



ETXEBIZITZAKO  
BEHATOKIA  
OBSERVATORIO  
VASCO DE LA  
VIVIENDA

# Informe de Evaluación de la satisfacción de las personas adjudicatarias de vivienda protegida

2015-2019



## Índice

<b>1. Introducción</b>	<b>6</b>
<b>2. Perfil de las personas entrevistadas y las viviendas adjudicadas</b>	<b>8</b>
2.1. Características de las personas entrevistadas	8
2.2. Características de las viviendas adjudicadas	10
<b>3. Valoración de la cobertura de la necesidad de vivienda</b>	<b>12</b>
3.1. Caracterización del acceso a la vivienda	12
3.2. Dificultades económicas en el acceso a la vivienda	14
3.3. Dificultades económicas para el pago de la vivienda	15
3.4. Cobertura de la necesidad a medio plazo	17
<b>4. Valoración de la vivienda adjudicada</b>	<b>19</b>
4.1. Valoración general con la vivienda adjudicada	19
4.2. Valoración de la vivienda adjudicada en alquiler	21
4.3. Valoración de las características de la vivienda	24
4.4. Valoración de la relación calidad-precio de la vivienda adjudicada	27
4.5. Problemas o incidencias con la vivienda	28
<b>5. Valoración del proceso de adjudicación</b>	<b>32</b>
5.1. Valoración general del proceso de adjudicación	32
5.2. Valoración de los aspectos del proceso de adjudicación	33
<b>6. Valoración general de la intervención pública</b>	<b>35</b>
6.1. Valoración general de Etxebide	35
6.2. Valoración de la actuación del Gobierno Vasco	36
6.3. Aspectos a mejorar del proceso de adjudicación	37
<b>7. Impacto percibido por la población adjudicataria</b>	<b>38</b>
<b>8. Conclusiones</b>	<b>40</b>

## INDICE DE TABLAS

		<u>Página</u>
Tabla 1.1	Muestra de la Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida según régimen de acceso y Territorio Histórico. 2015-2019 _____	6
Tabla 2.1	Población adjudicataria según Territorio Histórico de residencia y régimen de tenencia de la vivienda adjudicada _____	10
Tabla 2.2	Tamaño de las viviendas adjudicadas según régimen de tenencia _____	11
Tabla 3.1	Tiempo en el que ha ocupado la vivienda adjudicada (Nº de años) _____	13
Tabla 4.1	Satisfacción general con la vivienda protegida adjudicada según régimen de tenencia de acceso _____	19
Tabla 4.2	Valoración media de las características de la vivienda adjudicada según régimen de tenencia _____	26
Tabla 4.3	Problemas o incidencias negativa con la vivienda protegida adjudicada _____	28
Tabla 4.4	Contacto con la promotora para la resolución del problema o de la incidencia _____	30
Tabla 4.5	Valoración media de la atención recibida en la resolución de la incidencia o problema _____	31
Tabla 5.1	Valoración media de los aspectos del proceso de adjudicación de una vivienda protegida _____	34
Tabla 7.1	Impactos percibidos por la población adjudicataria según régimen de acceso _____	39

## INDICE DE GRÁFICOS

		<u>Página</u>
Gráfico 2.1	Características sociodemográficas de la población adjudicataria participante en la Encuesta _____	9
Gráfico 2.2	Población adjudicataria participante según Territorio Histórico de residencia y régimen de tenencia de la vivienda adjudicada _____	10
Gráfico 2.3	Tamaño medio de las viviendas adjudicadas según régimen de tenencia ____	11
Gráfico 3.1	Primera vivienda de la unidad familiar _____	12
Gráfico 3.2	Tiempo en el que ha ocupado la vivienda adjudicada (Nº de años) _____	13
Gráfico 3.3	Dificultades para acceder a la financiación para la compra de la vivienda protegida _____	14
Gráfico 3.4	Dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida _____	15
Gráfico 3.5	Dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida según situación laboral _____	15
Gráfico 3.6	Dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida _____	16
Gráfico 3.7	Cobertura de la necesidad de vivienda a medio plazo (5-10 años) _____	17
Gráfico 3.8	Principales motivos por los que la vivienda no cubre sus necesidades a medio plazo _____	18
Gráfico 4.1	Satisfacción general con la vivienda protegida adjudicada _____	19
Gráfico 4.2	Satisfacción general media con la vivienda protegida adjudicada _____	20
Gráfico 4.3	Satisfacción respecto al hecho de que la vivienda adjudicada sea en alquiler _____	21
Gráfico 4.4	Satisfacción media respecto al hecho de que la vivienda adjudicada sea en alquiler _____	21
Gráfico 4.5	Renta media mensual abonada por las personas adjudicatarias de viviendas protegida _____	22
Gráfico 4.6	Satisfacción con la renta de alquiler protegido pagada _____	23
Gráfico 4.7	Satisfacción media con la renta de alquiler pagada _____	23
Gráfico 4.8	Valoración de las características de la vivienda adjudicada _____	24
Gráfico 4.9	Valoración media de las características de la vivienda adjudicada _____	26
Gráfico 4.10	Valoración sobre la relación calidad-precio de la vivienda adjudicada ____	27
Gráfico 4.11	Valoración media sobre la relación calidad-precio de la vivienda adjudicada _____	27
Gráfico 4.12	Problemas o incidencias negativa con la vivienda protegida adjudicada ____	28
Gráfico 4.13	Tipo de problema surgido con la vivienda _____	29



Gráfico 4.14	Contacto con la promotora para la resolución del problema o de la incidencia _____	30
Gráfico 4.15	Valoración de la atención recibida en la resolución de la incidencia o problema _____	31
Gráfico 5.1	Valoración general media sobre el proceso de adjudicación _____	32
Gráfico 5.2	Valoración de los aspectos del proceso de adjudicación de una vivienda protegida _____	33
Gráfico 5.3	Valoración media de los aspectos del proceso de adjudicación de una vivienda protegida _____	34
Gráfico 6.1	Valoración general sobre el servicio de Etxebide _____	35
Gráfico 6.2	Valoración general sobre la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda _____	36
Gráfico 6.3	Aspectos a mejorar por parte del Gobierno Vasco obre la adjudicación de vivienda protegida _____	37
Gráfico 7.1	Impactos percibidos por la población adjudicataria _____	38

## 1. Introducción

El presente documento se enmarca dentro de los informes de evaluación de las políticas públicas realizados por el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda y su principal objetivo es ofrecer los resultados de la encuesta realizada entre la población que ha sido adjudicataria de una vivienda protegida entre los años 2015 y 2019. Este informe forma parte de la Evaluación realizada sobre el Servicio Vasco de Vivienda.

Se realiza un análisis de la satisfacción, opinión y valoración de la población adjudicataria de vivienda protegida permitiendo ofrecer una información de gran valor sobre los diferentes aspectos del proceso como son la inscripción, la atención ofrecida, los plazos de respuesta, el proceso de adjudicación, el servicio posterior a la adjudicación, incidencias, resolución de problemas, etc.

A lo largo del mes de marzo de 2020 se ha realizado una Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE. Aproximadamente unas 800 personas han participado en el estudio ofreciendo su opinión sobre el grado de satisfacción con la vivienda adjudicada y con 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. 2015-2019**

	Compra		Alquiler		Total	
	Número	% vertical	Número	% vertical	Número	% vertical
Araba/Álava	22	10,8%	87	14,3%	109	13,4%
Bizkaia	128	62,8%	249	41,0%	377	46,4%
Gipuzkoa	54	26,5%	272	44,7%	326	40,2%
<b>Total CAE</b>	204	100,0%	608	100,0%	812	100,0%

Fuente: Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda. Gobierno Vasco.

El presente informe se estructura en ocho capítulos incluida esta introducción.

En el segundo capítulo se realiza una descripción de las principales características socio-demográficas de las personas que han participado en la encuesta ofreciendo su opinión la vivienda adjudicada y sobre el proceso de acceso a una vivienda de protección pública, así como las características de las viviendas protegidas a las que han accedido.

El capítulo tres 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 familias 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.



Posteriormente, en el capítulo 4 se ofrece la opinión de la población adjudicataria de vivienda de la CAE sobre la vivienda adjudicada, la adjudicación en régimen de alquiler y sobre las características de la vivienda a la que han accedido. También se recoge la opinión sobre la relación calidad-precio de la vivienda adjudicada. Por otro lado, se analiza la existencia de problemas o incidencias con la vivienda adjudicada y la atención ofrecida para su resolución.

El capítulo 5 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.

A continuación se recoge la valoración que realiza la población adjudicataria de una vivienda de protección pública 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 tiene la población inscrita en Etxebide.

Finalmente, el capítulo 7 se centra en analizar el impacto que ha tenido entre la población adjudicataria, impacto en su vida familiar y sostenibilidad económica el hecho de haber accedido a una vivienda de protección oficial.

Finalmente, 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.



## 2. Perfil de las personas entrevistadas y las viviendas adjudicadas

### 2.1. Características de las personas entrevistadas

#### ***Mayor participación en la encuesta de mujeres y población entre 31 y 45 años de edad***

Antes de comenzar con el análisis sobre la opinión que tiene la población adjudicataria de vivienda protegida sobre el proceso de adjudicación o sobre su satisfacción con la vivienda adjudicada, se recoge en este apartado una descripción del perfil de la población participante en el estudio, lo que permite contextualizar las valoraciones realizadas y sobre las que se basa el análisis presentado.

En primer lugar, es de destacar que la proporción de mujeres (59,5%) que ha participado en la encuesta ha sido mayor que la de los hombres (40,5%).

Por tramos de edad, se constata que el 65% de las personas entrevistadas tiene entre 31 y 45 años de edad. Un 25% entre 46 y 60 años de edad.

En cuanto a la nacionalidad de la persona adjudicataria informante confirmar que el 82% cuenta con la nacionalidad española, un 12% la nacionalidad extranjera y un 6% ambas.

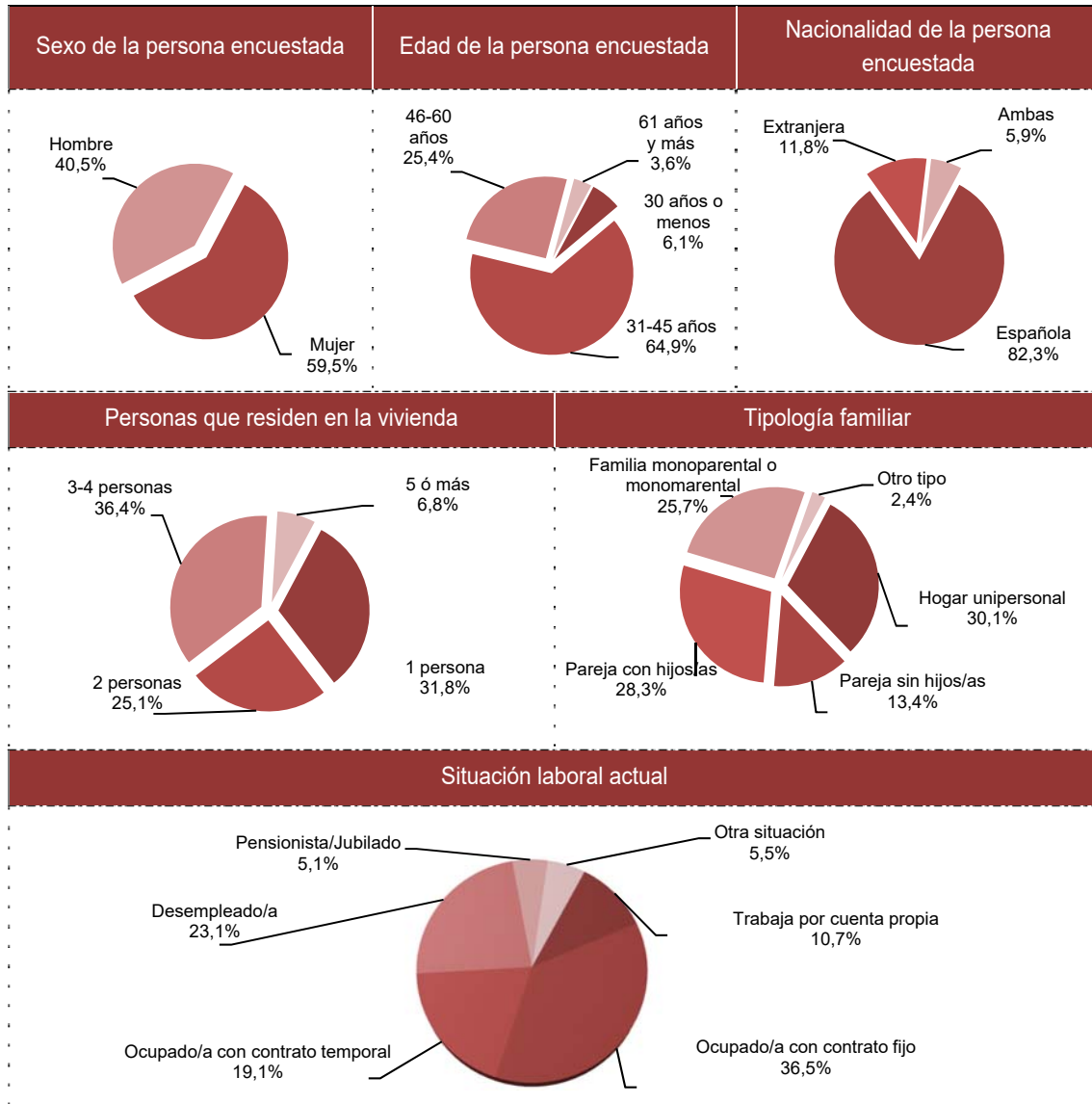
Con respecto al tamaño de la unidad familiar, el 32% de las entrevistas realizadas corresponde a hogares compuestos por una sola persona. Las familias de 3 o 4 miembros representan al 36% de los hogares adjudicatarios de vivienda protegida entrevistados.

En cuanto a la tipología familiar existen 3 perfiles diferenciados: los hogares unipersonales, las parejas con hijos/as a su cargo o las familias monoparentales o monomarentales.

Las personas ocupadas con contrato fijo son el colectivo con mayor peso entre la población adjudicataria entre 2015 y 2019 representando el 37%. Le sigue por orden de importancia la población en situación de desempleo que se cifra en el 23% de la población participante en el estudio.



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



Fuente: Encuesta a personas adjudicatarias de vivienda protegida.

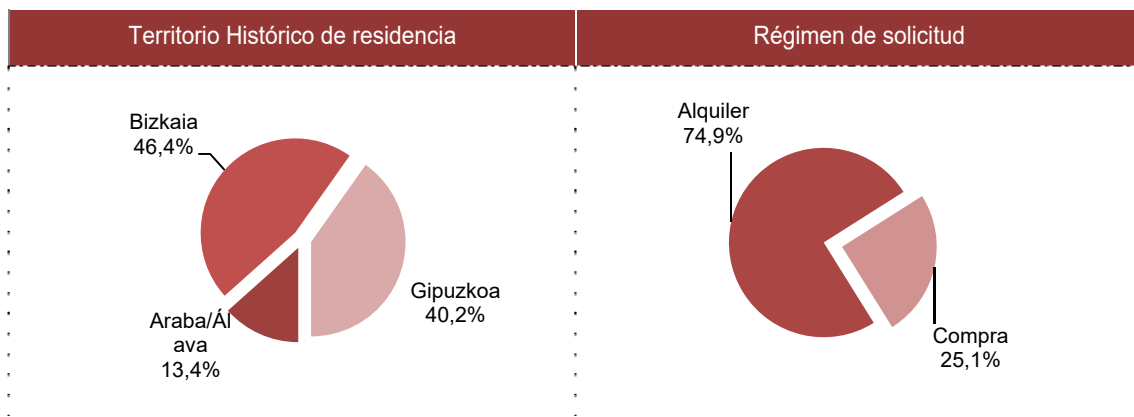
## 2.2. Características de las viviendas adjudicadas

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

El 46% de la población adjudicataria participante en el estudio reside en el Territorio Histórico de Bizkaia, un 40% en el de Gipuzkoa y el 13% restante en Álava.

En cuanto al régimen de tenencia de las viviendas adjudicadas, es de reseñar que el 75% de las personas encuestas ocupan una vivienda protegida de alquiler y un 25% una de compra.

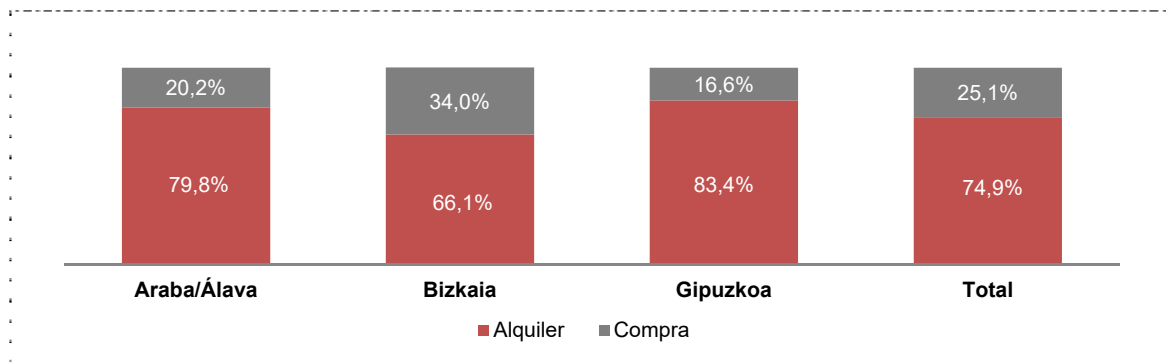
**Tabla 2.1 Población adjudicataria según Territorio Histórico de residencia y régimen de tenencia de la vivienda adjudicada**



Fuente: Encuesta a personas adjudicatarias de vivienda protegida.

La participación de población residente en vivienda protegida de alquiler o compra ha sido mayor en algunos territorios históricos que otros, tal y como se puede ver en el siguiente gráfico.

**Gráfico 2.2 Población adjudicataria participante 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, 2015-2019.

**La vivienda protegida adjudicada cuenta con un tamaño medio de 66 m<sup>2</sup>, superficie que se eleva a 74 m<sup>2</sup> en el caso de la vivienda de compra**

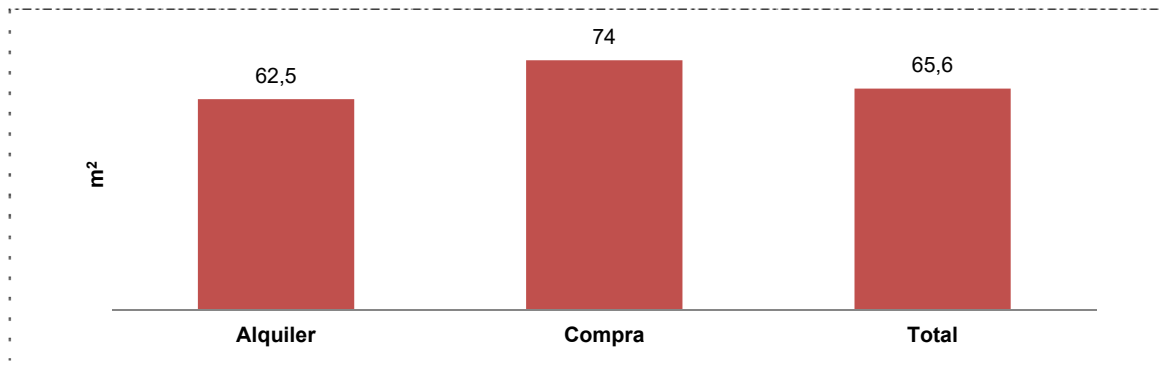
En cuanto al tamaño de las viviendas protegidas, prácticamente la mitad de las viviendas protegidas adjudicadas entre 2015 y 2019 tiene entre 61 y 90 metros cuadrados. El 32% de las viviendas adjudicadas se sitúa entre los 61 y 75 m<sup>2</sup> y el 25% entre los 76 y 90 m<sup>2</sup>. El tamaño medio de las viviendas adjudicadas entre la población participante en el estudio es de 66 m<sup>2</sup>, tamaño algo menor en el caso de las viviendas protegidas de alquiler (62,5 m<sup>2</sup>) que las viviendas protegidas de compra (74 m<sup>2</sup>).

**Tabla 2.2 Tamaño de las viviendas adjudicadas según régimen de tenencia**

	Alquiler	Compra	Total
Hasta 40 m <sup>2</sup>	10,7%	0,5%	8,1%
De 41 a 60 m <sup>2</sup>	33,9%	14,2%	28,9%
De 61 a 75 m <sup>2</sup>	30,6%	34,8%	31,6%
De 76 a 90 m <sup>2</sup>	16,9%	48,0%	24,8%
De 91 a 120 m <sup>2</sup>	2,2%	2,5%	2,2%
Ns/nc	5,8%	0,0%	4,4%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Tamaño medio (m<sup>2</sup>)</b>	<b>62,5 m2</b>	<b>74,0 m2</b>	<b>65,6 m2</b>

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

**Gráfico 2.3 Tamaño medio de las viviendas adjudicadas según régimen de tenencia**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

### 3. Valoración de la cobertura de la necesidad de vivienda

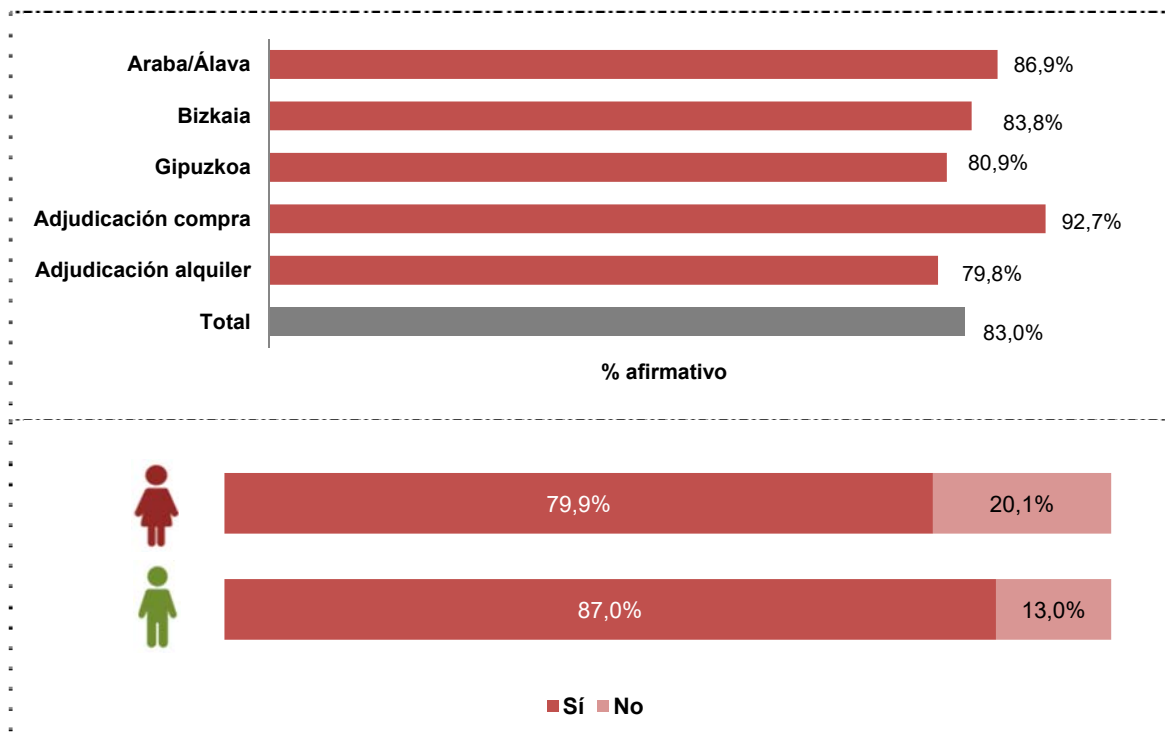
#### 3.1. Caracterización del acceso a la vivienda

**Para el 83% de la población adjudicataria la vivienda protegida a la que han accedido es la primera de la unidad familiar**

Se consulta entre la población adjudicataria si la vivienda protegida a la que han accedido es la primera de la unidad familiar. Del sondeo se desprende que para 8 de cada 10 personas entrevistadas la actual vivienda es la primera de la unidad familiar. Esta proporción es algo superior en el caso de la población que ha accedido a una vivienda de protección pública en compra, elevándose al 93% de los casos.

La vivienda adjudicada constituye el primer acceso a la vivienda para la gran mayoría de las personas entrevistadas en los tres Territorios Históricos. El acceso a la primera vivienda a través de la vivienda pública adjudicada es algo superior entre los hombres encuestados (87%) que entre las mujeres (80%).

Gráfico 3.1 Primera vivienda de la unidad familiar



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

### **El 31% de la población entrevistada indica que lleva un año o menos en la vivienda adjudicada**

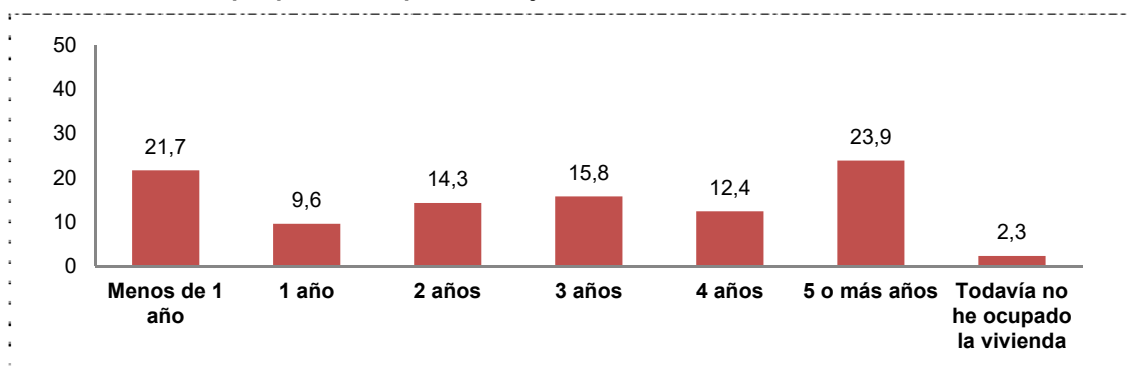
La encuesta se ha realizado a población que ha sido beneficiaria de una vivienda protegida entre 2015 y 2019. El 31% de las personas entrevistadas indican que llevan 1 años o menos en la vivienda protegida adjudicada, proporción que se reduce al 23% en el caso de las viviendas adjudicadas en compra.

**Tabla 3.1 Tiempo que lleva la persona adjudicataria en la vivienda**

	Alquiler	Compra	Total
Menos de 1 año	24,5%	13,2%	21,7%
1 año	9,7%	9,3%	9,6%
2 años	15,5%	10,8%	14,3%
3 años	13,3%	23,0%	15,8%
4 años	9,2%	22,1%	12,4%
5 años o más	27,6%	12,8%	23,9%
Todavía no he ocupado la vivienda	0,2%	8,8%	2,3%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

**Gráfico 3.2 Tiempo que lleva la persona adjudicataria en la vivienda**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

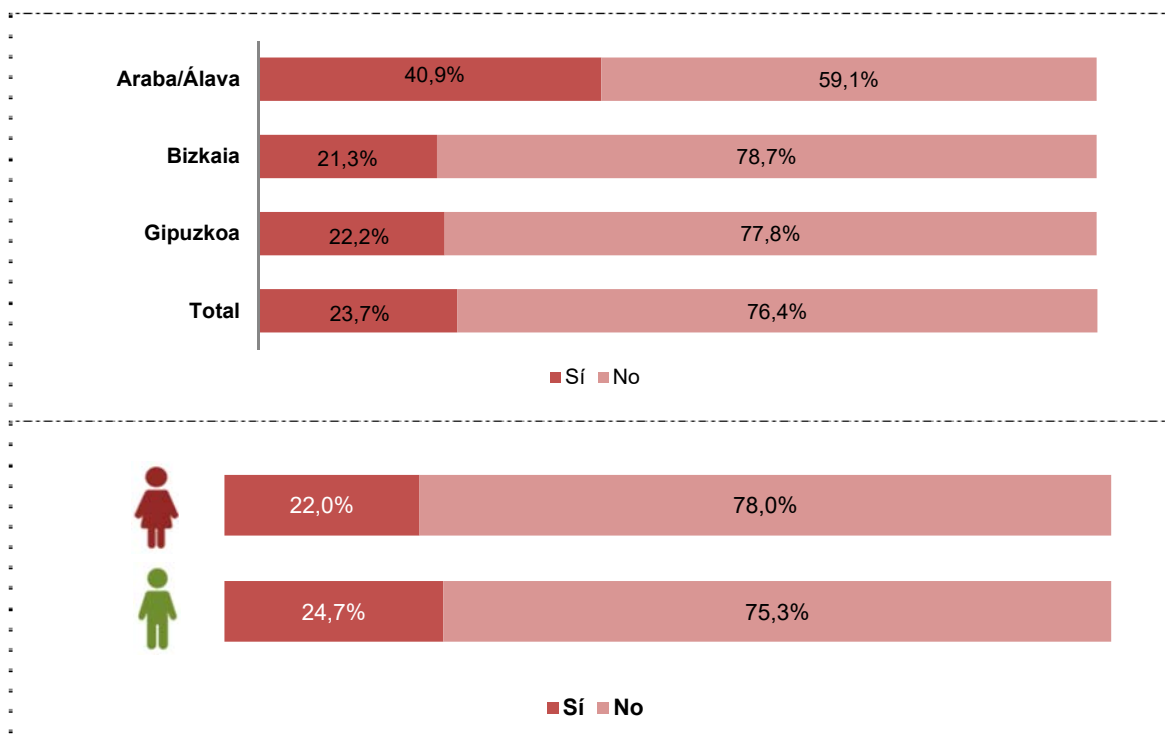
### 3.2. Dificultades económicas en el acceso a la vivienda

#### **El 24% de las personas beneficiarias en régimen de compra declara haber tenido problemas de acceso a la financiación de su vivienda protegida**

Se consulta entre la población adjudicataria de una vivienda de protección pública de compra si ha tenido problemas de acceso a la financiación. El 76% de las personas beneficiarias de una vivienda protegida en régimen de compra entre 2015 y 2019 declara no haber tenido problemas de acceso a la financiación de su vivienda. Ahora bien, es preciso reseñar que hay una parte del colectivo de personas que resultan adjudicatarias finalmente renuncian a la vivienda por no poder disponer de la financiación necesaria.

El 24% de la población que finalmente ha accedido a una vivienda de protección pública reconoce que ha tenido problemas para acceder a la financiación. Desde el punto de vista territorial se aprecia que la población adjudicataria de compra de Álava ha presentado un grado de dificultad mayor y así lo confirma el 41% de la población encuestada en dicho territorio. La dificultad de acceso a la financiación ha sido similar entre mujeres y hombres, con proporciones del 22% y del 25% respectivamente.

**Gráfico 3.3 Dificultades para acceder a la financiación para la compra de la vivienda protegida**



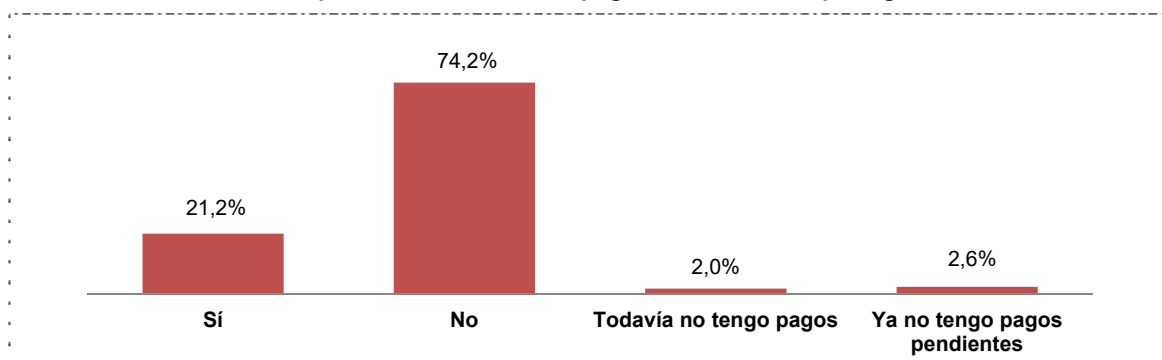
Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

### 3.3. Dificultades económicas para el pago de la vivienda

**El 21% de las personas que ocupan una vivienda protegida, en compra o alquiler, declara tener dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda**

También se aborda la dificultad económica actual para hacer frente al pago de la vivienda. A pesar del precio protegido de la vivienda, el 21% de la población adjudicataria de los últimos años declara que tiene problemas para costear los pagos de la vivienda protegida. Por contra, el 74% de las personas beneficiarias de una vivienda de protección pública indican que no tienen dificultades, un 2,6% declara que ya no tiene pagos (en el caso de compra) y un 2% que todavía no tiene pagos (todavía no ha entrado a vivir a la vivienda).

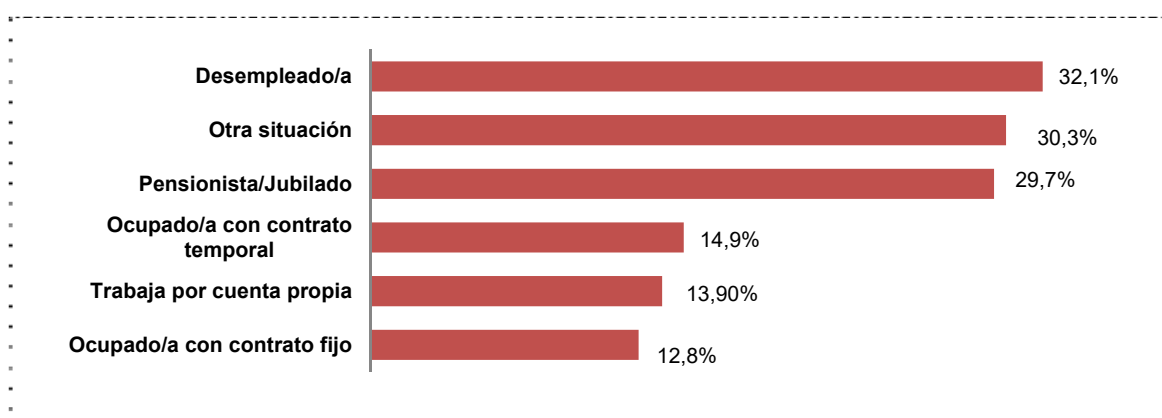
**Gráfico 3.4 Dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

Las dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda son superiores entre las personas que declaran que en la actualidad están en situación de desempleo o tienen otra situación laboral como son las personas que están de baja. Las personas pensionistas o jubiladas también tienen más dificultad para asumir los gastos de la vivienda.

**Gráfico 3.5 Dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida según situación laboral**



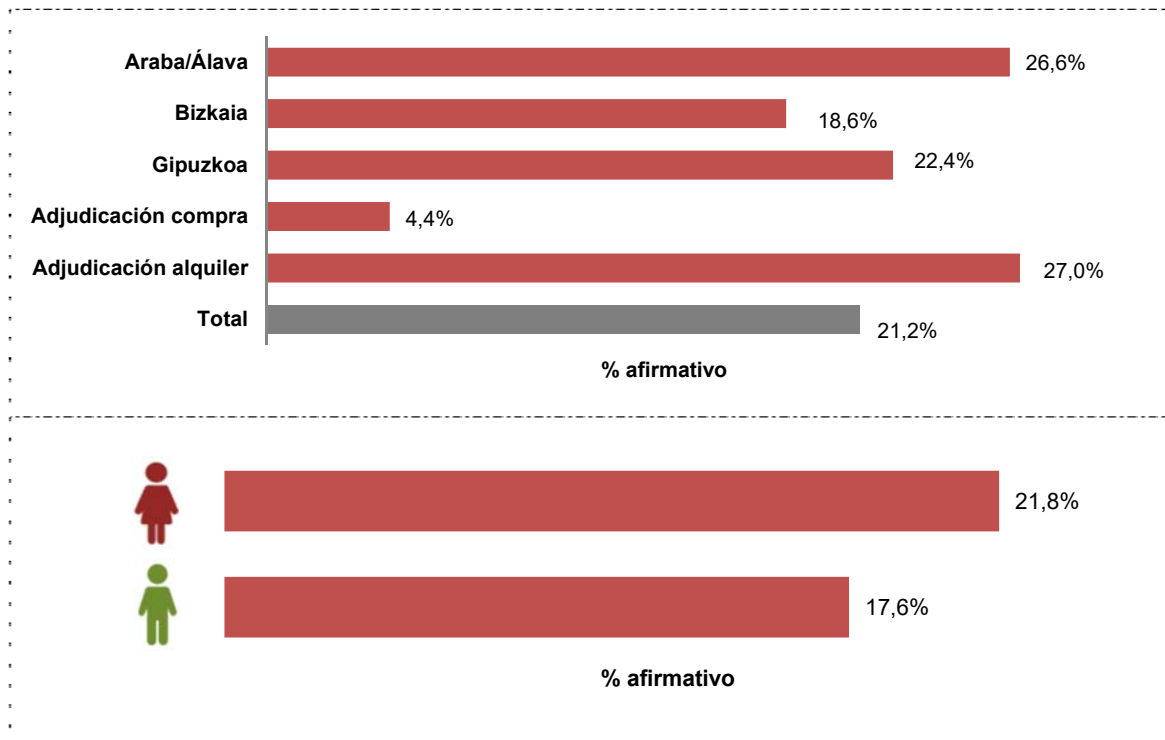
Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.



Las dificultades de pago se producen en mucha mayor medida en la vivienda protegida de alquiler, donde la proporción de familias con dificultad de pago asciende al 27% del colectivo. Los problemas de pago en la vivienda de protección de compra se reducen al 4%.

El 22% de las mujeres adjudicatarias y el 18% de los hombres reconocen encontrarse en dicha situación de dificultad para hacer frente a los pagos.

**Gráfico 3.6 Dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.



### 3.4. Cobertura de la necesidad a medio plazo

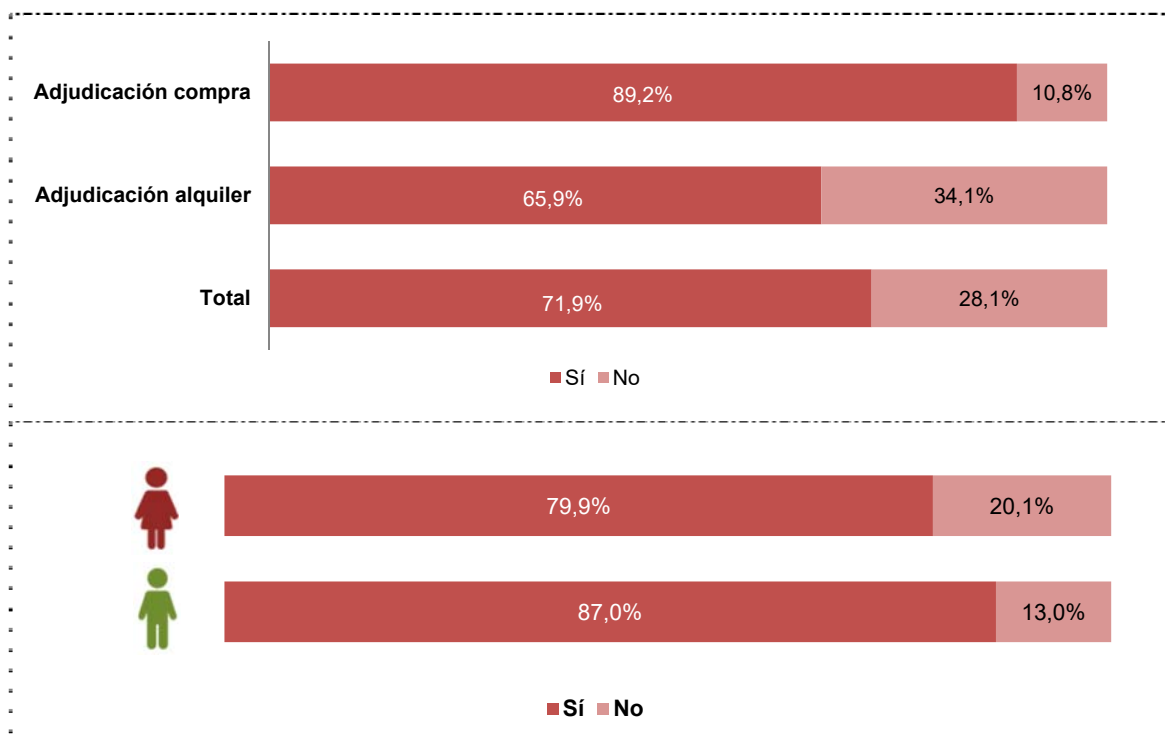
#### **Tres de cada cuatro familias residentes en la vivienda de protección pública considera que tiene cubierta la necesidad de vivienda a medio plazo**

El 72% de la población adjudicataria de una vivienda de protección pública declara que la vivienda adjudicada cubre sus necesidades de vivienda para los próximos 5-10 años. Por el contrario, el 28% de la población que ya reside en el parque protegido declara que la actual vivienda no responde a sus necesidades en el medio plazo.

La percepción de que la vivienda responde a las necesidades a medio plazo es muy superior en el caso de la vivienda en régimen de compra, en el que esta necesidad queda cubierta para 9 de cada 10 personas entrevistadas (89%). En el régimen de alquiler, la necesidad cubierta baja al 66% del colectivo.

El 87% de los hombres entrevistados declara que la actual vivienda cubre sus necesidades a medio plazo, proporción algo inferior entre las mujeres, del 80%.

**Gráfico 3.7 Cobertura de la necesidad de vivienda a medio plazo (5-10 años)**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

### **El tamaño inadecuado es el principal motivo explicativo de la necesidad de otra vivienda a medio plazo**

A través de la encuesta se busca profundizar en los motivos que explican la percepción de que la actual vivienda no cubre sus necesidades a medio plazo. Un 30% de las personas que indican que la actual vivienda no cubre sus necesidades a medio plazo indican que el tamaño de la vivienda no es el adecuado y un 18% confirma que quiere una vivienda en propiedad.

También se mencionan otros motivos como son la temporalidad del contrato, el deseo de un alquiler asequible, el estado de conservación de la vivienda o su tamaño o la necesidad de una vivienda accesible o con ascensor y la ubicación de la vivienda.

**Gráfico 3.8 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, 2015-2019.

## 4. Valoración de la vivienda adjudicada

### 4.1. Valoración general con la vivienda adjudicada

**El 79% de la población beneficiaria de vivienda protegida está satisfecha o muy satisfecha con la vivienda adjudicada**

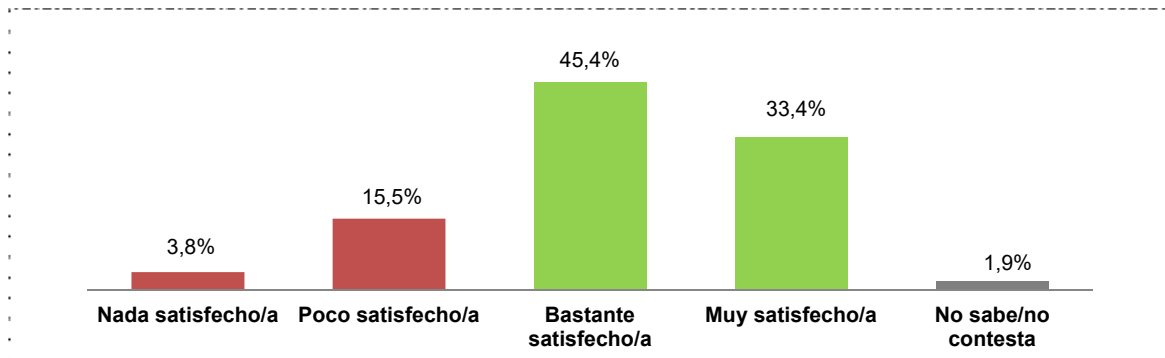
La mayoría de las personas adjudicatarias de vivienda de protección pública en la CAE se declara satisfecha o muy satisfecha con la vivienda recibida. En concreto, el 33% de las personas que han ofrecido su opinión a través de la encuesta indica que están muy satisfechas con la vivienda protegida y un 45% se decantan por la opción de “satisfecha”.

**Tabla 4.1 Satisfacción general con la vivienda protegida adjudicada según régimen de tenencia de acceso**

	Alquiler	Compra	Total
Nada satisfecho/a	1,0%	4,8%	3,8%
Poco satisfecho/a	12,1%	16,6%	15,5%
Bastante satisfecho/a	48,7%	44,3%	45,4%
Muy satisfecho/a	35,2%	32,8%	33,4%
No sabe/no contesta	3,0%	1,5%	1,9%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

**Gráfico 4.1 Satisfacción general con la vivienda protegida adjudicada**

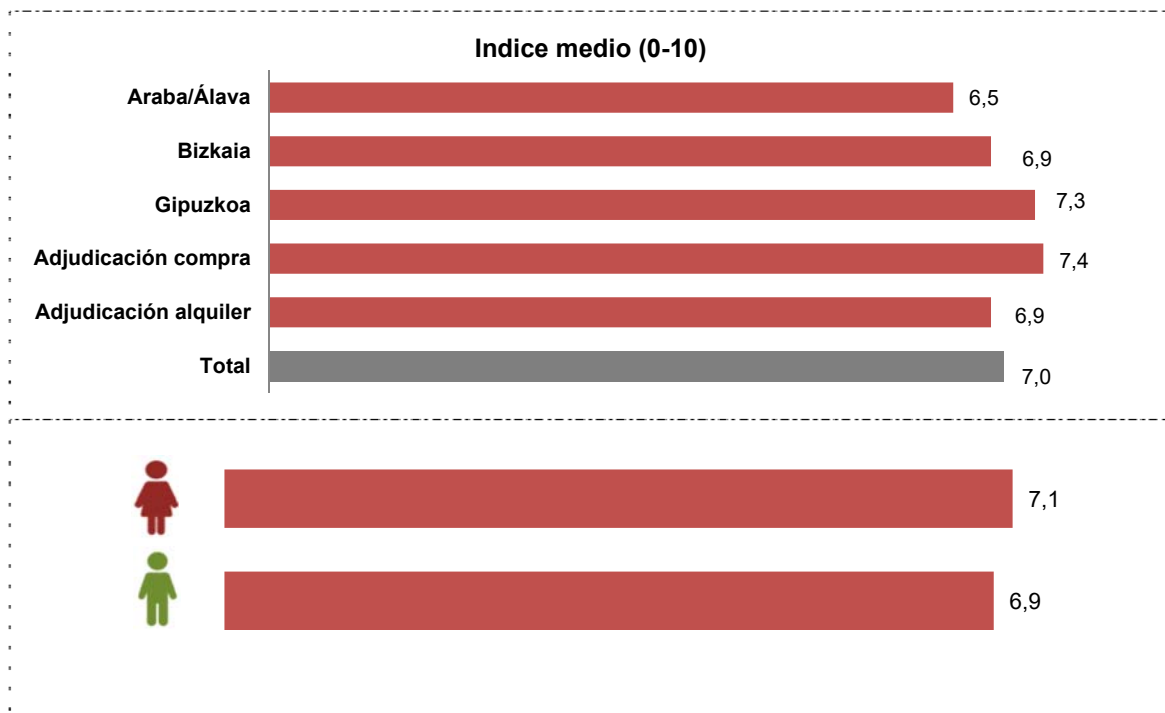


Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

La satisfacción media con la vivienda es de 7 puntos sobre 10 para el conjunto de población adjudicataria. El nivel de satisfacción general es elevado tanto en el régimen de alquiler como de compra, no obstante, la puntuación media es de 7,4 puntos en el caso de compra, frente a los 6,9 puntos de promedio obtenido entre la población que ocupa una vivienda protegida de alquiler.

A nivel territorial, Gipuzkoa sigue presentando una opinión más positiva sobre la vivienda adjudicada, con 7,3 puntos de media, por encima de los 6,5 puntos obtenidos en Álava y 6,9 puntos en Bizkaia.

**Gráfico 4.2 Satisfacción general media con la vivienda protegida adjudicada**



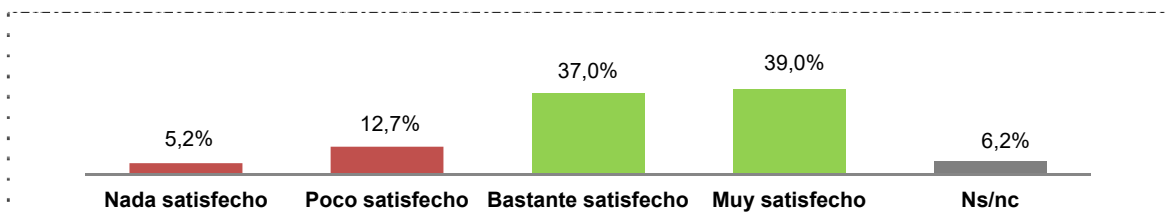
Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

## 4.2. Valoración de la vivienda adjudicada en alquiler

### **El 76% de las personas que han accedido a una vivienda protegida de alquiler confirman estar satisfechas con el régimen de acceso**

Se consulta entre la población inquilina de una vivienda protegida sobre su nivel de satisfacción con el hecho de ser adjudicatario o adjudicataria en régimen de alquiler. La mayoría de las personas participantes en la encuesta que residen en una vivienda en alquiler expresa satisfacción con el régimen de acceso. Más concretamente, un 39% de las personas entrevistadas adjudicatarias de una vivienda en alquiler se declaran muy satisfechas respecto al régimen de acceso y un 37% declara estar satisfecho.

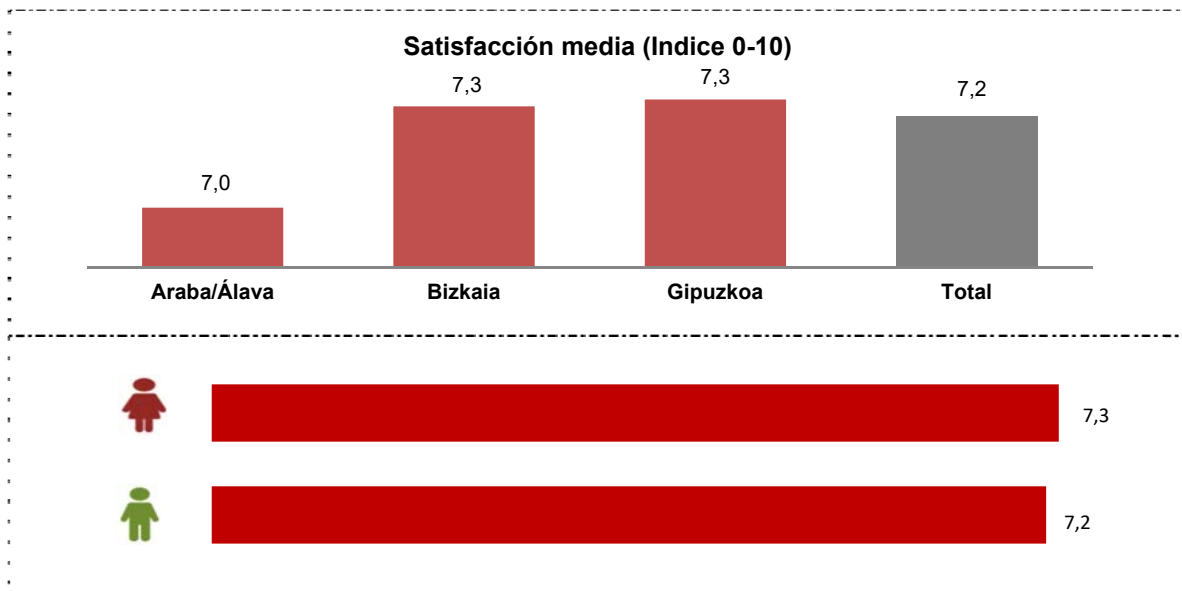
**Gráfico 4.3 Satisfacción respecto al hecho de que la vivienda adjudicada sea en alquiler**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

La satisfacción media con el hecho de residir de alquiler se sitúa en 7,2 puntos sobre 10, valoración media similar a la registrada en Bizkaia y Gipuzkoa (7,3 puntos). La opinión de la población inquilina de Álava, aun siendo positiva, es algo inferior (7 puntos de media).

**Gráfico 4.4 Satisfacción media respecto al hecho de que la vivienda adjudicada sea en alquiler**



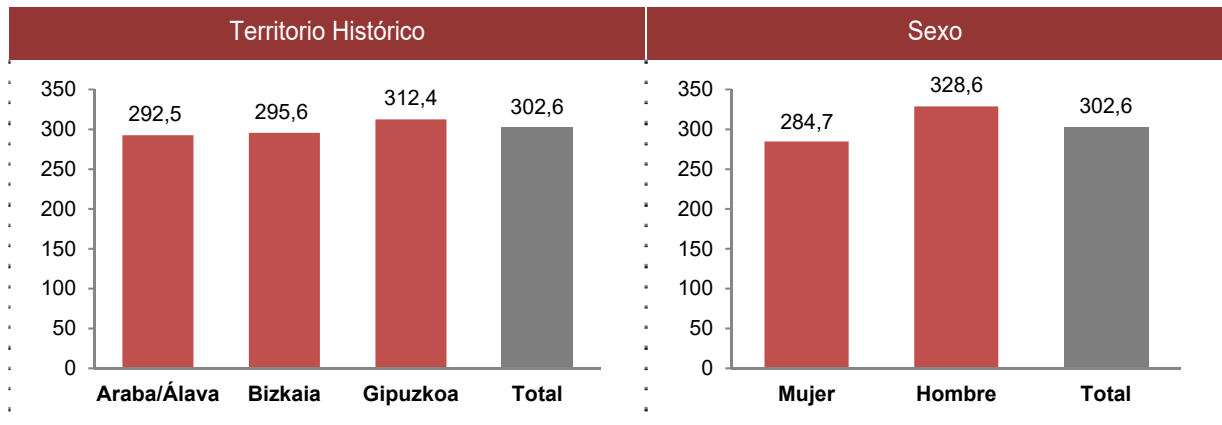
Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

**La renta media pagada por la población que ha accedido a una vivienda protegida de alquiler entre 2015 y 2019 es de 303 euros**

De acuerdo a la información facilitada por la propia población inquilina del parque protegido, el alquiler medio al que tienen que hacer frente es de 303 euros mensuales. Por ámbitos geográficos, la renta pagada es bastante similar, con un promedio ligeramente mayor en Gipuzkoa (312 euros mensuales de media).

Las mujeres que residen en una vivienda de protección pública de alquiler indican que hacen frente a un pago mensual de 285 euros, promedio inferior al declarado por los hombres entrevistados (329 euros).

**Gráfico 4.5 Renta media mensual abonada por las personas adjudicatarias de viviendas protegida**

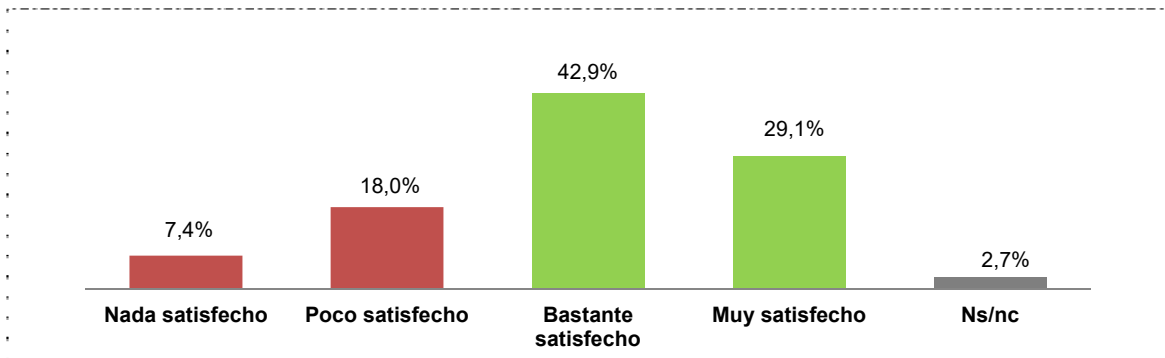


Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

### Alto nivel de satisfacción con la renta de alquiler protegida pagada

Se recoge la opinión de la población inquilina del parque protegido sobre su satisfacción con el pago mensual que tienen en concepto de alquiler. Del estudio se desprenden que el 72% de las familias inquilinas reconocen que están satisfechas o muy satisfechas con la renta de alquiler protegido pagada.

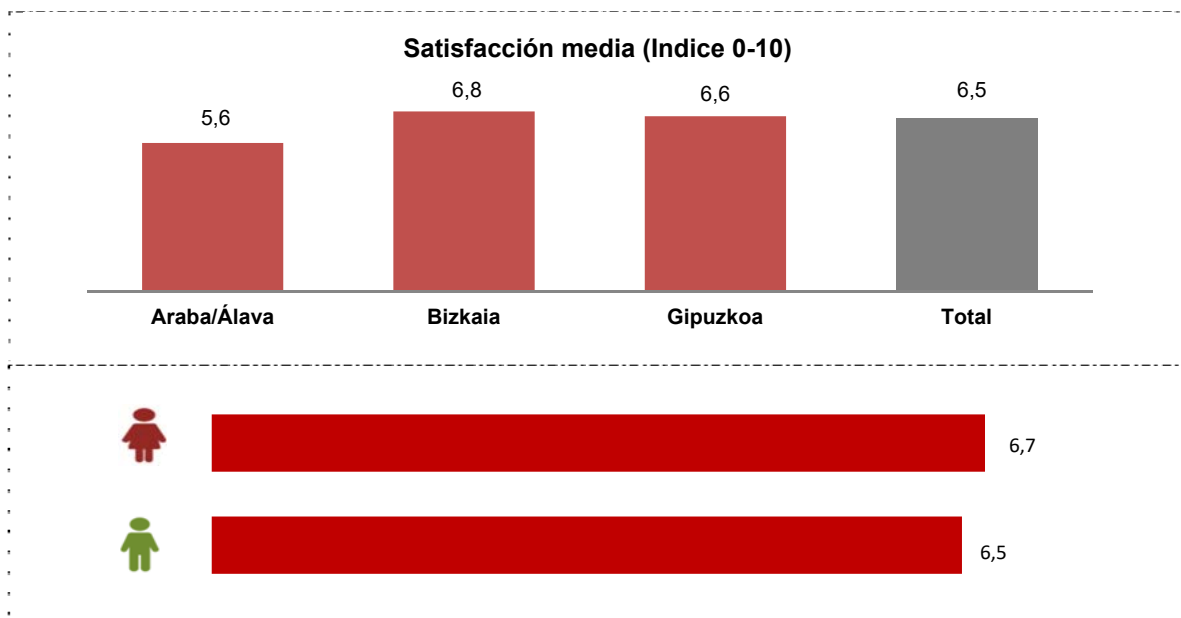
**Gráfico 4.6 Satisfacción con la renta de alquiler protegido pagada**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

En una escala de 0 a 10, el nivel de satisfacción con el pago mensual en concepto de alquiler se sitúa en 6,5 puntos. Es la población inquilina residente en el territorio de Álava la que presenta un menor nivel de satisfacción con el pago realizado, con una puntuación media de 5,6 puntos sobre 10. La satisfacción media con la renta pagada es muy similar entre mujeres y hombres.

**Gráfico 4.7 Satisfacción media con la renta de alquiler pagada**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

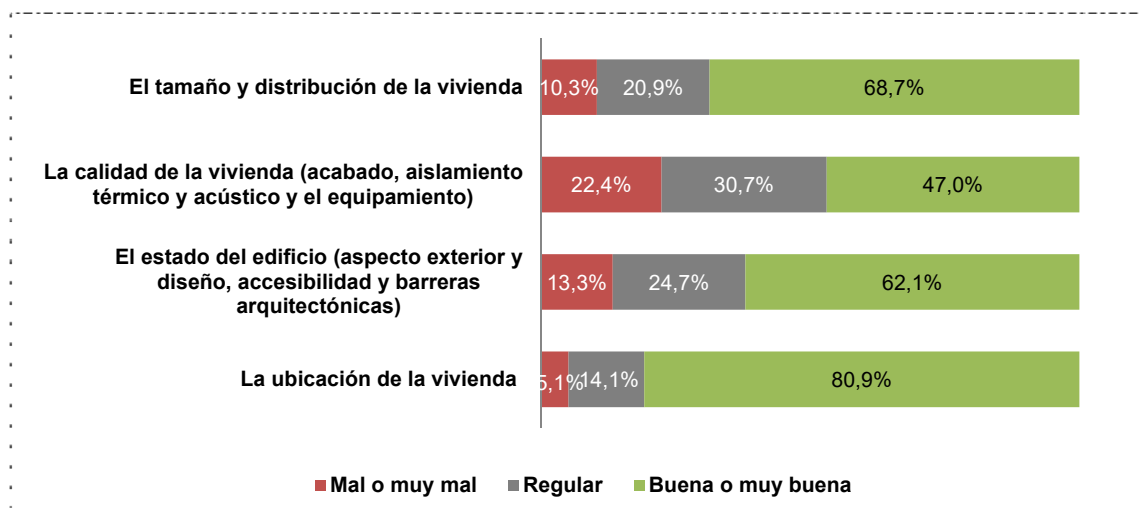
### 4.3. Valoración de las características de la vivienda

**La ubicación y el tamaño o la distribución de las viviendas son los aspectos mejor valorados, mientras que la calidad de la vivienda (acabado, aislamiento térmico y acústico y el equipamiento) el principal aspecto a mejorar**

Además del nivel de satisfacción general con la vivienda adjudicada y su valoración con respecto al régimen de acceso, se recoge entre la población adjudicataria su opinión sobre las características específicas de la vivienda adjudicada, como son el tamaño y distribución de la vivienda, la calidad de la vivienda, el estado del edificio y la ubicación de la vivienda.

En los 4 aspectos analizados la respuesta mayoritaria concedida por la población adjudicataria de vivienda pública de la CAE es la de valorar positivamente la vivienda a la que han accedido.

**Gráfico 4.8 Valoración de las características de la vivienda adjudicada**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

La población adjudicataria ofrece una valoración positiva sobre el tamaño y distribución de la vivienda asignada. En concreto, el 69% de las personas que residen en una vivienda protegida en la CAE consideran que el tamaño y la distribución de su vivienda es bueno o muy bueno. Así, la valoración media es de 7 puntos sobre 10. Se registran valoraciones medias ligeramente más positivas en el régimen de compra que en el de alquiler con respecto al tamaño y la distribución de la vivienda: 7,4 puntos de media en el caso de una vivienda de compra frente a los 6,8 puntos en las viviendas de alquiler, si bien, como ya se ha comentado con anterioridad, las viviendas de alquiler cuentan con una superficie media inferior.



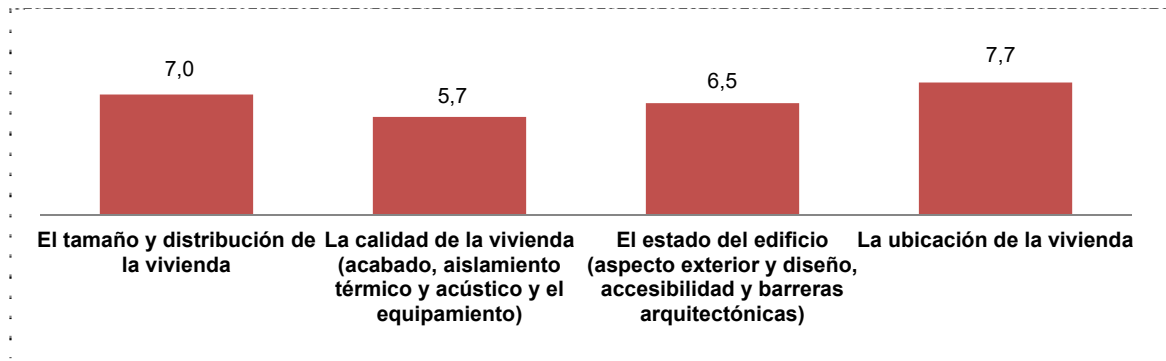


La calidad de la vivienda, que incluye aspectos técnicos como el acabado, el aislamiento térmico y acústico o el equipamiento, constituye el punto de menor satisfacción aunque con nota media equivalente al bien. El 47% de la población considera que la calidad de la vivienda es buena o muy buena, ahora bien, un 31% la valora como regular y un 22% como mala o muy mala. Las cuestiones asociadas a la calidad de la vivienda obtienen una valoración media de 5,7 puntos sobre 10. En este caso las personas entrevistadas del régimen de compra ofrecen una puntuación media de 5,9 puntos, ligeramente superior a los 5,6 puntos de las personas que residen en una vivienda protegida de alquiler.

El estado del edificio, como el aspecto exterior y el diseño, la accesibilidad o las barreras arquitectónicas obtienen unas valoraciones bastante positivas, así el 62% considera que el estado del edificio en el que reside es bueno o muy bueno. La nota media resultante es de 6,5 puntos sobre 10, sin diferencias en la percepción de las personas que han accedido a una vivienda de compra o de alquiler.

La ubicación de la vivienda, es el aspecto mejor valorado, con una nota media de 7,7 puntos. El 81% de las personas entrevistas califica la ubicación como buena o muy buena tanto entre las que han accedido en compra como en alquiler.

**Gráfico 4.9 Valoración media de las características de la vivienda adjudicada**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

**Tabla 4.2 Valoración media de las características de la vivienda adjudicada según régimen de tenencia**

Puntuación media (Índice 0-10)	Alquiler	Compra	Total
El tamaño y distribución de la vivienda	6,8	7,4	7,0
La calidad de la vivienda (acabado, aislamiento térmico y acústico y el equipamiento)	5,6	5,9	5,7
El estado del edificio (aspecto exterior y diseño, accesibilidad y barreras arquitectónicas)	6,6	6,5	6,5
La ubicación de la vivienda	7,7	7,7	7,7

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

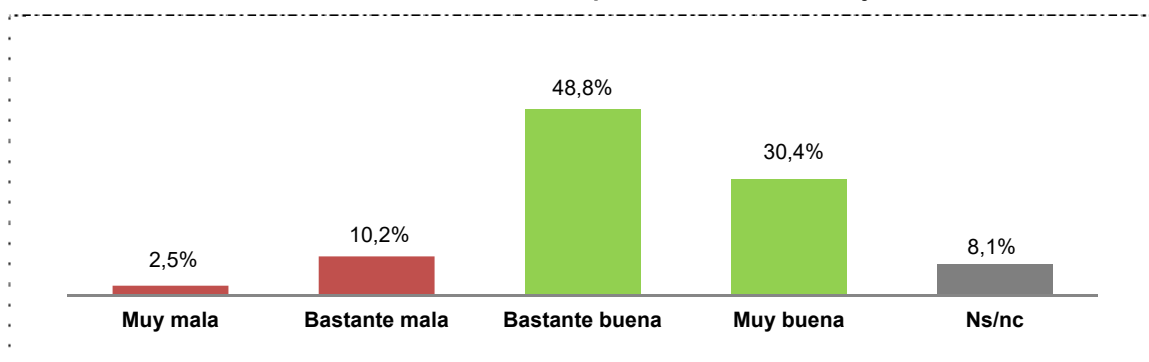
#### 4.4. Valoración de la relación calidad-precio de la vivienda adjudicada

##### Valoración positiva sobre la relación calidad precio de la vivienda protegida

Con respecto a la percepción sobre la relación calidad-precio de la vivienda protegida adjudicada, es de destacar que el 79% considera que la relación calidad precio es bastante o muy buena.

Más concretamente, un 30% de la población adjudicataria califica que la relación calidad-precio es muy buena y un 49% la califica como buena. Son pocas las personas que alegan una mala relación calidad-precio.

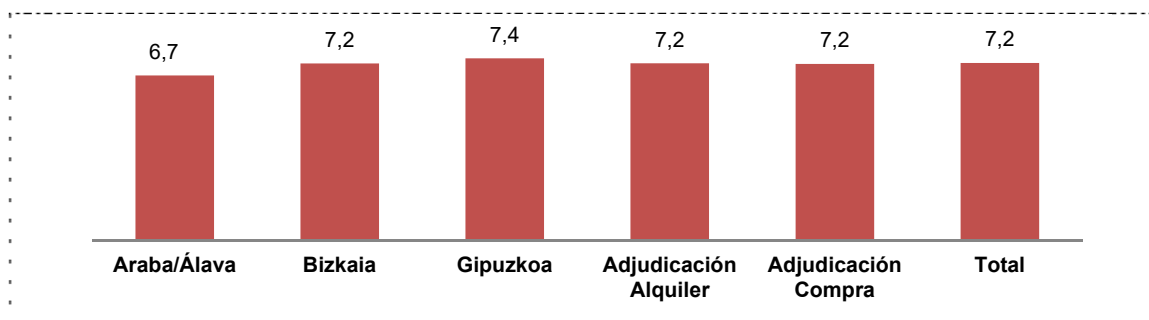
Gráfico 4.10 Valoración sobre la relación calidad-precio de la vivienda adjudicada



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

En este sentido la valoración media de la relación calidad-precio estimada es de 7,2 puntos sobre 10, puntuación que se contrae a 6,7 puntos entre la población adjudicataria de Álava. No se obtienen diferencias en la percepción de la relación calidad-precio por régimen de acceso.

Gráfico 4.11 Valoración media sobre la relación calidad-precio de la vivienda adjudicada



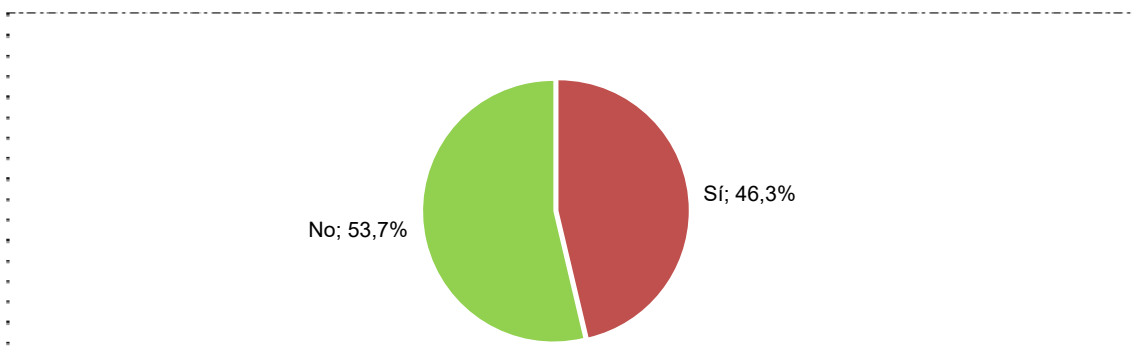
Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

#### 4.5. Problemas o incidencias con la vivienda

##### **Una de cada dos personas consultadas declara que ha tenido algún problema o incidencia con la vivienda protegida adjudicada**

Aproximadamente, una de cada dos personas adjudicatarias de una vivienda de protección pública ha tenido algún problema o incidencia con su vivienda adjudicada. De hecho, el 46% de las personas adjudicatarias encuestadas manifiesta haber tenido algún problema o incidencia con su vivienda.

**Gráfico 4.12 Problemas o incidencias negativa con la vivienda protegida adjudicada**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

El porcentaje de personas que indican que han tenido algún problema con la vivienda es muy superior en el régimen de compra, en el que se eleva al 59% de los casos, frente al 42% registrado entre la adjudicación en la modalidad de alquiler.

El nivel de incidencia ha sido mayor entre la población adjudicataria de viviendas de Bizkaia, donde el porcentaje se sitúa en el 51,5% de las adjudicaciones. El porcentaje de personas que indican haber tenido alguna incidencia con la vivienda es del 40% en Álava y del 42% en Gipuzkoa.

**Tabla 4.3 Problemas o incidencias negativas con la vivienda protegida adjudicada**

% vertical	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Alquiler	Compra	Total
Sí	40,0%	51,5%	42,4%	42,3%	58,5%	46,3%
No	60,0%	48,5%	57,6%	57,7%	41,5%	53,7%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.



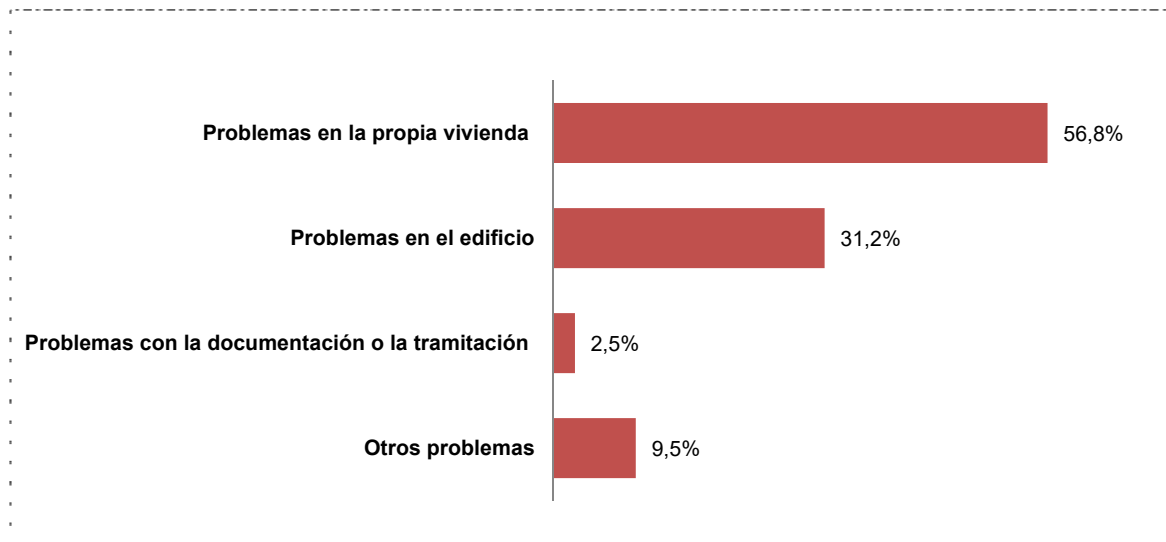
Entre los problemas o incidencias, destaca en primer lugar los problemas vinculados a la situación de la propia vivienda y así lo señala una de cada dos personas adjudicatarias que reconoce haber tenido problemas (57%). Se mencionan problemas con las propias instalaciones, el equipamiento de la vivienda, problemas con los suministros o el propio estado de conservación de la vivienda, como es la aparición de humedades.

Por su parte, un tercio, declara que ha tenido problemas con algún elemento del edificio (31,2%), aludiendo en algunos casos a la antigüedad de los edificios o a fallos en la edificación o problemas en los espacios comunes del edificio.

Tan sólo un 2,5% de la población reconoce que ha tenido problemas con la documentación o la tramitación.

También hay una proporción de personas que señalan que han tenido otro tipo de incidencias entre las que destacan problemas con el estado de la vivienda, la convivencia con el vecindario o las instalaciones o el equipamiento.

**Gráfico 4.13 Tipo de problema surgido con la vivienda**

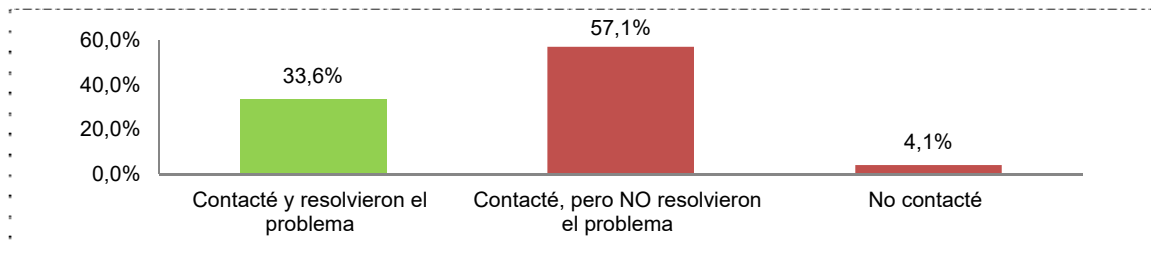


Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

### Algo más de la mitad de los problemas o incidencias detectados en las viviendas adjudicadas no se han solucionado

El 57% de las personas adjudicatarias de una vivienda de protección pública que declara haber tenido algún problema con la vivienda confirma que ha contactado con la promotora sin que su incidencia haya llegado a solucionarse. Un 34% en cambio responde que contactó con la promotora y que la incidencia fue resuelta.

**Gráfico 4.14 Contacto con la promotora para la resolución del problema o de la incidencia**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

La proporción de personas a las que la promotora no les resolvió la incidencia o el problema es algo superior entre en Bizkaia y entre la población que ha comprado una vivienda protegida de compra.

**Tabla 4.4 Contacto con la promotora para la resolución del problema o de la incidencia**

% vertical	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Alquiler	Compra	Total
Contacté y resolvieron el problema	34,2%	32,2%	35,3%	36,2%	27,9%	33,6%
Contacté, pero NO resolvieron el problema	53,7%	59,0%	55,6%	54,5%	63,1%	57,1%
No contacté	12,2%	8,7%	9,0%	9,4%	9,0%	9,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

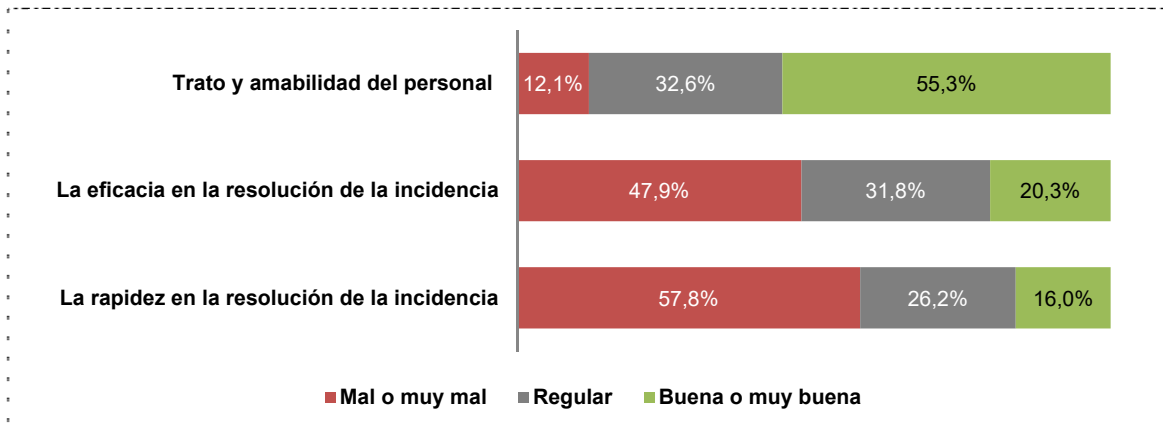
Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

**El trato y la amabilidad del personal se valoran positivamente, mientras que la eficacia y la rapidez en la resolución de la incidencia son aspectos que requieren ser mejorados**

La población beneficiaria de una vivienda protegida valora positivamente el trato recibido por parte del personal que atiende las incidencias. El 55% considera que el trato y la amabilidad del personal han sido buenos o muy buenos, concediendo a este ítem una puntuación media de 6 puntos sobre 10.

Sin embargo, las valoraciones sobre la eficacia y la rapidez en la resolución siguen siendo no son satisfactorias. La opinión mayoritaria en el caso de la eficacia es la de considerarla “regular” con una nota promedio de 3,7 puntos. En el caso de la rapidez, una de cada tres personas la califica como “muy mala” y la valoración media resultante es de 3,2 puntos.

**Gráfico 4.15 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, 2015-2019.

La población que ha accedido a una vivienda pública de compra ofrece unas valoraciones medias inferiores a la población que accede a una vivienda de alquiler con respecto a la atención recibida en la resolución del problema detectado en la vivienda.

**Tabla 4.5 Valoración media de la atención recibida en la resolución de la incidencia o problema**

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

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

## 5. Valoración del proceso de adjudicación

### 5.1. Valoración general del proceso de adjudicación

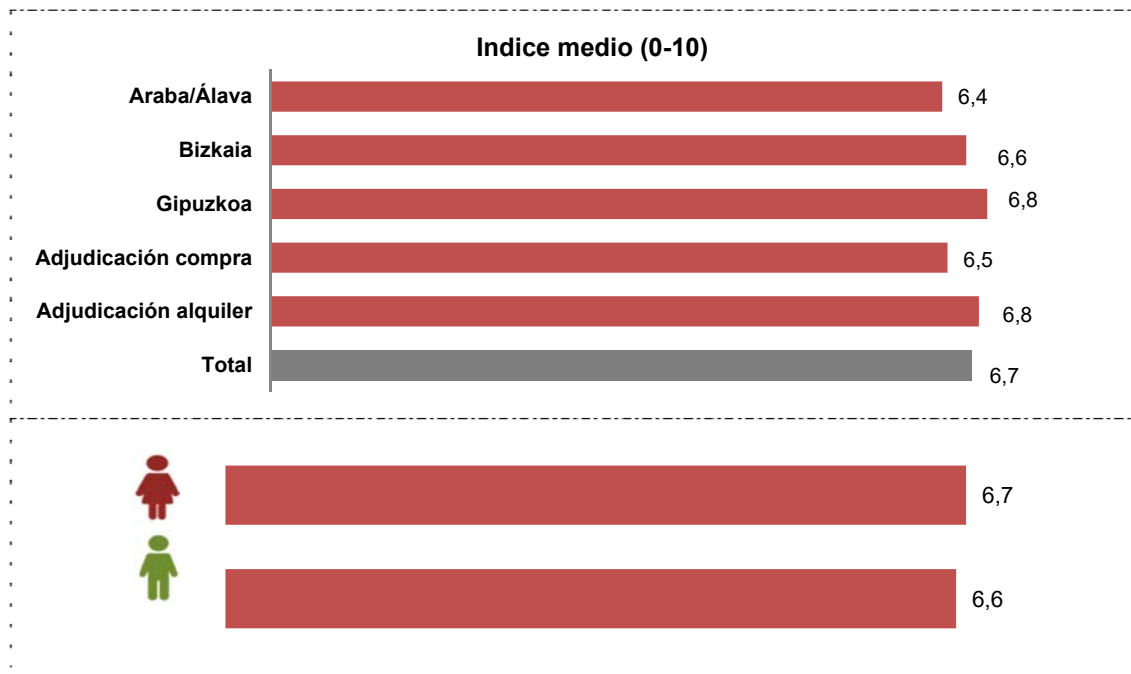
**El proceso de adjudicación es un proceso bien valorado con una nota media de 6,7 puntos**

El proceso de adjudicación de las viviendas de protección pública es un aspecto bastante bien puntuado por la población que ha accedido en los últimos años a una vivienda protegida. Se concede como nota global del proceso de adjudicación 6,7 puntos. La diferencia con respecto a la percepción que tiene la población solicitante de vivienda protegida es sustancial (quienes otorgan una puntuación media de 4,6 puntos sobre 10 al procedimiento de adjudicación).

Por ámbitos geográficos, la percepción sobre el proceso de adjudicación de la vivienda protegida es bastante similar y oscila entre los 6,4 puntos otorgados en Álava y los 6,8 puntos de Gipuzkoa. La opinión sobre el proceso de adjudicación obtiene una valoración media de 6,8 puntos en el caso del acceso en alquiler y se contrae a 6,5 puntos entre el acceso a una vivienda en compra.

Las mujeres y los hombres participantes en la encuesta beneficiarios de una vivienda de protección pública ofrecen una opinión similar sobre el sistema de adjudicación (6,7 y 6,6 puntos respectivamente de media).

Gráfico 5.1 Valoración general media sobre el proceso de adjudicación



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

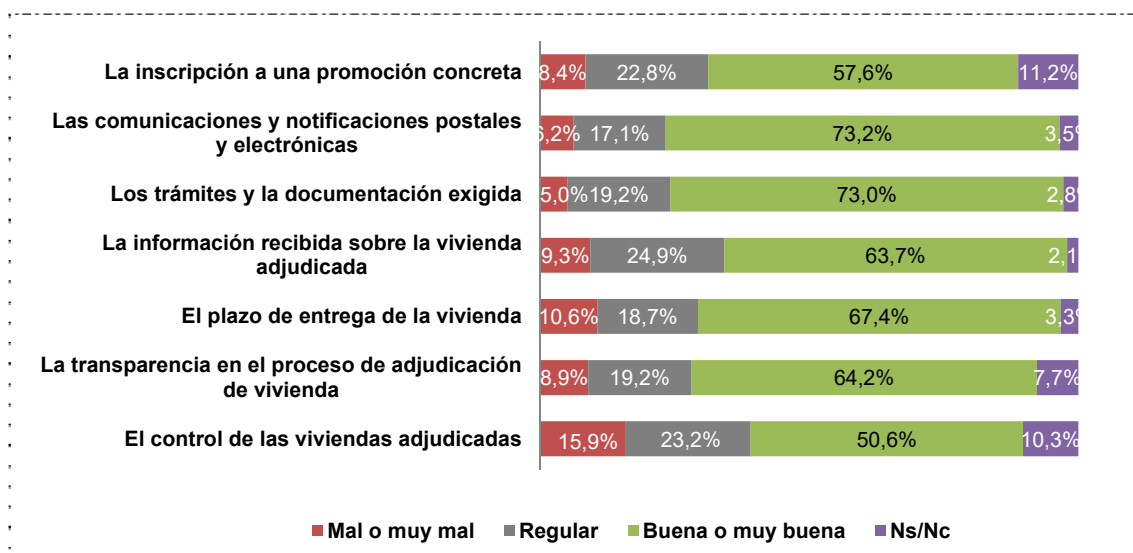


## 5.2. Valoración de los aspectos del proceso de adjudicación

**La comunicación y los trámites son los aspectos mejor valorados del proceso de adjudicación y el control de las viviendas adjudicadas el principal aspecto a mejorar**

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 vivienda y el control de las viviendas adjudicadas. En todos los casos, la opinión mayoritaria recabada ha sido positiva.

**Gráfico 5.2 Valoración de los aspectos del proceso de adjudicación de una vivienda protegida**



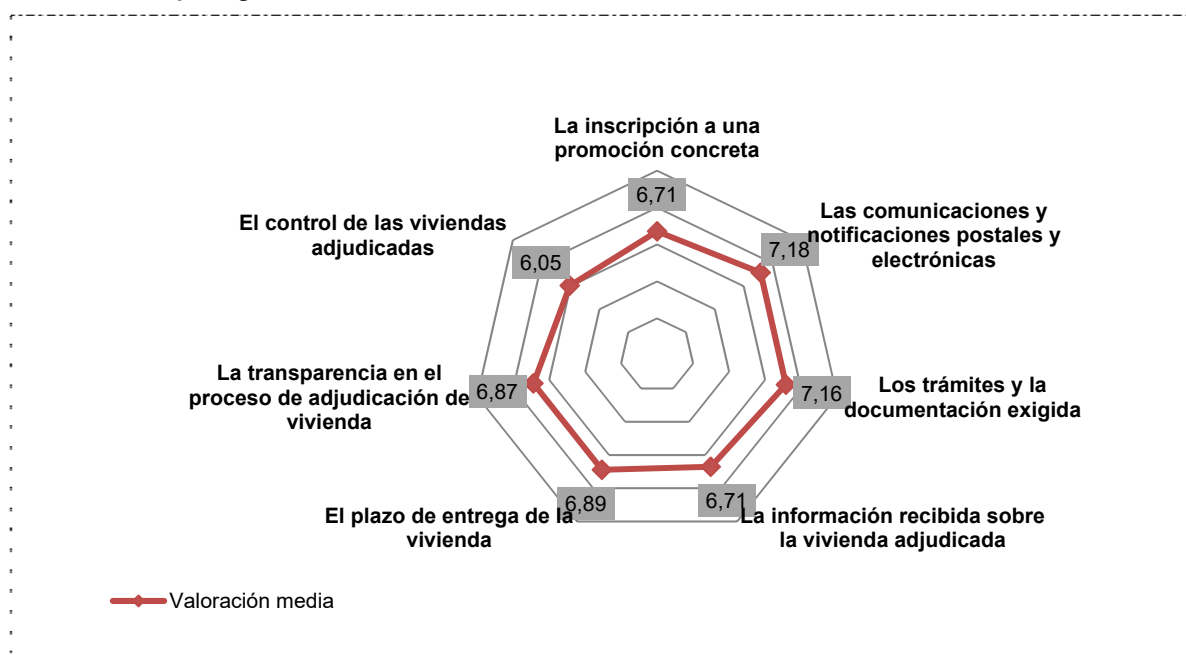
Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

Tomando como referencia las valoraciones medias, cabe destacar que los aspectos mejor valorados son las comunicaciones y notificaciones postales y electrónicas, y los trámites y la documentación exigida para resultar ser beneficiario o beneficiaria de una vivienda de protección pública con la concesión en ambos casos de 7,2 puntos sobre el máximo de 10.

Le sigue por orden de valoración el plazo de entrega de la vivienda y la percepción de transparencia en el proceso de adjudicación de vivienda, con una puntuación media estimada de 6,9 puntos, promedio similar al obtenido con relación a la inscripción a una promoción concreta y la información recibida sobre la vivienda adjudicada (6,7 puntos).

El control de las viviendas adjudicadas es la cuestión que obtiene, aun siendo positiva, los menores niveles de satisfacción, con 6,05 puntos. Un 39% de la población adjudicataria considera que este control es bueno y un 11% lo califica como "muy bueno". Por el contrario, casi un 16% considera que el control no es adecuado.

**Gráfico 5.3 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, 2015-2019.

Por tipo de vivienda, las opiniones concedidas sobre el proceso de adjudicación por la población que ha accedido a una vivienda en compra y vivienda de alquiler son en general muy similares. Tan sólo se aprecia una opinión algo más negativa entre el colectivo de compra con respecto al plazo de entrega de la vivienda y el control de las viviendas adjudicadas que baja a 5,8 puntos sobre 10.

**Tabla 5.1 Valoración media de los aspectos del proceso de adjudicación de una vivienda protegida**

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

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

## 6. Valoración general de la intervención pública

### 6.1. Valoración general de Etxebide

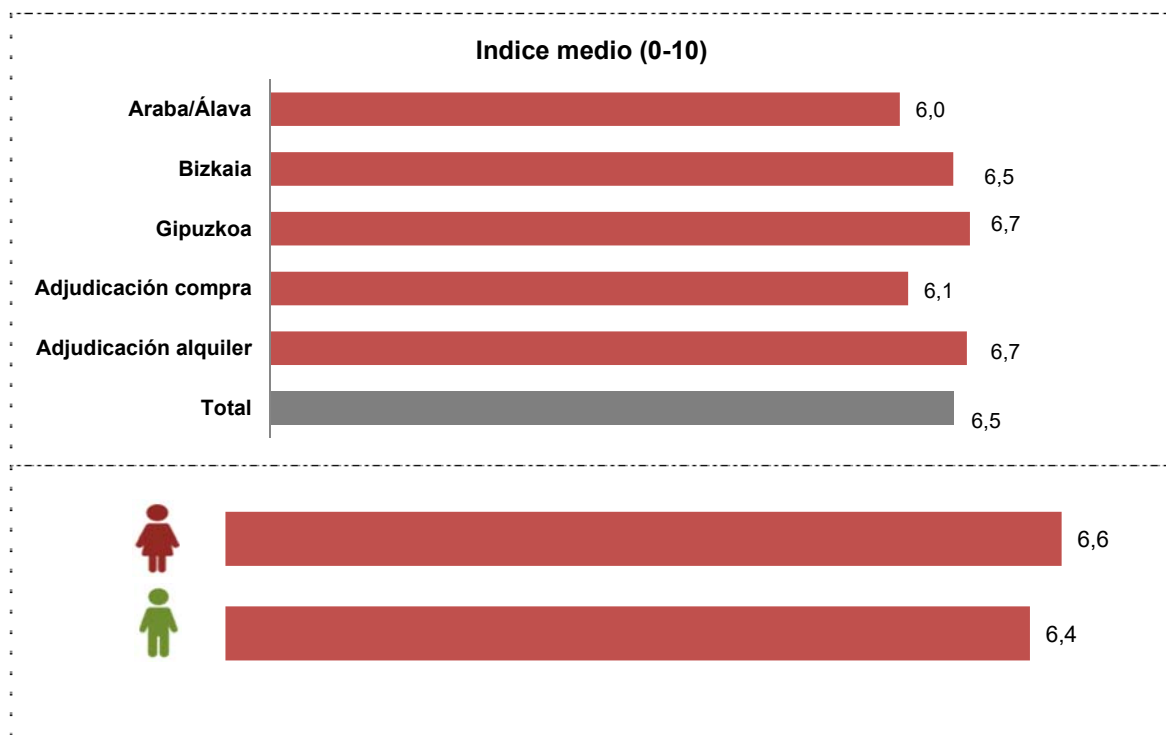
#### **La población adjudicataria de vivienda protegida ofrece una valoración positiva sobre la actividad de Etxebide**

La población adjudicataria de vivienda protegida ofrece una valoración positiva sobre el servicio prestado por Etxebide concediendo una nota media de 6,5 puntos sobre 10. Este promedio es superior al concedido por la población solicitante de vivienda protegida (5,5 puntos) en el último sondeo de 2019.

Por ámbitos geográficos, la valoración media asignada por la población que reside en el parque protegido entrevistada se sitúa en a 6,7 puntos en el caso de Gipuzkoa y es de 6,5 puntos en Bizkaia. La población adjudicataria de Álava concede en cambio 6 puntos sobre 10 de media a la actividad de Etxebide.

Las puntuaciones medias sobre Etxebide obtenidas entre las familias inquilinas (6,7 puntos) son algo mayores que las registradas entre la adjudicación de compra (6,1 puntos). La percepción entre mujeres y hombres es muy similar (6,6 puntos y 6,4 puntos respectivamente).

**Gráfico 6.1 Valoración general sobre el servicio de Etxebide**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

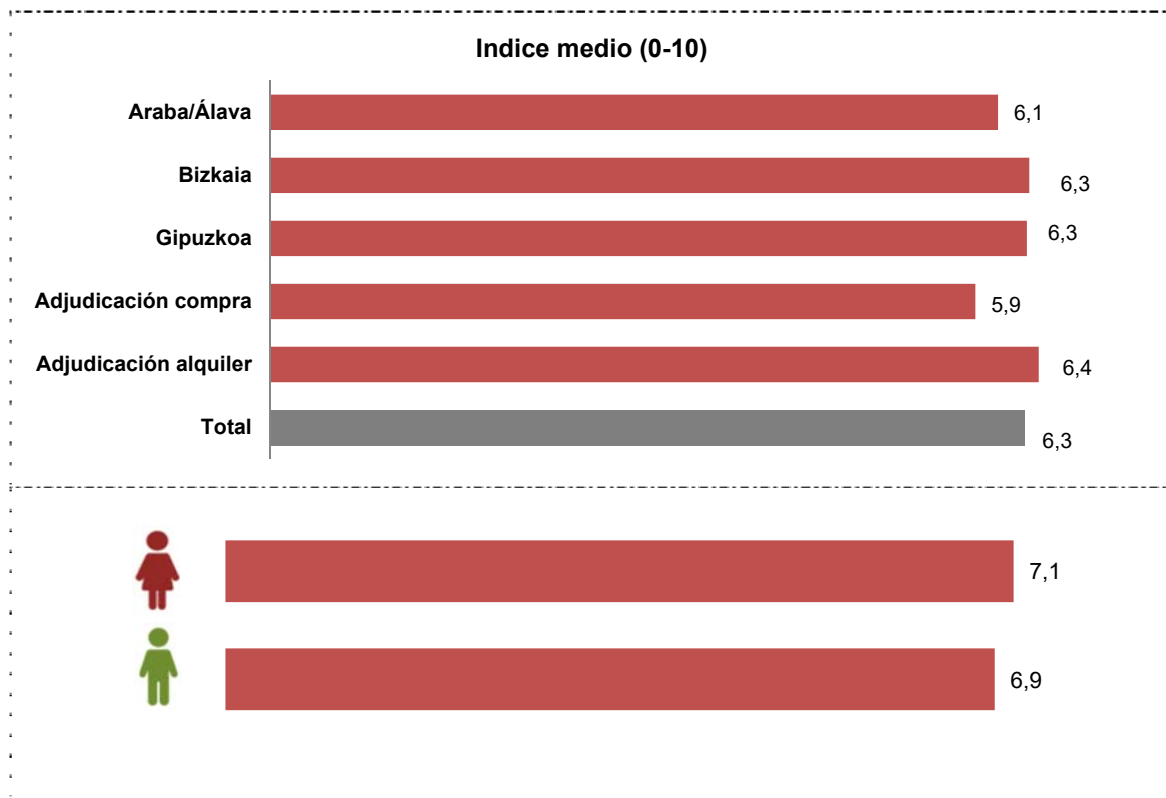
## 6.2. Valoración de la actuación del Gobierno Vasco

### **Buena 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 se sitúa en 6,3 puntos, cifra muy superior a la obtenida entre la población demandante de Etxebide (4,7 puntos de media).

La valoración media planteada por parte de las personas adjudicatarias sobre la actuación del Gobierno Vasco es muy similar en los tres Territorios Históricos. Las opiniones positivas recogidas entre la población que ha accedido a una vivienda protegida de alquiler son muy superiores a las que han accedido a una vivienda de compra, con 6,4 y 5,9 puntos respectivamente.

**Gráfico 6.2 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, 2015-2019.

### 6.3. Aspectos a mejorar del proceso de adjudicación

#### ***Aumentar la oferta de vivienda protegida es el principal ámbito de mejora planteado***

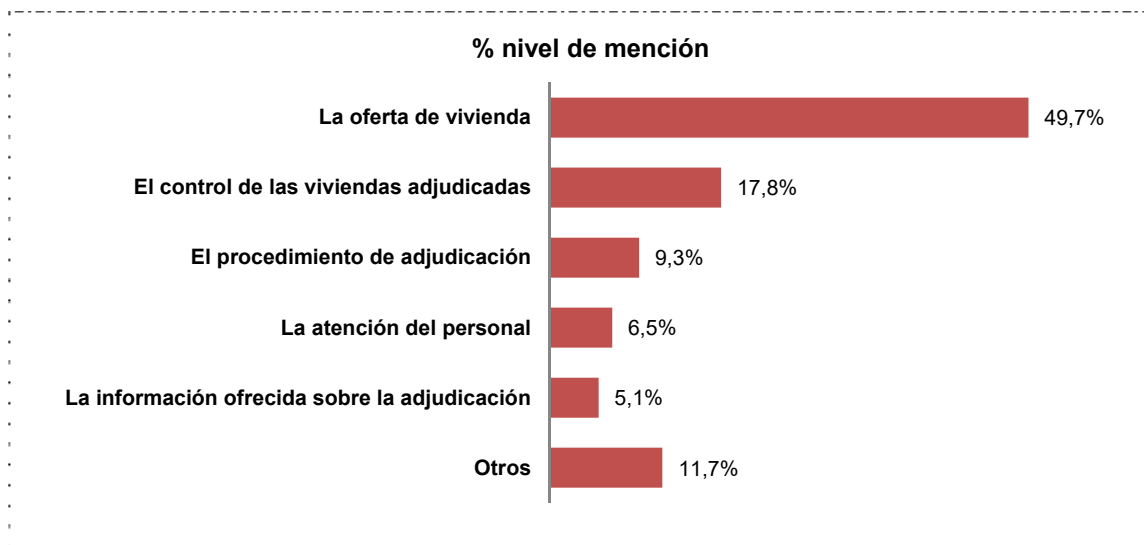
Centrando en la atención en los aspectos a mejorar, la población que ha accedido a una vivienda protegida en los últimos años en la CAE considera que se debe intensificar la oferta de vivienda, así lo indica una de cada dos personas encuestadas. Un 18% también alude a la necesidad de mejorar el control de las viviendas adjudicadas.

Por otro lado, destacar que un 9% considera que se debe mejorar el propio procedimiento. Se recoge una diversidad de opiniones, aludiendo en algunos casos a la necesidad de revisión de los criterios de baremación en la adjudicación.

Un 6,5% de las personas entrevistadas creen que la atención del personal se debe mejorar.

Se registran igualmente diferentes aspectos a mejorar de la actuación en materia de vivienda entre los que destacan el tiempo de espera entre la solicitud y la adjudicación de una vivienda, la duración de los contratos, la adecuación de la vivienda al tamaño de las familias o la resolución de incidencias surgidas en la vivienda o facilitar la compra de la vivienda protegida.

**Gráfico 6.3 Aspectos a mejorar por parte del Gobierno Vasco obre la adjudicación de vivienda protegida**



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

## 7. Impacto percibido por la población adjudicataria

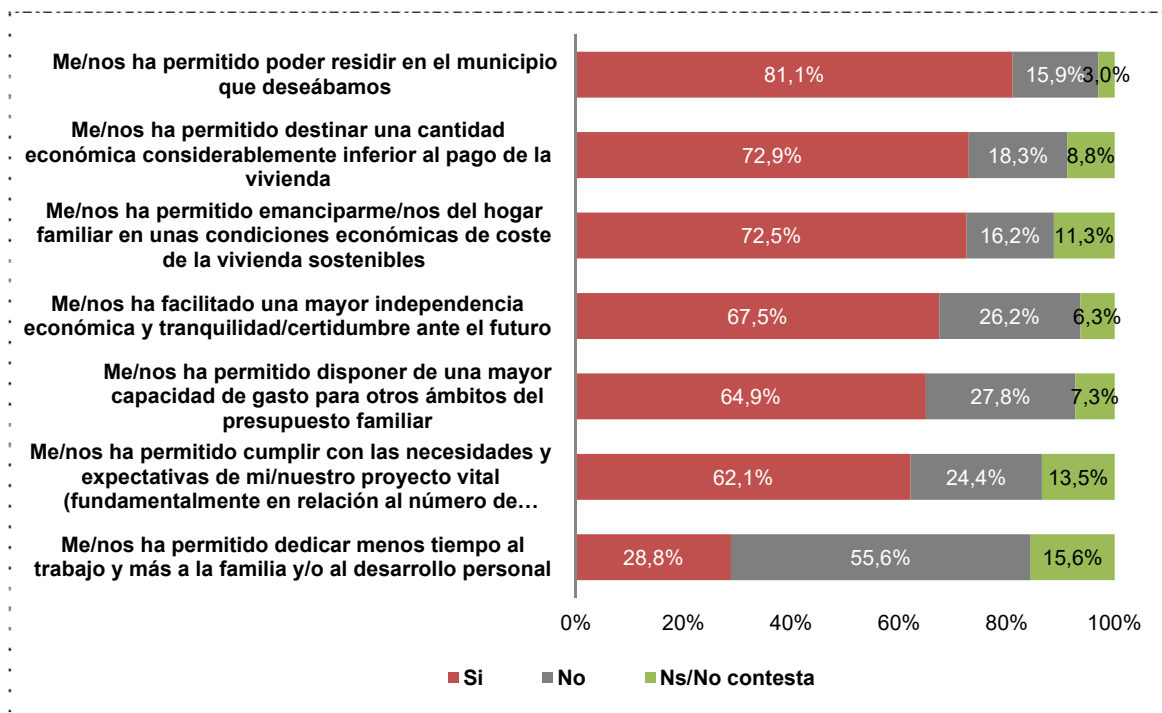
**Poder residir en el municipio deseado ha sido el principal impacto sobre la población que ha sido adjudicataria de una vivienda protegida en la CAE**

Finalmente se analiza con la población adjudicataria sobre el impacto que ha tenido en la vida personal, familiar y económica el haber accedido a una vivienda de protección pública. De la encuesta se desprende que el primer impacto ha sido el poder residir en el municipio deseado, aspecto mencionado por 8 de cada 10 personas entrevistadas.

Le sigue por orden de importancia la posibilidad que le ha facilitado el acceso a una vivienda protegida de destinar una cantidad económica considerablemente inferior al pago de la vivienda (nivel de mención del 73%) y que la vivienda les ha permitido emanciparse del hogar familiar en unas condiciones económicas de coste de la vivienda sostenibles (72,5%).

Por su parte, dos de cada tres personas adjudicatarias indica que el acceso a una vivienda de protección pública le ha facilitado una mayor independencia económica y disponer de una mayor tranquilidad o certidumbre ante el futuro (67,5%), le ha permitido disponer de una superior capacidad de gasto para otros ámbitos del presupuesto familiar (64,9%) y cumplir con las necesidades y expectativas del proyecto vital (fundamentalmente en relación al número de hijos/as que ha podido tener) (62,1% de nivel de mención).

Gráfico 7.1 Impactos percibidos por la población adjudicataria



Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

El ranking de los principales impactos varía en función del régimen de acceso. Para la población que ha accedido a una vivienda protegida de alquiler los principales impactos han sido el emanciparse del hogar familiar en unas condiciones económicas de coste de la vivienda sostenibles (82% de nivel de mención) y el poder residir en el municipio deseado (80%).

El acceder a una vivienda en el municipio deseado se sitúa como el principal impacto entre la población que ha comprado una vivienda de protección oficial (82%). El impacto que ocupa la segunda posición en este caso es el poder destinar una cantidad económica considerablemente inferior al pago de la vivienda (73%).

**Tabla 7.1 Impactos percibidos por la población adjudicataria según régimen de acceso**

% afirmativo	Alquiler	Compra	Total
Me/nos ha permitido dedicar menos tiempo al trabajo y más a la familia y/o al desarrollo personal	18,2%	32,3%	28,8%
Me/nos ha permitido cumplir con las necesidades y expectativas de mi/nuestro proyecto vital (fundamentalmente en relación al número de hijos/as que ha podido tener)	68,0%	60,2%	62,1%
Me/nos ha permitido disponer de una mayor capacidad de gasto para otros ámbitos del presupuesto familiar	64,8%	65,0%	64,9%
Me/nos ha facilitado una mayor independencia económica y tranquilidad/certidumbre ante el futuro	72,9%	65,6%	67,5%
Me/nos ha permitido emanciparme/nos del hogar familiar en unas condiciones económicas de coste de la vivienda sostenibles	<b>81,7%</b>	69,4%	72,5%
Me/nos ha permitido destinar una cantidad económica considerablemente inferior al pago de la vivienda	71,7%	<b>73,3%</b>	72,9%
Me/nos ha permitido poder residir en el municipio que deseábamos	<b>79,6%</b>	<b>81,6%</b>	81,1%

Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE, 2015-2019.

## 8. Conclusiones

### *Valoración de la cobertura de la necesidad*

Para el 83% de la población adjudicataria, la vivienda protegida a la que han accedido es la primera de la unidad familiar. Esta proporción es algo superior en el caso de la población que ha comprado una vivienda de protección pública que alcanza el 93% de las personas entrevistadas.

En el caso de la adjudicación de la vivienda protegida de compra, destacar que el 76% declara no haber tenido problemas de acceso a la financiación de su vivienda protegida. Por contra, un 24% de la población que finalmente ha accedido a una vivienda de protección pública reconoce que ha tenido problemas para acceder a la financiación, proporción que se eleva al 41% de la población que ha comprado una vivienda de protección pública en el territorio alavés.

En cuanto a las dificultades económicas actuales, el 21% de las personas beneficiarias de una vivienda de protección pública declara que tiene problemas para costear los pagos de la vivienda protegida. Las dificultades de pago se producen en su mayoría entre la vivienda protegida de alquiler (27% del colectivo indica que tiene problemas de pago) y es muy residual en el caso de la vivienda en compra (4%). El 22% de las mujeres adjudicatarias y el 18% de los hombres reconocen encontrarse en dicha situación de dificultad para hacer frente a los pagos. Los problemas de pago son superiores entre las personas que no trabajan actualmente.

En cualquier caso, se constata que para una gran mayoría de las personas adjudicatarias (72%) la vivienda adjudicada cubre sus necesidades para los próximos 5-10 años. Ahora bien, el 28% de la población que ya reside en el parque protegido reconoce que la actual vivienda no responde a sus necesidades en el medio plazo, proporción que asciende al 44% en el caso de la vivienda de alquiler.

### *Valoración de la vivienda protegida adjudicada*

La mayoría de las personas adjudicatarias de vivienda de protección pública en la CAE se declara satisfecha o muy satisfecha con la vivienda recibida (el 79% del total de personas entrevistadas).

La satisfacción media con la vivienda es de 7 puntos sobre 10 para el conjunto de población adjudicataria, puntuación media de 7,4 puntos en el caso de compra y de 6,9 puntos en la vivienda protegida de alquiler. A nivel territorial, Gipuzkoa ofrece una opinión más positiva sobre la vivienda adjudicada, con 7,3 puntos de media, por encima de los 6,5 puntos de Álava y 6,9 puntos de Bizkaia.

El 76% de las personas que han accedido a una vivienda protegida de alquiler confirman estar satisfechas con el régimen de acceso. La satisfacción media con el hecho de residir de alquiler se sitúa en 7,2 puntos sobre 10, puntuación similar en los tres Territorios Históricos de la CAE.





Además se registra un alto nivel de satisfacción con la renta de alquiler protegida pagada (302 euros de media según los datos facilitados por la población entrevistada). El 72% de las familias inquilinas de la vivienda protegida de alquiler reconocen que están satisfechas o muy satisfechas con la renta de alquiler protegido al que deben hacer frente.

La ubicación y el tamaño y la distribución de las viviendas son los aspectos mejor valorados de las viviendas protegidas adjudicadas tanto en el acceso en alquiler como en compra. La calidad de la vivienda como el acabado, aislamiento térmico y acústico y el equipamiento son los aspectos que requieren de mejoras según la población residente en el parque protegido.

En términos generales, se considera que existe una buena relación calidad-precio de la vivienda protegida en la CAE, con una puntuación media de 7,2 puntos sobre 10, promedio que desciende a 6,7 puntos entre la población adjudicataria de Álava.

### ***Incidencias o problemas en las viviendas adjudicadas y su resolución***

En una de cada dos viviendas protegidas adjudicadas se ha registrado algún problema incidencia y así lo confirma el 46% de la población adjudicataria de los últimos años.

Para su resolución, la gran mayoría de las personas exteriorizan que se han puesto en contacto con la promotora para resolver el problema o la incidencia, sin embargo más de la mitad declara que no se ha obtenido una solución (el 57% de los casos se ha contactado con la promotora sin llegar a solucionarse el problema).

Las valoraciones en torno a la atención recibida por parte del personal que atiende estas reclamaciones resultan favorables. No es así, la efectividad y rapidez en el proceso de resolución, que son los principales aspectos de mejora de cara al futuro.

### ***Valoración del proceso de adjudicación***

En términos generales la población que reside en el parque protegido valora positivamente el procedimiento de adjudicación, con la concesión de una nota media de 6,7 puntos, puntuación muy superior a la otorgada por la población demandante registrada en Etxebide (4,6 puntos sobre 10 al procedimiento de adjudicación).

La comunicación y notificaciones postales y electrónicas y los trámites y la documentación exigida son los aspectos mejor valorados del proceso de adjudicación, con puntuaciones medias de 7,2 puntos sobre 10.

El control de las viviendas adjudicadas es la cuestión sobre el proceso de adjudicación que obtiene los menores niveles de satisfacción, con 6,05 puntos sobre 10. Casi un 16% considera que el control no es adecuado.



### ***Valoración general de Etxebide y de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda***

La población adjudicataria de vivienda protegida ofrece una valoración positiva sobre la actividad de Etxebide con la concesión de una nota media de 6,5 puntos sobre 10, un punto superior a la ofrecida por la población solicitante de vivienda protegida (5,5 puntos) en el último sondeo de 2019.

La satisfacción con la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda es también muy superior a la obtenida entre la población demandante de Etxebide, con 6,3 puntos y 4,7 puntos de media respectivamente.

### ***Impacto percibido en la vida de las personas adjudicatarias***

Finalmente, se constata que la adjudicación de una vivienda protegida tiene una incidencia directa en las condiciones de vida de las personas. La adjudicación de una vivienda de protección pública les ha permitido residir en el municipio deseado a 8 de cada 10 personas consultadas.

Por su parte, se confirma que ha tenido un impacto directo facilitando el acceso a unas condiciones económicas, destinando a la vivienda una cantidad económica considerablemente inferior al pago de la vivienda y ha podido emanciparse del hogar familiar en unas condiciones económicas de coste de la vivienda sostenible.

El principal impacto señalado por la población que ha accedido a una vivienda protegida de alquiler ha sido el de la emancipación del hogar familiar en unas condiciones económicas de coste de la vivienda sostenibles. En el caso de la vivienda protegida de compra ha sido el de acceder a una vivienda protegida en el municipio deseado.



Cuadro 8.1 Valoración general de la adjudicación de la vivienda protegida en la CAE

COBERTURA DE LA NECESIDAD		% afirmativo		
Acceso a la primera vivienda		83%		
Dificultad de acceso a la financiación en caso de compra		76%		
Dificultad para el pago de la vivienda		21%		
Necesidad cubierta a medio plazo		72%		

	VALORACIÓN		
	BAJA	MEDIA	ALTA
<b>SATISFACCIÓN CON LA VIVIENDA</b>			
Satisfacción con la vivienda adjudicada			✓
Satisfacción con la adjudicación en alquiler			✓
Relación calidad-precio de la vivienda			✓
Incidencias negativas en la vivienda		-	
Trato-amabilidad recibido en la resolución de incidencias			✓
Eficacia en la resolución de la incidencia	✗		
Rapidez en la resolución de la incidencia	✗		

ADJUDICACIÓN VIVIENDA PROTEGIDA				
Valoración del proceso de adjudicación				✓
Valoración de la transparencia de los procesos de adjudicación				✓

INTERVENCIÓN PÚBLICA				
Valoración Etxebide				✓
Valoración Gobierno Vasco				✓