

Contraloría General de la República

Encuesta Nacional de Percepción de los servicios públicos en Costa Rica, módulo Transporte y Servicios Básicos. Febrero 2021.

Buenos días/ tardes/noches

Mi nombre es (DECIR EL NOMBRE) y trabajo para la Contraloría General de la República. Estamos realizando una encuesta y nos interesa conocer su opinión sobre la satisfacción con servicios públicos. Su participación es fundamental para que podamos conocer mejor la realidad nacional y contribuir con la mejora en la función pública. La entrevista es anónima, voluntaria y se le agradece su colaboración, no se recopilará datos con los que se le pueda identificar. No le quitará más de 5 minutos. ¿Podría por favor realizársela? ¿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**

SERVICIO DE TRANSPORTE

A1	Hablando del servicio de transporte público. En los 3 últimos años, usted cree que el servicio de transporte de Costa Rica ha ... 1. Mejorado 2. Se ha mantenido igual 3. Ha empeorado 99. NS/NR						
Antes de la emergencia sanitaria por COVID-19							
A2	Antes de la emergencia sanitaria por COVID-19 ¿Cuál era el medio de transporte que usted más utilizaba? 1. VEHÍCULO 2. AUTOBÚS 3. TREN 4. TAXI 5. OTRAS MODALIDADES DE TRANSPORTE PRIVADO (UBER, DIDI U OTROS) 6. BICICLETA 8. OTRO 99.NS/NR						
A3	¿Cuántos días a la semana utilizaba el/la (LEER LA RESPUESTA A2)? ANOTE UN NÚMERO DEL 1 - 7: _____						
A4	¿Cuánto tiempo en total gastaba en transportarse a su lugar de trabajo, considerando ida y vuelta? 1. Menos de 15 min 2. De 15min a 30 min 3. De 31min a 1 H 4. De 1 H a 1 H y media 5. 1 H y media a 2 H 6. Más de 2 H. 99. NS/NR						
A5	El tiempo que invertía en trasladarse le parece ... 1. Poco 2. Adecuado o normal 3. Excesivo 99. NS/NR						
Durante de la emergencia sanitaria por COVID-19							
A6	En la actualidad ¿cuál es medio de transporte que usted más utiliza? 1. VEHÍCULO (PASE A A9) 2. AUTOBÚS (PASE A A9) 3. TREN (PASE A A9) 4. TAXI (PASE A A9) 5. OTRAS MODALIDADES DE TRANSPORTE PRIVADO (UBER, DIDI U OTROS) (PASE A A9) 6. BICICLETA 88. OTRO (PASE A A9) 99.NS/NR (PASE A A9)						
A7	¿Desde cuándo utiliza la bicicleta como medio de transporte? ANOTE EL AÑO: _____						
A8	¿Qué tan seguro se siente al circular por las calles? Se siente ... 1. Muy seguro 2. Seguro 3. Inseguro 4. Muy inseguro 99. NS/NR (AL FINALIZAR PREGUNTA PASE A A11)						
A9	¿Preferiría andar en bicicleta en lugar de otras formas de transporte público? 1. SI 2. NO (PASE A A11) 99. NS/NR (PASE A A11)						
A10	¿Cuál es la principal razón que le impide utilizar la bicicleta como su modo de transporte? ANOTE LA RESPUESTA: _____						
A11	¿Cuántos días a la semana utiliza el / la (LEER LA RESPUESTA A6)? ANOTE UN NÚMERO DEL 1 - 7: _____						
A12	En el contexto actual y durante días hábiles (L-V) ¿cuánto tiempo en total gasta en transportarse a su lugar de trabajo, considerando ida y vuelta? 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. 7. NO SE TRASLADA (PASE A B1) 99. NS/NR						
A13	El tiempo que invierte en trasladarse le parece... 1. Poco 2. Adecuado o normal 3. Excesivo 99. 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	99
B2	... el mantenimiento que se les da?	5	4	3	2	1	99
B3	... la señalización (horizontal y vertical)?	5	4	3	2	1	99
B4	... el estado de las aceras?	5	4	3	2	1	99
B5	... el estado de las paradas de buses?	5	4	3	2	1	99
B6	... la iluminación?	5	4	3	2	1	99
B7	... el tránsito en las carreteras, es decir la fluidez?	5	4	3	2	1	99
B8	... la seguridad cuando viaja?	5	4	3	2	1	99
C1	¿Usted usa regularmente el servicio de transporte público (buses, taxis o tren)? 1. SI 2. NO (PASE A C32) 99. NS/NR (PASE A C32)						
Sobre el transporte público, ¿considera que ...				SI	NO	NA	NS/NR
C2	... debe esperar mucho por el servicio?			1	2	88	99
C3	... la unidad que presta el servicio está en buen estado?			1	2	88	99
C4	... es confortable?			1	2	88	99
C5	... es adecuado para personas adultas mayores o con discapacidad?			1	2	88	99
C6	... su costo es razonable?			1	2	88	99
C7	... se siente seguro al esperar el servicio?			1	2	88	99

C8	... durante el trayecto se siente seguro?	1	2	88	99
C9	... utiliza el tren? (SI R/"NO" PASE A C13)	1	2	88	99
C10	... el tren cumple con los horarios?	1	2	88	99
C11	... las paradas cuentan con infraestructura adecuada? (tamaño, iluminación, limpieza y otros)	1	2	88	99
C12	... sabe dónde consultar información sobre tarifas y horarios?	1	2	88	99
C13	... utiliza el bus? (SI R/"NO" PASE A C19)	1	2	88	99
C14	... le queda cerca de la casa?	1	2	88	99
C15	... los buses cumplen con los horarios establecidos?	1	2	88	99
C16	... los buses cumplen con las paradas?	1	2	88	99
C17	... las paradas cuentan con infraestructura adecuada? (tamaño, iluminación, limpieza y otros)	1	2	88	99
C18	... sabe dónde consultar información sobre tarifas y horarios?	1	2	88	99
C19	... recibe un trato amable en los servicios de transporte público?	1	2	88	99
C20	... es fácil hacer la conexión de las paradas entre los servicios de bus y tren?	1	2	88	99
C21	... y existe una relación o conexión de los horarios de esos servicios?	1	2	88	99
C22	¿La ruta que transita regularmente tiene carriles exclusivos para buses? 1. SI 2. NO (PASE A C24)			99. NS/NR (PASE A C24)	
C23	¿Considera que los carriles exclusivos han contribuido a mejorar el servicio público? 1. SI 2. NO 99. NS/NR				
C24	Si existiera la posibilidad de realizar el pago mediante tarjeta u otro medio electrónico en el transporte público ¿lo utilizaría en lugar del pago en efectivo? 1. SI (PASE A C26) 2. NO 99. NS/NR (PASE A C26)				
C25	¿Por qué no? ANOTE LA RESPUESTA: _____ (PASE A C27)				
C26	¿Cuál sería el mayor beneficio? ANOTE LA RESPUESTA: _____				
C27	¿Cuál sería la principal barrera? ANOTE LA RESPUESTA: _____				
C28	¿Cómo calificaría el uso de las plataformas tecnológicas, por parte del transporte público, para mejorar el servicio que brinda? (por ejemplo, el uso de una página web, redes sociales, WhatsApp, chat u otros) Diría que es ... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. REGULAR 4. Malo 5. Muy malo 99. NS/NR				
C29	Durante la pandemia ¿El servicio de transporte público ... 1. Mejoró su calidad 2. Se mantuvo igual 3. Empeoró 99. NS/NR				
C30	¿Cuándo ha habido huelgas o manifestaciones, le atrasaron, bloquearon o suspendieron el servicio de transporte público? 1. SI 2. NO (PASE A C32) 99. NS/NR (PASE A C32)				
C31	¿Se restableció rápido el servicio? 1. SI 2. NO 99. NS/NR				
C32	En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de transporte público en Costa Rica? Diría que es ... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. REGULAR 4. Malo 5. Muy malo 99. 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		99
D2	... es continuo, o sea no sufre cortes frecuentes?	1	2		99
D3	... es suficiente?	1	2		99
D4	... es de calidad para el consumo?	1	2		99
D5	... es fácil el trámite para poner agua potable en la casa?	1	2	88	99
D6	... cuando usted tiene un problema de agua, se lo solucionaron rápido?	1	2	88	99
D7	... recibe oportunamente el aviso de suspensión del servicio?	1	2	88	99
D8	... cuando le han suspendido el servicio, envían cisternas o aplican alguna otra alternativa?	1	2	88	99
D9	¿Quién es su proveedor del servicio de agua? 1. AYA 2. ASADA 3. MUNICIPALIDAD 88. OTRO: _____ 99. NS/NR				
D10	En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de abastecimiento de agua potable en Costa Rica? Diría que es ... 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 buena calidad?	1	2		99
E2	... caro?	1	2		99
E3	... continuo, o sea no sufre cortes frecuentes?	1	2		99
E4	... es fácil el trámite para poner electricidad en la casa?	1	2	88	99
E5	... cuando ha tenido problemas, se los solucionaron rápido?	1	2	88	99
E6	¿Quién es su proveedor del servicio de electricidad? 1. ICE 2. CNFL 3. ESPH (EMPRESA SERVICIOS PÚBLICOS DE HEREDIA) 3. JASEC (JUNTA ADM. DE SERV. ELECTRICO DE CARTAGO) 4. COOPELESCA (COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS) 88. OTRO: _____ 99. NS/NR				

E7	En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de electricidad en Costa Rica? Diría que es... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. REGULAR 4. Malo 5. Muy malo 99. NS/NR
SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET	
Conectividad a internet fijo	
F1	Finalmente, en relación con los servicios de conectividad ¿Cuenta usted con internet fijo o del hogar? 1. SI (PASE A F4) 2. NO 99. NS/NR (PASE A F4)
F2	¿Por qué no? (NO LEER OPCIONES) 1. FALTA DE RECURSOS ECONÓMICOS (SERVICIO INCOSTEABLE) 2. NO LES INTERESA O NO LO NECESITAN 3. NO SABE USARLO 4. DESCONOCE SU UTILIDAD 5. EQUIPO INSUFICIENTE O SIN CAPACIDAD 6. NO HAY PROVEEDOR O INFRAESTRUCTURA EN SU LOCALIDAD 88. OTRA: _____ 99. NS/NR
F3	¿Conoce los requisitos para contratar el servicio? 1. SI 2. NO 99. NS/NR (AL FINALIZAR PREGUNTA PASE A H1)
F4	¿El servicio de conectividad a internet es continuo, o sea no sufre cortes frecuentes? 1. SI (PASE A F6) 2. NO 99. NS/NR (PASE A F6)
F5	¿Qué tan frecuentemente se cae el servicio de internet o no está disponible? Diría que es ... 1. Muy frecuente 2. Frecuente 3. Poco frecuente 99. NS/NR
¿Considera que el servicio de internet fijo o del hogar ...	
	SI NO NA NS/NR
F6	... tiene un trámite fácil para ponerlo en la casa? 1 2 88 99
F7	... fue rápido el tiempo transcurrido desde la solicitud hasta la conexión? 1 2 88 99
F8	... cuando tiene un problema con el servicio de internet, se lo solucionan rápido? 1 2 88 99
F9	... el servicio cumple con la velocidad establecida? 1 2 88 99
F10	... le permite hacer la descarga rápida de vídeo? 1 2 88 99
F11	... de audio? 1 2 88 99
F12	... se siente seguro/a al navegar en esa red? 1 2 88 99
F13	... es caro el servicio? 1 2 88 99
F14	... es de buena calidad para lo que lo necesita? 1 2 88 99
F15	... cuando tiene contacto con el servicio al cliente las personas son amables? 1 2 88 99
F16	En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de conectividad a internet fijo? Diría que es... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. REGULAR 4. Malo 5. Muy malo 99. NS/NR
Conectividad móvil	
G1	¿Cuenta usted con conectividad a internet móvil o del celular? 1. SI 2. NO (PASE A H1) 99. NS/NR (PASE A H1)
¿Considera que el servicio de internet móvil o del celular ...	
	SI NO NA NS/NR
G2	... cumple con la velocidad establecida? 1 2 88 99
G3	... le permite hacer la descarga rápida de vídeo? 1 2 88 99
G4	... de audio? 1 2 88 99
G5	... se siente seguro/a al navegar en esa red? 1 2 88 99
G6	... es caro el servicio? 1 2 88 99
G7	... es de buena calidad el servicio? 1 2 88 99
G8	... cuando tiene contacto con el servicio al cliente las personas son amables? 1 2 88 99
G9	En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de conectividad a internet móvil? Diría que es... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. REGULAR 4. Malo 5. Muy malo 99. NS/NR
Conectividad a internet público	
H1	¿Alguna vez ha accedido a internet gratuito en espacios públicos? Por ejemplo: parques, instituciones públicas: escuelas, colegios, universidades, centros comunitarios inteligentes, centros de prestación de servicios públicos, centros de salud, bibliotecas, centros cívicos, estación del tren u otros. 1. SI 2. NO (PASE A I1) 99. NS/NR (PASE A I1)
H2	En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de conectividad a internet en espacios públicos? Diría que es... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. REGULAR 4. Malo 5. Muy malo 99. NS/NR
INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA	
I1	ANOTE EL SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA 1. HOMBRE 2. MUJER
Para terminar, voy a realizar unas últimas preguntas para un perfil socio demográfico del estudio. Las siguientes preguntas son totalmente confidenciales y únicamente serán utilizadas con fines estadísticos.	
I2	¿Cuál es su edad actual? ANOTE LA EDAD: _____
I3	¿Cuál es su nacionalidad? 1. COSTARRICENSE 2. NICARAGUENSE 3. COLOMBIANA 88. OTRO: _____ 99. NS/NR
I4	¿Cuál es su nivel educativo formal? 1. PRIMARIA INCOMPLETA O MENOS 2. PRIMARIA COMPLETA 3. SECUNDARIA INCOMPLETA 4. SECUNDARIA COMPLETA 5. UNIVERSITARIA 99. NS/NR
I5	¿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) 88. OTRO 99. NS/NR
I6	¿En cuál provincia reside usted? _____ 99. NS/NR

I7	¿En cuál cantón reside usted? _____ 99.NS/NR
I8	<p>¿Usted diría que el ingreso total que su familia recibe mensualmente les alcanza o no les alcanza para cubrir sus necesidades básicas? (SONDEE LA MEJOR RESPUESTA)</p> <p>1. NO LES ALCANZA, TIENEN GRANDES DIFICULTADES 2. NO LES ALCANZA, TIENEN DIFICULTADES</p> <p>3. LES ALCANZA JUSTO, SIN GRAN DIFICULTAD 4. LES ALCANZA BIEN, PUEDEN AHORRAR</p> <p>99. NS/NR</p>

AGRADECER AL FINAL DE LA ENTREVISTA