

**Contraloría General de la República**

**Encuesta Nacional de opinión acerca de los servicios públicos en Costa Rica, módulo de seguridad ciudadana y servicio Municipal. Febrero 2018.**

**Buenos días/ tardes/noches**

Mi nombre es (**DECIR EL NOMBRE**) y trabajo para la Contraloría General de la República. Estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción de algunos servicios públicos. Su opinión es fundamental para que podamos conocer mejor la realidad nacional, y así contribuir con la mejora en el uso del dinero público. La entrevista es confidencial, voluntaria y se le agradece su colaboración. No le quitará más de 5 minutos. ¿Podría por favor realizársela?

**LLAMADA A TELÉFONO CELULAR**

¿Disculpe señor(a), usted tiene más de 18 años de edad? SI DICE QUE “SI” AGRADECER Y PROCEDER CON LA ENTREVISTA. CASO CONTRARIO, CANCELAR CORTESMENTE LA ENTREVISTA, AGRADECER Y DESPEDIRSE.

**LLAMADA A TELÉFONO RESIDENCIAL**

De las personas del hogar, ¿podría por favor hablar con la persona más próxima a cumplir años y que tenga más de 18 años?

UBICADA LA PERSONA, LEA DE NUEVO LA INTRODUCCION, Y VERIFIQUE QUE SEA MAYOR DE 18 AÑOS.

**SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA**

De los servicios públicos, ¿cuál es el que le genera mayor preocupación?	
A1	1. Transporte 2. Servicios básicos (agua, electricidad, combustible). 3. Seguridad 4. Servicios Municipales 5. Educación 6. Salud 7. Justicia 8. Vivienda 9. Empleo 88. Otro: _____ 99. NS/NR
A2	Hablando sobre la seguridad ciudadana. Considera que en los últimos años la inseguridad... ( <b>LEER OPCIONES</b> ) ... 1. Aumentó 2. Se mantuvo 3. Disminuyó 9. NS/NR
A3	Según su experiencia personal, ¿cuánto le afecta la delincuencia en su calidad de vida? Diría que le afecta ... ( <b>LEER OPCIONES</b> ) ... 1. Mucho 2. Bastante 3. Poco 4. Nada 9. NS/NR
A4	Durante los últimos doce meses, ¿usted o algún miembro de su hogar fue víctima de algún delito? 1. Sí 2. No ( <b>PASE B1</b> ) 9. NS/NR( <b>PASE B1</b> )
A5	¿Usted o alguien denunció el o los delitos? 1. SI 2. NO ( <b>PASE B1</b> ) 9. NS/NR ( <b>PASE B1</b> )
A6	Y, ¿le resultó fácil? 1. SI 2. NO 9. NS/NR

En la comunidad o barrio donde usted vive ...	SI	NO	NS/NR
B1 ... hay pleitos en las calles que afectan su tranquilidad?	1	2	9
B2 ... hay presencia de pandillas?	1	2	9
B3 ... hay algún puesto, casetilla o establecimiento de la Fuerza Pública?	1	2	9
B4 ... pasan las patrullas?	1	2	9
B5 ... utilizan armamento los policías?	1	2	9
B6 ... sabe lo que tiene que hacer, en caso de tener un problema de seguridad?	1	2	9
B7 ... es fácil contactar a los policías cuando los necesita? (R/ “NS/NR” → “NS/NR” en B8)	1	2	9
B8 ... la policía llega rápido cuando usted la llama?	1	2	9
B9 ... hay presencia continua de policías en su comunidad?	1	2	9
B10 ... y, ¿en el resto del país?	1	2	9
B11 ... considera que los policías se preocupan por su seguridad?	1	2	9
B12 ... son amables?	1	2	9

B13	¿Hay seguridad privada donde usted vive? 1. SI 2. NO ( <b>PASE B15</b> ) 9. NS/NR ( <b>PASE B15</b> )
B14	¿Cuánto aproximadamente paga al mes? _____ ( <b>MARQUE “0” SI NO PAGAN</b> )
B15	Ante un evento climático extremo como Otto 2016 o Nate 2017, ¿tuvo que evacuar su casa? 1. SI 2. NO ( <b>PASE C1</b> ) 9. NS/NR( <b>PASE C1</b> )
B16	¿Hubo presencia policial para cuidar su casa ante la emergencia? 1. Sí 2. No 9. NS/NR

De forma general, según la clasificación, ¿cómo calificaría usted... ( <b>LEER CLASIFICACIÓN</b> )? Diría que es ... ( <b>LEER OPCIONES</b> )?	MUY BUENO	BUENO	REGULAR (NO LEER)	MALO	MUY MALO	NS/NR
C1 ... la lucha contra el contrabando de mercancías?	5	4	3	2	1	9
C2 ... la lucha contra el narcotráfico?	5	4	3	2	1	9
C3 ... la organización de los vecinos del barrio?	5	4	3	2	1	9
C4 ... la seguridad en los centros educativos?	5	4	3	2	1	9
C5 ... la seguridad en los parques y plazas?	5	4	3	2	1	9

C6	En términos generales, ¿Cómo calificaría el servicio de seguridad pública en Costa Rica? Diría que es ( <b>LEER OPCIONES MENOS REGULAR</b> ) ... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo 9. NS/NR
----	--

**SERVICIOS MUNICIPALES**

D1	Ahora hablemos de servicios municipales. En los últimos años, usted cree estos servicios han ... ( <b>LEER OPCIONES</b> ) ... 1. Mejorado    2. Se ha mantenido igual    3. Ha empeorado    9. NS/NR			
¿En su barrio o comunidad....		SI	NO	NS/NR

D2	... hay aceras apropiadas para que las personas caminen?	1	2	9
D3	... se obstruye el paso de peatones con recipientes de basura o vehículos?	1	2	9
D4	... hay centro de acopio o reciclaje?	1	2	9
D5	... se realiza la limpieza de ríos y quebradas?	1	2	9
D6	... hay condiciones para que las personas con discapacidad y adultos mayores se movilicen?	1	2	9
D7	... hay zonas verdes para recreación?	1	2	9
D8	... los recolectores y los limpiadores de calles se preocupan por dar buenos servicios?	1	2	9
D9	... y estos son amables?	1	2	9

Sobre los trámites municipales, ¿considera que...	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NS/NR</b>
---	-----------	-----------	--------------

D10	... existe exceso de trámites para sacar permisos de construcción? (R/ "NS/NR" → "NS/NR" en <b>D11</b> )	1	2	9
D11	... el tiempo para resolver trámites de permisos de construcción es adecuado?	1	2	9
D12	... existe exceso de trámites para patentes? (R/ "NS/NR" → "NS/NR" en <b>D13</b> )	1	2	9
D13	... el tiempo para resolver trámites de patentes es adecuado?	1	2	9

Por otro lado, ¿considera que...	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NS/NR</b>
----------------------------------	-----------	-----------	--------------

D14	... siempre pasa el camión de la basura?	1	2	9
D15	... las áreas públicas siempre están limpias?	1	2	9
D16	... se le da mantenimiento constante a las calles de su barrio?	1	2	9

D17	¿Ante un evento climático extremo como Otto 2016 o Nate 2017, hubo daños en las obras comunales? 1. SI 2.NO ( <b>PASE E1</b> ) 9.NS/NR ( <b>PASE E1</b> )			
-----	--	--	--	--

D18	Y, ¿hubo una pronta reparación? 1. SI 2. NO 9. NS/NR			
-----	--	--	--	--

Para ir terminando, ¿Cómo calificaría el servicio de ... ( <b>LEA EL SERVICIO</b> )? ¿Diría que es ...( <b>LEER OPCIONES</b> )?		<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR (NO LEER)</b>	<b>MALO</b>	<b>MUY MALO</b>	<b>NS/NR</b>
E1	... recolección de basura	5	4	3	2	1	9
E2	... limpieza de caños	5	4	3	2	1	9
E3	... limpieza de vías públicas	5	4	3	2	1	9
E4	... mantenimiento de parques	5	4	3	2	1	9
E5	... cobro de impuestos	5	4	3	2	1	9
E6	... el mantenimiento y demarcación de las calles?	5	4	3	2	1	9
E7	... la facilidad para que circulen los carros?	5	4	3	2	1	9
E8	...la disponibilidad para parquear carros?	5	4	3	2	1	9
E9	... espacios para deportes (plazas, gimnasios)?	5	4	3	2	1	9
E10	... el servicio de alcantarillado para agua de lluvia?	5	4	3	2	1	9
E11	... el alcantarillado para aguas negras?	5	4	3	2	1	9
E12	... los lugares para actividades culturales?	5	4	3	2	1	9

E13	En términos generales, ¿cómo calificaría los servicios municipales? Diría que son ( <b>LEER OPCIONES MENOS REGULAR</b> ) ... 1. Muy buenos 2. Buenos 3. Regulares 4. Malos 5. Muy malos 9. NS/NR						
-----	---	--	--	--	--	--	--

#### INFORMACION SOCIO DEMOGRÁFICA

F1	<b>ANOTE EL SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA</b>		1. HOMBRE	2. MUJER
F2	Para ir terminando ¿Cuál es su edad actual? <b>ANOTE LA EDAD:</b> _____			
F3	¿Cuál es su nacionalidad? 1. COSTARRICENSE 2. NICARAGUENSE 3. COLOMBIANA 8. OTRO: _____ 9.NS/NR			
F4	¿Cuál es su nivel educativo formal? 1. PRIMARIA INCOMPLETA O MENOS 2. PRIMARIA COMPLETA 3. SECUNDARIA INCOMPLETA 4. SECUNDARIA COMPLETA 5. UNIVERSITARIA 9.NS/NR			
F5	¿Cuál es su situación laboral? 1. TRABAJA 2. ESTUDIA 3. TRABAJA Y ESTUDIA 4. LABORES DEL HOGAR 5. PENSIONADO(A) O RENTISTA 6. DESEMPLEADO(A) 8. OTRO 9.NS/NR			
F6	¿En cuál provincia reside usted? _____ 99.NS/NR			
F7	¿En cuál cantón reside usted? _____ 99.NS/NR			

Finalmente, en su casa usted tiene...	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NS/NR</b>
---------------------------------------	-----------	-----------	--------------

G1	... teléfono residencial? (SOLO SI LLAMA A CELULAR)	1	2	9
G2	... teléfono celular? (SOLO SI LLAMA A RESIDENCIA)	1	2	9
G3	... vehículo propio del hogar?	1	2	9
G4	... conexión a internet no del celular??	1	2	9
G5	... agua caliente para toda la casa?	1	2	9
G6	... servicio doméstico?	1	2	9
G7	... posee casa propia?	1	2	9

**AGRADECER AL FINAL DE LA ENTREVISTA**

