

Els usuaris d'Ofideute valoren amb un 8,03 el seu servei de mediació en habitatge

- **Més d'un 70% tornaria a fer ús del Servei en cas de necessitat, i el recomanaria a altres persones**
- **Els coneixements del personal mediador, el tracte rebut i la claredat de la informació reben més d'un 8 sobre 10**

Els usuaris d'[Ofideute](#), el servei d'assessorament i mediació en temes d'habitatge de la Generalitat, valoren el seu funcionament amb un 8,03, segons [l'enquesta](#) realitzada pel [Centre d'Estudis d'Opinió](#) (CEO) entre l'octubre de 2019 i l'octubre de 2020. Ofideute és un servei de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, que depèn de la Secretaria de l'Agenda Urbana i Territori del Departament de Territori i Sostenibilitat.

L'enquesta es va fer arribar per SMS a 1.485 usuaris del servei Ofideute que han tancat el seu expedient en aquest període, sense cap tipus de mostreig, i la van respondre 237 persones.

Les preguntes de l'enquesta s'han dividit en cinc apartats, que fan referència a dades generals de context; a l'atenció rebuda abans de la entrevista personal; a l'assessorament i acompanyament del mediador; a la valoració de la mediació, i a la valoració general del servei.

Pel que fa a la valoració general del servei, Ofideute obté un 7,49 sobre 10 però, tenint en compte els usuaris que ja han iniciat una mediació per resoldre el seu problema, la valoració puja fins a un 8,03. Cal tenir en compte que el 54,9% de les persones que han respost l'enquesta han fet ús de la mediació, mentre que el 45,1% només necessitat assessorament.

El tipus de mediació que assoleix una valoració més elevada és el de temes relacionats amb consum, que obté un 8,63, per sobre de la mediació hipotecària (7,64) i la mediació en lloguer (7,48).

A més, un 72,2% dels usuaris tornarien a fer ús del servei si ho necessitessin i un 65% dels que l'han utilitzat el recomanaria a altres persones amb total seguretat.

Un 49,8% de les persones usuàries indiquen que han conegut el servei derivades per les Oficines Locals d'Habitatge (OLH); un 45,6% han estat derivades pels serveis socials, i un 17,7% han arribat al servei Ofideute aconsellats per coneguts.

■ **Comunicat de premsa** ■

Mediació positiva, inclús sense acord

Els usuaris dels serveis de mediació, els que han atorgat al conjunt del servei una nota de 8,03, valoren especialment la claredat de la informació rebuda, amb un 7,68; el temps de tramitació (7,23), i la solució assolida (6,95).

Aquestes dades han de contextualitzar-se, atès que durant l'any 2020 només el 64,9% de les mediacions finalitzades van tancar-se amb un acord entre les parts. Per tant, els usuaris valoren de forma positiva el servei inclús quan no ha estat possible arribar a una solució que els resultés favorable.

Un notable pel tracte personal

Tots els enquestats valoren amb un 8,11 els coneixements del personal mediador, amb un 8,07 el tracte rebut i amb un 7,68% la claredat de la informació. Igualment, puntuen amb un 7,79% l'interès del mediador en el seu cas i amb un 7,63 el seguiment fet pel servei.

Altres aspectes que obtenen un notable són la documentació exigida (7,65); el temps d'espera per obtenir una entrevista (7,53), i el temps de resolució de l'expedient (7,38%).

Totes aquestes variables són sensiblement més bé valorades pels usuaris del servei d'assessorament que també han iniciat una mediació que pels usuaris que només han precisat assessorament.

Els enquestats també puntuen per sobre del 8 al personal del servei d'atenció a la ciutadania que col·labora amb Ofideute en els 84 punts que el servei té al territori. Així, puntua amb un 8,09 el tracte rebut i amb un 8,02 la claredat de la informació proporcionada.

Pel que fa als aspectes a millorar, un 10,1% voldria reduir el temps de resolució del seu cas i el 6,8% demana més punts d'atenció o més proximitat. Menys d'un 5% des enquestats aposten per millorar la informació facilitada, habilitar més solucions, un major seguiment dels casos i alleugerir els tràmits necessaris per arribar a un acord. Un 35,4% dels enquestats no troben aspectes a millorar.

11 de gener de 2021