

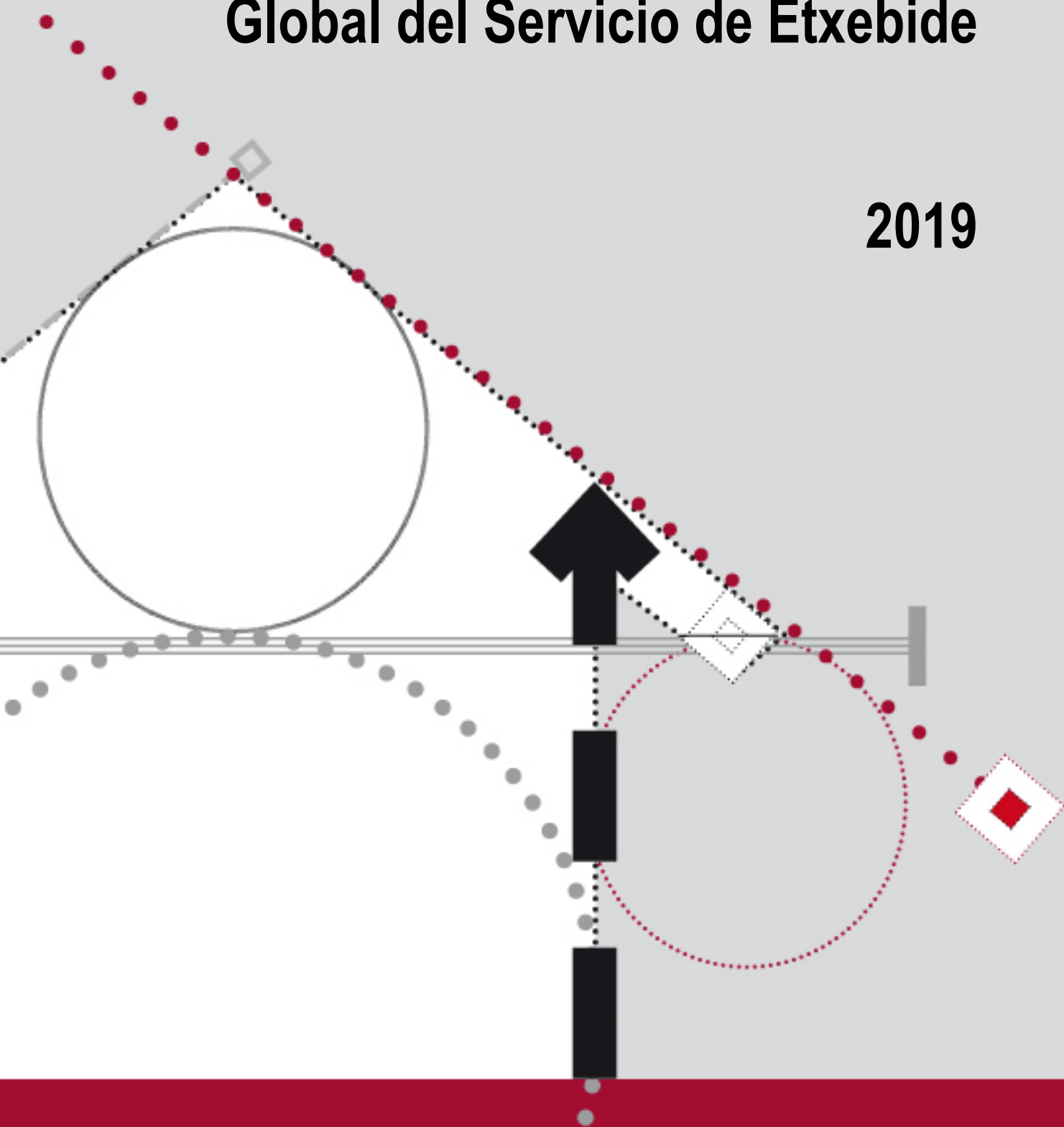


ETXEBIZITZAKO
BEHATOKIA

OBSERVATORIO
VASCO DE LA
VIVIENDA

Informe de Evaluación Global del Servicio de Etxebide

2019



Índice

1. Introducción	7
2. Etxebide, Servicio Vasco de Vivienda	8
2.1. Objetivos del servicio	8
2.2. Procedimiento de solicitud	9
2.3. Procedimiento de adjudicación	12
3. Datos de actividad del Servicio Vasco de Vivienda	14
3.1. Atención a la ciudadanía	14
3.2. La comunicación con la ciudadanía	15
3.3. La información a través de las páginas Web	16
4. Demanda y adjudicación de vivienda protegida	17
4.1. La demanda de vivienda de protección pública registrada	17
4.2. Los movimientos de la demanda de vivienda de protección pública (altas y bajas)	25
4.3. La adjudicación de vivienda protegida de nueva promoción	27
4.4. Las renunciaciones a la vivienda de protección pública adjudicada	28
5. Percepción de la población demandante y adjudicataria de vivienda protegida	29
5.1. Valoración general de la actuación de Etxebide y del Gobierno Vasco	29
5.2. Valoración del proceso de inscripción y de adjudicación	29
5.3. Valoración de la atención, la comunicación y la transparencia	30
6. Evaluación global	34
6.1. ¿Cómo se valora la eficacia? ¿Han sido alcanzados los objetivos establecidos para el servicio?	34
6.2. ¿Qué satisfacción existen con el servicio? ¿Y con la actuación del Gobierno Vasco?	35
6.3. ¿Cómo se valoran los procesos? ¿Han sido transparentes?	35
6.4. ¿Qué impacto tiene?	36



6.5. ¿Se ha aplicado el principio de igualdad de oportunidades? ____ 38

7. Recomendaciones de mejora _____ 40

INDICE DE TABLAS

Página

Tabla 2.1	Normativa reguladora del registro de Solicitantes de Vivienda y del Procedimiento de Adjudicación _____	8
Tabla 2.2	Nivel de ingresos ponderados mínimos y máximos para el acceso a la vivienda protegida en Euskadi _____	10
Tabla 3.1	Evolución de la atención ciudadana. 2015-2019 _____	14
Tabla 3.2	Evolución del tipo de comunicación. 2015-2019 _____	15
Tabla 3.3	Evolución de las Visitas Web. 2013-2019 _____	16
Tabla 4.1	La población inscrita en Etxebide por Territorio Histórico y ratio en términos poblacionales. 2019 _____	18
Tabla 4.2	Régimen de acceso demandado de la población inscrita en Etxebide por Territorio Histórico. 2019 _____	18
Tabla 4.3	Número de solicitudes de vivienda protegida por cupo preferente en la adjudicación de vivienda de protección pública, 2019-Julio 2020 _____	22
Tabla 4.3	Situación actual de la vivienda según régimen de tenencia demandado _____	23
Tabla 4.4	Distribución de la población demandante de vivienda protegida según nivel de ingresos y régimen de tenencia solicitado, 2019 _____	24
Tabla 4.5	Evolución de las viviendas protegidas adjudicadas de Etxebide. 2013-2019 _____	27
Tabla 4.6	Evolución de las renunciaciones gestionadas por Etxebide. 2014-2019 _____	28

INDICE DE GRÁFICOS

		<u>Página</u>
Gráfico 3.1	Evolución de la atención ciudadana. 2015-2019 _____	14
Gráfico 3.2	Motivo de la comunicación escrita y electrónica, 2019 _____	15
Gráfico 3.3	Evolución de las Visitas Web. 2013-2019 _____	16
Gráfico 4.1	Evolución de la demanda de vivienda protegida de alquiler y total registrada en Etxebide. 2005-2019 _____	17
Gráfico 4.2	Evolución de la demanda de vivienda protegida según régimen de tenencia en Etxebide. 2014-2019 _____	19
Gráfico 4.3	Importancia del alquiler entre la demanda de vivienda protegida y en el parque de viviendas en Euskadi _____	19
Gráfico 4.4	Evolución de la demanda de vivienda protegida de mujeres y hombres. 2018-2019 _____	20
Gráfico 4.5	Demanda de vivienda protegida de mujeres y hombres en Etxebide. 2019 ____	20
Gráfico 4.6	Distribución de la demanda de vivienda protegida según tamaño de la unidad convivencial y régimen de tenencia solicitado _____	21
Gráfico 4.7	Evolución de la demanda de vivienda protegida de las unidades familiares. 2018-2019 _____	21
Gráfico 4.10	Evolución del nivel de ingresos medios de la población demandante de vivienda protegida. 2018-2019 _____	23
Gráfico 4.11	Nivel de ingresos de la población demandante de vivienda protegida por Territorios Históricos. 2019. _____	24
Gráfico 4.12	Capacidad de pago mensual medio de la población demandante de vivienda protegida _____	25
Gráfico 4.13	Evolución de las altas y las bajas de Etxebide. 2010-2019 _____	25
Gráfico 4.14	Principales motivos de la baja de expedientes de Etxebide, 2019 _____	26
Gráfico 4.15	La vivienda protegida adjudicada a través de Etxebide. 2019 _____	27
Gráfico 4.16	Renuncias gestionadas por Etxebide por tipo de vivienda. 2019 _____	28
Gráfico 5.1	Valoración general media de Etxebide de la población demandante y adjudicataria de vivienda protegida. 2019 _____	29
Gráfico 5.2	Valoración del proceso de inscripción a una promoción concreta _____	30
Gráfico 5.3	Valoración general media del proceso de adjudicación _____	30
Gráfico 5.4	Valoración media de la atención ofrecida a la población demandante de vivienda protegida _____	31
Gráfico 5.5	Valoración de la atención ofrecida a la población adjudicataria de vivienda protegida _____	31



Gráfico 5.6	Valoración media de la comunicación e información ofrecida a la población demandante de vivienda protegida _____	32
Gráfico 5.7	Valoración de la comunicación en el proceso de adjudicación con Etxebide __	32
Gráfico 5.8	Valoración de la transparencia del proceso y el control de las viviendas adjudicadas _____	33

1. Introducción

El Servicio Vasco de Vivienda, Etxebide capta y registra de manera oficial la demanda de vivienda de protección pública, y se ocupa de asimismo de gestionar la parte más significativa de la adjudicación de viviendas de promoción pública en Euskadi.

El objetivo del presente informe es realizar una evaluación global del servicio prestado desde Etxebide teniendo en cuenta tanto los datos de actividad como la percepción que tiene la población demandante solicitante de vivienda protegida y la población adjudicataria de una vivienda de protección pública.

El presente informe se estructura en 7 capítulos incluida esta introducción.

En el segundo capítulo se recogen los objetivos de Etxebide y se describen los dos procesos básicos responsabilidad del servicio, el registro de la demanda de vivienda protegida y el proceso de adjudicación de una vivienda de protección pública. El capítulo tres se centra en describir y cuantificar la atención a la ciudadanía prestada por Etxebide.

En el capítulo cuatro, 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 Euskadi. En el mismo apartado, se recogen los datos con relación a la adjudicación de vivienda protegida a través de Etxebide en el último año y la renuncia a vivienda protegida adjudicada.

El capítulo cinco analiza de manera sintética y comparada la percepción y la valoración que las personas solicitantes de vivienda protegida y las personas que han sido adjudicatarias de una vivienda de protección pública entre 2015 y 2019 sobre Etxebide y la actuación del Gobierno Vasco¹. Se ofrece la visión de ambos colectivos, la población demandante y la adjudicataria, sobre el proceso de solicitud de una vivienda protegida y sobre el proceso de adjudicación de una vivienda protegida.

En el capítulo seis se expone una valoración global sobre el servicio prestado por Etxebide teniendo en cuenta los criterios de eficacia, satisfacción, transparencia y equidad. Y concluye el informe con un apartado de recomendaciones de mejora para el servicio Etxebide.

¹ Para más detalle se puede consultar los dos informes detallados publicados en la Web del Observatorio Vasco de Vivienda: [Informe de Evaluación de la percepción de las personas inscritas en Etxebide 2019](#); [Informe de Evaluación de la satisfacción de las personas adjudicatarias de vivienda protegida 2015-2019](#)



2. Etxebide, Servicio Vasco de Vivienda

2.1. Objetivos del servicio

El Servicio Vasco de Vivienda, Etxebide es una de las piezas clave del Servicio público vasco de vivienda de Euskadi. Etxebide capta la demanda de vivienda de protección pública y se ocupa de gestionar una parte relevante de la adjudicación de viviendas de promoción pública².

Etxebide a través de sus servicios de registro de demanda y de adjudicación de vivienda de protección pública, es responsable de desplegar todas las acciones encaminadas a garantizar el acceso igualitario de los/as ciudadanos/as a todas las viviendas de protección pública.

Etxebide tiene recogido entre sus principios rectores de la prestación de sus servicios la transparencia, equidad, eficacia, eficiencia e impacto social, indicadores que serán tenidos en cuenta en el siguiente proceso de evaluación.

Tabla 2.1 Normativa reguladora del registro de Solicitantes de Vivienda y del Procedimiento de Adjudicación

NORMATIVA REGULADORA DEL REGISTRO DE SOLICITANTES DE VIVIENDA Y DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN
<ul style="list-style-type: none">• <i>ORDEN de 15 de octubre de 2012, del Consejero de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, del registro de solicitantes de vivienda y de los procedimientos para la adjudicación de Viviendas de Protección Oficial y Alojamientos Dotacionales de Régimen Autonómico . (BOPV nº 211, 31 de octubre de 2012)</i>• <i>ORDEN de 12 de diciembre de 2012, del Consejero de Vivienda, Obras públicas y Transportes, por la que se corrigen errores de la: «Orden de 15 de octubre de 2012, del Consejero de Vivienda, Obras públicas y Transportes, del registro de solicitantes de vivienda y de los procedimientos para la adjudicación de Viviendas de Protección Oficial y Alojamientos dotacionales de Régimen Autonómico». (BOPV nº 251, 28 de diciembre de 2012)</i>• <i>DECRETO 210/2019, de 26 de diciembre, de colaboración financiera entre las entidades de crédito y la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi en materia de vivienda y suelo y de medidas complementarias en materia de vivienda, DISPOSICIÓN FINAL SEPTIMA (BOPV nº 12. del lunes 20 de enero de 2020) (BOPV nº 12, lunes 20 de enero de 2020)</i>

² Los Ayuntamientos también tienen competencias municipales en materia de vivienda protegida. Etxebide colabora habitualmente con los Ayuntamientos en el proceso de adjudicación mediante la prestación de sus servicios.

2.2. Procedimiento de solicitud

Etxebide es responsable del registro de solicitudes de vivienda protegida de Euskadi y la solicitud puede realizarse de forma telemática, por correo postal o de manera presencial en las ventanillas de ZUZENEAN, Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco o en los servicios de vivienda de algunos Ayuntamientos con los que se tiene firmado un convenio de colaboración³.

La persona solicitante de vivienda debe cumplir con los requisitos establecidos en la normativa que quedan sintetizados en la tabla adjunta.

REQUISITOS GENERALES PARA LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE SOLICITANTES DE VIVIENDA PROTEGIDA DE ETXEBIDE	
Edad	Ser mayor de edad o menor emancipado o emancipada.
Empadronamiento	Estar empadronado/a en un municipio del País Vasco.
Identificación	Las personas de nacionalidad extranjera con autorización de residencia temporal solo pueden inscribirse en régimen de arrendamiento. Si la autorización es de larga duración pueden optar entre régimen de compra o régimen de arrendamiento.
Ingresos	Acreditar que en el último año fiscal vencido que la totalidad de los ingresos ponderados no superen los siguientes máximos, según el régimen de acceso que se demanda: Alquiler: entre 0€ en el caso del DSV (mínimo de 3.000€ en el resto) y 39.000€ Compra: entre 9.000€ y 50.000€
Necesidad de vivienda	Carecer de vivienda en propiedad, derecho de superficie o usufructo los dos años anteriores a la fecha en que se formaliza la solicitud de inscripción. En caso de nuda propiedad, se puede acceder únicamente en régimen de alquiler. Quedan exceptuadas del requisito de carecer de vivienda, las personas que se encuentran en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> • No reunir las condiciones mínimas de habitabilidad. • Haber sido asignada judicialmente como domicilio familiar del otro cónyuge tras un proceso de separación o de divorcio o de extinción de parejas de hecho. • Haber sido adjudicada judicial o notarialmente a una persona con la que no guarda parentesco por consaguinidad o afinidad hasta el tercer grado tras haber sido objeto de una ejecución hipotecaria a consecuencia de una incapacidad de pago sobrevenida. • No reunir las condiciones de accesibilidad previstas por la normativa vigente cuando sus titulares sean personas de 70 años o más. • Tener una superficie útil inferior a 15 metros cuadrados por persona. • Residir en un edificio que no dispone de accesos y aparatos elevadores y alguno de los miembros de la unidad familiar es una persona discapacitada con movilidad reducida permanente.

³ Basauri (atención en BIDEBI), Bilbao (atención en Viviendas Municipales de Bilbao), Getxo, Vitoria-Gasteiz, Oiartzun, Urretxu, Zumaia y Zarautz.



Las personas solicitantes de la vivienda de protección pública tienen que demostrar que sus ingresos se encuentran entre los mínimos y máximos establecidos según el régimen de acceso demandado. En el caso de alquiler el mínimo establecido es de 0 euros para ejercer el derecho subjetivo a la vivienda y de 3.000 euros en los demás casos y el máximo es de 39.000 euros. En el caso de la vivienda protegida de compra el ingreso mínimo es de 9.000 euros y el máximo de 50.000 euros.

Tabla 2.2 Nivel de ingresos ponderados mínimos y máximos para el acceso a la vivienda protegida en Euskadi

	Ingresos mínimos	Ingresos máximos
ALQUILER		
Derecho Subjetivo de Vivienda	0 €	9.000/12.000/15.000€, según composición hogar 1, 2 o 3 ó más personas
Sociales - Viviendas de protección oficial de régimen especial	3.000 €	25.000 €
Viviendas de protección oficial de régimen general	9.000 €	39.000 €
Alojamientos dotacionales	3.000 €	39.000 €
BIZIGUNE	3.000 €	21.100 €
ASAP	15.000 €	39.000 €
COMPRA		
Sociales - Viviendas de protección oficial de régimen especial	9.000 €	25.000 €
Viviendas de protección oficial de régimen general	12.000 €	39.000 €
Viviendas de protección oficial tasadas	15.000 €	50.000 €

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



Todas las personas deben cumplir con los requisitos generales, no obstante existen algunas excepciones referidas al nivel de ingresos y a la carencia de vivienda en el caso de personas con discapacidad de movilidad reducida o discapacidad psíquica, población separada, divorciada o parejas de hecho extinguidas, personas de 70 años o más y mujeres víctimas de violencia de género.

REQUISITOS ESPECIALES PARA LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE SOLICITANTES DE VIVIENDA PROTEGIDA DE ETXEBIDE	
Personas con discapacidad de movilidad reducida o discapacidad psíquica	Las personas con una discapacidad psíquica o de movilidad reducida, no deben acreditar ingresos mínimos en alquiler, y en compra bastará con llegar a 3.000 euros. En caso de que sea una persona con discapacidad de movilidad reducida, se le exime del requisito de carencia de vivienda, si la vivienda en la que reside está ubicada en la Comunidad Autónoma del País Vasco, en un edificio que no cumple determinaciones relativas a accesos y aparatos elevadores.
Personas separadas, divorciadas o parejas de hecho extinguidas	Cumple el requisito de carecer de vivienda: Si es titular de una vivienda que ha sido designada judicialmente como domicilio familiar de la otra parte.
Personas de 70 años o más	Cumple el requisito de carecer de vivienda: Si es titular de una vivienda ubicada en la Comunidad Autónoma del País Vasco que no reúne condiciones de accesibilidad según normativa aplicable.
Mujeres víctimas de violencia de género	Para que se le puedan aplicar las medidas positivas que la normativa contempla para mujeres en esa situación, es necesario acreditar la condición de mujer víctima de violencia de género. Si acreditan dicha condición: <ul style="list-style-type: none">• No deberá acreditar ingresos mínimos en alquiler.• Excepcionalmente y por Orden de la Consejería, se le puede excepcionar del requisito de carencia de vivienda, sólo para poder ser adjudicataria en alquiler.

La inscripción en el registro de Solicitantes de Vivienda tiene un plazo de validez de dos años, así que para mantener la solicitud de vivienda protegida activa se debe solicitar la renovación de la inscripción antes de que finalice ese plazo. Etxebide informa a las personas o unidades convivenciales de la fecha de finalización del plazo de inscripción con la antelación suficiente para permitir su renovación. No obstante, la no renovación es el principal motivo de la baja del registro.



2.3. Procedimiento de adjudicación

Etxebide también es responsable de la adjudicación de la vivienda de protección pública y del proceso de inscripción para participar en los procedimientos de adjudicación a través de la web o con la recepción presencial de una carta de solicitud.

Para participar en la adjudicación de una vivienda de protección oficial nueva en compra, la persona debe estar inscrita en Etxebide, llevar empadronado en Euskadi como mínimo un año y si el número de demandantes supera al de viviendas la asignación se realiza a través de un sorteo público ante Notario. Este procedimiento va a ser sustituido en el futuro inmediato por requerimiento de la Ley Vasca de Vivienda por un nuevo sistema de baremación a reglamentar.

En el caso de la VPO en arrendamiento, la adjudicación se basa en criterios de baremación y siguiendo el orden de puntuación obtenido de acuerdo al nivel de ingresos, el número de miembros de la unidad convivencial, la antigüedad de la inscripción en el registro de Solicitantes de Vivienda y la condición un sistema previo de cupos que se fijan en función demanda real y para cada promoción concreta en la orden de inicio del procedimiento de adjudicación.

PROCESO DE ADJUDICACIÓN DE LA VIVIENDA PROTEGIDA	
Procedimiento de adjudicación de vivienda de protección oficial nuevas en compra	
Sorteo ante Notario	<p>Las viviendas se adjudican entre las personas que, estando inscritas en el registro de Solicitantes de Vivienda, cumplen con los requisitos establecidos para cada procedimiento de adjudicación de viviendas, y hayan solicitado la incorporación al procedimiento.</p> <p>Se puede participar en los procedimientos de adjudicación de los municipios designados en la solicitud de inscripción y del área funcional.</p> <ul style="list-style-type: none">• Para participar hay que llevar empadronado en Euskadi como mínimo un año.• Cuando el número de demandantes supera al de viviendas la asignación se realiza por sorteo público ante Notario.• Se confecciona una lista de espera de la que formarán parte quienes han participado en el sorteo.• Cuando el número de viviendas supera al de demandantes, la Delegación Territorial de Vivienda ordena ante Notario las solicitudes de vivienda (número de miembros de la unidad convivencial y, a igualdad de miembros, por antigüedad de la inscripción en régimen de compra).• Las viviendas se asignan, comenzando por las de los pisos más altos.• No se confecciona una lista de espera de la promoción y en caso de que quedaran viviendas vacantes, se pueden adjudicar entre aquellas personas interesadas que cumplan los requisitos de acceso previstos por la normativa vigente.
Procedimiento de adjudicación de vivienda de protección pública en arrendamiento.	
Baremación	<p>Las viviendas se adjudican con criterios de baremación:</p> <p>a) Ingresos:</p> <ul style="list-style-type: none">10 puntos: 0 y 9.000 euros9 puntos: 9.001 y 15.000 euros8 puntos: 15.001 y 25.000 euros5 puntos: 25.001 y 39.000 euros <p>b) Número de miembros de la unidad convivencial: se puntúa en función del número de dormitorios que tengan las viviendas de la promoción.</p> <p>Viviendas de 1 dormitorio:</p> <ul style="list-style-type: none">1 punto: 2 miembros0 puntos: 1 miembro <p>Viviendas de 2 dormitorios:</p> <ul style="list-style-type: none">3 puntos: 3 miembros1 punto: 2 miembros0 puntos: 1 miembro <p>Viviendas de 3 o 4 dormitorios:</p>



7 puntos: 6 o más miembros
5 puntos: 5 miembros
3 puntos: 4 miembros
1 punto: 3 miembros

c) Antigüedad de la inscripción en el registro de Solicitantes de Vivienda: 1 punto por cada año de inscripción del miembro de la unidad convivencial que tenga mayor antigüedad, con un máximo de 7 puntos.

d) Especial necesidad de vivienda.

4 puntos: alguno o alguna de sus titulares forma parte de alguno de los colectivos con especial necesidad de vivienda. En el caso de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y personas con enfermedad mental, se otorgarán 4 puntos a los expedientes en los que cualquiera de los miembros de la unidad convivencial pueda acreditar dicha condición. A quienes forman parte de más de un colectivo se les otorgarán 4 puntos por cada uno de ellos, con un máximo de 8.

Los empates se diriman a favor de la solicitud que tenga mayor antigüedad y, a igual antigüedad, a favor de la que tenga la fecha más antigua de entrada en el registro de Solicitantes de Vivienda.

En todas las promociones, salvo las de alojamientos dotacionales de régimen autonómico destinados específicamente a un colectivo determinado, se establece un sistema previo de cupos de viviendas para atender las necesidades de los siguientes colectivos. En concreto se establece que el 100% de las viviendas adaptadas de cada promoción son para personas con discapacidad en cada promoción. Por su parte, en las viviendas no adaptadas se establece que se debe destinar hasta un máximo del 40% viviendas a adjudicar para cada promoción al derecho subjetivo de la vivienda, un 40% como máximo de adjudicaciones a jóvenes menores de 36 años, un mínimo del 10% a personas con especial necesidad de vivienda y otro mínimo del 10% al cupo general restante. Las personas o unidades convivenciales que forman parte de varios colectivos se les asigna el cupo más alto de viviendas reservadas.

CUPO PREFERENTE EN LAS ADJUDICACIONES DE VIVIENDA DE PROTECCIÓN PÚBLICA

1) Personas con discapacidad
(100% de la vivienda adaptada)

2) Personas menores de 36 años
(40% máximo)

3) Personas titulares del Derecho Subjetivo a la Vivienda
(40% máximo)

4) Personas con especial necesidad de vivienda
(10% mínimo)

5) Resto de solicitantes o cupo general
(10% mínimo)

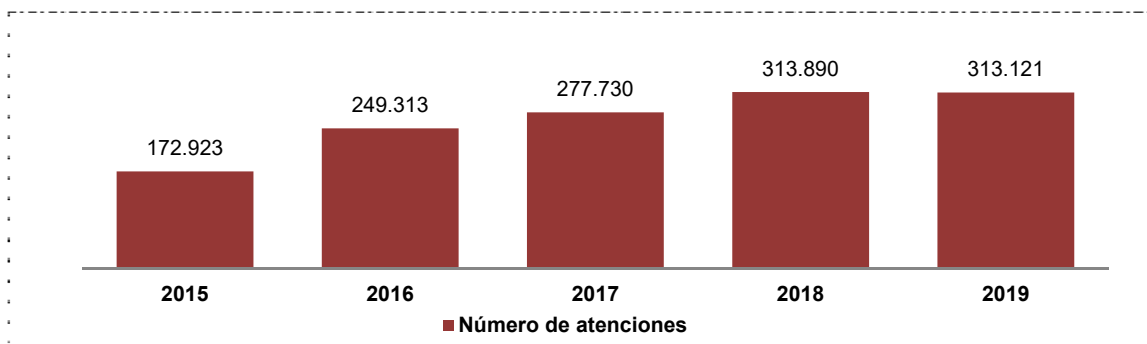
3. Datos de actividad del Servicio Vasco de Vivienda

3.1. Atención a la ciudadanía

Se mantiene un alto nivel de atención a la ciudadanía desde Etxebide

Comenzando por los datos referidos a la atención a la ciudadanía es de destacar que durante el año 2019 se ha mantenido un volumen alto de atenciones, con la realización de más de 310.000. En términos relativos se estima que se han realizado 4 atenciones por cada expediente activo en Etxebide, ratio similar a la de años previos.

Gráfico 3.1 Evolución de la atención ciudadana. 2015-2019



Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda. Gobierno Vasco

La atención presencial sigue siendo la mayoritaria, con la realización en 2019 de 224.371 atenciones presenciales. Le sigue por orden de importancia, la atención telefónica con 78.579 llamadas atendidas. También se han realizado 8.944 atenciones por internet y se han enviado 1.227 mensajes por Telegram.

En términos evolutivos destacar el aumento registrado en la atención telefónica, la atención ofrecida a través de internet y las comunicaciones a través de Telegram.

Tabla 3.1 Evolución de la atención ciudadana. 2015-2019

	Atención presencial	Atención telefónica	Internet	Telegram	Total Atenciones	Ratio Atenciones sobre demanda registrada
2015	142.014	30.909	--	--	172.923	3,22
2016	185.244	60.779	3.022	268	249.313	4,67
2017	200.231	70.712	6.022	765	277.730	4,44
2018	226.350	78.183	8.324	1.033	313.890	4,83
2019	▼ 224.371	▲ 78.579	▲ 8.944	▲ 1.227	▼ 313.121	▼ 4,46

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

3.2. La comunicación con la ciudadanía

Aumentan las comunicaciones electrónicas entre Etxebide y la ciudadanía

En 2019 desde Etxebide se han realizado cerca de 80.000 comunicaciones por escrito con una diversidad de escritos emitidos, siendo la renovación bienal, la apertura del plazo de inscripción, las altas o bajas y la subsanación de la documentación presentada las comunicaciones más numerosas. Se ha realizado al menos una comunicación escrita por cada expediente de demanda activo.

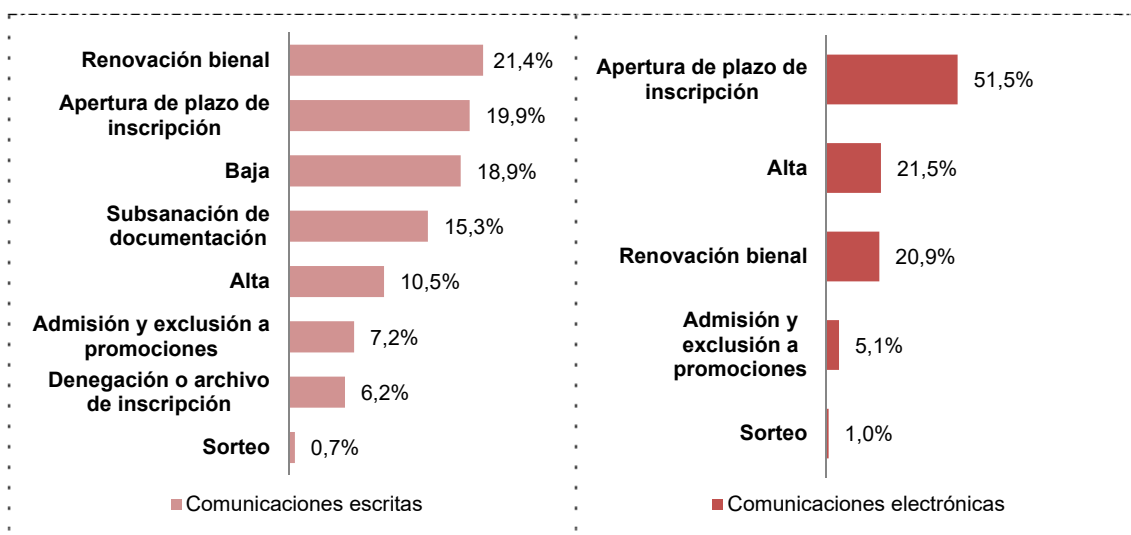
En 2019 crecen las comunicaciones electrónicas, se realizan sobre todo consultas y comunicaciones sobre la apertura de los plazos de inscripción, las altas de solicitud o la renovación bienal. En el último año se ha realizado 0,6 comunicaciones electrónicas por cada expediente de solicitud de vivienda protegida.

Tabla 3.2 Evolución del tipo de comunicación. 2015-2019

	Comunicaciones escritas		Comunicaciones electrónicas	
	Nº	Ratio sobre demanda registrada	Nº	Ratio sobre demanda registrada
2015	74.574	1,39	37.891	0,71
2016	90.925	1,70	48.835	0,92
2017	71.557	1,14	27.723	0,44
2018	91.346	1,41	34.583	0,53
2019	▼ 79.518	▼ 1,13	▲ 42.891	▲ 0,61

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

Gráfico 3.2 Motivo de la comunicación escrita y electrónica, 2019



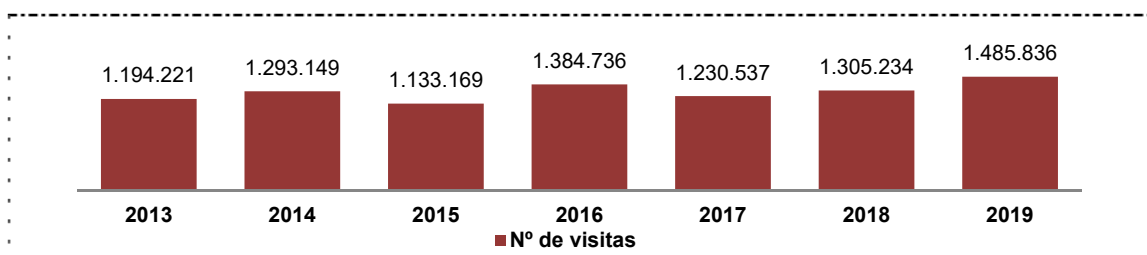
Fuente: Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda. Gobierno Vasco.

3.3. La información a través de las páginas Web

Aumentan las visitas a las Web de Vivienda

Las visitas a las distintas páginas Web relacionadas con la vivienda de responsabilidad autonómica han experimentado también una subida. En 2019 se han realizado cerca de 1,5 millones de visitas, pudiéndose estimar que cada persona solicitante de vivienda protegida ha realizado una media de 21 visitas durante el año a las diferentes Webs.

Gráfico 3.3 Evolución de las Visitas Web. 2013-2019



Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda. Gobierno Vasco

La Web con el mayor número de visitas sigue siendo la de Etxebide, con más de 1.150.000 visitas en 2019. El resto de páginas Web han tenido un volumen de visitas inferior, no obstante destaca la página de Alokabide (192.360 visitas), la Web del Departamento de vivienda (46.582 visitas) y la de Visesa (41.555 visitas).

Tabla 3.3 Evolución de las Visitas Web. 2013-2019

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Etxebide	769.067	849.340	753.897	815.661	846.298	1.055.364	1.153.536
Alokabide	52.364	28.978	81.674	74.688	100.312	117.656	192.360
Departamento de vivienda	177.306	194.763	135.139	207.177	158.950	65.314	46.582
Visesa	116.611	113.256	98.428	152.359	26.057	22.858	41.555
Etxebizitza	--	--	--	--	13.440	22.201	28.617
Observatorio de la vivienda	18.359	24.682	14.219	13.730	13.959	14.433	17.672
Eraikal	17.072	16.767	14.615	7.700	7.147	5.066	3.002
Bizilagun	43.442	65.363	35.197	113.421	64.374	2.342	2.512
Total	1.194.221	1.293.149	1.133.169	1.384.736	1.230.537	1.305.234	▲ 1.485.836
Ratio visitas Webs sobre demanda registrada	13,8	23,9	21,1	26,0	19,7	20,1	▲ 21,2

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

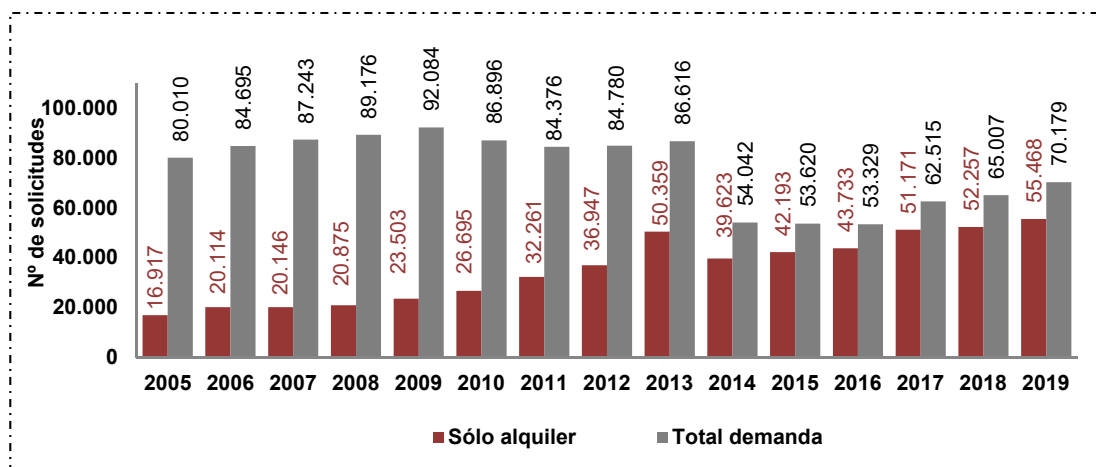
4. Demanda y adjudicación de vivienda protegida

4.1. La 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 4.1 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 términos relativos se estima que el 4% de la población adulta de Euskadi solicita una vivienda de protección pública

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.

Tomando como referencia la población adulta de Euskadi, se estima que el 4% de la población de más de 18 años de Euskadi está actualmente registrada en Etxebide, esta proporción es un poco más baja en el caso del territorio de Álava.

Si se toma como base los hogares que necesitan cambiar de vivienda habitual y aquellos en los que reside una persona de 18 a 44 años con ingresos o rentas propias con necesidad de acceso de 2019⁴, se puede decir que uno de cada dos hogares con necesidad de cambio o de acceso se encuentra actualmente inscrito en el Servicio Vasco de Vivienda (51%).

Tabla 4.1 La población inscrita en Etxebide por Territorio Histórico y ratio en términos poblacionales. 2019

	Total		% de población inscrita sobre población	% de población inscrita sobre necesidad de acceso o cambio
	Nº	%		
Araba/Álava	9.429	13,4%	3,6%	56,1%
Bizkaia	37.629	53,6%	4,0%	49,1%
Gipuzkoa	23.121	32,9%	4,0%	53,2%
Total Euskadi	70.179	100,0%	3,9%	51,3%

Fuente: Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y 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 de protección pública de alquiler se cifra en 55.468 expedientes y la de compra en 14.711 expedientes.

Tabla 4.2 Régimen de acceso demandado de la población inscrita en Etxebide por Territorio Histórico. 2019

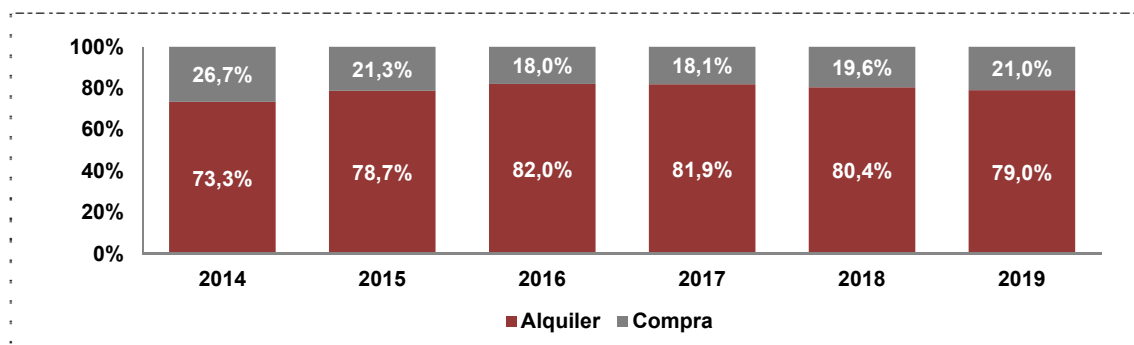
	Compra		Alquiler		Total
	Número	% horizontal	Número	% horizontal	
Araba/Álava	704	7,5%	8.725	92,5%	9.429
Bizkaia	7.593	20,2%	30.036	79,8%	37.629
Gipuzkoa	6.414	27,7%	16.707	72,3%	23.121
Total Euskadi	14.711	21,0%	55.468	79,0%	70.179

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

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.

⁴ Datos de la Encuesta sobre necesidades y demanda de vivienda (ENDV) de 2019.

Gráfico 4.2 Evolución de la demanda de vivienda protegida según régimen de tenencia en Etxebide. 2014-2019



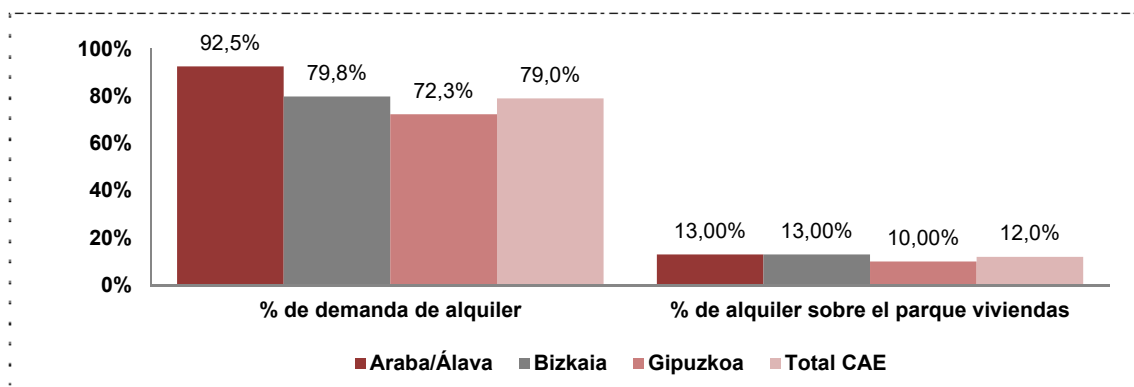
Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda. Gobierno Vasco

La demanda de vivienda protegida de alquiler tiene un peso muy alto sobre todo en Álava

La demanda de vivienda de protección pública de alquiler representa al 79% de los expedientes de Etxebide y esta proporción se eleva al 92,5% en el caso de Álava. La solicitud de una vivienda protegida de alquiler supone el 80% de las inscripciones de Bizkaia y en 72% de Gipuzkoa.

El peso de la solicitud de una vivienda protegida de alquiler es muy superior a la importancia que tiene este régimen en el conjunto del parque de viviendas, en el que tan sólo un 12% de los hogares vascos reside en una vivienda arrendada. Además es de reseñar que son muchas las personas que solicitan vivienda de protección pública que ya residen en una vivienda de alquiler en el mercado libre.

Gráfico 4.3 Importancia del alquiler entre la demanda de vivienda protegida y en el parque de viviendas en Euskadi



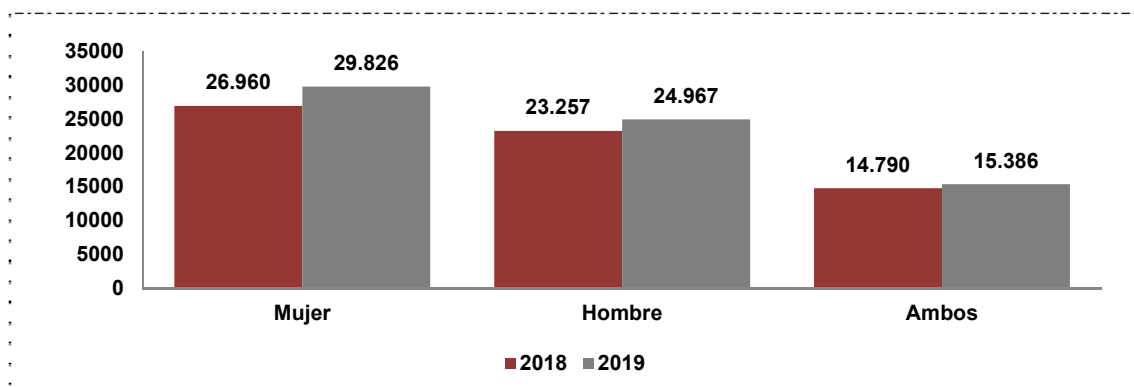
Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda. Gobierno Vasco. Encuesta de Necesidades y demanda de Vivienda de 2019 del Gobierno Vasco.

La demanda de vivienda de protección pública de las mujeres es ligeramente superior a la de los hombres y ha experimentado un incremento superior en el último año

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.

En el último año ha aumentado tanto las solicitudes de vivienda protegida de mujeres como de hombres. No obstante, el incremento de las solicitudes ha sido superior el de las mujeres (+10,6%) que el de los expedientes de hombres (+7,4%) o en los que figuran ambos (+4,0%).

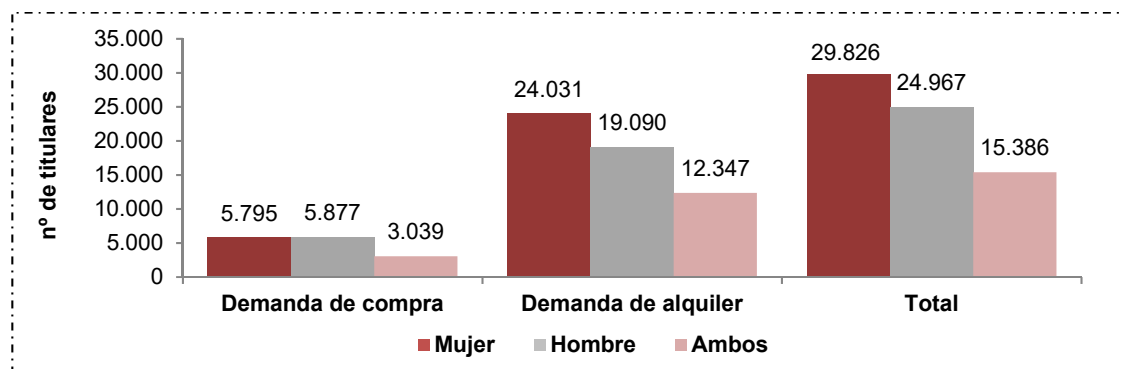
Gráfico 4.4 Evolución de la demanda de vivienda protegida de mujeres y hombres. 2018-2019



Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda. Gobierno Vasco

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

Gráfico 4.5 Demanda de vivienda protegida de mujeres y hombres en Etxebide. 2019



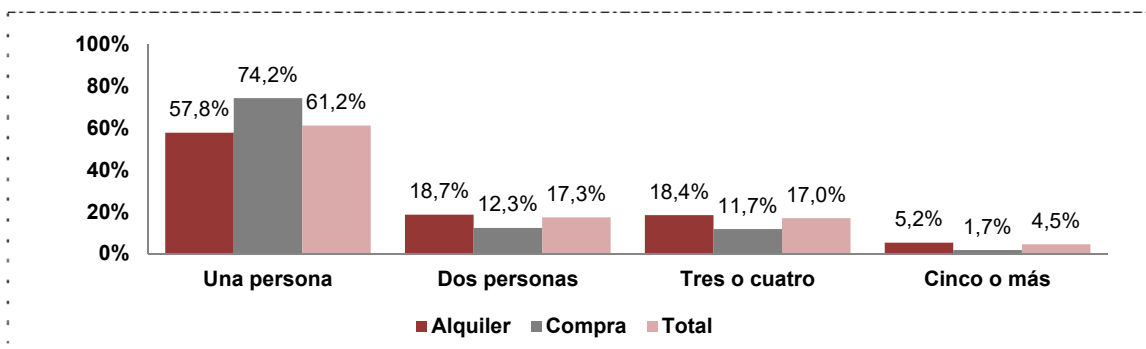
Fuente: Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda. Gobierno Vasco.

Aumenta la demanda de vivienda protegida de familias unipersonales por encima de las solicitudes de familias de 2 miembros o más

En cuanto al tamaño de las unidades familiares solicitantes de vivienda protegida, los datos de 2019 revelan que 42.962 expedientes corresponden a solicitudes individuales, representando a 6 de cada 10 expedientes activos. La demanda de unidades familiares compuestas por una sola persona sigue siendo mayor en el caso de solicitud de una vivienda de compra (74% frente al 58% de la demanda de alquiler).

Por otro lado, las solicitudes de familias conformadas por dos miembros o más (27.217 solicitudes) tienen una mayor representación en los expedientes de solicitud de vivienda protegida de alquiler que en los de compra.

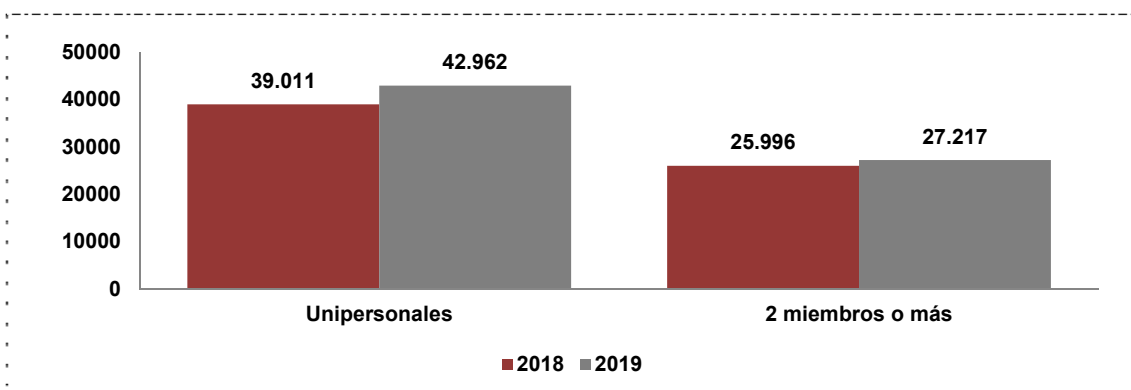
Gráfico 4.6 Distribución de la demanda de vivienda protegida según tamaño de la unidad convivencial y régimen de tenencia solicitado



Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda. Gobierno Vasco

En el último año ha aumentado tanto la demanda de vivienda protegida individual como de unidades familiares de dos miembros o más. Ahora bien, el incremento ha sido superior en el caso de las solicitudes unipersonales (+10,1%, frente al 4,7% de las familias de dos miembros o más).

Gráfico 4.7 Evolución de la demanda de vivienda protegida de las unidades familiares. 2018-2019



Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda. Gobierno Vasco

Una de cada tres solicitudes de vivienda protegida corresponde a expedientes con población titular de menos de 36 años

En cuanto a la solicitud de vivienda protegida por cupos preferentes, en 2019 el 37,5% de las solicitudes corresponden a expedientes en los que al menos una de las personas titulares es menor de 36 años y el 29% pertenecen al cupo general.

De acuerdo a los datos de 2019, 15.275 expedientes corresponde a situaciones especiales de necesidad de vivienda entre las que se incluye la discapacidad psíquica, violencia de género, situación de separado o divorciado, las familias numerosas y los hogares monoparentales, los problemas de pérdida de la vivienda por impago y los expedientes de solicitud en los que al menos un titular es mayor de 60 años.

Por su parte en 2019 se contabilizan 786 expedientes de solicitud de vivienda protegida por discapacidad motriz y 7.455 por el Derecho Subjetivo a la Vivienda.

Tabla 4.3 Número de solicitudes de vivienda protegida por cupo preferente en la adjudicación de vivienda de protección pública, 2019-Julio 2020

	2019	% vertical 2019	2020	Incremento 2019- julio 2020
1. Discapacidad motriz	786	1,1%	868	10,4%
2. Derecho Subjetivo a la Vivienda	7.455	10,6%	8.699	16,7%
3. Menor 36 años (Al menos un/a titular UC Menor)	26.351	37,5%	28.855	9,5%
4. Especial necesidad de vivienda (Psíquico, VG, Separado/Divorciado, Familia Numerosa, Monoparental, Perdida por impago, >60 años - Al menos 1 titular)	15.275	21,8%	16.158	5,8%
5. Cupo general	20.310	28,9%	21.824	7,5%
Total general	70.177	100,0%	76.404	8,9%

Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda. Gobierno Vasco

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

Según los datos de la encuesta realizada, 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.

En cuanto al régimen de tenencia actual, 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.

Tabla 4.4 Situación actual de la vivienda según régimen de tenencia demandado

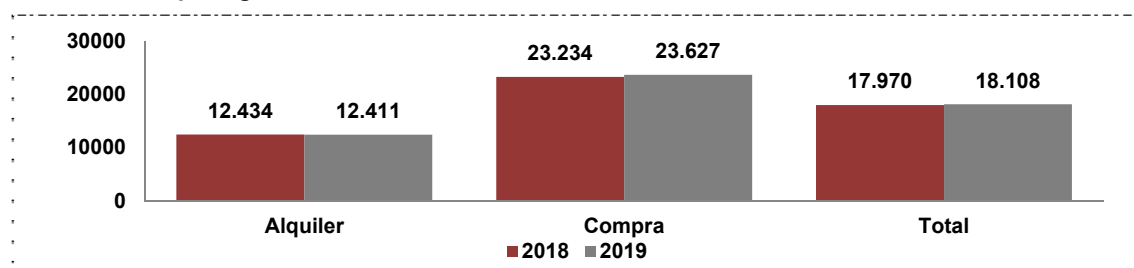
	Demanda alquiler	Demanda compra	Total
Vivo en casa de mi(s) padre/madre (s)	20,3%	40,8%	25,8%
Vivo en una vivienda de alquiler	70,6%	45,7%	64,0%
• Vivo en una vivienda libre de alquiler	54,3%	38,9%	50,2%
• He alquilado una habitación	16,3%	6,9%	13,8%
Vivo en una vivienda cedida	3,6%	6,7%	4,5%
Propiedad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

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

Se mantiene un bajo nivel de ingresos y una limitada capacidad de pago

En 2019 el nivel de ingresos de la población solicitante de vivienda protegida ponderado se ha mantenido en niveles similares a los de 2018. El nivel de ingresos medio ponderado se cifra en 18.108 euros, cuantía que desciende a los 12.411 euros de ingresos ponderados en el caso de la demanda de alquiler y que se eleva a 23.627 euros entre la demanda de compra.

Gráfico 4.8 Evolución del nivel de ingresos medios de la población demandante de vivienda protegida. 2018-2019



Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda. Gobierno Vasco

El grueso de la demanda de vivienda protegida de alquiler se sitúa entre los 9.000 euros y los 20.000 euros y en el caso de compra entre los 12.000 euros y los 39.000 euros.

Tabla 4.5 Distribución de la población demandante de vivienda protegida según nivel de ingresos y régimen de tenencia solicitado, 2019

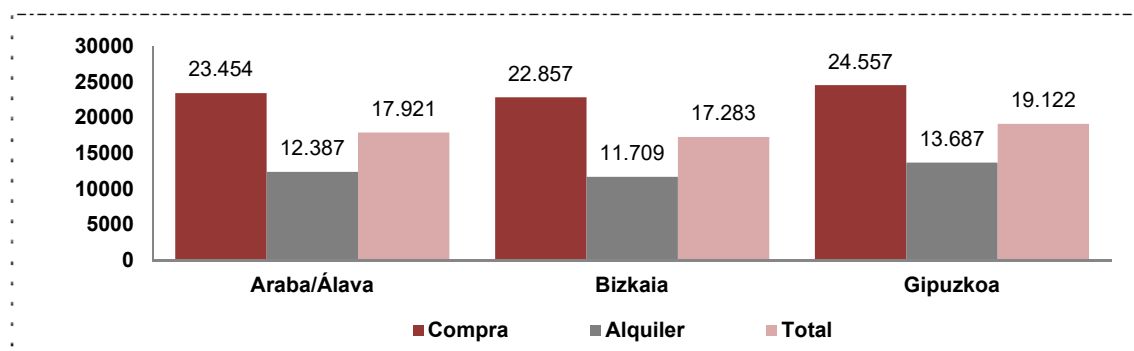
	Alquiler	Compra	Total
Menos de 3.000	9,5%	2,2%	7,9%
Entre 3.000 y 9.000	19,4%	2,9%	15,9%
Entre 9.000 y 12.000	25,4%	5,5%	21,3%
Entre 12.000 y 20.000	32,1%	27,0%	31,0%
Entre 20.000 y 25.000	7,1%	19,0%	9,6%
Entre 25.000 y 32.000	4,1%	21,6%	7,8%
Entre 32.000 y 39.000	1,5%	13,2%	3,9%
Entre 39.000 y 50.000	0,5%	6,8%	1,9%
Sin acreditar	0,4%	1,8%	0,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

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

En cuanto al nivel de ingresos por ámbitos geográficos, 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.

Gráfico 4.9 Nivel de ingresos de la población demandante de vivienda protegida por Territorios Históricos. 2019.

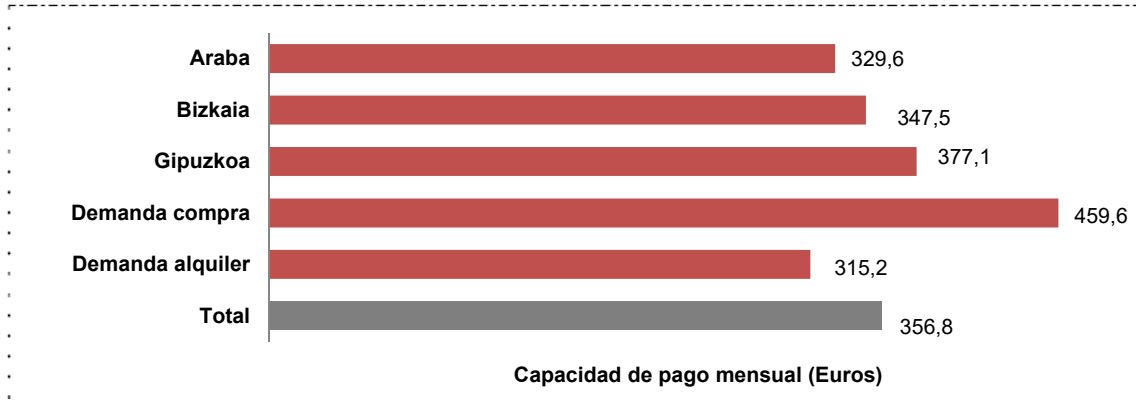


Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda. Gobierno Vasco

En cuanto a la capacidad económica de la población que solicita vivienda protegida, a través de la encuesta realizada entre la población inscrita en Etxebide, 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.

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 4.10 Capacidad de pago mensual medio de la población demandante de vivienda protegida



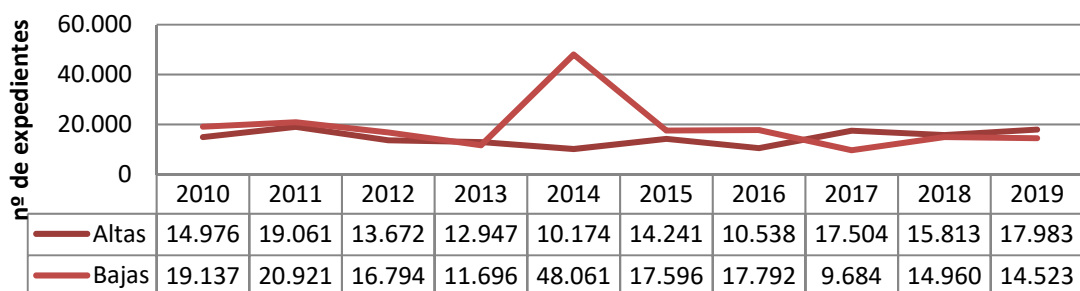
Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide.

4.2. Los movimientos de la demanda de vivienda de protección pública (altas y bajas)

Las altas de expedientes de solicitud se mantienen por encima de las bajas

En 2019, se han tramitado 17.983 nuevos expedientes de solicitud de vivienda protegida en Etxebide, año en el que se han dado de baja 14.523 expedientes. En 2019 el saldo de expedientes ha sido positivo (+3.460 expedientes).

Gráfico 4.11 Evolución de las altas y las bajas de Etxebide. 2010-2019



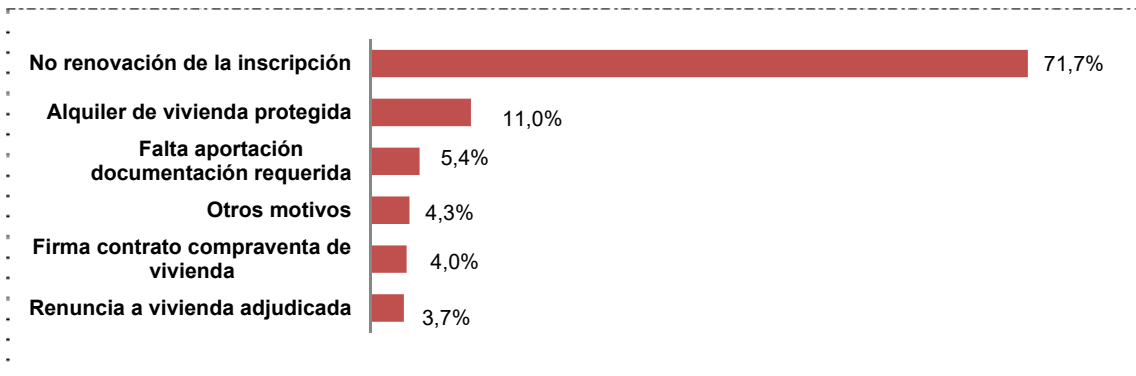
Fuente: Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda. Gobierno Vasco.



La no renovación del expediente a los 2 años es el principal motivo explicativo de la baja

La solicitud de la demanda de vivienda protegida en el registro de Etxebide se debe renovar cada 2 años y es este el principal motivo de la baja del expediente de solicitud de vivienda protegida (72% en 2019). El alquiler de una vivienda protegida ocupa la segunda posición y representa el 11% de los expedientes dados de baja en 2019 (corresponden a personas demandantes inscritas en Etxebide que han resultado adjudicatarias de una vivienda protegida en alquiler por lo que se ha cubierto su necesidad de vivienda y se procede a dar de baja la solicitud de oficio). El tercer motivo sigue siendo el no aportar la documentación requerida (5%).

Gráfico 4.12 Principales motivos de la baja de expedientes de Etxebide, 2019



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

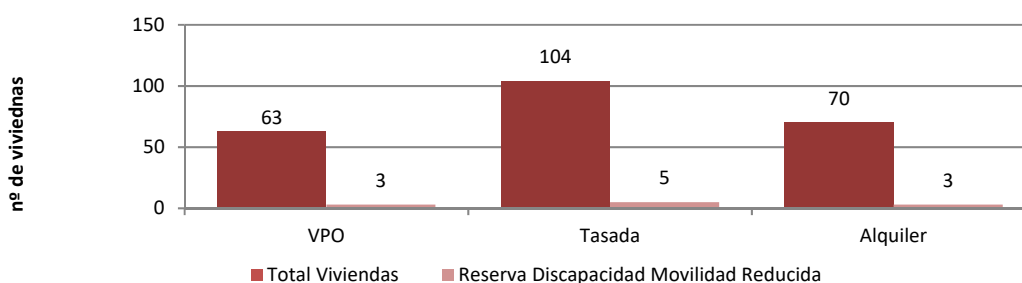
4.3. La adjudicación de vivienda protegida de nueva promoción

Aumenta en 2019 la adjudicación de vivienda protegida de nueva promoción a través de Etxebide

En 2019 se han adjudicado 237 viviendas protegidas de nueva promoción a través de Etxebide, 167 es vivienda protegida de compra y 70 viviendas protegidas nueva en régimen de alquiler. Este nivel de adjudicación supone un ratio de adjudicación de 0,3 viviendas por cada 100 solicitantes.

Por ámbitos geográficos, 104 fueron viviendas tasadas adjudicadas en Bizkaia y 133 en Gipuzkoa (63 en compra y 70 en alquiler). En 2019 11 viviendas nuevas fueron reservadas para personas con discapacidad de movilidad reducida.

Gráfico 4.13 La vivienda protegida adjudicada a través de Etxebide. 2019



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

Desde un punto de vista evolutivo, las viviendas adjudicadas a través de Etxebide en 2019 son superiores a los datos registrados años inmediatamente anteriores, sobre todo en el caso del alquiler.

Tabla 4.6 Evolución de las viviendas protegidas adjudicadas de Etxebide. 2013-2019

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Alquiler	281	346	122	304	0	32	▲ 70
Compra	782	32	156	94	111	144	▲ 167
Total	1.063	378	278	398	111	176	▲ 237
Ratio de adjudicaciones sobre demanda registrada	1,2%	0,7%	0,5%	0,7%	0,2%	0,3%	0,3%

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

4.4. Las renunciaciones a la vivienda de protección pública adjudicada

El volumen de renunciaciones a una vivienda de protección pública desciende ligeramente en el último año

En 2019 se han registrado 460 renunciaciones a viviendas protegidas adjudicadas en Etxebide tanto de promociones nuevas como de los programas de movilización de la vivienda usada. Este nivel de renunciaciones registrado en 2019 es algo menor al que se produjo en 2018.

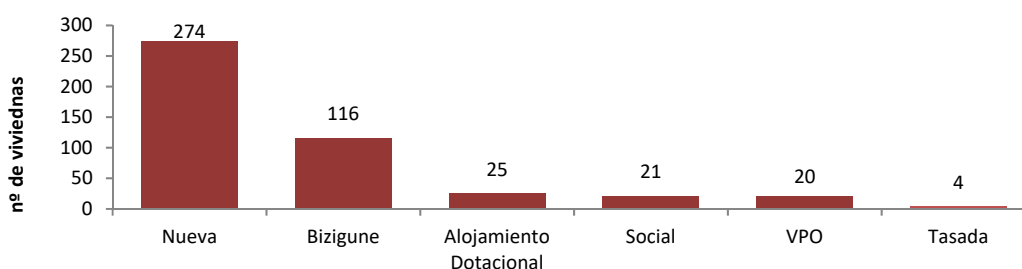
Tabla 4.7 Evolución de las renunciaciones gestionadas por Etxebide. 2014-2019

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nueva	1.948	501	75	114	206	274
Bizigune	212	92	145	110	183	116
Alojamiento Dotacional	5	56	22	33	54	25
Social	279	129	92	47	39	21
Tasada	0	0	0	0	0	4
Usada	190	43	24	38	8	0
VPO	135	45	6	13	6	20
ASAP	19	0	0	0	0	0
Total	2.788	866	364	355	496	460

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

Por tipo de vivienda, se contabilizan 274 renunciaciones a vivienda protegida nueva, lo que supone el 60% del total de renunciaciones. Le sigue por orden de importancia la renunciación a una vivienda del Programa Bizigune, con 116 renunciaciones en 2019 (25%).

Gráfico 4.14 Renunciaciones gestionadas por Etxebide por tipo de vivienda. 2019



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

5. Percepción de la población demandante y adjudicataria de vivienda protegida

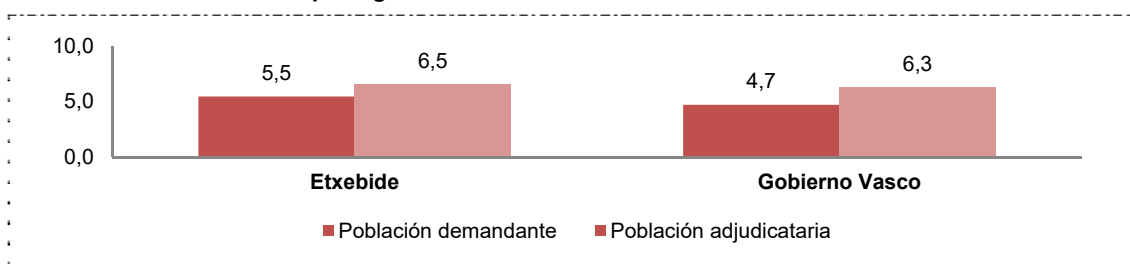
5.1. Valoración general de la actuación de Etxebide y del Gobierno Vasco

Se mantiene una valoración global positiva sobre el servicio de Etxebide y sobre la actuación del Gobierno Vasco sobre todo entre la población adjudicataria

La población solicitante de vivienda protegida mantiene con carácter general un nivel de satisfacción positivo con respecto a Etxebide, con la concesión de 5,5 puntos de media, aunque menor al registrado entre la población adjudicataria de los últimos años, quienes conceden una nota media de 6,5 puntos sobre 10.

La puntuación media concedida a la actuación en materia de vivienda del Gobierno Vasco se mantiene en niveles similares a años anteriores en el caso de la población demandante inscrita en Etxebide con una nota de 4,7 puntos de media, promedio bastante inferior al otorgado por la población adjudicataria, 6,3 puntos sobre 10.

Gráfico 5.1 Valoración general media de Etxebide de la población demandante y adjudicataria de vivienda protegida. 2019



Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide, 2019.
Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de Euskadi, 2015-2019.

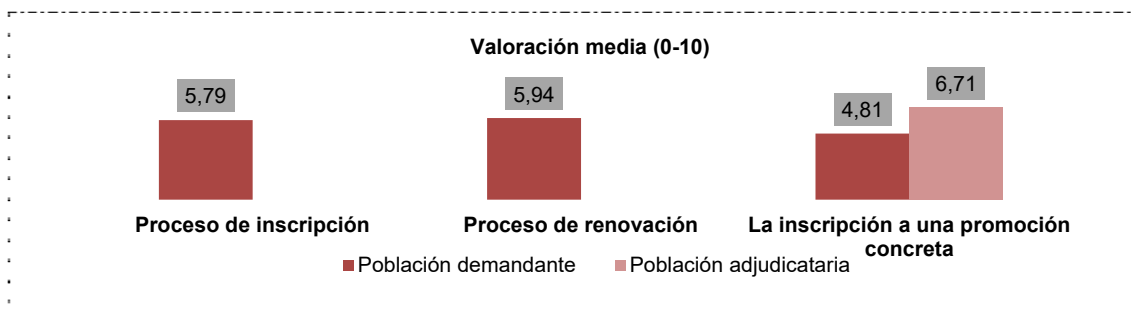
5.2. Valoración del proceso de inscripción y de adjudicación

Se valora adecuadamente el proceso de inscripción en el registro

Se consulta entre la población demandante de vivienda protegida con relación al proceso de inscripción en el registro. La inscripción y el proceso de renovación en Etxebide son valorados de manera adecuada por la población registrada, con una nota media de 5,8 puntos y 5,9 puntos respectivamente.

También se consulta sobre el proceso de inscripción a una promoción concreta para participar en el procedimiento de adjudicación, la opinión dista mucho entre la población demandante y la población adjudicataria. En el caso del colectivo demandante la nota media concedida es de 4,8 puntos, mientras que la población que finalmente ha sido adjudicataria ofrece 6,7 puntos de media.

Gráfico 5.2 Valoración del proceso de inscripción a una promoción concreta

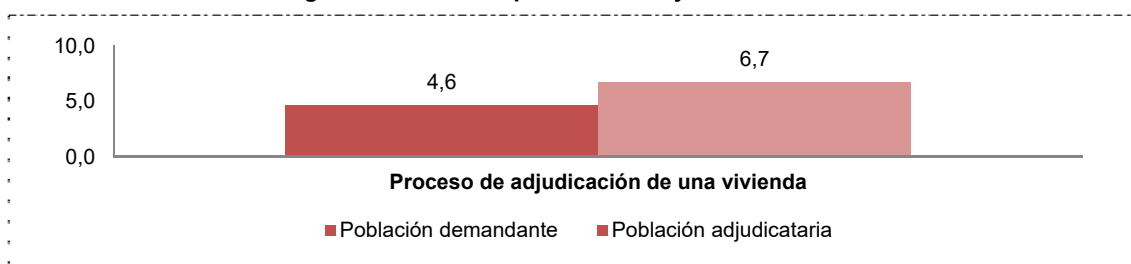


Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide, 2019.
Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de Euskadi, 2015-2019.

El proceso de adjudicación es un proceso bien valorado entre la población adjudicataria y se sitúa como un proceso a mejorar según la población inscrita en Etxebide

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).

Gráfico 5.3 Valoración general media del proceso de adjudicación



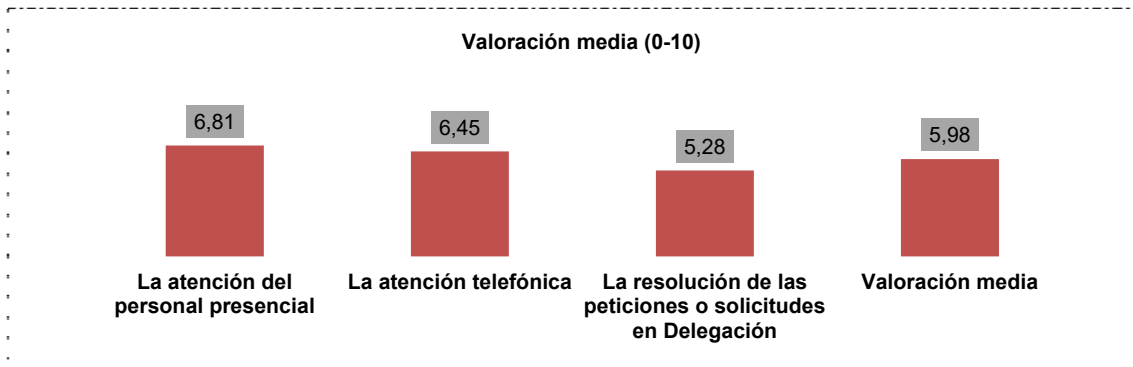
Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide, 2019.
Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de Euskadi, 2015-2019.

5.3. Valoración de la atención, la comunicación y la transparencia

El trato y la amabilidad del personal se valoran positivamente, mientras que la resolución de las peticiones o incidencias es el aspecto a mejorar

En el caso de la demanda, la percepción sobre la atención ofrecida por el servicio de Etxebide es buena o muy buena. Un 67,5% de las personas entrevistadas, valora muy positivamente la atención presencial recibida y un 61% la telefónica. La resolución de las peticiones o solicitudes realizadas a Etxebide registran unos niveles de satisfacción algo inferiores, así un 26% considera que la resolución de peticiones o solicitudes no es adecuada.

Gráfico 5.4 Valoración media de la atención ofrecida a la población demandante de vivienda protegida



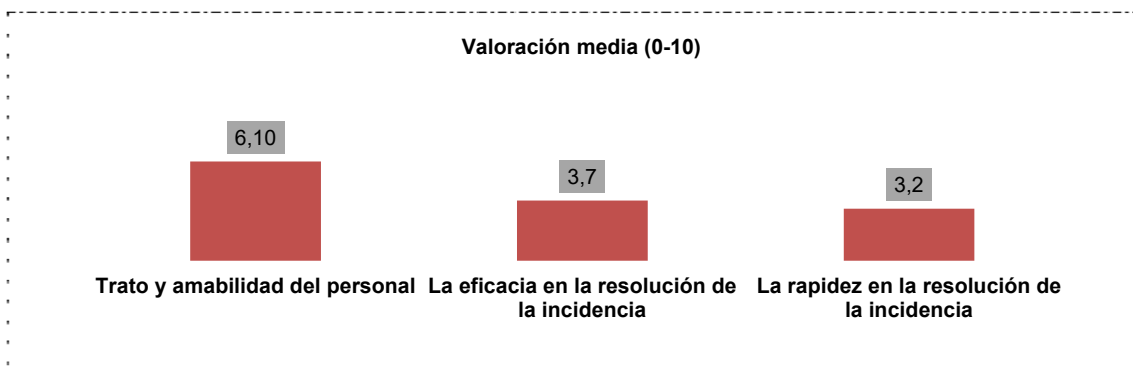
Fuente: Encuesta a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro de Etxebide. 2019.

Una de cada dos personas adjudicatarias de los últimos años declara que ha tenido algún problema o incidencia con la vivienda protegida adjudicada y el 57% confirma que ha contactado con la promotora sin que su incidencia haya llegado a solucionarse.

La población adjudicataria de una vivienda de protección pública 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 5.5 Valoración de la atención ofrecida a la población adjudicataria de vivienda protegida



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

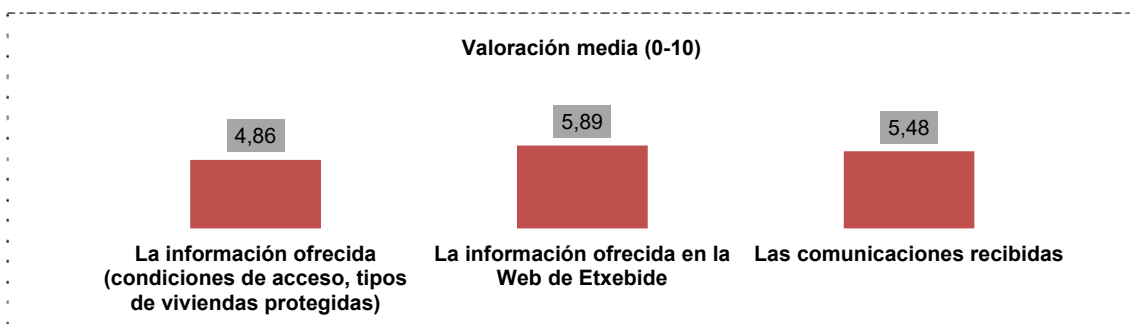
La información ofrecida en el momento de la inscripción debe ser mejorada

Se consulta entre la población demandante de vivienda protegida sobre la información recibida por parte de Etxebide en el momento de inscripción con relación a las condiciones de acceso y al tipo de viviendas protegidas existentes en Euskadi.

Las opiniones son algo 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, dando como resultado una nota media de 4,9 puntos.

La información ofrecida en la Web de Etxebide y las comunicaciones recibidas posteriormente por Etxebide obtienen mejores puntuaciones (5,9 puntos y 5,5 puntos respectivamente).

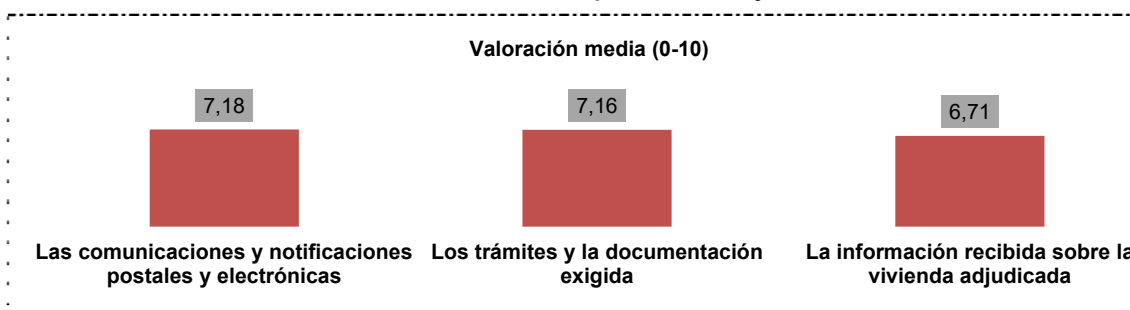
Gráfico 5.6 Valoración media de la comunicación e información ofrecida a la población demandante de vivienda protegida



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

Tomando como referencia las valoraciones brindadas por la población adjudicataria, cabe resaltar la buena opinión que se tiene con respecto a 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. También se concede un puntuación positiva con respecto a la información recibida sobre la vivienda adjudicada.

Gráfico 5.7 Valoración de la comunicación en el proceso de adjudicación con Etxebide



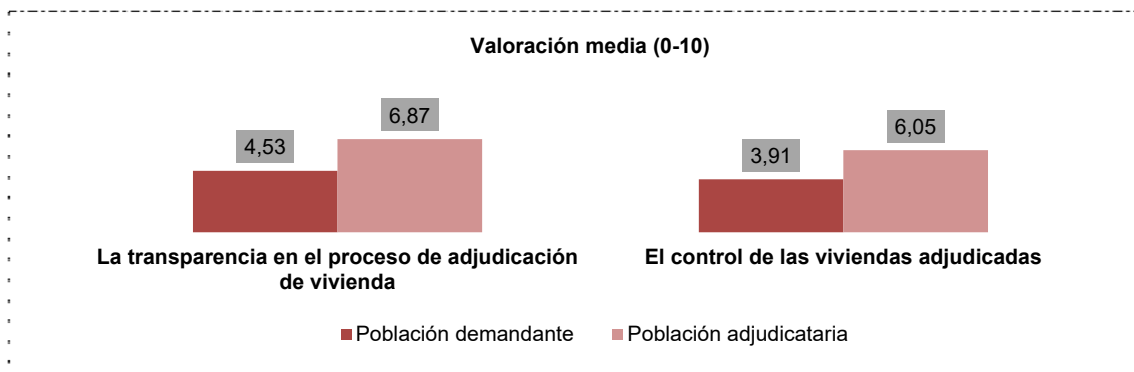
Fuente: Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de Euskadi, 2015-2019.

Percepción desigual con relación a la transparencia del proceso y del control de la vivienda adjudicada

La población demandante de vivienda protegida expone una visión negativa sobre la transparencia del proceso de adjudicación de vivienda y del control de las viviendas adjudicadas, con notas medias de 4,5 y 3,9 puntos sobre el máximo de 10.

Sin embargo, se obtienen buenas valoraciones desde la población adjudicataria de los últimos años, colectivo que considera que el proceso de adjudicación es transparente con la concesión de 6,9 puntos de media y además considera que el control realizado sobre las viviendas adjudicadas es adecuado (6,05 puntos sobre 10).

Gráfico 5.8 Valoración de la transparencia del proceso y el control de las viviendas adjudicadas



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



6. Evaluación global

6.1. ¿Cómo se valora la eficacia? ¿Han sido alcanzados los objetivos establecidos para el servicio?

Etxebide como pieza clave del servicio público vasco de vivienda de Euskadi trata de dar una respuesta satisfactoria a su doble objetivo asignado: registrar la demanda de protección pública de la población con necesidad residente en Euskadi y adjudicar una parte relevante de la vivienda de protección pública de alquiler y de compra de la Comunidad.

Etxebide a través de su registro de demanda garantiza de manera reglada el acceso a las viviendas de protección pública a todas las personas que cumple con los requisitos establecidos de inscripción: edad, empadronamiento, identificación, ingresos y necesidad de vivienda.

Los datos confirman que la demanda de vivienda de protección pública registrada crece nuevamente en 2019, situándose en 70.179 los expedientes de solicitud de vivienda protegida en Euskadi. En 2019 aumenta en mayor medida la demanda de vivienda protegida de compra.

De la gestión del registro de solicitantes destacar que los expedientes de alta (17.983 nuevos expedientes) gestionados anualmente por Etxebide siguen estando por encima de las bajas tramitadas (14.523 expedientes). La no renovación de la solicitud a los dos años es el principal motivo que causa baja del expediente de solicitud. Asimismo, se estima que aproximadamente un 6% de población inscrita actualmente ya no cumple en el momento actual las condiciones para ser solicitante de vivienda protegida o ya ha resuelto su necesidad a través de la compra o el alquiler de una vivienda en el mercado libre o protegido.

Además de gestionar los expedientes de alta y de baja, Etxebide tiene la virtud de tener información sobre las necesidades de vivienda protegida existentes en cada momento (cuantificación de la demanda) y su evolución. El servicio proporciona continuamente información detallada sobre la demanda de vivienda protegida en Euskadi y el perfil de la población solicitante, lo que facilita la planificación de la política de vivienda.

En cuanto al proceso de adjudicación, se puede decir que en 2019 Etxebide ha adjudicado 237 viviendas protegidas de nueva promoción a través de Etxebide, 167 es vivienda protegida de compra y 70 viviendas protegidas nueva en régimen de alquiler.

La adjudicación de estas viviendas ha seguido el procedimiento establecido de asignación bajo baremación en el caso del alquiler y de sorteo ante notario en el caso de la vivienda protegida de compra y se ha cumplido rigurosamente con el cupo de viviendas reservadas para personas con discapacidad de movilidad reducida (11 viviendas fueron reservadas para personas con discapacidad de movilidad reducida).



6.2. ¿Qué satisfacción existen con el servicio? ¿Y con la actuación del Gobierno Vasco?

Etxebide se plantea como objetivo la medición de la satisfacción de su clientela, esto es, la población demandante y la población adjudicataria de la vivienda protegida, así regularmente se realiza una encuesta a la población demandante y a la población adjudicataria de vivienda protegida.

En este sentido, decir que la satisfacción media con Etxebide se sitúa en 5,5 puntos en el caso de la demanda. La población adjudicataria de vivienda protegida ofrece una valoración muy positiva sobre la actividad de Etxebide con la concesión de una nota media de 6,5 puntos sobre 10, un punto por encima de la nota ofrecida por la población demandante.

También se mide el nivel de satisfacción que se tienen con la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda. La satisfacción con la actuación del Gobierno Vasco es también muy superior entre la población adjudicataria (6,3 puntos) a la obtenida entre la población demandante de Etxebide (4,7 puntos).

La mayoría de las personas adjudicatarias de vivienda de protección pública en Euskadi se declara satisfecha o muy satisfecha con la vivienda recibida, con una satisfacción media con la vivienda de 7 puntos sobre 10; 7,4 puntos en el caso de compra y de 6,9 puntos en la vivienda protegida de alquiler.

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

La satisfacción media con el hecho de residir de alquiler es también muy alto, 7,2 puntos sobre 10, puntuación similar en los tres territorios históricos de Euskadi y 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).

6.3. ¿Cómo se valoran los procesos? ¿Han sido transparentes?

Los datos referidos a la atención a la ciudadanía revelan el alto nivel de atención ofrecida por el servicio de Etxebide. En 2019 se han realizado más de 310.000 atenciones, 224.371 de manera presencial y 78.579 de manera telefónica. En el último año se ha producido un aumento de la atención telefónica y la atención ofrecida a través a internet. En términos relativos se estima que se han realizado 4 atenciones por cada expediente activo en el registro de Etxebide.

La gran mayoría de la población demandante y población adjudicataria de la vivienda de protección pública en Euskadi tiene una buena o muy buena opinión sobre la atención ofrecida por el personal de Etxebide. La población inscrita en el registro concede una buena valoración tanto de la atención presencial, como de la telefónica.



Se valora positivamente el proceso de inscripción y de renovación en Etxebide entre la población demandante de vivienda protegida así como el proceso de inscripción a un proceso de adjudicación de vivienda concreto. Ahora bien, una parte de la población inscrita en Etxebide considera que no ha recibido información suficiente sobre las condiciones de acceso o sobre el tipo de vivienda protegida existente.

En la atención, la resolución de las peticiones o solicitudes y la atención en caso de incidencias o problemas con la vivienda adjudicada son cuestiones que deben ser mejoradas. En este sentido, decir que en una de cada dos viviendas protegidas adjudicadas se ha registrado algún problema o incidencia. 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.

En 2019 desde Etxebide se han realizado cerca de 80.000 comunicaciones por escrito y cerca de 43.000 comunicaciones electrónicas, siendo la renovación bienal, la apertura del plazo de inscripción y las altas o bajas las comunicaciones más numerosas. Se han realizado algo más de una comunicación por cada expediente de demanda activo. Además han aumentado las visitas a las principales páginas web de vivienda, sobre todo la página propia de Etxebide.

Con relación a la información y comunicación, a pesar del alto volumen de comunicaciones existente entre Etxebide y la ciudadanía, un 25% de la población inscrita opina que las comunicaciones recibidas no son suficientes. La población adjudicataria por el contrario valora satisfactoriamente la comunicación y notificaciones postales y electrónicas y los trámites y la documentación exigida para acceder a la vivienda adjudicada.

El proceso de adjudicación, la transparencia y el control de la vivienda ya adjudicada son aspectos que requieren ser mejorados según la visión de la población que actualmente demanda vivienda protegida. Los tres aspectos están muy bien valorados desde la población que ha sido adjudicataria de una vivienda protegida en los últimos años.

6.4. ¿Qué impacto tiene?

En cuanto al impacto que tiene la actividad de Etxebide, y con datos de 2019, constatar que la demanda de vivienda protegida registrada en Etxebide (70.179 expedientes de solicitud) supone que el 4% de la población adulta de Euskadi solicita una vivienda de protección pública.

Si se toma como base los hogares que necesitan cambiar de vivienda habitual y aquellos en los que reside una persona de 18 a 44 años con ingresos o rentas propias con necesidad de acceso de 2019, se puede decir uno de cada dos hogares con necesidad de cambio o de acceso se encuentra actualmente inscritos en el Servicio Vasco de Vivienda (51%).



Se consulta entre la población demandante de vivienda protegida sobre los motivos de solicitar una vivienda protegida en Etxebide. Independizarse y así formar su propio hogar o acceder a un alquiler asequible son los principales motivos alegados. Ahora bien, también hay población que busca una vivienda protegida para mejorar sus condiciones de habitabilidad o de accesibilidad.

En 2019 se han adjudicado 237 viviendas protegidas de nueva promoción a través de Etxebide. Este nivel de adjudicación supone una ratio de adjudicación de 0,3 viviendas por cada 100 solicitantes.

En cuanto a la cobertura de la necesidad de vivienda, se estima que 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.

Por su parte, se calcula que para el 72% de la población adjudicataria la vivienda de protección pública 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.

Con respecto al impacto percibido en la vida de las personas adjudicatarias, se constata que la adjudicación de una vivienda protegida tiene una incidencia directa en las condiciones de vida de las personas.

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. La población demandante de vivienda protegida que reside de alquiler debe hacer frente a una renta media de 654 euros de media en el caso del alquiler de una vivienda completa, mientras que la población adjudicataria indica que paga un alquiler de 302 euros de media (según los datos facilitados por la población entrevistada).

En el caso de la vivienda protegida de compra, además del acceso a una vivienda a un precio menor al del mercado, se pone en valor otro impacto, como es el acceso a una vivienda protegida en el municipio deseado.

6.5. ¿Se ha aplicado el principio de igualdad de oportunidades?

Se realiza a continuación una evaluación de la aplicación del principio de igualdad de oportunidades en la intervención de Etxebide.

Cabe reseñar en primer lugar que la adjudicación de vivienda protegida en Euskadi tiene como objetivo favorecer el acceso a la vivienda a la población con menores niveles de capacidad económica para cubrir su necesidad en el mercado libre y es por ello que se ha establecido el límite de ingresos de 39.000 euros en el caso del alquiler y de 50.000 euros en el caso de la compra.

Además, en el caso del alquiler el propio proceso de adjudicación bajo criterios de baremación garantiza la adjudicación a las personas que cumplen con los criterios de mayor necesidad (nivel de ingresos, tamaño familiar, antigüedad de la demanda, condición de especial necesidad). En 2020 y para la adjudicación en alquiler, ha entrado en vigor un nuevo sistema de cupos de acceso a la vivienda protegida (personas con discapacidad, personas menores de 36 años, personas titulares del derecho subjetivo, personas con especial necesidad y resto de solicitantes), fomentando así la cohesión social mediante la mejor cobertura de la necesidad de los diferentes colectivos. En el caso de la compra, la adjudicación sigue siendo a través del sistema de sorteo, de manera provisional.

En cuanto el criterio de **equidad territorial**, decir que una de cada dos solicitudes de vivienda protegida se ha registrado 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. En cuanto a la adjudicación, en 2019 fueron adjudicadas 104 viviendas tasadas en Bizkaia y 133 en Gipuzkoa (63 en compra y 70 en alquiler). En 2019 no se ha realizado ninguna adjudicación en el territorio alavés.

Con respecto al criterio de equidad según **nivel de ingresos**, el nivel de ingresos de la población solicitante de vivienda protegida ponderado en 2019 (18.108 euros) se ha mantenido en niveles similares a los de 2018, manteniéndose la distancia entre la población demandante de vivienda protegida (12.411 de ingresos ponderados) y la población solicitante de vivienda de compra (23.627 de ingresos medios ponderados).

En cuanto al nivel de ingresos por ámbitos geográficos, 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).

En cuanto al acceso a la vivienda protegida de compra, destacar que 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. Es muy probable que una parte de las renuncias a la vivienda nueva adjudicada han podido ser por no poder acceder a la financiación.



Asimismo, es de dejar constancia que un 21% de las personas beneficiarias de una vivienda de protección pública declara que tiene problemas para costear los pagos de la vivienda protegida, proporción del 27% en el caso de la vivienda protegida de alquiler. Los problemas de pago son superiores entre las personas que no trabajan actualmente.

En cuanto a los indicadores referidos a la **equidad de género**, decir que 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. En el último año ha aumentado tanto las solicitudes de vivienda protegida de mujeres como de hombres. El peso de las mujeres como titulares es mayor en el caso de la demanda de alquiler. Los hombres tienen una presencia similar a la de mujeres en la solicitud de vivienda de protección pública de compra.

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). De hecho, 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.

Y para finalizar, y poniendo la mirada en los colectivos con especiales dificultades de acceso a la vivienda, la población menor de 36 años representa el 37,5% de las solicitudes de vivienda protegida. De acuerdo a los datos de 2019, 15.275 expedientes corresponde a situaciones especiales de necesidad de vivienda entre las que se incluye la discapacidad psíquica, violencia de género, situación de separado o divorciado, las familias numerosas y los hogares monoparentales, los problemas de pérdida de la vivienda por impago y los expedientes de solicitud en los que al menos un titular es mayor de 60 años. Por su parte en 2019 se contabilizan 786 expedientes de solicitud de vivienda protegida por discapacidad motriz y 7.455 por el Derecho Subjetivo a la Vivienda.

Finalmente, constatar que en 2019 11 viviendas fueron reservadas para personas con discapacidad de movilidad reducida.



7. Recomendaciones de mejora

Teniendo en cuenta los datos analizados y la opinión de la población inscrita en Etxebide y población adjudicataria de la vivienda de protección pública se ofrece a continuación un listado de los principales aspectos a mejorar del Servicio Vasco de Vivienda:

- MEJORAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN GENERAL CON ETXEBIDE ENTRE LA POBLACIÓN INSCRITA EN EL REGISTRO.
- MANTENER LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN.
- INCREMENTAR LA INFORMACIÓN OFRECIDA SOBRE LAS CONDICIONES DE ACCESO A LA VIVIENDA PROTEGIDA Y SOBRE EL TIPO DE VIVIENDA PROTEGIDA EXISTENTE EN Euskadi.
- INCREMENTAR LA INFORMACIÓN OFRECIDA SOBRE LAS CONDICIONES DE ACCESO Y SOBRE LA OBLIGATORIEDAD DE RENOVAR LA INSCRIPCIÓN EN EL PLAZO DE 2 AÑOS PARA REDUCIR LAS BAJAS POR ESTE MOTIVO.
- MANTENER EL NIVEL DE COMUNICACIÓN ENTRE ETXEBIDE Y LA CIUDADANÍA FOMENTANDO LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA.
- MEJORAR LA RESOLUCIÓN (EFICACIA Y RAPIDEZ) EN LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES REALIZADAS POR LA POBLACIÓN DEMANDANTE Y LA POBLACIÓN ADJUDICATARIA.
- AUMENTAR LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PROCESOS DE ADJUDICACIÓN Y LOS SISTEMAS DE CONTROL DE LAS VIVIENDAS PROTEGIDAS ENTRE LA POBLACIÓN DEMANDANTE PARA MEJORAR LOS NIVELES DE CONFIANZA.
- PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN A LA POBLACIÓN ADJUDICATARIA QUE TIENE DIFICULTADES PARA HACER FRENTE A LOS PAGOS.