EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ETXEBIZITZA ETA HIRI AGENDA SAILA

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y AGENDA URBANA

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS ADJUDICATARIAS DE VIVIENDA PROTEGIDA

Informe 2026

1. INTRODUCCIÓN 6

2. PERFIL DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS Y LAS VIVIENDAS ADJUDICADAS 9

2.1 Caracteristicas sociodemográficas de las personas entrevistadas 10

2.2 Características de las viviendas adjudicadas 11

3. IMPACTO PERCIBIDO POR LA POBLACIÓN ADJUDICATARIA 15

4. VALORACIÓN DE LA COBERTURA DE LA NECESIDAD DE VIVIENDA 19

4.1 Caracterización del acceso a la vivienda 20

4.2 Dificultades para acceder a la financiación para la compra de la vivienda protegida 21

4.3 Dificultades económicas para el pago de la vivienda 23

4.4 Cobertura de la necesidad a medio plazo 25

5. SATISFACCIÓN GENERAL CON LA VIVIENDA PROTEGIDA ADJUDICADA 28

5.1 Valoracion general con la vivienda adjudicada 29

5.2 Valoracion de las caracteristicas de la vivienda 31

5.3 Problemas o incidencias con la vivienda 33

6. VALORACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE ADJUDICACIÓN 39

6.1 Valoración general del proceso de adjudicación 40

6.2 Valoración de los aspectos del proceso de adjudicación 41

6.3 Aspectos a mejorar del proceso de adjudicación 43

7. VALORACIÓN GENERAL DE LA INTERVENCIÓN PÚBLICA 45

7.1 Valoración general de Etxebide 46

7.2 Valoración de la actuación del Gobierno Vasco 47

8. CONCLUSIONES 49

9. RESUMEN EJECUTIVO 55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Muestra de la Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida según régimen de acceso y Territorio Histórico. 2021-2025 7
Tabla 2.1 Ingresos mensuales del hogar según régimen de tenencia 13
Tabla 4.1 Situación previa a la adjudicación de la vivienda 20
Tabla 4.2 Tiempo que lleva la persona adjudicataria en la vivienda protegida (%) 20
Tabla 4.3 Dinero destinado mensualmente al pago de la vivienda 21
Tabla 5.1 Satisfacción general con la vivienda protegida adjudicada según régimen de tenencia de acceso 29
Tabla 5.2 Valoración media de las características de la vivienda adjudicada según régimen de tenencia 32
Tabla 5.3 Problemas o incidencias negativas con la vivienda protegida adjudicada 34
Tabla 5.4 Contacto con la promotora para la resolución del problema o de la incidencia 35
Tabla 5.5 Valoración media de la atención recibida en la resolución de la incidencia o problema 38
Tabla 6.1 Valoración media de los aspectos del proceso de adjudicación de una vivienda protegida 43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1 Características sociodemográficas de la población adjudicataria participante en la Encuesta 10
Gráfico 2.2 Características sociodemográficas de la población adjudicataria participante en la Encuesta 11
Gráfico 2.3 Población adjudicataria según Territorio Histórico de residencia y régimen de tenencia de la vivienda adjudicada 12
Gráfico 2.4 Población adjudicataria según Territorio Histórico de residencia y régimen de tenencia de la vivienda adjudicada 12
Gráfico 2.5 Población adjudicataria participante en la Encuesta según Territorio Histórico de residencia y régimen de tenencia de la vivienda adjudicada 13
Gráfico 2.6 Ingresos mensuales del hogar según régimen de tenencia 14
Gráfico 3.1 Impactos percibidos por la población adjudicataria 16
Gráfico 3.2 Impactos percibidos por la población adjudicataria (puntuación media) 17
Gráfico 3.3 Nivel de mejora de la situación vital atribuible al acceso a una vivienda protegida 18
Gráfico 4.1 Dificultades para acceder a la financiación para la compra de la vivienda protegida (%) 22
Gráfico 4.2 Dificultades para acceder a la financiación para la compra de la vivienda protegida 23
Gráfico 4.3 Dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida 24
Gráfico 4.4 Dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida 25
Gráfico 4.5 Cobertura de la necesidad de vivienda a medio plazo (5-10 años) 26
Gráfico 4.6 Principales motivos por los que la vivienda no cubre sus necesidades a medio plazo 27
Gráfico 5.1 Satisfacción general media con la vivienda protegida adjudicada 30
Gráfico 5.2 Valoración de las características de la vivienda adjudicada 31
Gráfico 5.3 Problemas o incidencias negativa con la vivienda protegida adjudicada 33
Gráfico 5.4 Problemas o incidencias negativa con la vivienda protegida adjudicada 34
Gráfico 5.5 Tipos de problemas o incidencias negativas (% afirmativo) 35

Gráfico 5.6 Valoración de la atención recibida en la resolución de la incidencia o problema 36
Gráfico 5.7 Valoración de la atención recibida en la resolución de la incidencia o problema 37
Gráfico 5.8 Valoración global media de la resolución de la incidencia 38
Gráfico 6.1 Valoración general media sobre el proceso de adjudicación 40
Gráfico 6.2 Valoración de los aspectos del proceso de adjudicación de una vivienda protegida 41
Gráfico 6.3 Valoración media de los aspectos del proceso de adjudicación de una vivienda protegida 42
Gráfico 6.4 Aspectos a mejorar por parte del Gobierno Vasco sobre la adjudicación de vivienda protegida (% afirmativo) 44
Gráfico 7.1 Valoración general sobre el servicio de Etxebide 46
Gráfico 7.2 Valoración general sobre la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda 47

1.

Introducción

Se presenta a continuación un informe que recoge los resultados de la encuesta realizada en 2026 a la población adjudicataria de una vivienda protegida entre los años 2021-2025. Este informe se enmarca en los procesos de evaluación desarrollados por la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco y publicados en el Observatorio Vasco de la Vivienda.

El documento analiza la experiencia de las personas adjudicatarias de vivienda protegida desde una doble perspectiva: por un lado, su grado de satisfacción con la vivienda recibida y el proceso de adjudicación; y, por otro, el impacto que la adjudicación de la vivienda ha tenido en distintos ámbitos de su vida personal y familiar, como la reducción del esfuerzo económico, la integración social y comunitaria, las oportunidades de mejora socioeconómica y el bienestar.

A lo largo del mes de marzo de 2026 se ha realizado el trabajo de campo de la Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida en la CAE. En total, algo más de 1.400 personas adjudicatarias de vivienda protegida en Euskadi participaron en la encuesta, aportando su opinión sobre la vivienda adjudicada y el proceso de adjudicación de la vivienda.

Tabla 1.1 Muestra de la Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida según régimen de acceso y Territorio Histórico. 2021-2025

	Compra		Alquiler		Total	
	Número	% vertical	Número	% vertical	Número	% vertical
Araba/Álava	96	31,5%	239	21,6%	335	24,0%
Bizkaia	124	40,7%	521	47,1%	645	45,7%
Gipuzkoa	85	27,9%	345	31,2%	430	30,3%
Total CAE	**302**	**100,0%**	**1.105**	**100,0%**	**1.410**	**100,0%**

Fuente: Departamento de Vivienda y Agenda Urbana. Gobierno Vasco.

El presente informe se estructura en 9 capítulos, incluida esta introducción.

El capítulo dos describe las principales características sociodemográficas de las personas que han participado en la encuesta, así como las características de las viviendas protegidas a las que han accedido.

En el tercer capítulo se analiza el impacto que ha tenido el acceso de una vivienda de protección oficial en la población adjudicataria, tanto en su vida familiar como en su situación económica.

El capítulo cuatro analiza la cobertura de la necesidad de vivienda, estimando la proporción de familias para las que la vivienda protegida es la primera de la unidad convivencial. Se estudia el volumen de personas que son propietarias de una vivienda protegida y que tuvieron dificultades económicas para acceder a la financiación. Por su parte, se presenta la proporción de hogares residentes en el parque protegido que actualmente presenta dificultades económicas para el pago de la vivienda. El apartado culmina con la estimación de la cobertura de la necesidad de vivienda a medio plazo.

A continuación, se ofrece en el capítulo 5 la opinión de la población adjudicataria de vivienda de la CAE sobre la vivienda adjudicada y sobre las características de la vivienda a la que han accedido. Por otro lado, se analiza la existencia de problemas o incidencias con la vivienda adjudicada y la atención ofrecida para su resolución.

El capítulo 6 se centra en la valoración que la población que ha accedido a una vivienda protegida realiza sobre el proceso de adjudicación y sobre aspectos como la inscripción a una promoción concreta, las

comunicaciones, los trámites realizados, la información recibida sobre la vivienda adjudicada, el plazo de entrega de la vivienda, la transparencia en el proceso de adjudicación de vivienda y el control de las viviendas adjudicadas.

Posteriormente, el capítulo 7 presenta la valoración que realizada la población adjudicataria de una vivienda protegida de la CAE sobre la intervención pública, en concreto sobre el papel jugado por Etxebide y el Gobierno Vasco. En ambos casos se presenta una comparativa con la opinión que expone la población inscrita en Etxebide.

En el capítulo 8 se sintetizan las principales conclusiones derivadas del informe sobre la percepción de la población adjudicataria y se incluye un cuadro sintético de indicadores de valoración.

Finalmente, en el capítulo 9 se recoge una serie de recomendaciones derivadas de la propia evaluación, orientadas a la mejora continua en la implementación y gestión de la política de adjudicación.

2.

Perfil de las personas entrevistadas y las viviendas adjudicadas

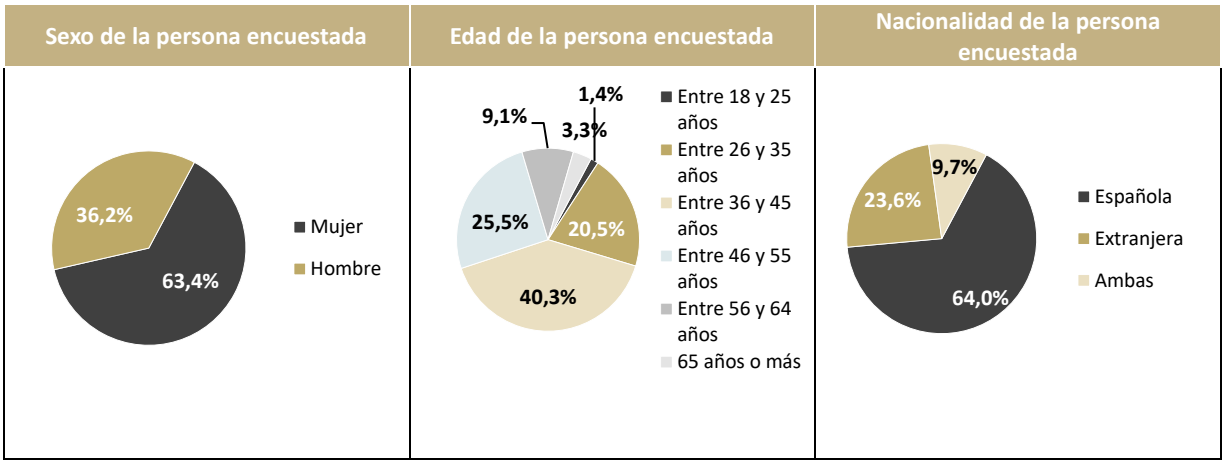
2.1 Caracteristicas sociodemográficas de las personas entrevistadas

Mayor participación en la encuesta de mujeres y población entre 36 y 45 años de edad

La Encuesta a personas adjudicatarias de vivienda protegida se ha dirigido a la población que ha resultado adjudicataria de vivienda protegida entre 2021 y 2025. A continuación, se recoge el perfil de las personas que han ofrecido su opinión sobre el proceso:

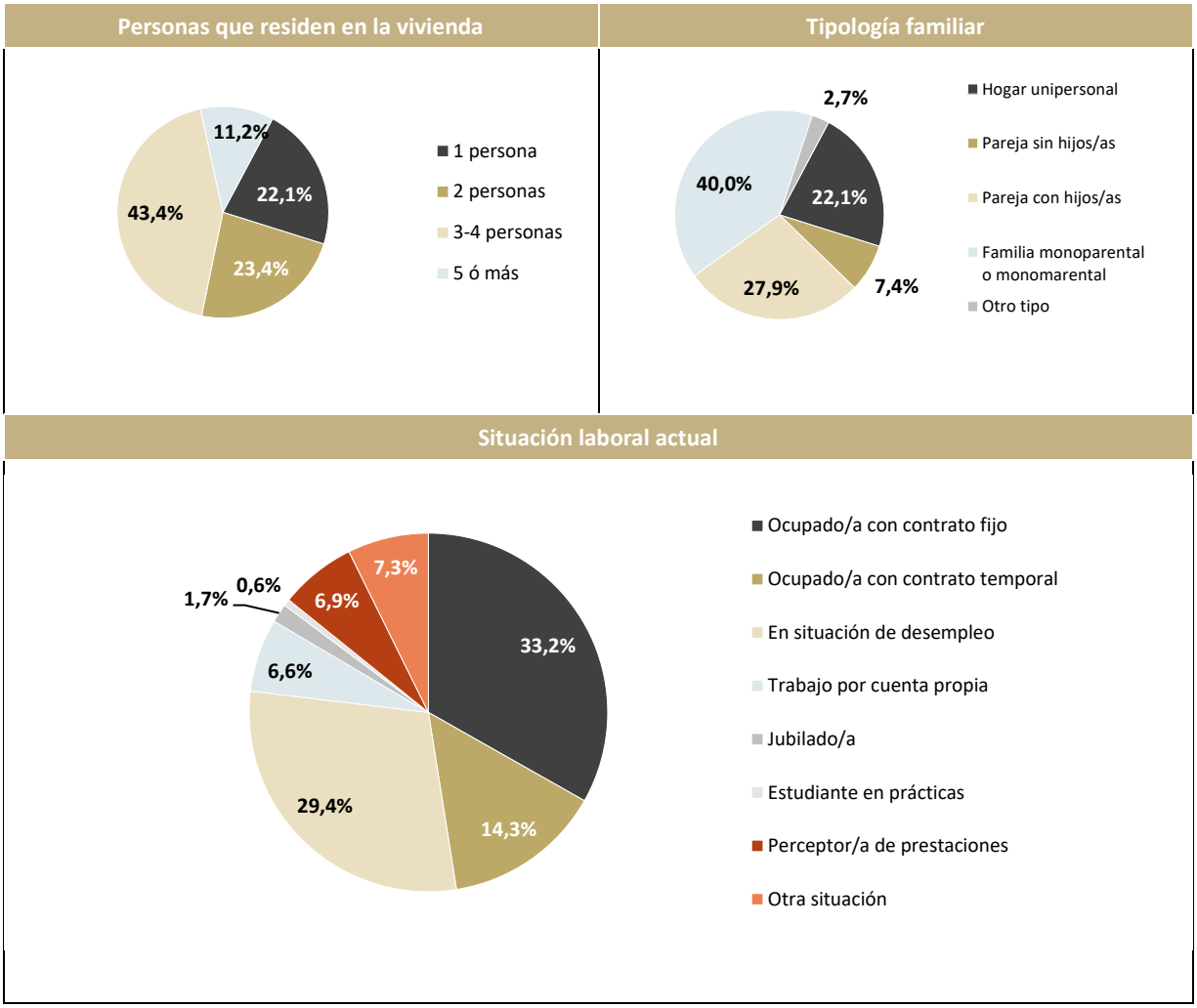
- Seis de cada diez personas participantes han sido mujeres (63,4%), mientras que los hombres representan el 36,2%.
- El grupo con mayor participación corresponde al grupo de personas entre 36 y 45 años, que representa el 40,3% del total. Además, un 25,5% tiene entre 46 y 55 años y otro 20,5%, entre 26 y 35 años.
- El 64,0% de las personas entrevistadas cuenta con la nacionalidad española, un 23,6% la nacionalidad extranjera y un 9,7% ambas nacionalidades.
- El 43,4% de las entrevistas realizadas corresponde a familias de 3 o 4 miembros, mientras que el 23,4% corresponde a hogares formados por dos personas y el 22,1% a hogares unipersonales.
- Las familias monoparentales o monomarentales, las parejas con hijos/as a su cargo y los hogares unipersonales son las tres tipologías familiares más representativas.
- Más de cinco de cada diez personas adjudicatarias declaran que cuentan con un contrato fijo, temporal o que trabajan por cuenta propia. Por su parte, la situación de desempleo alcanza al 29,4% de las personas encuestadas, mientras que un 6,9% percibe prestaciones económicas – como la RGI, el IMV o prestaciones vinculadas a la discapacidad – y un 1,7% indica contar con una pensión por jubilación.

Gráfico 2.1 Características sociodemográficas de la población adjudicataria participante en la Encuesta



Fuente: Encuesta a personas adjudicatarias de vivienda protegida.

Gráfico 2.2 Características sociodemográficas de la población adjudicataria participante en la Encuesta



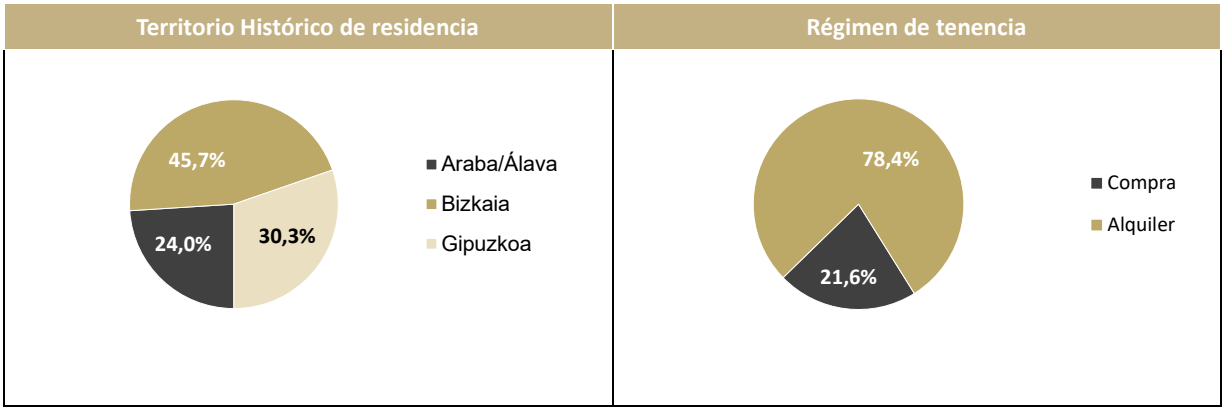
Fuente: Encuesta a personas adjudicatarias de vivienda protegida.

2.2 Características de las viviendas adjudicadas

Tres de cada cuatro personas adjudicatarias participantes en la encuesta residen en una vivienda de alquiler

Cuatro de cada diez personas participantes (45,7%) en la encuesta dirigida a la población adjudicataria de vivienda protegida reside en Bizkaia, un 30,3% en Gipuzkoa y un 15,4% en Álava. El 78,4% de las personas adjudicatarias de los últimos 5 años ocupan una vivienda protegida de alquiler y un 21,6% una de compra.

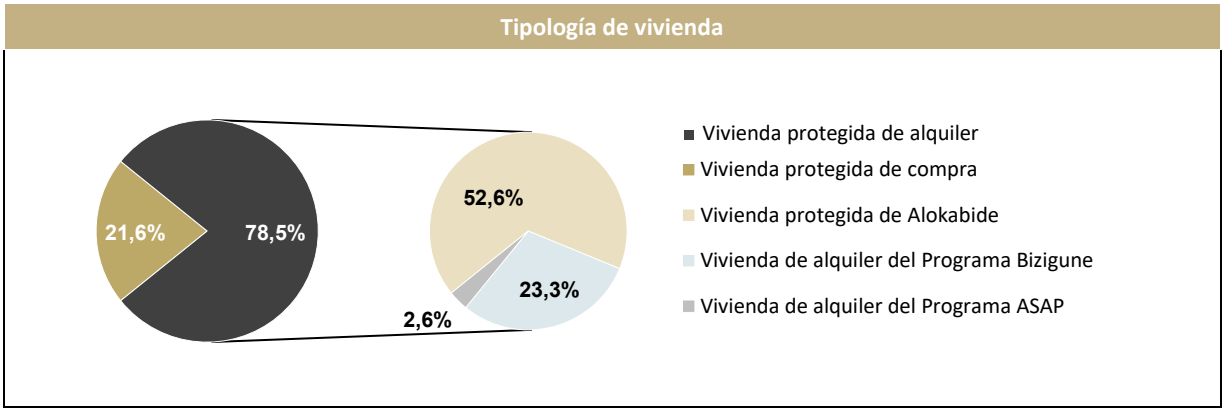
Gráfico 2.3 Población adjudicataria según Territorio Histórico de residencia y régimen de tenencia de la vivienda adjudicada



Fuente: Encuesta a personas adjudicatarias de vivienda protegida.

Centrando el análisis en las viviendas en régimen de alquiler, la mayoría corresponden a la tipología de vivienda protegida (52,6%), mientras que el programa Bizigune representa el 23,3% y las viviendas incluidas en el programa ASAP el 2,6%.

Gráfico 2.4 Población adjudicataria según Territorio Histórico de residencia y régimen de tenencia de la vivienda adjudicada

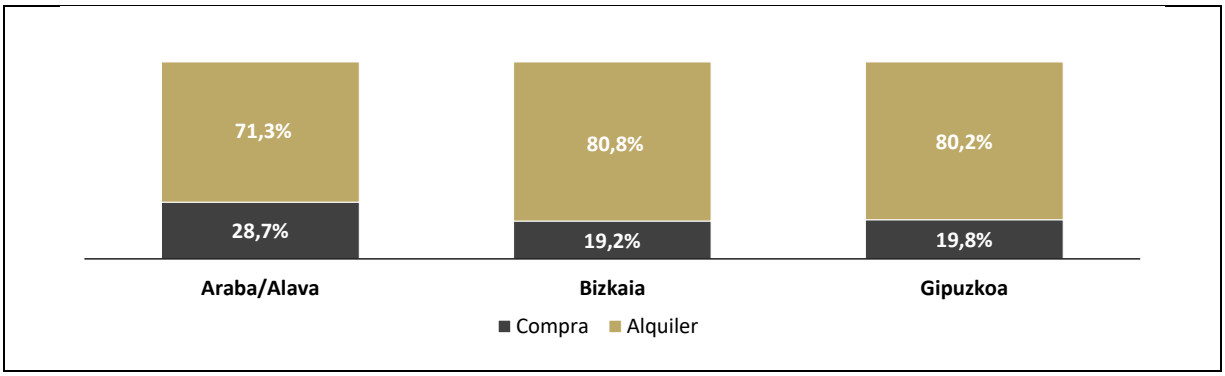


Fuente: Encuesta a personas adjudicatarias de vivienda protegida de la CAE, 2025

Por Territorio Histórico de residencia y régimen de tenencia de la vivienda, se observa un claro predominio de las viviendas protegidas en régimen del alquiler frente a las viviendas en compra en los tres territorios.

Bizkaia es el territorio donde el alquiler tiene un mayor peso, representando el 80,8% de las personas adjudicatarias participantes. En Álava y Gipuzkoa, aunque el alquiler también es mayoritario, su peso es algo inferior, situándose en el 71,3% en el caso de Álava y en el 78,4% en Gipuzkoa.

Gráfico 2.5 Población adjudicataria participante en la Encuesta según Territorio Histórico de residencia y régimen de tenencia de la vivienda adjudicada



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

Los ingresos mensuales netos medios de las personas adjudicatarias de vivienda protegida son de 1.385,5 €

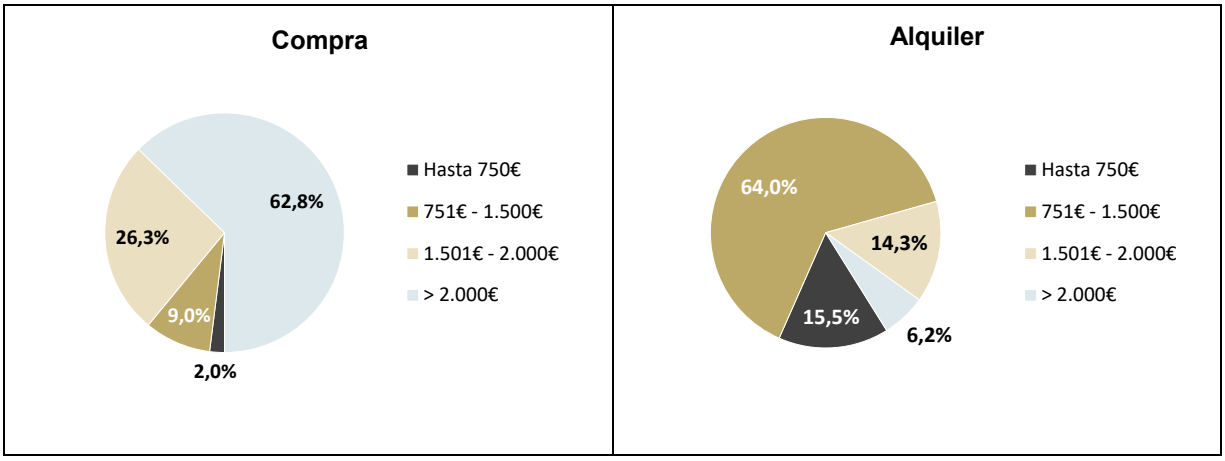
El 53,5% de las personas adjudicatarias cuenta con unos ingresos mensuales netos entre 751 y 1.500€. Los ingresos mensuales medios de las personas participantes son de 1.385,5 €, con importantes diferencias entre las personas residentes en viviendas de alquiler (1.185,5 €) y las personas que cuentan con una vivienda protegida en régimen de compra (2.225,8 €).

Tabla 2.1 Ingresos mensuales actuales del hogar según el régimen de tenencia

	Compra	Alquiler	Total
Sin ingresos	0,4%	2,2%	**1,9%**
Hasta 500€	1,2%	3,7%	**3,2%**
501 - 750€	0,4%	9,6%	**7,8%**
751 - 1.000€	1,2%	21,0%	**17,2%**
1.001 - 1.250€	3,1%	25,4%	**21,1%**
1.251 - 1.500€	4,7%	17,6%	**15,2%**
1.501 - 1.750€	11,4%	9,1%	**9,5%**
1.751 - 2.000€	14,9%	5,2%	**7,1%**
2.001 - 2.250€	16,9%	2,1%	**4,9%**
2.251€ - 2.500€	9,0%	1,8%	**3,2%**
2.501€ - 3.000€	14,5%	1,9%	**4,3%**
Más de 3.000€	22,4%	0,4%	**4,6%**
Ingresos mensuales netos medios	**2.225,8 €**	**1.185,5 €**	**1.385,5€**

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

Gráfico 2.6 Ingresos mensuales actuales del hogar según el régimen de tenencia



Fuente: Encuesta a personas adjudicatarias de vivienda protegida.

3.

Impacto percibido por la población adjudicataria

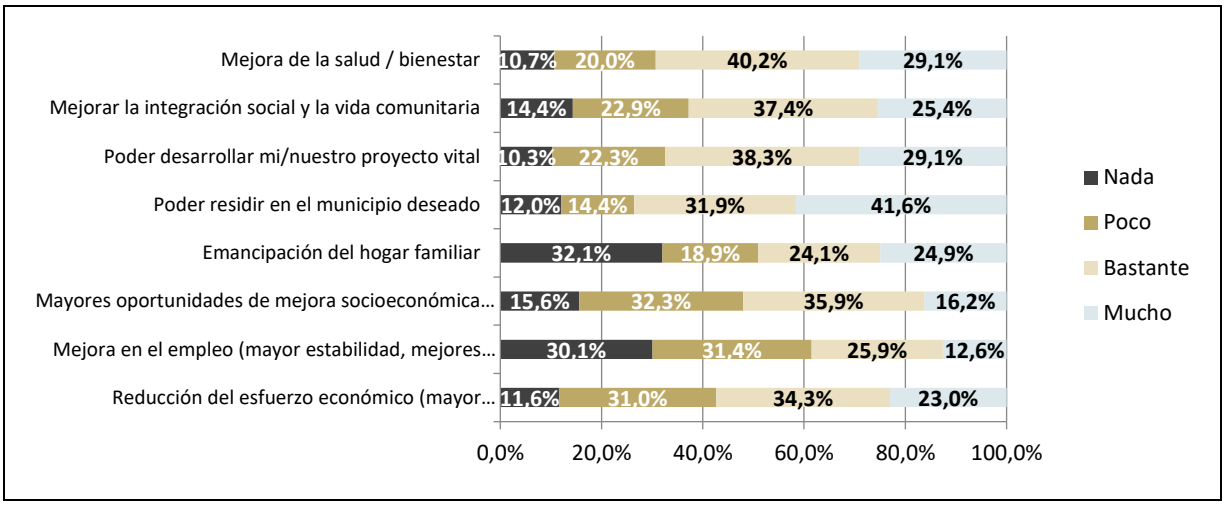
Poder residir en el municipio deseado y poder desarrollar su proyecto vital son los principales impactos percibidos por la población que ha sido adjudicataria de una vivienda protegida en la CAE

La encuesta permite constatar que el acceso a una vivienda de protección pública tiene un impacto amplio y multidimensional en la vida de la población adjudicataria, que va más allá de la mera resolución de una necesidad residencial. En primer lugar, destaca su contribución al arraigo territorial: el 73,5% de las personas entrevistadas señala que la vivienda protegida le ha permitido residir en el municipio deseado, lo que evidencia su papel como instrumento para facilitar la permanencia en el entorno elegido y evitar desplazamientos no deseados.

Asimismo, los resultados muestran una incidencia muy relevante sobre el desarrollo personal y familiar. Seis de cada diez personas consideran que el acceso a una vivienda protegida les ha permitido avanzar en su proyecto vital, mientras que el 67,4% afirma que ha contribuido a mejorar su salud y bienestar. Este último dato resulta especialmente significativo, ya que refleja que la estabilidad residencial y la adecuación de la vivienda inciden directamente en la calidad de vida percibida.

También desatacan de manera positiva los efectos en la integración social y vida comunitaria (62,8%), así como la reducción del esfuerzo económico asociado a la vivienda (57,3%). En menor medida, se mencionan los impactos relacionados con la emancipación del hogar familiar y la mejora en el empleo y la estabilidad laboral, mencionado por el 49,0% y 38,5%, respectivamente.

Gráfico 3.1 Impactos percibidos por la población adjudicataria

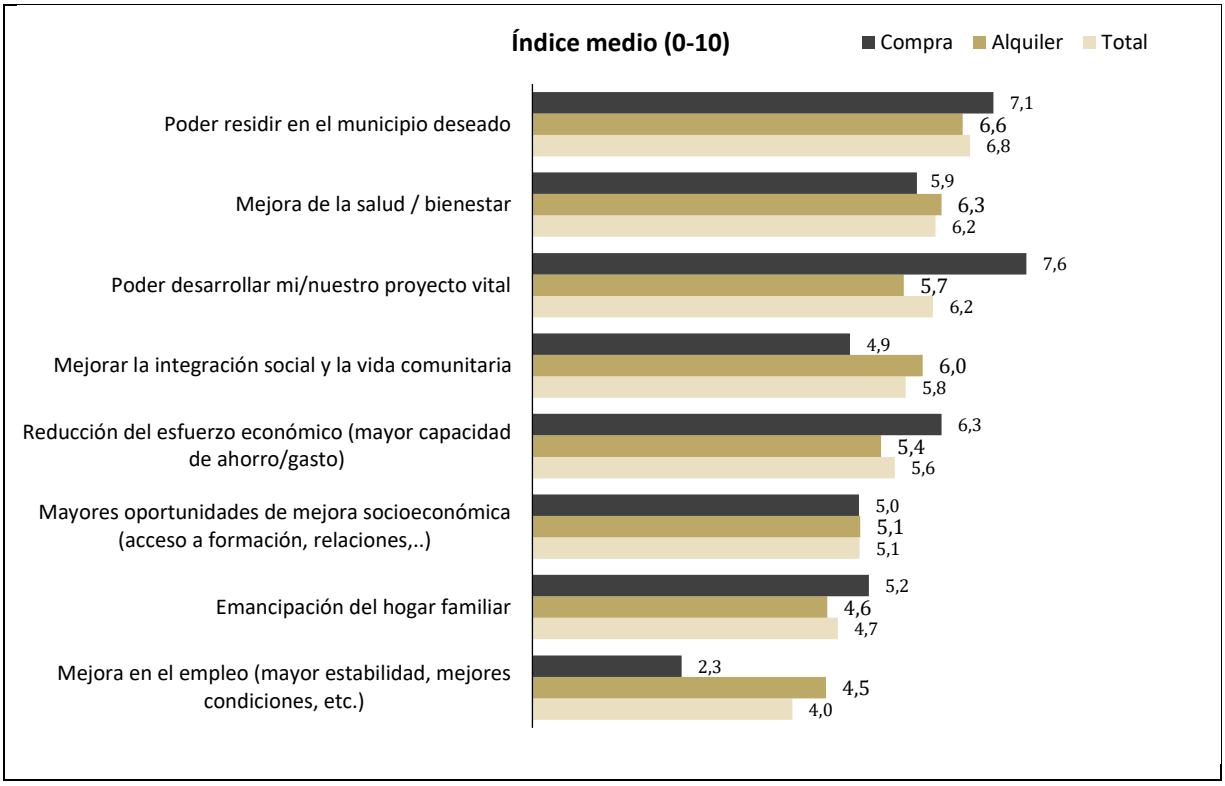


Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

Atendiendo al régimen de acceso a la vivienda, la población que ha accedido a una vivienda protegida de alquiler destaca, principalmente, que la vivienda adjudicada le ha permitido vivir en el municipio deseado y mejorar su salud y bienestar. En el caso de compra, destaca también el acceso a una vivienda en el municipio deseado y la posibilidad de desarrollar el proyecto vital.

En una escala de 0 a 10, cabe destacar que entre la población adjudicataria en régimen de compra el poder desarrollar el proyecto vital tras el acceso a una vivienda protegida ha obtenido la valoración media más elevada, situándose en 7,6 puntos. Por su parte, la población que ha accedido a una vivienda protegida en régimen de alquiler pone en valor principalmente el poder residir en el municipio que deseaban (6,6 puntos).

Gráfico 3.2 Impactos percibidos por la población adjudicataria (puntuación media)



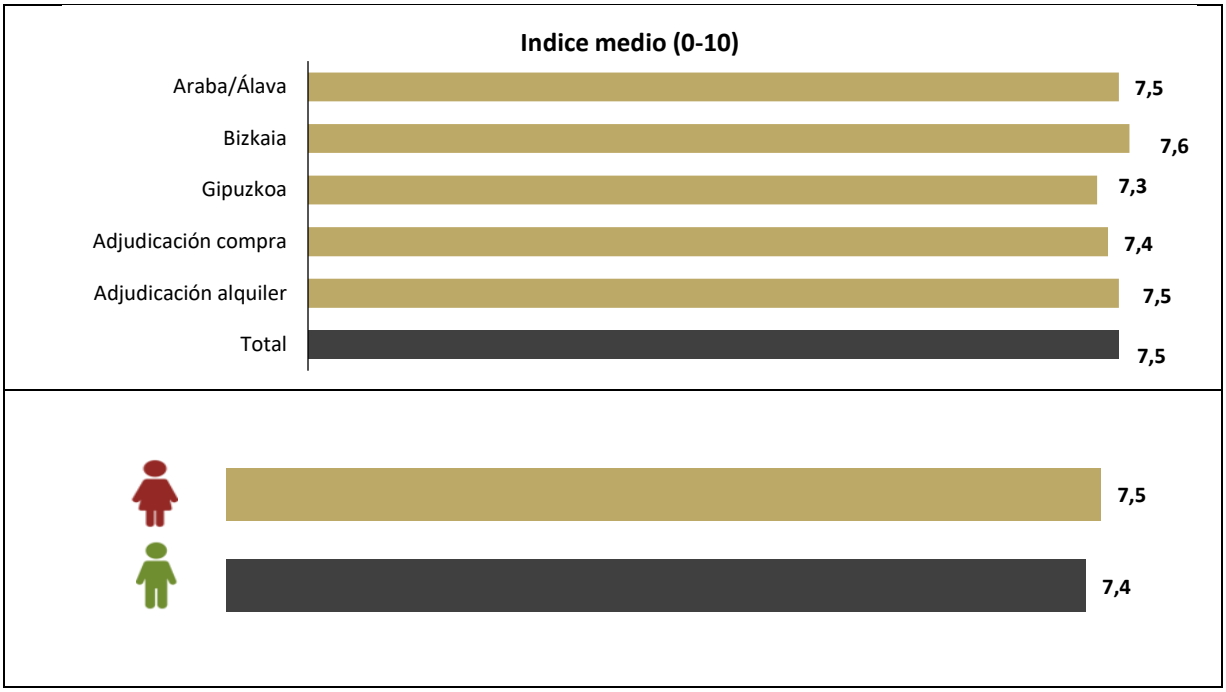
Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

Asimismo, se ha consultado a las personas adjudicatarias sobre el grado en que consideran que el acceso a una vivienda protegida ha contribuido a mejorar su situación vital. Los resultados muestran una valoración claramente positiva, con una puntuación media de 7,5 puntos sobre 10. Este dato pone de manifiesto que, para una parte significativa de las personas beneficiarias, la adjudicación de una vivienda protegida no se percibe únicamente como una mejora en las condiciones residenciales, sino también como un factor relevante de estabilidad, seguridad y bienestar personal y familiar. En este sentido, el acceso a una vivienda protegida parece contribuir a reducir la incertidumbre asociada al mercado residencial, facilitar la planificación de proyectos de vida a medio y largo plazo y mejorar la percepción general de calidad de vida.

Por Territorio Histórico, las diferencias son reducidas: Bizkaia registra la puntuación más elevada (7,6 puntos), seguida de Álava (7,5 puntos) y Gipuzkoa (7,3 puntos). Asimismo, la percepción de mejora es muy similar entre los diferentes regímenes de tenencia, siendo ligeramente superior en el caso de las personas adjudicatarias de una vivienda en alquiler (7,5 puntos frente a 7,4 puntos).

En cuanto al género, las mujeres valoran ligeramente mejor el impacto de la vivienda protegida en su situación vital, si bien las diferencias son también mínimas.

Gráfico 3.3 Nivel de mejora de la situación vital atribuible al acceso a una vivienda protegida.



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

4.

Valoración de la cobertura de la necesidad de vivienda

4.1 Caracterización del acceso a la vivienda

Seis de cada diez personas adjudicatarias de vivienda protegida vivían previamente de alquiler

Antes de la adjudicación de la vivienda, la situación de partida de las personas encuestadas era diversa. Seis de cada diez de las personas encuestadas (61,9%) residían en régimen de alquiler, mientras que un 6,2% vivía en una habitación alquilada y un 7,7% compartía piso en alquiler. Por su parte, el 13,5% de las personas vivía previamente en el hogar familiar, esto es, la vivienda protegida constituye la primera vivienda de la unidad familiar contribuyendo así a la emancipación residencial.

El análisis según régimen de tenencia muestra que la proporción de personas que se han emancipado gracias a la vivienda protegida es muy superior en el caso del régimen de compra, ya que el 38% del total residían en el hogar familiar, frente al 6,6% en las adjudicaciones en alquiler.

Tabla 4.1 Situación previa a la adjudicación de la vivienda

	Compra	Alquiler	Total
Vivía en hogar familiar (sin emanciparme)	37,9%	6,6%	13,5%
Vivía de alquiler	44,0%	66,9%	61,9%
Compartía piso en alquiler	7,2%	7,9%	7,7%
Vivía en una habitación alquilada	--	7,9%	6,2%
Otra situación	10,9%	10,7%	10,7%

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, -2025.

El 27,8% de las personas entrevistadas indica que lleva residiendo 5 años en la vivienda adjudicada

La encueta se ha realizado a población que ha sido beneficiaria de una vivienda protegida entre 2021 y 2025. El 27,8% de las personas entrevistadas indica que lleva 5 años en la actual vivienda, mientras que el 14,8% de las personas indica que ha empezado a vivir en la vivienda en el último año.

Tabla 4.2 Tiempo que lleva la persona adjudicataria en la vivienda protegida (%)

	Compra	Alquiler
Menos de 1 año	14,8%	18,0%
1 año	10,4%	14,1%
2 años	10,4%	15,9%
3 años	14,8%	18,0%
4 años	19,1%	15,1%
5 años	27,9%	18,3%
Todavía no he ocupado la vivienda	2,7%	0,6%
Total	**100,0%**	**100,0%**

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

Las personas adjudicatarias de una vivienda protegida en régimen de compra destinan, de media, 200 euros más al mes al pago de la vivienda que quienes que residen en alquiler

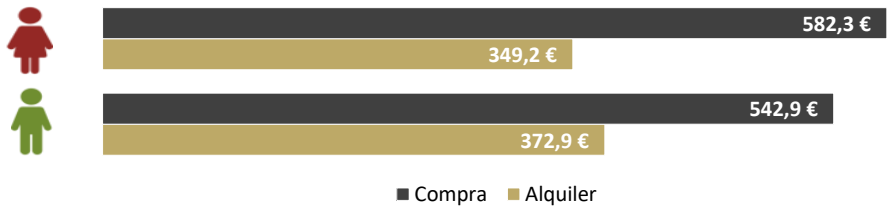
Las familias residentes en una vivienda protegida en régimen de compra destinan, de media, 555,7 euros mensuales al pago de la vivienda, frente a los 355,5 euros de quienes residen en alquiler.

Por Territorio Histórico, Bizkaia presenta los importes medios más elevados en ambos regímenes, con 571,8 euros mensuales en el caso de las viviendas en compra y 369,5 euros en el alquiler. En cambio, Gipuzkoa presenta el menor pago medio en las viviendas de compra (532,1 euros mensuales), mientras que en el alquiler las cuantías son muy similares en Álava y Gipuzkoa (343,7 y 341,6 euros, respectivamente).

En cuanto al género, en el caso de las viviendas protegidas en compra, las mujeres destinan una cuantía media superior a la de los hombres, con 582,3 euros mensuales, frente a los 542,9 euros de los hombres. En el caso de las viviendas protegidas en alquiler, la situación se invierte: los hombres destinan de media 372,9 euros mensuales, mientras que en el caso de las mujeres esta cuantía es de 349,2 euros.

Tabla 4.3 Dinero destinado mensualmente al pago de la vivienda

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Media mensual compra	554,0	571,8	532,1	**555,7**
Media mensual alquiler	343,7	369,6	341,6	**355,5**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

4.2 Dificultades para acceder a la financiación para la compra de la vivienda protegida

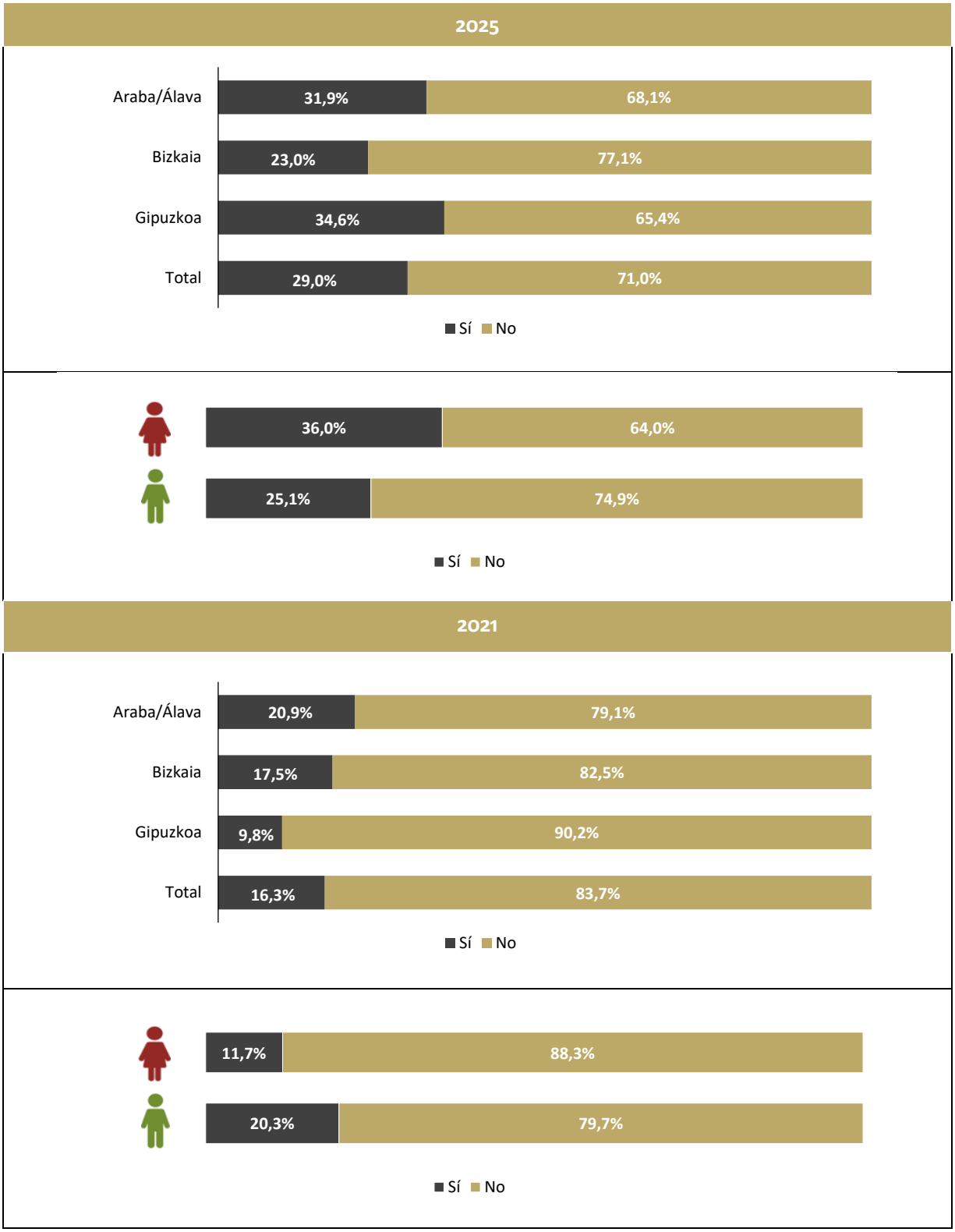
El 29% de las personas adjudicatarias de una vivienda protegida en compra ha tenido dificultades para acceder a la financiación de su vivienda

El 29% de las personas beneficiarias en régimen de compra declara haber tenido problemas de acceso a la financiación de su vivienda protegida, proporción superior a la registrada en la encuesta realizada en 2021 (16,3% presentó dificultades).

Desde el punto de vista territorial se aprecia que la población adjudicataria de compra en Gipuzkoa presenta un grado de dificultad mayor: el 34,6% de las personas entrevistadas reconoce haber tenido dificultades de acceso a la financiación para la compra de la vivienda protegida. Asimismo, se ha detectado una mayor proporción de mujeres que reconocen haber tenido dificultades de acceso a la financiación para comprar la vivienda protegida (el 36,0% así lo indica, frente al 25,1% de los hombres).

Realizando la lectura inversa, se comprueba que el 71% de las personas beneficiarias de una vivienda protegida en régimen de compra entre 2021 y 2025 declara no haber tenido problemas de acceso a la financiación de su vivienda. Ahora bien, es preciso reseñar que una parte del colectivo de personas que resultan adjudicatarias finalmente renuncian a la vivienda por no poder disponer de la financiación necesaria.

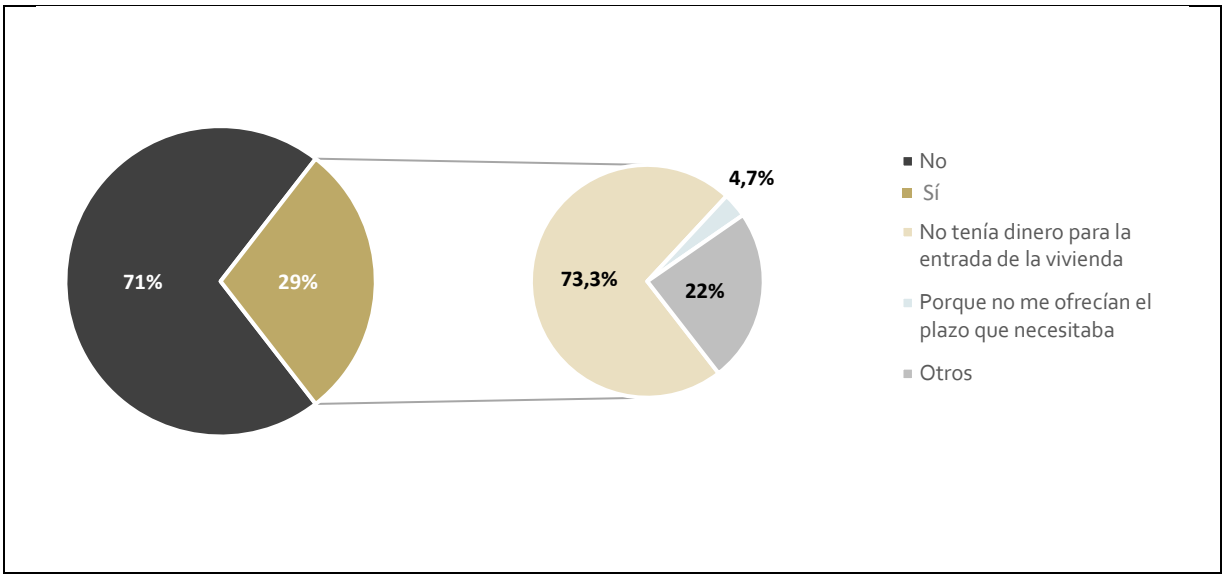
Gráfico 4.1 Dificultades para acceder a la financiación para la compra de la vivienda protegida (%)



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

Entre las personas que han indicado haber tenido dificultades, el principal motivo señalado es no disponer del dinero necesario para afrontar el pago de la vivienda protegida, indicado por el 73,3% de las personas, frente al 4,7% de las personas que indican que sus dificultades estuvieron asociadas a no haber obtenido el plazo de financiación que necesitaban.

Gráfico 4.2 Dificultades para acceder a la financiación para la compra de la vivienda protegida



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, -2025.

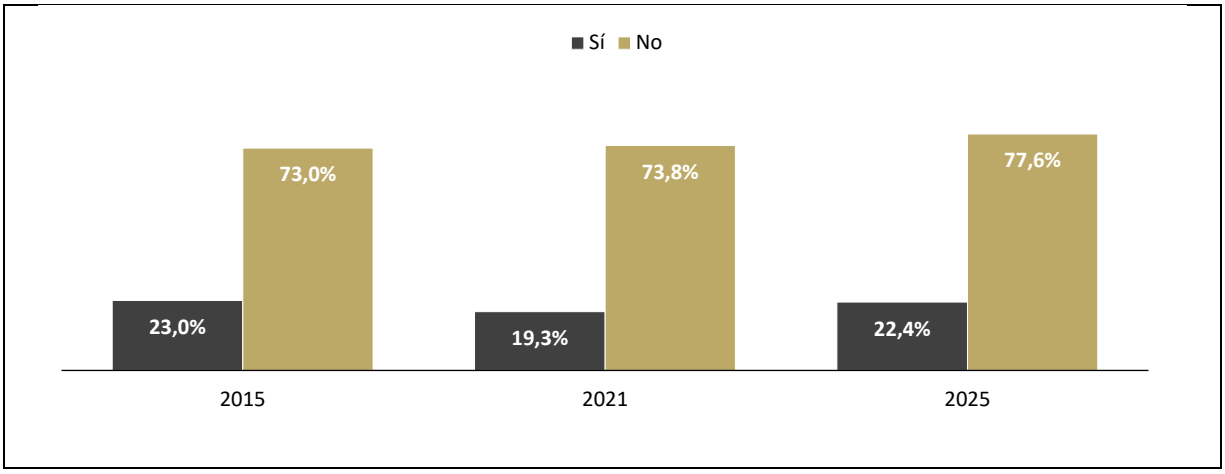
4.3 Dificultades económicas para el pago de la vivienda

Una de cada cinco personas adjudicatarias de una vivienda protegida de los últimos años reconoce que en la actualidad tiene dificultades para el pago de la vivienda

En relación con la capacidad económica de las personas adjudicatarias para hacer frente a los pagos asociados a la vivienda, los resultados muestran que una parte relevante de la población continúa experimentando dificultades. En concreto, el 22,4% de las personas adjudicatarias señala que tiene problemas para afrontar los pagos de su vivienda, lo que evidencia que, aun tratándose de vivienda protegida, el esfuerzo económico que supone el pago de la renta, la cuota hipotecaria u otros gastos vinculados sigue siendo significativo para una parte de los hogares.

Desde una perspectiva evolutiva, los datos apuntan a una tendencia relativamente estable en el largo plazo, aunque con ciertos cambios intermedios. Tras una ligera mejora registrada entre 2015 y 2021, en los últimos años se aprecia un repunte moderado del porcentaje de personas que declaran dificultades de pago. Así, el indicador se sitúa en 2025 en el 22,4%, un nivel muy próximo al observado una década antes, cuando alcanzaba el 23,0% en 2015.

Gráfico 4.3 Dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2021-2025.

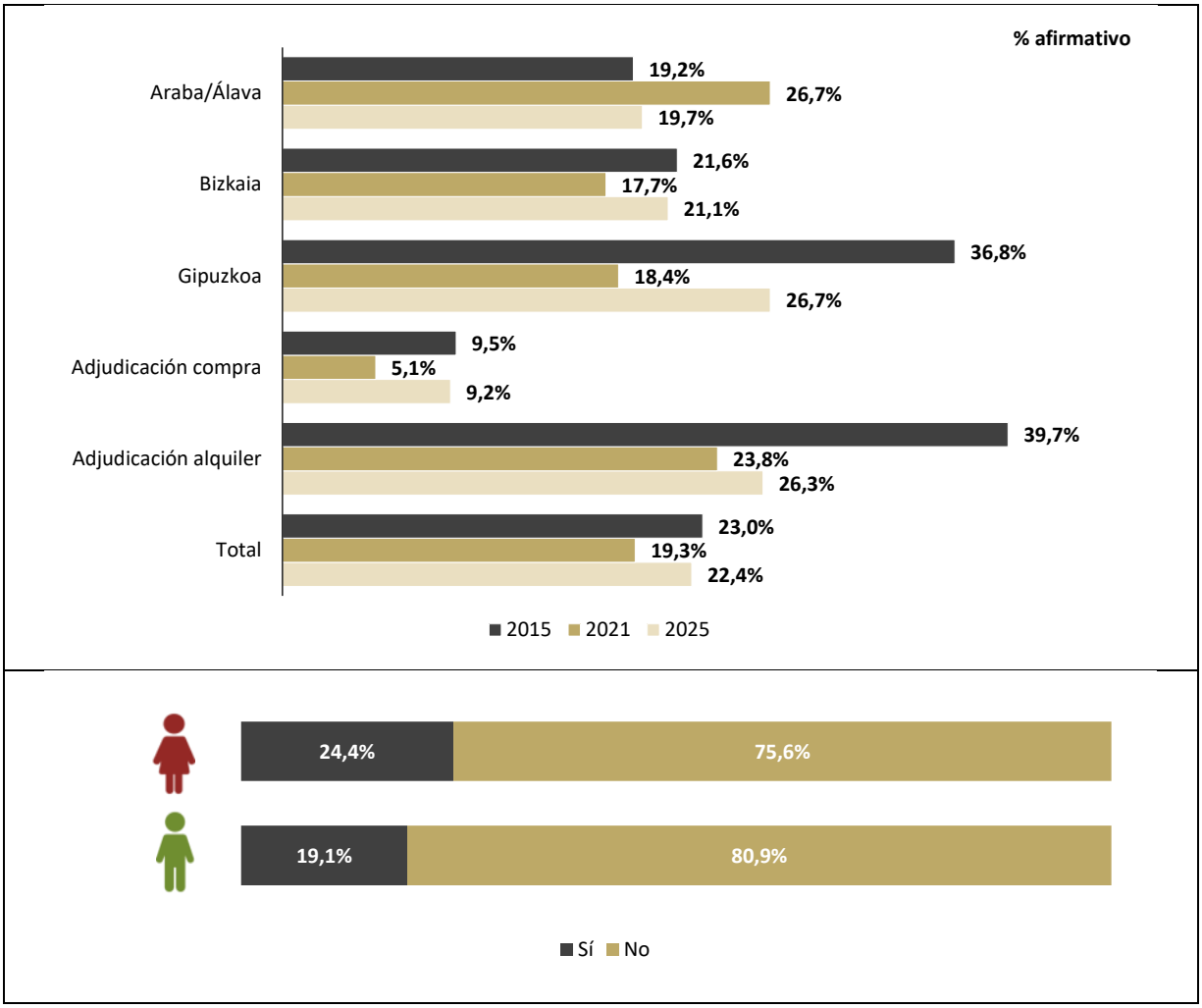
Las dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida continúan siendo muy superiores entre los casos de alquiler (26,3%) que los de compra (9,2%). Tras la mejora observada en 2021, se ha registrado en 2025 un repunte entre las personas que presentan dificultades para hacer frente al pago de su vivienda de alquiler, mientras que entre quienes cuentan con una vivienda protegida en régimen de compra los niveles son bajos, manteniéndose relativamente estables.

Por tipo de vivienda de alquiler, se puede apuntar que la incidencia de problemas afecta al 26,2% de la población adjudicataria del parque de Bizigune, al 26,4% de las viviendas propias de Alokabide y al 25,9% de la población adjudicataria del programa ASAP.

Por ámbitos geográficos, cabe destacar que el colectivo con problemas para hacer frente al pago de la vivienda supone el 26,7% de la población de Gipuzkoa, frente al 19,7% de Álava y al 21,1% de Bizkaia. Desde una perspectiva temporal, destaca el incremento registrado en Gipuzkoa en los últimos cuatro años, donde el porcentaje de personas con dificultades prácticamente se ha duplicado, en contraste con la evolución descendente en Álava y una relativa estabilidad en Bizkaia.

Por género, los resultados son superiores en el caso de las mujeres: el 24,4% indica tener dificultades para hacer frente a los pagos, frente al 19,1% de los hombres adjudicatarios.

Gráfico 4.4 Dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2021-2025.

4.4 Cobertura de la necesidad a medio plazo

Ocho de cada diez personas residentes en una vivienda protegida consideran que la vivienda adjudicada cubre con sus necesidades de vivienda a medio plazo

Ocho de cada diez familias residentes en una vivienda de protección pública consideran que la vivienda adjudicada cubre con sus necesidades de vivienda para los próximos 5-10 años, proporción superior al reflejado en 2021 (73,3%).

Por régimen de tenencia, la percepción de que la vivienda responde a las necesidades a medio plazo es superior entre la población que ha comprado una vivienda protegida (87,7%) que entre quienes residen en una vivienda de alquiler (81,6%).

En cuanto al género, los resultados son muy parejos entre las mujeres y los hombres encuestados: el 82,9% de las mujeres y el 83,1% de los hombres declaran que la vivienda asignada responde a sus necesidades a medio plazo.

Gráfico 4.5 Cobertura de la necesidad de vivienda a medio plazo (5-10 años)

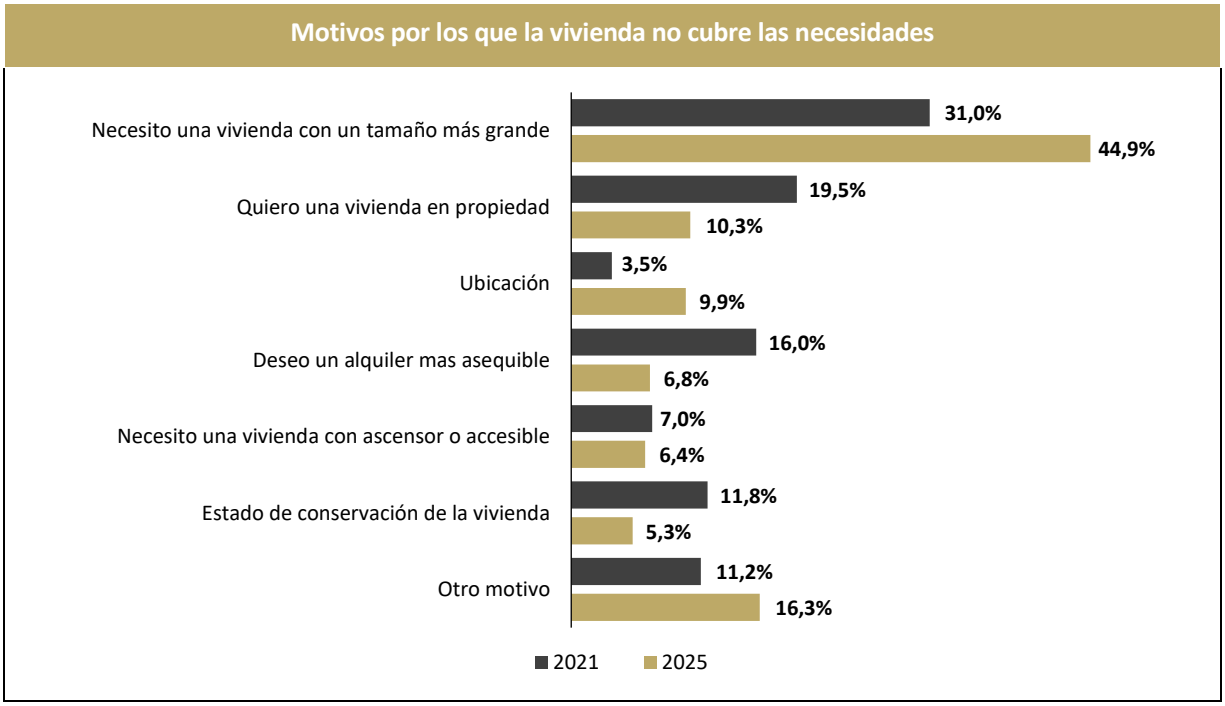
Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

El tamaño inadecuado de las viviendas es el principal motivo para necesitar otra vivienda a corto plazo

Profundizando en los motivos alegados por las personas que residen en una vivienda protegida y consideran que la vivienda adjudicada no responde a las necesidades de la unidad convivencial a medio plazo, la encuesta concluye que el tamaño continúa siendo la principal causa explicativa, mencionado por cuatro de cada diez personas. Respecto a 2021, este porcentaje ha aumentado de forma notable, situándose entonces en un 31%.

El deseo de una vivienda en propiedad o de una vivienda ubicada en otro municipio o barrio son también motivos expuestos por las personas consultadas. No obstante, su evolución es diferente: mientras la ubicación ha adquirido una mayor importancia respecto a 2021, el deseo de acceder a una vivienda en propiedad ha disminuido. También disminuyen las menciones al deseo de contar con un alquiler más asequible y los problemas asociados al estado de conservación de la vivienda actual, como humedades, instalaciones, ventanas o mobiliario. Por su parte, la necesidad de contar con un ascensor o una vivienda accesible se ha mantenido relativamente estable.

Gráfico 4.6 Principales motivos por los que la vivienda no cubre sus necesidades a medio plazo



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

5.

Satisfacción general con la vivienda protegida adjudicada

5.1 Valoracion general con la vivienda adjudicada

Ocho de cada diez personas residentes en el parque protegido de la CAE declaran sentirse satisfechas o muy satisfechas con la vivienda recibida

El 81% de las personas beneficiarias de una vivienda protegida indica estar satisfecha o muy satisfecha con la vivienda adjudicada, una valoración similar a la registrada en 2021 (77,6%). Por su parte, un 13,3% de la población residente en el parque protegido indica estar poco satisfecha y un 4,4% nada satisfecha con la vivienda adjudicada.

Por régimen de tenencia, la satisfacción general con la vivienda protegida adjudicada sigue siguiendo ligeramente superior entre las personas con viviendas en propiedad que entre las de alquiler (89,8% en compra, frente al 78,4% en alquiler).

Tabla 5.1 Satisfacción general con la vivienda protegida adjudicada según régimen de tenencia de acceso

	2021			2025		
	Compra	Alquiler	Total	Compra	Alquiler	Total
Nada satisfecho/a	1,6%	3,7%	3,3%	1,4%	5,3%	4,4%
Poco satisfecho/a	7,5%	19,0%	16,2%	7,4%	15,0%	13,3%
Bastante satisfecho/a	49,8%	46,9%	47,3%	40,0%	38,2%	38,6%
Muy satisfecho/a	35,8%	28,2%	30,3%	49,8%	40,2%	42,4%
NS / NC	5,2%	2,2%	2,9%	1,40%	1,3%	1,4%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

Transformando estas respuestas en un índice de 0 a 10, a satisfacción media con la vivienda protegida adjudicada alcanza los 7,3 puntos sobre 10, una puntuación ligeramente superior a la registrada en 2021 (6,9 puntos). La puntuación media en el caso de las viviendas en compra se cifra en 8 puntos, frente a los 6,6 puntos registrados entre la población adjudicataria de una vivienda protegida de alquiler.

En 2021, ambos regímenes obtuvieron una valoración media de 7,5 puntos, por lo que se observa un incremento de la satisfacción entre las personas que han accedido a una vivienda en propiedad y un descenso entre quienes residen en régimen de alquiler.

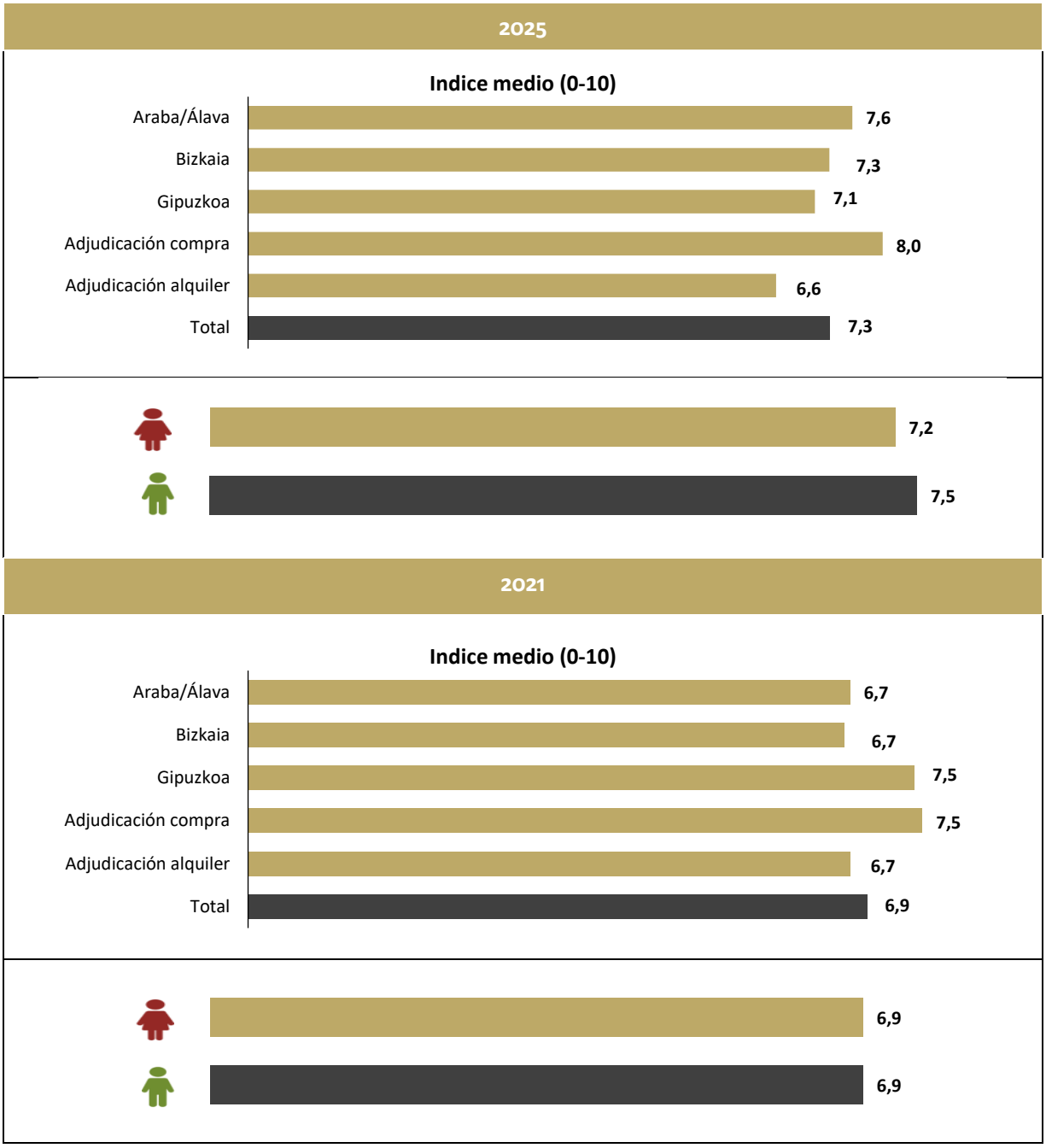
Dentro de las viviendas de alquiler, se observan diferencias significativas en función de la tipología de las viviendas: las personas que residen en una vivienda de alquiler del programa ASAP se muestran poco satisfechas con su vivienda, mientras que las personas adjudicatarias de una vivienda de alquiler en el marco del programa Bizigune o de una vivienda protegida en alquiler de Alokabide declaran estar satisfechas o muy satisfechas.

En cuanto al Territorio Histórico, Álava presenta una opinión más positiva sobre la vivienda adjudicada, con 7,6 puntos de media, por encima de los 7,3 y 7,1 de Bizkaia y Gipuzkoa. Respecto a 2021, se observa una mejora tanto en Álava como en Bizkaia, mientras que Gipuzkoa reduce su valoración, pasando de 7,5 a 7,1 puntos.

En lo que respecta al género de las personas encuestadas, ambas puntuaciones son superiores a las registradas en 2021 (6,9 puntos sobre 10 en ambos casos). En la actualidad, los hombres presentan una

satisfacción media ligeramente superior, con una puntuación media de 7,5 puntos frente a los 7,2 puntos registrado entre las mujeres.

Gráfico 5.1 Satisfacción general media con la vivienda protegida adjudicada



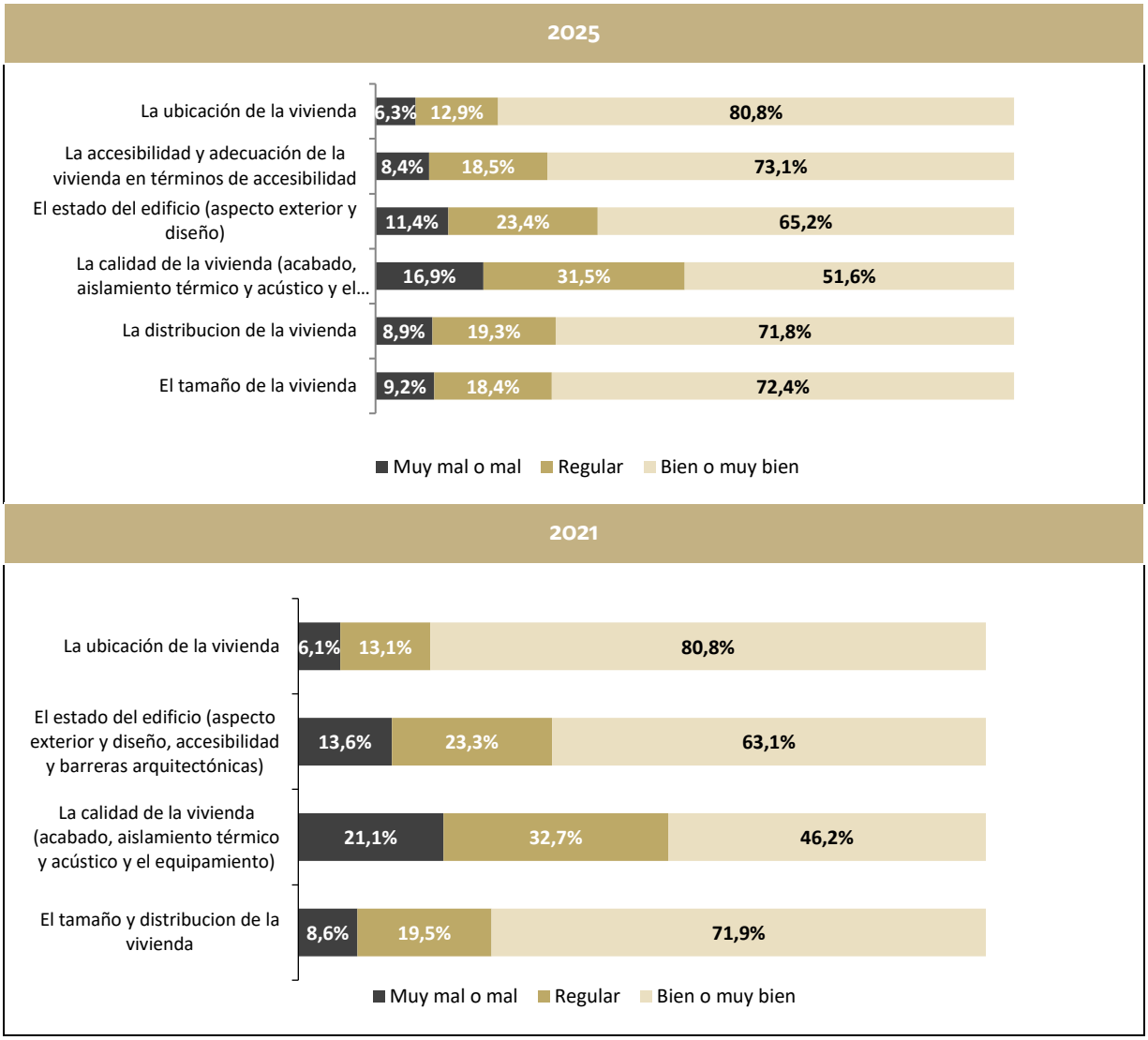
Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

5.2 Valoracion de las caracteristicas de la vivienda

La ubicación de la vivienda adjudicada continúa siendo el aspecto mejor valorado entre las personas adjudicatarias de una vivienda protegida

Además del nivel de satisfacción general con la vivienda adjudicada y su valoración con respecto al régimen de tenencia, se recoge entre la población adjudicataria su opinión sobre las características específicas de la vivienda y del edificio en el que reside. En concreto, se han considerado aspectos como son el tamaño y distribución de la vivienda, la calidad de la vivienda, el estado y la accesibilidad del edificio, así como su ubicación. En términos generales, los resultados muestran una valoración favorable entre la población residente en el parque protegido, si bien se observan diferencias relevantes entre las diferentes características analizadas.

Gráfico 5.2 Valoración de las características de la vivienda adjudicada



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

El 80,8% de las personas encuestadas reconoce estar satisfecha con la ubicación de la vivienda. En cuanto al tamaño y la distribución de la vivienda adjudicada, el 72,4% y 71,8% de las personas que residen en una vivienda protegida en la CAE consideran que estos aspectos son buenos o muy buenos.

El estado del edificio (que incluye el aspecto exterior y el diseño) obtiene buenas valoraciones: el 65,2% de las personas encuestadas considera que es bueno o muy bueno. En relación con la adecuación del edificio en términos de accesibilidad, el 73,1% considera que es buena o muy buena.

La calidad de la vivienda, que incluye aspectos técnicos como el acabado, el aislamiento térmico y acústico o el equipamiento, constituyen uno de los puntos más críticos. Algo más de la mitad de las personas encuestadas (51,6%) considera que la calidad de la vivienda es buena o muy buena. No obstante, un 31,5% la valora como regular y un 16,9% como mala o muy mala.

La conversión de estos ítems en una puntuación de 0 a 10 permite identificar con mayor claridad cuáles son los aspectos de la vivienda que generan un mayor grado de satisfacción entre las personas adjudicatarias. En este sentido, la ubicación de la vivienda se sitúa como el elemento mejor valorado, con una puntuación media de 7,7 puntos, lo que pone de manifiesto la importancia que las personas usuarias conceden al entorno residencial y la proximidad a servicios.

A continuación, se sitúan el tamaño de la vivienda, con 7,3 puntos, y su distribución interior, con 7,2 puntos, ambos con valoraciones igualmente positivas. Estos resultados sugieren que, en términos generales, las viviendas adjudicadas responden de forma razonable a las necesidades espaciales y funcionales de los hogares, tanto en lo relativo a la superficie disponible como a la organización de las estancias.

Por el contrario, el aspecto que obtiene una valoración más baja es la calidad de la vivienda, con 6,1 puntos. Aunque esta puntuación se mantiene por encima del aprobado, refleja un margen de mejora más evidente en relación con las características constructivas, los acabados, el confort o el estado general percibido de la vivienda.

Atendiendo al régimen de acceso, se observa que la mayor parte de las características analizadas son mejor valoradas por las personas que han accedido a una vivienda en régimen de compra que por aquellas que lo han hecho en régimen de alquiler. No obstante, se identifican dos excepciones relevantes: la calidad de la vivienda y el estado del edificio, aspectos que reciben una valoración más favorable entre las personas adjudicatarias en régimen de alquiler

Tabla 5.2 Valoración media de las características de la vivienda adjudicada según régimen de tenencia

Puntuación media (Índice 0-10)	Compra	Alquiler	Total
La ubicación de la vivienda	8,1	7,6	7,7
El tamaño de la vivienda	7,7	7,1	7,3
La distribución de la vivienda	7,6	7,0	7,2
La adecuación del edificio en términos de accesibilidad	7,9	6,9	7,1
El estado (aspecto exterior y diseño) del edificio	6,2	6,8	6,7
La calidad de la vivienda (acabado, aislamiento térmico y acústico y el equipamiento)	5,7	6,2	6,1

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

5.3 Problemas o incidencias con la vivienda

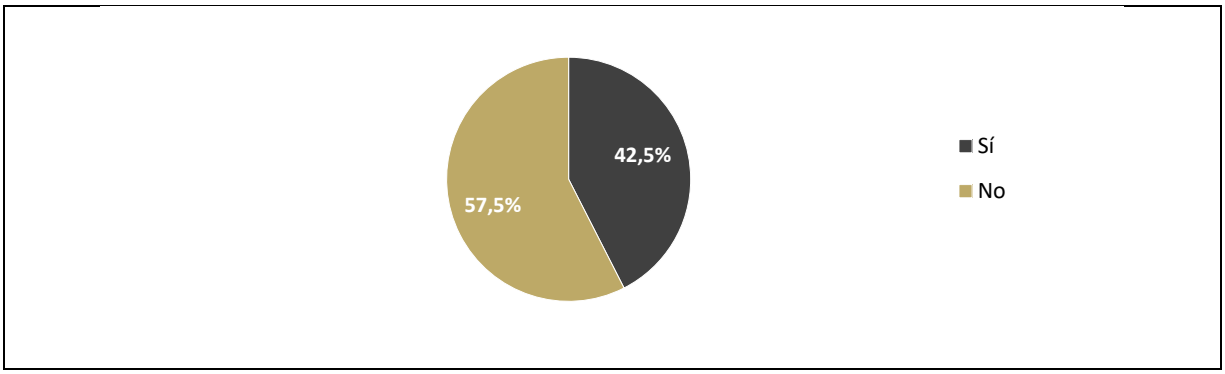
Cuatro de cada diez personas adjudicatarias de una vivienda protegida han experimentado algún problema o incidencia en su vivienda

Se consulta a la población que ha accedido a una vivienda protegida si, tras la adjudicación, ha experimentado algún problema o incidencia relacionada con la vivienda. En 2025, el 42,5% de las familias encuestadas declara haber tenido algún tipo de problema, lo que pone de manifiesto que las incidencias siguen afectando a una parte relevante de los hogares adjudicatarios.

Este porcentaje supone un ligero incremento respecto a la encuesta de 2021, cuando la proporción de familias que señalaba haber tenido problemas se situaba en el 39,8%. No obstante, esta evolución reciente debe interpretarse con cautela, ya que el dato de 2025 continúa siendo claramente inferior al registrado hace una década. En concreto, en 2015 más de la mitad de las familias encuestadas, el 52,5%, afirmaba haber sufrido alguna incidencia con la vivienda adjudicada.

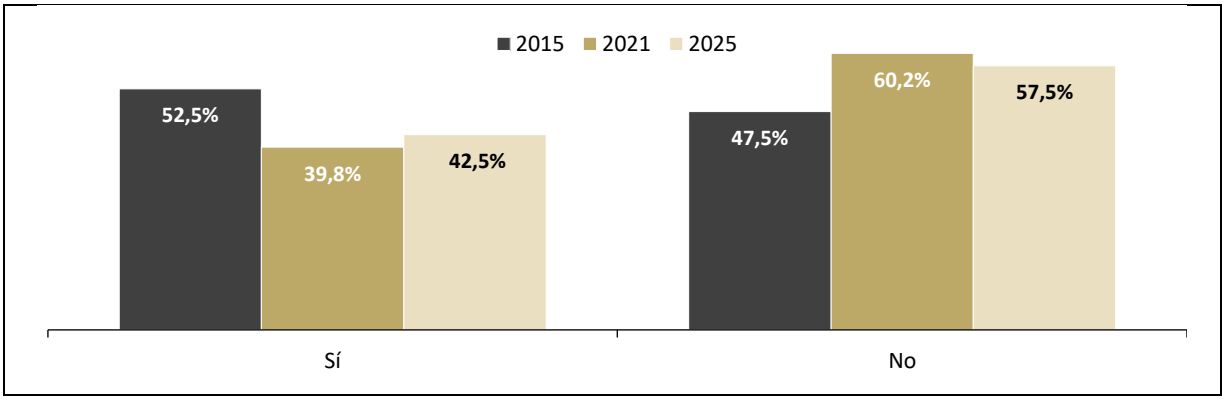
Por tanto, aunque entre 2021 y 2025 se aprecia un aumento moderado de las incidencias declaradas, la comparación a largo plazo muestra una tendencia descendente. Esta evolución sugiere una mejora progresiva en las condiciones de entrega, en la calidad percibida de las viviendas o en la gestión de las incidencias posteriores a la adjudicación, si bien el volumen de hogares que todavía manifiesta haber tenido algún problema evidencia que sigue existiendo margen de mejora.

Gráfico 5.3 Problemas o incidencias negativa con la vivienda protegida adjudicada



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

Gráfico 5.4 Problemas o incidencias negativa con la vivienda protegida adjudicada



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2021-2025.

Por régimen de tenencia, el nivel de incidencia declarado ha sido superior entre las personas que han comprado una vivienda protegida (53%) que entre las que han arrendado una vivienda en el parque protegido (39,4%).

Desde un punto de vista territorial, los problemas detectados en la vivienda son más elevados en las viviendas de Bizkaia, donde el 44,2% de las personas indica haber tenido alguna incidencia con la vivienda adjudicada, mientras que en Álava el número de incidencias es muy inferior (27,5%).

Tabla 5.3 Problemas o incidencias negativas con la vivienda protegida adjudicada

% vertical	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Compra	Alquiler	Total
Sí	27,5%	44,2%	38,0%	53,0%	39,4%	42,4%
No	72,5%	55,8%	62,0%	47,0%	60,6%	57,6%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

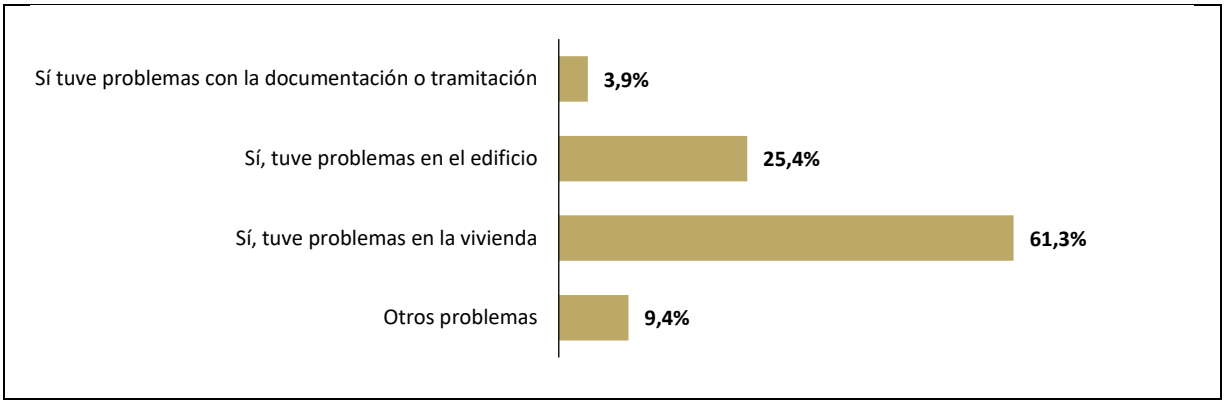
Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

Entre los problemas o incidencias señalados, destaca en primer lugar los problemas vinculados a la la propia vivienda, mencionado por el 61,3% de las personas adjudicatarias que reconoce haber tenido algún tipo de incidencia negativa. También se mencionan problemas con algún elemento del edificio (25,4%), aludiendo en algunos casos a la antigüedad de los edificios o a fallos en la edificación o problemas en los espacios comunes del edificio.

Por el contrario, los problemas relacionados con la documentación o la tramitación en el proceso de adjudicación siguen siendo muy escasos, con un nivel de mención del 3,9%.

Asimismo, cabe destacar que también hay una proporción de personas que señalan haber tenido otro tipo de incidencias reiterando situación como problemas con el estado de conservación de la vivienda, el aislamiento acústico y térmico de la vivienda, las dificultades de convivencia en el vecindario o la asignación de una vivienda en un entorno conflictivo.

Gráfico 5.5 Tipos de problemas o incidencias negativas (% afirmativo)



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

Cinco de cada diez incidencias detectadas en las viviendas adjudicadas no se han resuelto

Las personas encuestadas afirman, en una elevada proporción, que las incidencias o problemas detectados en las viviendas adjudicadas no se han logrado solucionar. Así lo indica el 56,1% de las personas que declaran haber tenido algún problema con la vivienda. En cuanto los que sí fueron resueltos, hay que mencionar que un 27,2% señala que el problema fue solucionado con retraso.

Tabla 5.4 Contacto con la promotora para la resolución del problema o de la incidencia

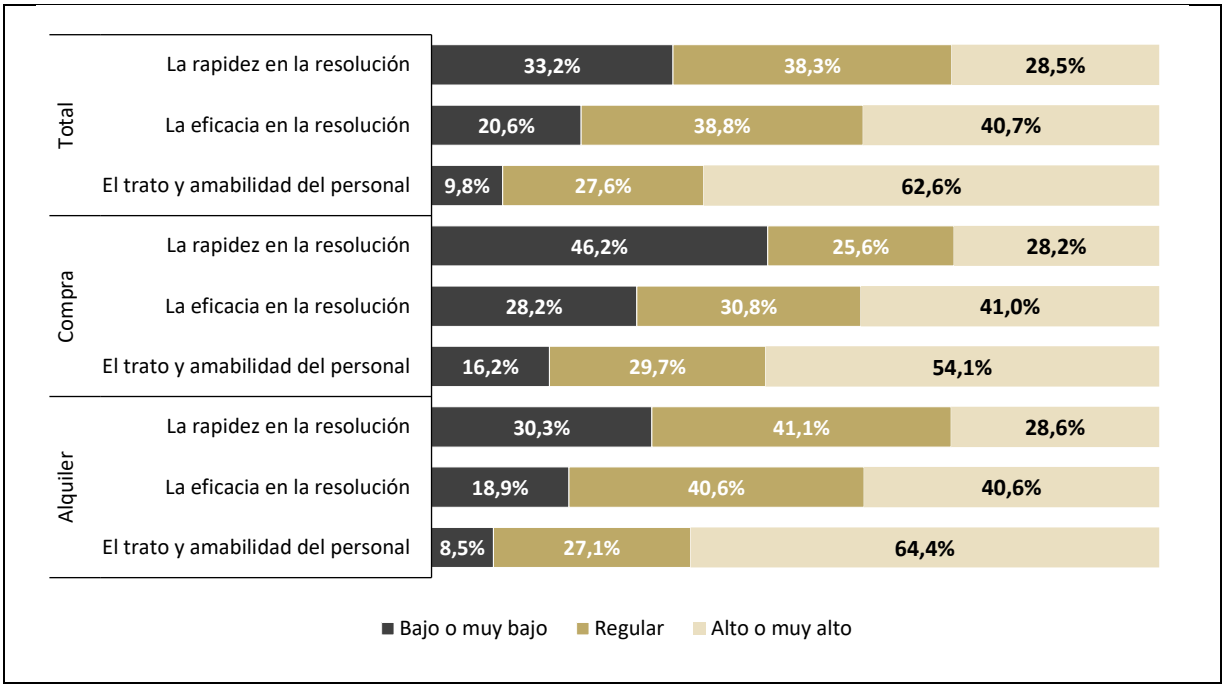
% vertical	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Compra	Alquiler	Total
Sí, fue resuelto a tiempo	17,6%	16,7%	16,2%	9,4%	19,6%	16,7%
Si, pero fue resuelto con retraso	33,3%	24,3%	26,9%	18,8%	30,5%	27,2%
No, no fue resuelto	49,1%	59,0%	56,9%	71,7%	49,9%	56,1%

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

El trato y la amabilidad del personal en la resolución de las incidencias es el aspecto mejor valorado, mencionado por seis de cada diez personas

Entre las personas que han señalado haber tenido algún problema o incidencia negativa con la vivienda adjudicada, se analiza la valoración de la atención recibida durante el proceso de resolución. En 2025, el trato y la amabilidad del personal se sitúan como el aspecto mejor valorado, con un 62,6% de personas que lo califican en un nivel alto o muy alto. En cambio, la rapidez en la resolución es el ítem que presenta una valoración más baja, ya que el 33,2% la considera baja o muy baja. Por su parte, la eficacia en la resolución alcanza una valoración intermedia: el 40,7% de la población adjudicataria que ha experimentado algún problema la valora en un nivel alto o muy alto.

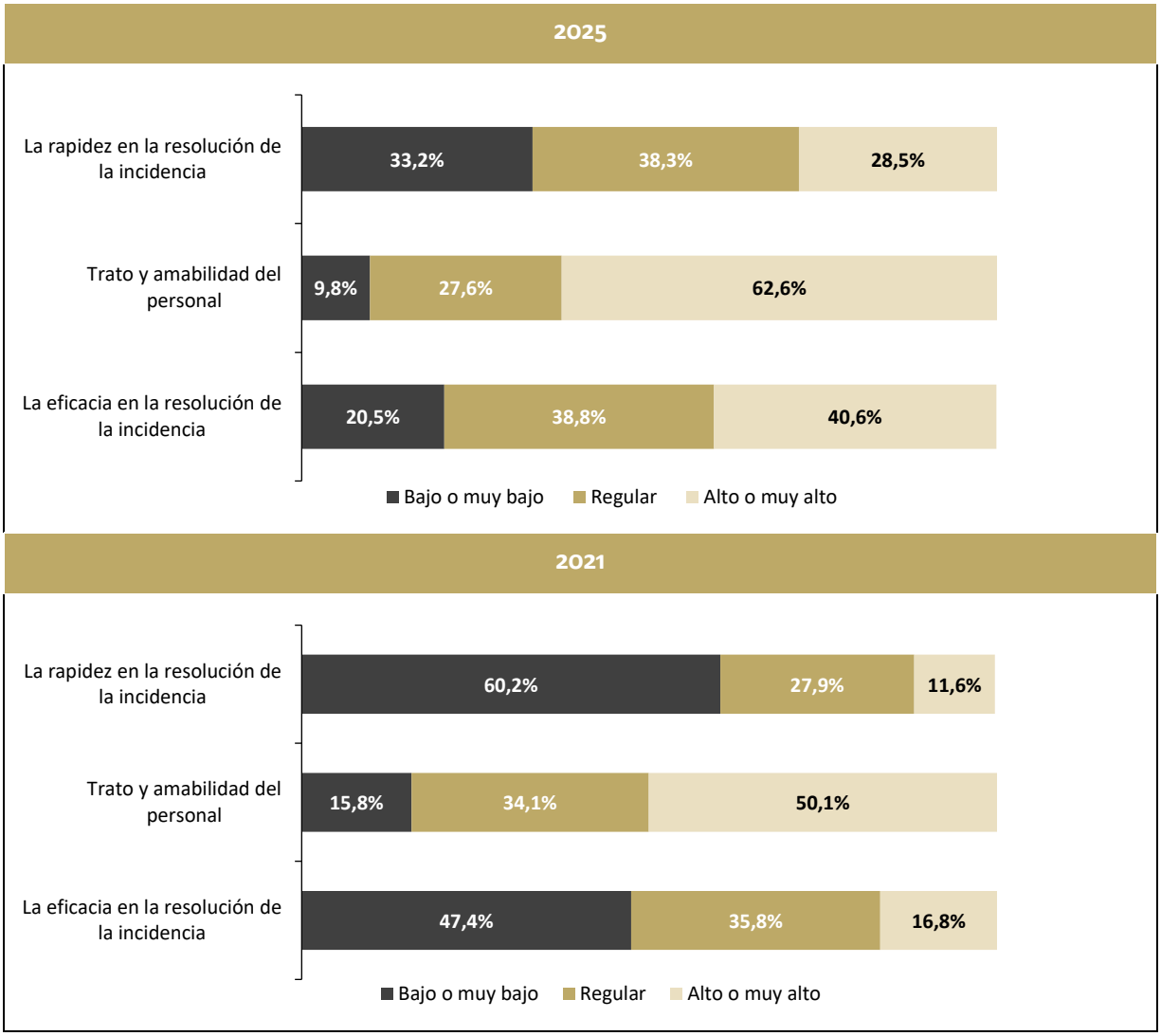
Gráfico 5.6 Valoración de la atención recibida en la resolución de la incidencia o problema



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

En cuanto a los datos de 2021, el trato y la amabilidad del personal en la resolución de la incidencia era el aspecto mejor valorado, con un 50,1% de respuestas en un nivel alto o muy alto. Por el contrario, la rapidez en la resolución contaba con una valoración negativa, siendo calificada como baja o muy baja por el 60,2%.

Gráfico 5.7 Valoración de la atención recibida en la resolución de la incidencia o problema



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

En términos de puntuaciones medias, con el fin de realizar una comparativa más clara con los resultados de 2021, la opinión sobre el trato y la amabilidad del personal ante el problema surgido en la vivienda obtiene una nota media de 6,6 puntos sobre 10 (5,9 puntos en 2021). La eficacia en la resolución alcanza 5,6 puntos frente a los 3,7 puntos de 2021, y la rapidez 4,6 puntos (3 puntos en 2021). Por lo tanto, cabe señalar que los tres aspectos han mejorado su valoración en los últimos cinco años.

En el análisis por régimen de tenencia, cabe destacar que las valoraciones de los aspectos analizados son ligeramente superiores en el caso de las personas adjudicatarias de una vivienda en alquiler. Dentro de las modalidades de alquiler, el Programa Bizigune obtiene la valoración más elevada en el trato y la amabilidad del personal, con 6,7 puntos sobre 10. En cambio, el ítem de la eficacia en la resolución de la incidencia es mejor valorado por las personas adjudicatarias de una vivienda protegida mediante el Programa ASAP, con 5,8 puntos sobre 10. Este mismo programa registra también la puntuación más alta en cuanto a la rapidez de la resolución, con 5,4 puntos.

Tabla 5.5 Valoración media de la atención recibida en la resolución de la incidencia o problema

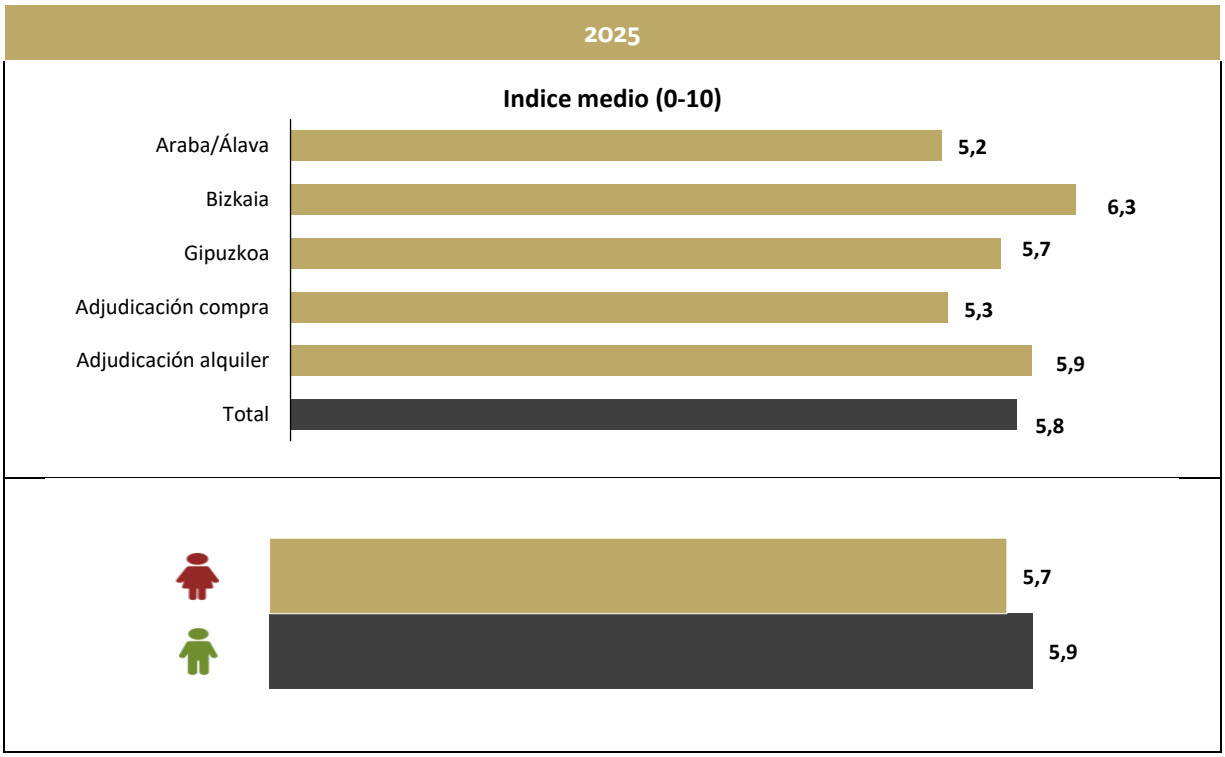
Puntuación media (Índice 0-10)	Compra		Alquiler		Total	
	2021	2025	2021	2025	2021	2025
Trato y amabilidad del personal	5,2	6,2	6,3	6,7	5,9	6,6
La eficacia en la resolución de la incidencia	3,4	5,4	3,6	5,6	3,7	5,6
La rapidez en la resolución de la incidencia	2,7	4,1	2,9	4,7	3,0	4,6

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

En términos de valoración global de la resolución de la incidencia la puntuación media se cifra en 5.8 puntos. En el análisis territorial, Bizkaia presenta la puntuación más elevada con 6,3 puntos sobre 10. Le sigue Gipuzkoa, con 5,7 puntos, mientras que Álava presenta una valoración de 5,2 puntos.

Finalmente, en cuanto al género, las diferencias son reducidas. Los hombres lo valoran ligeramente mejor que las mujeres, con 5,9 puntos frente a 5,7 puntos, respectivamente.

Gráfico 5.8 Valoración global media de la resolución de la incidencia



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

6.

Valoración general del proceso de adjudicación

6.1 Valoración general del proceso de adjudicación

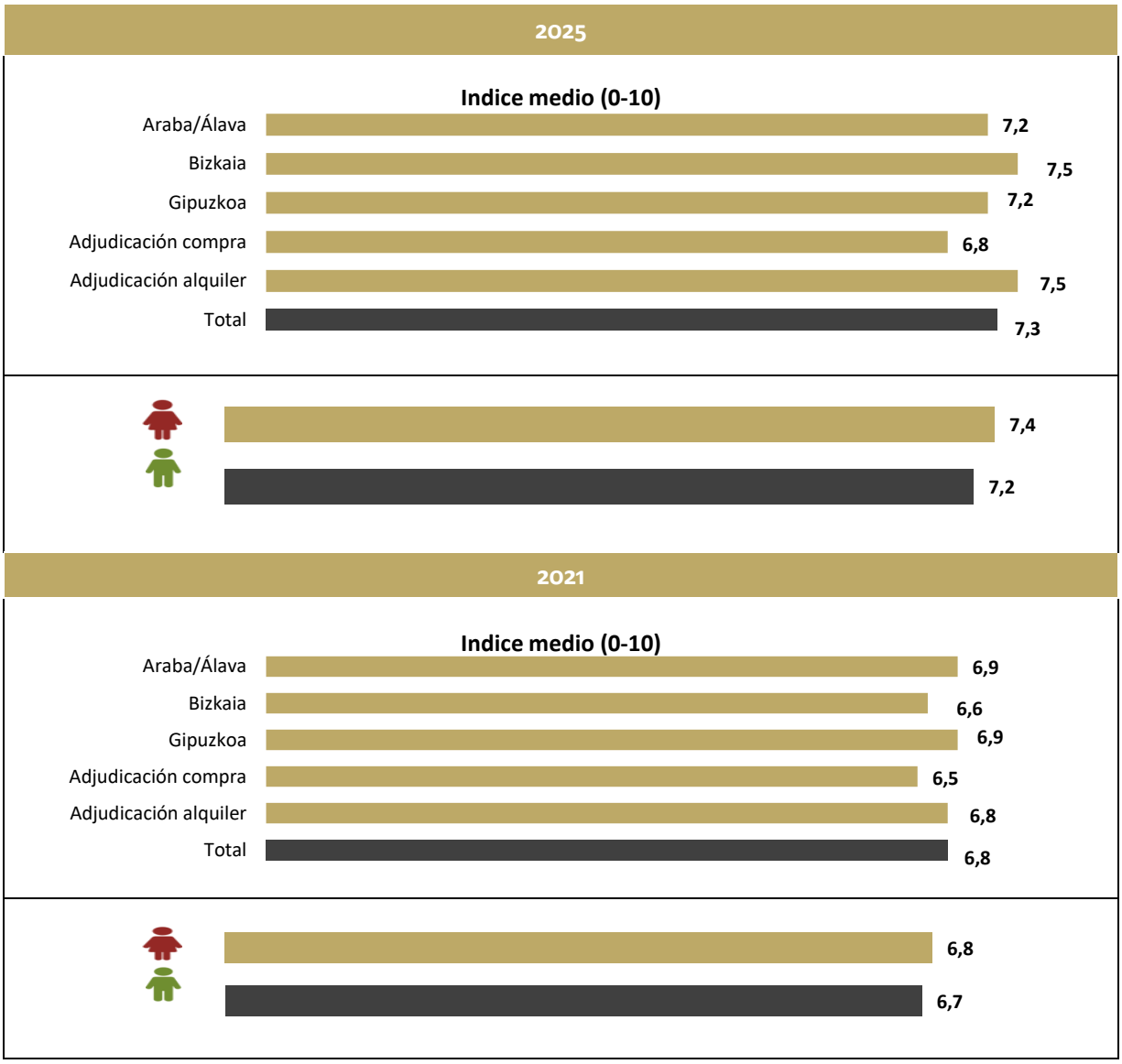
La satisfacción con el proceso de adjudicación de la vivienda protegida es buena, con una puntuación media de 7,3 puntos sobre 10

El proceso de adjudicación de las viviendas de protección pública es un proceso bien valorado entre las unidades convivenciales adjudicatarias, con una valoración media de 7,3 puntos sobre 10, promedio similar al de 2021 (6,8 puntos).

Por ámbitos geográficos, la percepción sobre el proceso de adjudicación alcanza los 7,5 puntos en Bizkaia y 7,2 puntos en Álava y Gipuzkoa. Atendiendo al régimen de tenencia, la valoración asciende a 7,5 puntos en el caso del acceso en alquiler y a 6,8 puntos en el acceso a una vivienda en compra.

Las mujeres y los hombres participantes en la encuesta residentes en una vivienda de protección pública ofrecen una opinión similar sobre el sistema de adjudicación, superando en ambos casos los 7 puntos (7,4 y 7,2 puntos, respectivamente de media), superior a la de 2021 (6,8 y 6,7 puntos, respectivamente).

Gráfico 6.1 Valoración general media sobre el proceso de adjudicación



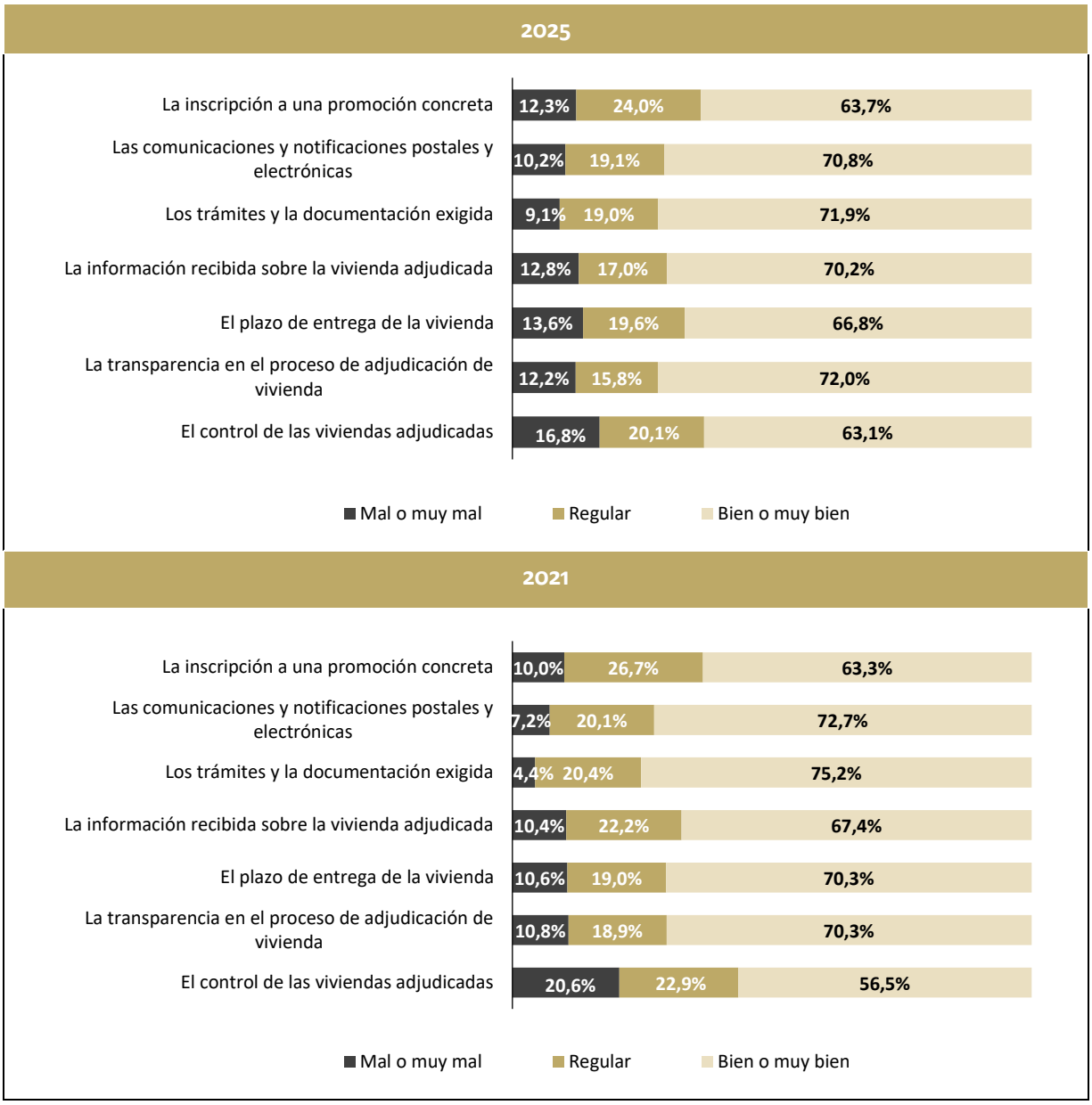
Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

6.2 Valoración de los aspectos del proceso de adjudicación

La transparencia, los tramites y la documentación exigida, y las comunicaciones y notificaciones postales y electrónicas son los tres aspectos mejor valorados del proceso de adjudicación

Profundizando en la percepción sobre el proceso de adjudicación, también se recoge la opinión entre la población residente en el parque protegido sobre cuestiones concretas del proceso de adjudicación, como es la inscripción a una promoción concreta, las comunicaciones y notificaciones, los trámites y la documentación exigida, la información recibida, el plazo de entrega de la vivienda, la transparencia en el proceso de adjudicación de la vivienda y el control de las viviendas adjudicadas. En todos los casos, la opinión mayoritaria recabada ha sido positiva.

Gráfico 6.2 Valoración de los aspectos del proceso de adjudicación de una vivienda protegida

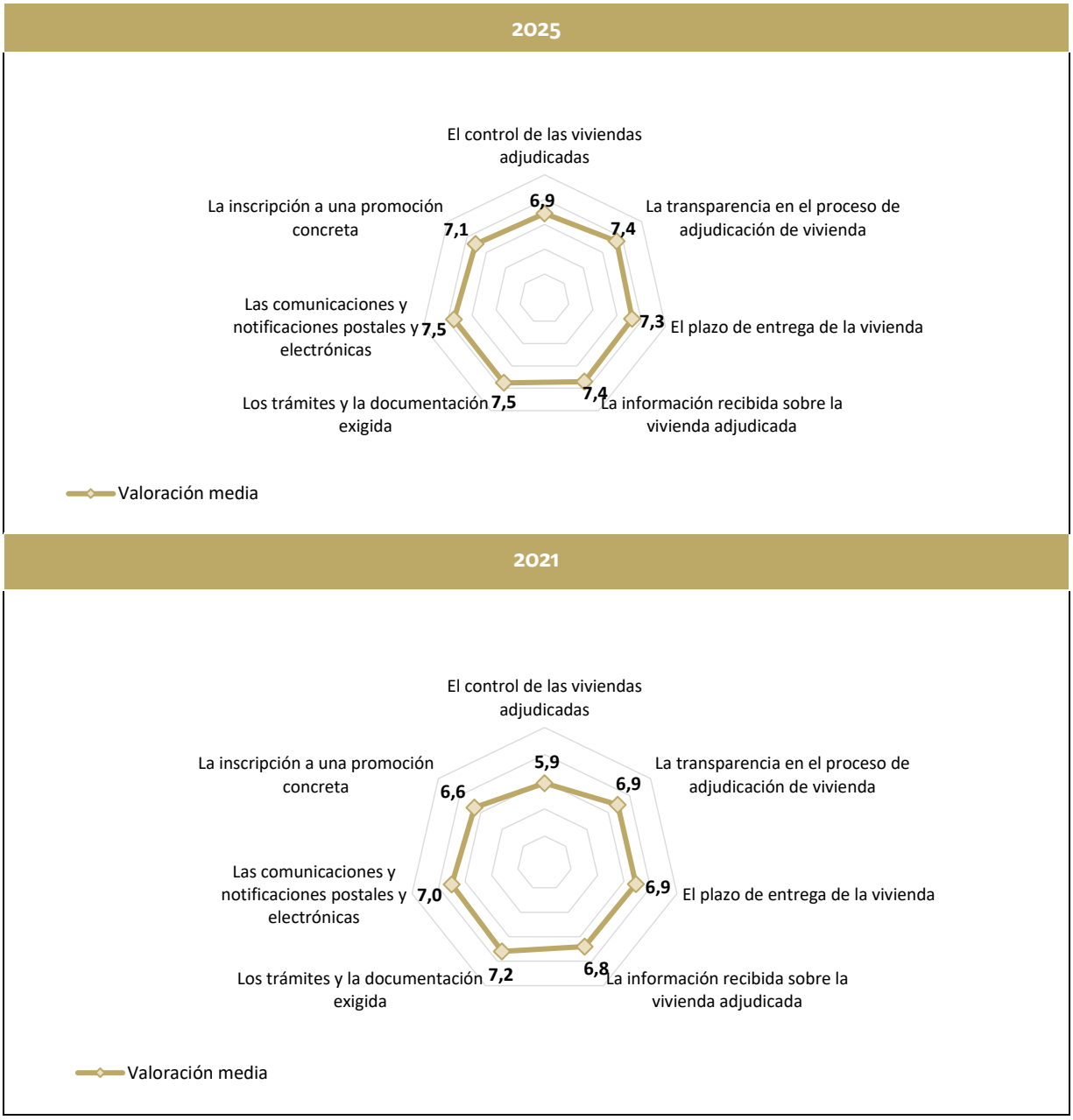


Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

En una escala de 0 a 10, los aspectos mejor valorados son los tramites y la documentación exigida, así como las comunicaciones durante el proceso de adjudicación, con una valoración media de 7,5 puntos sobre 10, respectivamente. A muy poca distancia se sitúan la información recibida y la transparencia del proceso, con 7,4 puntos, y el pazo de entrega, con 7,3 puntos.

El hecho de tener que inscribirse a una promoción concreta y el control de las viviendas adjudicadas son las cuestiones que obtienen el menor nivel de satisfacción, si bien, también en términos positivos, con 7,1 y 6,9 puntos de media sobre 10, respectivamente. En concreto, un 63,7% y un 63,1% de la población adjudicataria valoran estos ítems como buenos o muy buenos, frente al 12,3% y el 16,8%, respectivamente, que les otorgan una valoración negativa. En todos los ítems valorados se recogen opiniones más favorables que las obtenidas en la encuesta realizada en 2021.

Gráfico 6.3 Valoración media de los aspectos del proceso de adjudicación de una vivienda protegida



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

Atendiendo al régimen de tenencia de la vivienda, las opiniones recogidas sobre el proceso de adjudicación son más favorables entre la población adjudicataria de una vivienda protegida en régimen de alquiler que entre quienes lo han hecho en régimen de compra. Esta diferencia se observa en todos los aspectos analizados, aunque resulta especialmente significativa en el plazo de entrega de la vivienda y el control de las viviendas adjudicadas, con puntuaciones de 7,7 y 7,2 puntos en el caso de alquiler, frente a 5,8 y 5,7 puntos en compra, respectivamente.

Entre las diferentes modalidades de alquiler, el Programa Bizigune y la vivienda protegida de alquiler presentan puntuaciones más elevadas, situándose entre los 7,0 y los 7,9 puntos, con resultados muy similares en la mayoría de los aspectos analizados. El Programa ASAP, por su parte, registra puntuaciones algo inferiores respecto al resto de modalidades de alquiler, con puntuaciones que oscilan entre los 6,5 y los 7,2 puntos.

Tabla 6.1 Valoración media de los aspectos del proceso de adjudicación de una vivienda protegida

Puntuación media (Índice 0-10)	Compra	Alquiler	Total
Las comunicaciones y notificaciones postales y electrónicas	6,3	7,8	7,5
Los trámites y la documentación exigida	6,3	7,9	7,5
La información recibida sobre la vivienda adjudicada	6,2	7,7	7,4
El plazo de entrega de la vivienda	5,8	7,7	7,3
La transparencia en el proceso de adjudicación de vivienda	6,4	7,6	7,4
El control de las viviendas adjudicadas	5,7	7,2	6,9
La inscripción a una promoción concreta	7,3	6,2	7,1

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

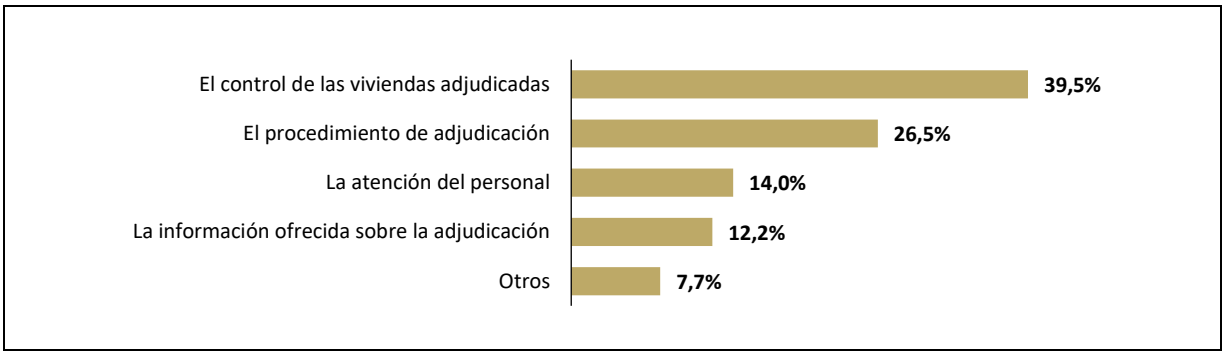
6.3 Aspectos a mejorar del proceso de adjudicación

El control de las viviendas adjudicadas es el principal ámbito de mejora planteado por la población adjudicataria

Se consulta entre la población residente en el parque protegido sobre los aspectos a mejorar del proceso de adjudicación. El control de las viviendas adjudicadas es el principal ámbito de mejora planteado por la población que ha accedido a una vivienda protegida en los últimos cinco años en Euskadi, mencionado por el 39,5% de las personas encuestadas.

Asimismo, también se mencionan otras cuestiones como es el propio proceso de adjudicación, la atención del personal en la resolución de los problemas o las incidencias y la información sobre la adjudicación, aunque con menores niveles de mención.

Gráfico 6.4 Aspectos a mejorar por parte del Gobierno Vasco sobre la adjudicación de vivienda protegida (% afirmativo)



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

7.

Valoración general de la intervención pública

7.1 Valoración general de Etxebide

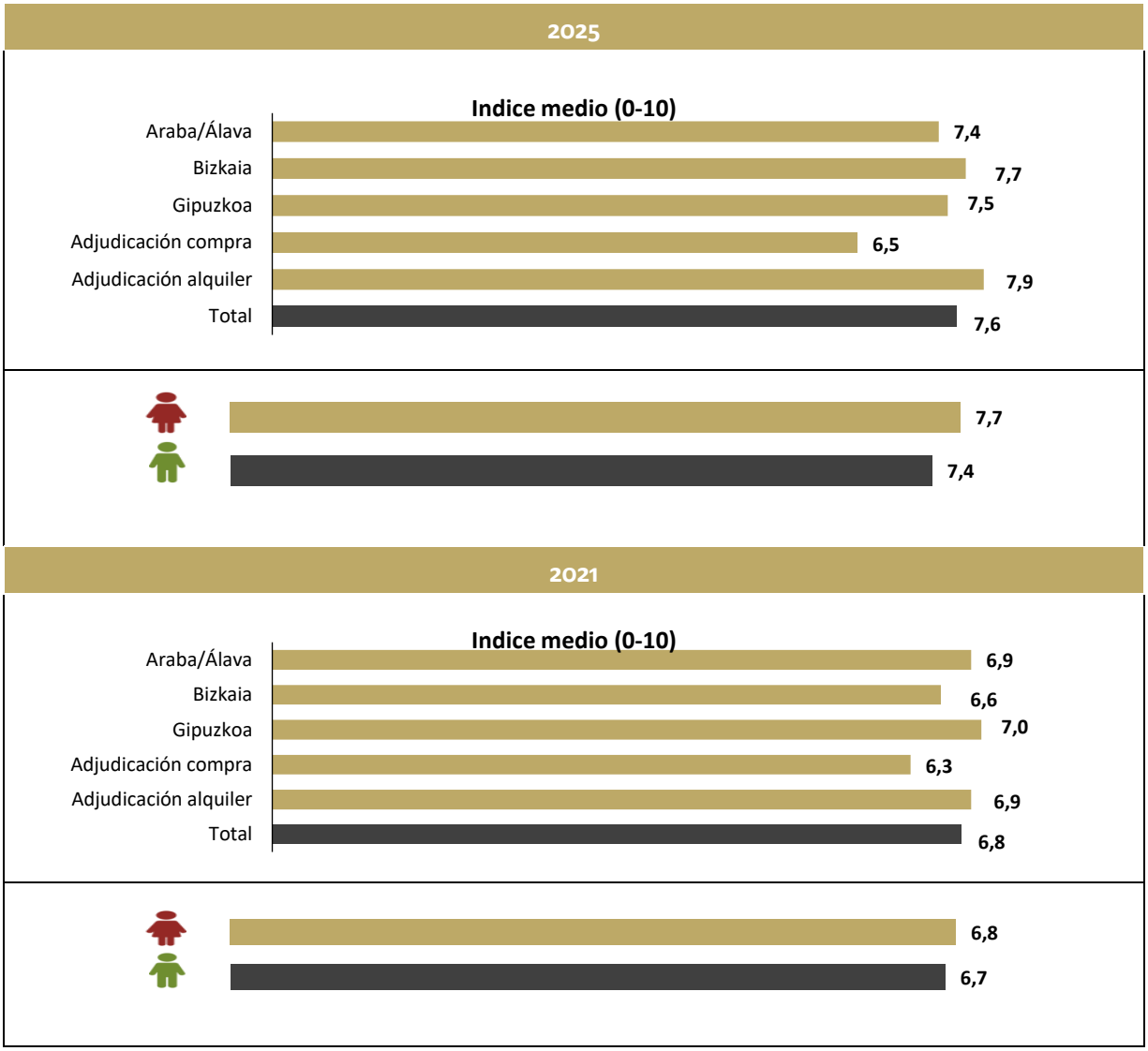
La opinión de la población adjudicataria de vivienda protegida sobre la actividad de Etxebide ha mejorado en casi 1 punto respecto a 2021

La población adjudicataria de vivienda protegida ofrece una valoración positiva sobre la actividad de Etxebide, concediendo una nota media de 7,6 puntos sobre 10. Este promedio es superior al obtenido en 2021 (6,8 puntos sobre 10).

Por régimen de tenencia, la valoración se sitúa en 6,5 puntos en el caso de compra y en 7,9 puntos en el alquiler. La percepción sobre Etxebide es superior en el caso de las mujeres, con 7,7 puntos sobre 10, frente a los 7,4 puntos de los hombres.

En cuanto al ámbito geográfico, la valoración media asignada en 2025 por la población entrevistada que reside en el parque protegido es bastante similar: 7,7 puntos en el caso de Bizkaia, 7,5 puntos en Gipuzkoa y 7,4 puntos en Álava.

Gráfico 7.1 Valoración general sobre el servicio de Etxebide



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

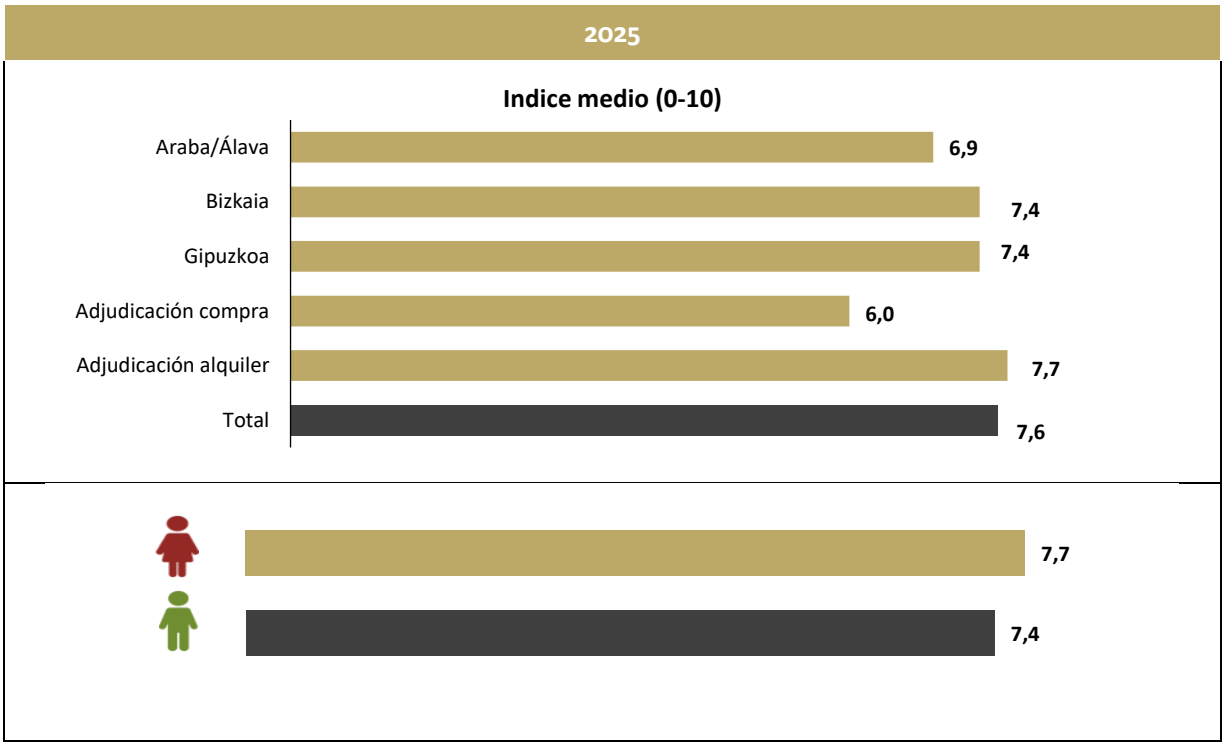
7.2 Valoración de la actuación del Gobierno Vasco

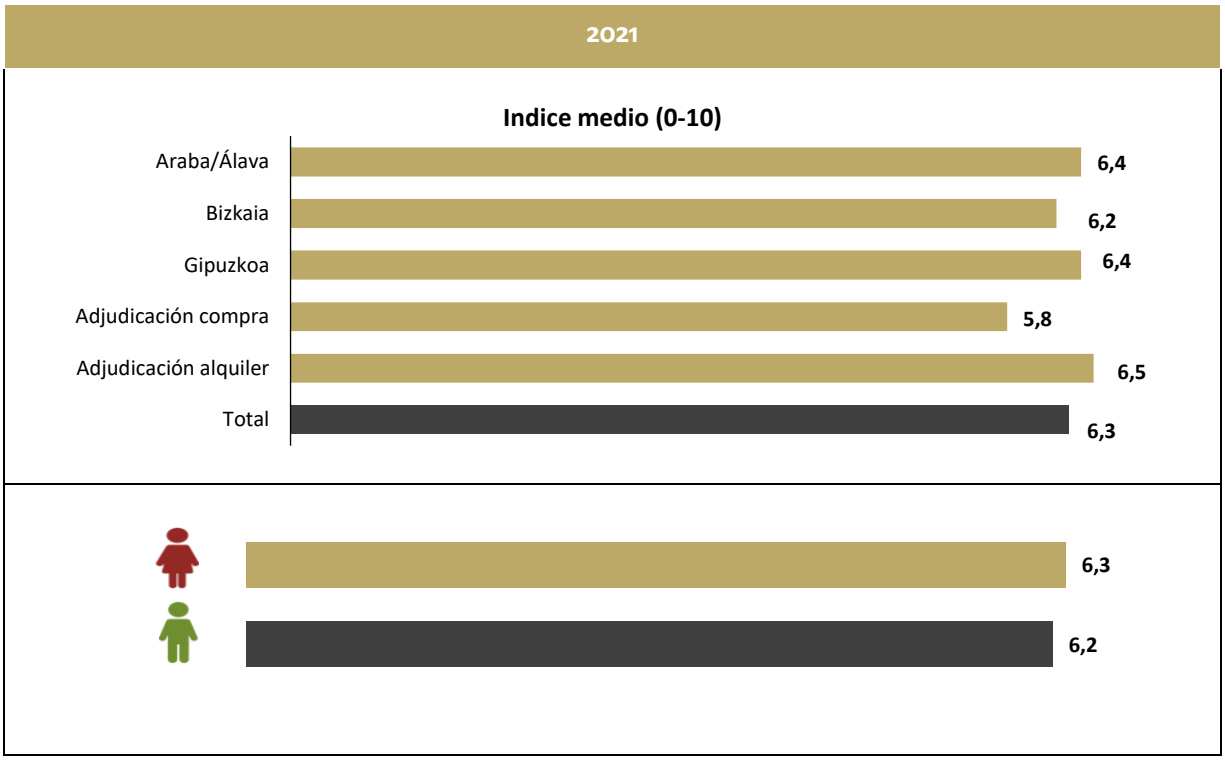
Mejora también la valoración de la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda

Según la encuesta realizada entre la población adjudicataria de vivienda protegida, la satisfacción con la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda alcanza los 7,6 puntos sobre 10, lo que supone un incremento de 1,3 puntos respecto a la valoración obtenida en 2021 (6,3 puntos).

La valoración es más positiva entre la población que ha accedido a una vivienda protegida de alquiler (7,7 puntos) que entre quienes han accedido a una vivienda de compra (6,0 puntos). Por ámbito geográfico, las puntuaciones son iguales para Bizkaia y Gipuzkoa (7,4 puntos) y ligeramente inferiores en Álava (6,9 puntos). Por último, las opiniones registradas entre las mujeres y los hombres que residen en el parque protegido son también similares, aunque algo superiores en el caso de las mujeres (7,7 puntos frente a 7,4 puntos).

Gráfico 7.2 Valoración general sobre la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda





Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2021-2025.

8.

Conclusiones

Impacto percibido en la vida de las personas adjudicatarias

La adjudicación de una vivienda protegida constituye un elemento de gran relevancia en la trayectoria residencial y vital de las personas beneficiarias. Más allá del acceso material a una vivienda, este proceso tiene una incidencia directa en la estabilidad personal, familiar y económica de las unidades convivenciales adjudicatarias.

Uno de los principales efectos positivos identificados por la población adjudicataria es la posibilidad de residir en el municipio deseado. Este aspecto resulta especialmente significativo, ya que la ubicación de la vivienda no solo condiciona el lugar de residencia, sino también el mantenimiento de redes familiares, sociales, laborales y comunitarias. Para muchas personas, acceder a una vivienda protegida en el municipio elegido implica poder permanecer cerca de su entorno habitual, conservar vínculos de apoyo y desarrollar su vida cotidiana en un contexto conocido.

En el caso de las personas que han accedido a una vivienda protegida en régimen de alquiler, los impactos más destacados se relacionan, además de con la posibilidad de vivir en el municipio deseado, con la mejora de la salud y el bienestar. Esto pone de manifiesto que la vivienda protegida no actúa únicamente como una solución habitacional, sino también como un factor que incide en la calidad de vida.

En el caso de la vivienda protegida en régimen de compra, además de la importancia atribuida a residir en el municipio deseado, destaca la posibilidad de cubrir las necesidades y expectativas asociadas al proyecto vital. La compra de una vivienda protegida puede percibirse como una solución residencial más estable y duradera, vinculada a expectativas de consolidación familiar, arraigo territorial y planificación a medio y largo plazo.

Caracterización del acceso a la vivienda

El acceso a la vivienda protegida presenta perfiles y situaciones diferenciadas en función del régimen de tenencia y de la experiencia residencial previa de las personas adjudicatarias. En los últimos cinco años, tan solo el 13,5% de las personas adjudicatarias que han respondido a la encuesta señala que la vivienda protegida adjudicada ha sido su primera vivienda. Este dato contrasta de forma muy marcada con el registrado en 2021, cuando esta proporción alcanzaba el 77%.

La vivienda adjudicada parece responder, en mayor medida, a procesos de cambio residencial, mejora de condiciones de vivienda o adaptación a nuevas necesidades, más que a una primera emancipación residencial. No obstante, esta situación varía según el régimen de acceso. En el caso de la vivienda protegida de compra, el porcentaje de personas para las que la vivienda adjudicada constituye su primera vivienda se eleva hasta el 37,9%.

Desde el punto de vista económico, las unidades convivenciales residentes en una vivienda protegida en alquiler destinan, de media, 355,5 euros mensuales al pago de la vivienda. Esta cuantía asciende hasta los 555,7 euros mensuales en el caso de las personas que residen en viviendas en régimen de compra. La diferencia entre ambos importes refleja las distintas cargas económicas asociadas al alquiler y a la compra, siendo esta última modalidad la que exige un mayor esfuerzo mensual medio.

Dificultades para acceder a la financiación para la compra de la vivienda protegida

En el caso específico de las viviendas protegidas adjudicadas en régimen de compra, el acceso a la financiación constituye un factor clave para materializar la adjudicación. La mayor parte de las personas adjudicatarias declara no haber tenido problemas para obtener financiación, concretamente el 71%. Este dato muestra que, para una parte amplia de la población beneficiaria, el proceso financiero ha podido resolverse de manera adecuada.

Sin embargo, el 29% de las personas adjudicatarias de vivienda protegida de compra sí señala haber tenido dificultades para acceder a la financiación. Esta proporción es superior a la registrada en 2021, cuando se situaba en el 20,3%. Por tanto, aunque la mayoría de las personas no identifica obstáculos financieros relevantes, se observa un aumento de las dificultades respecto al periodo anterior.

Este incremento puede interpretarse como un aspecto a vigilar, especialmente porque el acceso a financiación es una condición necesaria para que la adjudicación de una vivienda protegida de compra pueda completarse de forma efectiva. Las dificultades en este ámbito pueden generar retrasos, incertidumbre o incluso limitar la capacidad real de algunas personas adjudicatarias para acceder finalmente a la vivienda.

Dificultades económicas para el acceso a la vivienda

Las dificultades económicas asociadas al acceso a la vivienda protegida no se limitan únicamente a la financiación bancaria, sino que también afectan a la capacidad de afrontar determinados pagos iniciales o recurrentes. Entre las personas que han declarado haber tenido dificultades económicas, el principal problema señalado es la imposibilidad o dificultad para costear la entrada de la vivienda. En concreto, el 73,3% de quienes han manifestado dificultades identifica este aspecto como el principal obstáculo.

Frente a ello, solo el 4,7% señala dificultades para obtener el plazo que necesitaba. Esta diferencia evidencia que el esfuerzo económico inicial asociado a la entrada de la vivienda representa una barrera mucho más relevante que las condiciones temporales del pago. En consecuencia, el acceso efectivo a una vivienda protegida puede verse condicionado no solo por el precio final o la cuota mensual, sino también por la capacidad de las unidades convivenciales de generar los ahorros suficientes para afrontar desembolsos iniciales.

En cuanto a las dificultades económicas actuales para hacer frente al pago de la vivienda, el 22,4% de las personas beneficiarias declara tener problemas para asumir dichos pagos. Esta proporción es ligeramente superior a la registrada en 2021, lo que apunta a un cierto incremento de la presión económica sobre las personas y unidades convivenciales adjudicatarias.

Además, estas dificultades no afectan por igual a todos los regímenes de vivienda. Son más frecuentes entre las personas que residen en vivienda protegida de alquiler, donde alcanzan el 26,3%, mientras que en el caso de la vivienda protegida en régimen de compra se sitúan en el 9,2%. Esta diferencia sugiere que los hogares que acceden al alquiler protegido pueden presentar, en términos generales, una situación económica más vulnerable o una menor capacidad de esfuerzo financiero.

Asimismo, se comprueba que las dificultades económicas son superiores en el caso de las mujeres: el 24,4% indica tener dificultades para hacer frente a los pagos, frente al 19,1% de los hombres adjudicatarios.

Valoración de la cobertura de la necesidad

La mayoría de las unidades convivenciales adjudicatarias considera que la vivienda protegida en la que reside responde adecuadamente a sus necesidades residenciales a medio plazo. En concreto, el 83% afirma que la vivienda cubre sus necesidades para los próximos cinco o diez años. Este dato refleja una valoración mayoritariamente positiva de la adecuación de la vivienda adjudicada, tanto desde el punto de vista funcional como desde la perspectiva de estabilidad residencial.

No obstante, un 17% de las personas adjudicatarias reconoce que la vivienda actual no responde a sus necesidades en ese horizonte temporal. Entre los motivos señalados se encuentran cuestiones como el tamaño de la vivienda o el deseo de acceder a una vivienda en propiedad.

La existencia de este grupo minoritario, pero significativo, evidencia la importancia de tener en cuenta la evolución de las necesidades familiares. Cambios en la composición del hogar, nuevas expectativas residenciales o preferencias vinculadas al régimen de tenencia pueden hacer que una vivienda inicialmente adecuada deje de serlo a medio plazo.

Satisfacción general con la vivienda protegida adjudicada

La satisfacción general con la vivienda protegida adjudicada es elevada. El 81% de las personas adjudicatarias de vivienda de protección pública en Euskadi se muestra satisfecha con la vivienda a la que ha accedido. La puntuación media otorgada a la vivienda es de 7,3 puntos sobre 10 para el conjunto de la población adjudicataria, lo que confirma una valoración globalmente positiva.

Desde el punto de vista territorial, Álava presenta la valoración media más elevada, con 7,6 puntos. Le siguen Bizkaia, con 7,3 puntos, y Gipuzkoa, con 7,1 puntos. Aunque las diferencias no son muy acusadas, sí muestran una ligera variación territorial en la percepción de la vivienda adjudicada.

Existen, sin embargo, diferencias relevantes según el régimen de acceso. La satisfacción media alcanza los 8 puntos en el caso de las viviendas en régimen de compra, mientras que se sitúa en 6,6 puntos en las viviendas de alquiler. Esta diferencia sugiere que la vivienda protegida de compra genera una percepción más favorable entre las personas adjudicatarias, posiblemente por su mayor asociación con estabilidad, permanencia y cumplimiento de expectativas residenciales.

En cuanto a los aspectos concretos de la vivienda, la ubicación es el elemento mejor valorado. Este resultado es coherente con la importancia que las personas adjudicatarias conceden a poder residir en el municipio deseado. También se valoran positivamente el tamaño y la distribución de la vivienda, así como la accesibilidad del edificio. Por el contrario, los aspectos que presentan mayor margen de mejora son el estado y la calidad de la vivienda, incluyendo cuestiones como los acabados, el aislamiento térmico y acústico o el equipamiento disponible.

Problemas o incidencias negativas en las viviendas adjudicadas y su resolución

Una parte significativa de las personas adjudicatarias declara haber experimentado algún problema o incidencia negativa en la vivienda adjudicada. En concreto, el 42,5% de las viviendas adjudicadas en los últimos cinco años ha presentado algún tipo de incidencia, porcentaje algo superior al registrado en 2021, cuando se situaba en el 39,8%.

Este dato indica que, aunque la satisfacción general con la vivienda es positiva, existe un volumen relevante de personas que ha tenido que afrontar problemas asociados a la vivienda adjudicada. La incidencia es especialmente elevada en el caso de las viviendas en régimen de compra, donde alcanza el 53% de las personas adjudicatarias.

Entre los problemas señalados, destacan los relacionados con la situación de la propia vivienda, mencionados por el 61,3% de las personas que han declarado incidencias. Esta categoría puede estar vinculada a aspectos materiales, constructivos o funcionales de la vivienda, en línea con los elementos que también aparecen como peor valorados en la satisfacción general: estado, calidad, acabados, aislamiento o equipamiento.

Valoración y aspectos a mejorar del proceso de adjudicación

La valoración del proceso de adjudicación de la vivienda protegida es, en términos generales, positiva. La población adjudicataria otorga una nota media de 7,3 puntos sobre 10, resultado que se mantiene en niveles similares, aunque algo superiores, a los de 2021, cuando la puntuación media fue de 6,8 puntos.

Los aspectos mejor valorados del proceso son la transparencia, los trámites y la documentación exigida, así como las comunicaciones y notificaciones, tanto postales como electrónicas. Esta valoración positiva indica que las personas adjudicatarias perciben el procedimiento como comprensible, suficientemente claro y razonablemente bien gestionado en sus dimensiones administrativas principales.

Sin embargo, también se identifican ámbitos de mejora. El control de las viviendas adjudicadas es el aspecto que obtiene los menores niveles de satisfacción dentro del proceso. Esta cuestión aparece, además, como el principal elemento a mejorar según la población adjudicataria, siendo mencionada por casi cuatro de cada diez personas encuestadas.

Valoración general de Etxebide

La valoración de la actividad de Etxebide ha mejorado respecto a 2021. Las personas adjudicatarias conceden una puntuación media de 7,6 puntos sobre 10, lo que refleja una percepción favorable del servicio y de su papel en la gestión del acceso a la vivienda protegida.

La valoración es especialmente positiva entre las unidades convivenciales adjudicatarias de una vivienda protegida en régimen de alquiler, que otorgan una puntuación media de 7,9 puntos. Esta cifra es 1,4 puntos superior a la valoración realizada por las personas adjudicatarias en régimen de compra. Esta diferencia puede estar relacionada con la mayor interacción de las personas arrendatarias con los servicios públicos de vivienda, así como con la percepción de Etxebide como instrumento de apoyo en contextos de mayor vulnerabilidad económica o residencial.

En conjunto, los datos apuntan a una mejora de la imagen y valoración de Etxebide entre la población adjudicataria, consolidando su papel como referencia institucional en el acceso a la vivienda protegida en Euskadi.

Valoración de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda

La satisfacción con la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda también presenta una evolución positiva. La población residente en el parque protegido otorga una puntuación media de 7,6 puntos sobre 10, resultado claramente superior al registrado en 2021, cuando la valoración se situaba en 6,3 puntos.

Este incremento refleja una mejora en la percepción de la política pública de vivienda por parte de las personas adjudicatarias. La valoración positiva puede vincularse tanto al impacto directo de la vivienda protegida en la vida de las personas como a la percepción favorable del funcionamiento del sistema de adjudicación, de Etxebide y de la respuesta institucional en materia de vivienda.

En términos generales, los resultados muestran que la vivienda protegida cumple una función social relevante y genera niveles elevados de satisfacción entre la población adjudicataria. No obstante, también se identifican ámbitos que requieren atención, especialmente en relación con las dificultades económicas de acceso y mantenimiento, las incidencias en las viviendas adjudicadas, la calidad material de algunas viviendas y el control posterior de las adjudicaciones.

9.

Resumen Ejecutivo

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
ETXEBIZITZA ETA HIRI AGENDA SAILA
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y AGENDA URBANA

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS ADJUDICATARIAS DE VIVIENDA PROTEGIDA

Resumen ejecutivo

1. Impacto percibido: principales resultados

73,5% puede residir en el municipio deseado

67,4% mejora de la salud y el bienestar

62,8% mejora de la integración social y la vida comunitaria

57,3% reduce el esfuerzo económico asociado a la vivienda

El desarrollo del proyecto vital también destaca como uno de los impactos clave.

2. Comparativa compra y alquiler (índice medio 0-10)

Dimensión de impacto	Compra	Alquiler	Total
Reducción del esfuerzo económico	6,3	5,4	5,6
Mejora en el empleo	2,3	4,5	4,0
Oportunidades de mejora socioeconómica	5,0	5,1	5,1
Emancipación del hogar familiar	5,2	4,6	4,7
Residir en el municipio deseado	7,1	6,6	6,8
Desarrollar el proyecto vital	7,6	5,7	6,2
Integración social y vida comunitaria	4,9	6,0	5,8
Salud / bienestar	5,9	6,3	6,2

3. Mejora global de la situación vital

7,5 / 10

Alquiler: 7,5

Compra: 7,4

Valoración claramente positiva del impacto global de la vivienda protegida.

4. Valoración general del proceso y la intervención pública

	Proceso de adjudicación	Etexbide	Actuación del Gobierno Vasco	Satisfacción general con la vivienda
	7,3 / 10	7,6 / 10	7,6 / 10	7,3 / 10
Alquiler	7,5	7,9	7,7	6,6
Compra	6,8	6,5	6,0	8

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2025. Informe 2026.