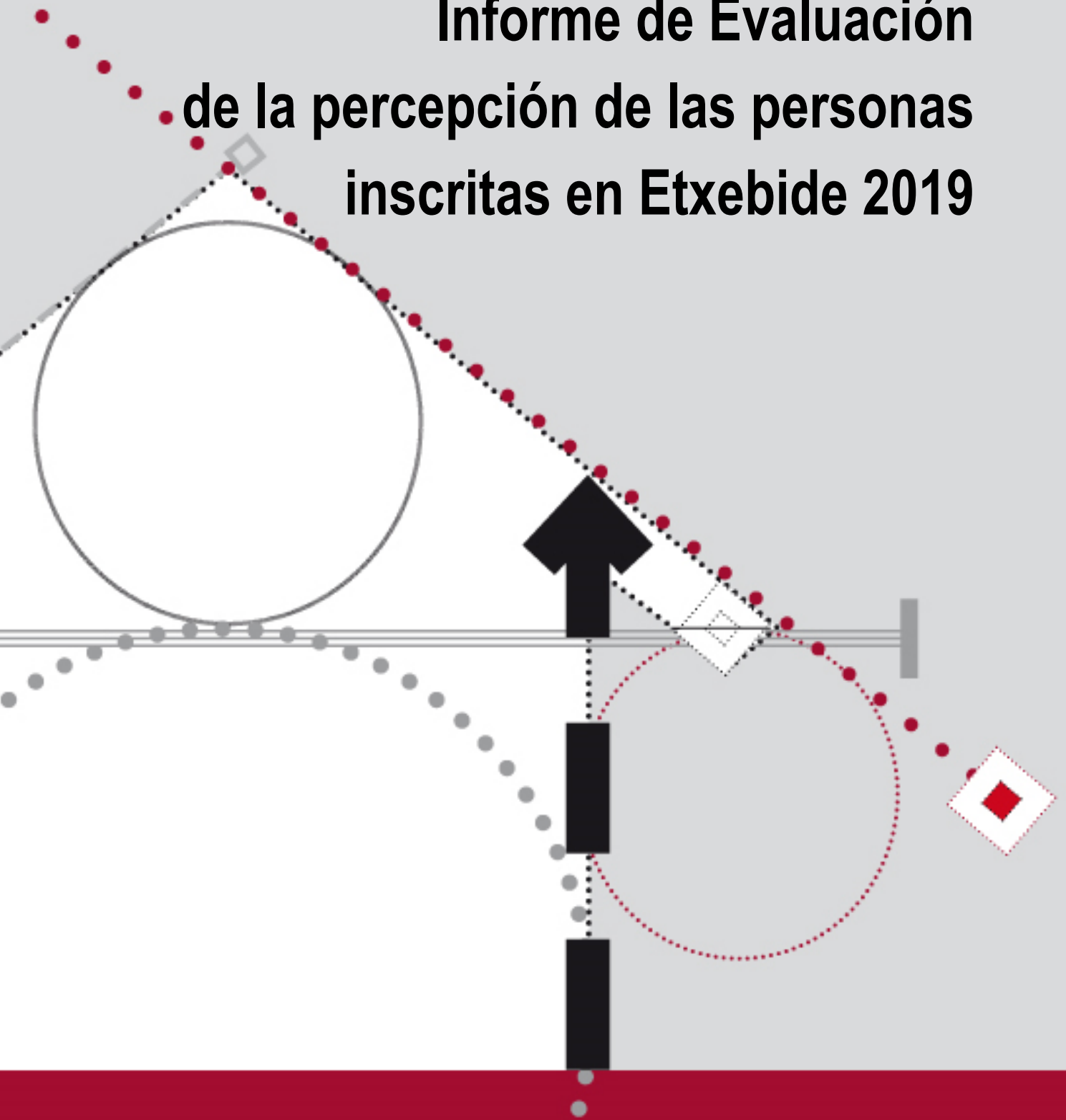




# Informe de Evaluación de la percepción de las personas inscritas en Etxebide 2019



## Índice

<b>1. Introducción</b>	<b>6</b>
<b>2. Cuantificación de las personas demandantes de Etxebide</b>	<b>8</b>
2.1. Demanda de vivienda de protección pública registrada	8
2.2. Permanencia en el registro como solicitante de vivienda protegida	10
<b>3. Caracterización de la demanda de vivienda</b>	<b>12</b>
3.1. Situación con relación a la vivienda	12
3.2. Capacidad económica	14
3.3. Motivo de la necesidad de vivienda	16
3.4. Tipo de vivienda solicitada	17
3.5. Características de las viviendas demandadas	18
3.6. Interés por programas y otras fórmulas de acceso a la vivienda	20
<b>4. Valoración de Etxebide por parte de las personas inscritas</b>	<b>22</b>
4.1. Valoración general de Etxebide	22
4.2. Valoración del proceso de inscripción y de renovación	24
4.3. Valoración de la atención ofrecida	25
4.4. Valoración del proceso de adjudicación de una vivienda protegida	27
4.5. Valoración del proceso de solicitud del Derecho Subjetivo a la vivienda	28
4.6. Valoración de la actuación del Gobierno Vasco	29
4.7. Aspectos a mejorar	30
<b>5. Conclusiones</b>	<b>32</b>



## INDICE DE TABLAS

### Página

Tabla 1.1	Distribución de la muestra según Territorio Histórico, sexo y régimen de solicitud	___ 6
Tabla 2.1	Régimen de acceso demandado de la población inscrita en Etxebide por Territorio Histórico. 2018	_____ 9
Tabla 3.1	Situación actual de la vivienda según régimen de tenencia demandado	_____ 13
Tabla 3.2	Capacidad de pago mensual de las población demandante de vivienda protegida	_____ 14
Tabla 3.3	Régimen de tenencia de la vivienda solicitada en Etxebide	_____ 18
Tabla 3.4	Tamaño de las viviendas demandadas según régimen de tenencia demandado	___ 18

## INDICE DE GRÁFICOS

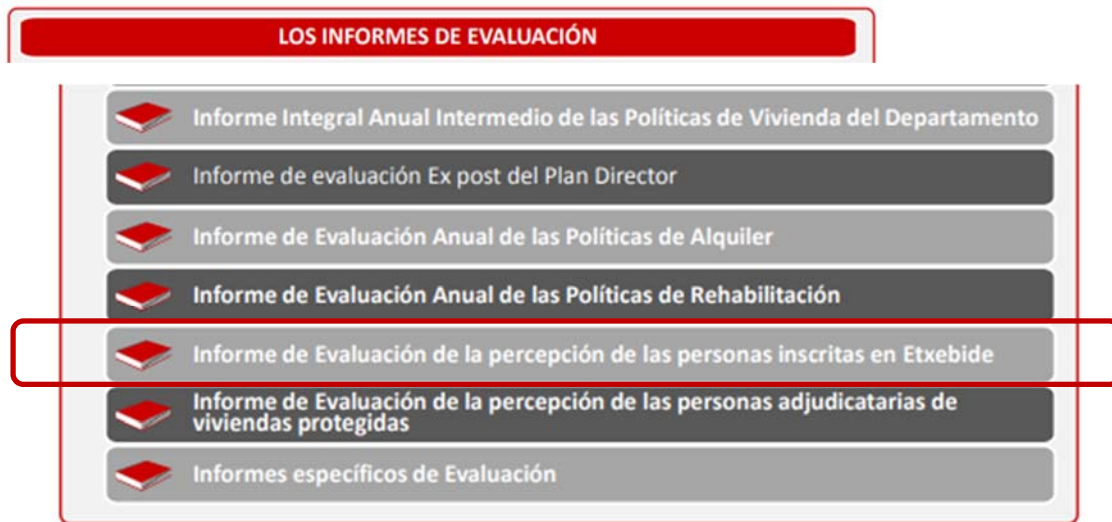
		<u>Página</u>
Gráfico 2.1	Evolución de la demanda de vivienda protegida de alquiler y total registrada en Etxebide. 2005-2018 _____	8
Gráfico 2.2	Evolución de la demanda de vivienda protegida según régimen de tenencia en Etxebide. 2014-2018 _____	9
Gráfico 2.3	Demanda de vivienda protegida de mujeres y hombres en Etxebide. 2005-2018 ____	10
Gráfico 2.4	Permanencia de la solicitud de vivienda protegida en Etxebide por Territorio Histórico y régimen de tenencia solicitado _____	11
Gráfico 2.5	Situación de la población que ha dejado de la no permanencia en el registro de Etxebide* _____	11
Gráfico 3.1	Evolución de la población emancipada del hogar familiar que es demandante de vivienda protegida, 2005-2019 _____	12
Gráfico 3.2	Renta media mensual abonada por las personas que se encuentran en régimen de alquiler según Territorio Histórico _____	13
Gráfico 3.3	Capacidad de pago mensual medio de las población demandante de vivienda protegida _____	15
Gráfico 3.4	Posibilidad de contar con la financiación necesaria para comprar la vivienda protegida _____	15
Gráfico 3.5:	Principal motivo de la necesidad de vivienda por Territorio Histórico _____	16
Gráfico 3.6	Principales motivos de la necesidad de independizarse o formar un nuevo hogar ____	16
Gráfico 3.7	Principales motivos de la necesidad de cambiar de vivienda principal _____	17
Gráfico 3.8	Régimen de tenencia de la vivienda deseado según Territorio Histórico _____	17
Gráfico 3.9	Tamaño medio de las viviendas demandadas por la población inscrita en Etxebide _____	19
Gráfico 3.10	Evolución de la disponibilidad para cambiar de municipio, 2013-2019 _____	19
Gráfico 3.11	Disponibilidad a cambiar de municipio de las personas inscritas en Etxebide ____	20
Gráfico 3.12	Interés por otras fórmulas de acceso a la vivienda _____	21
Gráfico 4.1	Evolución de la valoración general media de Etxebide. 2011-2019 _____	22
Gráfico 4.2	Valoración general media de Etxebide de la población demandante de vivienda protegida _____	22
Gráfico 4.3	Valoración general del servicio prestado por Etxebide _____	23
Gráfico 4.4	Valoración media del proceso de inscripción y de renovación _____	24
Gráfico 4.5	Valoración del proceso de inscripción y de renovación _____	25
Gráfico 4.6	Valoración media de la atención ofrecida _____	26



Gráfico 4.7	Valoración sobre la atención ofrecida _____	26
Gráfico 4.8	Valoración media del proceso de adjudicación de una vivienda protegida _____	27
Gráfico.9	Valoración del proceso de adjudicación de una vivienda protegida _____	28
Gráfico 4.10	Valoración media del proceso de reconocimiento del derecho subjetivo _____	28
Gráfico 4.11	Valoración del proceso de reconocimiento del derecho subjetivo _____	29
Gráfico 4.12	Evolución de la valoración general de la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda. 2011-2019 _____	29
Gráfico 4.13	Valoración general media de la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda _____	30
Gráfico 4.14	Principales aspectos a mejorar de Etxebide _____	31

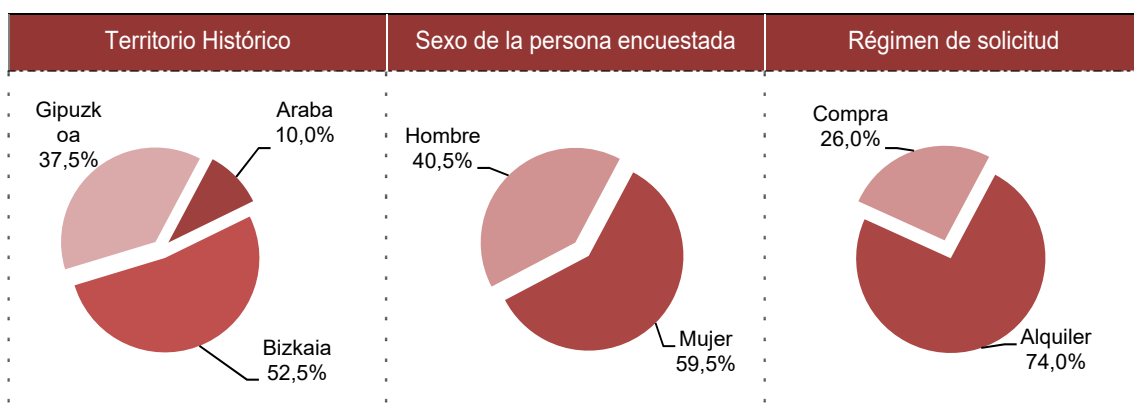
## 1. Introducción

El Servicio Vasco de Vivienda, Etxebide, constituye el registro de demandantes de vivienda de protección pública de la CAE y, por tanto, engloba al principal colectivo objeto de atención de las políticas públicas del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda. El objetivo del presente informe es ofrecer los resultados de la Encuesta realizada a la población demandante de vivienda protegida registrada en Etxebide. Es decir, se evalúa la actuación del Servicio Vasco de Vivienda Etxebide desde la percepción del colectivo al que se dirige.



A lo largo del mes de diciembre de 2019 se ha realizado una Encuesta a la población demandante de vivienda protegida registrada en Etxebide. Cerca de 2.000 personas han participado en el estudio, lo que permite contar con unos resultados generales con un margen de error de  $\pm 2\%$  para un nivel de confianza del 95,5%.

**Tabla 1.1 Distribución de la muestra según Territorio Histórico, sexo y régimen de solicitud**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.



El presente informe se estructura en 5 capítulos incluida esta introducción.

En el segundo capítulo se presentan los grandes datos de la población inscrita en Etxebide, lo que permite cuantificar y aproximarse al volumen de solicitud de vivienda protegida en la CAE. En el mismo apartado, se realiza una estimación de población que actualmente ya no precisa vivienda o que ha causado baja por no cumplir con los requisitos establecidos en Etxebide.

El capítulo 3 trata de caracterizar a la demanda de vivienda protegida de acuerdo a información suministrada por las personas encuestadas. Se describe cuál es su situación actual con respecto a la vivienda y se profundiza en los motivos explicativos de la necesidad de vivienda. Por su parte, se analiza la capacidad de pago mensual y la posibilidad de acceder a financiación para comprar una vivienda. Posteriormente, se describen las características de las viviendas necesitadas (régimen de tenencia, superficie y disponibilidad a cambiar de municipio). Por otro lado, se concluye el apartado con un análisis sobre el interés que generan los diferentes programas y otras fórmulas existentes para cubrir la vivienda.

El capítulo 4 recoge la valoración que las personas solicitantes de vivienda protegida realizan sobre Etxebide. Comienza el apartado con la realización de una valoración general de Etxebide y se pasa a analizar diferentes aspectos como son el proceso de inscripción y de renovación, la atención ofrecida, el proceso de adjudicación de una vivienda protegida y el de solicitud del Derecho Subjetivo a la vivienda. De igual forma se recoge la valoración que se hace sobre la actuación del Gobierno Vasco y se concluye con la identificación de aspectos a mejorar propuestos por la población solicitante de vivienda de protección pública.

Finalmente, en el capítulo 5 se sintetizan las principales conclusiones derivadas del informe sobre la percepción de la población inscrita en el Registro de Etxebide.

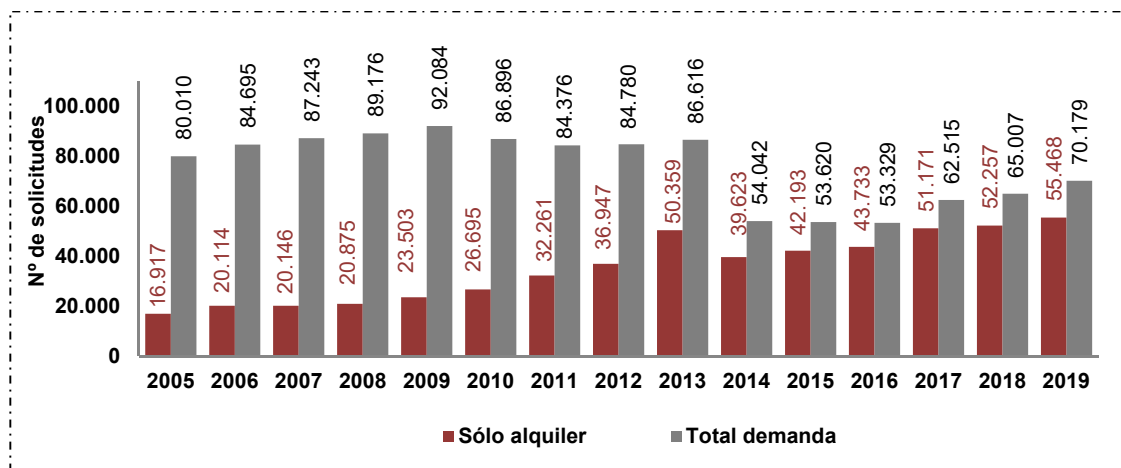
## 2. Cuantificación de las personas demandantes de Etxebide

### 2.1. Demanda de vivienda de protección pública registrada

#### **En 2019 crece nuevamente la demanda de vivienda protegida registrada en Etxebide**

Con datos de 2019, la demanda de vivienda protegida registrada en Etxebide se cifra 70.179 expedientes de solicitud. Se registra nuevamente un incremento de la demanda de vivienda pública, con un aumento del 8% entre 2018 y 2019.

**Gráfico 2.1 Evolución de la demanda de vivienda protegida de alquiler y total registrada en Etxebide. 2005-2019**



Hasta el año 2012 era posible optar a los dos regímenes de tenencia.

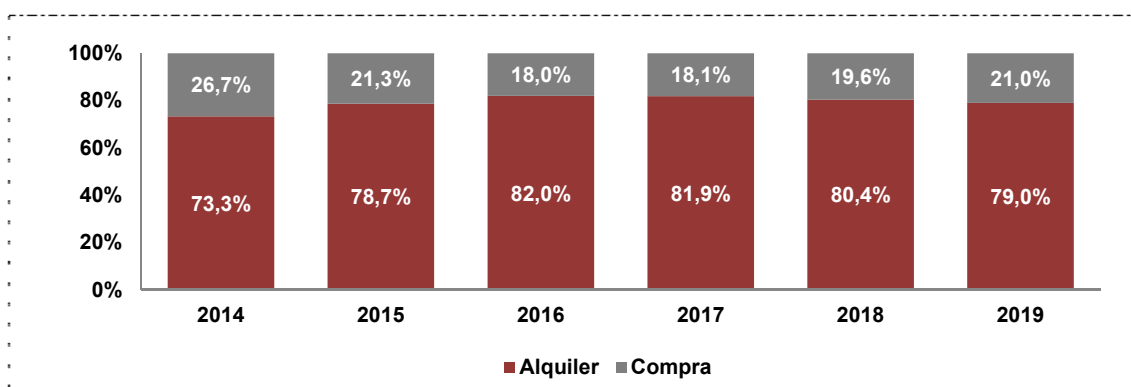
Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda. Gobierno Vasco

#### **En 2019, la solicitud de vivienda de alquiler es mayoritaria, pero se registra un mayor crecimiento de la demanda de compra**

En 2019 la demanda de vivienda pública de alquiler se cifra en 55.468 expedientes y la de compra en 14.711 expedientes. La solicitud de vivienda protegida de alquiler supone el 79% del total de solicitudes y crece un 6% en el último año. El 21% de la demanda corresponde a la solicitud de una vivienda protegida en compra, volumen que ha crecido un 15% entre 2018 y 2019.



**Gráfico 2.2 Evolución de la demanda de vivienda protegida según régimen de tenencia en Etxebide. 2014-2019**



Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda. Gobierno Vasco

Una de cada dos solicitudes de vivienda protegida se registra en Bizkaia, territorio que concentra el 54% de la demanda, con 37.629 expedientes. En Gipuzkoa se registran 23.121 expedientes y en Álava 9.429 solicitudes.

La demanda de vivienda pública de alquiler tiene un mayor peso en Álava y en Bizkaia que en Gipuzkoa.

**Tabla 2.1 Régimen de acceso demandado de la población inscrita en Etxebide por Territorio Histórico. 2019**

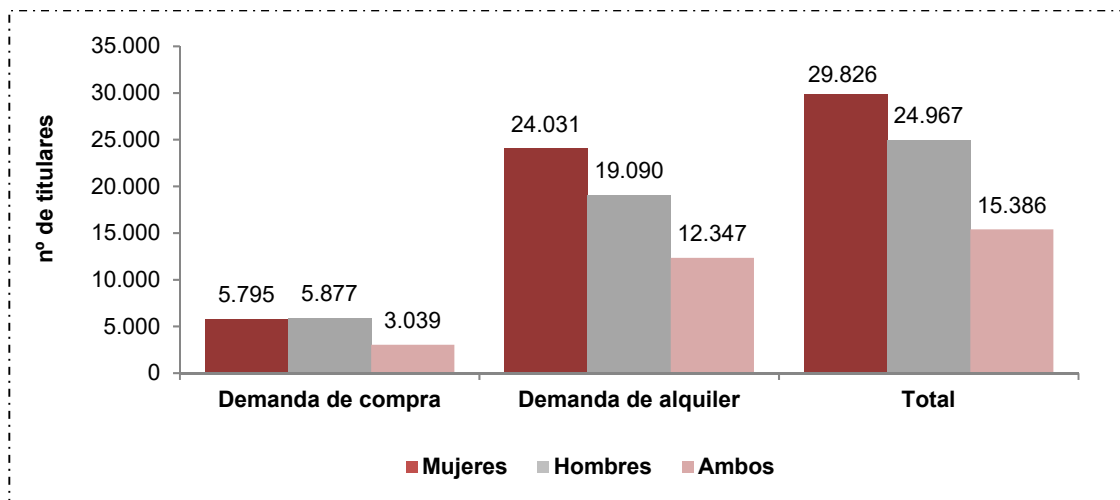
	Compra		Alquiler		Total
	Número	% horizontal	Número	% horizontal	
Álava	704	7,5%	8.725	92,5%	9.429
Bizkaia	7.593	20,2%	30.036	79,8%	37.629
Gipuzkoa	6.414	27,7%	16.707	72,3%	23.121
Total CAE	14.711	21,0%	55.468	79,0%	70.179

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

Del total de expedientes de solicitud de vivienda protegida, 29.826 corresponden sólo a mujeres, 24.967 sólo a hombres y en 15.386 expedientes restantes se incluyen titulares mujeres y hombres.

El peso de las mujeres como titulares es mayor en el caso de la demanda de alquiler. Los hombres tienen una mayor presencia similar a la de mujeres en la solicitud de vivienda pública de venta.

**Gráfico 2.3 Demanda de vivienda protegida de mujeres y hombres en Etxebide. 2019**



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

En cuanto al nivel de ingresos, la población solicitante de vivienda protegida de Gipuzkoa es la que cuenta con los ingresos más elevados (19.122 euros ponderados de media), por delante de Álava (17.921 euros) y Bizkaia (17.283 euros).

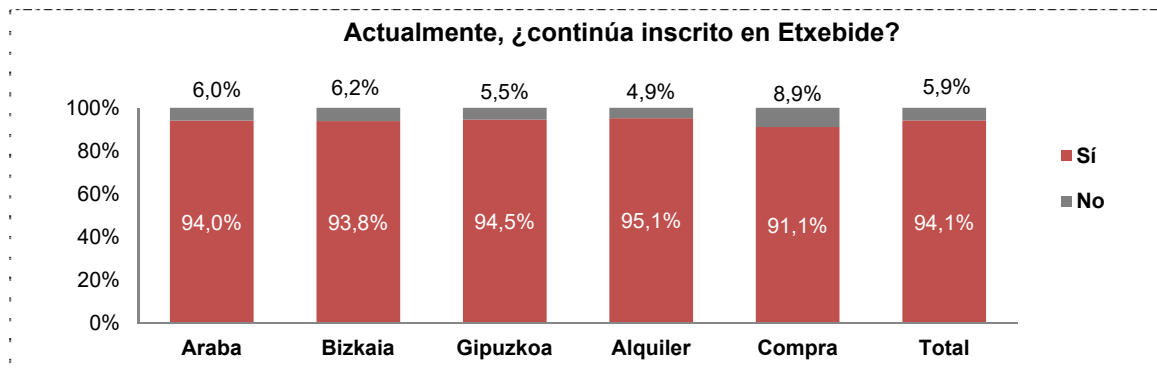
El nivel de ingresos de la demanda de alquiler es en los tres territorios muy inferior a los de compra: 12.387 euros en Álava, 11.709 euros en Bizkaia y 13.687 euros en Gipuzkoa de ingresos medios ponderados.

## 2.2. Permanencia en el registro como solicitante de vivienda protegida

### ***Un 6% de la demanda reconoce que ya no mantiene su solicitud de vivienda protegida en Etxebide***

Se consulta entre la población registrada en Etxebide sobre su permanencia como solicitante de vivienda protegida en el registro. De la encuesta realizada en diciembre de 2019 se desprende que un 6% de la población solicitante declara que ya no figura en el registro por motivos diversos, tal y como se explica a continuación.

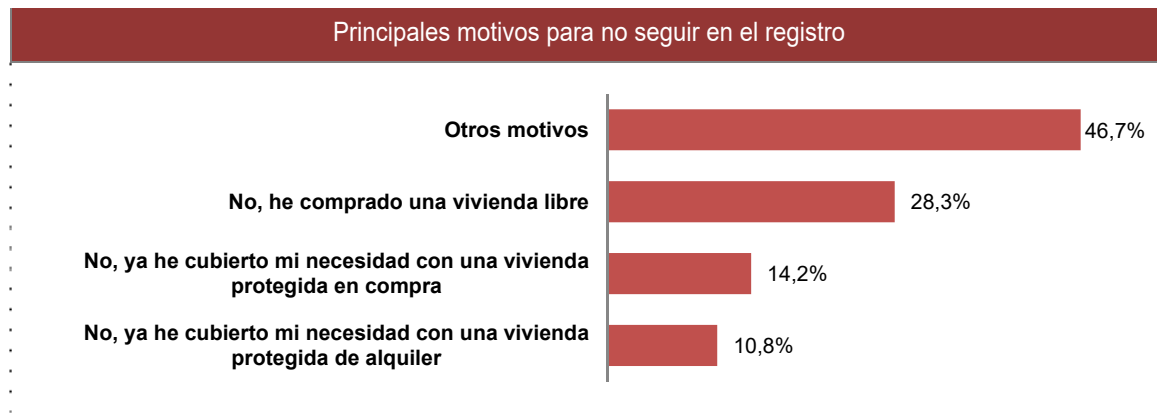
**Gráfico 2.4 Permanencia de la solicitud de vivienda protegida en Etxebide por Territorio Histórico y régimen de tenencia solicitado**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

Centrando la atención en la población que indica que ya no está registrada en Etxebide, una de cada dos declara que no mantiene la solicitud a pesar de que no ha resuelto su necesidad. Se señalan motivos como el no cumplimiento en el momento actual de requisitos económicos, que actualmente reside con algún familiar o en alguna vivienda cedida o incluso que ha optado por alquilar una vivienda o una habitación en el mercado libre. Un 28% confirma que ha comprado una vivienda libre, un 14% una vivienda protegida de compra y un 11% que vive en una vivienda protegida de alquiler.

**Gráfico 2.5 Situación de la población que ha dejado de la no permanencia en el registro de Etxebide\***



\* Porcentaje calculado entre las personas que declara que ya no sigue inscrito en el registro de Etxebide.

Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

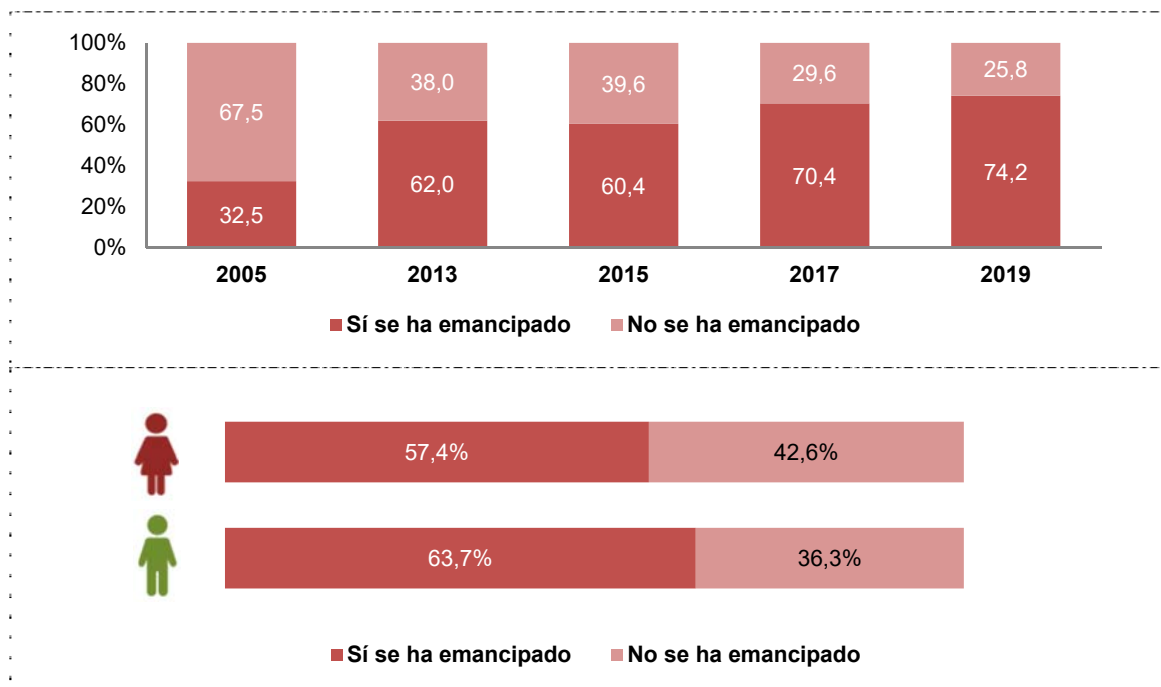
### 3. Caracterización de la demanda de vivienda

#### 3.1. Situación con relación a la vivienda

##### *Tres de cada cuatro personas inscritas en Etxebide ya conforman un hogar independiente*

Centrando la atención en la población que sigue necesitando una vivienda protegida y que mantiene su solicitud en Etxebide, la encuesta permite estimar que un 26% de la población solicitante de vivienda pública todavía no se ha emancipado y sigue viviendo en el hogar familiar. Por el contrario, el 74%, ya conforma un hogar independiente. Desde un punto de vista evolutivo se constata nuevamente el incremento de la demanda de personas ya emancipadas.

**Gráfico 3.1 Evolución de la población emancipada del hogar familiar que es demandante de vivienda protegida, 2005-2019**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

El nivel de emancipación es algo mayor entre la población demandante de Álava (80%) que la de Bizkaia (74,5%) y de Gipuzkoa (72%).

Mirando el régimen de tenencia deseado, el nivel de emancipación es muy superior en el caso de la población que solicita vivienda protegida de alquiler (80%), frente a la demanda de vivienda en compra (59%).

La proporción de mujeres que ya se han emancipado (57%) y que solicitan vivienda protegida es algo menor al de los hombres inscritos en Etxebide (64% ya se han emancipado).



### Seis de cada 10 personas solicitantes de vivienda protegida de Etxebide ya residen de alquiler y hacen frente a una renta media por vivienda de 654 euros

Con carácter general decir que el 64% de la demanda general de vivienda protegida reside en una vivienda de alquiler (el 50% ha alquilado un piso y un 14% declara que ha arrendado una habitación). También se identifica a población que actualmente reside en una vivienda cedida o en una vivienda en propiedad que no reúne las condiciones de accesibilidad o de tamaño requeridos.

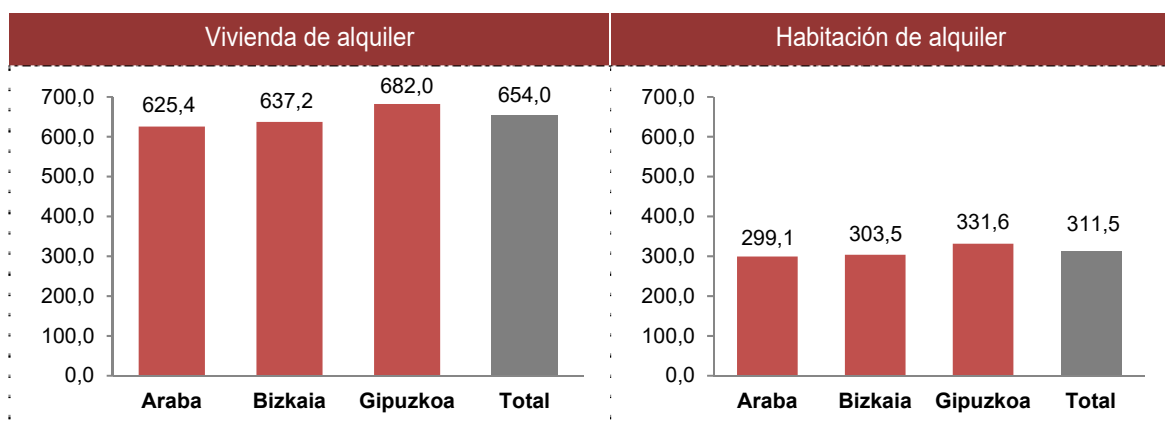
**Tabla 3.1 Situación actual de la vivienda según régimen de tenencia demandado**

	Demanda alquiler	Demanda compra	Total
Vivo en casa de mi(s) padre/madre	20,3%	40,8%	25,8%
Vivo en una vivienda de alquiler	70,6%	45,7%	64,0%
• Vivo en una vivienda libre de alquiler	54,3%	38,9%	50,2%
• He alquilado una habitación	16,3%	6,9%	13,8%
Vivo en una vivienda cedida	3,6%	6,7%	4,5%
Propiedad	0,2%	3,0%	1,0%
Otra situación	5,3%	3,8%	4,8%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

La población inscrita en Etxebide que reside en una vivienda alquilada confirma que abona una renta media de 654 euros mensuales. El precio por el alquiler de una habitación se sitúa en 311 euros de media en el conjunto de la CAE, de acuerdo a la propia información facilitada por la población inscrita en Etxebide. Los alquileres medios son algo superiores en Gipuzkoa.

**Gráfico 3.2 Renta media mensual abonada por las personas que se encuentran en régimen de alquiler según Territorio Histórico**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

### 3.2. Capacidad económica

#### **Limitada capacidad económica para hacer frente a los pagos de la vivienda**

En cuanto a la capacidad económica de la población que solicita vivienda protegida, se estima que su capacidad de pago mensual se sitúa en los 357 euros de media.

La capacidad de pago mensual es superior entre la población que solicita actualmente vivienda de compra (460 euros) que la población que demanda vivienda protegida de alquiler (315 euros), en coherencia con unos niveles de ingresos mayores en el caso de la demanda de compra.

**Tabla 3.2 Capacidad de pago mensual de la población demandante de vivienda protegida**

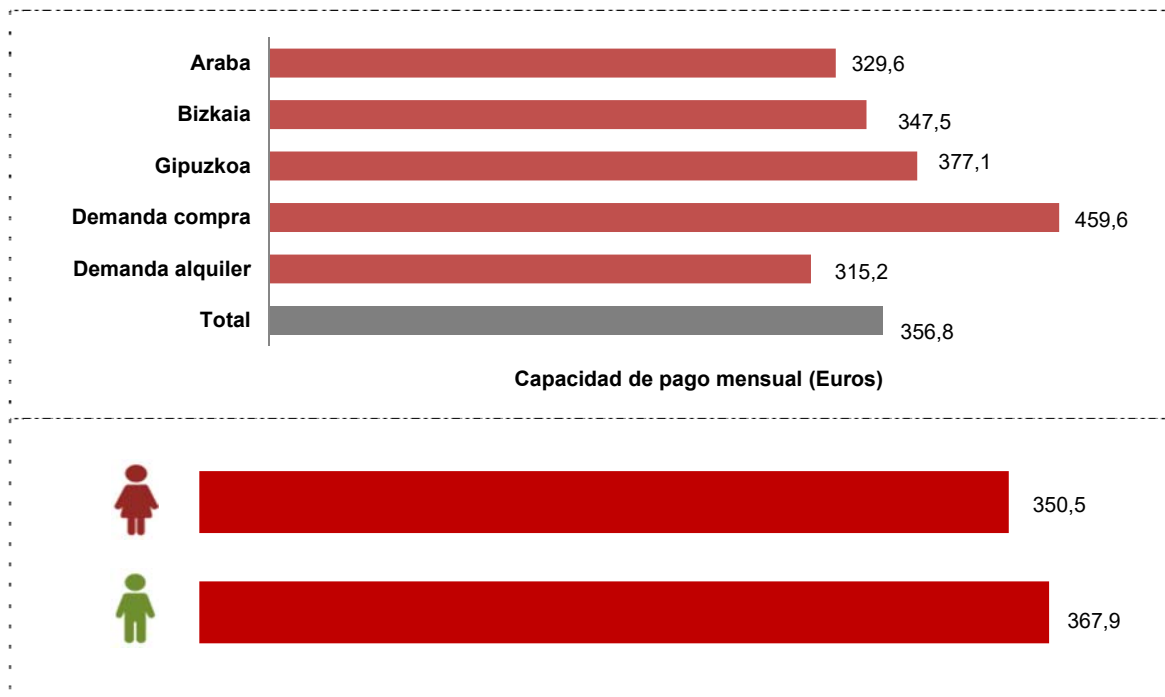
	Demanda alquiler	Demanda compra	Total
Hasta 180 euros	11,0%	1,4%	8,2%
De 181 a 300 euros	45,3%	12,4%	35,8%
De 301 a 450 euros	30,9%	37,5%	32,8%
De 451 a 600 euros	11,4%	32,7%	17,5%
Más de 600 euros	1,5%	16,1%	5,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Capacidad de pago mensual medio (Euros)</b>	<b>315,2</b>	<b>459,6</b>	<b>356,8</b>

Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

En cuanto a la capacidad de pago mensual de una vivienda protegida por ámbitos geográficos, cabe destacar que las familias encuestadas en Gipuzkoa declaran poder hacer frente a una cuantía de 377 euros de media, resultado superior al registrado en Bizkaia (348 euros) y de Álava (330 euros).

Las mujeres solicitantes de vivienda protegida confirman tener una capacidad de pago mensual de 350 euros de promedio, cifra un poco inferior a la expresada por los hombres solicitantes de protección pública en Etxebide (368 euros de media).

**Gráfico 3.3 Capacidad de pago mensual medio de la población demandante de vivienda protegida**

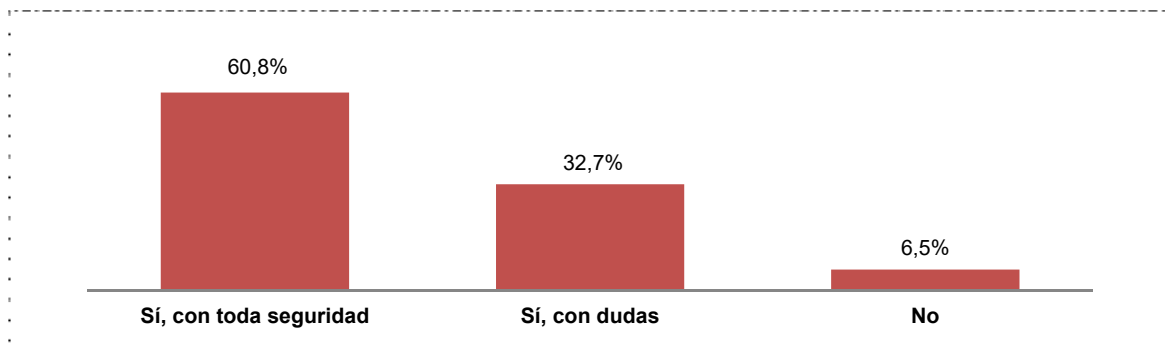


Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

Se consulta entre la población que demanda una vivienda protegida de compra si cree que en el momento actual podría contar con la financiación necesaria para adquirir la vivienda protegida.

El 61% indica que sí, que las entidades financieras le concederían un crédito para la compra de la vivienda con toda seguridad. Por su parte un 33% también responde afirmativamente, aunque con algunas dudas sobre la posibilidad de disponer de la financiación. Un 6,5% reconoce que a pesar de demandar vivienda protegida de compra, no podría acceder a la financiación.

**Gráfico 3.4 Posibilidad de contar con la financiación necesaria para comprar la vivienda protegida**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

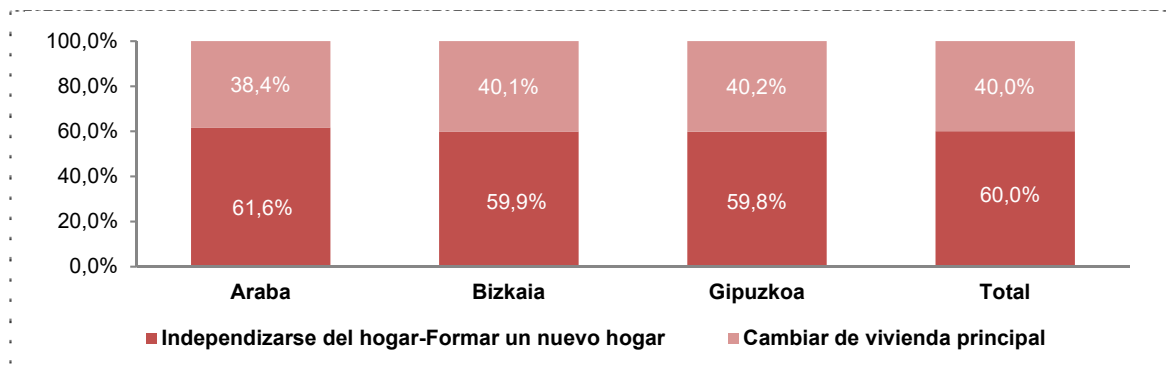
### 3.3. Motivo de la necesidad de vivienda

#### **El principal motivo para inscribirse en Etxebide es acceder a una vivienda para formar un nuevo hogar**

Con respecto al motivo explicativo de la necesidad de vivienda, se diferencia entre la población que necesita cambiar de vivienda habitual y aquella que necesita acceder a una vivienda.

De la encuesta se concluye que un 60% necesita acceder a una vivienda, bien para independizarse del hogar o para formar un nuevo hogar independiente de la vivienda en la que reside actualmente. Son muchas las personas que indican ya viven de alquiler, en pisos compartidos y que buscan ahora formar un nuevo hogar independiente o con la pareja. El 40% en cambio indica que lo que quiere es que su familia pueda cambiar de vivienda habitual. Este resultado es muy similar en los tres territorios históricos.

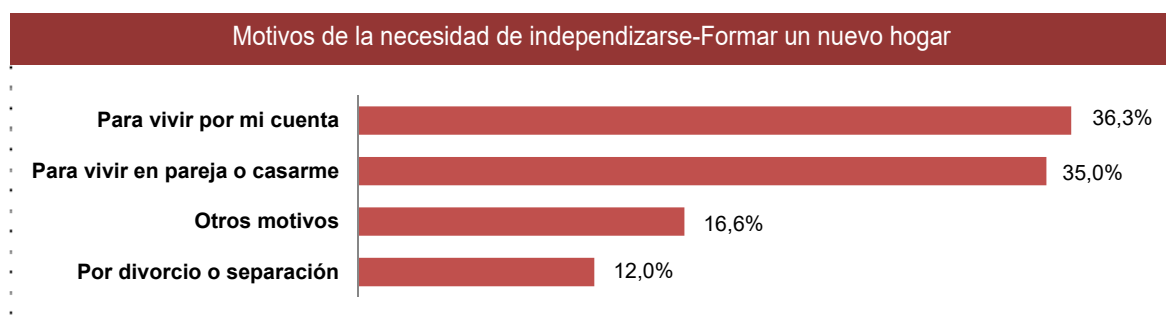
**Gráfico 3.5: Principal motivo de la necesidad de vivienda por Territorio Histórico**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

Profundizando en la necesidad de acceder a una nueva vivienda, destaca el deseo que tiene la población inscrita en Etxebide de vivir por su cuenta, vivir en pareja o casarse o acceder a una vivienda tras una situación de divorcio o separación.

**Gráfico 3.6 Principales motivos de la necesidad de independizarse o formar un nuevo hogar**

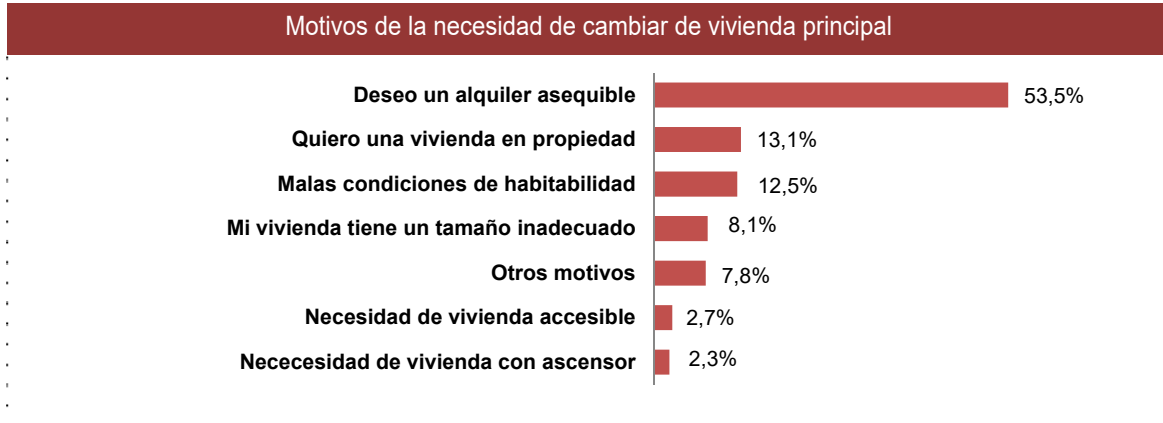


Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.



En cuanto a la necesidad de cambio, el deseo de un alquiler asequible es el principal motivo alegado. Ahora bien, también se identifica una necesidad de cambio de vivienda derivada de situaciones como la búsqueda de una vivienda en propiedad, las malas condiciones de habitabilidad de la vivienda actual o la necesidad de una vivienda con ascensor.

**Gráfico 3.7 Principales motivos de la necesidad de cambiar de vivienda principal**



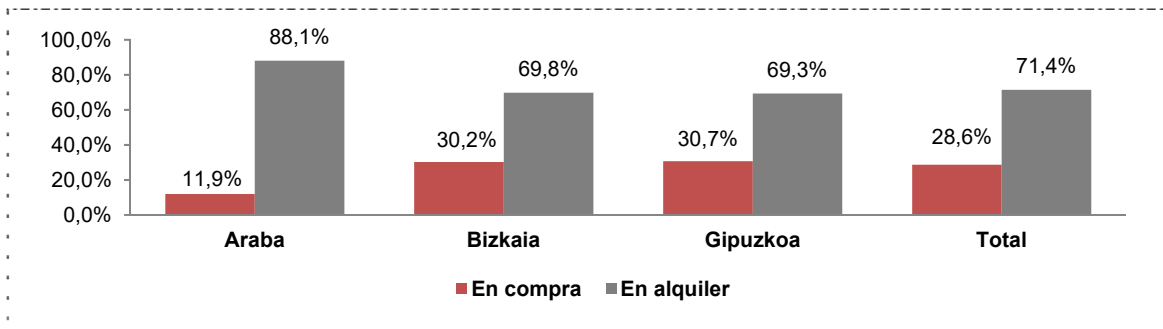
Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

### 3.4. Tipo de vivienda solicitada

***El alquiler es el régimen de tenencia más demandado, ahora bien, se comprueba que el tipo de vivienda necesitado puede ser cambiante***

Se consulta entre la población inscrita en Etxebide sobre el tipo de vivienda protegida que escogería si debe elegir entre el alquiler y compra en el momento actual y de la encuesta se desprende que un 71% se decanta por el alquiler, frente a un 29% que optaría por la compra. La solicitud de vivienda protegida de alquiler es muy superior en el caso de Álava (88%).

**Gráfico 3.8 Régimen de tenencia de la vivienda deseado según Territorio Histórico**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

La comparativa entre el régimen de tenencia en el que la persona está inscrita y el régimen de tenencia deseado en el momento actual, permite comprobar que las situaciones de necesidad son cambiantes y que un 8% de la población que está registrada como solicitante de alquiler, actualmente solicitaría una vivienda de compra y, en el caso de la demanda de compra, un 9% se decantaría en el momento actual por una de alquiler.

**Tabla 3.3 Régimen de tenencia de la vivienda solicitada en Etxebide**

Demanda actual	Demanda registrada en Etxebide		
	Alquiler	Compra	Total
Demanda de compra	8,1%	90,6%	28,6%
Demanda de alquiler	91,9%	9,4%	71,4%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

### 3.5. Características de las viviendas demandadas

#### **Se demandan viviendas de tamaño mediano**

En cuanto al tamaño de las viviendas protegidas necesitadas, la encuesta permite comprobar que la población demandante de Etxebide declara precisar viviendas de tamaño mediano, 70 m<sup>2</sup> de superficie media. Las viviendas de 61 a 75 m<sup>2</sup> son el intervalo más mencionado por las personas que necesitan una vivienda protegida de alquiler, sin embargo, el tramo siguiente, de 76 a 90 m<sup>2</sup> es el escogido por el 44% de las familias que necesitan una vivienda de compra.

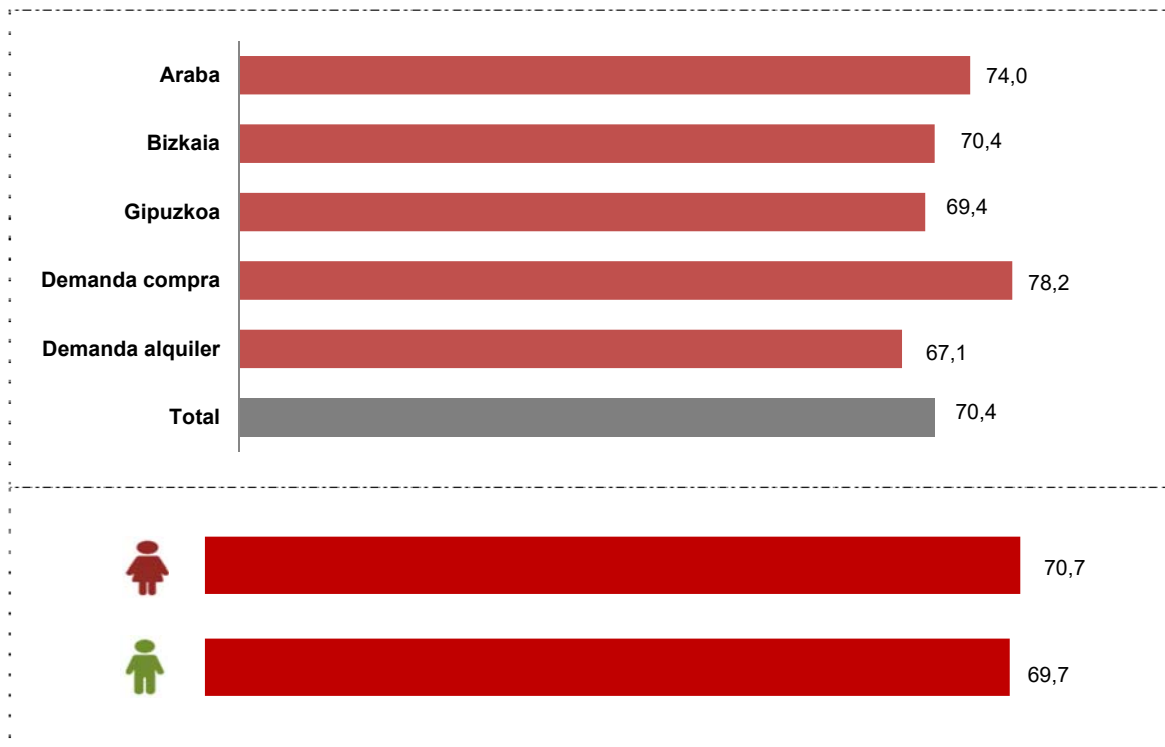
**Tabla 3.4 Tamaño de las viviendas demandadas según régimen de tenencia demandado**

	Demanda alquiler	Demanda compra	Total
Hasta 40 m <sup>2</sup>	7,7%	1,0%	5,7%
De 41 a 60 m <sup>2</sup>	31,6%	10,9%	25,5%
De 61 a 75 m <sup>2</sup>	31,9%	30,1%	31,4%
De 76 a 90 m <sup>2</sup>	20,8%	43,9%	27,6%
De 91 a 120 m <sup>2</sup>	6,3%	13,7%	8,5%
Más de 120 m <sup>2</sup>	1,6%	0,4%	1,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Tamaño medio (m<sup>2</sup>)</b>	<b>67,1 m<sup>2</sup></b>	<b>78,2 m<sup>2</sup></b>	<b>70,4 m<sup>2</sup></b>

Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

El tamaño de vivienda solicitado en Álava es mayor que el registrado en los otros dos territorios. La población que demanda vivienda protegida en compra señala precisar vivienda de 78 m<sup>2</sup> de media, frente a los 67 m<sup>2</sup> previstos por la población que precisa vivienda de alquiler protegido.

**Gráfico 3.9 Tamaño medio de las viviendas demandadas por la población inscrita en Etxebide**

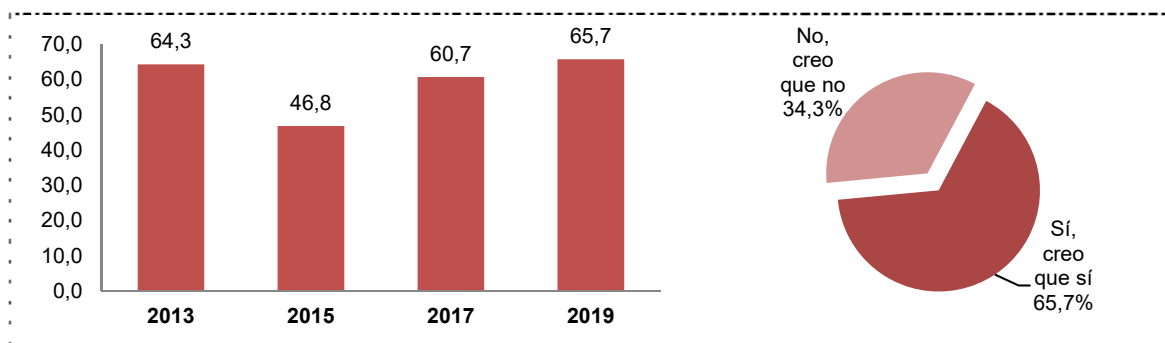


Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

***Sigue creciendo la disponibilidad a cambiar de municipio para acceder a una vivienda protegida y se mantienen las diferencias por Territorios***

El 66% de las personas inscritas en Etxebide declara que estaría dispuesta a cambiar de municipio si eso le permite acceder a la vivienda que necesita. Por el contrario, un 34% declara que no estaría dispuesto a cambiar de municipio.

**Gráfico 3.10 Evolución de la disponibilidad para cambiar de municipio, 2013-2019**

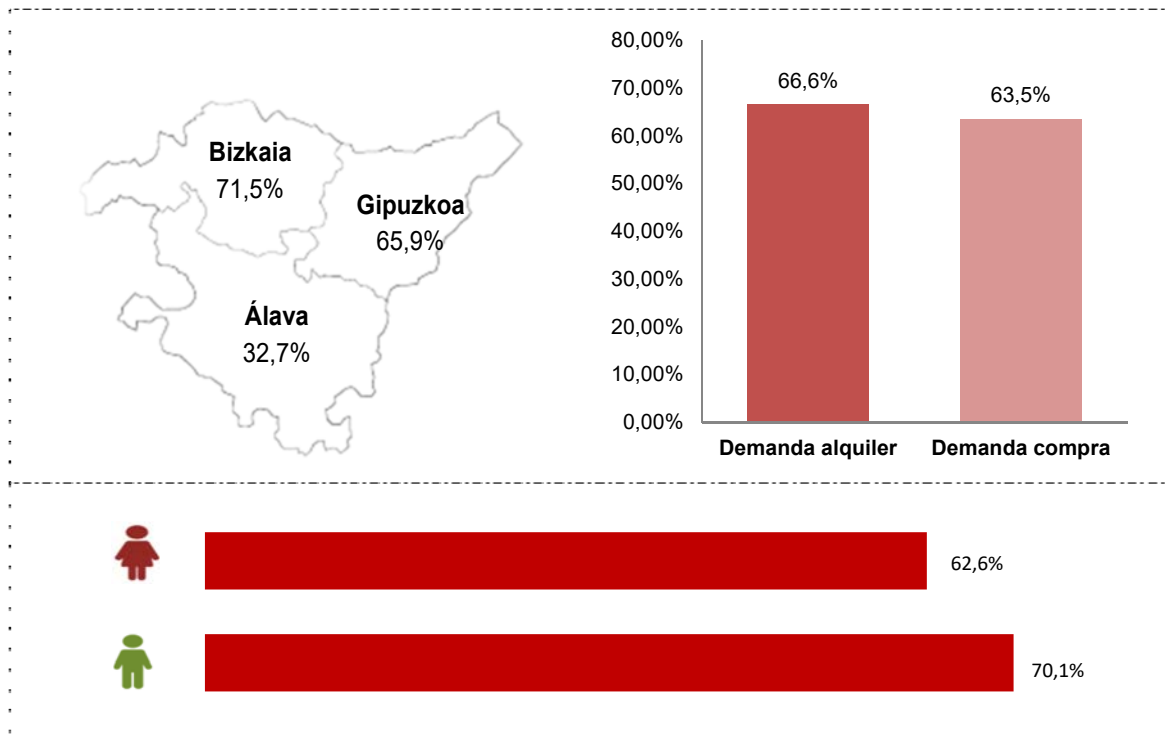


Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

Como ya se detectaba en estudios previos, la disponibilidad a residir en otro municipio es muy diferente por ámbitos geográficos. El 71,5% de la población de Bizkaia y el 66% de la de Gipuzkoa declara que son favorables a cambiar de municipio. En Álava, en cambio, tan sólo el 33% está dispuesto a moverse del municipio en el que residen actualmente.

Los hombres solicitantes de vivienda protegida presentan una disponibilidad a moverse de municipio superior al de las mujeres solicitantes de vivienda de protección pública.

**Gráfico 3.11 Disponibilidad a cambiar de municipio de las personas inscritas en Etxebide**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

### 3.6. Interés por programas y otras fórmulas de acceso a la vivienda

**El alquiler con opción a compra es la modalidad que genera mayores niveles de interés. En el resto de opciones se registra elevados niveles de desconocimiento.**

Se analiza con la población solicitante de vivienda protegida de Etxebide otras fórmulas de vivienda que permiten cubrir la necesidad diferente a la vivienda de protección pública de alquiler o compra.

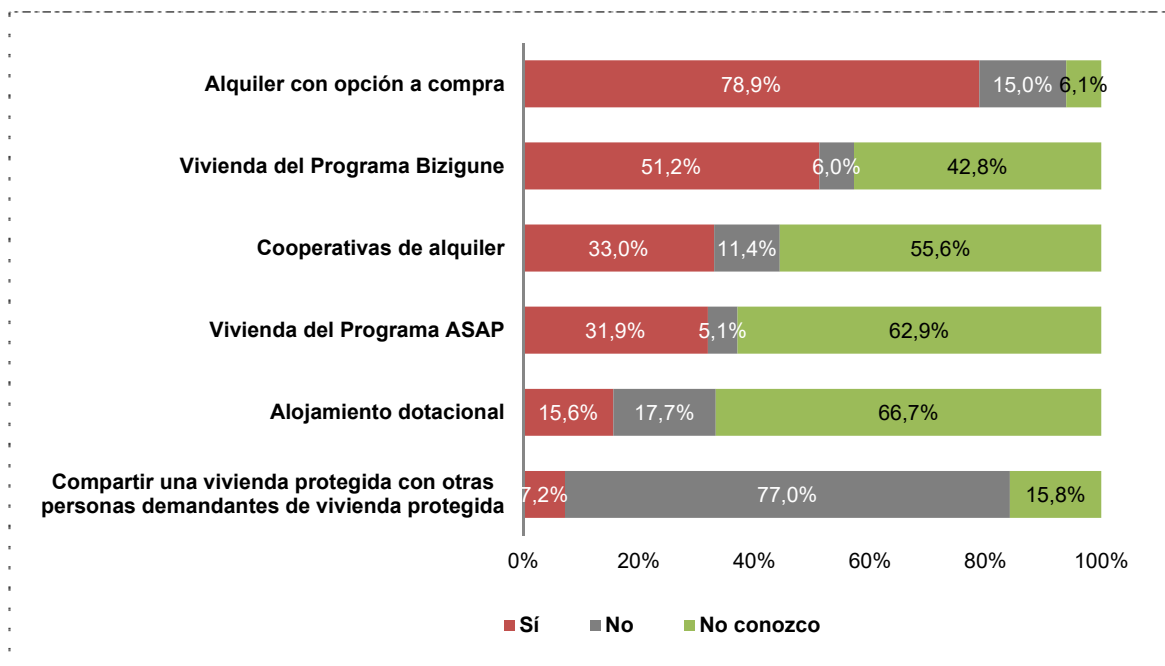
El alquiler con opción de compra es la opción entre las planteadas que aglutina el mayor interés entre la demanda de vivienda de protección pública de Etxebide. En concreto, un 79% de la población encuestada responde que está interesada en esta modalidad, frente a un 15% que no considera esta opción como una alternativa.



Una de cada dos personas cree que es interesante el Programa Bizigune, proporción que se contrae al 32% de la población inscrita en Etxebide en el caso del Programa ASAP. Con respecto a estos programas, llama la atención los altos niveles de desconocimiento todavía existentes de los programas: del 43% en el caso de Bizigune y del 63% en el de ASAP.

El interés en las cooperativas de alquiler se registra en una de cada tres personas solicitantes de vivienda protegida (33,0%). La consideración del alojamiento dotacional como una opción es inferior, del 18%. Y tan sólo un 7% se plantea la alternativa de compartir una vivienda protegida con otras personas demandantes de vivienda protegida. El no conocimiento de estas opciones es muy alto, tal y como se puede observar en el siguiente gráfico.

**Gráfico 3.12 Interés por otras fórmulas de acceso a la vivienda**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

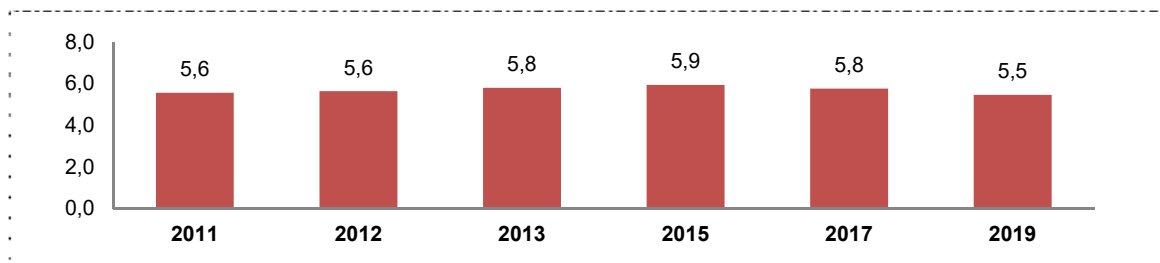
## 4. Valoración de Etxebide por parte de las personas inscritas

### 4.1. Valoración general de Etxebide

#### *Se mantiene una valoración global sobre el servicio de Etxebide positiva*

La población solicitante de vivienda protegida mantiene con carácter general un nivel de satisfacción positivo con respecto a Etxebide. La valoración media concedida por la población inscrita en 2019 sobre el Servicio de Etxebide es de 5,5 puntos, cifra algo similar a la nota media del periodo analizado (5,7 puntos entre 2011 y 2019).

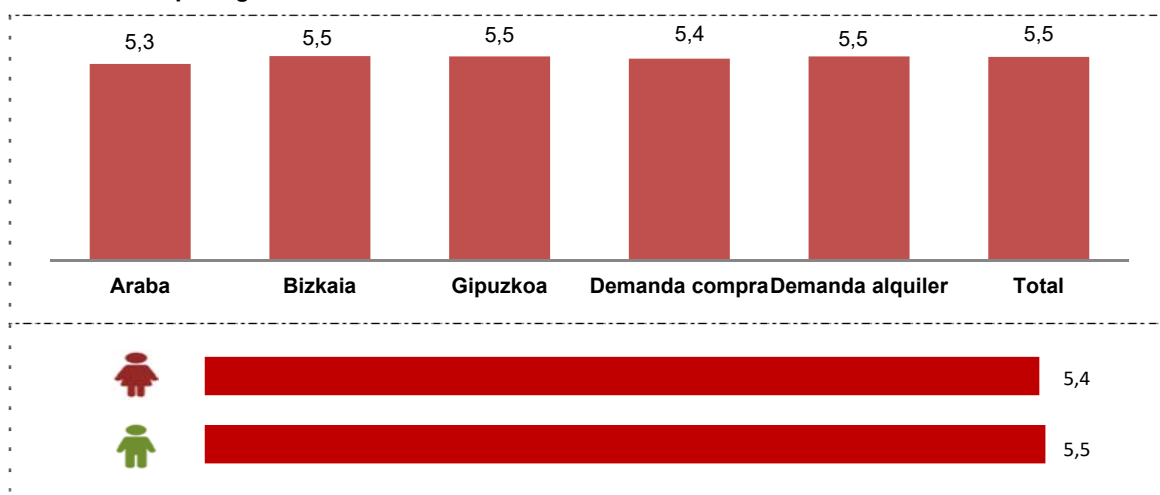
**Gráfico 4.1 Evolución de la valoración general media de Etxebide. 2011-2019**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

La valoración general del servicio es similar en los tres Territorios Históricos y entre la demanda de alquiler y compra. Tampoco se detectan diferencias significativas en las opiniones recogidas entre las mujeres y los hombres con respecto a la actividad del servicio.

**Gráfico 4.2 Valoración general media de Etxebide de la población demandante de vivienda protegida**



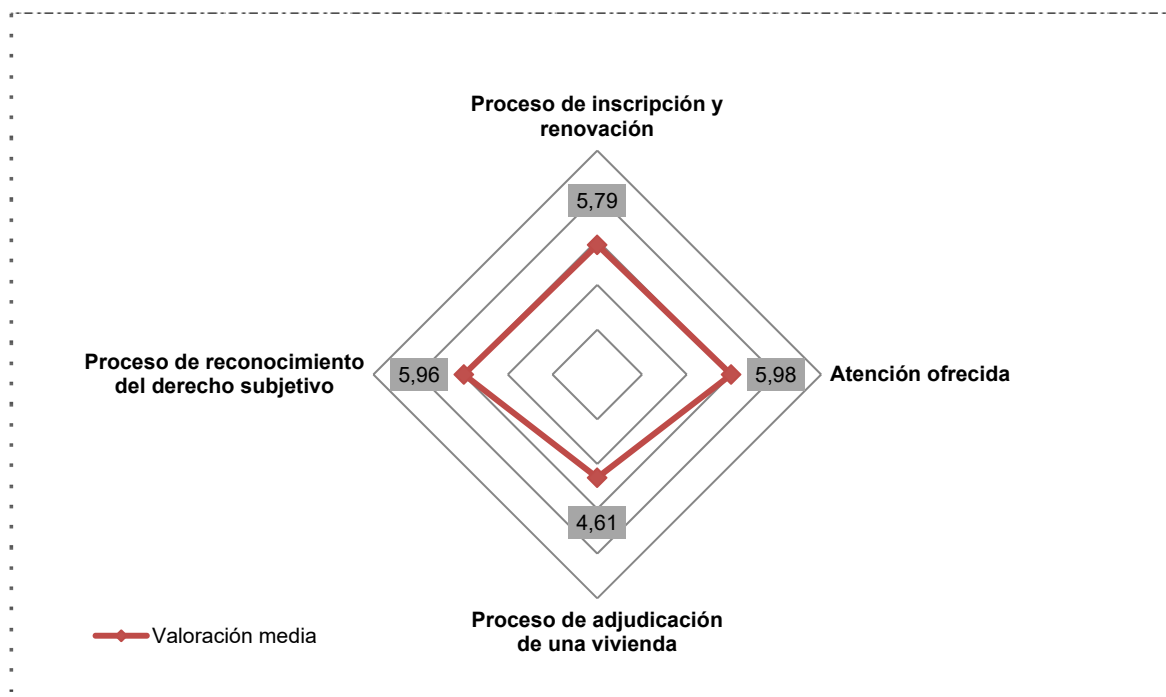
Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

### **La atención ofrecida y el procedimiento del reconocimiento del derecho subjetivo los dos aspectos mejor valorados de Etxebide**

Con el objetivo de profundizar en la valoración del servicio de Etxebide, también se recoge la opinión de la población solicitante de vivienda protegida sobre 4 cuestiones clave: el proceso de inscripción y renovación, la atención ofrecida, el proceso de adjudicación de una vivienda y el proceso de reconocimiento del derecho subjetivo.

De las puntuaciones medias se desprende que los aspectos mejor valorados corresponden a la atención ofrecida por el personal y al procedimiento del reconocimiento del derecho subjetivo, con puntuaciones medias de 6 puntos sobre 10. El proceso de inscripción y renovación obtiene una nota media de 5,8 puntos. Es el proceso de adjudicación de una vivienda que obtiene una puntuación media menor, de 4,6 puntos sobre 10. Se profundiza en cada una de estas cuestiones en el siguiente apartado.

**Gráfico 4.3 Valoración general del servicio prestado por Etxebide**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

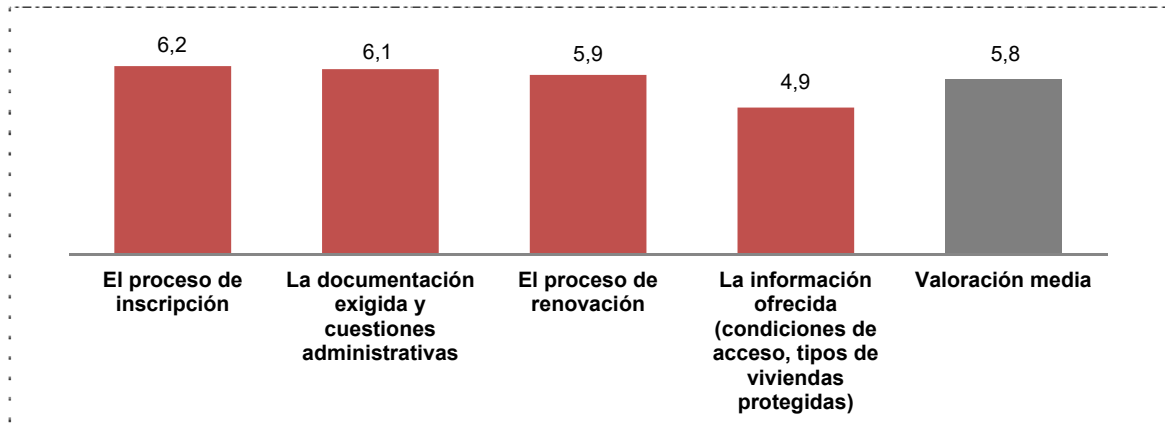
#### 4.2. Valoración del proceso de inscripción y de renovación

##### **Se valora positivamente el proceso de inscripción y de renovación en Etxebide**

Comenzando por el proceso de inscripción en Etxebide, la población inscrita en Etxebide expone buenos niveles de satisfacción con el procedimiento de inscripción, con una puntuación media de 5,8 puntos sobre 10. El propio proceso de inscripción, junto a la documentación exigida son los aspectos mejor valorados. Una de cada dos personas solicitantes de vivienda protegida reconoce que el proceso de renovación es bueno.

Por el contrario, la población solicitante de vivienda de protección pública expone una opinión más negativa sobre la información ofrecida con relación a las condiciones de acceso o los tipos de viviendas protegidas. En concreto, una de cada tres personas participantes en el estudio considera que la información ofrecida no es buena en el momento de la inscripción.

**Gráfico 4.4 Valoración media del proceso de inscripción y de renovación**



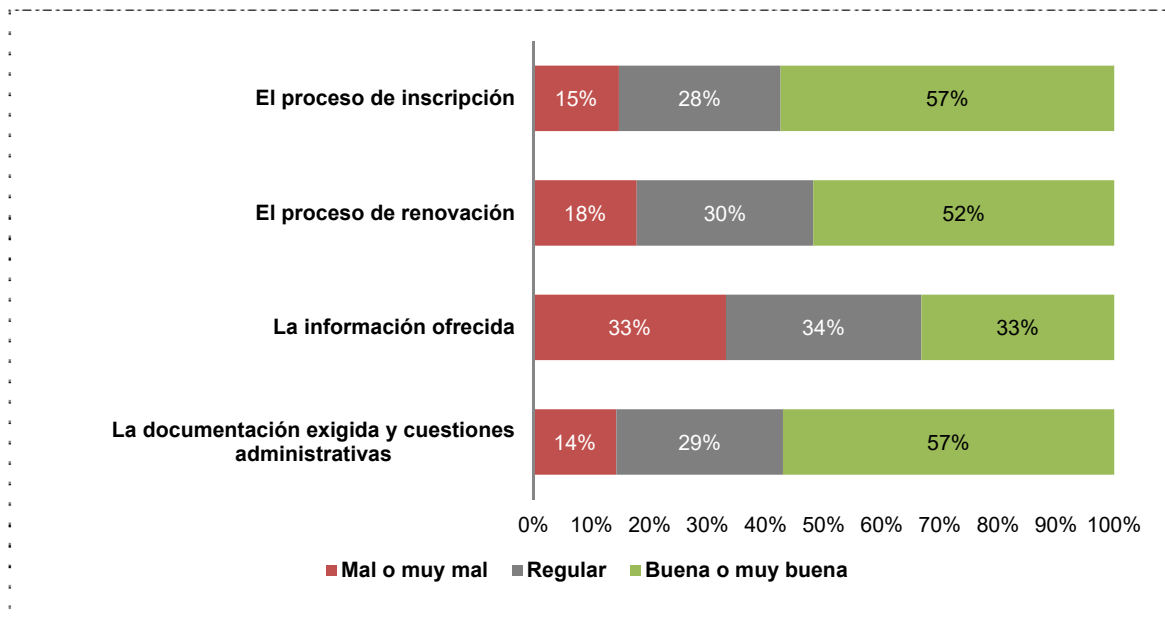
Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

##### **La información ofrecida en el proceso de inscripción es el aspecto que requiere ser mejorado**

Una de cada dos personas entrevistadas declara que el proceso de inscripción, de renovación y de petición de documentación, es bueno o muy bueno. Las opiniones son más heterogéneas cuando se valora la información ofrecida sobre las condiciones de acceso o los tipos de viviendas de protección pública existentes: un tercio considera que la información es buena, otro tercio que es regular y otro tercio que es mala.



Gráfico 4.5 Valoración del proceso de inscripción y de renovación



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

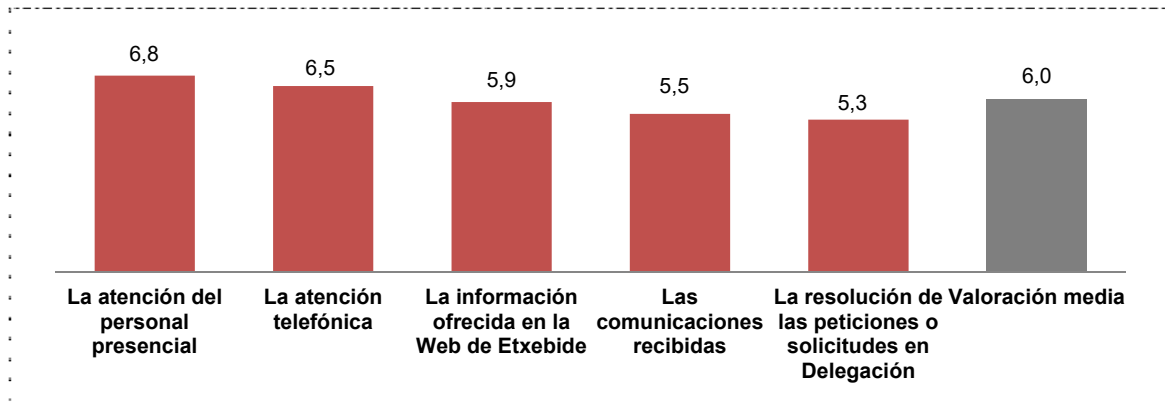
#### 4.3. Valoración de la atención ofrecida

##### ***Se mantiene una valoración positiva sobre la atención recibida***

La población inscrita en Etxebide confirma que la atención ofrecida ha sido buena, otorgando una nota media de 6 puntos sobre 10. La atención del personal de Etxebide realizada de manera presencial es lo mejor valorado con 6,8 puntos de nota media, seguido de la atención telefónica (6,5 puntos). La información recogida en la Web de Etxebide obtiene una valoración media igualmente positiva, con un promedio de 5,9 puntos sobre 10.

Las comunicaciones recibidas y la resolución de las peticiones o solicitudes realizadas en la Delegación obtienen unas valoraciones algo inferiores (5,5 puntos y 5,3 puntos respectivamente, de media).

**Gráfico 4.6 Valoración media de la atención ofrecida**

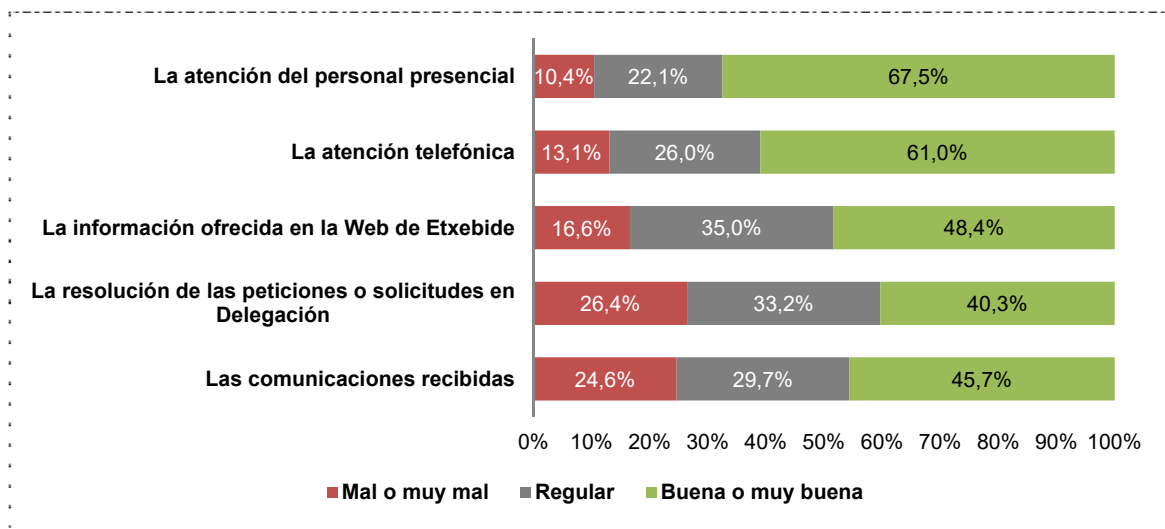


Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

**La resolución de las peticiones o solicitudes en Delegación es el aspecto que registra niveles de satisfacción algo inferiores**

La percepción de que se ofrece una atención buena o muy buena es siempre la respuesta mayoritaria en los 5 temas planteados. El 67,5% de las personas entrevistadas valora muy positivamente la atención presencial y un 61% la telefónica. Por su parte, una de cada dos personas considera como buena o muy buena la información ofrecida en la Web de Etxebide y las comunicaciones recibidas. Ahora bien, es de reseñar que un 26% considera que la resolución de las peticiones o solicitudes en Delegación no es adecuada. Y también un 25% indica que las comunicaciones recibidas no son suficientes.

**Gráfico 4.7 Valoración sobre la atención ofrecida**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

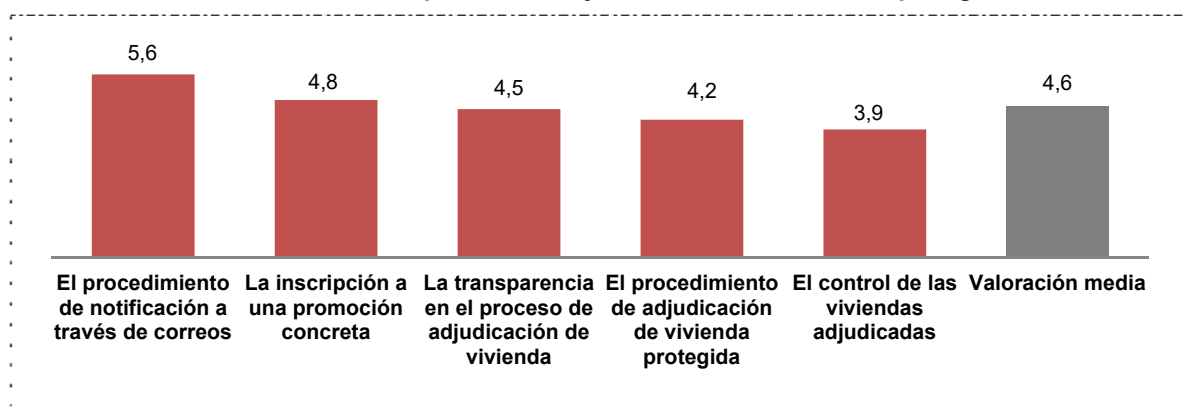
#### 4.4. Valoración del proceso de adjudicación de una vivienda protegida

##### ***El proceso de adjudicación es un proceso a mejorar***

El proceso de adjudicación de las viviendas protegidas, como ya se ha señalado con anterioridad, es uno de los aspectos que obtiene los menores niveles de satisfacción, con una nota media de 4,6 puntos sobre 10.

La población registrada en Etxebide indica que tiene una buena valoración sobre el procedimiento de notificación del proceso de adjudicación a través de correos, con la concesión de 5,6 puntos de media. El resto de ítems estudiados sobre el proceso de adjudicación obtienen puntuaciones medias inferiores, siendo el control de las viviendas adjudicadas el que registra los menores niveles de satisfacción.

**Gráfico 4.8 Valoración media del proceso de adjudicación de una vivienda protegida**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

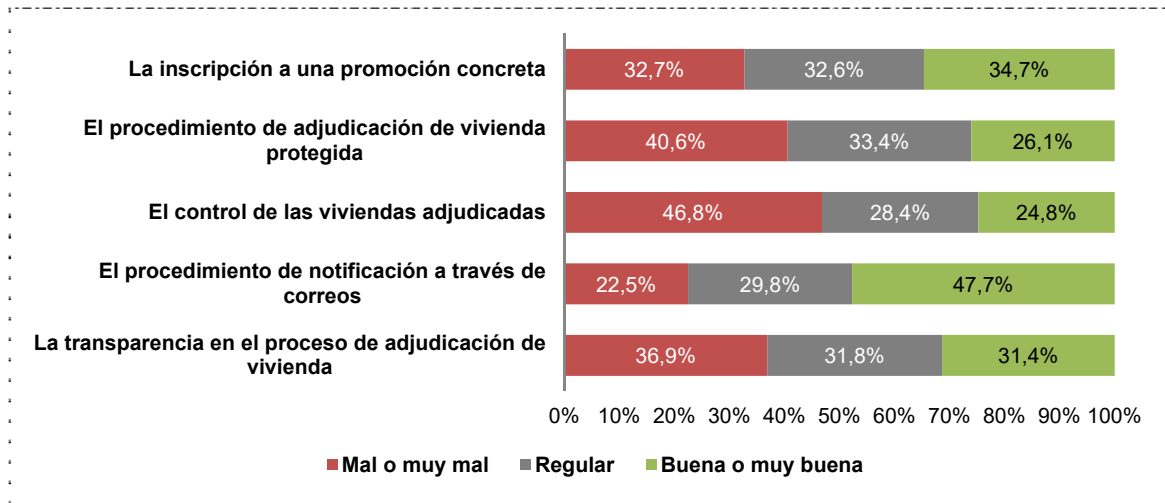
##### ***El proceso de adjudicación, la transparencia y el control de la vivienda ya adjudicada son los aspectos que requieren ser mejorados***

Un 48% de las personas entrevistadas concede una calificación de buena o muy buena a la notificación a través de correos, frente a un 22,5% que la califica como mala.

En cuanto a la inscripción a una promoción concreta, la población solicitante de vivienda protegida cuenta con una opinión dividida: un 35% califica este aspecto como bueno, un 33% considera que es “regular” y otro 33% que es “malo o muy malo”.

La visión negativa es superior a la positiva en el caso del procedimiento de adjudicación de vivienda protegida, la transparencia en el proceso de adjudicación de vivienda y en el control de las viviendas adjudicada, tal y como se puede ver en el siguiente gráfico.

**Gráfico.9 Valoración del proceso de adjudicación de una vivienda protegida**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

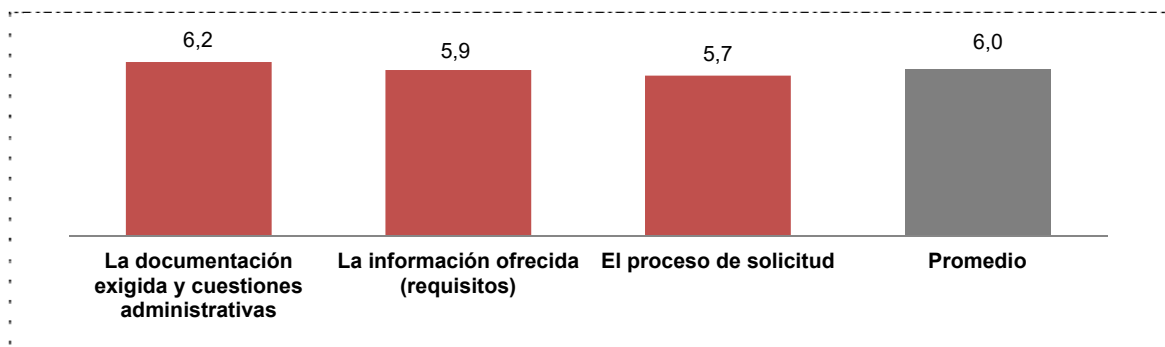
#### 4.5. Valoración del proceso de solicitud del Derecho Subjetivo a la vivienda

##### **Se concede una buena puntuación al proceso de reconocimiento del derecho subjetivo a la vivienda**

Se pide a la población que ha participado en la encuesta y que ha solicitado el reconocimiento del derecho subjetivo de vivienda que valore el proceso de solicitud.

La población que ha solicitado el reconocimiento del derecho subjetivo otorga una nota media de 6 puntos sobre 10 al proceso global de reconocimiento del derecho subjetivo, puntuación que se mueve entre los 6,2 puntos concedidos a la documentación exigida y las cuestiones administrativas y los 5,7 puntos del proceso propio de solicitud.

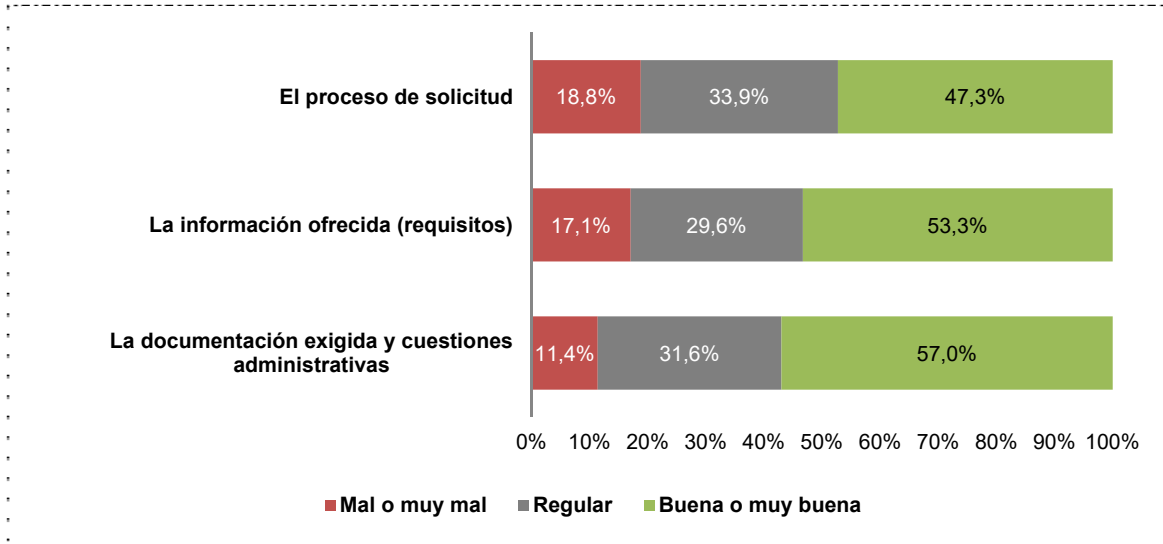
**Gráfico 4.10 Valoración media del proceso de reconocimiento del derecho subjetivo**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

La respuesta mayoritaria en las tres cuestiones planteadas sobre el proceso de reconocimiento de derecho subjetivo es la calificación como buena o muy buena.

**Gráfico 4.11 Valoración del proceso de reconocimiento del derecho subjetivo**



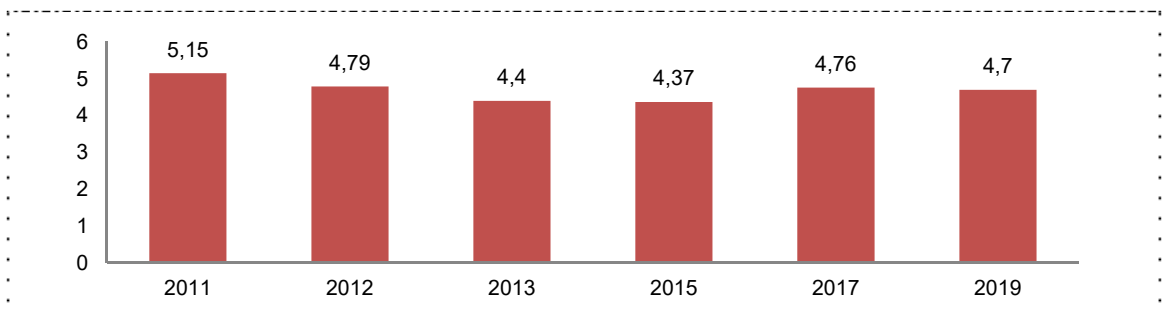
Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

#### 4.6. Valoración de la actuación del Gobierno Vasco

##### **La puntuación media concedida al Gobierno Vasco se mantiene en niveles similares**

Según la Encuesta de 2019 realizada entre la población solicitante de vivienda protegida de Etxebide la satisfacción con la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda por parte de la población demandante de vivienda protegida se sitúa en 4,7 puntos de media, resultado similar al obtenido hace un año.

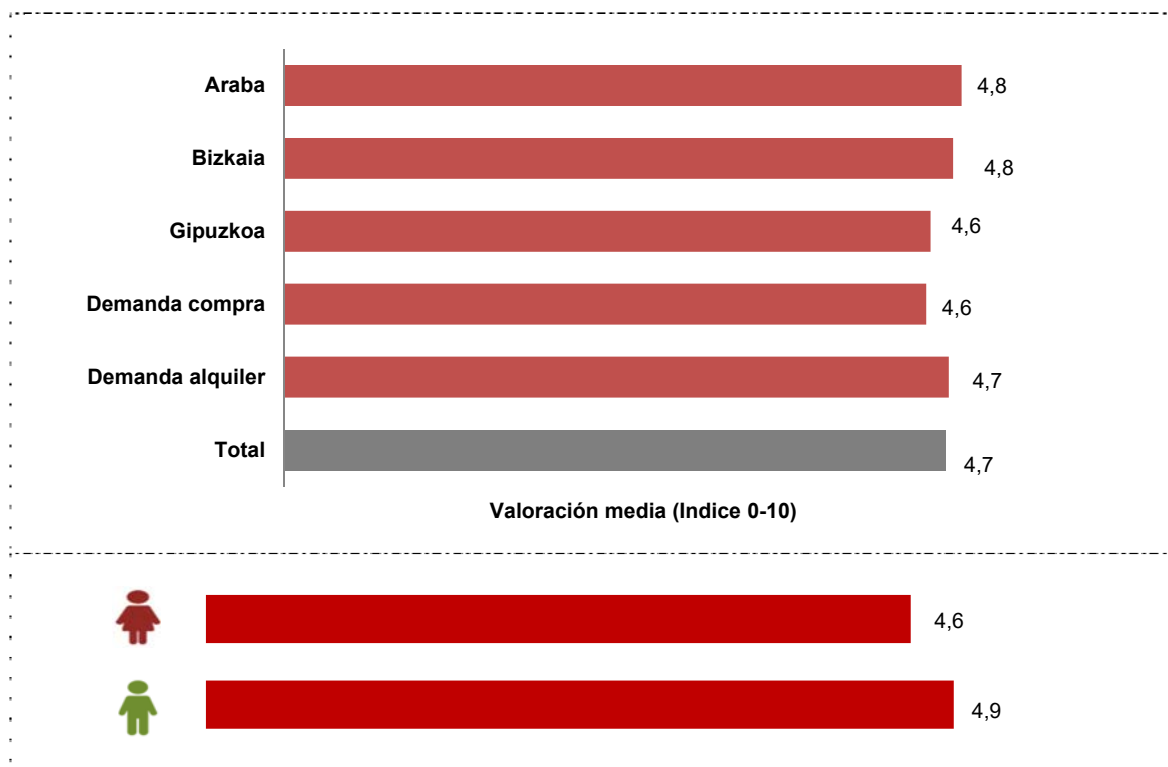
**Gráfico 4.12 Evolución de la valoración general de la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda. 2011-2019**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

La valoración media por parte de las personas inscritas en Etxebide de la actuación del Gobierno Vasco es muy similar en los tres Territorios Históricos y entre la demanda de alquiler y de compra. La puntuación media estimada es algo superior entre los hombres solicitantes de vivienda de protección pública (4,9 puntos) que entre las mujeres (4,6 puntos).

**Gráfico 4.13 Valoración general media de la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

#### 4.7. Aspectos a mejorar

La encuesta también ha permitido recoger opiniones sobre los aspectos a mejorar de Etxebide. El volumen de respuesta recogido ha sido muy numeroso y son muchas las recomendaciones de mejora expresadas. Se recogen a continuación las más relevantes.

El procedimiento de adjudicación es una de las cuestiones más mencionadas. Hay una gran diversidad de opiniones y se citan temas como los criterios de adjudicación y los plazos de entrega. Se recogen propuestas encaminadas a realizar un mayor seguimiento o atención a la casuística particular: *“Profundizar en las situaciones personales ya que puede haber variantes importantes; mirar situaciones económicas y urgencias; valorar situaciones familiares comprometidas;...”* son algunas de las opiniones más repetidas en cuanto a procedimiento de adjudicación.



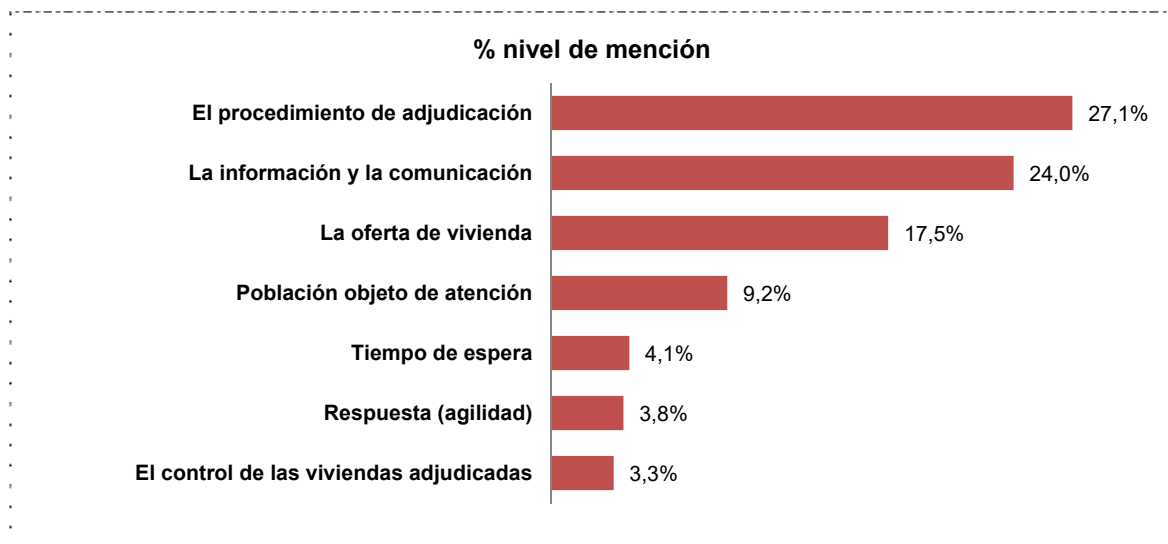
La información y la comunicación también es un aspecto a mejorar. Se pueden destacar cuestiones como la necesidad de mejorar la claridad de los contenidos ofrecidos e incrementar la información sobre el tipo de vivienda en oferta, información sobre los diferentes programas y las condiciones de acceso a los mismos. Igualmente se plantea el interés por hacer que la comunicación entre Etxebide y la población solicitante de vivienda protegida sea más fluida. La mejora de la página Web, haciéndola más intuitiva y sencilla para su navegación, son algunas de las propuestas recogidas. Se solicita que la interacción vía Web sea mayor.

Un aumento de la oferta de vivienda es otro de los temas más mencionados por la población inscrita en Etxebide. Son numerosas las personas que indican expresamente que es necesario aumentar el parque de viviendas protegidas para dar respuesta a la necesidad de vivienda. En este sentido, se alude al alquiler social y también se plantea la opción de regular los precios del alquiler.

Igualmente se recogen opiniones para reflexionar sobre el público objetivo al que se debe dirigir la política pública de vivienda, si se debería priorizar a grupos poblacionales con dificultades especiales. Se menciona a la población joven con necesidad de independizarse por primera vez del hogar familiar, a la población con discapacidad, a las personas en riesgo de la exclusión social, a las familias con menores... como colectivos a ser atendidos.

La población inscrita en Etxebide también menciona otros temas relevantes como son la necesidad de mejorar el tiempo de espera, la agilidad en la respuesta, el control de las viviendas adjudicadas y la transparencia de los procesos.

**Gráfico 4.14 Principales aspectos a mejorar de Etxebide**



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.



## 5. Conclusiones

### ***Aumenta la demanda de vivienda de protección pública***

En 2019 crece nuevamente la demanda de vivienda protegida registrada en Etxebide. La vivienda de alquiler sigue siendo la vivienda más solicitada, aunque entre 2018 y 2019 aumenta en mayor medida la demanda de vivienda protegida de compra.

Por Territorios Históricos la demanda de vivienda de alquiler es superior en Álava y Bizkaia que en Gipuzkoa. En cuanto al perfil de la población solicitante, destacar que las mujeres demandan más vivienda protegida de alquiler.

La encuesta de 2019 permite estimar que un 6% de población solicitante ha causado baja del registro por diversos motivos como es el no cumplimiento en el momento actual de las condiciones para ser solicitante de vivienda protegida o el haber resuelto su necesidad a través de la compra o el alquiler de una vivienda en el mercado libre o protegido.

### ***La mayoría de la población inscrita en Etxebide ya conforma un hogar independiente y reside de alquiler en el mercado libre***

Tres de cada cuatro personas inscritas en Etxebide ya constituyen un hogar independiente, el 74%, frente a un 26% que indica que todavía sigue sin emanciparse.

6 de cada 10 personas solicitantes de vivienda protegida de Etxebide viven en una vivienda de alquiler. En concreto, el 50% de la demanda reside en una vivienda de alquiler y un 14% declara que ha arrendado una habitación. La renta media a la que deben hacer frente es de 654 euros de media en el caso del alquiler de una vivienda completa. El resto de población inscrita reside en la vivienda del hogar familiar o en una vivienda cedida.

### ***Vivir por su cuenta o con la pareja o buscar un alquiler asequible son los principales motivos de la demanda de una vivienda protegida***

Cuando se consulta entre la población registrada en Etxebide sobre el motivo de su necesidad de vivienda, 6 de cada 10 personas declaran que quieren independizarse o formar un nuevo hogar con la pareja. Entre las personas que necesitan cambiar de vivienda principal, la búsqueda de un alquiler asequible es el principal argumento explicativo. Ahora bien, también hay población que busca una vivienda en propiedad o mejorar sus condiciones de habitabilidad o de accesibilidad.

### ***El alquiler es el régimen de tenencia más demandado y se detectan movimientos en el tipo de vivienda necesitado***





El 71% de la población encuestada confirma que actualmente tiene necesidad de una vivienda de alquiler, frente al 29% de la población que optaría por la compra. La encuesta ha permitido comprobar que la necesidad de vivienda es cambiante. Así, un 8% de la población registrada como solicitante de alquiler actualmente reconoce que necesita en el momento actual una vivienda de compra; al mismo tiempo, un 9% de la demanda de compra se decantaría ahora por una vivienda de alquiler.

La capacidad de pago mensual para hacer frente a los gastos de vivienda es de 315 euros mensuales en el caso de la demanda de alquiler y de 460 euros en el caso de compra. Esta capacidad de pago es algo superior entre los hombres (368 euros) que entre las mujeres (351 euros).

Se registra un aumento de la disponibilidad de la población inscrita en Etxebide a cambiar de municipio para acceder a la vivienda necesitada, destacando los altos porcentajes afirmativos de Bizkaia y Gipuzkoa.

### ***El alquiler con opción a compra y la vivienda del Programa Bizigune son opciones valoradas positivamente***

El alquiler con opción a compra es la opción que cuenta con mayor interés entre la demanda de vivienda. Concretamente, un 79% de la población encuentra esta modalidad muy interesante. En cuanto al Programa Bizigune, un 50% de la población inscrita en Etxebide cree que es interesante, mientras que en el caso del Programa ASAP, la proporción se contrae hasta el 32%.

Cabe destacar que se han registrado en general altos niveles de desconocimiento entre la población inscrita sobre los programas y las alternativas de vivienda planteadas, como son los alojamientos dotacionales, el Programa ASAP o las cooperativas de alquiler.

### ***Valoración general positiva de Etxebide, siendo el proceso de adjudicación el aspecto que requiere ser mejorado***

En general, la población solicitante de vivienda protegida cuenta con opinión positiva sobre el servicio prestado por Etxebide, concediéndole una nota media de 5,5 puntos. El proceso de inscripción y renovación, la atención ofrecida y el proceso de reconocimiento del derecho subjetivo obtienen notas medias positivas. Y es el proceso de adjudicación de la vivienda el que aglutina las opiniones más bajas.

No se detectan diferencias significativas en las opiniones recogidas por ámbitos geográficos, régimen de tenencia demandado o entre mujeres y hombres solicitantes de vivienda de protección pública de Etxebide.

### ***Se valora positivamente el proceso de inscripción y de renovación en Etxebide***



Una de cada dos personas entrevistadas menciona que los procesos de inscripción, renovación y petición de documentación es bueno o muy bueno. Las opiniones son algo más heterogéneas con relación a la valoración de la información ofrecida sobre las condiciones de acceso: una de cada tres personas la califica de buena, misma proporción que la población que la considera mala.

### ***La resolución de las peticiones o solicitudes y las comunicaciones recibidas son los aspectos que registran unos niveles de satisfacción algo inferiores***

La percepción de que la atención ofrecida es buena o muy buena es siempre una respuesta mayoritaria en los temas planteados. Un 67,5% de las personas entrevistadas, valora muy positivamente la atención presencial recibida y un 61% la telefónica.

Cabe destacar, que un 26% considera que la resolución de peticiones o solicitudes no es adecuada, además de un 25% opina que las comunicaciones recibidas no son suficientes.

### ***El proceso de adjudicación, la transparencia y el control de la vivienda ya adjudicada son aspectos que requieren ser mejorados***

De las personas entrevistadas, un 48% concede calificaciones buenas o muy buenas a la notificación a través de correos del proceso de adjudicación, frente a un 22,5% que califica este procedimiento como malo.

Con relación al proceso de inscripción a promociones concretas, los solicitantes de vivienda cuentan con diversidad de opiniones: Un 35% califica este aspecto como bueno, mientras que de los dos tercios restantes, un tercio considera que es regular y el otro opina que es malo o muy malo.

### ***La puntuación media concedida al Gobierno Vasco se mantiene en niveles similares***

Según la encuesta realizada en 2019, la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda se mantiene en niveles muy parecidos a los obtenidos el año pasado, con una nota media de 4,7 puntos sobre 10. No se detectan diferencias significativas en la percepción por Territorios Históricos o régimen de tenencia de la demanda. La valoración media sobre la actuación del Gobierno Vasco es algo mayor más positiva entre los hombres solicitantes, 4,9 puntos sobre 10, que entre las mujeres, la cual se sitúa en los 4,6 puntos sobre 10.



Cuadro 5.1 Valoración general del Servicio Vasco de Vivienda Etxebide

		VALORACIÓN		
		BAJA	MEDIA	ALTA
<b>INSCRIPCIÓN Y RENOVACIÓN</b>				
El proceso de inscripción				✓
La documentación exigida y cuestiones administrativas				✓
El proceso de renovación			-	
La información ofrecida	✗			
<b>ATENCIÓN OFRECIDA</b>				
La atención del personal presencial				✓
La atención telefónica				✓
La información ofrecida en la Web de Etxebide			-	
Las comunicaciones recibidas			-	
La resolución de las peticiones o solicitudes en Delegación			-	
<b>ADJUDICACIÓN VIVIENDA PROTEGIDA</b>				
El procedimiento de notificación a través de correos			-	
La inscripción a una promoción concreta	✗			
La transparencia en el proceso de adjudicación de vivienda	✗			
El procedimiento de adjudicación de vivienda protegida	✗			
El control de las viviendas adjudicadas	✗			
<b>RECONOCIMIENTO DERECHO SUBJETIVO</b>				
El proceso de solicitud			-	
La información ofrecida (requisitos)			-	
La documentación exigida y cuestiones administrativas				✓