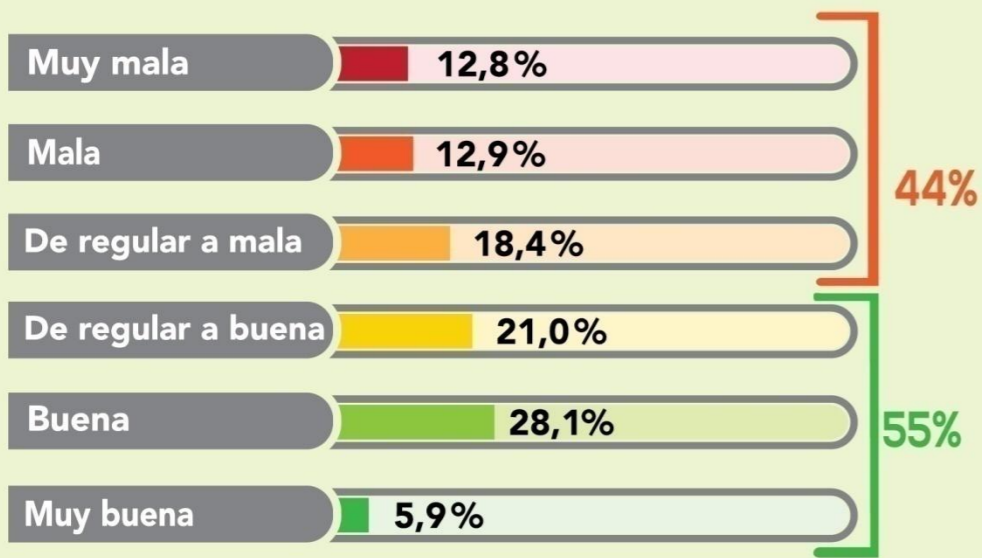
Servicio de Aseo Urbano

Prestación del servicio



*El diferencial a 100% en cada caso corresponde a NS/NR y otras frecuencias

Evaluación de calidad del servicio



Frecuencia de paso



Disposición de los desechos en caso de fallas





Documentación fotográfica



Servicio de Aseo Urbano

Percepción ciudadana
de los Servicios Públicos

Pág.
28

Agosto 2019



Documentación fotográfica



Servicio de Aseo Urbano

Percepción ciudadana
de los Servicios Públicos

Agosto 2019



Documentación fotográfica



Servicio de Aseo Urbano

Percepción ciudadana
de los Servicios Públicos

Agosto 2019

OBSERVATORIO VENEZOLANO DE SERVICIOS PÚBLICOS

El objetivo del proyecto es diagnosticar, monitorear y dar a conocer la situación actual de los servicios públicos domiciliarios en las diferentes regiones del país, como un medio de mejora de la acción gubernamental. Por ello, el observatorio realiza de forma trimestral mediciones en principales ciudades del país que muestran la percepción ciudadana sobre los servicios públicos domiciliarios.



Desde el inicio de las investigaciones el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos ha realizado mediciones que abarcan las siguientes ciudades:

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

Luego de la obtención de resultados, los mismos son analizados por expertos quienes permiten difundir al país técnicamente la situación actual y las propuestas de mejoras en los servicios evaluados.



Somos una sociedad civil que tiene como objetivo la investigación, análisis, difusión, asistencia e implementación de proyectos en temas de entorno, sociedad, desarrollo y ambiente. Buscamos ser un espacio para publicar información de valor y presentar diagnósticos y resultados de investigaciones en las áreas que nos competen, que sean de utilidad para la sociedad civil y sus diferentes actores

La Sociedad Civil ESDA - Entorno, Sociedad, Desarrollo y Ambiente, tiene como misión investigar, asimilar el saber y la información recabada mediante exploraciones realizadas, a los fines de generar diagnósticos objetivos y empíricos para la generación de resultados y recomendaciones que busquen la generación de políticas públicas para el mejoramiento de la calidad de vida de los venezolanos.



Nuestro proyecto base en ESDA, es el Observatorio de Condiciones de la Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios Prioritarios en la República Bolivariana de Venezuela, que tiene como objetivo diagnosticar, monitorear y dar a conocer la situación actual de los servicios públicos domiciliarios (agua, electricidad, telecomunicaciones y aseo urbano) en las diferentes regiones del país como un medio de mejora de la acción gubernamental, así como de los efectos de las intervenciones públicas y privadas para la promoción de la calidad de vida de la sociedad venezolana.



  @asoesda

 asoesda@gmail.com

 www.asoesda.org