

Contraloría General de la República
Encuesta Nacional de Percepción de los Servicios Públicos en Costa Rica, módulo justicia y vivienda. 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 JUSTICIA

A1	De los servicios públicos, ¿cuál es el que le genera mayor preocupación? 1. Transporte 2. Servicios básicos (agua, electricidad, combustible, conectividad) 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 A A5) 9. NS/NR (PASE A A5)
A3	¿Fue a algún juzgado? 1. SI (PASE A A5) 2. NO 99. 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 88. Otro: 99. NS/NR
A5	¿Sabe dónde ir si quisiera poner una demanda? 1. SI 2. NO 99. NS/NR

B1	¿Durante los últimos 3 años 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 A D1) 9. NS/NR (PASE A D1)			
De los siguientes procedimientos, ¿usted o algún familiar han participado en algún proceso ...		SI	NO	NS/NR
B2	... penal? (penal, penal juvenil, contravenciones)	1	2	99
B3	... laboral? (laboral o trabajo, seguridad social)	1	2	99
B4	... contencioso? (procedimiento contencioso administrativo y hacienda)	1	2	99
B5	... familia? (familia, pensiones alimentarias, niñez y adolescencia, violencia doméstica)	1	2	99
B6	... civil? (civil, agrario, notarial, concursal -herencias personas jurídicas-)	1	2	99
B7	... tránsito?	1	2	99

ENTREVISTADOR: ¿LA PERSONA O ALGÚN FAMILIAR PARTICIPÓ EN UNO O MÁS PROCEDIMIENTOS?

1. SI 2. NO (PASE A D1)

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 99. NS/NR
----	---

Pensando en ese proceso en el que estuvo más involucrado, ¿considera que, ...		SI	NO	NA	NS/NR
C1	... es fácil que lo atiendan en los tribunales de justicia?	1	2	88	99
C2	... hay mucho papeleo o vueltas?	1	2	88	99
C3	... siempre se necesita de un abogado o abogada?	1	2	88	99
C4	... sabía que, de necesitar un abogado para una defensa, puede tener el servicio de defensa pública (servicio gratuito de asesoría legal, abogado(a))?	1	2	88	99
C5	... sabía que se pueden tramitar algunos procesos judiciales en línea?	1	2	88	99
C6	... después de que puso la denuncia, pasó mucho tiempo para que le avisaran del siguiente paso?	1	2	88	99
C7	... hay un plazo razonable entre la presentación de la demanda y la sentencia?	1	2	88	99
C8	... los procesos judiciales garantizan la justicia pronta y cumplida?	1	2	88	99
C9	... hay muchas esperas o atrasos durante el proceso?	1	2	88	99
C10	... existen saturación de procesos en los juzgados (es decir, están muy llenos)?	1	2	88	99
C11	... cuenta con las instalaciones necesarias?	1	2	88	99
C12	... cuenta con equipo y sistemas necesarios?				
C13	... confía en el criterio del juez?	1	2	88	99
C14	... es amable el trato de los funcionarios judiciales (administrativos y jueces)?	1	2	88	99
C15	... ha incurrido en gastos adicionales durante los procesos judiciales?	1	2	88	99

C16	¿Durante la emergencia sanitaria usted o algún familiar han tenido algún proceso o asunto personal en un juzgado? 1. SI 2. NO (PASE A C20) 99. NS/NR (PASE A C20)
C17	¿Cuál medio utilizó para realizar el trámite? 1. Medios tecnológicos (página web, apps, correo electrónico u otros) 2. Presencialmente 3. Ambas 99. NS/NR

C18	¿Se interrumpió el funcionamiento de los servicios judiciales por la emergencia sanitaria por COVID-19? 1. SI 2. NO (PASE A C20) 99. NS/NR (PASE A C20)
C19	¿Se recuperó rápidamente el servicio? 1. SI 2. NO 99. NS/NR
C20	¿Se interrumpió el funcionamiento de los servicios judiciales por manifestaciones o huelgas? 1. SI 2. NO (PASE A C22) 99. NS/NR (PASE A C22)
C21	¿Se recuperó rápidamente el servicio? 1. SI 2. NO 99. NS/NR
C22	En términos generales ¿Cómo calificaría el uso de las plataformas tecnológicas por parte del servicio de justicia para el servicio que brindan (por ejemplo: página web, chat, WA, redes sociales)? Diría que el uso que hacen es ... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. REGULAR 4. Malo 5. Muy malo 99. NS/NR
C23	En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de justicia en Costa Rica? Diría que es... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. REGULAR 4. Malo 5. Muy malo 99. NS/NR

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 2. NO (PASE A E1) 99. NS/NR (PASE A E1)
Sobre la solicitud de la casa o el bono de vivienda, ¿considera que ...	
D2	... hubo muchos trámites de tipo papeleo o vueltas? SI NO NS/NR
D3	... es fácil obtener casa o bono de vivienda? SI NO NS/NR
D4	... alguien externo a su familia le realizó el trámite? (R/ "NO" PASE A D6) SI NO NS/NR
D5	... pagó para que le hicieran los trámites, es decir le llenaran y presentaran la solicitud? SI NO NS/NR
D6	... conoce bien los requisitos? SI NO NS/NR
D7	... le respondieron rápido cuando solicitó la casa o el bono de vivienda? SI NO NS/NR
D8	... le dieron la casa o el bono de vivienda? (R/ "NO" PASE A D12) SI NO NS/NR
D9	... sabe si algún ingeniero o arquitecto supervisó la obra de construcción? SI NO NS/NR
D10	... la casa o el bono de vivienda se ajustó a su necesidad? SI NO NS/NR
D11	... considera adecuado el tiempo que duraron en darle la vivienda o hacer efectivo el bono? SI NO NS/NR
D12	¿Durante la emergencia sanitaria usted o algún familiar cercano realizó trámites para la solicitud de bono de vivienda? 1. SI 2. NO (PASE A D16) 99. NS/NR (PASE A D16)
D13	¿Cuál medio utilizó para realizar el trámite? 1. Medios tecnológicos (página web, apps, correo electrónico u otros) 2. Presencialmente 3. Ambas 99. NS/NR
D14	¿Se interrumpió el servicio de bono de vivienda por la emergencia sanitaria por COVID-19? 1. SI 2. NO (PASE A D16) 99. NS/NR (PASE A D16)
D15	¿Se recuperó rápidamente el servicio? 1. SI 2. NO 99. NS/NR
D16	¿Se interrumpió el servicio de bono de vivienda por manifestaciones o huelgas? 1. SI 2. NO (PASE A D18) 99. NS/NR (PASE A D18)
D17	¿Se recuperó rápidamente el servicio? 1. SI 2. NO 99. NS/NR
D18	En términos generales ¿Cómo calificaría el uso de las plataformas tecnológicas por parte del servicio de vivienda para mejorar para mejorar el servicio que brindan (por ejemplo: página web, chat, WA, redes sociales)? Diría que el uso que hacen es ... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. REGULAR 4. Malo 5. Muy malo 99. NS/NR
D19	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 ... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. REGULAR 4. Malo 5. Muy malo 99. 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 88. OTRO: 99. 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 99. 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) 88. OTRO 99. NS/NR
E6	¿En cuál provincia vive? 99. NS/NR
E7	¿En cuál cantón vive? 99. NS/NR
E8	¿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) 1. NO LES ALCANZA, TIENEN GRANDES DIFICULTADES 2. NO LES ALCANZA, TIENEN DIFICULTADES 3. LES ALCANZA JUSTO, SIN GRAN DIFICULTAD 4. LES ALCANZA BIEN, PUEDEN AHORRAR 99. NS/NR

AGRADECER AL FINAL DE LA ENTREVISTA