

Contraloría General de la República

Estudio de opinión acerca de los servicios públicos en Costa Rica, módulo Transporte y Servicios Básicos. 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 CORTESAMENTE 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 TRANSPORTE

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	Hablando del servicio de transporte público. En los últimos años, usted cree que el servicio de transporte de Costa Rica ha... (LEER OPCIONES)... 1. Mejorado 2. Se ha mantenido igual 3. Ha empeorado 9. NS/NR
A3	¿Cuál es medio de transporte que usted más utiliza? 1. Vehículo 2. Autobús 3. Tren 4. Taxi 5. UBER 6. Bicicleta 8. Otro 9.NS/NR
A4	¿Cuántos días a la semana utiliza el / la (LEER LA RESPUESTA A3)? ANOTE UN NÚMERO DEL 1 - 7: _____
A5	En un día normal, ¿cuánto tiempo en total gasta en transportarse? 1. Menos de 15 min 2. De 15min a 30 min 3. De 31min a 1 H 4. De 1H a 1H y media 5. 1H y media a 2H 6. Más de 2 H. 9. NS/NR
A6	El tiempo que invierte en trasladarse le parece (LEER OPCIONES): 1. Poco 2. Adecuado o normal 3. Excesivo 9. NS/NR

Hablemos ahora de las carreteras. ¿Cómo calificaría (LEA EL SERVICIO)...? ¿Diría que es (LEER OPCIONES)?		MUY BUENO	BUENO	REGULAR (NO LEER)	MALO	MUY MALO	NS/NR
B1	... el estado en general de las calles?	5	4	3	2	1	9
B2	... el mantenimiento que se les da?	5	4	3	2	1	9
B3	... la señalización?	5	4	3	2	1	9
B4	... el estado de las aceras?	5	4	3	2	1	9
B5	... el estado de las paradas de buses?	5	4	3	2	1	9
B6	... la iluminación?	5	4	3	2	1	9
B7	... el tránsito en las carreteras?	5	4	3	2	1	9
B8	... la seguridad cuando viaja?	5	4	3	2	1	9

C1	¿Usted usa regularmente el servicio de transporte público (buses, taxis o tren)? 1. SI 2. NO (PASE C19) 9. NS/NR(PASE C19)	SI	NO	NA	NS/NR
Sobre el transporte público, ¿considera que ...					
C2	... le queda cerca de la casa?	1	2	8	9
C3	... conoce los horarios?	1	2	8	9
C4	... espera mucho en la parada?	1	2	8	9
C5	... es moderno?	1	2	8	9
C6	... es confortable?	1	2	8	9
C7	... es adecuado para personas adultas mayores o con discapacidad?	1	2	8	9
C8	... su costo es razonable?	1	2	8	9
C9	... se siente seguro al viajar?	1	2	8	9
C10	... el tren cumple con los horarios?	1	2	8	9
C11	... los buses cumplen con los horarios establecidos?	1	2	8	9
C12	... los buses cumplen con las paradas?	1	2	8	9
C13	... los choferes de bus / taxi se comprometen a brindar un buen servicio?	1	2	8	9
C14	... recibe un trato amable?	1	2	8	9
C15	... es fácil hacer la conexión de las paradas entre los servicios de bus, tren y taxi?	1	2	8	4
C16	... y existe una relación o conexión de los horarios de esos servicios?	1	2	8	4
C17	... cuando ha habido tormentas como Otto 2016 y Nate 2017, le atrasaron o suspendieron el servicio de transporte público? (R/ NO PASE A C19)	1	2	8	9
C18	...se restableció rápido el servicio?	1	2	8	9
C19	En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de transporte 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

SERVICIO BÁSICO DE AGUA

Ahora, hablemos de los servicios básicos. ¿Considera que el servicio del agua....		SI	NO	NA	NS/NR
D1	... es barato?	1	2		9
D2	... es continuo, o sea no sufre cortes frecuentes?	1	2		9
D3	... es suficiente?	1	2		9
D4	... es de calidad para el consumo?	1	2		9
D5	... es fácil el trámite para poner agua potable en la casa?	1	2	8	9
D6	... cuando usted tiene un problema de agua, se lo solucionaron rápido?	1	2	8	9
D7	... recibe oportunamente el aviso de suspensión del servicio?	1	2	8	9
D8	... cuando le han suspendido el servicio, envían cisternas o aplican alguna otra alternativa?	1	2	8	9
D9	... le han cortado el agua por tormentas o sequías? (R/ NO PASE A D11)	1	2	8	9
D10	...se restableció rápido el servicio?	1	2	8	9
D11	En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de abastecimiento de agua potable 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				

SERVICIO BÁSICO DE ELECTRICIDAD

Ahora hablemos del servicio de electricidad. ¿Considera que el servicio es...		SI	NO	NA	NS/NR
E1	... de calidad?	1	2		9
E2	... caro?	1	2		9
E3	... continuo, o sea no sufre cortes frecuentes?	1	2		9
E4	... es fácil el trámite para poner electricidad en la casa?	1	2	8	9
E5	... cuando ha tenido problemas, se los solucionaron rápido?	1	2	8	9
E6	... le han cortado la luz cuando hay tormentas? (R/ NO PASE A E8)	1	2	8	9
E7	...se reestableció rápido el servicio?	1	2	8	9
E8	En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de electricidad 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				

SERVICIOS BÁSICO DE COMBUSTIBLE

Finalmente, hablemos del abastecimiento de combustible. ¿Considera que ...		SI	NO	NA	NS/NR
F1	... es costoso?	1	2		9
F2	... hay gasolineras dónde las necesita?	1	2		9
F3	... es de buena calidad para el vehículo?	1	2		9
F4	... utiliza un vehículo?	1	2		9
F5	... se dura mucho mientras le echan combustible en las bombas?	1	2	8	9
F6	En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de abastecimiento de combustible 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

G1	ANOTE EL SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA	1. HOMBRE	2. MUJER	
G2	Para ir terminando ¿Cuál es su edad actual?	ANOTE LA EDAD: _____		
G3	¿Cuál es su nacionalidad? 1. COSTARRICENSE 2. NICARAGUENSE 3. COLOMBIANA 8. OTRO: _____	9.NS/NR		
G4	¿Cuál es su nivel educativo formal? 1.PRIMARIA INCOMPLETA O MENOS 3.SECUNDARIA INCOMPLETA	2.PRIMARIA COMPLETA 4.SECUNDARIA COMPLETA	5.UNIVERSITARIA	9.NS/NR
G5	¿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		
G6	¿En cuál provincia reside usted? _____	99.NS/NR		
G7	¿En cuál cantón reside usted? _____	99.NS/NR		

Finalmente, en su casa usted tiene...		SI	NO	NS/NR
H1	... teléfono residencial? (SOLO SI LLAMA A CELULAR)	1	2	9
H2	... teléfono celular? (SOLO SI LLAMA A RESIDENCIA)	1	2	9
H3	... vehículo propio del hogar?	1	2	9
H4	... conexión a internet no del celular??	1	2	9
H5	... agua caliente para toda la casa?	1	2	9
H6	... servicio doméstico?	1	2	9
H7	... posee casa propia?	1	2	9

AGRADECER AL FINAL DE LA ENTREVISTA

