



REO núm: 989  
Data: 11/01/2021

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

### Taules estadístiques

Realitzat mitjançant un conveni de col·laboració entre:



**Agència de l'Habitatge**  
de Catalunya



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**

## Continguts

1. Fitxa tècnica .....	3
2. Freqüències	
2.1. Dades de context .....	9
2.2. Valoració de l'atenció inicial abans de l'entrevista personal .....	11
2.3. Valoració de l'assessorament i acompanyament del mediador que l'ha atès	13
2.4. Valoració del resultat de la intermediació .....	17
2.5. Valoració general del servei .....	20
2.6. Perfil de l'usuari que ha respost l'enquesta .....	22
3. Encreuaments	
3.1. Sexe, tipus i servei	
3.1.1. Percentatges verticals amb marca Jhi <sup>2</sup> .....	26
3.1.2. Percentatges horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup> .....	34
3.1.3. Valors absoluts .....	42
4. Qüestionari .....	50

## **1. Fitxa tècnica**

## FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

Provisional per a l'emissió de vistiplau

Definitiva per a la incorporació al REO

### 1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

<b>Títol de l'estudi d'opinió:</b>	Enquesta de satisfacció de l'usuari del Servei d'assessorament sobre el deute hipotecari, Ofideute
<b>Resum de l'objecte:</b>	Realització d'una enquesta en línia amb una durada màxima de 10 minuts als usuaris del servei Ofideute en les condicions que es determinen en el conveni CC-17-2019.
<b>Motivacions / objectius:</b>	Avaluar el grau de satisfacció de les persones ateses pel Servei, així com possibles elements de millora considera fonamental la realització d'una enquesta que ha de permetre millorar l'eficiència del Servei i contribuir a millorar la capacitat del programa per reduir les famílies que perden la tinença del seu habitatge principal i són en risc d'exclusió residencial

<b>Pla anual<sup>ii</sup>:</b>	No
--------------------------------	----

### 2. Altres paràmetres tècnics

#### 2.1 Fitxa tècnica

##### Enquestes quantitatives<sup>iii</sup>:

Personal (Lot1 )     Telefònica (Lot 2)     Internet / en línia (Lot 3)

Altres: \_\_\_\_\_

<b>Durada del qüestionari:</b>	>5' a 10' minuts	
<b>Grandària de la mostra:</b>	n=237	Error =5,84±
<b>Univers:</b>	Usuaris de servei Ofideute que han tancat el seu expedient entre el mes d'octubre del 2019 i el mes d'octubre del 2020	
<b>Mostreig:</b>	Enviament a tot l'univers sense cap tipus de mostreig (mostreig circumstancial de voluntaris)	
<b>Quotes addicionals:</b>	No procedeix	
<b>Àmbit geogràfic:</b>	Catalunya	
<b>Afixació territorial:</b>	No	

<b>Lloc de realització de l'entrevista:</b>	En línia a través de mòbil
<b>Marc mostral:</b>	L'Agència mitjançant el Servei d'assessorament sobre el deute hipotecari, Ofideute, facilita al Ceo el llistat d'usuaris de servei Ofideute que han tancat el seu expedient entre el mes d'octubre del 2019 i el mes d'octubre del 2020 i es compromet a que hauran de complir el que preveu la normativa sobre protecció de dades quant al tractament que comporta la realització de l'enquesta.

**Enquestes qualitatives<sup>iv</sup>:**

Reunions de grups (Lot 4)  Grups de discussió

Altres: \_\_\_\_\_

A.2.1) Núm. grups	
A.2.2) Àmbit geogràfic:	
A.2.2) Univers a entrevistar:	

**Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors**

Marcs mostrals per a enquestes per internet (Lot 5)

Especifiqueu: \_\_\_\_\_

**2.2 Qüestionari:**

Brifing o primer esborrany

Adjunta qüestionari / guió de l'entrevista definitiu

Especifiqueu: \_\_\_\_\_

**3. Altres dades de l'estudi**

**3.1) Promotor de l'estudi:**

<b>Unitat/Direcció:</b>	L'Agència de l'Habitatge de Catalunya en col·laboració amb el Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)
<b>Departament/Altres:</b>	

**3.2) Executor de l'estudi:**

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:	L'Agència de l'Habitatge de Catalunya en col·laboració amb el Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)	L'Agència de l'Habitatge de Catalunya en col·laboració amb el Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:		
Telefònic:		
Internet / on-line:	Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)	Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats adicional	Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)	Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)
Altres (especifiqueu):		

### 3.3) Cost de l'estudi:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies	0€	0€
Anàlisis i informe de resultats adicional		
Altres (especifiqueu):		

(IVA no inclòs)

### 4. Calendari d'execució de les prestacions

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp:	08/11/2019	30/11/2020	08/11/2019	30/11/2020
Lliurament de resultats:	Desembre 2020		Desembre 2020	
Presentació resultats:				
Observacions:				

### D) Documentació que s'adjunta:

- Qüestionari / Guió de l'entrevista definitiu
- Altres (especifiqueu) Taules estadístiques i informe de resultats

<sup>i</sup> Tenen la condició d'estudis d'opinió segons l'article 2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió (LCEO): a) les enquestes electorals que pregunten sobre la intenció de vot o sobre la valoració dels líders i dels partits polítics, i també els estudis postelectorals. (Són exclusives del CEO segons l'art 3 b) LCEO) i b) Els treballs que tenen per objecte l'anàlisi de les actituds i les opinions de la societat de Catalunya, l'avaluació i el seguiment de polítiques o serveis de la Generalitat, i altres treballs que siguin rellevants per a l'acció del Govern.

<sup>ii</sup> L'article 19.2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió preveu que cada departament, d'acord amb les funcions que li són pròpies, pot elaborar un pla de treball anual amb relació als estudis a què fa referència l'apartat 1, que inclogui les propostes dels organismes i les entitats que en depenen o hi estan vinculats a què fa referència l'article 3.c. El dit pla ha de contenir la identificació dels estudis, la forma d'adjudicació i el nivell de difusió. Se n'ha de donar compte al Consell Rector

<sup>iii</sup> **Enquestes quantitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant un qüestionari estructurat a una mostra representativa del total de la població que es vol estudia (art. 12 a) del Decret 14/2010, de 9 de febrer, d'organització i funcionament del Centre d'Estudis d'Opinió i del Registre d'Estudis d'Opinió (RCEO)).

<sup>iv</sup> **Enquestes qualitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant converses amb un moderador o moderadora a una selecció de persones que no ha de ser necessàriament representativa del conjunt de la població (art. 12 b) RCEO).

<sup>v</sup> **Empreses homologades:** El Centre d'Estudis d'Opinió és l'òrgan competent per homologar les empreses que poden realitzar estudis d'opinió d'interès de la Generalitat, d'acord amb la normativa aplicable en matèria de contractació pública. Aquesta homologació és vinculant per als departaments i els organismes de la Generalitat, tal com preveu l'article 19.3 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió. L'homologació es vehicula a través de l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya. El vigent en aquests moments correspon a l'expedient de contractació amb el núm. CAM-01/2016

## **2. Freqüències**



## **2.1 Freqüències:** Dades de context

	<b>Freqüències</b>	<b>Percentatges</b>	<b>% Acumulat</b>
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Mes d'alta.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Octubre '19	29	12,2	12,2
Novembre '19	26	11,0	23,2
Desembre '19 Gener '20	58	24,5	47,7
Febrer '20	29	12,2	59,9
Març '20	13	5,5	65,4
Abril'20 Maig'20 Juny'20	42	17,7	83,1
Juliol'20 Agsot'20	6	2,5	85,7
Setembre'20	10	4,2	89,9
Octubre'20	24	10,1	100,0
<b>Mes de camp.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Novembre '19	29	12,2	12,2
Desembre '19	26	11,0	23,2
Febrer '20	58	24,5	47,7
Març'20	29	12,2	59,9
Abril'20	13	5,5	65,4
Juliol'20	42	17,7	83,1
Setembre'20	6	2,5	85,7
Octubre'20	10	4,2	89,9
Novembre '20	24	10,1	100,0
<b>En quin idioma prefereix per l'enquesta?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Català	84	35,4	35,4
Castellà	141	59,5	94,9
Indiferent	12	5,1	100,0
<b>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?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Assessorament	85	35,9	35,9
Assessorament +Mediació	115	48,5	84,4
No ho recordo	37	15,6	100,0
<b>1. Com va conèixer el Servei?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
Oficina Local d'Habitatge	118	49,8	
Serveis Socials	108	45,6	
Relacions personals o coneguts	42	17,7	
012	6	2,5	
Serveis jurídics	6	2,5	
Ajuntament o Diputació	4	1,7	
Entitats bancàries	4	1,7	
PAH	2	0,8	
Altres	10	4,2	
No ho recordo	5	2,1	

## **2.2 Freqüències:** Valoració de l'atenció inicial abans de l'entrevista personal

2.2 Freqüències. Valoració de l'atenció inicial abans de l'entrevista personal

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	237	100	100
<b>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.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	13	5,5	5,5
[1]	4	1,7	7,2
[2]	7	3,0	10,1
[3]	6	2,5	12,7
[4]	5	2,1	14,8
[5]	15	6,3	21,1
[6]	10	4,2	25,3
[7]	22	9,3	34,6
[8]	40	16,9	51,5
[9]	20	8,4	59,9
[10] Totalment satisfet/a	87	36,7	96,6
No ho sap	8	3,4	100,0
Mitjana	7,49		
Desviació típica	2,97		
<b>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.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
Suspèn (0-4)	35	14,8	
Aprova (5-10)	194	81,9	
No ho sap	8	3,4	
<b>3a. 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. La claredat de informació.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	6	2,5	2,5
[1]	2	0,8	3,4
[2]	2	0,8	4,2
[3]	9	3,8	8,0
[4]	4	1,7	9,7
[5]	10	4,2	13,9
[6]	11	4,6	18,6
[7]	26	11,0	29,5
[8]	33	13,9	43,5
[9]	35	14,8	58,2
[10] Totalment satisfet/a	91	38,4	96,6
No ho sap	8	3,4	100,0
Mitjana	8,02		
Desviació típica	2,48		
<b>3a. 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. La claredat de informació.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
Suspèn (0-4)	23	9,7	
Aprova (5-10)	206	86,9	
No ho sap	8	3,4	
<b>3b. El tracte rebut.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	9	3,8	3,8
[1]	1	0,4	4,2
[2]	1	0,4	4,6
[3]	3	1,3	5,9
[4]	4	1,7	7,6
[5]	14	5,9	13,5
[6]	11	4,6	18,1
[7]	21	8,9	27,0
[8]	39	16,5	43,5
[9]	33	13,9	57,4
[10] Totalment satisfet/a	94	39,7	97,0
No ho sap	7	3,0	100,0
Mitjana	8,09		
Desviació típica	2,47		
<b>3b. El tracte rebut.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
Suspèn (0-4)	18	7,6	
Aprova (5-10)	212	89,5	
No ho sap	7	3,0	

## **2.3 Freqüències:** Valoració de l'assessorament i acompanyament del mediador que l'ha atès

## 2.3 Freqüències. Valoració de l'assessorament i acompanyament del mediador que l'ha atès

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	237	100	100
<b>4a. 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. La claredat de la informació.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	9	3,8	3,8
[1]	1	0,4	4,2
[2]	2	0,8	5,1
[3]	6	2,5	7,6
[4]	3	1,3	8,9
[5]	20	8,4	17,3
[6]	10	4,2	21,5
[7]	12	5,1	26,6
[8]	35	14,8	41,4
[9]	31	13,1	54,4
[10] Totalment satisfet/a	97	40,9	95,4
No ho sap	11	4,6	100,0
Mitjana	8,00		
Desviació típica	2,62		
<b>4a. 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. La claredat de la informació.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
Suspèn (0-4)	21	8,9	
Aprova (5-10)	205	86,5	
No ho sap	11	4,6	
<b>4b. El tracte rebut.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	12	5,1	5,1
[1]	1	0,4	5,5
[2]	3	1,3	6,8
[3]	4	1,7	8,4
[4]	3	1,3	9,7
[5]	12	5,1	14,8
[6]	10	4,2	19,0
[7]	16	6,8	25,7
[8]	37	15,6	41,4
[9]	24	10,1	51,5
[10] Totalment satisfet/a	108	45,6	97,0
No ho sap	7	3,0	100,0
Mitjana	8,07		
Desviació típica	2,72		
<b>4b. El tracte rebut.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
Suspèn (0-4)	23	9,7	
Aprova (5-10)	207	87,3	
No ho sap	7	3,0	
<b>4c. La documentació exigida.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	9	3,8	3,8
[1]	2	0,8	4,6
[2]	5	2,1	6,8
[3]	5	2,1	8,9
[4]	6	2,5	11,4
[5]	17	7,2	18,6
[6]	17	7,2	25,7
[7]	18	7,6	33,3
[8]	30	12,7	46,0
[9]	33	13,9	59,9
[10] Totalment satisfet/a	79	33,3	93,2
No ho sap	16	6,8	100,0
Mitjana	7,65		
Desviació típica	2,73		
<b>4c. La documentació exigida.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
Suspèn (0-4)	27	11,4	
Aprova (5-10)	194	81,9	
No ho sap	16	6,8	

**2.3 Freqüències. Valoració de l'assessorament i acompanyament del mediador que l'ha atès**

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>4d. El temps d'espera per tenir l'entrevista.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	9	3,8	3,8
[1]	3	1,3	5,1
[2]	4	1,7	6,8
[3]	8	3,4	10,1
[4]	6	2,5	12,7
[5]	20	8,4	21,1
[6]	12	5,1	26,2
[7]	23	9,7	35,9
[8]	40	16,9	52,7
[9]	33	13,9	66,7
[10] Totalment satisfet/a	73	30,8	97,5
No ho sap	6	2,5	100,0
Mitjana	7,53		
Desviació típica	2,71		
<b>4d. El temps d'espera per tenir l'entrevista.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
Suspèn (0-4)	30	12,7	
Aprova (5-10)	201	84,8	
No ho sap	6	2,5	
<b>4e. Els coneixements del mediador/a.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	6	2,5	2,5
[1]	4	1,7	4,2
[2]	0	0,0	4,2
[3]	4	1,7	5,9
[4]	9	3,8	9,7
[5]	14	5,9	15,6
[6]	11	4,6	20,3
[7]	15	6,3	26,6
[8]	26	11,0	37,6
[9]	33	13,9	51,5
[10] Totalment satisfet/a	101	42,6	94,1
No ho sap	14	5,9	100,0
Mitjana	8,11		
Desviació típica	2,55		
<b>4e. Els coneixements del mediador/a.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
Suspèn (0-4)	23	9,7	
Aprova (5-10)	200	84,4	
No ho sap	14	5,9	
<b>4f. L'interès del mediador/a.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	16	6,8	6,8
[1]	1	0,4	7,2
[2]	1	0,4	7,6
[3]	7	3,0	10,5
[4]	4	1,7	12,2
[5]	13	5,5	17,7
[6]	12	5,1	22,8
[7]	12	5,1	27,8
[8]	36	15,2	43,0
[9]	26	11,0	54,0
[10] Totalment satisfet/a	97	40,9	94,9
No ho sap	12	5,1	100,0
Mitjana	7,79		
Desviació típica	2,93		
<b>4f. L'interès del mediador/a.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
Suspèn (0-4)	29	12,2	
Aprova (5-10)	196	82,7	
No ho sap	12	5,1	

**2.3 Freqüències. Valoració de l'assessorament i acompanyament del mediador que l'ha atès**

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>4g. El seguiment del seu cas.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	18	7,6	7,6
[1]	0	0,0	7,6
[2]	3	1,3	8,9
[3]	7	3,0	11,8
[4]	5	2,1	13,9
[5]	12	5,1	19,0
[6]	12	5,1	24,1
[7]	22	9,3	33,3
[8]	33	13,9	47,3
[9]	30	12,7	59,9
[10] Totalment satisfet/a	80	33,8	93,7
No ho sap	15	6,3	100,0
Mitjana	7,51		
Desviació típica	3,00		
<b>4g. El seguiment del seu cas.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
Suspèn (0-4)	33	13,9	
Aprova (5-10)	189	79,7	
No ho sap	15	6,3	
<b>4h. El temps de resolució.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	16	6,8	6,8
[1]	3	1,3	8,0
[2]	6	2,5	10,5
[3]	7	3,0	13,5
[4]	5	2,1	15,6
[5]	10	4,2	19,8
[6]	12	5,1	24,9
[7]	21	8,9	33,8
[8]	43	18,1	51,9
[9]	18	7,6	59,5
[10] Totalment satisfet/a	80	33,8	93,2
No ho sap	16	6,8	100,0
Mitjana	7,38		
Desviació típica	3,06		
<b>4h. El temps de resolució.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
Suspèn (0-4)	37	15,6	
Aprova (5-10)	184	77,6	
No ho sap	16	6,8	



## **2.4 Freqüències:** Valoració del resultat de la intermediació

2.4 Freqüències. Valoració del resultat de la intermediació

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>5. En el seu cas es va iniciar una mediació amb la seva entitat financera?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Sí	130	54,9	54,9
No	107	45,1	100,0
<b>6a. 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 d'mediació amb l'entitat financera. La claredat de la informació.</b>			
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>54,9</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	3	2,3	2,3
[1]	2	1,5	3,8
[2]	2	1,5	5,4
[3]	4	3,1	8,5
[4]	3	2,3	10,8
[5]	14	10,8	21,5
[6]	14	10,8	32,3
[7]	9	6,9	39,2
[8]	16	12,3	51,5
[9]	14	10,8	62,3
[10] Totalment satisfet/a	46	35,4	97,7
No ho sap	3	2,3	100,0
Mitjana	7,57		
Desviació típica	2,64		
<b>6a. 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 d'mediació amb l'entitat financera. La claredat de la informació.</b>			
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>54,9</b>	
Suspèn (0-4)	14	10,8	
Aprova (5-10)	113	86,9	
No ho sap	3	2,3	
<b>6b. La solució al problema plantejat.</b>			
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>54,9</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	12	9,2	9,2
[1]	0	0,0	9,2
[2]	5	3,8	13,1
[3]	2	1,5	14,6
[4]	2	1,5	16,2
[5]	19	14,6	30,8
[6]	10	7,7	38,5
[7]	8	6,2	44,6
[8]	14	10,8	55,4
[9]	11	8,5	63,8
[10] Totalment satisfet/a	41	31,5	95,4
No ho sap	6	4,6	100,0
Mitjana	6,90		
Desviació típica	3,22		
<b>6b. La solució al problema plantejat.</b>			
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>54,9</b>	
Suspèn (0-4)	21	16,2	
Aprova (5-10)	103	79,2	
No ho sap	6	4,6	
<b>6c. Temps de tramitació.</b>			
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>54,9</b>	<b>0,0</b>
[0] Gens satisfet/a	6	4,6	4,6
[1]	0	0,0	4,6
[2]	3	2,3	6,9
[3]	4	3,1	10,0
[4]	9	6,9	16,9
[5]	9	6,9	23,8
[6]	17	13,1	36,9
[7]	7	5,4	42,3
[8]	17	13,1	55,4
[9]	10	7,7	63,1
[10] Totalment satisfet/a	43	33,1	96,2
No ho sap	5	3,8	100,0
Mitjana	7,25		
Desviació típica	2,84		

2.4 Frequències. Valoració del resultat de la intermediació

	Frequències	Percentatges	% Acumulat
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>6c. Temps de tramitació.</b>			
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>54,9</b>	
Suspèn (0-4)	22	16,9	
Aprova (5-10)	103	79,2	
No ho sap	5	3,8	

## **2.5 Freqüències:** Valoració general del servei

**2.5 Freqüències. Valoració general del servei**

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>7. Tornaria a utilitzar el Servei d'Ofideute?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Sí	171	72,2	72,2
No	17	7,2	79,3
No ho sé	49	20,7	100,0
<b>8. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Sí, amb tota seguretat	154	65,0	65,0
Probablement sí	46	19,4	84,4
Probablement no	9	3,8	88,2
No, amb tota seguretat	8	3,4	91,6
No ho sé	20	8,4	100,0
<b>9. Pel que fa al Servei d'Ofideute, en què creieu que podríem millorar?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
Reduir el temps d'espera en el procés	24	10,1	
Major proximitat i implicació entre el mediador/a i l'usuari/ària	16	6,8	
Millorar la informació lliurada	12	5,1	
Possibilitar més vies de solució	12	5,1	
Major seguiment del casos	9	3,8	
Alleugerir els tràmits	8	3,4	
Millorar la orientació jurídica	4	1,7	
Més personal, menys cues	4	1,7	
Millorar la xarxa de delegacions	2	0,8	
Altres	32	13,5	
Res, tot és correcte	84	35,4	
No ho sap, no contesta	38	16,0	

## **2.6 Freqüències:** Perfil de l'usuari que ha respost l'enquesta

**2.6 Freqüències. Perfil de l'usuari que ha respost l'enquesta**

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>10. Sexe de la persona entrevistada.</b>			
<b>Base: Total entrevistats</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Home	83	35,0	35,0
Dona	154	65,0	100,0
<b>11. Edat de la persona entrevistada.</b>			
<b>Base: Total entrevistats</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	
De 18 a 34 anys	12	5,1	
De 35 a 49 anys	112	47,3	
De 50 a 64 anys	93	39,2	
65 i més	20	8,4	
<b>12. Lloc de naixement de la persona entrevistada.</b>			
<b>Base: Total entrevistats</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Catalunya	155	65,4	65,4
Altres comunitats autònomes	26	11,0	76,4
Unió Europea	8	3,4	79,7
Resta del món	47	19,8	99,6
No contesta	1	0,4	100,0
<b>13. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?</b>			
<b>Base: Total entrevistats</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Treball	101	42,6	42,6
Treball domèstic no remunerat	15	6,3	48,9
No treball: estic a latur	65	27,4	76,4
No treball: soc jubilat o pensionista	50	21,1	97,5
No treball: estic estudiant	5	2,1	99,6
No contesta	1	0,4	100,0
<b>14. I quin és el vostre nivell d'estudis finalitzat?</b>			
<b>Base: Total entrevistats</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Sense estudis	15	6,3	6,3
Estudis primaris	81	34,2	40,5
Estudis secundaris	113	47,7	88,2
Estudis universitaris	26	11,0	99,2
Altres	0	0,0	99,2
No contesta	2	0,8	100,0
<b>15. Quantes persones viuen a la seva llar?</b>			
<b>Base: Total entrevistats</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
1 persona	43	18,1	18,1
2 persones	75	31,6	49,8
Entre 3 i 4 persones	86	36,3	86,1
5 i més persones	28	11,8	97,9
No contesta	5	2,1	100,0
Mitjana	2,78		
Desviació típica	1,44		
<b>16. Com es compona la seva llar?</b>			
<b>Base: Total entrevistats</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Jo sol/a	43	18,1	18,1
Monoparental: pare/mare amb fills/es	81	34,2	52,3
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	15	6,3	58,6
Parella sense fills/es	17	7,2	65,8
Parella sense fills/es i altres familiars	8	3,4	69,2
Parella amb fills/es	48	20,3	89,5
Parella amb fills/es i altres familiars	3	1,3	90,7
Dues persones o més que no són parella	10	4,2	94,9
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	3	1,3	96,2
No contesta	9	3,8	100,0

## **3. Encreuaments**



### **3.1 Encreuaments:** Sexe, tipus i servei

### **3.1.1 Encreuaments:** Sexe, tipus i servei Percentatges verticals amb marca Jhi<sup>2</sup>

3.1.1 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges verticals amb marca Jhi<sup>2</sup>

% Verticals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>Mes d'alta.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Octubre '19	12,2	14,5	11,0	12,7	0,0	16,7	9,4	13,0
Novembre '19	11,0	6,0	13,6	16,4	20,0	6,7	12,9	11,3
Desembre '19 Gener '20	24,5	26,5	23,4	26,4	20,0	17,8	27,1	21,7
Febrer '20	12,2	13,3	11,7	10,0	>40,0	13,3	8,2	13,9
Març '20	5,5	4,8	5,8	>9,1	0,0	<0,0	9,4	3,5
Abril'20 Maig'20 Juny'20	17,7	16,9	18,2	13,6	0,0	25,6	15,3	18,3
Juliol'20 Aago'20	2,5	2,4	2,6	0,9	0,0	4,4	1,2	3,5
Setembre'20	4,2	4,8	3,9	1,8	>20,0	4,4	4,7	4,3
Octubre'20	10,1	10,8	9,7	9,1	0,0	11,1	11,8	10,4
<b>Mes de camp.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Novembre '19	12,2	14,5	11,0	12,7	0,0	16,7	9,4	13,0
Desembre '19	11,0	6,0	13,6	16,4	20,0	6,7	12,9	11,3
Febrer '20	24,5	26,5	23,4	26,4	20,0	17,8	27,1	21,7
Març'20	12,2	13,3	11,7	10,0	>40,0	13,3	8,2	13,9
Abril'20	5,5	4,8	5,8	>9,1	0,0	<0,0	9,4	3,5
Juliol'20	17,7	16,9	18,2	13,6	0,0	25,6	15,3	18,3
Setembre'20	2,5	2,4	2,6	0,9	0,0	4,4	1,2	3,5
Octubre'20	4,2	4,8	3,9	1,8	>20,0	4,4	4,7	4,3
Novembre '20	10,1	10,8	9,7	9,1	0,0	11,1	11,8	10,4
<b>En quin idioma prefereix per l'enquesta?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Català	35,4	39,8	33,1	37,3	70,0	27,8	35,3	40,0
Castellà	59,5	56,6	61,0	55,5	30,0	68,9	61,2	53,9
Indiferent	5,1	3,6	5,8	7,3	0,0	3,3	3,5	6,1
<b>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?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Assessorament	35,9	38,6	34,4	33,6	60,0	30,0	>100,0	<0,0
Assessorament +Mediació	48,5	38,6	53,9	55,5	30,0	51,1	<0,0	>100,0
No ho recordo	15,6	22,9	11,7	10,9	10,0	18,9	0,0	0,0
<b>1. Com va conèixer el Servei?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Oficina Local d'Habitatge	49,8	53,0	48,1	48,2	50,0	51,1	55,3	48,7
Serveis Socials	45,6	44,6	46,1	40,9	<0,0	58,9	34,1	53,9
Relacions personals o coneguts	17,7	13,3	20,1	16,4	30,0	17,8	18,8	17,4
012	2,5	3,6	1,9	1,8	0,0	3,3	2,4	1,7
Serveis jurídics	2,5	2,4	2,6	4,5	0,0	1,1	2,4	1,7
Ajuntament o Diputació	1,7	0,0	2,6	2,7	0,0	1,1	1,2	1,7
Entitats bancàries	1,7	1,2	1,9	2,7	0,0	1,1	2,4	0,9
PAH	0,8	2,4	0,0	1,8	0,0	0,0	1,2	0,9
Altres	4,2	2,4	5,2	3,6	>20,0	3,3	4,7	4,3
No ho recordo	2,1	4,8	0,6	0,0	10,0	3,3	0,0	0,0
<b>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.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	5,5	>10,8	2,6	4,5	0,0	4,4	7,1	2,6
[1]	1,7	0,0	2,6	1,8	0,0	1,1	0,0	2,6
[2]	3,0	3,6	2,6	5,5	0,0	1,1	3,5	1,7
[3]	2,5	2,4	2,6	1,8	0,0	4,4	2,4	2,6
[4]	2,1	2,4	1,9	0,0	0,0	3,3	3,5	0,9
[5]	6,3	7,2	5,8	5,5	10,0	7,8	8,2	3,5
[6]	4,2	6,0	3,2	3,6	0,0	4,4	2,4	4,3
[7]	9,3	7,2	10,4	11,8	0,0	8,9	10,6	9,6
[8]	16,9	13,3	18,8	13,6	30,0	17,8	20,0	17,4
[9]	8,4	7,2	9,1	9,1	0,0	10,0	8,2	10,4
[10] Totalment satisfet/a	36,7	37,3	36,4	40,9	40,0	33,3	32,9	43,5
No ho sap	3,4	2,4	3,9	1,8	>20,0	3,3	1,2	0,9
Mitjana	7,49	7,09	7,71	7,64	8,63	7,48	7,30	8,03
Desviació típica	2,97	3,37	2,72	2,97	1,77	2,82	3,00	2,63
<b>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.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	14,8	19,3	12,3	13,6	0,0	14,4	16,5	10,4
Aprova (5-10)	81,9	78,3	83,8	84,5	80,0	82,2	82,4	88,7
No ho sap	3,4	2,4	3,9	1,8	>20,0	3,3	1,2	0,9

3.1.1 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges verticals amb marca Jhi<sup>2</sup>

% Verticals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>3a. 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 una escala de 0 a 10 on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	2,5	3,6	1,9	1,8	0,0	3,3	3,5	0,0
[1]	0,8	1,2	0,6	0,9	0,0	0,0	1,2	0,9
[2]	0,8	1,2	0,6	0,0	0,0	1,1	0,0	0,9
[3]	3,8	4,8	3,2	4,5	0,0	3,3	7,1	1,7
[4]	1,7	0,0	2,6	1,8	0,0	0,0	1,2	1,7
[5]	4,2	3,6	4,5	3,6	10,0	4,4	3,5	4,3
[6]	4,6	6,0	3,9	4,5	0,0	6,7	3,5	6,1
[7]	11,0	12,0	10,4	10,0	10,0	10,0	9,4	7,0
[8]	13,9	9,6	16,2	18,2	0,0	8,9	17,6	13,0
[9]	14,8	10,8	16,9	10,9	30,0	21,1	14,1	18,3
[10] Totalment satisfet/a	38,4	39,8	37,7	41,8	40,0	35,6	36,5	44,3
No ho sap	3,4	7,2	1,3	1,8	10,0	5,6	2,4	1,7
Mitjana	8,02	7,86	8,10	8,14	8,78	8,06	7,83	8,49
Desviació típica	2,48	2,75	2,34	2,36	1,72	2,48	2,68	2,00
<b>3a. 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 una escala de 0 a 10 on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	9,7	10,8	9,1	9,1	0,0	7,8	12,9	5,2
Aprova (5-10)	86,9	81,9	89,6	89,1	90,0	86,7	84,7	93,0
No ho sap	3,4	7,2	1,3	1,8	10,0	5,6	2,4	1,7
<b>3b. El tracte rebut.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	3,8	6,0	2,6	2,7	0,0	3,3	4,7	0,9
[1]	0,4	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9
[2]	0,4	0,0	0,6	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
[3]	1,3	2,4	0,6	2,7	0,0	0,0	1,2	1,7
[4]	1,7	1,2	1,9	0,9	0,0	2,2	2,4	1,7
[5]	5,9	6,0	5,8	4,5	10,0	6,7	4,7	4,3
[6]	4,6	3,6	5,2	1,8	0,0	7,8	5,9	3,5
[7]	8,9	8,4	9,1	11,8	10,0	7,8	7,1	7,8
[8]	16,5	13,3	18,2	16,4	20,0	13,3	22,4	14,8
[9]	13,9	9,6	16,2	14,5	20,0	13,3	11,8	18,3
[10] Totalment satisfet/a	39,7	42,2	38,3	41,8	30,0	41,1	38,8	45,2
No ho sap	3,0	6,0	1,3	2,7	10,0	3,3	1,2	0,9
Mitjana	8,09	7,86	8,20	8,31	8,44	8,10	8,04	8,53
Desviació típica	2,47	2,90	2,22	2,25	1,67	2,43	2,50	2,02
<b>3b. El tracte rebut.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	7,6	10,8	5,8	6,4	0,0	6,7	8,2	5,2
Aprova (5-10)	89,5	83,1	92,9	90,9	90,0	90,0	90,6	93,9
No ho sap	3,0	6,0	1,3	2,7	10,0	3,3	1,2	0,9
<b>4a. 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. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	3,8	6,0	2,6	2,7	0,0	4,4	4,7	0,9
[1]	0,4	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0
[2]	0,8	0,0	1,3	0,9	0,0	1,1	0,0	1,7
[3]	2,5	3,6	1,9	4,5	0,0	0,0	2,4	2,6
[4]	1,3	0,0	1,9	0,0	0,0	2,2	1,2	0,9
[5]	8,4	8,4	8,4	4,5	10,0	11,1	8,2	5,2
[6]	4,2	8,4	1,9	6,4	0,0	2,2	8,2	2,6
[7]	5,1	6,0	4,5	4,5	0,0	6,7	2,4	5,2
[8]	14,8	8,4	18,2	12,7	20,0	16,7	14,1	17,4
[9]	13,1	13,3	13,0	11,8	10,0	15,6	15,3	13,0
[10] Totalment satisfet/a	40,9	41,0	40,9	47,3	50,0	35,6	36,5	50,4
No ho sap	4,6	3,6	5,2	4,5	10,0	4,4	>5,9	0,0
Mitjana	8,00	7,71	8,16	8,27	8,89	7,91	7,81	8,54
Desviació típica	2,62	2,93	2,43	2,49	1,69	2,59	2,75	2,12
<b>4a. 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. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	8,9	10,8	7,8	8,2	0,0	7,8	9,4	6,1
Aprova (5-10)	86,5	85,5	87,0	87,3	90,0	87,8	84,7	93,9
No ho sap	4,6	3,6	5,2	4,5	10,0	4,4	>5,9	0,0

**3.1.1 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges verticals amb marca Jhi<sup>2</sup>**

% Verticals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>4b. El tracte rebut.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	5,1	8,4	3,2	4,5	0,0	4,4	5,9	2,6
[1]	0,4	0,0	0,6	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9
[2]	1,3	1,2	1,3	1,8	0,0	1,1	0,0	1,7
[3]	1,7	3,6	0,6	2,7	0,0	1,1	1,2	1,7
[4]	1,3	1,2	1,3	1,8	0,0	1,1	2,4	0,9
[5]	5,1	2,4	6,5	<0,0	10,0	7,8	8,2	0,9
[6]	4,2	4,8	3,9	5,5	0,0	4,4	1,2	7,0
[7]	6,8	6,0	7,1	7,3	0,0	5,6	8,2	5,2
[8]	15,6	13,3	16,9	13,6	10,0	15,6	17,6	14,8
[9]	10,1	7,2	11,7	10,9	10,0	11,1	10,6	11,3
[10] Totalment satisfet/a	45,6	47,0	44,8	47,3	60,0	45,6	42,4	51,3
No ho sap	3,0	4,8	1,9	3,6	10,0	2,2	2,4	1,7
Mitjana	8,07	7,80	8,21	8,13	9,11	8,13	7,98	8,43
Desviació típica	2,72	3,15	2,46	2,76	1,69	2,60	2,71	2,42
<b>4b. El tracte rebut.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	9,7	14,5	7,1	11,8	0,0	7,8	9,4	7,8
Aprova (5-10)	87,3	80,7	90,9	84,5	90,0	90,0	88,2	90,4
No ho sap	3,0	4,8	1,9	3,6	10,0	2,2	2,4	1,7
<b>4c. La documentació exigida.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	3,8	7,2	1,9	2,7	0,0	3,3	4,7	1,7
[1]	0,8	2,4	0,0	0,0	0,0	2,2	2,4	0,0
[2]	2,1	3,6	1,3	1,8	0,0	2,2	1,2	0,9
[3]	2,1	2,4	1,9	2,7	0,0	1,1	2,4	1,7
[4]	2,5	1,2	3,2	2,7	0,0	2,2	1,2	2,6
[5]	7,2	7,2	7,1	4,5	10,0	7,8	8,2	3,5
[6]	7,2	9,6	5,8	9,1	0,0	7,8	5,9	8,7
[7]	7,6	8,4	7,1	7,3	0,0	6,7	5,9	8,7
[8]	12,7	9,6	14,3	10,9	20,0	13,3	10,6	16,5
[9]	13,9	7,2	17,5	13,6	30,0	11,1	21,2	12,2
[10] Totalment satisfet/a	33,3	36,1	31,8	39,1	30,0	33,3	27,1	41,7
No ho sap	6,8	4,8	7,8	5,5	10,0	8,9	9,4	1,7
Mitjana	7,65	7,13	7,94	7,95	8,67	7,59	7,51	8,21
Desviació típica	2,73	3,23	2,36	2,54	1,58	2,79	2,89	2,21
<b>4c. La documentació exigida.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	11,4	16,9	8,4	10,0	0,0	11,1	11,8	7,0
Aprova (5-10)	81,9	78,3	83,8	84,5	90,0	80,0	78,8	91,3
No ho sap	6,8	4,8	7,8	5,5	10,0	8,9	9,4	1,7
<b>4d. El temps d'espera per tenir l'entrevista.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	3,8	6,0	2,6	3,6	0,0	3,3	>5,9	0,0
[1]	1,3	3,6	0,0	0,0	0,0	2,2	1,2	0,9
[2]	1,7	0,0	2,6	0,0	>10,0	2,2	2,4	0,0
[3]	3,4	4,8	2,6	2,7	0,0	3,3	3,5	1,7
[4]	2,5	2,4	2,6	2,7	0,0	3,3	3,5	0,9
[5]	8,4	13,3	5,8	7,3	0,0	10,0	4,7	7,8
[6]	5,1	6,0	4,5	2,7	0,0	7,8	5,9	5,2
[7]	9,7	8,4	10,4	11,8	20,0	5,6	11,8	8,7
[8]	16,9	13,3	18,8	16,4	30,0	18,9	17,6	20,0
[9]	13,9	7,2	17,5	15,5	20,0	8,9	15,3	14,8
[10] Totalment satisfet/a	30,8	32,5	29,9	34,5	10,0	33,3	25,9	40,0
No ho sap	2,5	2,4	2,6	2,7	10,0	1,1	2,4	0,0
Mitjana	7,53	7,02	7,80	7,92	7,56	7,38	7,27	8,34
Desviació típica	2,71	3,09	2,45	2,47	2,30	2,81	2,89	1,91
<b>4d. El temps d'espera per tenir l'entrevista.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	12,7	16,9	10,4	9,1	10,0	14,4	>16,5	<3,5
Aprova (5-10)	84,8	80,7	87,0	88,2	80,0	84,4	81,2	96,5
No ho sap	2,5	2,4	2,6	2,7	10,0	1,1	2,4	0,0

3.1.1 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges verticals amb marca Jhi<sup>2</sup>

% Verticals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>4e. Els coneixements del mediador/a.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	2,5	4,8	1,3	1,8	0,0	3,3	3,5	0,0
[1]	1,7	1,2	1,9	1,8	0,0	1,1	1,2	2,6
[2]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	1,7	3,6	0,6	2,7	0,0	1,1	1,2	2,6
[4]	3,8	4,8	3,2	3,6	0,0	3,3	3,5	2,6
[5]	5,9	7,2	5,2	1,8	10,0	5,6	8,2	1,7
[6]	4,6	7,2	3,2	3,6	0,0	7,8	3,5	2,6
[7]	6,3	8,4	5,2	5,5	0,0	6,7	7,1	6,1
[8]	11,0	7,2	13,0	12,7	10,0	8,9	10,6	12,2
[9]	13,9	6,0	18,2	14,5	0,0	15,6	11,8	19,1
[10] Totalment satisfet/a	42,6	44,6	41,6	46,4	70,0	40,0	41,2	50,4
No ho sap	5,9	4,8	6,5	5,5	10,0	6,7	>8,2	<0,0
Mitjana	8,11	7,65	8,36	8,36	9,22	8,04	7,99	8,62
Desviació típica	2,55	2,94	2,28	2,44	1,72	2,58	2,66	2,13
<b>4e. Els coneixements del mediador/a.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	9,7	14,5	7,1	10,0	0,0	8,9	9,4	7,8
Aprova (5-10)	84,4	80,7	86,4	84,5	90,0	84,4	82,4	92,2
No ho sap	5,9	4,8	6,5	5,5	10,0	6,7	>8,2	<0,0
<b>4f. L'interès del mediador/a.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	6,8	12,0	3,9	5,5	0,0	7,8	7,1	2,6
[1]	0,4	0,0	0,6	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9
[2]	0,4	0,0	0,6	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
[3]	3,0	4,8	1,9	4,5	0,0	1,1	2,4	2,6
[4]	1,7	1,2	1,9	1,8	0,0	1,1	3,5	0,9
[5]	5,5	6,0	5,2	<0,9	10,0	>10,0	5,9	4,3
[6]	5,1	6,0	4,5	7,3	0,0	2,2	3,5	5,2
[7]	5,1	1,2	7,1	4,5	0,0	5,6	4,7	4,3
[8]	15,2	13,3	16,2	13,6	10,0	17,8	18,8	14,8
[9]	11,0	8,4	12,3	11,8	10,0	11,1	10,6	13,9
[10] Totalment satisfet/a	40,9	44,6	39,0	42,7	60,0	40,0	37,6	47,8
No ho sap	5,1	2,4	6,5	6,4	10,0	2,2	5,9	2,6
Mitjana	7,79	7,40	8,01	7,95	9,11	7,72	7,72	8,39
Desviació típica	2,93	3,44	2,59	2,86	1,69	2,97	2,92	2,37
<b>4f. L'interès del mediador/a.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	12,2	18,1	9,1	12,7	0,0	11,1	12,9	7,0
Aprova (5-10)	82,7	79,5	84,4	80,9	90,0	86,7	81,2	90,4
No ho sap	5,1	2,4	6,5	6,4	10,0	2,2	5,9	2,6
<b>4g. El seguiment del seu cas.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	7,6	12,0	5,2	8,2	0,0	5,6	7,1	5,2
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	1,3	0,0	1,9	0,9	0,0	1,1	1,2	0,9
[3]	3,0	3,6	2,6	3,6	0,0	1,1	4,7	2,6
[4]	2,1	1,2	2,6	0,9	0,0	3,3	2,4	0,9
[5]	5,1	7,2	3,9	1,8	10,0	8,9	5,9	3,5
[6]	5,1	7,2	3,9	5,5	0,0	5,6	8,2	2,6
[7]	9,3	12,0	7,8	10,0	10,0	8,9	7,1	9,6
[8]	13,9	<4,8	18,8	10,0	20,0	17,8	14,1	16,5
[9]	12,7	12,0	13,0	13,6	10,0	10,0	11,8	15,7
[10] Totalment satisfet/a	33,8	34,9	33,1	37,3	40,0	33,3	28,2	41,7
No ho sap	6,3	4,8	7,1	8,2	10,0	4,4	>9,4	0,9
Mitjana	7,51	7,10	7,73	7,66	8,56	7,58	7,23	8,11
Desviació típica	3,00	3,36	2,77	3,08	1,74	2,75	3,02	2,63
<b>4g. El seguiment del seu cas.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	13,9	16,9	12,3	13,6	0,0	11,1	15,3	9,6
Aprova (5-10)	79,7	78,3	80,5	78,2	90,0	84,4	75,3	89,6
No ho sap	6,3	4,8	7,1	8,2	10,0	4,4	>9,4	0,9

3.1.1 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges verticals amb marca Jhi<sup>2</sup>

% Verticals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>4h. El temps de resolució.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	6,8	9,6	5,2	7,3	0,0	5,6	5,9	5,2
[1]	1,3	2,4	0,6	0,0	0,0	2,2	3,5	0,0
[2]	2,5	3,6	1,9	1,8	0,0	2,2	3,5	1,7
[3]	3,0	3,6	2,6	4,5	0,0	1,1	2,4	3,5
[4]	2,1	2,4	1,9	0,0	0,0	3,3	3,5	0,9
[5]	4,2	3,6	4,5	1,8	10,0	6,7	1,2	5,2
[6]	5,1	6,0	4,5	6,4	0,0	4,4	5,9	2,6
[7]	8,9	4,8	11,0	6,4	10,0	11,1	4,7	11,3
[8]	18,1	12,0	21,4	16,4	30,0	22,2	20,0	20,0
[9]	7,6	8,4	7,1	9,1	0,0	6,7	9,4	7,8
[10] Totalment satisfet/a	33,8	36,1	32,5	38,2	40,0	31,1	32,9	40,0
No ho sap	6,8	7,2	6,5	8,2	10,0	3,3	7,1	1,7
Mitjana	7,38	7,03	7,57	7,66	8,44	7,34	7,32	7,82
Desviació típica	3,06	3,50	2,79	3,05	1,74	2,90	3,18	2,74
<b>4h. El temps de resolució.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	15,6	21,7	12,3	13,6	0,0	14,4	18,8	11,3
Aprova (5-10)	77,6	71,1	81,2	78,2	90,0	82,2	74,1	87,0
No ho sap	6,8	7,2	6,5	8,2	10,0	3,3	7,1	1,7
<b>5. En el seu cas es va iniciar una mediació amb la seva entitat financera?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Sí	54,9	57,8	53,2	62,7	50,0	51,1	<34,1	>77,4
No	45,1	42,2	46,8	37,3	50,0	48,9	>65,9	<22,6
<b>6a. 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. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>48</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>89</b>
[0] Gens satisfet/a	2,3	2,1	2,4	4,3	0,0	0,0	0,0	3,4
[1]	1,5	0,0	2,4	1,4	0,0	2,2	0,0	2,2
[2]	1,5	4,2	0,0	0,0	0,0	2,2	3,4	0,0
[3]	3,1	>8,3	0,0	2,9	0,0	4,3	3,4	2,2
[4]	2,3	0,0	3,7	1,4	0,0	0,0	0,0	2,2
[5]	10,8	14,6	8,5	4,3	20,0	17,4	17,2	10,1
[6]	10,8	14,6	8,5	15,9	0,0	6,5	20,7	9,0
[7]	6,9	6,3	7,3	5,8	0,0	6,5	6,9	4,5
[8]	12,3	6,3	15,9	11,6	20,0	15,2	6,9	15,7
[9]	10,8	8,3	12,2	10,1	20,0	8,7	6,9	12,4
[10] Totalment satisfet/a	35,4	33,3	36,6	40,6	20,0	34,8	31,0	36,0
No ho sap	2,3	2,1	2,4	1,4	>20,0	2,2	3,4	2,2
Mitjana	7,57	7,11	7,84	7,75	8,00	7,56	7,29	7,68
Desviació típica	2,64	2,80	2,51	2,72	2,16	2,53	2,40	2,68
<b>6a. 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. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>48</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>89</b>
Suspèn (0-4)	10,8	14,6	8,5	10,1	0,0	8,7	6,9	10,1
Aprova (5-10)	86,9	83,3	89,0	88,4	80,0	89,1	89,7	87,6
No ho sap	2,3	2,1	2,4	1,4	>20,0	2,2	3,4	2,2
<b>6b. La solució al problema plantejat.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>48</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>89</b>
[0] Gens satisfet/a	9,2	10,4	8,5	13,0	0,0	4,3	3,4	11,2
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	3,8	8,3	1,2	2,9	0,0	2,2	6,9	3,4
[3]	1,5	0,0	2,4	0,0	0,0	2,2	3,4	0,0
[4]	1,5	0,0	2,4	2,9	0,0	0,0	0,0	2,2
[5]	14,6	25,0	8,5	14,5	20,0	15,2	17,2	14,6
[6]	7,7	8,3	7,3	5,8	20,0	8,7	17,2	4,5
[7]	6,2	4,2	7,3	5,8	0,0	6,5	3,4	5,6
[8]	10,8	4,2	14,6	13,0	20,0	6,5	10,3	12,4
[9]	8,5	4,2	11,0	10,1	0,0	6,5	6,9	9,0
[10] Totalment satisfet/a	31,5	31,3	31,7	29,0	20,0	41,3	20,7	33,7
No ho sap	4,6	4,2	4,9	2,9	20,0	6,5	10,3	3,4
Mitjana	6,90	6,30	7,26	6,70	7,25	7,58	6,58	6,95
Desviació típica	3,22	3,40	3,08	3,40	2,22	2,86	2,83	3,35

3.1.1 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges verticals amb marca Jhi<sup>2</sup>

% Verticals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>6b. La solució al problema plantejat.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>48</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>89</b>
Suspèn (0-4)	16,2	18,8	14,6	18,8	0,0	8,7	13,8	16,9
Aprova (5-10)	79,2	77,1	80,5	78,3	80,0	84,8	75,9	79,8
No ho sap	4,6	4,2	4,9	2,9	20,0	6,5	10,3	3,4
<b>6c. Temps de tramitació.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>48</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>89</b>
[0] Gens satisfet/a	4,6	4,2	4,9	8,7	0,0	0,0	0,0	6,7
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	2,3	4,2	1,2	1,4	0,0	4,3	3,4	2,2
[3]	3,1	2,1	3,7	2,9	0,0	2,2	6,9	2,2
[4]	6,9	8,3	6,1	2,9	0,0	6,5	10,3	4,5
[5]	6,9	10,4	4,9	5,8	0,0	6,5	10,3	6,7
[6]	13,1	16,7	11,0	13,0	20,0	15,2	20,7	11,2
[7]	5,4	4,2	6,1	4,3	20,0	6,5	3,4	3,4
[8]	13,1	4,2	18,3	14,5	20,0	13,0	6,9	15,7
[9]	7,7	6,3	8,5	7,2	20,0	6,5	6,9	9,0
[10] Totalment satisfet/a	33,1	33,3	32,9	36,2	20,0	32,6	27,6	34,8
No ho sap	3,8	6,3	2,4	2,9	0,0	6,5	3,4	3,4
Mitjana	7,25	6,96	7,41	7,25	8,00	7,49	6,86	7,34
Desviació típica	2,84	2,96	2,78	3,13	1,58	2,46	2,61	2,99
<b>6c. Temps de tramitació.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>48</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>89</b>
Suspèn (0-4)	16,9	18,8	15,9	15,9	0,0	13,0	20,7	15,7
Aprova (5-10)	79,2	75,0	81,7	81,2	100,0	80,4	75,9	80,9
No ho sap	3,8	6,3	2,4	2,9	0,0	6,5	3,4	3,4
<b>7. Tornaria a utilitzar el Servei d'Ofideute?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Sí	72,2	68,7	74,0	80,0	70,0	68,9	65,9	83,5
No	7,2	10,8	5,2	5,5	0,0	7,8	10,6	5,2
No ho sé	20,7	20,5	20,8	14,5	30,0	23,3	23,5	11,3
<b>8. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Sí, amb tota seguretat	65,0	62,7	66,2	69,1	70,0	65,6	65,9	73,0
Probablement sí	19,4	14,5	22,1	16,4	20,0	21,1	20,0	19,1
Probablement no	3,8	3,6	3,9	6,4	0,0	0,0	7,1	2,6
No, amb tota seguretat	3,4	7,2	1,3	5,5	0,0	1,1	2,4	3,5
No ho sé	8,4	12,0	6,5	2,7	10,0	12,2	4,7	1,7
<b>9. Pel que fa al Servei d'Ofideute, en què creieu que podríem millorar?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Reduir el temps d'espera en el procés	10,1	7,2	11,7	11,8	0,0	8,9	11,8	7,8
Major proximitat i implicació entre el mediador/a i l'usuari/ària	6,8	8,4	5,8	8,2	10,0	3,3	4,7	7,0
Millorar la informació lliurada	5,1	3,6	5,8	6,4	20,0	3,3	4,7	7,0
Possibilitar més vies de solució	5,1	4,8	5,2	5,5	0,0	4,4	7,1	3,5
Major seguiment del casos	3,8	3,6	3,9	4,5	0,0	1,1	3,5	4,3
Alleugerir els tràmits	3,4	4,8	2,6	5,5	0,0	2,2	2,4	3,5
Millorar la orientació jurídica	1,7	2,4	1,3	2,7	0,0	1,1	1,2	2,6
Més personal, menys cues	1,7	1,2	1,9	0,9	0,0	3,3	0,0	2,6
Millorar la xarxa de delegacions	0,8	0,0	1,3	0,9	0,0	0,0	0,0	1,7
Altres	13,5	16,9	11,7	8,2	10,0	20,0	12,9	11,3
Res, tot és correcte	35,4	26,5	40,3	37,3	40,0	36,7	35,3	42,6
No ho sap, no contesta	16,0	>25,3	11,0	15,5	20,0	15,6	20,0	9,6
<b>10. Sexe de la persona entrevistada.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Home	35,0	>100,0	<0,0	35,5	30,0	31,1	37,6	27,8
Dona	65,0	<0,0	>100,0	64,5	70,0	68,9	62,4	72,2
<b>11. Edat de la persona entrevistada.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
De 18 a 34 anys	5,1	7,2	3,9	2,7	0,0	6,7	7,1	2,6
De 35 a 49 anys	47,3	36,1	53,2	45,5	30,0	51,1	48,2	45,2
De 50 a 64 anys	39,2	45,8	35,7	45,5	30,0	35,6	36,5	44,3
65 i més	8,4	10,8	7,1	6,4	>40,0	6,7	8,2	7,8



**3.1.1 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges verticals amb marca Jhi<sup>2</sup>**

% Verticals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>12. Lloc de naixement de la persona entrevistada.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Catalunya	65,4	65,1	65,6	62,7	100,0	62,2	62,4	72,2
Altres comunitats autònomes	11,0	10,8	11,0	14,5	0,0	10,0	>18,8	5,2
Unió Europea	3,4	4,8	2,6	3,6	0,0	3,3	3,5	2,6
Resta del món	19,8	19,3	20,1	18,2	0,0	24,4	15,3	19,1
No contesta	0,4	0,0	0,6	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9
<b>13. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Treball	42,6	36,1	46,1	45,5	60,0	38,9	44,7	41,7
Treball domèstic no remunerat	6,3	4,8	7,1	6,4	0,0	6,7	8,2	3,5
No treball: estic a latur	27,4	30,1	26,0	26,4	0,0	32,2	27,1	31,3
No treball: soc jubilat o pensionista	21,1	27,7	17,5	18,2	30,0	21,1	16,5	21,7
No treball: estic estudiant	2,1	1,2	2,6	2,7	10,0	1,1	3,5	0,9
No contesta	0,4	0,0	0,6	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9
<b>14. I quin és el vostre nivell d'estudis finalitzat?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Sense estudis	6,3	9,6	4,5	2,7	0,0	7,8	5,9	3,5
Estudis primaris	34,2	31,3	35,7	34,5	40,0	36,7	30,6	33,9
Estudis secundaris	47,7	47,0	48,1	47,3	30,0	47,8	54,1	47,0
Estudis universitaris	11,0	12,0	10,4	13,6	30,0	7,8	9,4	13,9
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,8	0,0	1,3	1,8	0,0	0,0	0,0	1,7
<b>15. Quantes persones viuen a la seva llar?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
1 persona	18,1	14,5	20,1	15,5	30,0	16,7	20,0	15,7
2 persones	31,6	32,5	31,2	33,6	50,0	32,2	34,1	30,4
Entre 3 i 4 persones	36,3	43,4	32,5	41,8	20,0	32,2	36,5	41,7
5 i més persones	11,8	9,6	13,0	7,3	0,0	18,9	8,2	9,6
No contesta	2,1	0,0	3,2	1,8	0,0	0,0	1,2	2,6
Mitjana	2,78	2,83	2,75	2,69	2,10	2,92	2,65	2,79
Desviació típica	1,44	1,36	1,49	1,22	1,10	1,52	1,36	1,30
<b>16. Com es compona la seva llar?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Jo sol/a	18,1	14,5	20,1	15,5	30,0	16,7	20,0	15,7
Monoparental: pare/mare amb fills/es	34,2	28,9	37,0	37,3	10,0	40,0	27,1	40,0
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	6,3	6,0	6,5	3,6	10,0	10,0	7,1	4,3
Parella sense fills/es	7,2	8,4	6,5	6,4	>30,0	6,7	9,4	5,2
Parella sense fills/es i altres familiars	3,4	3,6	3,2	3,6	0,0	3,3	3,5	3,5
Parella amb fills/es	20,3	>31,3	14,3	22,7	20,0	16,7	24,7	19,1
Parella amb fills/es i altres familiars	1,3	1,2	1,3	0,9	0,0	2,2	2,4	0,0
Dues persones o més que no són parella	4,2	3,6	4,5	6,4	0,0	3,3	3,5	5,2
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	1,3	0,0	1,9	0,9	0,0	1,1	0,0	2,6
No contesta	3,8	2,4	4,5	2,7	0,0	0,0	2,4	4,3

### **3.1.2 Encreuaments:** Sexe, tipus i servei Percentatges horitzontals amb marca $J\chi^2$

3.1.2 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup>

% Horitzontals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>35,0</b>	<b>65,0</b>	<b>46,4</b>	<b>4,8</b>	<b>42,9</b>	<b>40,5</b>	<b>57,5</b>
<b>Mes d'alta.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Octubre '19	29	52,2	73,9	60,9	0,0	65,2	34,8	65,2
Novembre '19	26	20,8	87,5	75,0	8,3	25,0	45,8	54,2
Desembre '19 Gener '20	58	45,8	75,0	60,4	4,2	33,3	47,9	52,1
Febrer '20	29	47,8	78,3	47,8	>17,4	52,2	30,4	69,6
Març '20	13	33,3	75,0	>83,3	0,0	<0,0	66,7	33,3
Abril'20 Maig'20 Juny'20	42	41,2	82,4	44,1	0,0	67,6	38,2	61,8
Juliol'20 Agsot'20	6	40,0	80,0	20,0	0,0	80,0	20,0	80,0
Setembre'20	10	44,4	66,7	22,2	>22,2	44,4	44,4	55,6
Octubre'20	24	40,9	68,2	45,5	0,0	45,5	45,5	54,5
<b>Mes de camp.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Novembre '19	29	52,2	73,9	60,9	0,0	65,2	34,8	65,2
Desembre '19	26	20,8	87,5	75,0	8,3	25,0	45,8	54,2
Febrer '20	58	45,8	75,0	60,4	4,2	33,3	47,9	52,1
Març'20	29	47,8	78,3	47,8	>17,4	52,2	30,4	69,6
Abril'20	13	33,3	75,0	>83,3	0,0	<0,0	66,7	33,3
Juliol'20	42	41,2	82,4	44,1	0,0	67,6	38,2	61,8
Setembre'20	6	40,0	80,0	20,0	0,0	80,0	20,0	80,0
Octubre'20	10	44,4	66,7	22,2	>22,2	44,4	44,4	55,6
Novembre '20	24	40,9	68,2	45,5	0,0	45,5	45,5	54,5
<b>En quin idioma prefereix per l'enquesta?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Català	84	43,4	67,1	53,9	9,2	32,9	39,5	60,5
Castellà	141	41,2	82,5	53,5	2,6	54,4	45,6	54,4
Indiferent	12	30,0	90,0	80,0	0,0	30,0	30,0	70,0
<b>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?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Assessorament	85	37,6	62,4	43,5	7,1	31,8	>100,0	<0,0
Assessorament +Mediació	115	27,8	72,2	53,0	2,6	40,0	<0,0	>100,0
No ho recordo	37	19	18	12	1	0,0	0,0	0,0
<b>1. Com va conèixer el Servei?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Oficina Local d'Habitatge	118	42,7	71,8	51,5	4,9	44,7	45,6	54,4
Serveis Socials	108	40,7	78,0	49,5	<0,0	58,2	31,9	68,1
Relacions personals o coneguts	42	30,6	86,1	50,0	8,3	44,4	44,4	55,6
012	6	75,0	75,0	50,0	0,0	75,0	50,0	50,0
Serveis jurídics	6	50,0	100,0	125,0	0,0	25,0	50,0	50,0
Ajuntament o Diputació	4	0,0	133,3	100,0	0,0	33,3	33,3	66,7
Entitats bancàries	4	33,3	100,0	100,0	0,0	33,3	66,7	33,3
PAH	2	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Altres	10	22,2	88,9	44,4	>22,2	33,3	44,4	55,6
No ho recordo	5	4	1	0,0	1	3	0,0	0,0
<b>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.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
[0] Gens satisfet/a	13	>100,0	44,4	55,6	0,0	44,4	66,7	33,3
[1]	4	0,0	133,3	66,7	0,0	33,3	0,0	100,0
[2]	7	60,0	80,0	120,0	0,0	20,0	60,0	40,0
[3]	6	40,0	80,0	40,0	0,0	80,0	40,0	60,0
[4]	5	50,0	75,0	0,0	0,0	75,0	75,0	25,0
[5]	15	54,5	81,8	54,5	9,1	63,6	63,6	36,4
[6]	10	71,4	71,4	57,1	0,0	57,1	28,6	71,4
[7]	22	30,0	80,0	65,0	0,0	40,0	45,0	55,0
[8]	40	29,7	78,4	40,5	8,1	43,2	45,9	54,1
[9]	20	31,6	73,7	52,6	0,0	47,4	36,8	63,2
[10] Totalment satisfet/a	87	39,7	71,8	57,7	5,1	38,5	35,9	64,1
No ho sap	8	100,0	300,0	100,0	>100,0	150,0	50,0	50,0
Mitjana	7,49	7,09	7,71	7,64	8,63	7,48	7,30	8,03
Desviació típica	2,97	3,37	2,72	2,97	1,77	2,82	3,00	2,63
<b>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.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Suspèn (0-4)	35	61,5	73,1	57,7	0,0	50,0	53,8	46,2
Aprova (5-10)	194	37,8	75,0	54,1	4,7	43,0	40,7	59,3
No ho sap	8	100,0	300,0	100,0	>100,0	150,0	50,0	50,0

3.1.2 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup>

% Horitzontals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>35,0</b>	<b>65,0</b>	<b>46,4</b>	<b>4,8</b>	<b>42,9</b>	<b>40,5</b>	<b>57,5</b>
<b>3a. 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 una escala de 0 a 10 on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
[0] Gens satisfet/a	6	100,0	100,0	66,7	0,0	100,0	100,0	0,0
[1]	2	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0
[2]	2	100,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
[3]	9	50,0	62,5	62,5	0,0	37,5	75,0	25,0
[4]	4	0,0	133,3	66,7	0,0	0,0	33,3	66,7
[5]	10	37,5	87,5	50,0	12,5	50,0	37,5	62,5
[6]	11	50,0	60,0	50,0	0,0	60,0	30,0	70,0
[7]	26	62,5	100,0	68,8	6,3	56,3	50,0	50,0
[8]	33	26,7	83,3	66,7	0,0	26,7	50,0	50,0
[9]	35	27,3	78,8	36,4	9,1	57,6	36,4	63,6
[10] Totalment satisfet/a	91	40,2	70,7	56,1	4,9	39,0	37,8	62,2
No ho sap	8	150,0	50,0	50,0	25,0	125,0	50,0	50,0
Mitjana	8,02	7,86	8,10	8,14	8,78	8,06	7,83	8,49
Desviació típica	2,48	2,75	2,34	2,36	1,72	2,48	2,68	2,00
<b>3a. 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 una escala de 0 a 10 on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Suspèn (0-4)	23	52,9	82,4	58,8	0,0	41,2	64,7	35,3
Aprova (5-10)	206	38,0	77,1	54,7	5,0	43,6	40,2	59,8
No ho sap	8	150,0	50,0	50,0	25,0	125,0	50,0	50,0
<b>3b. El tracte rebut.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
[0] Gens satisfet/a	9	100,0	80,0	60,0	0,0	60,0	80,0	20,0
[1]	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
[2]	1	0,0	1	0,0	0,0	1	0,0	0,0
[3]	3	66,7	33,3	100,0	0,0	0,0	33,3	66,7
[4]	4	25,0	75,0	25,0	0,0	50,0	50,0	50,0
[5]	14	55,6	100,0	55,6	11,1	66,7	44,4	55,6
[6]	11	33,3	88,9	22,2	0,0	77,8	55,6	44,4
[7]	21	46,7	93,3	86,7	6,7	46,7	40,0	60,0
[8]	39	30,6	77,8	50,0	5,6	33,3	52,8	47,2
[9]	33	25,8	80,6	51,6	6,5	38,7	32,3	67,7
[10] Totalment satisfet/a	94	41,2	69,4	54,1	3,5	43,5	38,8	61,2
No ho sap	7	250,0	100,0	150,0	50,0	150,0	50,0	50,0
Mitjana	8,09	7,86	8,20	8,31	8,44	8,10	8,04	8,53
Desviació típica	2,47	2,90	2,22	2,25	1,67	2,43	2,50	2,02
<b>3b. El tracte rebut.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Suspèn (0-4)	18	69,2	69,2	53,8	0,0	46,2	53,8	46,2
Aprova (5-10)	212	37,3	77,3	54,1	4,9	43,8	41,6	58,4
No ho sap	7	250,0	100,0	150,0	50,0	150,0	50,0	50,0
<b>4a. 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. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
[0] Gens satisfet/a	9	100,0	80,0	60,0	0,0	80,0	80,0	20,0
[1]	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
[2]	2	0,0	100,0	50,0	0,0	50,0	0,0	100,0
[3]	6	60,0	60,0	100,0	0,0	0,0	40,0	60,0
[4]	3	0,0	150,0	0,0	0,0	100,0	50,0	50,0
[5]	20	53,8	100,0	38,5	7,7	76,9	53,8	46,2
[6]	10	70,0	30,0	70,0	0,0	20,0	70,0	30,0
[7]	12	62,5	87,5	62,5	0,0	75,0	25,0	75,0
[8]	35	21,9	87,5	43,8	6,3	46,9	37,5	62,5
[9]	31	39,3	71,4	46,4	3,6	50,0	46,4	53,6
[10] Totalment satisfet/a	97	38,2	70,8	58,4	5,6	36,0	34,8	65,2
No ho sap	11	60,0	160,0	100,0	20,0	80,0	>100,0	0,0
Mitjana	8,00	7,71	8,16	8,27	8,89	7,91	7,81	8,54
Desviació típica	2,62	2,93	2,43	2,49	1,69	2,59	2,75	2,12
<b>4a. 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. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Suspèn (0-4)	21	60,0	80,0	60,0	0,0	46,7	53,3	46,7
Aprova (5-10)	205	39,4	74,4	53,3	5,0	43,9	40,0	60,0
No ho sap	11	60,0	160,0	100,0	20,0	80,0	>100,0	0,0

**3.1.2 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup>**

% Horitzontals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>35,0</b>	<b>65,0</b>	<b>46,4</b>	<b>4,8</b>	<b>42,9</b>	<b>40,5</b>	<b>57,5</b>
<b>4b. El tracte rebut.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
[0] Gens satisfet/a	12	87,5	62,5	62,5	0,0	50,0	62,5	37,5
[1]	1	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
[2]	3	50,0	100,0	100,0	0,0	50,0	0,0	100,0
[3]	4	100,0	33,3	100,0	0,0	33,3	33,3	66,7
[4]	3	33,3	66,7	66,7	0,0	33,3	66,7	33,3
[5]	12	25,0	125,0	<0,0	12,5	87,5	87,5	12,5
[6]	10	44,4	66,7	66,7	0,0	44,4	11,1	88,9
[7]	16	38,5	84,6	61,5	0,0	38,5	53,8	46,2
[8]	37	34,4	81,3	46,9	3,1	43,8	46,9	53,1
[9]	24	27,3	81,8	54,5	4,5	45,5	40,9	59,1
[10] Totalment satisfet/a	108	41,1	72,6	54,7	6,3	43,2	37,9	62,1
No ho sap	7	100,0	75,0	100,0	25,0	50,0	50,0	50,0
Mitjana	8,07	7,80	8,21	8,13	9,11	8,13	7,98	8,43
Desviació típica	2,72	3,15	2,46	2,76	1,69	2,60	2,71	2,42
<b>4b. El tracte rebut.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Suspèn (0-4)	23	70,6	64,7	76,5	0,0	41,2	47,1	52,9
Aprova (5-10)	207	37,4	78,2	52,0	5,0	45,3	41,9	58,1
No ho sap	7	100,0	75,0	100,0	25,0	50,0	50,0	50,0
<b>4c. La documentació exigida.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
[0] Gens satisfet/a	9	100,0	50,0	50,0	0,0	50,0	66,7	33,3
[1]	2	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0
[2]	5	150,0	100,0	100,0	0,0	100,0	50,0	50,0
[3]	5	50,0	75,0	75,0	0,0	25,0	50,0	50,0
[4]	6	25,0	125,0	75,0	0,0	50,0	25,0	75,0
[5]	17	54,5	100,0	45,5	9,1	63,6	63,6	36,4
[6]	17	53,3	60,0	66,7	0,0	46,7	33,3	66,7
[7]	18	46,7	73,3	53,3	0,0	40,0	33,3	66,7
[8]	30	28,6	78,6	42,9	7,1	42,9	32,1	67,9
[9]	33	18,8	84,4	46,9	9,4	31,3	56,3	43,8
[10] Totalment satisfet/a	79	42,3	69,0	60,6	4,2	42,3	32,4	67,6
No ho sap	16	40,0	120,0	60,0	10,0	80,0	80,0	20,0
Mitjana	7,65	7,13	7,94	7,95	8,67	7,59	7,51	8,21
Desviació típica	2,73	3,23	2,36	2,54	1,58	2,79	2,89	2,21
<b>4c. La documentació exigida.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Suspèn (0-4)	27	77,8	72,2	61,1	0,0	55,6	55,6	44,4
Aprova (5-10)	194	37,8	75,0	54,1	5,2	41,9	39,0	61,0
No ho sap	16	40,0	120,0	60,0	10,0	80,0	80,0	20,0
<b>4d. El temps d'espera per tenir l'entrevista.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
[0] Gens satisfet/a	9	100,0	80,0	80,0	0,0	60,0	>100,0	0,0
[1]	3	150,0	0,0	0,0	0,0	100,0	50,0	50,0
[2]	4	0,0	200,0	0,0	>50,0	100,0	100,0	0,0
[3]	8	80,0	80,0	60,0	0,0	60,0	60,0	40,0
[4]	6	50,0	100,0	75,0	0,0	75,0	75,0	25,0
[5]	20	84,6	69,2	61,5	0,0	69,2	30,8	69,2
[6]	12	45,5	63,6	27,3	0,0	63,6	45,5	54,5
[7]	23	35,0	80,0	65,0	10,0	25,0	50,0	50,0
[8]	40	28,9	76,3	47,4	7,9	44,7	39,5	60,5
[9]	33	20,0	90,0	56,7	6,7	26,7	43,3	56,7
[10] Totalment satisfet/a	73	39,7	67,6	55,9	1,5	44,1	32,4	67,6
No ho sap	6	100,0	200,0	150,0	50,0	50,0	100,0	0,0
Mitjana	7,53	7,02	7,80	7,92	7,56	7,38	7,27	8,34
Desviació típica	2,71	3,09	2,45	2,47	2,30	2,81	2,89	1,91
<b>4d. El temps d'espera per tenir l'entrevista.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Suspèn (0-4)	30	77,8	88,9	55,6	5,6	72,2	>77,8	<22,2
Aprova (5-10)	201	37,2	74,4	53,9	4,4	42,2	38,3	61,7
No ho sap	6	100,0	200,0	150,0	50,0	50,0	100,0	0,0

**3.1.2 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup>**

% Horitzontals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>35,0</b>	<b>65,0</b>	<b>46,4</b>	<b>4,8</b>	<b>42,9</b>	<b>40,5</b>	<b>57,5</b>
<b>4e. Els coneixements del mediador/a.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
[0] Gens satisfet/a	6	133,3	66,7	66,7	0,0	100,0	100,0	0,0
[1]	4	25,0	75,0	50,0	0,0	25,0	25,0	75,0
[2]	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	4	75,0	25,0	75,0	0,0	25,0	25,0	75,0
[4]	9	66,7	83,3	66,7	0,0	50,0	50,0	50,0
[5]	14	66,7	88,9	22,2	11,1	55,6	77,8	22,2
[6]	11	100,0	83,3	66,7	0,0	116,7	50,0	50,0
[7]	15	53,8	61,5	46,2	0,0	46,2	46,2	53,8
[8]	26	26,1	87,0	60,9	4,3	34,8	39,1	60,9
[9]	33	15,6	87,5	50,0	0,0	43,8	31,3	68,8
[10] Totalment satisfet/a	101	39,8	68,8	54,8	7,5	38,7	37,6	62,4
No ho sap	14	57,1	142,9	85,7	14,3	85,7	>100,0	<0,0
Mitjana	8,11	7,65	8,36	8,36	9,22	8,04	7,99	8,62
Desviació típica	2,55	2,94	2,28	2,44	1,72	2,58	2,66	2,13
<b>4e. Els coneixements del mediador/a.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Suspèn (0-4)	23	70,6	64,7	64,7	0,0	47,1	47,1	52,9
Aprova (5-10)	200	38,1	75,6	52,8	5,1	43,2	39,8	60,2
No ho sap	14	57,1	142,9	85,7	14,3	85,7	>100,0	<0,0
<b>4f. L'interès del mediador/a.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
[0] Gens satisfet/a	16	111,1	66,7	66,7	0,0	77,8	66,7	33,3
[1]	1	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
[2]	1	0,0	1	0,0	0,0	1	0,0	0,0
[3]	7	80,0	60,0	100,0	0,0	20,0	40,0	60,0
[4]	4	25,0	75,0	50,0	0,0	25,0	75,0	25,0
[5]	13	50,0	80,0	<10,0	10,0	>90,0	50,0	50,0
[6]	12	55,6	77,8	88,9	0,0	22,2	33,3	66,7
[7]	12	11,1	122,2	55,6	0,0	55,6	44,4	55,6
[8]	36	33,3	75,8	45,5	3,0	48,5	48,5	51,5
[9]	26	28,0	76,0	52,0	4,0	40,0	36,0	64,0
[10] Totalment satisfet/a	97	42,5	69,0	54,0	6,9	41,4	36,8	63,2
No ho sap	12	25,0	125,0	87,5	12,5	25,0	62,5	37,5
Mitjana	7,79	7,40	8,01	7,95	9,11	7,72	7,72	8,39
Desviació típica	2,93	3,44	2,59	2,86	1,69	2,97	2,92	2,37
<b>4f. L'interès del mediador/a.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Suspèn (0-4)	29	78,9	73,7	73,7	0,0	52,6	57,9	42,1
Aprova (5-10)	196	38,2	75,1	51,4	5,2	45,1	39,9	60,1
No ho sap	12	25,0	125,0	87,5	12,5	25,0	62,5	37,5
<b>4g. El seguiment del seu cas.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
[0] Gens satisfet/a	18	83,3	66,7	75,0	0,0	41,7	50,0	50,0
[1]	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	3	0,0	150,0	50,0	0,0	50,0	50,0	50,0
[3]	7	42,9	57,1	57,1	0,0	14,3	57,1	42,9
[4]	5	33,3	133,3	33,3	0,0	100,0	66,7	33,3
[5]	12	66,7	66,7	22,2	11,1	88,9	55,6	44,4
[6]	12	60,0	60,0	60,0	0,0	50,0	70,0	30,0
[7]	22	58,8	70,6	64,7	5,9	47,1	35,3	64,7
[8]	33	<12,9	93,5	35,5	6,5	51,6	38,7	61,3
[9]	30	35,7	71,4	53,6	3,6	32,1	35,7	64,3
[10] Totalment satisfet/a	80	40,3	70,8	56,9	5,6	41,7	33,3	66,7
No ho sap	15	44,4	122,2	100,0	11,1	44,4	>88,9	11,1
Mitjana	7,51	7,10	7,73	7,66	8,56	7,58	7,23	8,11
Desviació típica	3,00	3,36	2,77	3,08	1,74	2,75	3,02	2,63
<b>4g. El seguiment del seu cas.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Suspèn (0-4)	33	58,3	79,2	62,5	0,0	41,7	54,2	45,8
Aprova (5-10)	189	38,9	74,3	51,5	5,4	45,5	38,3	61,7
No ho sap	15	44,4	122,2	100,0	11,1	44,4	>88,9	11,1

3.1.2 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup>

% Horitzontals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>35,0</b>	<b>65,0</b>	<b>46,4</b>	<b>4,8</b>	<b>42,9</b>	<b>40,5</b>	<b>57,5</b>
<b>4h. El temps de resolució.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
[0] Gens satisfet/a	16	72,7	72,7	72,7	0,0	45,5	45,5	54,5
[1]	3	66,7	33,3	0,0	0,0	66,7	100,0	0,0
[2]	6	60,0	60,0	40,0	0,0	40,0	60,0	40,0
[3]	7	50,0	66,7	83,3	0,0	16,7	33,3	66,7
[4]	5	50,0	75,0	0,0	0,0	75,0	75,0	25,0
[5]	10	42,9	100,0	28,6	14,3	85,7	14,3	85,7
[6]	12	62,5	87,5	87,5	0,0	50,0	62,5	37,5
[7]	21	23,5	100,0	41,2	5,9	58,8	23,5	76,5
[8]	43	25,0	82,5	45,0	7,5	50,0	42,5	57,5
[9]	18	41,2	64,7	58,8	0,0	35,3	47,1	52,9
[10] Totalment satisfet/a	80	40,5	67,6	56,8	5,4	37,8	37,8	62,2
No ho sap	16	75,0	125,0	112,5	12,5	37,5	75,0	25,0
Mitjana	7,38	7,03	7,57	7,66	8,44	7,34	7,32	7,82
Desviació típica	3,06	3,50	2,79	3,05	1,74	2,90	3,18	2,74
<b>4h. El temps de resolució.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Suspèn (0-4)	37	62,1	65,5	51,7	0,0	44,8	55,2	44,8
Aprova (5-10)	184	36,2	76,7	52,8	5,5	45,4	38,7	61,3
No ho sap	16	75,0	125,0	112,5	12,5	37,5	75,0	25,0
<b>5. En el seu cas es va iniciar una mediació amb la seva entitat financera?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Sí	130	40,7	69,5	58,5	4,2	39,0	<24,6	>75,4
No	107	42,7	87,8	50,0	6,1	53,7	>68,3	<31,7
<b>6a. 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. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>40,7</b>	<b>69,5</b>	<b>58,5</b>	<b>4,2</b>	<b>39,0</b>	<b>24,6</b>	<b>75,4</b>
[0] Gens satisfet/a	3	33,3	66,7	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
[1]	2	0,0	100,0	50,0	0,0	50,0	0,0	100,0
[2]	2	200,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0
[3]	4	>133,3	0,0	66,7	0,0	66,7	33,3	66,7
[4]	3	0,0	150,0	50,0	0,0	0,0	0,0	100,0
[5]	14	50,0	50,0	21,4	7,1	57,1	35,7	64,3
[6]	14	50,0	50,0	78,6	0,0	21,4	42,9	57,1
[7]	9	50,0	100,0	66,7	0,0	50,0	33,3	66,7
[8]	16	18,8	81,3	50,0	6,3	43,8	12,5	87,5
[9]	14	30,8	76,9	53,8	7,7	30,8	15,4	84,6
[10] Totalment satisfet/a	46	39,0	73,2	68,3	2,4	39,0	22,0	78,0
No ho sap	3	33,3	66,7	33,3	>33,3	33,3	33,3	66,7
Mitjana	7,57	7,11	7,84	7,75	8,00	7,56	7,29	7,68
Desviació típica	2,64	2,80	2,51	2,72	2,16	2,53	2,40	2,68
<b>6a. 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. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>40,7</b>	<b>69,5</b>	<b>58,5</b>	<b>4,2</b>	<b>39,0</b>	<b>24,6</b>	<b>75,4</b>
Suspèn (0-4)	14	63,6	63,6	63,6	0,0	36,4	18,2	81,8
Aprova (5-10)	113	38,5	70,2	58,7	3,8	39,4	25,0	75,0
No ho sap	3	33,3	66,7	33,3	>33,3	33,3	33,3	66,7
<b>6b. La solució al problema plantejat.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>40,7</b>	<b>69,5</b>	<b>58,5</b>	<b>4,2</b>	<b>39,0</b>	<b>24,6</b>	<b>75,4</b>
[0] Gens satisfet/a	12	45,5	63,6	81,8	0,0	18,2	9,1	90,9
[1]	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	5	80,0	20,0	40,0	0,0	20,0	40,0	60,0
[3]	2	0,0	200,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0
[4]	2	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
[5]	19	66,7	38,9	55,6	5,6	38,9	27,8	72,2
[6]	10	44,4	66,7	44,4	11,1	44,4	55,6	44,4
[7]	8	33,3	100,0	66,7	0,0	50,0	16,7	83,3
[8]	14	14,3	85,7	64,3	7,1	21,4	21,4	78,6
[9]	11	20,0	90,0	70,0	0,0	30,0	20,0	80,0
[10] Totalment satisfet/a	41	41,7	72,2	55,6	2,8	52,8	16,7	83,3
No ho sap	6	33,3	66,7	33,3	16,7	50,0	50,0	50,0
Mitjana	6,90	6,30	7,26	6,70	7,25	7,58	6,58	6,95
Desviació típica	3,22	3,40	3,08	3,40	2,22	2,86	2,83	3,35

**3.1.2 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup>**

% Horitzontals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>35,0</b>	<b>65,0</b>	<b>46,4</b>	<b>4,8</b>	<b>42,9</b>	<b>40,5</b>	<b>57,5</b>
<b>6b. La solució al problema plantejat.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>40,7</b>	<b>69,5</b>	<b>58,5</b>	<b>4,2</b>	<b>39,0</b>	<b>24,6</b>	<b>75,4</b>
Suspèn (0-4)	21	47,4	63,2	68,4	0,0	21,1	21,1	78,9
Aprova (5-10)	103	39,8	71,0	58,1	4,3	41,9	23,7	76,3
No ho sap	6	33,3	66,7	33,3	16,7	50,0	50,0	50,0
<b>6c. Temps de tramitació.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>40,7</b>	<b>69,5</b>	<b>58,5</b>	<b>4,2</b>	<b>39,0</b>	<b>24,6</b>	<b>75,4</b>
[0] Gens satisfet/a	6	33,3	66,7	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
[1]	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	3	66,7	33,3	33,3	0,0	66,7	33,3	66,7
[3]	4	25,0	75,0	50,0	0,0	25,0	50,0	50,0
[4]	9	57,1	71,4	28,6	0,0	42,9	42,9	57,1
[5]	9	55,6	44,4	44,4	0,0	33,3	33,3	66,7
[6]	17	50,0	56,3	56,3	6,3	43,8	37,5	62,5
[7]	7	50,0	125,0	75,0	25,0	75,0	25,0	75,0
[8]	17	12,5	93,8	62,5	6,3	37,5	12,5	87,5
[9]	10	30,0	70,0	50,0	10,0	30,0	20,0	80,0
[10] Totalment satisfet/a	43	41,0	69,2	64,1	2,6	38,5	20,5	79,5
No ho sap	5	75,0	50,0	50,0	0,0	75,0	25,0	75,0
Mitjana	7,25	6,96	7,41	7,25	8,00	7,49	6,86	7,34
Desviació típica	2,84	2,96	2,78	3,13	1,58	2,46	2,61	2,99
<b>6c. Temps de tramitació.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>40,7</b>	<b>69,5</b>	<b>58,5</b>	<b>4,2</b>	<b>39,0</b>	<b>24,6</b>	<b>75,4</b>
Suspèn (0-4)	22	45,0	65,0	55,0	0,0	30,0	30,0	70,0
Aprova (5-10)	103	38,3	71,3	59,6	5,3	39,4	23,4	76,6
No ho sap	5	75,0	50,0	50,0	0,0	75,0	25,0	75,0
<b>7. Tornaria a utilitzar el Servei d'Ofideute?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Sí	171	37,5	75,0	57,9	4,6	40,8	36,8	63,2
No	17	60,0	53,3	40,0	0,0	46,7	60,0	40,0
No ho sé	49	51,5	97,0	48,5	9,1	63,6	60,6	39,4
<b>8. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Sí, amb tota seguretat	154	37,1	72,9	54,3	5,0	42,1	40,0	60,0
Probablement sí	46	30,8	87,2	46,2	5,1	48,7	43,6	56,4
Probablement no	9	33,3	66,7	77,8	0,0	0,0	66,7	33,3
No, amb tota seguretat	8	100,0	33,3	100,0	0,0	16,7	33,3	66,7
No ho sé	20	166,7	166,7	50,0	16,7	183,3	66,7	33,3
<b>9. Pel que fa al Servei d'Ofideute, en què creieu que podríem millorar?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Reduir el temps d'espera en el procés	24	31,6	94,7	68,4	0,0	42,1	52,6	47,4
Major proximitat i implicació entre el mediador/a i l'usuari/ària	16	58,3	75,0	75,0	8,3	25,0	33,3	66,7
Millorar la informació lliurada	12	25,0	75,0	58,3	16,7	25,0	33,3	66,7
Possibilitar més vies de solució	12	40,0	80,0	60,0	0,0	40,0	60,0	40,0
Major seguiment del casos	9	37,5	75,0	62,5	0,0	12,5	37,5	62,5
Alleugerir els tràmits	8	66,7	66,7	100,0	0,0	33,3	33,3	66,7
Millorar la orientació jurídica	4	50,0	50,0	75,0	0,0	25,0	25,0	75,0
Més personal, menys cues	4	33,3	100,0	33,3	0,0	100,0	0,0	100,0
Millorar la xarxa de delegacions	2	0,0	100,0	50,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Altres	32	58,3	75,0	37,5	4,2	75,0	45,8	54,2
Res, tot és correcte	84	27,8	78,5	51,9	5,1	41,8	38,0	62,0
No ho sap, no contesta	38	>75,0	60,7	60,7	7,1	50,0	60,7	39,3
<b>10. Sexe de la persona entrevistada.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Home	83	>129,7	<0,0	60,9	4,7	43,8	50,0	50,0
Dona	154	<0,0	>113,2	52,2	5,1	45,6	39,0	61,0
<b>11. Edat de la persona entrevistada.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
De 18 a 34 anys	12	66,7	66,7	33,3	0,0	66,7	66,7	33,3
De 35 a 49 anys	112	32,3	88,2	53,8	3,2	49,5	44,1	55,9
De 50 a 64 anys	93	46,3	67,1	61,0	3,7	39,0	37,8	62,2
65 i més	20	56,3	68,8	43,8	>25,0	37,5	43,8	56,3



**3.1.2 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Percentatges horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup>**

% Horitzontals amb Jhi <sup>2</sup>	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>35,0</b>	<b>65,0</b>	<b>46,4</b>	<b>4,8</b>	<b>42,9</b>	<b>40,5</b>	<b>57,5</b>
<b>12. Lloc de naixement de la persona entrevistada.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Catalunya	155	39,7	74,3	50,7	7,4	41,2	39,0	61,0
Altres comunitats autònomes	26	40,9	77,3	72,7	0,0	40,9	>72,7	27,3
Unió Europea	8	66,7	66,7	66,7	0,0	50,0	50,0	50,0
Resta del món	47	45,7	88,6	57,1	0,0	62,9	37,1	62,9
No contesta	1	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>13. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Treball	101	34,9	82,6	58,1	7,0	40,7	44,2	55,8
Treball domèstic no remunerat	15	36,4	100,0	63,6	0,0	54,5	63,6	36,4
No treball: estic a latur	65	42,4	67,8	49,2	0,0	49,2	39,0	61,0
No treball soc jubilat o pensionista	50	59,0	69,2	51,3	7,7	48,7	35,9	64,1
No treball: estic estudiant	5	25,0	100,0	75,0	25,0	25,0	75,0	25,0
No contesta	1	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>14. I quin és el vostre nivell d'estudis finalitzat?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Sense estudis	15	88,9	77,8	33,3	0,0	77,8	55,6	44,4
Estudis primaris	81	40,0	84,6	58,5	6,2	50,8	40,0	60,0
Estudis secundaris	113	39,0	74,0	52,0	3,0	43,0	46,0	54,0
Estudis universitaris	26	41,7	66,7	62,5	12,5	29,2	33,3	66,7
Altres	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	2	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>15. Quantes persones viuen a la seva llar?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
1 persona	43	34,3	88,6	48,6	8,6	42,9	48,6	51,4
2 persones	75	42,2	75,0	57,8	7,8	45,3	45,3	54,7
Entre 3 i 4 persones	86	45,6	63,3	58,2	2,5	36,7	39,2	60,8
5 i més persones	28	44,4	111,1	44,4	0,0	94,4	38,9	61,1
No contesta	5	0,0	125,0	50,0	0,0	0,0	25,0	75,0
Mitjana	2,78	2,83	2,75	2,69	2,10	2,92	2,65	2,79
Desviació típica	1,44	1,36	1,49	1,22	1,10	1,52	1,36	1,30
<b>16. Com es compona la seva llar?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>41,5</b>	<b>77,0</b>	<b>55,0</b>	<b>5,0</b>	<b>45,0</b>	<b>42,5</b>	<b>57,5</b>
Jo sol/a	43	34,3	88,6	48,6	8,6	42,9	48,6	51,4
Monoparental: pare/mare amb fills/es	81	34,8	82,6	59,4	1,4	52,2	33,3	66,7
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	15	45,5	90,9	36,4	9,1	81,8	54,5	45,5
Parella sense fills/es	17	50,0	71,4	50,0	>21,4	42,9	57,1	42,9
Parella sense fills/es i altres familiars	8	42,9	71,4	57,1	0,0	42,9	42,9	57,1
Parella amb fills/es	48	>60,5	51,2	58,1	4,7	34,9	48,8	51,2
Parella amb fills/es i altres familiars	3	50,0	100,0	50,0	0,0	100,0	100,0	0,0
Dues persones o més que no són parella	10	33,3	77,8	77,8	0,0	33,3	33,3	66,7
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	3	0,0	100,0	33,3	0,0	33,3	0,0	100,0
No contesta	9	28,6	100,0	42,9	0,0	0,0	28,6	71,4

### **3.1.3 Encreuaments:** Sexe, tipus i servei Valors absoluts

## 3.1.3 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Valors absoluts

Valors absoluts	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>Mes d'alta.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Octubre '19	29	12	17	14	0	15	8	15
Novembre '19	26	5	21	18	2	6	11	13
Desembre '19 Gener '20	58	22	36	29	2	16	23	25
Febrer '20	29	11	18	11	4	12	7	16
Març '20	13	4	9	10	0	0	8	4
Abril'20 Maig'20 Juny'20	42	14	28	15	0	23	13	21
Juliol'20 Agsot'20	6	2	4	1	0	4	1	4
Setembre'20	10	4	6	2	2	4	4	5
Octubre'20	24	9	15	10	0	10	10	12
<b>Mes de camp.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Novembre '19	29	12	17	14	0	15	8	15
Desembre '19	26	5	21	18	2	6	11	13
Febrer '20	58	22	36	29	2	16	23	25
Març'20	29	11	18	11	4	12	7	16
Abril'20	13	4	9	10	0	0	8	4
Juliol'20	42	14	28	15	0	23	13	21
Setembre'20	6	2	4	1	0	4	1	4
Octubre'20	10	4	6	2	2	4	4	5
Novembre '20	24	9	15	10	0	10	10	12
<b>En quin idioma prefereix per l'enquesta?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Català	84	33	51	41	7	25	30	46
Castellà	141	47	94	61	3	62	52	62
Indiferent	12	3	9	8	0	3	3	7
<b>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?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Assessorament	85	32	53	37	6	27	85	0
Assessorament +Mediació	115	32	83	61	3	46	0	115
No ho recordo	37	19	18	12	1	17	0	0
<b>1. Com va conèixer el Servei?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Oficina Local d'Habitatge	118	44	74	53	5	46	47	56
Serveis Socials	108	37	71	45	0	53	29	62
Relacions personals o coneguts	42	11	31	18	3	16	16	20
012	6	3	3	2	0	3	2	2
Serveis jurídics	6	2	4	5	0	1	2	2
Ajuntament o Diputació	4	0	4	3	0	1	1	2
Entitats bancàries	4	1	3	3	0	1	2	1
PAH	2	2	0	2	0	0	1	1
Altres	10	2	8	4	2	3	4	5
No ho recordo	5	4	1	0	1	3	0	0
<b>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.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	13	9	4	5	0	4	6	3
[1]	4	0	4	2	0	1	0	3
[2]	7	3	4	6	0	1	3	2
[3]	6	2	4	2	0	4	2	3
[4]	5	2	3	0	0	3	3	1
[5]	15	6	9	6	1	7	7	4
[6]	10	5	5	4	0	4	2	5
[7]	22	6	16	13	0	8	9	11
[8]	40	11	29	15	3	16	17	20
[9]	20	6	14	10	0	9	7	12
[10] Totalment satisfet/a	87	31	56	45	4	30	28	50
No ho sap	8	2	6	2	2	3	1	1
Mitjana	7,49	7,09	7,71	7,64	8,63	7,48	7,30	8,03
Desviació típica	2,97	3,37	2,72	2,97	1,77	2,82	3,00	2,63
<b>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.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	35	16	19	15	0	13	14	12
Aprova (5-10)	194	65	129	93	8	74	70	102
No ho sap	8	2	6	2	2	3	1	1

3.1.3 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Valors absoluts

Valors absoluts	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>3a. 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 una escala de 0 a 10 on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	6	3	3	2	0	3	3	0
[1]	2	1	1	1	0	0	1	1
[2]	2	1	1	0	0	1	0	1
[3]	9	4	5	5	0	3	6	2
[4]	4	0	4	2	0	0	1	2
[5]	10	3	7	4	1	4	3	5
[6]	11	5	6	5	0	6	3	7
[7]	26	10	16	11	1	9	8	8
[8]	33	8	25	20	0	8	15	15
[9]	35	9	26	12	3	19	12	21
[10] Totalment satisfet/a	91	33	58	46	4	32	31	51
No ho sap	8	6	2	2	1	5	2	2
Mitjana	8,02	7,86	8,10	8,14	8,78	8,06	7,83	8,49
Desviació típica	2,48	2,75	2,34	2,36	1,72	2,48	2,68	2,00
<b>3a. 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 una escala de 0 a 10 on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	23	9	14	10	0	7	11	6
Aprova (5-10)	206	68	138	98	9	78	72	107
No ho sap	8	6	2	2	1	5	2	2
<b>3b. El tracte rebut.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	9	5	4	3	0	3	4	1
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1
[2]	1	0	1	0	0	1	0	0
[3]	3	2	1	3	0	0	1	2
[4]	4	1	3	1	0	2	2	2
[5]	14	5	9	5	1	6	4	5
[6]	11	3	8	2	0	7	5	4
[7]	21	7	14	13	1	7	6	9
[8]	39	11	28	18	2	12	19	17
[9]	33	8	25	16	2	12	10	21
[10] Totalment satisfet/a	94	35	59	46	3	37	33	52
No ho sap	7	5	2	3	1	3	1	1
Mitjana	8,09	7,86	8,20	8,31	8,44	8,10	8,04	8,53
Desviació típica	2,47	2,90	2,22	2,25	1,67	2,43	2,50	2,02
<b>3b. El tracte rebut.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	18	9	9	7	0	6	7	6
Aprova (5-10)	212	69	143	100	9	81	77	108
No ho sap	7	5	2	3	1	3	1	1
<b>4a. 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. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	9	5	4	3	0	4	4	1
[1]	1	1	0	0	0	0	1	0
[2]	2	0	2	1	0	1	0	2
[3]	6	3	3	5	0	0	2	3
[4]	3	0	3	0	0	2	1	1
[5]	20	7	13	5	1	10	7	6
[6]	10	7	3	7	0	2	7	3
[7]	12	5	7	5	0	6	2	6
[8]	35	7	28	14	2	15	12	20
[9]	31	11	20	13	1	14	13	15
[10] Totalment satisfet/a	97	34	63	52	5	32	31	58
No ho sap	11	3	8	5	1	4	5	0
Mitjana	8,00	7,71	8,16	8,27	8,89	7,91	7,81	8,54
Desviació típica	2,62	2,93	2,43	2,49	1,69	2,59	2,75	2,12
<b>4a. 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. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	21	9	12	9	0	7	8	7
Aprova (5-10)	205	71	134	96	9	79	72	108
No ho sap	11	3	8	5	1	4	5	0

3.1.3 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Valors absoluts

Valors absoluts	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>4b. El tracte rebut.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	12	7	5	5	0	4	5	3
[1]	1	0	1	1	0	0	0	1
[2]	3	1	2	2	0	1	0	2
[3]	4	3	1	3	0	1	1	2
[4]	3	1	2	2	0	1	2	1
[5]	12	2	10	0	1	7	7	1
[6]	10	4	6	6	0	4	1	8
[7]	16	5	11	8	0	5	7	6
[8]	37	11	26	15	1	14	15	17
[9]	24	6	18	12	1	10	9	13
[10] Totalment satisfet/a	108	39	69	52	6	41	36	59
No ho sap	7	4	3	4	1	2	2	2
Mitjana	8,07	7,80	8,21	8,13	9,11	8,13	7,98	8,43
Desviació típica	2,72	3,15	2,46	2,76	1,69	2,60	2,71	2,42
<b>4b. El tracte rebut.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	23	12	11	13	0	7	8	9
Aprova (5-10)	207	67	140	93	9	81	75	104
No ho sap	7	4	3	4	1	2	2	2
<b>4c. La documentació exigida.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	9	6	3	3	0	3	4	2
[1]	2	2	0	0	0	2	2	0
[2]	5	3	2	2	0	2	1	1
[3]	5	2	3	3	0	1	2	2
[4]	6	1	5	3	0	2	1	3
[5]	17	6	11	5	1	7	7	4
[6]	17	8	9	10	0	7	5	10
[7]	18	7	11	8	0	6	5	10
[8]	30	8	22	12	2	12	9	19
[9]	33	6	27	15	3	10	18	14
[10] Totalment satisfet/a	79	30	49	43	3	30	23	48
No ho sap	16	4	12	6	1	8	8	2
Mitjana	7,65	7,13	7,94	7,95	8,67	7,59	7,51	8,21
Desviació típica	2,73	3,23	2,36	2,54	1,58	2,79	2,89	2,21
<b>4c. La documentació exigida.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	27	14	13	11	0	10	10	8
Aprova (5-10)	194	65	129	93	9	72	67	105
No ho sap	16	4	12	6	1	8	8	2
<b>4d. El temps d'espera per tenir l'entrevista.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	9	5	4	4	0	3	5	0
[1]	3	3	0	0	0	2	1	1
[2]	4	0	4	0	1	2	2	0
[3]	8	4	4	3	0	3	3	2
[4]	6	2	4	3	0	3	3	1
[5]	20	11	9	8	0	9	4	9
[6]	12	5	7	3	0	7	5	6
[7]	23	7	16	13	2	5	10	10
[8]	40	11	29	18	3	17	15	23
[9]	33	6	27	17	2	8	13	17
[10] Totalment satisfet/a	73	27	46	38	1	30	22	46
No ho sap	6	2	4	3	1	1	2	0
Mitjana	7,53	7,02	7,80	7,92	7,56	7,38	7,27	8,34
Desviació típica	2,71	3,09	2,45	2,47	2,30	2,81	2,89	1,91
<b>4d. El temps d'espera per tenir l'entrevista.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	30	14	16	10	1	13	14	4
Aprova (5-10)	201	67	134	97	8	76	69	111
No ho sap	6	2	4	3	1	1	2	0

## 3.1.3 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Valors absoluts

Valors absoluts	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>4e. Els coneixements del mediador/a.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	6	4	2	2	0	3	3	0
[1]	4	1	3	2	0	1	1	3
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	4	3	1	3	0	1	1	3
[4]	9	4	5	4	0	3	3	3
[5]	14	6	8	2	1	5	7	2
[6]	11	6	5	4	0	7	3	3
[7]	15	7	8	6	0	6	6	7
[8]	26	6	20	14	1	8	9	14
[9]	33	5	28	16	0	14	10	22
[10] Totalment satisfet/a	101	37	64	51	7	36	35	58
No ho sap	14	4	10	6	1	6	7	0
Mitjana	8,11	7,65	8,36	8,36	9,22	8,04	7,99	8,62
Desviació típica	2,55	2,94	2,28	2,44	1,72	2,58	2,66	2,13
<b>4e. Els coneixements del mediador/a.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	23	12	11	11	0	8	8	9
Aprova (5-10)	200	67	133	93	9	76	70	106
No ho sap	14	4	10	6	1	6	7	0
<b>4f. L'interès del mediador/a.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	16	10	6	6	0	7	6	3
[1]	1	0	1	1	0	0	0	1
[2]	1	0	1	0	0	1	0	0
[3]	7	4	3	5	0	1	2	3
[4]	4	1	3	2	0	1	3	1
[5]	13	5	8	1	1	9	5	5
[6]	12	5	7	8	0	2	3	6
[7]	12	1	11	5	0	5	4	5
[8]	36	11	25	15	1	16	16	17
[9]	26	7	19	13	1	10	9	16
[10] Totalment satisfet/a	97	37	60	47	6	36	32	55
No ho sap	12	2	10	7	1	2	5	3
Mitjana	7,79	7,40	8,01	7,95	9,11	7,72	7,72	8,39
Desviació típica	2,93	3,44	2,59	2,86	1,69	2,97	2,92	2,37
<b>4f. L'interès del mediador/a.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	29	15	14	14	0	10	11	8
Aprova (5-10)	196	66	130	89	9	78	69	104
No ho sap	12	2	10	7	1	2	5	3
<b>4g. El seguiment del seu cas.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	18	10	8	9	0	5	6	6
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	3	0	3	1	0	1	1	1
[3]	7	3	4	4	0	1	4	3
[4]	5	1	4	1	0	3	2	1
[5]	12	6	6	2	1	8	5	4
[6]	12	6	6	6	0	5	7	3
[7]	22	10	12	11	1	8	6	11
[8]	33	4	29	11	2	16	12	19
[9]	30	10	20	15	1	9	10	18
[10] Totalment satisfet/a	80	29	51	41	4	30	24	48
No ho sap	15	4	11	9	1	4	8	1
Mitjana	7,51	7,10	7,73	7,66	8,56	7,58	7,23	8,11
Desviació típica	3,00	3,36	2,77	3,08	1,74	2,75	3,02	2,63
<b>4g. El seguiment del seu cas.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	33	14	19	15	0	10	13	11
Aprova (5-10)	189	65	124	86	9	76	64	103
No ho sap	15	4	11	9	1	4	8	1

3.1.3 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Valors absoluts

Valors absoluts	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>4h. El temps de resolució.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
[0] Gens satisfet/a	16	8	8	8	0	5	5	6
[1]	3	2	1	0	0	2	3	0
[2]	6	3	3	2	0	2	3	2
[3]	7	3	4	5	0	1	2	4
[4]	5	2	3	0	0	3	3	1
[5]	10	3	7	2	1	6	1	6
[6]	12	5	7	7	0	4	5	3
[7]	21	4	17	7	1	10	4	13
[8]	43	10	33	18	3	20	17	23
[9]	18	7	11	10	0	6	8	9
[10] Totalment satisfet/a	80	30	50	42	4	28	28	46
No ho sap	16	6	10	9	1	3	6	2
Mitjana	7,38	7,03	7,57	7,66	8,44	7,34	7,32	7,82
Desviació típica	3,06	3,50	2,79	3,05	1,74	2,90	3,18	2,74
<b>4h. El temps de resolució.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Suspèn (0-4)	37	18	19	15	0	13	16	13
Aprova (5-10)	184	59	125	86	9	74	63	100
No ho sap	16	6	10	9	1	3	6	2
<b>5. En el seu cas es va iniciar una mediació amb la seva entitat financera?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Sí	130	48	82	69	5	46	29	89
No	107	35	72	41	5	44	56	26
<b>6a. 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. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>48</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>89</b>
[0] Gens satisfet/a	3	1	2	3	0	0	0	3
[1]	2	0	2	1	0	1	0	2
[2]	2	2	0	0	0	1	1	0
[3]	4	4	0	2	0	2	1	2
[4]	3	0	3	1	0	0	0	2
[5]	14	7	7	3	1	8	5	9
[6]	14	7	7	11	0	3	6	8
[7]	9	3	6	4	0	3	2	4
[8]	16	3	13	8	1	7	2	14
[9]	14	4	10	7	1	4	2	11
[10] Totalment satisfet/a	46	16	30	28	1	16	9	32
No ho sap	3	1	2	1	1	1	1	2
Mitjana	7,57	7,11	7,84	7,75	8,00	7,56	7,29	7,68
Desviació típica	2,64	2,80	2,51	2,72	2,16	2,53	2,40	2,68
<b>6a. 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. La claredat de la informació.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>48</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>89</b>
Suspèn (0-4)	14	7	7	7	0	4	2	9
Aprova (5-10)	113	40	73	61	4	41	26	78
No ho sap	3	1	2	1	1	1	1	2
<b>6b. La solució al problema plantejat.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>48</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>89</b>
[0] Gens satisfet/a	12	5	7	9	0	2	1	10
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	5	4	1	2	0	1	2	3
[3]	2	0	2	0	0	1	1	0
[4]	2	0	2	2	0	0	0	2
[5]	19	12	7	10	1	7	5	13
[6]	10	4	6	4	1	4	5	4
[7]	8	2	6	4	0	3	1	5
[8]	14	2	12	9	1	3	3	11
[9]	11	2	9	7	0	3	2	8
[10] Totalment satisfet/a	41	15	26	20	1	19	6	30
No ho sap	6	2	4	2	1	3	3	3
Mitjana	6,90	6,30	7,26	6,70	7,25	7,58	6,58	6,95
Desviació típica	3,22	3,40	3,08	3,40	2,22	2,86	2,83	3,35

3.1.3 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Valors absoluts

Valors absoluts	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>6b. La solució al problema plantejat.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>48</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>89</b>
Suspèn (0-4)	21	9	12	13	0	4	4	15
Aprova (5-10)	103	37	66	54	4	39	22	71
No ho sap	6	2	4	2	1	3	3	3
<b>6c. Temps de tramitació.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>48</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>89</b>
[0] Gens satisfet/a	6	2	4	6	0	0	0	6
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	3	2	1	1	0	2	1	2
[3]	4	1	3	2	0	1	2	2
[4]	9	4	5	2	0	3	3	4
[5]	9	5	4	4	0	3	3	6
[6]	17	8	9	9	1	7	6	10
[7]	7	2	5	3	1	3	1	3
[8]	17	2	15	10	1	6	2	14
[9]	10	3	7	5	1	3	2	8
[10] Totalment satisfet/a	43	16	27	25	1	15	8	31
No ho sap	5	3	2	2	0	3	1	3
Mitjana	7,25	6,96	7,41	7,25	8,00	7,49	6,86	7,34
Desviació típica	2,84	2,96	2,78	3,13	1,58	2,46	2,61	2,99
<b>6c. Temps de tramitació.</b>								
<b>Base: Es va iniciar una mediació</b>	<b>130</b>	<b>48</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>89</b>
Suspèn (0-4)	22	9	13	11	0	6	6	14
Aprova (5-10)	103	36	67	56	5	37	22	72
No ho sap	5	3	2	2	0	3	1	3
<b>7. Tornaria a utilitzar el Servei d'Ofideute?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Sí	171	57	114	88	7	62	56	96
No	17	9	8	6	0	7	9	6
No ho sé	49	17	32	16	3	21	20	13
<b>8. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Sí, amb tota seguretat	154	52	102	76	7	59	56	84
Probablement sí	46	12	34	18	2	19	17	22
Probablement no	9	3	6	7	0	0	6	3
No, amb tota seguretat	8	6	2	6	0	1	2	4
No ho sé	20	10	10	3	1	11	4	2
<b>9. Pel que fa al Servei d'Ofideute, en què creieu que podríem millorar?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Reduir el temps d'espera en el procés	24	6	18	13	0	8	10	9
Major proximitat i implicació entre el mediador/a i l'usuari/ària	16	7	9	9	1	3	4	8
Millorar la informació lliurada	12	3	9	7	2	3	4	8
Possibilitar més vies de solució	12	4	8	6	0	4	6	4
Major seguiment del casos	9	3	6	5	0	1	3	5
Alleugerir els tràmits	8	4	4	6	0	2	2	4
Millorar la orientació jurídica	4	2	2	3	0	1	1	3
Més personal, menys cues	4	1	3	1	0	3	0	3
Millorar la xarxa de delegacions	2	0	2	1	0	0	0	2
Altres	32	14	18	9	1	18	11	13
Res, tot és correcte	84	22	62	41	4	33	30	49
No ho sap, no contesta	38	21	17	17	2	14	17	11
<b>10. Sexe de la persona entrevistada.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Home	83	83	0	39	3	28	32	32
Dona	154	0	154	71	7	62	53	83
<b>11. Edat de la persona entrevistada.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
De 18 a 34 anys	12	6	6	3	0	6	6	3
De 35 a 49 anys	112	30	82	50	3	46	41	52
De 50 a 64 anys	93	38	55	50	3	32	31	51
65 i més	20	9	11	7	4	6	7	9



## 3.1.3 Encreuaments. Sexe, tipus i servei. Valors absoluts

Valors absoluts	Total	Sexe		Tipus			Servei	
		Home	Dona	Hipotecari	Consum	Lloguer	Assessorament	Assessorament +Mediació
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
<b>12. Lloc de naixement de la persona entrevistada.</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Catalunya	155	54	101	69	10	56	53	83
Altres comunitats autònomes	26	9	17	16	0	9	16	6
Unió Europea	8	4	4	4	0	3	3	3
Resta del món	47	16	31	20	0	22	13	22
No contesta	1	0	1	1	0	0	0	1
<b>13. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Treball	101	30	71	50	6	35	38	48
Treball domèstic no remunerat	15	4	11	7	0	6	7	4
No treball: estic a latur	65	25	40	29	0	29	23	36
No treball soc jubilat o pensionista	50	23	27	20	3	19	14	25
No treball: estic estudiant	5	1	4	3	1	1	3	1
No contesta	1	0	1	1	0	0	0	1
<b>14. I quin és el vostre nivell d'estudis finalitzat?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Sense estudis	15	8	7	3	0	7	5	4
Estudis primaris	81	26	55	38	4	33	26	39
Estudis secundaris	113	39	74	52	3	43	46	54
Estudis universitaris	26	10	16	15	3	7	8	16
Altres	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	2	0	2	2	0	0	0	2
<b>15. Quantes persones viuen a la seva llar?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
1 persona	43	12	31	17	3	15	17	18
2 persones	75	27	48	37	5	29	29	35
Entre 3 i 4 persones	86	36	50	46	2	29	31	48
5 i més persones	28	8	20	8	0	17	7	11
No contesta	5	0	5	2	0	0	1	3
Mitjana	2,78	2,83	2,75	2,69	2,10	2,92	2,65	2,79
Desviació típica	1,44	1,36	1,49	1,22	1,10	1,52	1,36	1,30
<b>16. Com es compona la seva llar?</b>								
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>115</b>
Jo sol/a	43	12	31	17	3	15	17	18
Monoparental: pare/mare amb fills/es	81	24	57	41	1	36	23	46
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	15	5	10	4	1	9	6	5
Parella sense fills/es	17	7	10	7	3	6	8	6
Parella sense fills/es i altres familiars	8	3	5	4	0	3	3	4
Parella amb fills/es	48	26	22	25	2	15	21	22
Parella amb fills/es i altres familiars	3	1	2	1	0	2	2	0
Dues persones o més que no són parella	10	3	7	7	0	3	3	6
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	3	0	3	1	0	1	0	3
No contesta	9	2	7	3	0	0	2	5

## 4. Questionari

## 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.