

Contraloría General de la República

Estudio de opinión acerca de los servicios públicos en Costa Rica, módulo Justicia y Vivienda. 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 INTRODUCCIÓN, Y VERIFIQUE QUE SEA MAYOR DE 18 AÑOS.

SERVICIO DE JUSTICIA

| | | | | |
|--|---|----|----|-------|
| A1 | De los servicios públicos, ¿cuál es el que le genera mayor preocupación? 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 | Ahora hablemos del servicio público de justicia. ¿Ha necesitado el servicio de justicia en alguna ocasión? 1. SI 2. NO (PASE A5) 9. NS/NR(PASE A5) | | | |
| A3 | ¿Fue a algún juzgado? 1. SI (PASE A5) 2. NO 9. NS/NR (PASE A5) | | | |
| A4 | ¿Por qué no? 1. NO TENIA TIEMPO 2. EL PROCESO DURA MUCHO 3. COSTO 4. REQUERIA ABOGADO 5. DESCONOCIMIENTO 6. DESMOTIVACIÓN 8. Otro: _____ 9. NS/NR | | | |
| A5 | ¿Sabe dónde ir si quisiera poner una demanda? 1. SI 2. NO 9. NS/NR | | | |
| B1 | ¿Alguna vez usted o algún familiar han tenido algún proceso o asunto personal en un juzgado? Como por ejemplo tránsito, pensiones, divorcios, penal, etc. 1. SI 2. NO (PASE C15) 9. NS/NR (PASE C15) | | | |
| De los siguientes procedimientos, ¿usted o algún familiar han participado en algún proceso ... | | | | |
| B2 | ... penal? (penal, penal juvenil, contravenciones) | SI | NO | NS/NR |
| B3 | ... laboral? (laboral o trabajo, seguridad social) | 1 | 2 | 9 |
| B4 | ... contencioso? (procedimiento contencioso administrativo y hacienda) | 1 | 2 | 9 |
| B5 | ... familia? (familia, pensiones alimentarias, niñez y adolescencia, violencia doméstica) | 1 | 2 | 9 |
| B6 | ... civil? (civil, agrario, notarial, concursal -herencias personas jurídicas-) | 1 | 2 | 9 |
| B7 | ... tránsito? | 1 | 2 | 9 |

ENTREVISTADOR: ¿LA PERSONA PARTICIPÓ EN UNO O MÁS PROCEDIMIENTOS? 1. SI 2. NO (**PASE C15**) 9. (**PASE C15**)

| | |
|-----|--|
| B8 | ENTREVISTADOR: SI LA PERSONA SOLO INDICÓ - UN - PROCEDIMIENTO NO HACER LA SIGUIENTE PREGUNTA, Y MARCAR EL PROCEDIMIENTO INDICADO. ¿En cuál de esos procesos judiciales estuvo más involucrado? 1. Penal 2. Laboral 3. Contencioso 4. Familia 5. Civil 6. Tránsito 9. NS/NR |
| C1 | Pensando en ese proceso en el que estuvo involucrado, ¿considera que, ... |
| C2 | ... es fácil acceder a los tribunales de justicia? |
| C3 | ... hay mucho papeleo o vueltas? |
| C4 | ... siempre se necesita de un abogado? |
| C5 | ... después de que puso la denuncia, pasó mucho tiempo para que lo llamaran? |
| C6 | ... hay un plazo razonable entre la presentación de la demanda y la sentencia? |
| C7 | ... los procesos judiciales garantizan la justicia pronta y cumplida? |
| C8 | ... hay muchas interrupciones durante el proceso? |
| C9 | ... existen saturación de procesos en los juzgados? |
| C10 | ... confía en la capacidad de los jueces? |
| C11 | ... es amable el trato de los funcionarios judiciales (administrativos y jueces)? |
| C12 | ... los funcionarios se encuentran comprometidos con impartir justicia? |
| C13 | ... ha incurrido en gastos adicionales durante los procesos judiciales? |
| C14 | ... sabía que se pueden tramitar procesos judiciales en línea? |
| C15 | ... los servicios judiciales se ven afectados por los fenómenos climáticos extremos tales como Otto 2016 y Nate 2017? |

SERVICIO DE VIVIENDA

| | |
|----|--|
| D1 | Ahora hablemos del servicio de vivienda, ¿usted o algún miembro cercano de su familiar (padres, hermanos o hijos) han solicitado |
|----|--|

| | | | | | |
|-----|--|--------------------------|-----------|------------------------------|--|
| | que le den una casa o un bono de vivienda? | 1. SI (PASE D3) | 2. NO | 9. NS/NR (PASE D12) | |
| D2 | ¿Por qué no? 1. CASA PROPIA 2. COSTO 3. FALTA DE CONOCIMIENTO 4. NO TENIA INTERES 8. OTRO: _____ 9. NS/NR | | | | (DESPUES DE CONTESTAR ESTA PREGUNTA PASE A D12) |
| | Sobre la solicitud de la casa o el bono de vivienda, ¿considera que ... | | SI | NO | NS/NR |
| D3 | ... es fácil obtener casa o bono de vivienda? | | 1 | 2 | 9 |
| D4 | ... hubo muchos trámites de tipo papeleo o vueltas? | | 1 | 2 | 9 |
| D5 | ... conoce bien los requisitos? | | 1 | 2 | 9 |
| D6 | ... pagó para le hicieran los trámites? | | 1 | 2 | 9 |
| D7 | ... le respondieron rápido cuando solicitó la casa o el bono de vivienda? | | 1 | 2 | 9 |
| D8 | ... le dieron la casa o el bono de vivienda? (R/ NO PASE D12) | | 1 | 2 | 9 |
| D9 | ... la casa o el bono de vivienda se ajustó a su necesidad? | | 1 | 2 | 9 |
| D10 | ... considera adecuado el tiempo que duraron en darle la vivienda o hacer efectivo el bono? | | 1 | 2 | 9 |
| D11 | ... la casa o donde usó el bono de vivienda se afectó por eventos climáticos extremos como Otto 2016 o Nate 2017? | | 1 | 2 | 9 |
| D12 | En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de otorgamiento de casas o bonos de vivienda por parte del sector público en Costa Rica? Diría que es (LEER OPCIONES MENOS REGULAR) ... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo 9. NS/NR | | | | |

INFORMACION SOCIO DEMOGRÁFICA

| | | | | |
|----|---|-----------------------------|----------|--|
| E1 | ANOTE EL SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA | 1. HOMBRE | 2. MUJER | |
| E2 | Para ir terminando ¿Cuál es su edad actual? | ANOTE LA EDAD: _____ | | |
| E3 | ¿Cuál es su nacionalidad? 1. COSTARRICENSE 2. NICARAGUENSE 3. COLOMBIANA 8. OTRO: _____ | 9. NS/NR | | |
| E4 | ¿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 | |
| E5 | ¿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 | | |
| E6 | ¿En cuál provincia reside usted? _____ | 99.NS/NR | | |
| E7 | ¿En cuál cantón reside usted? _____ | 99.NS/NR | | |

| | | | | |
|----|---|-----------|-----------|--------------|
| | Finalmente, en su casa usted tiene... | SI | NO | NS/NR |
| F1 | ... teléfono residencial? (SOLO SI LLAMA A CELULAR) | 1 | 2 | 9 |
| F2 | ... teléfono celular? (SOLO SI LLAMA A RESIDENCIA) | 1 | 2 | 9 |
| F3 | ... vehículo propio del hogar? | 1 | 2 | 9 |
| F4 | ... conexión a internet no del celular?? | 1 | 2 | 9 |
| F5 | ... agua caliente para toda la casa? | 1 | 2 | 9 |
| F6 | ... servicio doméstico? | 1 | 2 | 9 |
| F7 | ... posee casa propia? | 1 | 2 | 9 |

AGRADECER AL FINAL DE LA ENTREVISTA