



# ¿Qué siente el ciudadano de Caracas ante las fallas en el servicio de agua potable?

Percepción de los ciudadanos sobre el servicio de agua en el Área Metropolitana de Caracas



Fundación Tierra Viva - Coalición Clima 21

Agosto 2018

# **¿Qué siente el ciudadano de Caracas ante las fallas en el servicio de agua potable?**

**Percepción de los ciudadanos sobre el servicio de agua en el Área Metropolitana de Caracas**

**Fundación Tierra Viva y Coalición Clima 21**

Investigación y Textos: Isabel Novo, Alejandro Luy y Alejandro Álvarez

Citación: Novo, I, Luy, A. y Álvarez Iragorry, A. 2018. ¿Qué siente el ciudadano de Caracas ante las fallas en el servicio de agua potable? Percepción de los ciudadanos sobre el servicio de agua en el Área Metropolitana de Caracas. Fundación Tierra Viva – Coalición Clima21. Caracas.

Se permite la reproducción de este documento para uso no comercial citando la fuente.

Realizado con el apoyo de Civilis Derechos Humanos

## **Introducción**

El agua es una condición necesaria e insustituible para la vida, por ello el acceso al agua es un prerequisite para el disfrute del derecho a la salud, a la vida, al trabajo y a un nivel de vida digno.

En el año 2010 la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció al acceso al agua potable y al saneamiento como un derecho humano. Adicionalmente, el Estado venezolano se ha comprometido con el cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, donde el Objetivo 6 es garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

Por ello, el Estado venezolano tiene la obligación de garantizar a toda la población el derecho al agua potable. Derecho que debe de ser medido en términos de cantidad, continuidad y calidad del servicio.

A pesar de ello, los problemas de déficit en el abastecimiento y calidad de agua se han venido extendiendo por toda Venezuela desde hace varios años, pero ha sido durante el primer semestre del 2018 cuando el Área Metropolitana de Caracas se ha visto más afectada, alcanzando niveles de crisis en los últimos meses.

Para conocer la percepción de la ciudadanía sobre la situación de su derecho al acceso al agua potable, la Fundación Tierra Viva, en conjunto con la Coalición Clima21, realizó una encuesta de percepción ciudadana, a través de un cuestionario online dirigido a los habitantes de los municipios Libertador, Chacao, Baruta, Sucre y El Hatillo que conforman el Área Metropolitana de Caracas.

La encuesta fue de carácter exploratorio, con una muestra no probabilística, por lo cual no necesariamente refleja la distribución de población, tanto en términos geográficos como socio-económicos.

El siguiente informe ofrece los resultados de este estudio realizado entre el 23 de junio y el 02 de julio 2018 e incluye recomendaciones aportadas por los ciudadanos encuestados.

## **Resultados**

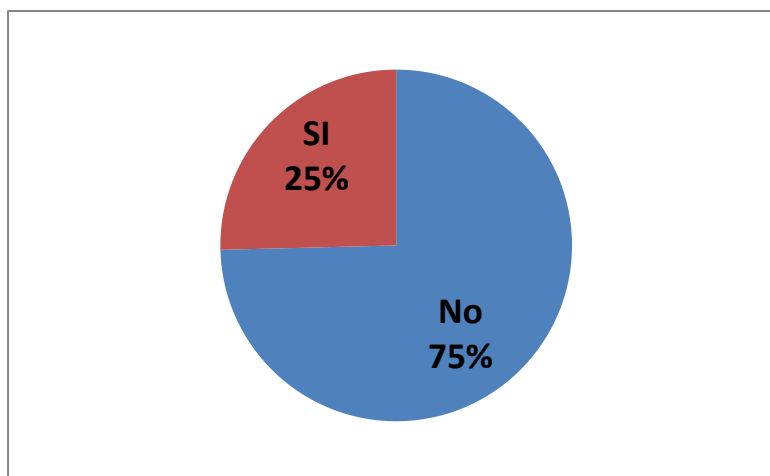
Se recibieron respuestas de 339 ciudadanos residentes de los cinco municipios que conforman el Área Metropolitana de Caracas:

- Municipio Libertador: 145 respuestas (42,8%) con representación de sus 22 parroquias: Santa Rosalía, El Valle, Coche, Caricuao, Macarao, Antímano, La Vega, El Paraíso, El Junquito, Sucre, San Juan, Santa Teresa, 23 de Enero, La Pastora, Altigracia, San José, San Bernardino, Catedral, Candelaria, San Agustín, El Recreo, San Pedro

- Municipio Sucre: 86 respuestas (25,4%) de representantes de sus 5 parroquias: Leoncio Martínez, Petare, La Dolorita, Caucagüita y Fila de Mariches.
- Municipio Baruta: 63 respuestas (18,6%) de representantes de sus 3 parroquias: Nuestra Señora del Rosario, Las Minas de Baruta y El Cafetal.
- Municipio Chacao: 35 respuestas (10,3%)
- Municipio El Hatillo: 10 respuestas (2,9%).

Las respuestas a las preguntas realizadas fueron:

### ¿Llega regularmente el agua a tu casa?



### 3 de cada 4 caraqueños no recibe agua regularmente

El **74,6%** de los consultados señaló que el agua no llega regularmente. Por su parte, el **25,4%** restante opinó que reciben regularmente agua en su apartamento o casa. Sin embargo, algunos de estos últimos comentan que también tienen racionamiento por horas durante el día, posiblemente debido a programas de suministros internos en los edificios donde viven.

### ¿Con qué frecuencia recibe el agua en su hogar?

#### De cada 100 caraqueños, solo 18 reciben agua diariamente

- 18,3% la reciben diariamente
- 8,3% interdiaria (un día sí, un día no)

- 21,2% cada 2 o 3 días
- 23% cada 4 o 5 días
- 13,9 % una vez a la semana
- 5,3% de los consultados la recibe entre 15 días y un mes

Es decir, en el AMC, 58% de los consultados reciben agua en un período que oscila entre 2 o 3 días, hasta 1 vez por semana, y al menos un 5% de los consultados la reciben con una periodicidad de un mes o más, es decir 63% de los consultados tienen un racionamiento de agua entre mediano y alto.

El 10% de los consultados tiene opiniones muy variadas en relación a la frecuencia con la cual reciben el servicio de agua, incluyendo:

- Que tienen más de un mes que no reciben el servicio de agua
- Otros solo la reciben a través de camiones cisternas

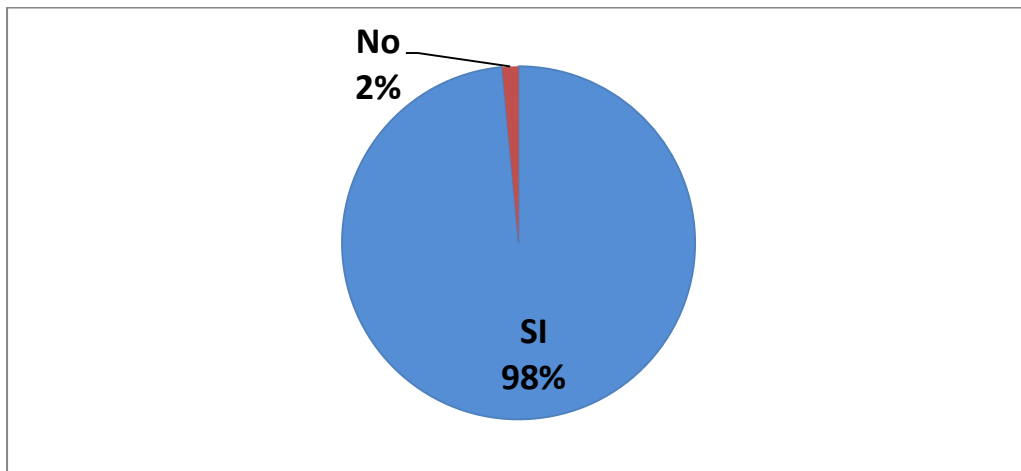
### ¿Cuál es la calidad del agua que recibe?

La percepción de los encuestados es:

- Buena: **8%**
- Regular: **59,6%**
- Mala: **32,4%**

### ¿Cómo afecta a Usted y a su familia la escasez y la calidad del agua que recibe?

**De cada 100 caraqueños, 98 están afectados de alguna forma por el racionamiento de agua**



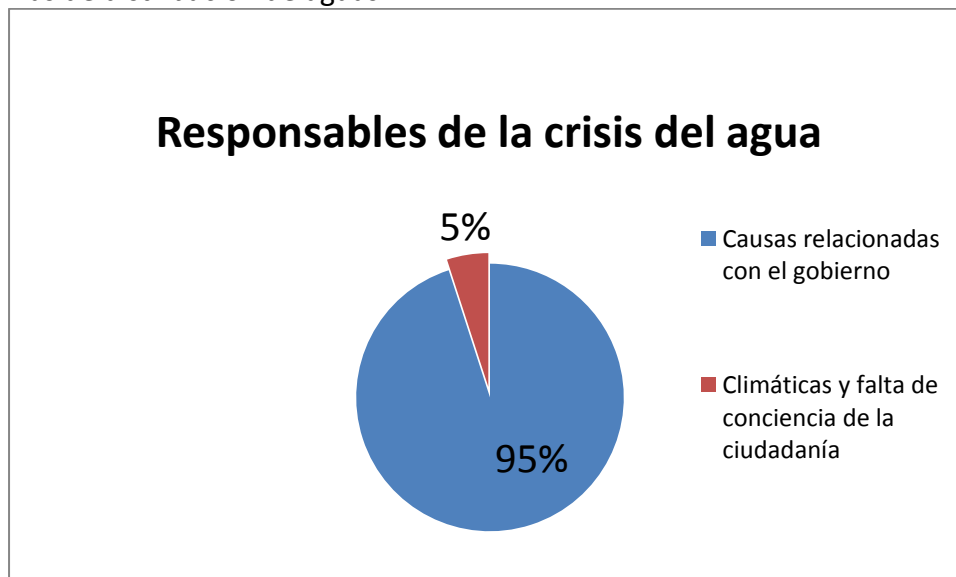
- **32%** manifiesta que la situación les limita en la preparación de alimentos y aseo personal
- **11,2%** consideran que el agua recibida les había generado enfermedades gastrointestinales o de la piel
- **6,3%** de los consultados señalan que la escasez de agua o su saneamiento le ha generado contratiempos en la planificación y realización de actividades diarias
- **47,5%** señalan al menos dos de las razones mencionadas anteriormente
- **1,5 %** indica que nunca le falta el agua en su edificio o tiene tanque en su apartamento y por tanto no se ven afectados por la escasez

**Sobre la base de la respuesta anterior, en la escala del 1 (menor) al 10 (mayor) ¿cuál es su grado de afectación debido a la escasez o calidad del agua?**

- **50,7%** considera su grado de afectación en la escala 8 a 10 (alto)
- **36%** considera su grado de afectación en la escala 4 a 7 (medio)
- **13,2%** considera su grado de afectación en la escala 1 a 3 (bajo)

## ¿Cuáles cree usted que son las principales causas de la escasez de agua potable?

- **65,5%** Mala gestión del gobierno
- **1,7%** Falta de conciencia de la ciudadanía sobre la importancia del agua
- **0,6%** Falta de recursos económicos
- **0,6%** Problemas climáticos
- **29,8%** Todas las anteriores
- **1,8%** de los encuestados opina que la causa de la escasez de agua se debe a la falta de planificación, retrasos en la culminación de obras de mantenimiento de los sistemas de distribución de aguas



**95 de cada 100 caraqueños responsabilizan al gobierno por la crisis de agua**

## Para atender el suministro adecuado de agua potable y su saneamiento ¿qué recomendaciones les daría a las autoridades responsables?

- **17,1%** Implantar una política de gestión integral del agua.
- **8,3%** Asignar recursos económicos, para lo cual estaría de acuerdo en que se aumente la tarifa del agua:
- **1,7%** Hacer una campaña nacional de educación ambiental para aprender a valorar la importancia del agua
- **68,4%** todas las anteriores
- **4,5%** Adicionalmente los encuestados proponen otras medidas tales como: Conformar empresas de servicio con capacidad técnica para gestionar el servicio; incorporar el mantenimiento de las cuencas hidrográficas; realizar una planificación adecuada del mantenimiento de los sistemas de bombeo; incorporar a personas capacitadas en la gestión integral del agua y priorizar el agua dentro de las políticas públicas.

## Análisis

Los resultados obtenidos en esta encuesta indican que 98% de los habitantes consultados se ven afectados, en distintos grados, por los problemas vinculados a la distribución de agua en el Área Metropolitana de Caracas (AMC). Es decir, que solo el 2% de la población no está siendo afectada por la crisis de agua presente en los cinco municipios del AMC.

Igualmente, las cifras señalan que al menos 75% de los habitantes del AMC no están recibiendo agua potable de manera continua, ni en la cantidad necesaria para cubrir los requerimientos de la población en materia de higiene y alimentación.

Por otra parte, los resultados obtenidos parecen indicar que la mayoría de la población del AMC está siendo sometida a un racionamiento continuado del agua y son similares a los presentados en el informe publicado en el portal de Prodavinci bajo el nombre de “*Vivir sin agua*”<sup>1</sup>. En este último, se reportó que en el período 2016-2017, al menos 30% de la población venezolana vivió bajo racionamiento de agua corriente según planes publicados por las hidrológicas. Asimismo, en este estudio, los usuarios del servicio manifestaron que estos planes en muchos casos no se cumplían y en otras zonas sin planes de racionamiento de las hidrológicas tampoco contaban con suministro continuo de agua. Por tales razones, 75,5% de las personas que estuvieron sometidas a racionamiento recibieron menos de tres días de agua por tuberías a la semana.

En el mencionado informe de Prodavinci también se comenta que el suministro de agua potable en promedio es de solo 48 horas por semana. Adicionalmente, en el análisis a los 57 planes de abastecimiento que publicaron 10 hidrológicas en 2016 y 7 en 2017, queda evidenciado que el Estado venezolano no suministra agua suficiente y continua para todos, y esa situación ha alcanzado en el 2018 a una gran extensión de la población del Área Metropolitana de Caracas.

Asimismo, los resultados obtenidos en el presente estudio coinciden con los obtenidos por una encuesta realizada en junio de 2018 por el Concejal de Caracas, Jesús Armas, en el Municipio Libertador de esta ciudad, en la cual obtuvo un resultado que el 91% de los consultados no recibe agua potable regularmente.<sup>2</sup>

Estos resultados parecen desmentir, al menos hasta cierto punto, el supuesto trato diferencial y protegido de la ciudad de Caracas con respecto al resto del país. Adicionalmente corrobora que los planes de racionamiento parecen mantenerse de manera continua y ser administrados frecuentemente de manera arbitraria. Inclusive, en algunos sectores del AMC<sup>3</sup> se han dado situaciones de interrupciones al derecho al acceso al agua por tiempos prolongados tal como ha ocurrido en otras zonas del país<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> <http://factor.prodavinci.com/vivirsinagua/index.htm>

<sup>2</sup> <http://cronica.uno/foro-cronica-uno-la-agonia-de-vivir-sin-servicios-publicos>

<sup>3</sup> <http://talcualdigital.com/index.php/2018/07/22/mas-de-un-mes-sin-agua-pasan-80-de-las-zonas-del-municipio-sucre>

<sup>4</sup> [www.derechos.org.ve/web/wp-content/uploads/05AmbienteSano-2-1.pdf](http://www.derechos.org.ve/web/wp-content/uploads/05AmbienteSano-2-1.pdf)



La baja disponibilidad de agua tiene efectos directos en los habitantes del Área Metropolitana de Caracas. Las dificultades más comunes, indicadas por los encuestados, están relacionadas con la preparación de los alimentos y el aseo personal. Adicionalmente, quienes se surten de agua potable a través de camiones cisternas, implícitamente manifiestan la necesidad de destinar recursos económicos para estos fines.

Pero la escasez de agua también afecta en otras áreas tales como la salud, manifestada en enfermedades gastrointestinales o de la piel. Igualmente incide sobre la cotidianidad y calidad de vida de la población al entorpecer la asistencia a los puestos de trabajo y estudio, el aseo personal y las labores de limpieza doméstica.

Medido en términos relativos, **87 de cada 100 caraqueños**, considera que la escasez de agua tiene un impacto de medio a alto, ya que afecta su desempeño diario en términos de planificación y realización de tareas comunes.

Esta situación está incidiendo de manera importante sobre la población ya afectada por la actual crisis humanitaria que vive el país y aumentando la conflictividad social existente. El informe de julio de 2018 del Observatorio Venezolano de Conflictividad Social<sup>5</sup> reportó que durante el primer semestre de 2018 se realizaron en Venezuela 1391 protestas documentadas vinculadas a los servicios básicos, equivalente a 8 protestas diarias, de las cuales 514, equivalente a 37% de las protestas fueron realizadas por falta de agua potable. Toda esta situación demuestra la gravedad de la situación de la escasez en el suministro de agua potable. Este aumento de los conflictos relacionados con el tema agua ya comienza a hacerse patente desde el año pasado tal como lo refleja el Informe Anual 2017 de Provea<sup>6</sup>.

Por otra parte, en la relación con la percepción sobre la calidad del agua, que los encuestados califican mayoritariamente entre regular o mala la cual es una preocupación creciente de los venezolanos desde hace varios años, pero que se agrava en el último año<sup>7</sup> y conecta el derecho al agua (y su violación) con los derechos a un ambiente sano y el derecho a la salud de todas las personas. Esta problemática ha sido varias veces denunciada, y posiblemente sea un tema que esté conectado con la emergencia humanitaria en el sector salud.

Pareciera que en términos de calidad del agua estamos muy lejos de la meta establecida en el Objetivo 6 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas de para el 2030, mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación, la eliminación del vertimiento y la reducción al mínimo de la descarga de materiales y productos químicos peligrosos, la reducción a la mitad del porcentaje de aguas residuales sin tratar y un aumento sustancial del reciclado y la reutilización en condiciones de seguridad a nivel mundial

---

<sup>5</sup> [www.observatoriodeconflictos.org.ve/destacado/conflictividad-social-en-venezuela-primer-semester-de-2018](http://www.observatoriodeconflictos.org.ve/destacado/conflictividad-social-en-venezuela-primer-semester-de-2018)

<sup>6</sup> [www.derechos.org.ve/web/wp-content/uploads/04Alimentaci%C3%B3n-2-1.pdf](http://www.derechos.org.ve/web/wp-content/uploads/04Alimentaci%C3%B3n-2-1.pdf)

<sup>7</sup> <https://transparencia.org.ve/project/para-los-carabobenos-es-muy-importante-conocer-los-parametros-de-calidad-del-agua-para-consumo-humano>

Sobre la responsabilidad de la situación de crisis, 95 de cada 100 caraqueños encuestados indica que el gobierno es el responsable de la crisis actual del agua, aunque otros factores de tipo climático o de conciencia ambiental contribuyan con este problema.

En resumen, los usuarios consideran que las fallas de la gestión del agua son fundamentalmente una responsabilidad de las autoridades del sector y por lo anterior, entienden que es necesario un Programa de Gestión Integral del Agua como medida necesaria para revertir esta situación que está impactando en su calidad de vida.

Esta percepción ciudadana es corroborada por especialistas que han alertado sobre la grave situación de la escasez de agua en el Área Metropolitana de Caracas. Al respecto, el Ing. José María De Viana, expresidente de Hidrocapital, declaró en una entrevista<sup>8</sup> que el problema fundamental es la *“falta de mantenimiento y de personal preparado técnica y gerencialmente en Hidrocapital para atender esta situación. Adicionalmente se requiere una inversión de emergencia en el acueducto de Caracas de unos 100 millones de dólares para lograr su recuperación en aprox. unos 5 años”*. De no tomarse medidas correctivas a corto plazo la situación tenderá a agravarse cada vez más.

Recientemente, el Gobierno Nacional ofreció tomar medidas para atender la escasez de agua. Las mismas bajo el nombre de *“Plan de Abastecimiento de Agua”*<sup>9</sup> que se realizará en la ciudad de Caracas. Esta promesa parece corresponder a acciones puntuales, que al igual que otros planes previamente presentados<sup>10</sup> no atienden a las causas ni coyunturales, ni estructurales del problema. Peor aún, introduce un elemento delicado en el mismo, al incorporar por razones nada claras al Ministerio de Relaciones Exteriores, Justicia y Paz en labores de *“supervisión”* de estos trabajos.

En conclusión, este trabajo revela que la población del AMC está siendo sometida a unas condiciones de servicio de agua potable que no cumplen con las condiciones necesarias para realizar el derecho al agua potable y que el Gobierno Nacional no parece estar adoptando las medidas apropiadas para lograr la plena efectividad de este derecho.

Tal situación tiene consecuencias importantes sobre otros derechos, tales como: los derechos a la salud, alimentación, trabajo, educación y un nivel de vida adecuado, entre otros. Por lo cual es posible que se esté frente a una emergencia en materia de abastecimiento de agua en el AMC.

Entendemos que un programa de gestión integral del agua requiere de políticas concertadas entre los diferentes niveles de gobierno, que incluyan elementos técnicos, financieros y educativos para revertir la situación de crisis actual.

---

<sup>8</sup> <https://orinocodotblog.wordpress.com/2018/07/19/se-necesitan-5-anos-para-recuperar-sistema-de-agua-en-caracas>

<sup>9</sup> <http://talcualdigital.com/index.php/2018/07/24/nestor-reverol-informo-que-plan-de-abastecimiento-de-agua-sera-supervisado>

<sup>10</sup> <https://diariolavoz.net/2013/10/29/conforman-comision-presidencial-para-optimizar-suministro-de-agua-al-pueblo>

Lo anterior supone una acción por parte de los organismos competentes que sea profesional, a la vez que inclusiva y participativa, fundamentada en principios de respeto a las leyes y al marco institucional existente.

Estos propósitos necesitarán de la participación permanente de la sociedad civil en todas sus expresiones.

Un ejemplo de la manera como la sociedad civil puede actuar en esta emergencia es la propuesta del Plan de Gestión de Emergencia del Servicio de Agua del Municipio Baruta del estado Miranda, desarrollado por la Red de Organizaciones Vecinales de Baruta<sup>11</sup>.

La situación actual no admite demoras ni postergaciones, alcanzar las Metas Establecidas en el Objetivo 6 de los Objetivos de Desarrollo Sustentable de las Naciones Unidas no es un tema de logros políticos, sino de desarrollo y derechos humanos.

### **Contactos**

Isabel Novo / [isabel.novo@gmail.com](mailto:isabel.novo@gmail.com)

Alejandro Luy / [alejandra@tierraviva.org](mailto:alejandra@tierraviva.org)

Alejandro Álvarez / [coalicion.clima21@gmail.com](mailto:coalicion.clima21@gmail.com)

---

<sup>11</sup> [http://redorgbaruta.com.ve/wp-content/uploads/2018/07/PGESA\\_Versi%C3%B3n-final-9-de-julio.pdf](http://redorgbaruta.com.ve/wp-content/uploads/2018/07/PGESA_Versi%C3%B3n-final-9-de-julio.pdf)