



REO núm: 989  
Data: 11/01/2021

## Enquesta de satisfacció de l'usuari del Servei d'assessorament sobre el deute hipotecari, Ofideute. 2020

### Qüestionari

Realitzat mitjançant un conveni de col·laboració entre:



**Agència de l'Habitatge**  
de Catalunya



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**

## QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI OFIDEUTE

### SMS DE PRESENTACIÓ

Ara que ha tancat el seu expedient a Ofideute, preguem contesti unes preguntes picant aquest enllaç:

Ahora que se ha cerrado su expediente en Ofideute, le rogamos conteste a una preguntas

### INTRO

Benvolgut/uda, des de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya sol·licitem la seva col·laboració per contestar un breu qüestionari amb l'objectiu de valorar el Servei d'assessorament sobre el deute hipotecari. Només li portarà uns minuts i serà de gran ajuda per millorar el Servei d'Ofideute.

Us donem les gràcies pels seus minuts de dedicació.

### INICI QÜESTIONARI

**0.- Confirma que efectivament durant el mes de @ (mes de la base de dades) ha estat atès pel Servei d'assessorament sobre el deute hipotecari, Ofideute?**

[Resposta simple](#)

1. Assessorament
2. Assessorament + Mediació
98. No ho recordo

#### 1. Com va conèixer el servei?

[Pot marcar més d'una resposta](#)

1. Oficina Local d'Habitatge
2. Relacions personals o coneguts
3. Serveis Socials
4. 012
80. Altres ([especificar](#))
98. No ho recordo

**2. En termes generals, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el grau de satisfacció amb el Servei d'Ofideute.**

[Resposta simple](#)

Valoració \_\_\_\_

98. No ho sap
99. No contesta

### VALORACIÓ DE L'ATENCIÓ INICIAL ABANS DE L'ENTREVISTA PERSONAL (SAC)

**3. Més concretament, respecte a l'atenció inicial que va rebre abans de l'entrevista personal per part del Servei d'atenció al ciutadà, valori el grau de satisfacció en una escala de 0 a 10 on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a?**

- a. La claredat de la informació
- b. El tracte rebut

[Resposta simple – Aleatori](#)

Valoració \_\_\_\_

98. No ho sap
99. No contesta

## VALORACIÓ DE L'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT DEL MEDIADOR QUE L'HA ATÈS

### 4. Valori ara l'assessorament i acompanyament del mediador que el va atendre en una escala de 0 a 10 on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a:

- a. La claredat de la informació
- b. El tracte rebut
- c. La documentació exigida
- d. Els temps d'espera per l'entrevista
- e. Els coneixements del mediador/a
- f. L'interès del mediador/a
- g. Els seguiment del seu cas
- h. Els temps de resolució

Resposta simple – Aleatori

Valoració \_\_\_\_

98. No ho sap  
99. No contesta

## VALORACIÓ DEL RESULTAT DE LA INTERMEDIACIÓ

### 5. En el seu cas es va iniciar una mediació amb la seva entitat financera?

Resposta simple

1. Sí
2. No

### 6. (P5=1) En una escala de 0 a 10 on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a, valori el grau de satisfacció respecte al procés de mediació amb l'entitat financera:

- a. La claredat de la informació
- b. La solució al problema plantejat
- c. Temps de tramitació

Resposta simple – Aleatori

Valoració \_\_\_\_

98. No ho sap  
99. No contesta

## VALORACIÓ DEL SERVEI

### 7. Tornaria a utilitzar el Servei d'Ofideute?

Resposta simple

1. Sí
2. No
98. No ho sé

### 8. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?

Resposta simple

1. Sí, amb tota seguretat
2. Probablement sí
3. Probablement no
4. No, amb tota seguretat
98. No ho sé

**9. Pel que fa al Servei d'Ofideute, en què creieu que podríem millorar?**

Resposta múltiple

98. No ho sap, no contesta

**DADES DE L'USUARI**

**10. Sexe:**

Resposta simple

1. Home
2. Dona

**11. Edat:**

Resposta simple

PROGRAMACIÓ: recodificar en les següents categories:

1. De 18 a 34 anys
2. De 35 a 49 anys
3. De 50 a 64 anys
4. De 65 anys o més

**12. Lloc de naixement:**

Resposta simple

1. Catalunya
2. Altres comunitats autònomes
3. Unió Europea
4. Resta del món (especificar)
98. No ho sap
99. No contesta

**13. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?**

Resposta simple

1. Treball
2. Treball domèstic no remunerat
3. No treball: estic a l'atur
4. No treball: soc jubilat o pensionista
5. No treball: estic estudiant
99. No contesta

**14. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats?**

Resposta simple

1. Sense estudis
2. Estudis primaris
3. Estudis secundaris
4. Estudis universitaris
5. Altres (especificar)
99. No contesta

**15. Quantes persones viuen a la seva llar?**

Resposta simple

- \_\_\_\_ Persones
99. No contesta

## 16. Com es compona la seva llar?

Resposta simple

1. Jo sol/a (filtrada per qui digui a P10=1)
2. Monoparental: pare/mare amb fills/es
3. Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars
4. Parella sense fills/es
5. Parella sense fills/es i altres familiars
6. Parella amb fills/es
7. Parella amb fills/es i altres familiars
8. Dues persones o més que no són parella
9. Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars
98. No ho sap
99. No contesta

### FI

Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.