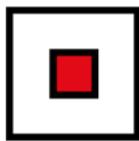


ETXEBIZITZAKO
BEHATOKIA
OBSERVATORIO
VASCO DE LA
VIVIENDA

EVALUACIÓN DEL SERVICIO VASCO DE VIVIENDA ETXEBIDE: ENCUESTA 2014 A PERSONAS DEMANDANTES DE VIVIENDA PROTEGIDA INSCRITAS EN EL REGISTRO

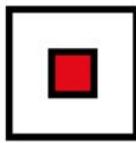


Junio 2014



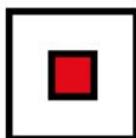
ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA.....	6
2. CARACTERIZACIÓN DEL COLECTIVO DE DEMANDANTES INSCRITOS EN ETXEBIDE: ANÁLISIS DE INDICADORES ESTADÍSTICOS.....	7
2.1. Indicadores globales de la población inscrita en Etxebide	7
2.2. Indicadores de caracterización de la población inscrita.....	9
3. INDICADORES DE CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACION DEMANDANTE	12
3.1. Personas que han resuelto su necesidad de vivienda	12
3.2. Caracterización de la población inscrita encuestada	13
4. INDICADORES DE CARACTERIZACIÓN DE LA NECESIDAD.....	16
4.1. Motivo de la necesidad de vivienda	16
4.2. Características de las viviendas necesitadas	17
4.3. Interés por la vivienda protegida de alquiler	19
4.4. Interés por la vivienda protegida de compra.....	21
5. INDICADORES DE VALORACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE ETXEBIDE.....	23
5.1. Proceso de inscripción en Etxebide	23
5.2. Valoración de la atención recibida como demandantes de vivienda protegida.....	25
5.3. Información y comunicación sobre la situación de la solicitud de vivienda	27
5.4. Conocimiento y valoración de la Web.....	28
5.5. Valoración de los procesos de adjudicación.....	29
5.6. Valoración general de Etxebide	31
6. INDICADORES DE VALORACIÓN DE LA POLÍTICA DE VIVIENDA.....	33
6.1. Valoración de la actuación de la política de vivienda	33
6.2. Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y los Ayuntamientos	38
7. ANÁLISIS DE INDICADORES EN UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO	40
7.1. Características socio-demográficas	40
7.2. Caracterización de la necesidad	41
7.3. Valoración de la actividad de Etxebide	43
7.4. Valoración de la política de vivienda	47
8. EVALUACIÓN DE ETXEBIDE DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS INSCRITAS ...	49
9. RECOMENDACIONES DE MEJORA	54



ÍNDICE DE CUADROS

	<u>Página</u>
Cuadro 1.1.	Distribución de la muestra de la Encuesta población inscrita en Etxebide, 20104..... 6
Cuadro 2.1.	Evolución de la demanda de vivienda protegida en Etxebide según Territorio Histórico, 2006-2013..... 7
Cuadro 2.2	Evolución del tipo de vivienda solicitada por las personas inscritas en Etxebide. 2006-2013 8
Cuadro 2.3.	Evolución del nivel de ingresos ponderados medios de la población inscrita en Etxebide, 2008-2013..... 10
Cuadro 2.4.	Distribución de la demanda de vivienda protegida por colectivos, tipo de vivienda demandada y género..... 11
Cuadro 3.1.	Evolución del índice de necesidad resuelta de la población inscrita encuestada en Etxebide, 2005-2013..... 13
Cuadro 3.2	Principales características socio-demográficas de la población inscrita encuestada..... 13
Cuadro 3.3	Caracterización del núcleo familiar de la población inscrita encuestada 15
Cuadro 4.1.	Características de las viviendas necesitadas 17
Cuadro 4.2.	Percepción de las posibilidad de acceso al mercado libre 18
Cuadro 4.3.	Interés medio en nuevas modalidades de vivienda de alquiler 19
Cuadro 4.4.	Interés medio de la población de menos de 35 años en compartir vivienda 20
Cuadro 4.5.	Valoración de la renta considerada razonable para el alquiler protegido..... 20
Cuadro 4.6.	Interés medio en nuevas modalidades de vivienda de compra 21
Cuadro 4.7.	Valoración de la capacidad de pago mensual por la compra de una vivienda protegida..... 22
Cuadro 5.1.	Valoración del proceso de inscripción en Etxebide por régimen de demanda, 2013..... 24
Cuadro 5.2	Valoración de la atención recibida como demandantes de vivienda protegida..... 26
Cuadro 5.3	Valoración de la información recibida de Etxebide sobre la solicitud de vivienda 27
Cuadro 5.4	Conocimiento y valoración de la Web de Etxebide 28
Cuadro 5.5	Percepción de la posibilidad de ser adjudicatario de una vivienda protegida..... 30
Cuadro 5.6	Confianza en los procesos de adjudicación de la vivienda protegida..... 30
Cuadro 5.7.	Valoración general de Etxebide 31
Cuadro 5.8.	Aspectos a mejorar de Etxebide señalados por la población inscrita en el servicio 32
Cuadro 6.1.	Colectivo prioritarios de atención de la política de vivienda señalados por la población demandante de vivienda protegida..... 33
Cuadro 6.2.	Grado de acuerdo con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler 34
Cuadro 6.3.	Acuerdo medio con que los precios de las viviendas protegidas sean más elevados para los/as demandantes de más ingresos 35
Cuadro 6.4.	Acuerdo medio con la adecuación anual de la renta de la vivienda protegida en alquiler..... 36
Cuadro 6.5.	Acuerdo medio con la unificación de las listas de acceso a la vivienda protegida 37
Cuadro 6.7.	Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda 38
Cuadro 6.8.	Valoración de la actuación de los Ayuntamientos en materia de vivienda..... 39
Cuadro 8.1	Cuadro resumen de indicadores de evaluación de Etxebide, 2005-2013 53



ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<u>Página</u>
Gráfico 2.1	Evolución de la demanda de vivienda protegida registrada en Etxebide, 1997-2013 7
Gráfico 2.2	Evolución de la demanda de vivienda protegida por Territorio Histórico, 1997-2013 8
Gráfico 2.3	Evolución del tipo de vivienda solicitada por las personas inscritas en Etxebide, 2006-2013 8
Gráfico 2.4	Evolución de las inscripciones en Etxebide según tamaño de la unidad convivencial, 2005-2013 9
Gráfico 2.5	Distribución del nivel de ingresos ponderados de los expedientes de demanda de vivienda protegida 9
Gráfico 2.6	Nivel de ingresos ponderados medios por Territorio Histórico y régimen de acceso de la vivienda demandada, 2013 10
Gráfico 2.7	Distribución de la demanda de vivienda protegida por colectivos de especial atención 11
Gráfico 3.1	Evolución del índice de necesidad resuelta de la población inscrita encuestada en Etxebide, 2005-2013 12
Gráfico 3.2	Evolución de la edad media y de la población parada inscrita en Etxebide, 2005-2013 14
Gráfico 3.3	Evolución de la población emancipada del hogar paterno-materno demandante de vivienda protegida, 2005-2013 15
Gráfico 4.1	Evolución de los principales motivos para inscribirse como demandante de vivienda protegida de las personas inscritas, 2013 16
Gráfico 4.2	Principales motivos de la necesidad de vivienda según régimen de acceso 16
Gráfico 4.3	Evolución de la superficie media de las viviendas demandadas y de la disponibilidad a cambiar de municipio, 2005-2013 17
Gráfico 4.4	Evolución de la percepción de las posibilidades de acceso a la vivienda en el mercado libre 2006-2013 18
Gráfico 4.5	Interés medio en nuevas modalidades de vivienda de alquiler por Territorio Histórico 19
Gráfico 4.6	Evolución de la renta media considerada razonable para el alquiler protegido, 2005-2013 20
Gráfico 4.7	Interés medio en nuevas modalidades de vivienda protegida de compra por Territorios Históricos 21
Gráfico 4.8	Valoración de las posibilidades de acceso a la financiación por la compra de una vivienda protegida 22
Gráfico 5.1	Evolución de la valoración media del proceso de inscripción según Territorio Histórico y régimen de acceso de la vivienda necesitada, 2010-2013 23
Gráfico 5.2	Evolución de la valoración media del proceso de inscripción, 2010-2013 24
Gráfico 5.3	Renovación en el último año de la solicitud de vivienda protegida por Territorio Histórico y régimen de acceso de la vivienda necesitada, 2013 25
Gráfico 5.4	Satisfacción media con el proceso de renovación y acuerdo con la renovación de la solicitud de vivienda protegida anualmente, 2013 25
Gráfico 5.5	Evolución de la valoración media de la atención recibida en las Delegaciones de Vivienda, 2006-2013 26
Gráfico 5.6	Evolución de la población inscrita que considera que no recibe información suficiente, 2005-2013 27
Gráfico 5.7	Principales medios para recibir información de Etxebide 27
Gráfico 5.8	Evolución del conocimiento y satisfacción media de la Web de Etxebide, 2005-2013 28
Gráfico 5.9	La participación en procesos de adjudicación en el último año de la población demandante 29
Gráfico 5.10	La renuncia a una vivienda adjudicada en el último año de la población demandante 29
Gráfico 5.11	Evolución de la confianza en los procesos de adjudicación de la vivienda protegida, 2005-2013 30
Gráfico 5.12	Evolución de la valoración media de Etxebide, 2005-2013 31
Gráfico 5.13	Principales aspectos a mejorar del Servicio Vasco de Vivienda, Etxebide 32
Gráfico 6.1	Principales colectivos prioritarios de atención de la política de vivienda señalados por la población demandante de vivienda protegida 33

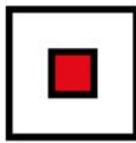
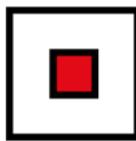


Gráfico 6.2	Evolución del grado medio de acuerdo con la construcción de la mayoría de vivienda protegida en alquiler, 2005-2013	34
Gráfico 6.3	Evolución del grado medio de acuerdo con que los precios de las viviendas protegidas sean más elevados para los/as demandantes de más ingresos, 2005-2013.....	35
Gráfico 6.4	Evolución del grado medio de acuerdo con la adecuación anual de la renta de la vivienda protegida en alquiler, 2009-2013	36
Gráfico 6.5	Solicitud de vivienda protegida en otros registros por parte de la población inscrita en Etxebide, 2013	37
Gráfico 6.6	Evolución de la valoración media de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda, 2005-2013	38
Gráfico 6.7	Evolución de la valoración media de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda, 2005-2013	39
Gráfico 7.1	Principales características socio-demográficas de la población inscrita encuestada según sexo	40
Gráfico 7.2	Principales características de la necesidad de vivienda de la población inscrita encuestada según sexo.....	41
Gráfico 7.3	Interés medio en nuevas modalidades de vivienda protegida de alquiler de la población inscrita encuestada según sexo.....	42
Gráfico 7.4	Interés medio en nuevas modalidades de vivienda protegida de compra de la población inscrita encuestada según sexo.....	42
Gráfico 7.5	Capacidad de pago mensual por la renta o la compra de una vivienda protegida según sexo	43
Gráfico 7.6	Valoración del proceso de inscripción de la población inscrita encuestada según sexo	43
Gráfico 7.7	Valoración del proceso de renovación de la solicitud de vivienda en el último año según sexo	44
Gráfico 7.8	Valoración de la atención recibida como demandante de vivienda protegida según sexo	44
Gráfico 7.9	Valoración de la información recibida y de la página Web de Etxebide.....	45
Gráfico 7.10	Valoración de los procesos de adjudicación según sexo	46
Gráfico 7.11	Valoración media del Etxebide según sexo	46
Gráfico 7.12	Principales colectivos prioritarios de atención de la política de vivienda según sexo	47
Gráfico 7.13	Valoración de las medidas de intervención en política de vivienda según sexo	47
Gráfico 7.14	Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y los Ayuntamientos en materia de vivienda según sexo	48



1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

En el marco del Proyecto de Evaluación de las Políticas de Vivienda del Gobierno Vasco, se ha realizado en 2014 la Encuesta dirigida a la población inscrita en Etxebide con el fin de analizar y profundizar en la necesidad de vivienda de la población demandante de vivienda protegida y poder realizar una evaluación del Servicio de Etxebide y de las políticas de vivienda desde la óptica de la población inscrita en Etxebide.

Cuadro 1.1. Distribución de la muestra de la Encuesta población inscrita en Etxebide, 2014

	Nº	% vertical
POR TERRITORIOS HISTÓRICOS		
Álava	109	25,5
Bizkaia	149	34,9
Gipuzkoa	169	39,6
Total	427	100,0
RÉGIMEN DE ACCESO		
Alquiler	248	58,1
Compra	179	41,9
Total	427	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

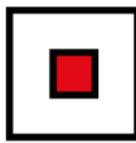
Este informe recoge por un lado los principales datos de la población demandante de vivienda protegida de la CAPV correspondientes al cuarto trimestre de 2013, en base a la información facilitada desde el propio registro de solicitantes de vivienda protegida del Gobierno Vasco. Por otro lado, se analiza a lo largo del documento los resultados obtenidos de la Encuesta específica realizada a la población inscrita en Etxebide durante marzo de 2014. En concreto, se han encuestado a 427 personas inscritas en el registro en 2013, lo que ha permitido obtener información con un margen de error de 5% (con un nivel de confianza de 95,5%).

La Encuesta se ha realizado a través de un cuestionario estructurado en formato electrónico en base a preguntas cerradas, llevado a cabo de manera telefónica. La muestra ha quedado finalmente distribuida tal y como se recoge en la tabla adjunta, muestra que a posteriori ha sido ponderada en base a la distribución de la población inscrita por Territorio Histórico y tipo de vivienda solicita (alquiler o compra).

A lo largo del informe se presta especial atención a los resultados teniendo en cuenta las diferencias existentes entre la población que demanda vivienda de alquiler y vivienda en compra, así como el Territorio Histórico de residencia. También cobra gran relevancia la perspectiva evolutiva de los resultados.

El documento presente en primer lugar una cuantificación de la población demandante de vivienda protegida y una caracterización de la misma en base a los datos facilitados por Etxebide. Posteriormente, se efectúa una estimación sobre la población que ya ha resuelto su necesidad en materia de vivienda y además se complementa el perfil socio-demográfico de la población inscrita, diferenciando a la población demandante de vivienda de alquiler y de compra.

A continuación se abordan los indicadores de caracterización de la necesidad de vivienda protegida y los indicadores de valoración de la actividad de Etxebide. Subsiguientemente, se ofrecen las principales opiniones sobre la política de vivienda y se elabora un análisis de los principales resultados desde una perspectiva de género. Finalmente, se concluye con un apartado resumen de la evaluación de Etxebide realizada desde la perspectiva de las personas inscritas y un bloque de recomendaciones de mejora del servicio de Etxebide.



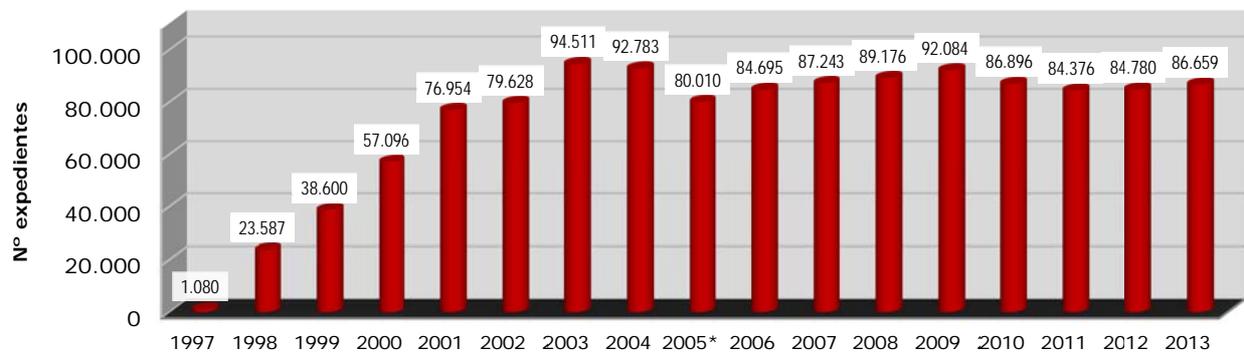
2. CARACTERIZACIÓN DEL COLECTIVO DE DEMANDANTES INSCRITOS EN ETXEBIDE: ANÁLISIS DE INDICADORES ESTADÍSTICOS

2.1. Indicadores globales de la población inscrita en Etxebide

a) Suave aumento de la demanda de vivienda protegida en la CAPV

Tomando como referencia los datos de Etxebide, en 2013 la demanda de vivienda protegida de 2013 se eleva a 86.659 expedientes de solicitud, cifra que supone un incremento del 2,2% con respecto a 2012.

Gráfico 2.1 Evolución de la demanda de vivienda protegida registrada en Etxebide, 1997-2013



(*) Desde 2005 se eliminan de las solicitudes de vivienda en Etxebide a los/as arrendatarios de alta en el Registro de VPO, a los/as arrendatarios/as de vivienda del Programa Bizigune y a la población seleccionada en sorteos de VPO.

Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.

b) Crecimiento de la demanda en los tres territorios históricos

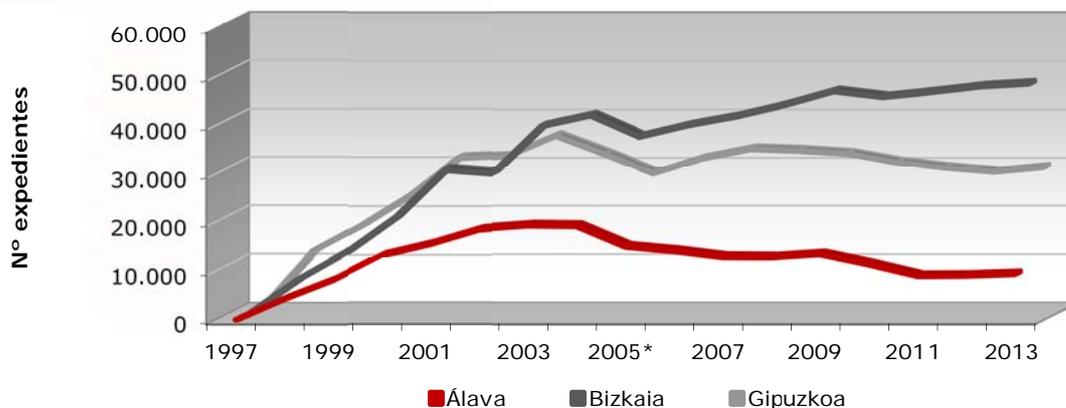
Por ámbitos geográficos, la demanda de vivienda protegida de Bizkaia se cifra en 47.829 expedientes, en Gipuzkoa 28.992 y en Álava 9.838. En el último año la demanda ha crecido suavemente en los tres territorios históricos: un 3,5% en Álava, un 3,4% en Gipuzkoa y un 1,3% en Bizkaia.

Cuadro 2.1. Evolución de la demanda de vivienda protegida en Etxebide según Territorio Histórico, 2006-2013

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Álava	14.615	13.365	13.296	13.974	11.837	9.429	9.504	9.838
Bizkaia	39.215	41.047	43.401	46.245	45.026	46.070	47.235	47.829
Gipuzkoa	30.865	32.831	32.479	31.865	30.033	28.877	28.041	28.992
TOTAL	84.695	87.243	89.176	92.084	86.896	84.376	84.780	86.659

Fuente: Etxebide, Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.

Gráfico 2.2 Evolución de la demanda de vivienda protegida por Territorio Histórico, 1997-2013



Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.

c) *El alquiler es el régimen de acceso más solicitado*

En cuanto al tipo de vivienda protegida solicitada, desde 2013 la población inscrita debe decantarse entre inscribirse como demandante de vivienda protegida en alquiler o en compra. Así, en 2013, en Etxebide se contabiliza una demanda de 50.359 solicitudes de vivienda de alquiler. Por su parte, la demanda de vivienda protegida en compra se cifra en 36.300 expedientes. Desde un punto de vista evolutivo, hay que destacar el importante aumento de la demanda de alquiler que representa actualmente al 58% del total de expedientes.

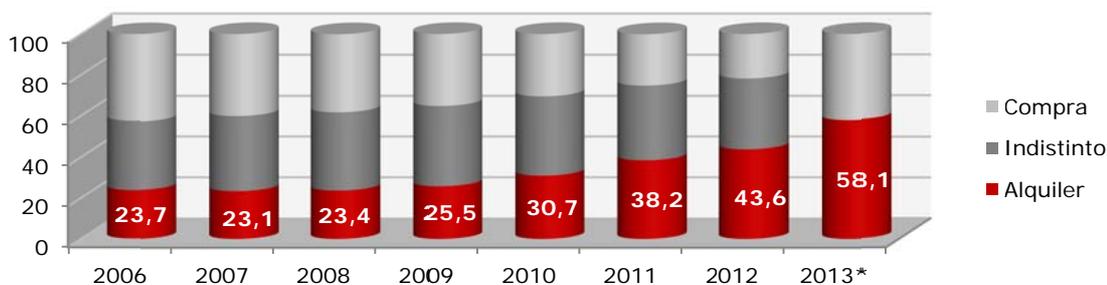
Cuadro 2.2 Evolución del tipo de vivienda solicitada por las personas inscritas en Etxebide. 2006-2013

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*
Sólo alquiler		20.114	20.146	20.875	23.503	26.695	32.261	36.947	50.359
Sólo compra	33.918	36.000	34.801	33.931	32.221	26.305	21.108	18.321	36.300
Indistinto	29.175	28.581	32.266	34.370	36.356	33.886	31.007	29.512	
TOTAL	80.010	84.695	87.243	89.176	92.084	86.896	84.376	84.780	86.659

* Desde 2013 la población inscrita en Etxebide debe escoger entre la demanda de alquiler o de compra.

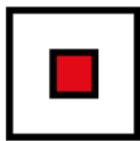
Fuente: Etxebide, Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.

Gráfico 2.3 Evolución del tipo de vivienda solicitada por las personas inscritas en Etxebide, 2006-2013



* Desde 2013 la población inscrita en Etxebide debe escoger entre la demanda de alquiler o de compra.

Fuente: Etxebide, Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.

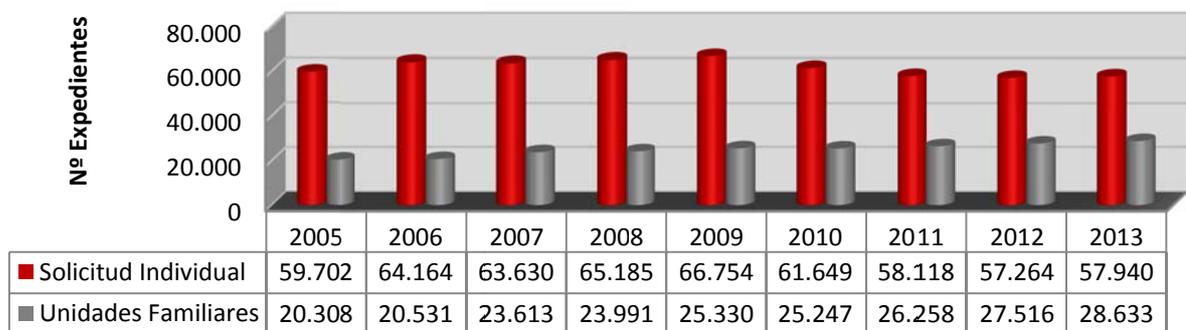


2.2. Indicadores de caracterización de la población inscrita

a) La solicitud de vivienda individual sigue siendo mayoritaria, aunque aumenta la demanda de solicitudes familiares

En cuanto a las principales características socio-demográficas de la población demandante de vivienda protegida, los datos de 2013 muestran nuevamente como las solicitudes individuales siguen siendo mayoritarias (57.983 expedientes), el 67% del total. La demanda de unidades familiares representa el 33% del total, con 28.633 solicitudes, sigue creciendo en cifras absolutas.

Gráfico 2.4 Evolución de las inscripciones en Etxebide según tamaño de la unidad convivencial, 2005-2013

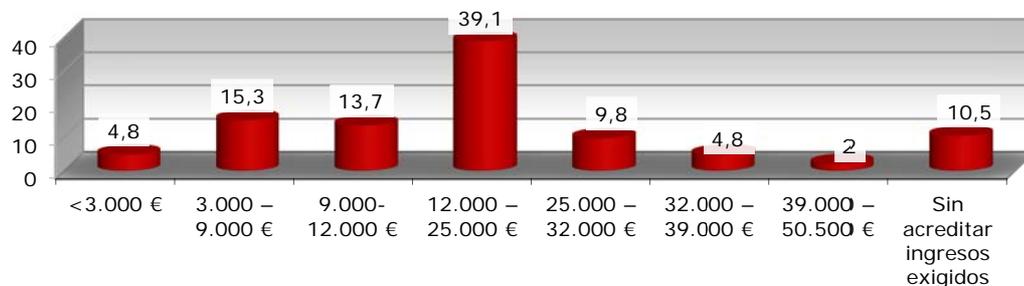


Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.

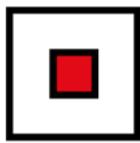
b) Se mantiene el nivel de ingresos de la demanda total, pero desciende el nivel de ingresos de la demanda de alquiler

En cuanto al nivel de ingresos, los datos de 2013 revelan que el 39% de la demanda de vivienda protegida de la CAPV cuenta con unos ingresos ponderados anuales que oscilan entre 12.000 y 25.000 euros. Por su parte, un 34% posee un nivel de ingresos inferior a 12.000 euros y un 17% por encima de 25.000 euros.

Gráfico 2.5 Distribución del nivel de ingresos ponderados de los expedientes de demanda de vivienda protegida



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



Así, el nivel de ingresos ponderado medio se estima en 16.777 euros anuales para el total de la demanda. La población que solicita vivienda protegida de alquiler presenta unos ingresos medios de 13.039 euros anuales, muy por debajo de los 20.514 euros de media de la población que demanda vivienda protegida de compra.

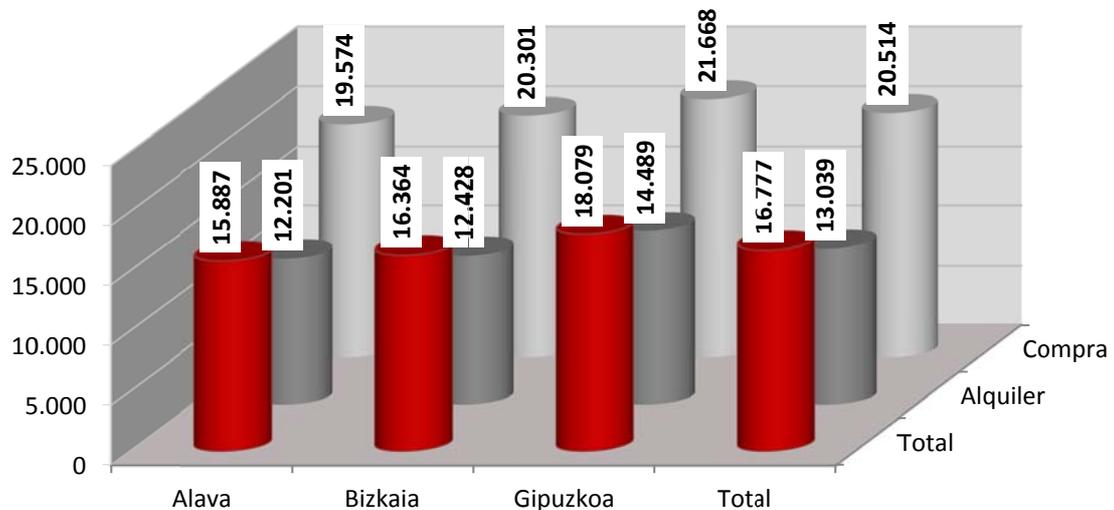
En términos evolutivos los datos muestran que si bien el nivel de ingresos del conjunto de la demanda registrada se ha mantenido en niveles similares, los ingresos medios de la demanda de alquiler se sitúan por debajo de años anteriores.

Cuadro 2.3. Evolución del nivel de ingresos ponderados medios de la población inscrita en Etxebide, 2008-2013

Ingresos medios ponderados anuales (Euros)	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Alquiler	15.924	15.309	16.392	15.957	14.858	13.039
Compra	19.777	19.021	20.732	20.565	20.806	20.514
Indistinto	18.719	18.034	19.648	19.557	19.309	--
TOTAL	17.841	17.082	18.244	17.670	16.476	16.777

Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.

Gráfico 2.6 Nivel de ingresos ponderados medios por Territorio Histórico y régimen de acceso de la vivienda demandada, 2013



Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.

c) El 41% de la demanda corresponde a colectivos de especial atención

Según los datos de Etxebide, el 41% de la demanda de vivienda protegida forma parte de algún colectivo de especial atención y el 59% conforma la demanda general. Así, en 2013, un 19% de la demanda es población menor de 30 años y un 10% a personas separadas o divorciadas. Las familias monoparentales representan el 7% de las solicitudes de vivienda protegida. El resto de colectivos tienen menores niveles de representación.

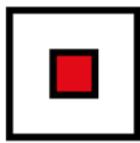
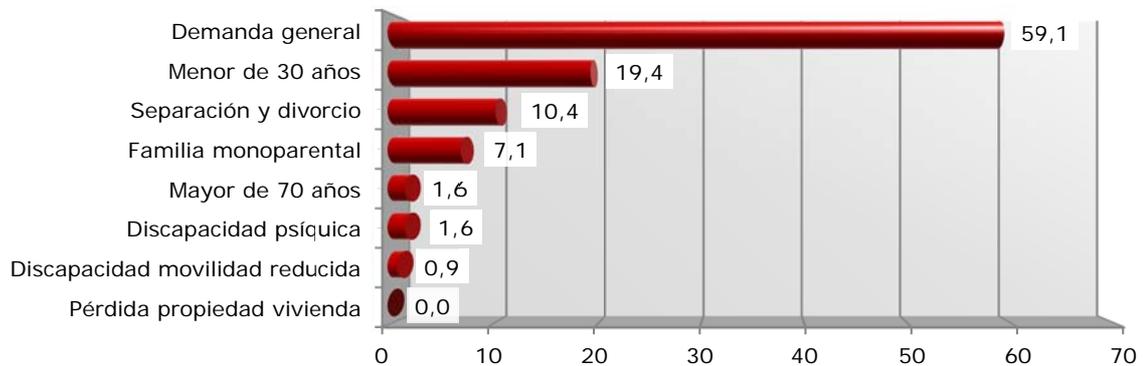


Gráfico 2.7 Distribución de la demanda de vivienda protegida por colectivos de especial atención



Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.

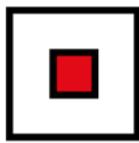
La demanda de vivienda protegida de alquiler es ampliamente mayoritaria entre las familias monoparentales, las personas de movilidad reducida, las personas con discapacidad psíquica, las personas mayores de 70 años y aquella población que ha perdido su vivienda de propiedad, con porcentajes en todos ellos superiores al 75%. Por el contrario, la demanda de alquiler desciende al 51% en el caso de la población con menos de 30 años demanda (un 49% de los jóvenes solicita vivienda en compra).

Y con respecto a la distribución de mujeres y hombres, los datos de 2013 revelan que en el 35% de las solicitudes el titular es sólo mujer, en un 42% es sólo hombre y en el 22% restante figura tanto un titular hombre y mujer. La representación femenina se eleva al 91% en las familias monoparentales.

Cuadro 2.4. Distribución de la demanda de vivienda protegida por colectivos, tipo de vivienda demandada y género

	Alquiler	Compra	Sólo mujeres	Sólo hombres	Ambos
Menor de 30 años	50,7	49,3	43,1	41,4	15,5
Resto (Demanda general)	54,4	45,6	31,8	39,1	29,1
Familia monoparental	86,8	13,2	90,8	9,2	0,0
Discapacidad movilidad reducida	78,9	21,1	24,0	27,0	49,1
Pérdida propiedad vivienda	100,0	0,0	25,0	8,3	66,7
Separación y divorcio	84,1	15,9	57,5	42,5	0,0
Mayor de 70 años	81,9	18,1	44,3	17,6	38,0
Discapacidad psíquica	85,6	14,4	35,3	42,4	22,3

Fuente: Etxebide. Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.



3. INDICADORES DE CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACION DEMANDANTE

El siguiente capítulo se basa en la información facilitada por la población inscrita en Etxebide encuestada en el marco del presente proyecto y se realiza una estimación sobre la población que ya ha resuelto su necesidad en materia de vivienda y además se complementa con datos socio-demográficos de la población inscrita en Etxebide encuestada, ofreciendo el perfil de la población que demanda vivienda protegida de alquiler o de compra.

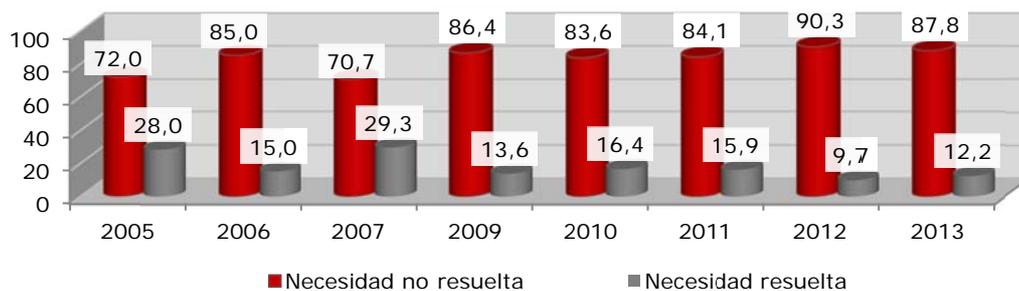
3.1. Personas que han resuelto su necesidad de vivienda

a) El 12% de las solicitudes ya han cubierto su necesidad de vivienda

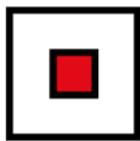
La Encuesta realizada entre la población de Etxebide permite concluir que un 88% de la demanda mantiene la necesidad de acceder a una vivienda protegida. Por su parte, un 12% de la demanda declara que ha resuelto recientemente su necesidad de vivienda, proporción algo superior a la obtenida el año anterior, pero también por debajo de las estimadas con anterioridad a 2012. La necesidad resuelta se eleva al 16% de la población inscrita en Álava y al 15% en Gipuzkoa, y por el contrario desciende al 9,6% en Bizkaia.

Un 3% de la población consultada señala que ha comprado una vivienda en el mercado libre y un 3,6% ha accedido a una vivienda protegida. Asimismo, se calcula que aproximadamente un 5% considera que ya no necesita una vivienda protegida de Etxebide alegando entre otros motivos como son el hecho de residir con la pareja, no disponer en la actualidad de ingresos suficientes o haberse trasladado a vivir fuera de la CAPV.

Gráfico 3.1 Evolución del índice de necesidad resuelta de la población inscrita encuestada en Etxebide, 2005-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2006-2014.



Cuadro 3.1. Evolución del índice de necesidad resuelta de la población inscrita encuestada en Etxebide, 2005-2013

% vertical	2005	2006	2007	2009	2010	2011	2012	2013
Necesidad no resuelta	72,0	85,0	70,7	86,4	83,6	84,1	90,3	87,8
Necesidad resuelta	28,0	15,0	29,3	13,6	16,4	15,9	9,7	12,2
Compra en el mercado libre	15,8	7,6	17,5	4,6	8,2	5,1	4,7	3,4
Adjudicación de una vivienda protegida	11,5	6,7	10,5	7,3	6,5	8,9	3,3	3,6
Resto	0,7	0,7	1,3	1,7	1,7	2,0	1,7	5,4
TOTAL	100,0							

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Etxebide, 2014.

3.2. Caracterización de la población inscrita encuestada

a) El perfil socio-demográfico de la demanda de alquiler es distinto al de compra

Centrando la atención en las personas que sí tienen necesidad de acceder a una vivienda protegida, se detalla en la tabla adjunta sus principales características socio-demográficas, observándose interesantes diferencias entre el perfil de la demanda de alquiler y el de compra.

Cuadro 3.2 Principales características socio-demográficas de la población inscrita encuestada

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
SEXO			
Mujer	59,1	48,7	55,1
Varón	40,9	51,3	44,9
Total	100,0	100,0	100,0
EDAD			
Hasta 24 años	2,4	2,7	2,5
De 25 a 34 años	30,9	66,8	44,8
De 35 a 44 años	36,9	25,7	32,6
De 45 a 54 años	19,4	4,8	13,8
De 55 a 64 años	6,1	0,0	3,8
De 65 años y más	4,3	0,0	2,6
Total	100,0	100,0	100,0
Edad Media (Años)	40,5	33,0	37,6
SITUACIÓN LABORAL			
Trabaja cuenta propia	6,3	10,8	8,0
Ocupado/a trabajo fijo	31,8	55,1	40,8
Ocupado/a trabajo temporal	23,7	18,4	21,6
Parado/a	32,3	14,6	25,5
Otra situación	6,0	1,2	3,6
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

El 55% de las personas demandantes de vivienda protegida son mujeres, proporción del 59% entre la demanda de alquiler y del 49% en el caso de compra.

La edad media de la población solicitante de vivienda protegida es de 38 años, resultado sin diferencias significativas por ámbitos geográficos y que ha descendido considerablemente en el último año.

La cifra se eleva a 40,5 años en el caso de alquiler, donde el tramo más numeroso es el de 35 a 44 años de edad. La población que solicita vivienda de compra tiene una edad media de 33 años, siendo mayoría las personas de 25 a 34 años.

El 41% de los/as solicitantes de vivienda protegida están ocupados/as con contrato fijo y un 8% por cuenta propia. Un 26% de los entrevistados declara encontrarse en situación de desempleo y un 22% cuenta con empleo temporal.

El volumen de personas desempleadas entre la demanda de vivienda protegida ha seguido una tendencia creciente de desempleo y alcanza al 32,3% de la demanda de alquiler.

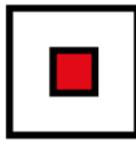
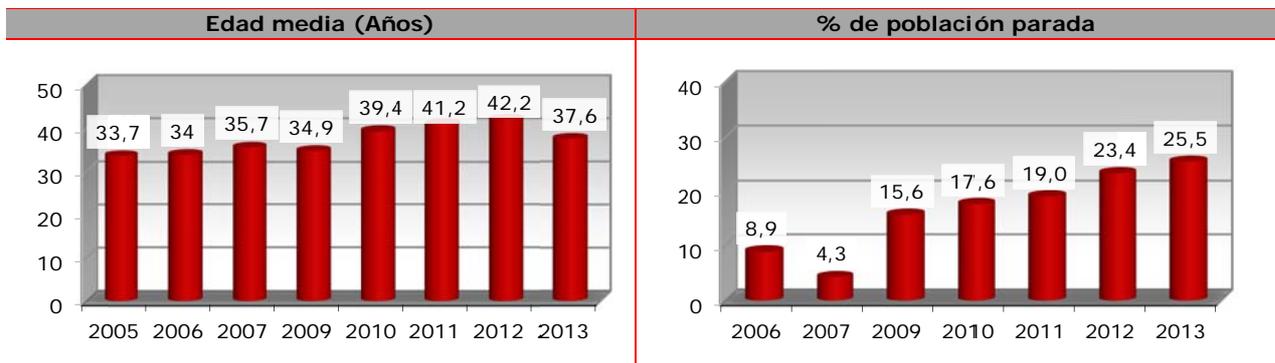


Gráfico 3.2 Evolución de la edad media y de la población parada inscrita en Etxebide, 2005-2013



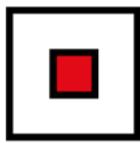
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

b) Demanda de alquiler para cambiar de vivienda y demanda de compra para satisfacer el primer acceso

El 64% de la demanda señala que su estado civil es el de soltero/a, proporción que ha aumentado en el último año (representaba el 55% del colectivo en 2012), en coherencia con un porcentaje elevado de solicitudes individuales.

Entre la demanda de vivienda de compra las personas solteras son más numerosas (80%) que entre los casos de alquiler (54%).

En cuanto a la emancipación del hogar paterno-materno, el 62% de la población inscrita confirma que ya no vive en casa de sus progenitores y que por tanto precisa cambiar de vivienda habitual, grupo mayoritario desde 2010.



Cuadro 3.3 Caracterización del núcleo familiar de la población inscrita encuestada

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
ESTADO CIVIL			
Soltero/a	53,7	80,1	63,9
Casado/a	18,4	12,1	16,0
Pareja de hecho registrada	4,7	4,6	4,7
Separado/a/Divorciado/a	20,9	3,1	14,0
Viudo/a	2,3	--	1,4
Total	100,0	100,0	100,0
EMANCIPADO DEL HOGAR FAMILIAR			
No	26,5	56,4	38,0
Sí	73,5	43,6	62,0
Total	100,0	100,0	100,0
RÉGIMEN DE TENENCIA *			
Alquiler	70,8	49,1	64,8
Alquiler compartido	19,8	17,2	19,1
Cedida	4,7	19,8	8,9
Vivienda de la pareja	3,2	5,9	5,9
Otra situación	1,6	7,9	3,3
Total	100,0	100,0	100,0

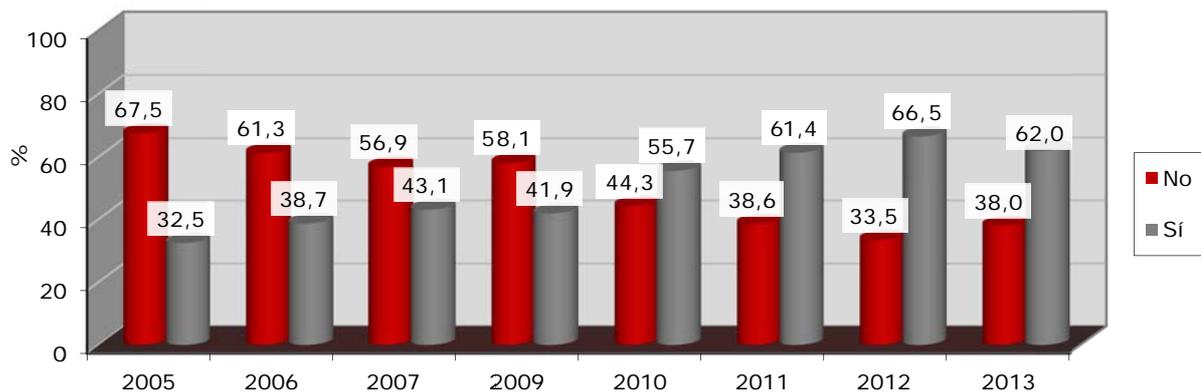
(*) La pregunta se formula entre las familias ya constituidas en hogar independiente.

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

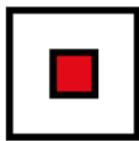
Entre los casos de alquiler, la población ya emancipada representa el 73,5%. En cambio, entre los casos que solicitan vivienda protegida en propiedad, el seguir residiendo con los progenitores es la situación mayoritaria (56%) y por tanto su demanda a cubrir es la de acceder a la primera vivienda.

La población ya independizada reside en su mayoría en alquiler (65%), con una renta media de 592 euros. Asimismo, un 19% cuentan con un alquiler compartido, y paga una renta media de 352 euros.

Gráfico 3.3 Evolución de la población emancipada del hogar paterno-materno demandante de vivienda protegida, 2005-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



4. INDICADORES DE CARACTERIZACIÓN DE LA NECESIDAD

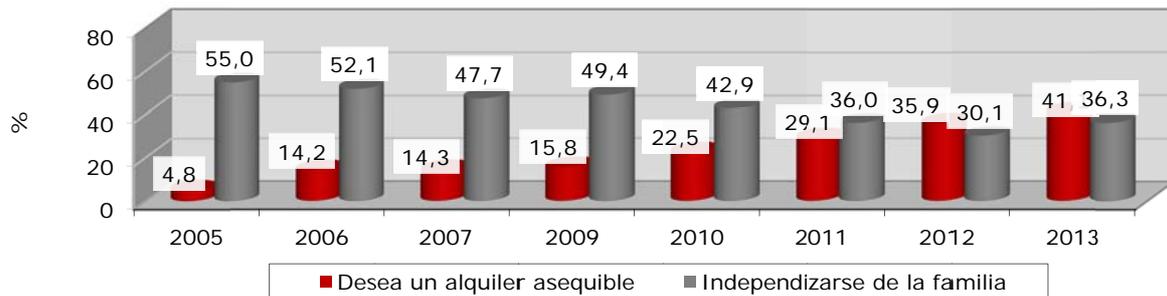
El presente capítulo se centra en los indicadores de caracterización de la necesidad de vivienda protegida. De ese modo, primeramente se describe el motivo generador de la necesidad y se analizan las principales características de las viviendas necesitadas. También se presenta el nivel de interés suscitado por nuevas modalidades de vivienda protegida de alquiler y de la vivienda protegida de compra.

4.1. Motivo de la necesidad de vivienda

a) El deseo de un alquiler asequible en la demanda de alquiler e independizarse en la demanda compra

El deseo de una vivienda de alquiler asequible se mantiene como el principal motivo para registrarse como demandante de vivienda protegida, representando al 41% de la población inscrita. Le sigue por orden de importancia, el deseo de emanciparse del hogar paterno/materno (36% del colectivo).

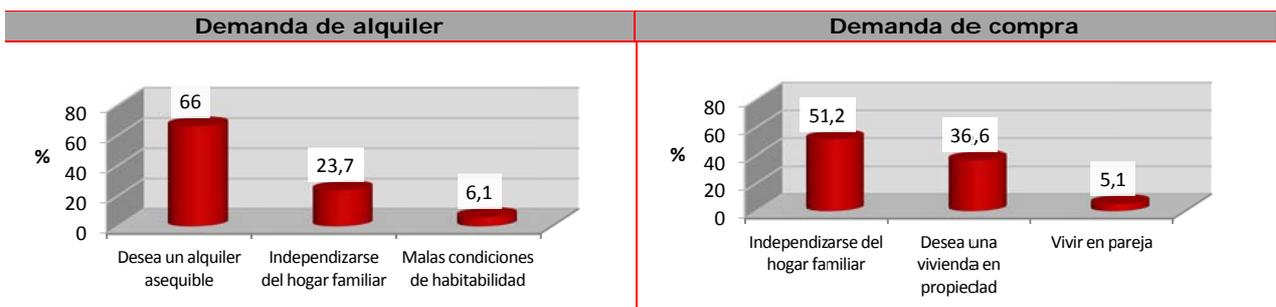
Gráfico 4.1 Evolución de los principales motivos para inscribirse como demandante de vivienda protegida de las personas inscritas, 2013



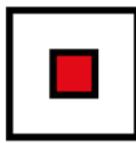
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

Ahora bien, los motivos son bastante diferentes en función del régimen de acceso de la vivienda demandada. Entre la población que demanda vivienda protegida de alquiler, el deseo de un alquiler asequible es el motivo alegado por el 66% de los/as encuestados/as, si bien hay que recordar que la mayoría ya vive de alquiler en el mercado libre. Entre la demanda de vivienda de vivienda protegida de propiedad, el deseo de independizarse es la opción escogida por el 51% de los casos, al tiempo que un 37% señala su aspiración a una vivienda de propiedad.

Gráfico 4.2 Principales motivos de la necesidad de vivienda según régimen de acceso



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



4.2. Características de las viviendas necesitadas

a) Tamaño y ubicación de las viviendas necesitadas

Las características de las viviendas demandadas de alquiler y de compra son distintas.

Cuadro 4.1. Características de las viviendas necesitadas

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
SUPERFICIE ÚTIL			
Menos de 40 m ²	6,8	1,0	4,6
De 41 a 60 m ²	39,2	20,9	32,1
De 61 a 75 m ²	30,6	44,1	35,8
De 76 a 90 m ²	11,4	27,7	17,7
De 91 a 120 m ²	0,6	3,5	1,7
Ns/Nc	11,4	2,8	8,1
Total	100,0	100,0	100,0
Superficie media (m²)	60,1	69,5	63,9
SOLICITUD DE VIVIENDA EN OTROS MUNICIPIOS			
Sí	48,3	59,0	52,5
No	51,7	41,0	47,5
Total	100,0	100,0	100,0
DISPONIBILIDAD A CAMBIAR DE MUNICIPIO			
Sí, creo que sí	65,3	62,6	64,3
No, creo que no	25,8	21,5	24,1
Ns/Nc	9,0	15,9	11,6
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

La superficie media de las viviendas necesitadas se sitúa en 64 m², manteniéndose en niveles similares a los obtenidos en años anteriores.

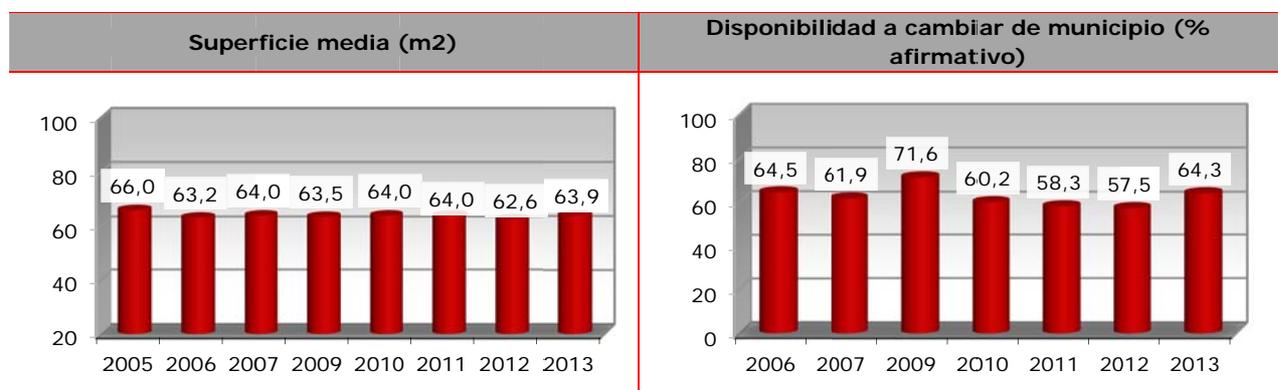
El tamaño de las viviendas de alquiler previstas es de 60 m² de media, frente a los 69,5 m² deseados por la población que busca acceder a una vivienda protegida en compra.

El 52,5% de la demanda registrada en Etxebide confirma que también solicita vivienda en otros municipios distintos a los de la residencia habitual, colectivo que aumenta entre los casos de compra (59%).

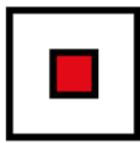
En cuanto a la disposición que tienen las personas para cambiar de municipio de residencia con el fin de acceder a una vivienda protegida, la proporción actual es del 64%.

La disposición al cambio es similar entre la demanda de alquiler y la de compra.

Gráfico 4.3 Evolución de la superficie media de las viviendas demandadas y de la disponibilidad a cambiar de municipio, 2005-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



b) Aumenta ligeramente la percepción de la posibilidad de acceso al mercado libre

Las posibilidades de acceso al mercado libre percibidas por la población solicitante de vivienda protegida en Etxebide siguen siendo muy bajas.

Cuadro 4.2. Percepción de las posibilidades de acceso al mercado libre

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
Muchas posibilidades	0,6	1,6	1,0
Bastantes posibilidades	2,6	3,5	3,0
Un nivel intermedio	9,3	15,0	11,5
Pocas posibilidades	32,9	39,1	35,3
Ninguna posibilidad	52,1	39,0	47,1
Ns/Nc	2,5	1,8	2,2
Total	100,0	100,0	100,0
Valoración media. Índice (0-100)	15,9	21,9	18,2

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

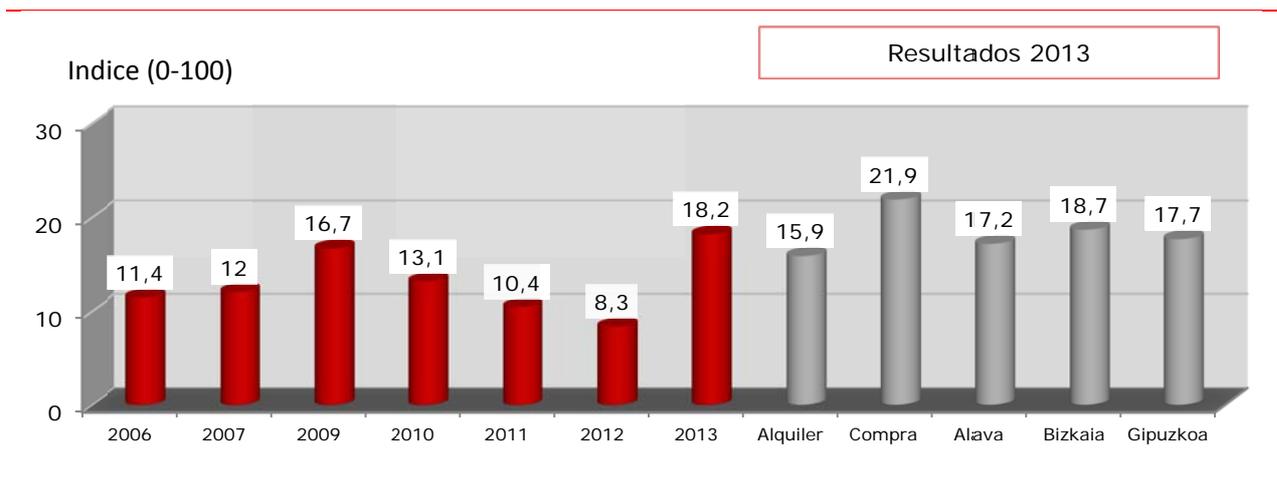
Más concretamente, El 47% de la demanda cree que no tiene ninguna posibilidad y un 35% pocas posibilidades de acceder al mercado libre.

La percepción de las posibilidades de acceso a la vivienda libre se sitúa en 22 puntos de media en una escala de 0 a 100, de ninguna a mucha posibilidad.

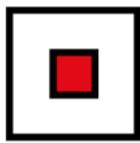
La valoración media de las posibilidades de acceso al mercado libre es de 16 puntos en el caso de la demanda de vivienda protegida de alquiler y de 22 puntos en la demanda de vivienda en propiedad.

Desde un punto de vista evolutivo se observa un aumento en 2013 de la percepción de poder acceder a una vivienda del mercado libre, ahora bien los resultados siguen siendo muy bajos.

Gráfico 4.4 Evolución de la percepción de las posibilidades de acceso a la vivienda en el mercado libre 2006-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



4.3. Interés por la vivienda protegida de alquiler

Se profundiza entre la población demandante de vivienda protegida de alquiler sobre su nivel de interés en nuevas opciones o modalidades de vivienda del alquiler.

Cuadro 4.3. Interés medio en nuevas modalidades de vivienda de alquiler

	Alquiler con opción a compra	Cooperativas de alquiler	Arrendamiento por rehabilitación
Muy o bastante interesante	53,0	40,8	36,0
Interés medio	5,8	9,4	12,0
Poco o nada interesante	41,1	32,5	47,2
Ns/Nc	0,2	17,3	4,8
Total	100,0	100,0	100,0
Interés medio (Índice 0-100)	50,9	47,7	40,6

* La pregunta ha sido formuladas a la población demandante de vivienda protegida de alquiler.

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

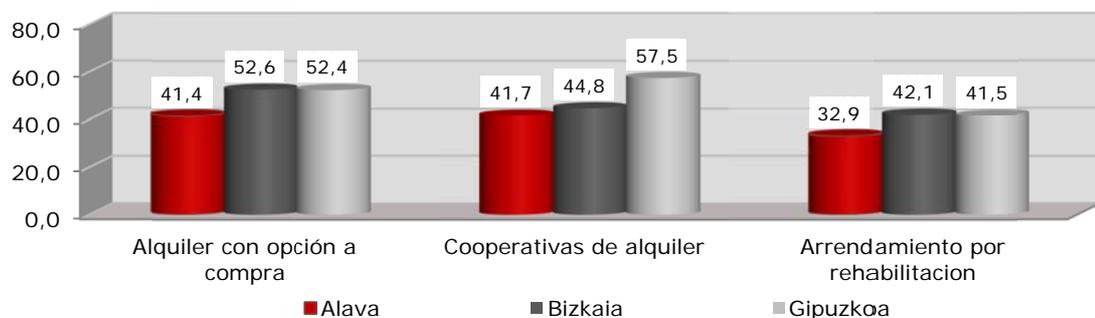
a) Interés positivo en el alquiler con opción a compra

Comenzando por el alquiler con opción a compra, el 53% del colectivo de alquiler considera que es una opción muy o bastante interesante, con un nivel de interés medio de 51 puntos. Tanto en Bizkaia como en Gipuzkoa, el interés por el alquiler con opción a compra es positivo, con 53 y 52 respectivamente de media. En cambio en Álava el interés medio es inferior (41 puntos).

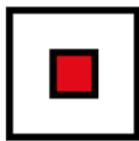
También se consulta entre la demanda de alquiler sobre el interés que suscitan las cooperativas de alquiler, que permiten disfrutar del derecho a alojarse en arrendamiento. Así, un 41% considera esta opción como muy o bastante interesante, frente a un 32,5% que lo califica de poco interesante. El interés medio sobre las cooperativas de alquiler es de 48 puntos, promedio que aumenta a 58 puntos entre la demanda de Gipuzkoa.

Asimismo, se analiza el interés en la opción de acceder a una vivienda de alquiler reducido a cambio de que la vivienda sea rehabilitada por el propio inquilino/a. Esta posibilidad es valorada como muy o bastante interesante por el 36% de la demanda de alquiler. El interés medio es de 41 puntos, siendo la demanda de Álava la menos interesada en esta opción.

Gráfico 4.5 Interés medio en nuevas modalidades de vivienda de alquiler por Territorio Histórico



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



b) Escaso interés de los/as jóvenes en compartir vivienda de alquiler

También se consulta entre la población de menos de 35 años sobre la posibilidad de compartir la vivienda con otras personas y los resultados muestran que el interés es muy escaso en la opción de compartir la vivienda protegida con otros demandantes de Etxebide, como en el caso de compartir el piso con personas mayores. En ambos casos la respuesta mayoritaria es la de considerar esas posibilidades como poco o nada interesantes.

Cuadro 4.4. Interés medio de la población de menos de 35 años en compartir vivienda

	Compartir la vivienda protegida con otras personas demandantes	Compartir un piso con personas mayores
Muy o bastante interesante	7,2	6,2
Interés medio	4,4	1,5
Poco o nada interesante	88,5	92,4
Ns/Nc	0,0	0,0
Total	100,0	100,0
Interés medio (Índice 0-100)	10,9	7,5

* La pregunta ha sido formulada a la población demandante de vivienda protegida de alquiler.

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

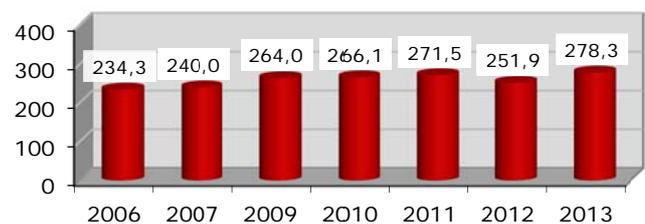
c) El alquiler asequible se sitúa en 278 euros de media

Nuevamente se consulta entre la demanda de alquiler sobre el nivel de renta calificada como razonable para un alquiler protegido, el promedio se sitúa en 278 euros de media, resultado ligeramente superior al obtenido en 2012. La distribución de frecuencias revela que el 57% de la demanda de alquiler considera razonable una renta de alquiler de 181 a 300 euros mensuales.

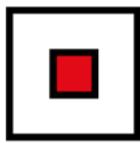
Cuadro 4.5. Valoración de la renta considerada razonable para el alquiler protegido

	%
Hasta 180€/mes	12,8
De 181 a 300€/mes	57,1
De 301 a 450€/mes	21,1
De 451 a 600€/mes	5,7
Ns/Nc	3,3
Total	100,0
Renta media razonable (Euro)	278,3

Gráfico 4.6 Evolución de la renta media considerada razonable para el alquiler protegido, 2005-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



4.4. Interés por la vivienda protegida de compra

Con respecto a la población que demanda vivienda protegida de compra, la encuesta revela un positivo interés por la vivienda de compra de pago aplazado y escaso interés por la vivienda de propiedad compartida.

Cuadro 4.6. Interés medio en nuevas modalidades de vivienda de compra

	Vivienda de venta con pago aplazado	Vivienda de propiedad compartida
Muy y bastante interesante	59,0	14,0
Interés medio	18,3	8,8
Poco y nada interesante	16,2	64,9
Ns/Nc	6,5	12,5
Total	100,0	100,0
Interés medio (Índice 0-100)	65,0	22,8

* La pregunta ha sido formulada a la población demandante de vivienda protegida de compra.

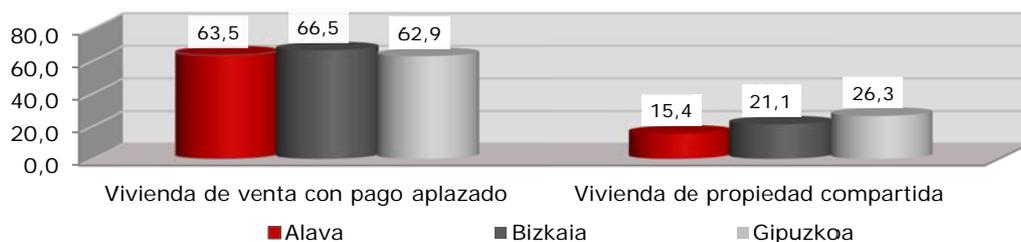
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

a) Interés positivo en la vivienda de venta con pago aplazado y bajo interés en la propiedad compartida

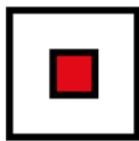
El 59% de la población que demanda vivienda protegida de propiedad valora como muy o bastante interesante la compra con pago aplazado. Así, el interés medio, en una escala de 0 a 100, de nada interesante a muy interesante se cifra en 65 puntos, aunque este resultado es menor al obtenido entre la población demandante de 2012 (77 puntos). Por ámbitos geográficos, el interés por la compra de pago aplazado es algo superior en Bizkaia (66,5 puntos) que en Álava y Gipuzkoa (64 puntos, en ambos casos).

Del mismo modo, se consulta entre la demanda de compra, sobre la posibilidad de acceder a una vivienda en la que la propiedad es compartida con otros agentes, como pueden ser los bancos, las promotoras o las autoridades públicas. Ante ese planteamiento, son muy pocas las personas consultadas que consideran interesante esta modalidad de vivienda protegida de propiedad compartida. De hecho, un 65% de la población encuestada califica la vivienda de propiedad compartida como poco o nada interesante. El interés medio es de 23 puntos sobre 100. Esta opción tiene un nivel de acogida bajo en los tres territorios: 26 puntos en Gipuzkoa, 21 puntos en Bizkaia y 15 puntos en Álava.

Gráfico 4.7 Interés medio en nuevas modalidades de vivienda protegida de compra por Territorios Históricos



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



b) Un 26,5% de la demanda de compra cree que no podría acceder a la financiación

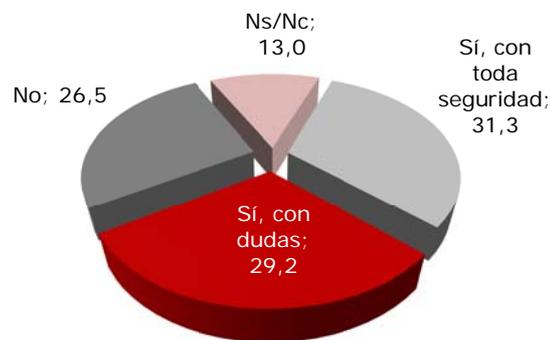
En cuanto a la capacidad de pago mensual señalada por la demanda de vivienda protegida de propiedad, las personas señalan poder hacer frente a una cuantía de 434 euros mensuales de media, promedio por debajo del estimado el año anterior (447 euros de media en 2012).

Y para concluir, se consulta entre este colectivo sobre las posibilidades que tendría para acceder a la financiación para comprar la vivienda. En este sentido, un 31% confirma que con toda seguridad que accedería a la financiación y un 29% responde también afirmativamente, aunque con dudas. Por el contrario, un 26,5% considera que en el momento actual no podría contar con la financiación necesaria para comprar dicha vivienda protegida.

Cuadro 4.7. Valoración de la capacidad de pago mensual por la compra de una vivienda protegida

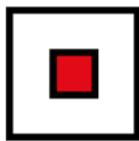
	%
Hasta 180€/mes	5,7
De 181 a 300€/mes	14,6
De 301 a 450€/mes	27,7
De 451 a 600€/mes	34,9
De 601 a 800€/mes	10,1
Más de 800€/mes	0,2
Ns/Nc	6,7
Total	100,0
Capacidad de pago mensual media (Euros)	434,6

Gráfico 4.8 Valoración de las posibilidades de acceso a la financiación por la compra de una vivienda protegida



* La pregunta ha sido formulada a la población demandante de vivienda protegida de compra.

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



5. INDICADORES DE VALORACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE ETXEBIDE

El quinto capítulo, el más extenso del informe, recoge los indicadores de valoración de la actividad de Etxebide. Se analizan las opiniones sobre el proceso de inscripción, la renovación de la demanda y la atención recibida en las Delegaciones de Vivienda. Asimismo, se valora el nivel de información que reciben las personas registradas en Etxebide y se estima el nivel de conocimiento y uso de la página Web. Por otro lado, se analiza la participación en el último año en procesos de adjudicación, el nivel de incidencia de rechazo a la vivienda adjudicada y se valoran los procesos de adjudicación. Concluye el capítulo con un apartado dedicado a la valoración general de Etxebide y una recogida de propuestas de mejora del servicio.

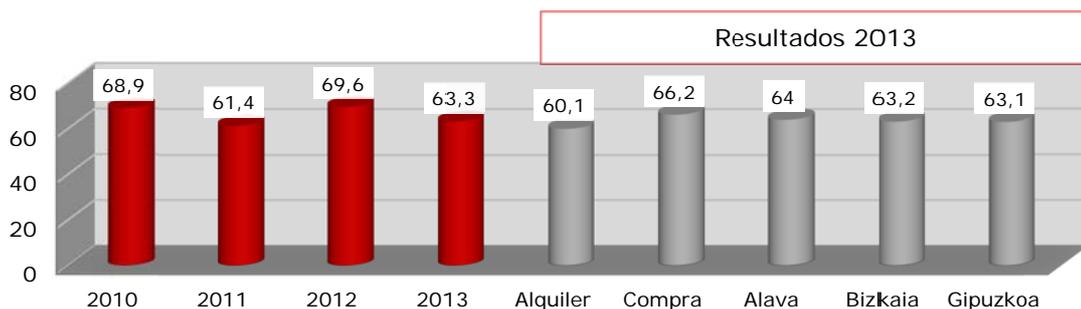
5.1. Proceso de inscripción en Etxebide

a) Adecuada valoración del proceso de inscripción

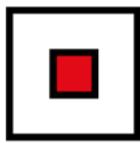
Comenzando por la inscripción como demandantes de vivienda protegida, la población inscrita en Etxebide ofrece de nuevo una buena valoración sobre el proceso de inscripción, con una puntuación media de 63 puntos. La opinión es más positiva entre la población que demanda vivienda protegida de compra (66 puntos), que los casos de alquiler (60 puntos). Por territorios históricos, la opinión sobre el proceso de inscripción es muy similar.

Desde un punto de vista evolutivo, la valoración ofrecida sobre el proceso de inscripción del último año es algo menor a la estimada hace un año, aunque es un indicador que no sigue una tendencia clara.

Gráfico 5.1 Evolución de la valoración media del proceso de inscripción según Territorio Histórico y régimen de acceso de la vivienda necesitada, 2010-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



b) La información ofrecida en el momento de la inscripción el principal aspecto a mejorar

Profundizando en el proceso de inscripción, la población demandante de 2013 valora adecuadamente la atención recibida por el personal, con 69 puntos sobre 100, resultado todavía más elevado entre la demanda de compra (72 puntos) que en la de alquiler (67 puntos). La documentación exigida y las cuestiones administrativas para inscribirse también acogen buenas opiniones, con 66 puntos de media.

Y por otro lado, la información ofrecida en el momento de registrarse como demandante, aun siendo positiva la opinión recabada, es el aspecto que obtiene el menor resultado del proceso de inscripción. Más concretamente, la puntuación media es de 55 puntos, resultado de 50,5 puntos entre la demanda de alquiler y de 62 puntos en compra.

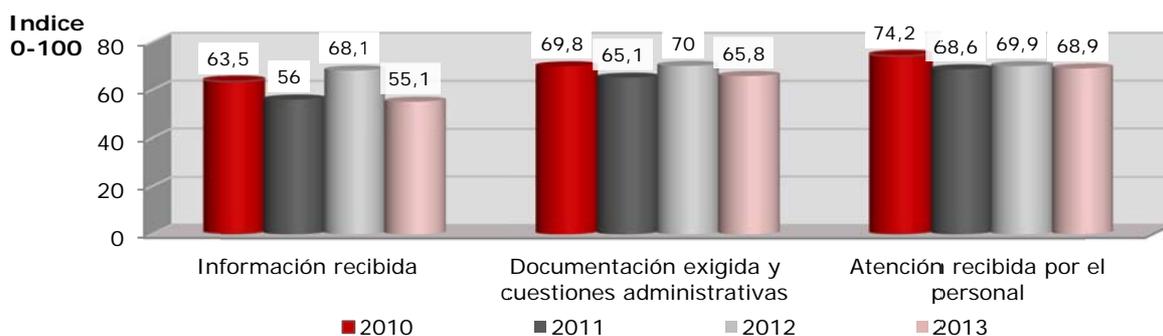
Cuadro 5.1. Valoración del proceso de inscripción en Etxebide por régimen de demanda, 2013

Valoración media del proceso de inscripción	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
Información recibida	50,5	62,3	55,1
Documentación exigida y cuestiones administrativas	63,2	70,0	65,8
Atención recibida por el personal	66,6	72,3	68,9
Promedio valoración proceso de inscripción	60,1	66,2	63,3

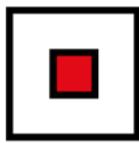
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

Desde un punto de vista evolutivo, los datos siguen una tendencia algo irregular, aunque parecen mostrar un descenso en las valoraciones con respecto a los resultados de 2010.

Gráfico 5.2 Evolución de la valoración media del proceso de inscripción, 2010-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

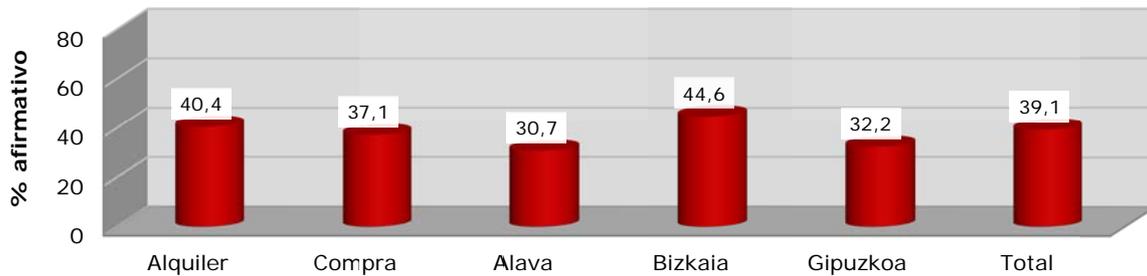


5.2. Valoración de la atención recibida como demandantes de vivienda protegida

a) Uno de cada tres demandantes ha renovado su solicitud en el último año

Tomando como referencia la información facilitada por la población inscrita en Etxebide, durante el último año, un 39% de la población inscrita confirma que ha renovado su inscripción. Más concretamente, un 30,6% ha renovado su solicitud en las Delegaciones de Vivienda y un 8,6% a través de la Web. La renovación de solicitudes ha sido algo mayor entre la demanda de alquiler (40%) que entre la de compra (37%). Y por ámbitos geográficos, destacar que el 45% de la demanda de Bizkaia ha renovado en el último año su solicitud.

Gráfico 5.3 Renovación en el último año de la solicitud de vivienda protegida por Territorio Histórico y régimen de acceso de la vivienda necesitada, 2013

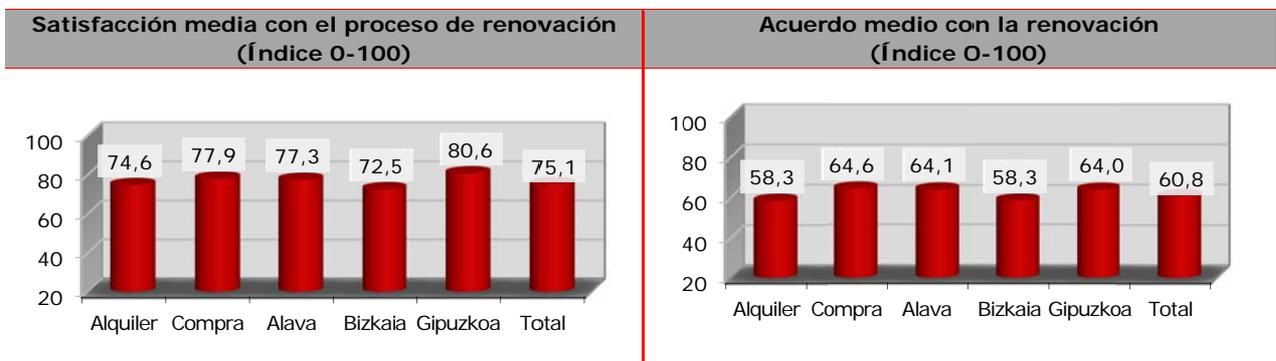


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

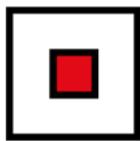
Además, la satisfacción con el proceso de renovación ha sido muy positiva, con una puntuación media de 75 puntos, incluso superior a la valoración ofrecida sobre el proceso de inscripción. Los buenos resultados se han obtenido tanto entre la población de alquiler, como de compra y en los tres territorios históricos.

Asimismo, se consulta entre la población inscrita en Etxebide sobre la posibilidad de establecer la obligación de renovar la solicitud de demanda anualmente en un periodo concreto del año. Los datos generales muestran una opinión favorable a la medida, con un acuerdo medio de 61 puntos sobre 100.

Gráfico 5.4 Satisfacción media con el proceso de renovación y acuerdo con la renovación de la solicitud de vivienda protegida anualmente, 2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



b) Valoración positiva de la atención ofrecida por las Delegaciones de Vivienda

La población atendida en las Delegaciones de Vivienda ofrece buenos niveles de satisfacción con el trato y la resolución de los trámites realizados.

Cuadro 5.2 Valoración de la atención recibida como demandantes de vivienda protegida

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
Realización personal/ gestión/solicitud en la Delegación de vivienda			
Sí	63,0	42,4	55,0
No	37,0	57,6	45,0
Total	100,0	100,0	100,0
Valoración de la atención recibida			
Muy buena	5,8	12,5	7,8
Buena	77,0	72,4	75,6
Regular	12,8	13,3	13,0
Mala	1,5	0,6	1,2
Muy mala	3,0	0,0	2,1
Ns/Nc	0,0	1,4	0,4
Total	100,0	100,0	100,0
Valoración media de la atención recibida	70,3	74,5	71,5
RESOLVIERON SATISFACTORIAMENTE SU SOLICITUD O PETICIÓN			
Sí	91,2	86,5	87,9
No	8,8	13,5	12,1
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

Algo más de la mitad de los/as demandantes (55%) señala que ha realizado personalmente alguna gestión o solicitud de información en las Delegaciones de Vivienda.

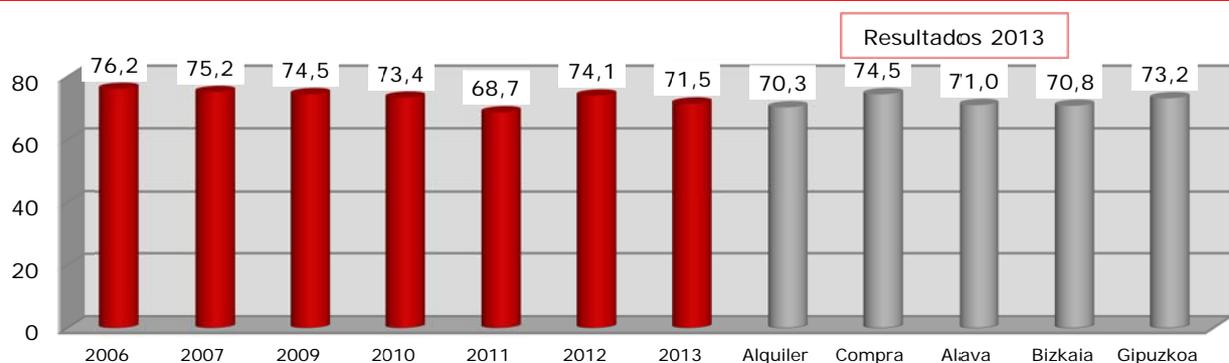
Más concretamente, el 36% de las gestiones estaban relacionadas con la renovación de la solicitud, un 32% con la actualización de datos personales y un 20% con la solicitud de información.

Las opiniones sobre la atención ofrecida por el personal de las Delegaciones siguen siendo muy positivas, con una puntuación media de 71,5 puntos sobre el máximo de 100.

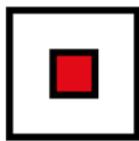
La buena opinión sobre la atención recibida en las Delegaciones de Vivienda se extiende tanto entre la población que demanda vivienda de alquiler (70 puntos) como entre los casos de compra (74,5 puntos).

De la misma forma, el 88% de la población atendida por las Delegaciones señala que su solicitud o petición fue resuelta satisfactoriamente.

Gráfico 5.5 Evolución de la valoración media de la atención recibida en las Delegaciones de Vivienda, 2006-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



5.3. Información y comunicación sobre la situación de la solicitud de vivienda

a) El 51% de la población se considera poco informada

La percepción de que no se recibe información suficiente desde el Servicios Vasco de Vivienda se mantiene.

Cuadro 5.3 Valoración de la información recibida de Etxebide sobre la solicitud de vivienda

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
Sí, recibo suficiente información	19,3	43,1	28,5
Sólo a medias	14,7	28,7	20,1
No recibo suficiente información	36,0	19,5	29,6
No recibo ninguna información	28,9	8,7	21,1
Ns/Nc	1,1	0,0	0,7
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

Así, por un lado un 49% de las personas inscritas en Etxebide se considera suficientemente informadas sobre sus expedientes y solicitud de vivienda protegida.

Ahora bien, todavía es muy elevada la proporción que considera que no recibe información suficiente (51%). Proporción que a pesar de haber bajado ligeramente, sigue siendo considerable.

b) El correo electrónico como medio de información

El correo ordinario y el correo electrónico adquieren el mismo nivel de importancia como medio para recibir información desde Etxebide, con un nivel de mención del 49% en ambos casos.

Gráfico 5.6 Evolución de la población inscrita que considera que no recibe información suficiente, 2005-2013

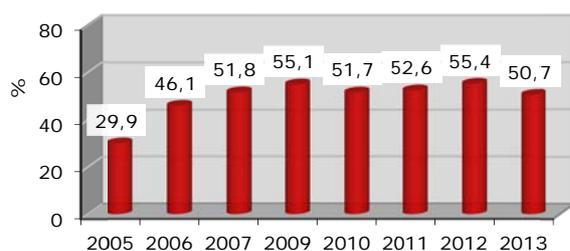
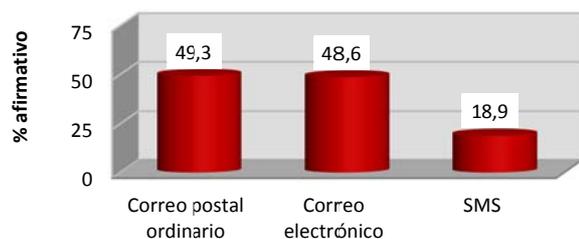
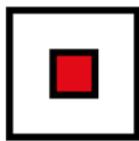


Gráfico 5.7 Principales medios para recibir información de Etxebide



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



5.4. Conocimiento y valoración de la Web

a) Amplio conocimiento de la Web de Etxebide

En la actualidad el nivel de conocimiento de la Web de Etxebide es muy amplio. De hecho, un 80% confirma conocer la Web, sólo un 20% declara desconocerla. Un 23,5% además confirma visitar la Web con regularidad.

Cuadro 5.4 Conocimiento y valoración de la Web de Etxebide

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
CONOCIMIENTO DE LA WEB			
Sí, la visita con regularidad	23,5	23,3	23,5
Sí, la ha visitado en alguna ocasión	37,1	55,1	44,7
Sí, aunque no la ha visitado	12,1	10,7	11,6
No	26,2	10,9	20,3
Total	100,0	100,0	100,0
MOTIVO DE LA VISITA (% AFIRMATIVO) *			
Consultar promociones/sorteos	81,6	75,8	79,1
Consultar/modificar la solicitud	41,1	22,1	32,6
Recabar información para apuntarse como demandante	14,4	25,8	19,5
Para inscribirse en Etxebide	1,2	6,1	3,4
Otros motivos	8,3	9,8	9,0
VALORACIÓN DE LA WEB			
Buena y muy buena	67,4	74,3	70,4
Regular	21,1	19,3	20,3
Mala y muy mala	9,9	3,0	6,8
Ns/Nc	1,7	3,5	2,5
Total	100,0	100,0	100,0
Valoración media (Índice 0-100)	65,1	69,3	66,9

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

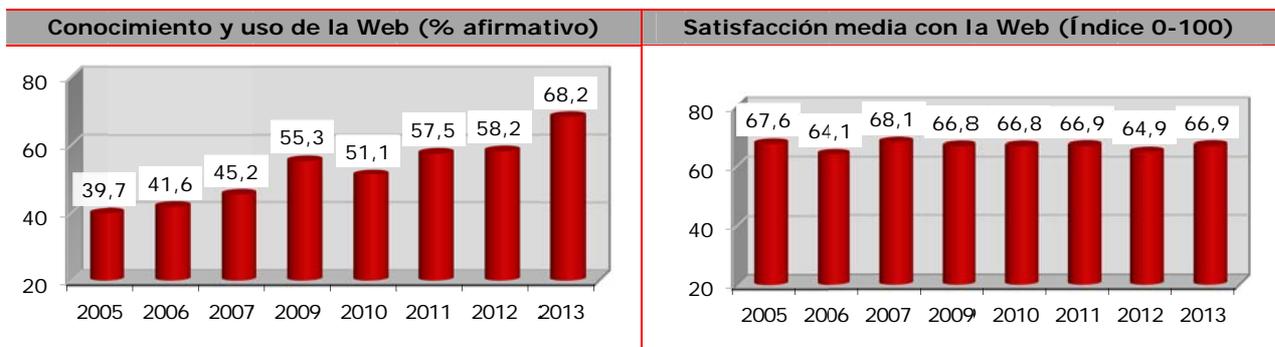
El desconocimiento de la Web de Etxebide es superior entre la población que demanda vivienda de alquiler (26%) que entre los casos de compra (11%).

La consulta de promociones y sorteos sigue siendo el principal motivo para visitar la Web de Etxebide. Asimismo, uno de cada tres encuestados/as confirma que ha accedido a la Web para consultar o modificar su solicitud de vivienda protegida.

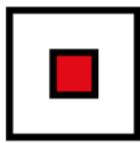
En cuanto a la valoración que se realiza sobre la página Web, un 70% de la población que la conoce considera que es buena o muy buena, un 20% la califica como regular y sólo un 7% la considera de mala o muy mala.

La valoración media sobre la Web se sitúa en 67 puntos, promedio algo mayor que el de hace un año (65 puntos), pero muy similar al ofrecido en los años anteriores.

Gráfico 5.8 Evolución del conocimiento y satisfacción media de la Web de Etxebide, 2005-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

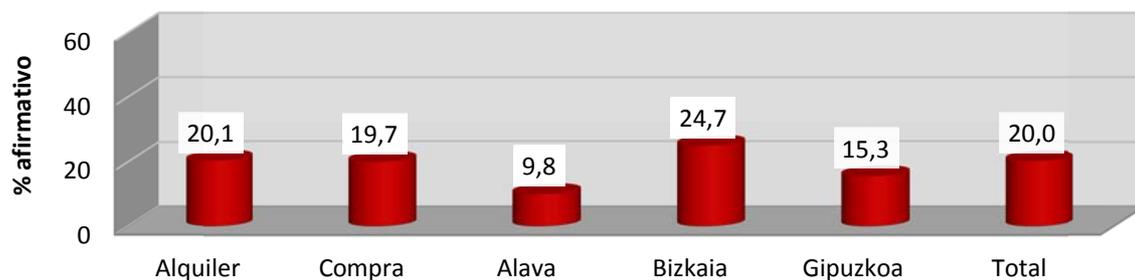


5.5. Valoración de los procesos de adjudicación

a) El 20% confirma que ha participado en algún proceso de adjudicación en el último año

Tomando como referencia la información facilitada por las personas inscritas en Etxebide, un 20% señala haber participado en algún proceso de adjudicación en el **último año**, tasa registrada tanto entre la demanda de alquiler como entre la de compra en 2013. El nivel de participación en algún proceso de adjudicación se eleva al 25% de la población registrada en Bizkaia. En Gipuzkoa, un 15% de la población consultada declara haber participado en algún proceso de adjudicación en el último año, proporción que desciende al 10% de los casos de Álava.

Gráfico 5.9 La participación en procesos de adjudicación en el último año de la población demandante



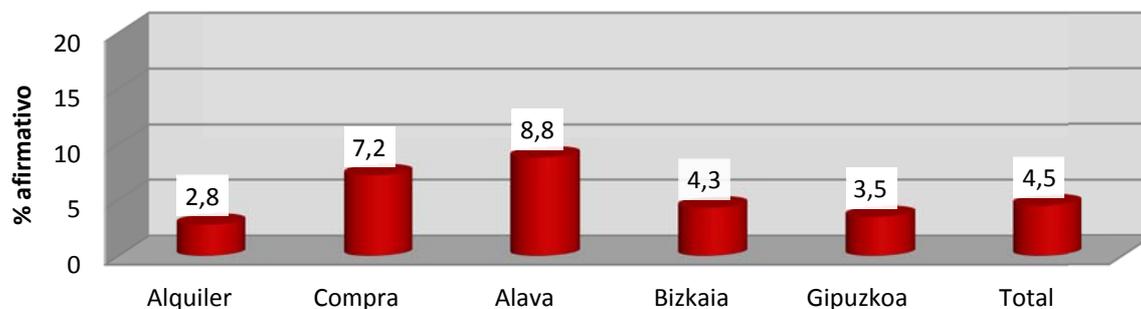
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

b) Un 4,5% declara que ha renunciado a alguna vivienda adjudicada

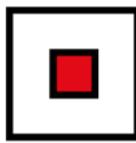
Por su parte, a través de la encuesta se estima que en el último año un 4,5% de la población demandante ha renunciado a alguna vivienda protegida adjudicada, proporción que se eleva al 7% entre la demanda de compra y al 9% de los casos de Álava.

Si la tasa se calcula entre la población que efectivamente confirma haber participado en algún proceso de adjudicación, el nivel de renuncia estimado es del 16% de los casos. Más concretamente, un 13% ha renunciado a una vivienda de compra adjudicada y un 2,5% a una de alquiler.

Gráfico 5.10 La renuncia a una vivienda adjudicada en el último año de la población demandante



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



c) Baja confianza en los procesos de adjudicación

Cuadro 5.5 Percepción de la posibilidad de ser adjudicatario de una vivienda protegida

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
Muy altas	0,6	0,9	0,7
Altas	8,4	11,5	9,6
Regulares	19,2	22,4	20,4
Bajas	36,7	41,9	38,7
Muy bajas	21,6	18,9	20,6
Ns/nc	13,5	4,4	10,0
Total	100,0	100,0	100,0
Posibilidad media. Índice (0-100)	29,7	32,6	30,9

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

La percepción que los/as demandantes tienen respecto a sus posibilidades de ser adjudicatarios/as de una vivienda protegida sigue siendo baja. En concreto, un 39% califica sus posibilidades de bajas y un 21% como muy bajas.

La posibilidad media sentida de ser adjudicatario/a es de 31 puntos sobre el máximo de 100, promedio de 30 puntos entre los casos de alquiler y de 33 en los de compra. La percepción de ser adjudicatario no ha variado con respecto a hace una año (31 puntos en 2012).

Cuadro 5.6 Confianza en los procesos de adjudicación de la vivienda protegida

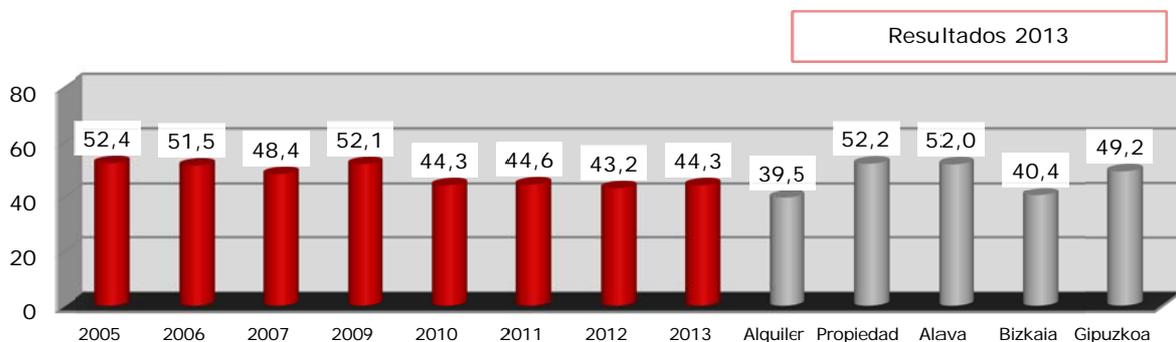
	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
Total confianza	5,7	8,7	6,8
Bastante confianza	21,7	30,2	25,0
Confianza media	14,0	27,3	19,1
Poca confianza	33,6	17,0	27,2
Ninguna confianza	19,7	11,1	16,4
Ns/Nc	5,2	5,8	5,4
Total	100,0	100,0	100,0
Valoración media (Índice 0-100)	39,5	52,2	44,3

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

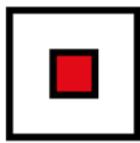
Con respecto a la confianza en los procesos de adjudicación de las viviendas protegidas, la poca confianza es la respuesta concedida por el 27% de la población encuestada, junto a un 16% que declara que no tiene ninguna confianza.

La confianza media en la transparencia y claridad de los procesos de adjudicación se sitúa en 44 puntos, promedio similar al expuesto en anteriores. La confianza media es menor entre los casos de alquiler (39,5 puntos) y entre la demanda de Bizkaia (40 puntos).

Gráfico 5.11 Evolución de la confianza en los procesos de adjudicación de la vivienda protegida, 2005-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



5.6. Valoración general de Etxebide

a) *La opinión de la población inscrita en Etxebide se mantiene estable y en niveles positivos*

Cuadro 5.7. Valoración general de Etxebide

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
Muy buena	4,7	5,4	5,0
Buena	35,1	48,8	40,4
Regular	38,7	38,7	38,7
Mala	11,0	4,0	8,3
Muy mala	7,3	2,6	5,5
Ns/Nc	3,2	0,6	2,2
Total	100,0	100,0	100,0
Valoración media. Índice (0-100)	54,9	62,7	57,9

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

En concreto, la consideración de que el Servicio es bueno, con el 40% de las respuestas, es la respuesta mayoritaria.

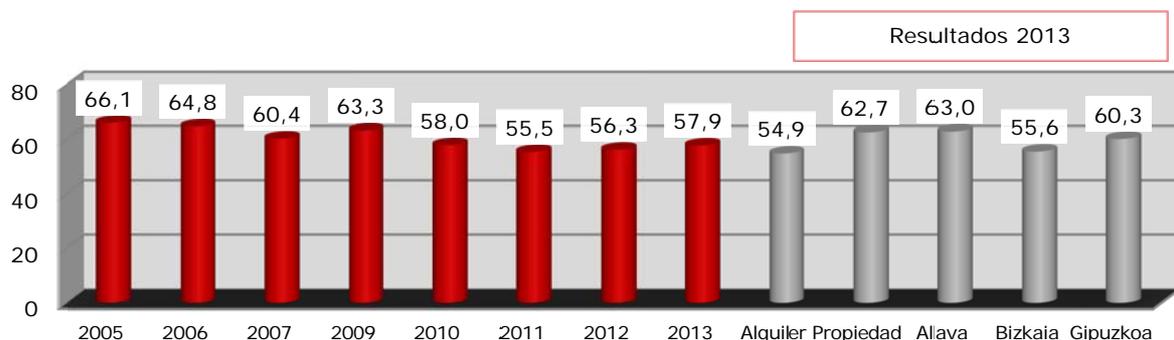
Entre la demanda de alquiler la consideración de que Etxebide ofrece un servicio regular es la respuesta más señalada, con un 39% de nivel de mención.

La valoración media concedida por la población inscrita en 2013 sobre Etxebide es de 58 puntos, promedio que parece haber seguido una tendencia decreciente entre el 2005 y el 2013.

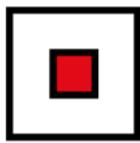
Por régimen de tenencia, la demanda de alquiler se muestra más crítica con el servicio, con una puntuación media de 55 puntos, frente a los 63 puntos de media concedidos por la población que solicita vivienda protegida de propiedad.

Por ámbitos geográficos, las personas inscritas de Álava ofrecen una valoración media de Etxebide superior (63 puntos). Le sigue la valoración media estimada en Gipuzkoa (60 puntos). La demanda de Bizkaia es algo más crítica (56 puntos).

Gráfico 5.12 Evolución de la valoración media de Etxebide, 2005-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



b) El control de las viviendas adjudicadas el principal aspecto a mejorar

Pensando en la mejora de Etxebide, se consulta entre la población inscrita sobre las cuestiones clave a mejorar sobre el servicio ofrecido. En este sentido, el control de las viviendas protegidas ya adjudicadas constituye el aspecto más señalado, ítem contemplado por el 46% de la demanda.

La necesidad de intensificar o de mejorar el nivel de información y comunicación entre Etxebide y la población registrada es señalada por el 43% de las personas encuestadas.

En tercer lugar, se sugiere de nuevo la revisión del procedimiento de adjudicación y así lo señala el 39,5% de la población inscrita en Etxebide. Y para concluir, un 34% considera necesario mejorar la oferta de vivienda.

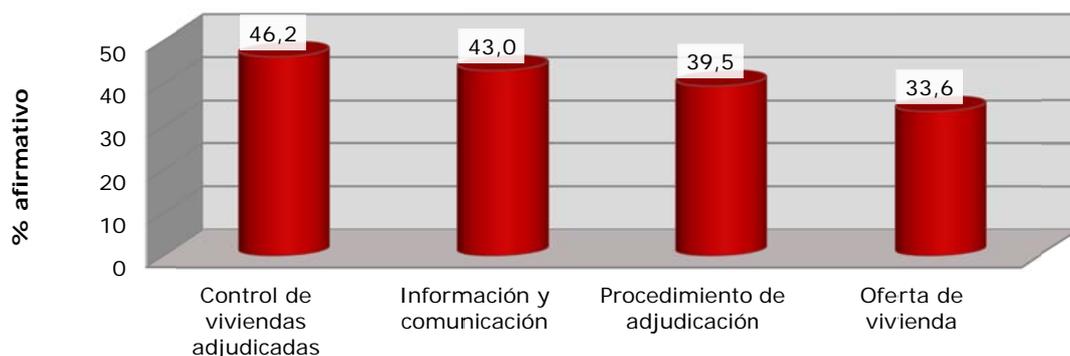
El resto de aspectos planteados obtienen menores niveles de mención

Cuadro 5.8. Aspectos a mejorar de Etxebide señalados por la población inscrita en el servicio

	Demanda de alquiler	Demanda de compra	Total
La atención del personal	5,6	3,0	4,6
El procedimiento de inscripción	6,7	6,9	6,8
El procedimiento de adjudicación	47,7	26,3	39,5
La información y/ comunicación	43,9	41,6	43,0
La oferta de vivienda	29,5	40,0	33,6
La atención online	2,0	4,9	3,1
El control de las viviendas adjudicadas	44,5	48,9	46,2

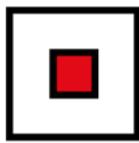
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

Gráfico 5.13 Principales aspectos a mejorar del Servicio Vasco de Vivienda, Etxebide



(*) Pregunta de respuesta múltiple.

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



6. INDICADORES DE VALORACIÓN DE LA POLÍTICA DE VIVIENDA

6.1. Valoración de la actuación de la política de vivienda

a) Las personas de bajos ingresos el colectivo prioritario de atención

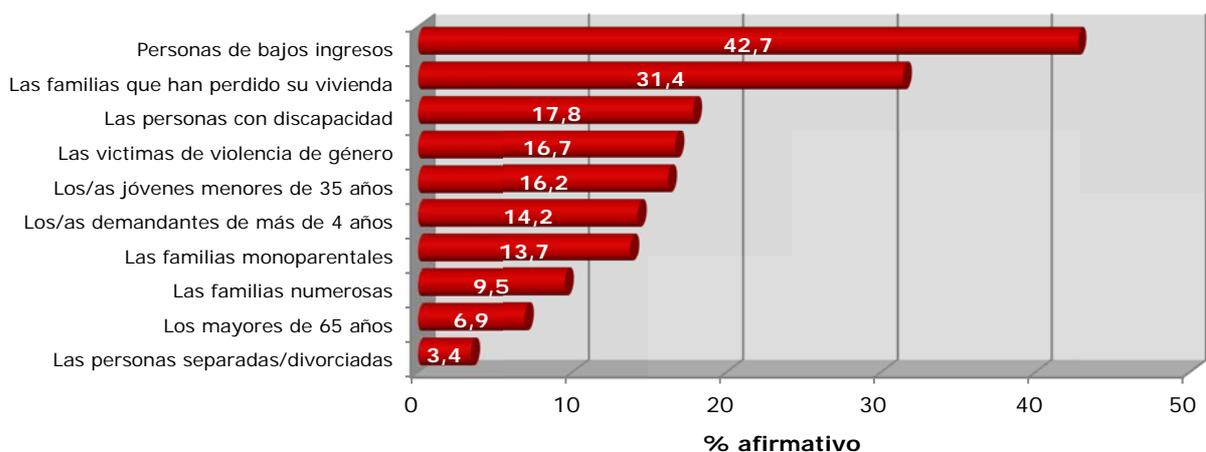
Se consulta entre la población demandante de vivienda registrada en Etxebide sobre los colectivos prioritarios de atención por parte de la política de vivienda de la CAPV. En este sentido, reseñar que el 43% de la población consultada considera que las personas de bajos ingresos deben ser el primer colectivo de atención. Seguido por las familias que han perdido recientemente su vivienda (31%). El resto de colectivos obtienen menores niveles de mención.

Cuadro 6.1. Colectivo prioritarios de atención de la política de vivienda señalados por la población demandante de vivienda protegida

	Demanda de alquiler	Demanda de compra	Total
Las personas de bajos ingresos	45,1	39	42,7
Las familias que han perdido su vivienda	28,4	36,1	31,4
Las personas con discapacidad	19,6	14,9	17,8
Las víctimas de violencia de género	11,7	24,7	16,7
Los/as jóvenes de menos de 35 años	7,7	29,8	16,2
Los/as demandantes de más de 4 años	15,5	12	14,2
Las familias monoparentales	15,8	10,3	13,7
Las familias numerosas	7,5	12,7	9,5
Las personas mayores de 65 años	7,8	5,5	6,9
Las personas separadas/divorciadas	4,6	1,3	3,4

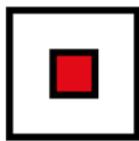
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

Gráfico 6.1 Principales colectivos prioritarios de atención de la política de vivienda señalados por la población demandante de vivienda protegida



(*) Pregunta de respuesta múltiple.

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



b) La promoción de la vivienda protegida de alquiler

Algo más de la mitad de las personas consultadas se muestra totalmente de acuerdo con el hecho de que el Gobierno Vasco construya la mayoría de las viviendas protegidas en alquiler (51%), junto a un 36% que se posiciona bastante de acuerdo.

Cuadro 6.2. Grado de acuerdo con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
Totalmente de acuerdo	65,9	27,0	51,0
Bastante de acuerdo	27,5	49,7	36,0
Bastante en desacuerdo	4,5	7,7	5,8
Muy en desacuerdo	1,8	11,0	5,3
Ns/Nc	0,3	4,6	1,9
Total	100,0	100,0	100,0
Valoración media. Índice (0-100)	86,0	65,8	78,4

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

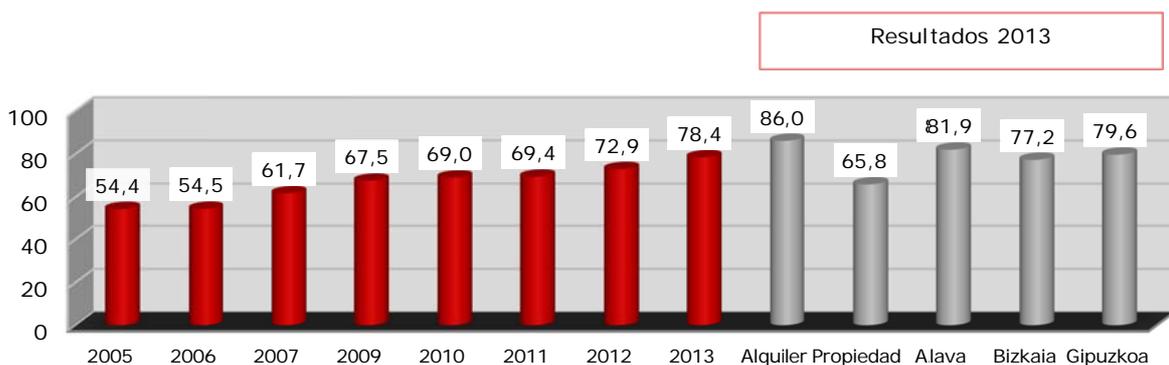
El nivel de desacuerdo con esta medida es minoritario (11%).

Así, el acuerdo medio se mantiene en la tendencia de incremento hasta alcanzar en 2013 los 78 puntos.

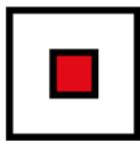
El acuerdo con la promoción de vivienda en su mayoría en arrendamiento se eleva a 86 puntos entre la demanda de alquiler y es menor entre los casos de compra (66 puntos).

Desde un punto de vista evolutivo, es de reseñar que la apuesta por promover vivienda en su mayoría en régimen de alquiler no ha dejado de crecer en opinión de la población que solicita vivienda a través del Servicio de Etxebide.

Gráfico 6.2 Evolución del grado medio de acuerdo con la construcción de la mayoría de vivienda protegida en alquiler, 2005-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



c) La adecuación de los precios y rentas en función del nivel de ingresos

De nuevo 3 de cada 4 personas consultadas está a favor de que los precios de las viviendas protegidas sean más elevados para aquellos/as demandantes con ingresos más altos (75%). De tal forma, el colectivo que se muestra "muy" o "bastante" en desacuerdo con esta posibilidad es mucho más pequeño (un 20%).

Cuadro 6.3. Acuerdo medio con que los precios de las viviendas protegidas sean más elevados para los/as demandantes de más ingresos

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
Totalmente de acuerdo	48,2	35,1	43,1
Bastante de acuerdo	24,3	44,3	32,0
Bastante en desacuerdo	16,3	13,0	15,0
Muy en desacuerdo	6,5	3,4	5,3
Ns/Nc	4,7	4,2	4,5
Total	100,0	100,0	100,0
Valoración media. Índice (0-100)	73,3	72,0	73,0

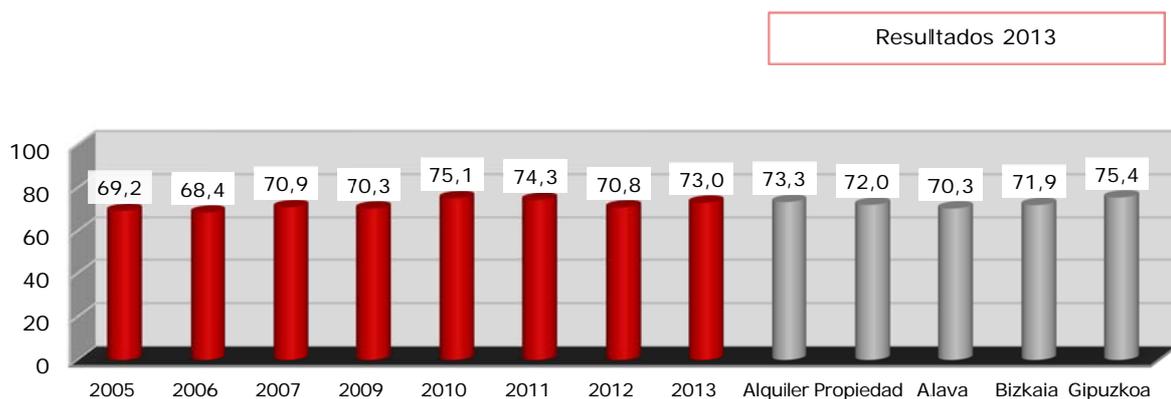
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

En 2013, el acuerdo medio con esta medida es de 73 puntos, promedio ligeramente superior al estimado hace un año (71 puntos).

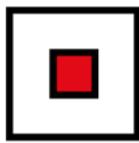
Y es en concreto, la población demandante de Gipuzkoa la que se posiciona más a favor de que los precios sean más elevados para los colectivos de ingresos altos.

En términos evolutivos, también se observa un incremento general de la población que se sitúa a favor de que los precios de las viviendas protegidas sean más elevados para los colectivos de mayores ingresos.

Gráfico 6.3 Evolución del grado medio de acuerdo con que los precios de las viviendas protegidas sean más elevados para los/as demandantes de más ingresos, 2005-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



Cuadro 6.4. Acuerdo medio con la adecuación anual de la renta de la vivienda protegida en alquiler

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
Totalmente de acuerdo	50,2	41,3	46,8
Bastante de acuerdo	34,7	49,6	40,5
Bastante en desacuerdo	9,7	5,2	7,9
Muy en desacuerdo	1,7	0,3	1,2
Ns/Nc	3,7	3,6	3,7
Total	100,0	100,0	100,0
Valoración media. Índice (0-100)	79,5	79,0	79,3

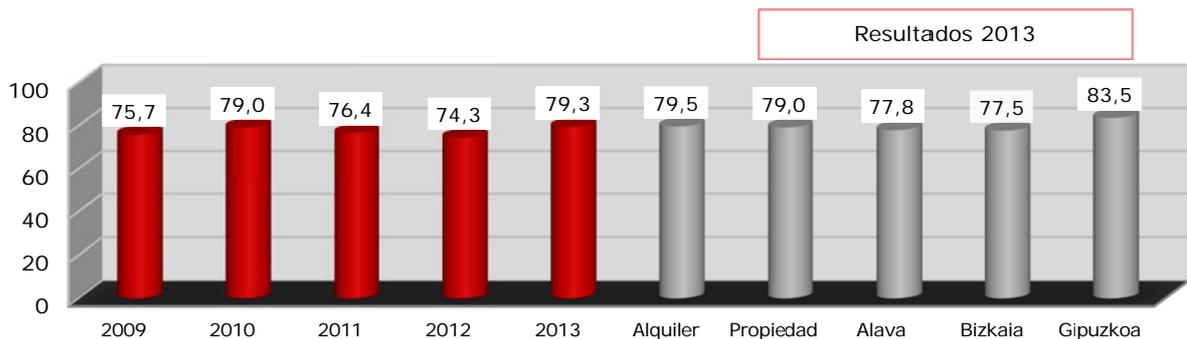
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

El acuerdo con la adecuación anual de la renta de la vivienda protegida de alquiler sigue siendo muy amplio. Más concretamente un 47% de la población consultada está totalmente de acuerdo y un 40,5% bastante de acuerdo.

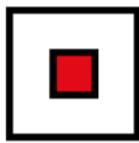
El acuerdo medio estimado entre la demanda de 2013 es de 79 puntos, promedio que se eleva a 83,5 puntos entre la demanda de Gipuzkoa.

En los últimos años también han aumentado las opiniones que apuestan por revisar anualmente la renta de alquiler pagada por las familias residentes en el parque de alquiler protegido.

Gráfico 6.4 Evolución del grado medio de acuerdo con la adecuación anual de la renta de la vivienda protegida en alquiler, 2009-2013



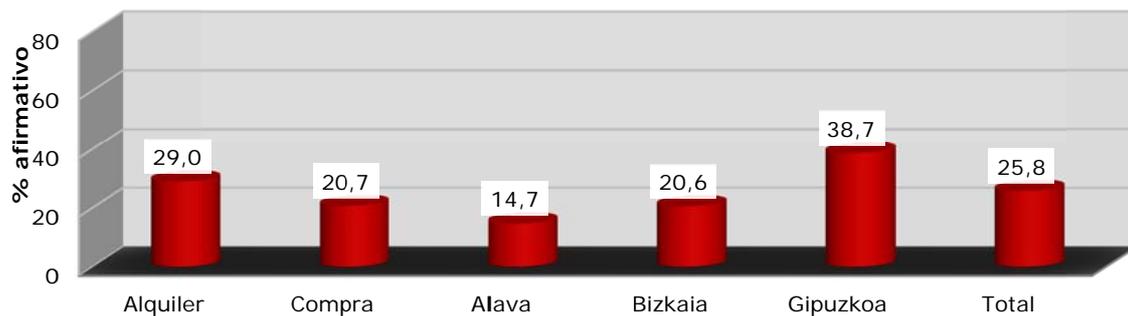
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



d) La demanda de vivienda protegida en diferentes servicios públicos

El 26% de la población registrada en Etxebide confirma que está también apuntada como demandante de vivienda protegida en algún otro registro, proporción que se eleva al 29% entre el colectivo de alquiler. En Gipuzkoa, la solicitud de vivienda simultánea en varios registros se eleva al 39% de la población encuestada.

Gráfico 6.5 Solicitud de vivienda protegida en otros registros por parte de la población inscrita en Etxebide, 2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

Por otro lado, volver a destacar que existe una amplia conformidad con la unificación de las listas de acceso a la vivienda protegida (86,5% del total).

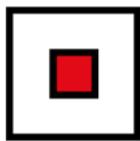
Cuadro 6.5. Acuerdo medio con la unificación de las listas de acceso a la vivienda protegida

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
Totalmente de acuerdo	68,5	42,4	58,5
Bastante de acuerdo	19,8	41,3	28,0
Bastante en desacuerdo	3,8	6,0	4,6
Totalmente en desacuerdo	2,2	5,9	3,6
Ns/Nc	5,8	4,4	5,3
Total	100,0	100,0	100,0
Valoración media. Índice (0-100)	88,0	75,3	83,1

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

El acuerdo medio con la unificación de las listas de acceso es de 83 puntos, resultado similar al expuesto hace un año (82 puntos).

La población que demanda alquiler es la que se posiciona más a favor de la unificación de los registros de demanda (88 puntos).



6.2. Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y los Ayuntamientos

La percepción que tienen las personas inscritas en Etxebide sobre la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda alcanza una puntuación de 47 puntos en una escala de 0 a 100.

Cuadro 6.6. Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda

Valoración general	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
Muy buena	2,4	1,3	2,0
Buena	20,3	27,9	23,3
Regular	35,6	46,7	39,9
Mala	18,6	12,1	16,1
Muy mala	14,4	6,3	11,2
Ns/Nc	8,7	5,8	7,6
Total	100,0	100,0	100,0
Valoración media (Índice 0-100)	43,9	51,6	46,9

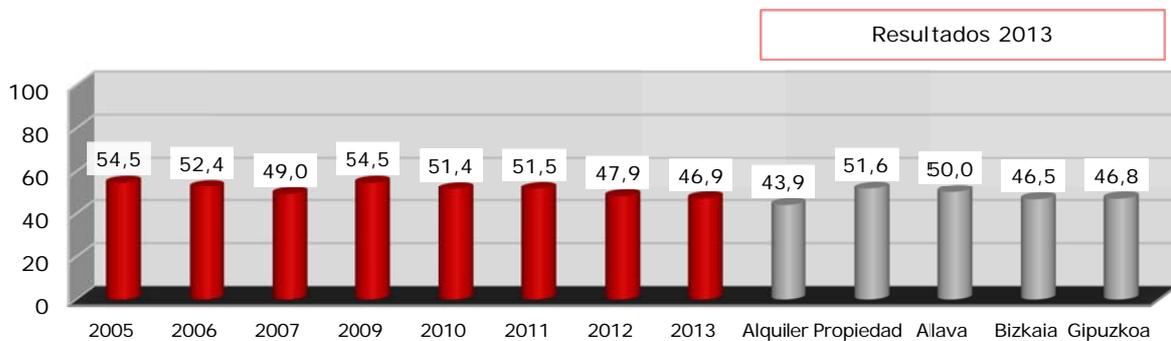
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

La valoración media es más positiva entre la población que demanda vivienda en compra (valoración media de 52 puntos) que entre los casos de alquiler (44 puntos).

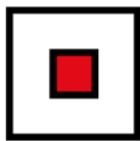
En concreto, para el 25% de la población encuestada la actuación del Gobierno Vasco es buena o muy buena, un 40% la califica en términos de regular, mientras que para un 27% de los/as demandantes la evaluación es negativa.

Atendiendo a la evolución, se comprueba un ligero empeoramiento de la nota media en los últimos dos años.

Gráfico 6.6 Evolución de la valoración media de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda, 2005-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



Cuadro 6.7. Valoración de la actuación de los Ayuntamientos en materia de vivienda

	Demanda Alquiler	Demanda Compra	Total
Muy buena	2,1	3,5	2,6
Buena	13,7	23,6	17,5
Regular	25,4	35,5	29,3
Mala	19,1	13,2	16,8
Muy mala	16,4	6,4	12,5
Ns/Nc	23,4	17,9	21,3
Total	100,0	100,0	100,0
Valoración media (Índice 0-100)	38,9	51,4	44,0

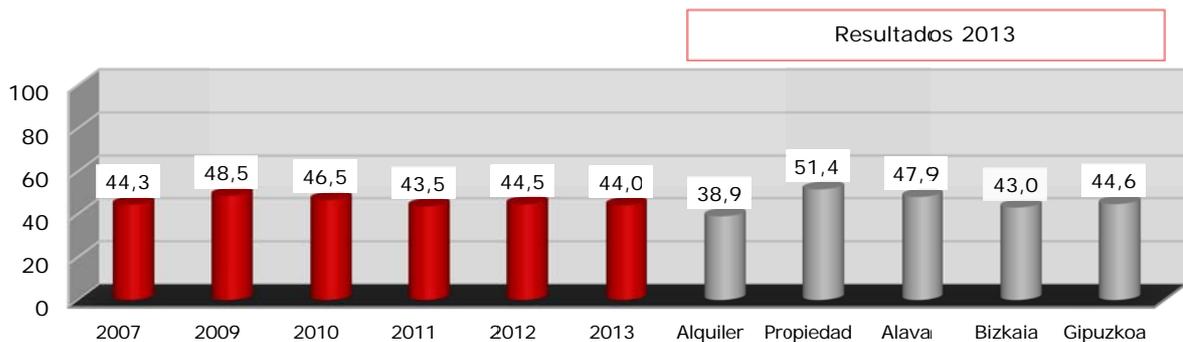
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

Finalmente se ha consultado también a los/as demandantes de vivienda protegida acerca de su valoración sobre la actuación de los ayuntamientos en materia de vivienda.

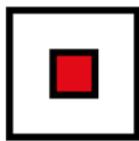
La puntuación media otorgada es algo inferior a la recibida por el Gobierno Vasco, esto es, 44 puntos frente a 47 puntos concedidos al Gobierno Vasco.

La opinión es positiva entre la demanda de vivienda de compra, con un promedio de 51 puntos.

Gráfico 6.7 Evolución de la valoración media de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda, 2005-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



7. ANÁLISIS DE INDICADORES EN UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO

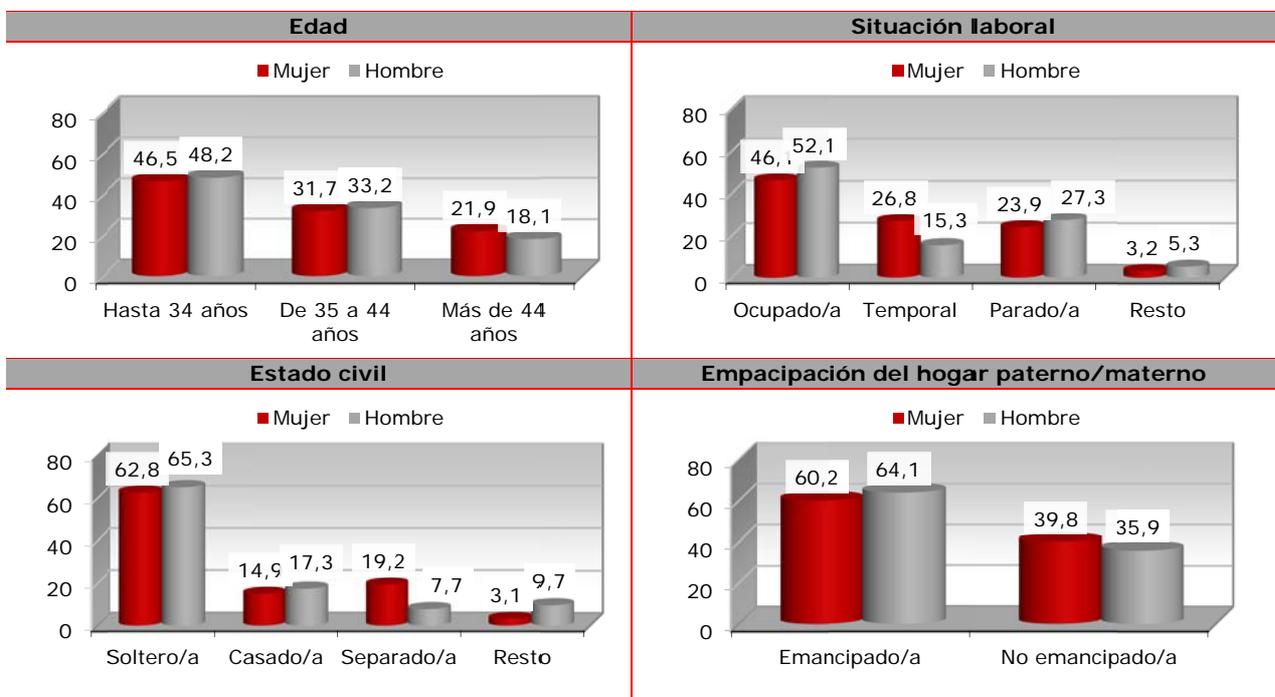
En el capítulo 7 se presentan los principales datos de la Encuesta a la población demandante de vivienda protegida diferenciando los resultados ofrecidos por las mujeres (el 55% de la población encuestada) y la de los hombres (el 45% restante).

7.1. Características socio-demográficas

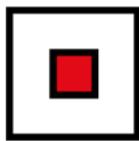
Comenzando por las características socio-demográficas, el perfil de mujeres y hombres demandantes de vivienda protegida es bastante similar: persona de 37-39 años, ocupada, soltera y emancipada del hogar paterno-materno. Ahora bien, se citan a continuación las principales diferencias:

- La edad media es ligeramente mayor entre las mujeres, como consecuencia de una mayor presencia de mujeres de más de 44 años (22%), frente 18% de los hombres.
- En cuanto a la situación laboral, la temporalidad laboral es superior entre las mujeres (27%, frente al 15% de los hombres), sin embargo, la situación de desempleo es mayor entre los hombres (27%, frente al 24% de las mujeres).
- Existe una mayor proporción de mujeres separadas o divorciadas (19%) que precisan una vivienda protegida (8% de los hombres).
- Entre las mujeres, un 40% confirma que reside en el hogar familiar, frente al 36% de los hombres.

Gráfico 7.1 Principales características socio-demográficas de la población inscrita encuestada según sexo



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



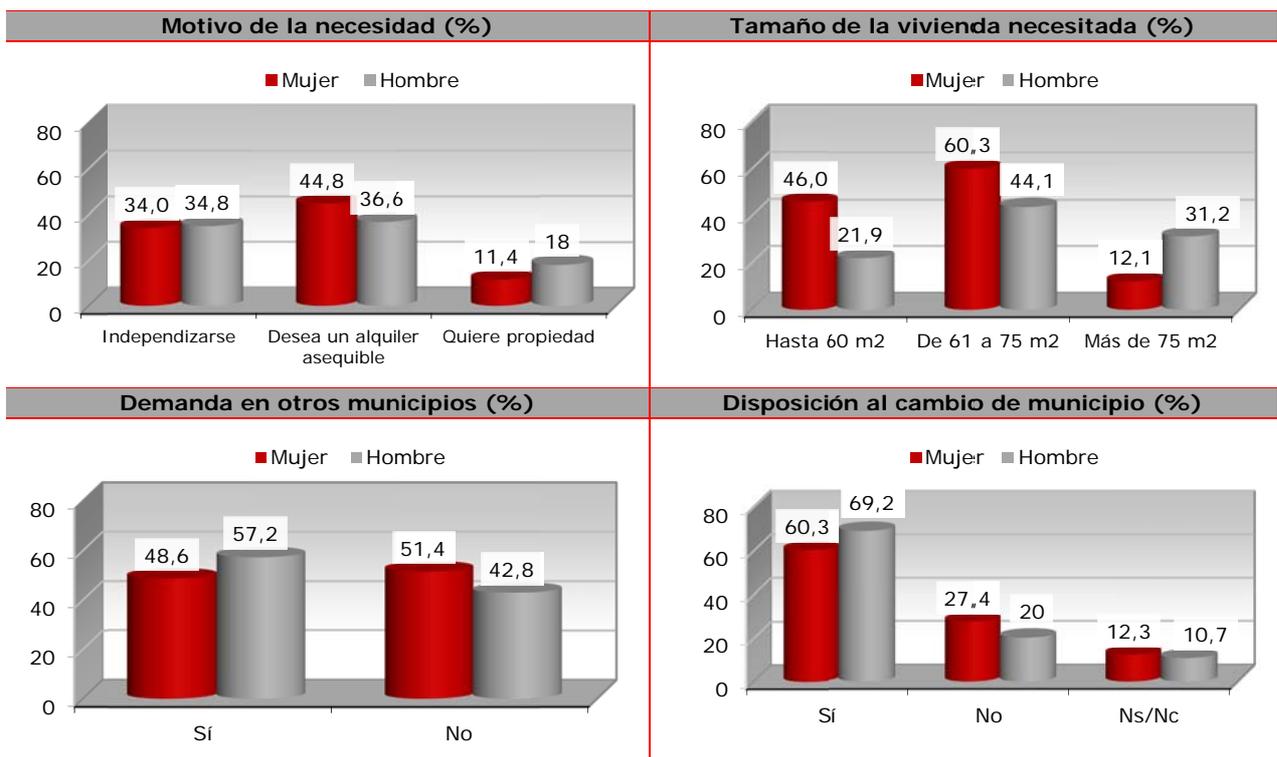
7.2. Caracterización de la necesidad

Centrando la atención en los motivos de la necesidad de vivienda, el deseo de un alquiler asequible es en ambos casos el que agrupa al mayor volumen de respuestas, explicación ofrecida por el 45% de las mujeres y el 37% de los hombres. El deseo de independizarse de la familia para vivir ocupa la segunda posición, con un nivel de mención del 34% entre las mujeres y del 37% entre los hombres.

En cuanto a las características de las viviendas necesitadas se muestran a continuación las principales diferencias:

- Las viviendas requeridas por las mujeres (63 m²) son de menor tamaño que las esperadas por los hombres (65 m²). De hecho, el 46% de las mujeres señala tener necesidad de una vivienda de 60 m² o menos, proporción que desciende al 22% de los hombres.
- La demanda de vivienda protegida en otros municipios distintos a los del lugar de residencia es superior entre los hombres (57%, frente al 49% de las mujeres).
- La disponibilidad a cambiar de municipio se sitúa en el 69% de los hombres con necesidad de vivienda, mayor proporción que la registrada entre las mujeres de las mujeres (60%).

Gráfico 7.2 Principales características de la necesidad de vivienda de la población inscrita encuestada según sexo



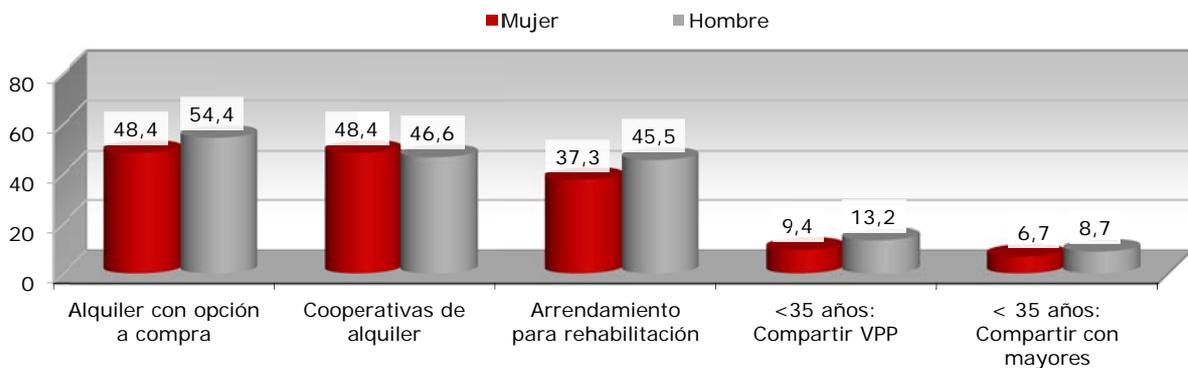
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

Prestando especial atención a la población que demanda vivienda de alquiler, se observan algunas diferencias sobre el interés que suscita nuevas modalidades de acceso al régimen de arrendamiento. Con carácter general, los datos muestran un interés superior entre los hombres (54 puntos) que entre las mujeres (48 puntos) por el alquiler con opción a compra y por la opción de arrendamiento para rehabilitación (45,5 puntos los hombres y 37 puntos las mujeres).

El interés por las cooperativas de alquiler es bastante similar, con 48 puntos de media entre las mujeres y 47 puntos los hombres.

Entre la población de menos de 35 años, el interés por compartir la vivienda protegida con otros demandantes o compartir piso con personas mayores es muy bajo tanto entre las mujeres como entre los hombres.

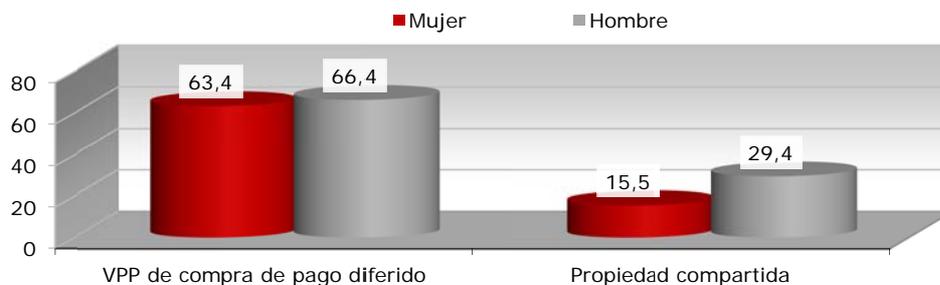
Gráfico 7.3 Interés medio en nuevas modalidades de vivienda protegida de alquiler de la población inscrita encuestada según sexo



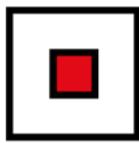
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

Con respecto al interés por la compra de una vivienda protegida de pago diferido, el índice medio se sitúa en 66 puntos entre los hombres y algo menos entre las mujeres (63 puntos). La modalidad de vivienda de propiedad compartida presenta un interés bajo en ambos casos.

Gráfico 7.4 Interés medio en nuevas modalidades de vivienda protegida de compra de la población inscrita encuestada según sexo

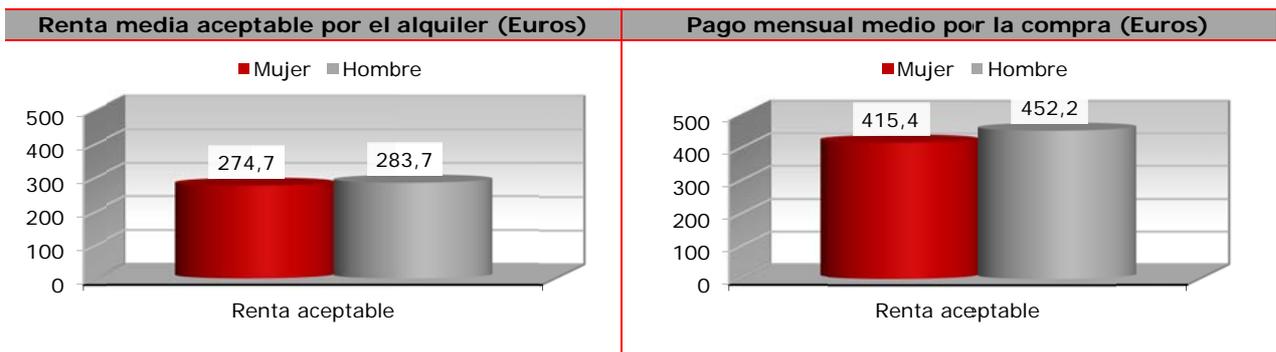


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



En cuanto a la capacidad de pago de mujeres y hombres. Los datos muestran una menor capacidad de pago entre ellas. Así, comenzando por la renta de alquiler aceptable para una vivienda protegida, las mujeres cifran el alquiler en 275 euros de media, algo menor al estimado entre los hombres (283 euros). Y con respecto a la capacidad de pago mensual por la compra de una vivienda, la cifra concedida por las mujeres (415 euros) es nuevamente menor a la estimada por los hombres (452 euros).

Gráfico 7.5 Capacidad de pago mensual por la renta o la compra de una vivienda protegida según sexo

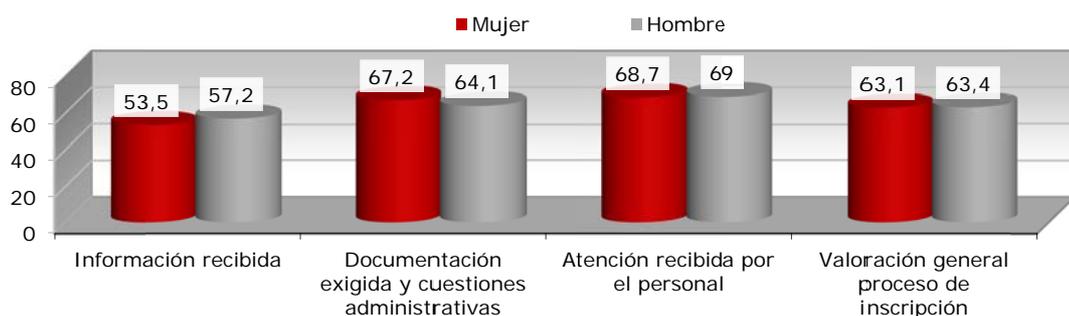


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

7.3. Valoración de la actividad de Etxebide

Comenzando por el proceso de inscripción, la opinión sobre los distintos elementos analizados es muy similar entre los hombres y las mujeres demandantes. Así, tanto mujeres como hombres presentan un nivel de satisfacción medio con el proceso de inscripción de 63 puntos.

Gráfico 7.6 Valoración del proceso de inscripción de la población inscrita encuestada según sexo



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

En cuanto a la renovación de la solicitud en el último año, un 48% de las mujeres señala que ha renovado en el último año su solicitud como demandante de vivienda protegida, proporción del 41% entre los hombres. La mayoría lo ha hecho en la propia Delegación de vivienda. La satisfacción media con dicho proceso de renovación es de 76 puntos en el caso de las mujeres y de 74 puntos entre los hombres. Asimismo, tanto hombres como mujeres se posicionan a favor de una renovación anual de la demanda en un plazo determinado de tiempo.

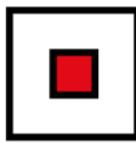
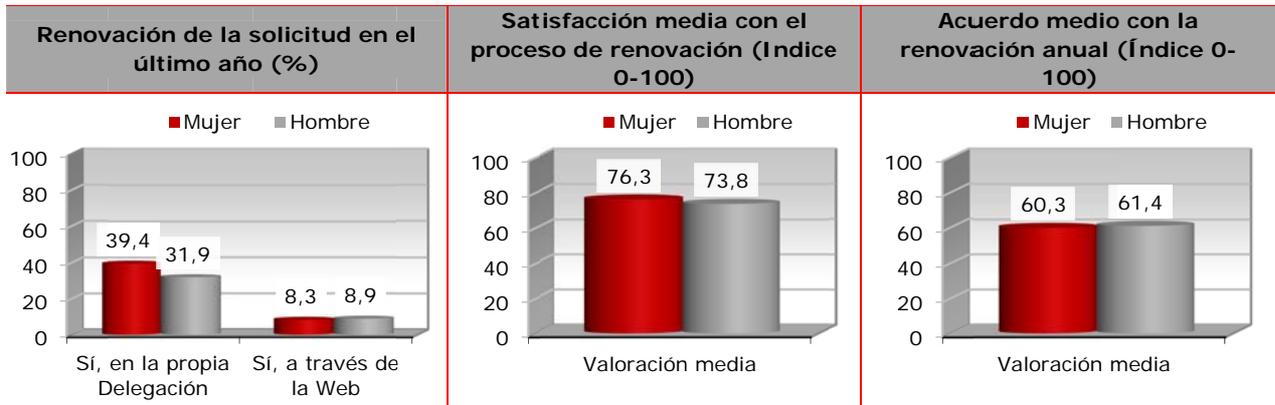


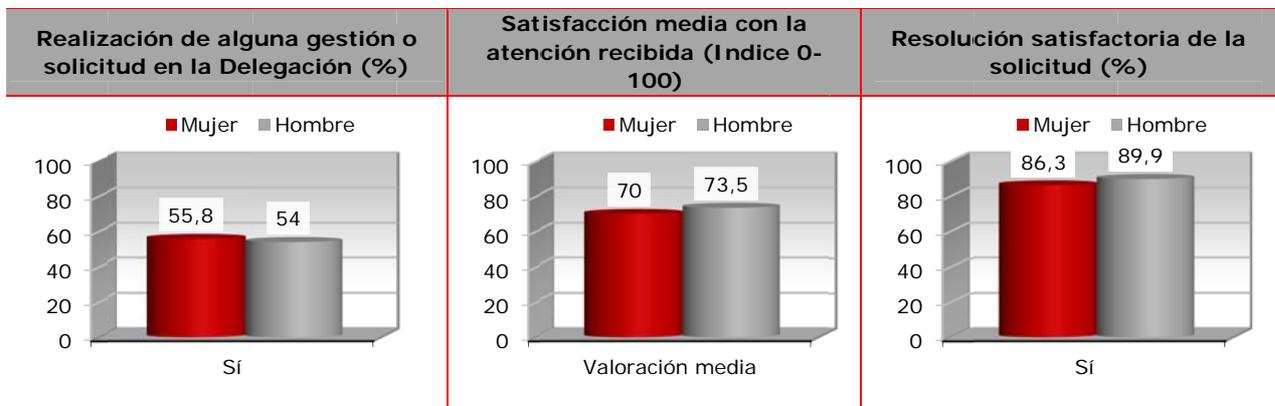
Gráfico 7.7 Valoración del proceso de renovación de la solicitud de vivienda en el último año según sexo



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

El 56% de las mujeres inscritas y el 54% de los hombres declaran haber realizado personalmente alguna gestión o solicitud en las Delegaciones de Vivienda, y la satisfacción con la atención recibida es en ambos casos muy positiva (70 puntos las mujeres y 73,5 puntos los hombres) y la mayoría de los casos confirma que su solicitud fue resuelta de manera satisfactoria.

Gráfico 7.8 Valoración de la atención recibida como demandante de vivienda protegida según sexo



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

Nuevamente, ante el nivel de información y comunicación con Etxebide, la consideración de que no recibe suficiente información es la opción más señalada por las mujeres y los hombres inscritos (51,5% las mujeres y 50% los hombres). El nivel de conocimiento sobre la página Web de Etxebide es muy similar (el 80% la conoce) y ambos colectivos ofrecen una valoración positiva al respecto (66 puntos las mujeres y 68 puntos los hombres).

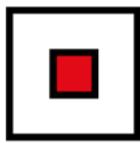


Gráfico 7.9 Valoración de la información recibida y de la página Web de Etxebide



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

De la encuesta se desprende que el nivel de participación en procesos de adjudicación en el último año es el mismo: el 20% de las mujeres y hombres así lo expresan. Sin embargo, la renuncia a una vivienda adjudicada es superior entre las mujeres que entre los varones. Más concretamente, en el último año, un 7% de las mujeres inscritas en Etxebide confirma haber tenido que renunciar a una vivienda adjudicada, proporción del 2% entre los hombres.

No se aprecian diferencias significativas en el nivel de confianza depositado en los procesos de adjudicación, con una confianza media de 44 puntos entre las mujeres y de 45 entre los hombres. Y la percepción de las posibilidades de ser adjudicatarios/as de una vivienda protegida son bajas en ambos casos (29 puntos entre las mujeres y 33 puntos entre los hombres).

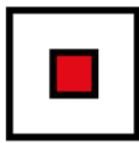
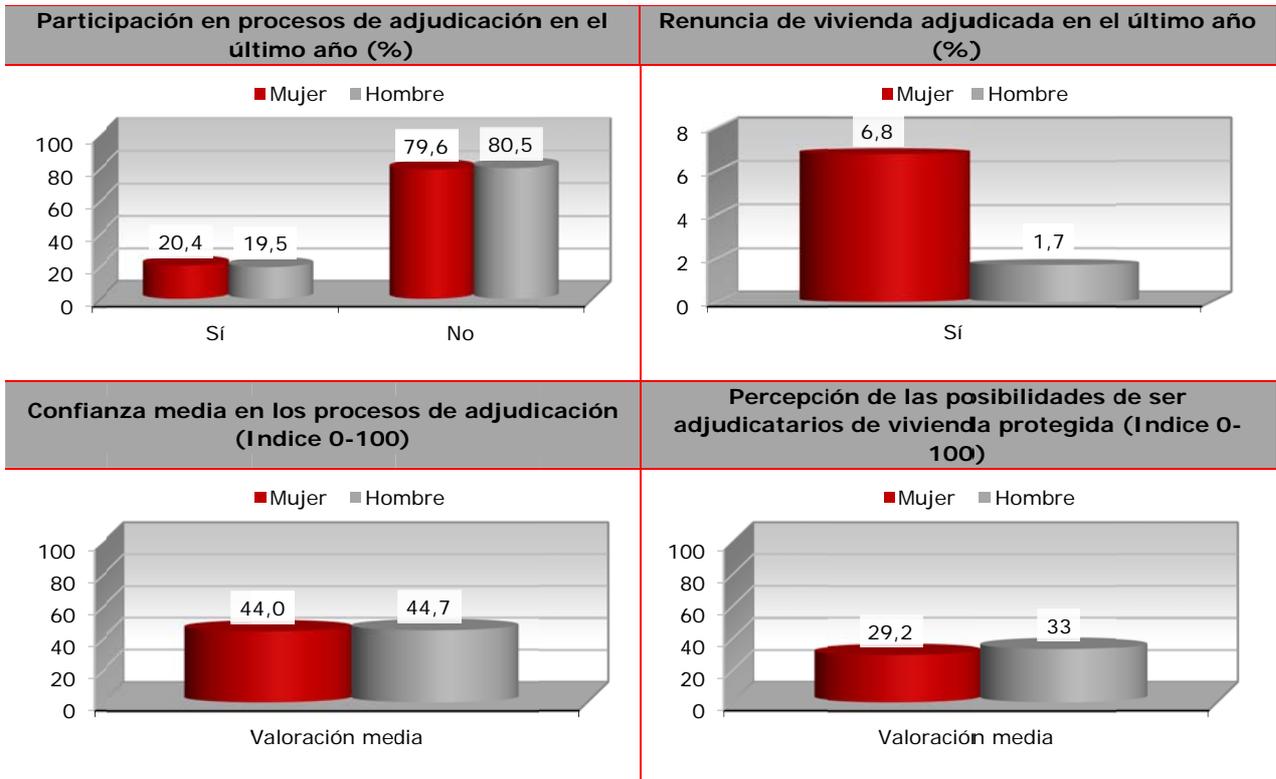


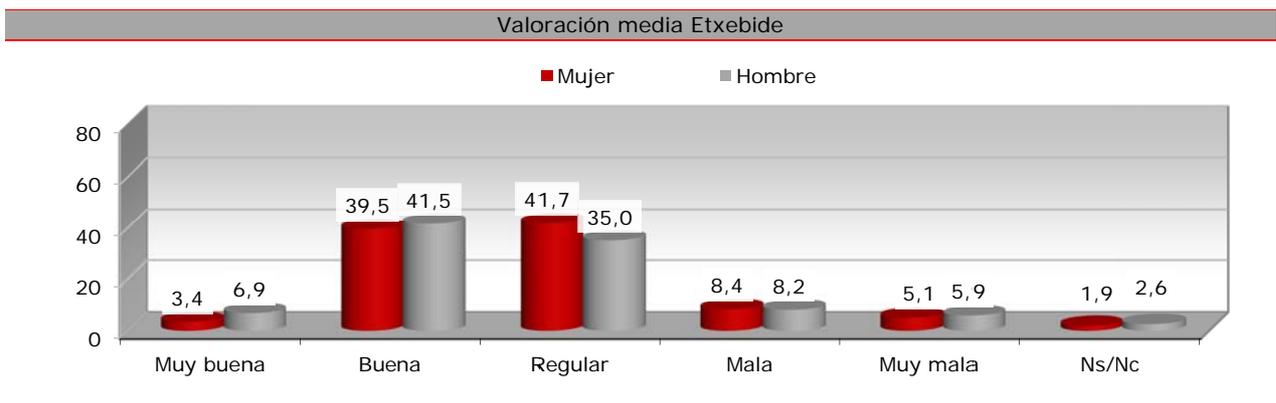
Gráfico 7.10 Valoración de los procesos de adjudicación según sexo



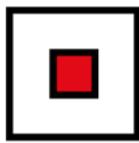
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

Las opiniones recabadas entre hombres y mujeres son también muy similares a la hora de valorar Etxebide, con una puntuación media de 57 en el caso de las mujeres y de 59 puntos entre los hombres. Ahora bien, la distribución de las frecuencias revela que la opinión mayoritaria es la de “regular” en el caso de las mujeres, y de “buena” en el caso de los hombres.

Gráfico 7.11 Valoración media del Etxebide según sexo



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

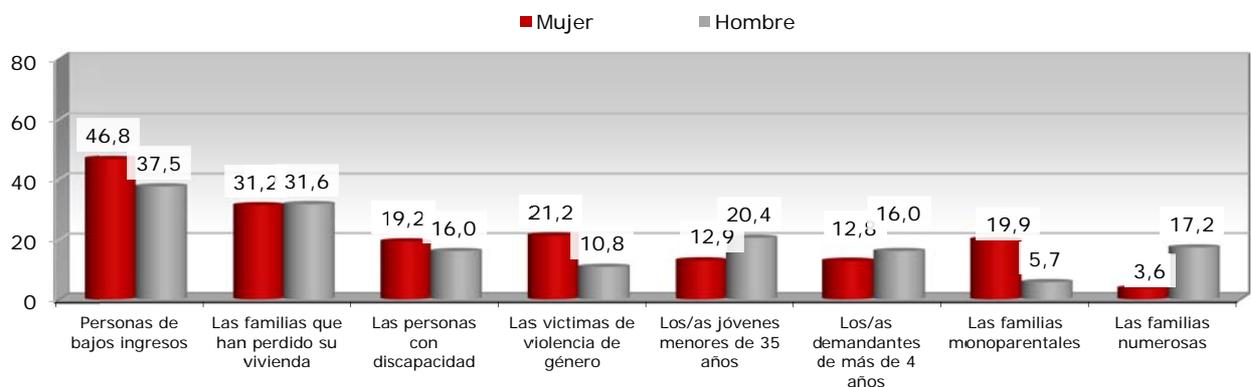


7.4. Valoración de la política de vivienda

Comenzando por la identificación de los colectivos prioritarios de atención por parte de la política de vivienda, tanto hombres como mujeres coinciden en señalar a las personas de bajos ingresos y a las familias que han perdido recientemente su vivienda como los dos colectivos prioritarios.

Las mujeres señalan en mayor medida la necesidad de atender desde la política de vivienda a colectivos como las personas víctimas de violencia de género, las familias monoparentales y las personas con discapacidad. Por el contrario, los varones insisten más en los/as jóvenes de menos de 35 años y a las familias numerosas.

Gráfico 7.12 Principales colectivos prioritarios de atención de la política de vivienda según sexo

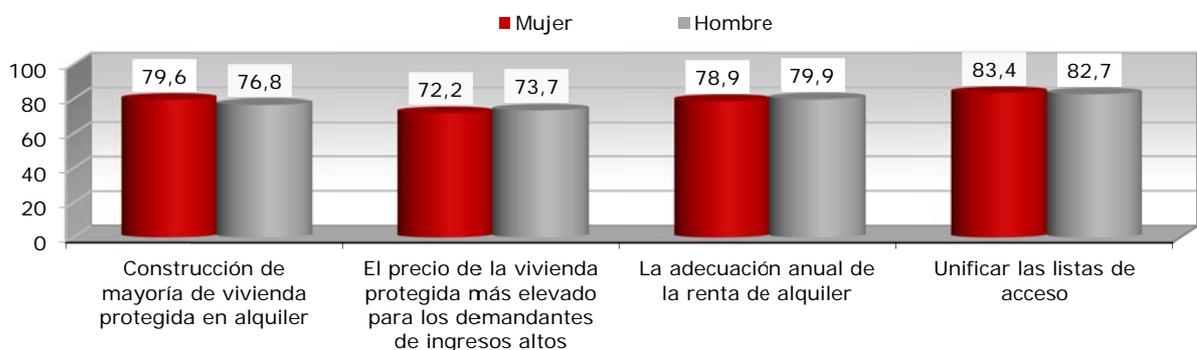


(*) Pregunta de respuesta múltiple.

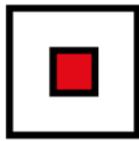
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

No se observan diferencias significativas en la opinión recabada sobre las diferentes medidas de intervención a llevar a cabo en materia de vivienda. Tanto hombres como mujeres se posicionan a favor de promover la mayoría de la vivienda protegida en alquiler, incrementar el precio de la vivienda en función de los ingresos e unificar las listas de acceso.

Gráfico 7.13 Valoración de las medidas de intervención en política de vivienda según sexo

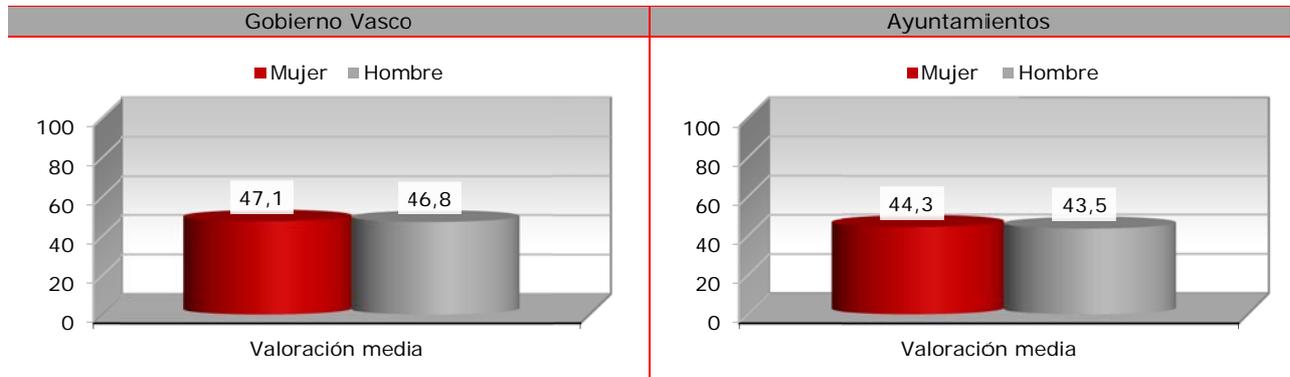


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.

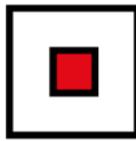


Y para concluir, tampoco se obtienen resultados distintos con respecto a la opinión sobre la actuación del Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos. La valoración media es de 47 puntos en el caso del Gobierno Vasco y de 44 puntos con relación a los Ayuntamientos.

Gráfico 7.14 Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y los Ayuntamientos en materia de vivienda según sexo



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2014.



8. EVALUACIÓN DE ETXEBIDE DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS INSCRITAS

El informe tiene como objetivo cuantificar y de caracterizar a la población demandante de vivienda protegida registrada en Etxebide de 2013 y profundizar en su necesidad de vivienda, al tiempo que ofrece una valoración del Servicio de Etxebide y de la política de vivienda de la CAPV desde la óptica de la población inscrita en Etxebide.

a) Aumenta ligeramente la demanda de vivienda protegida registrada en Etxebide

Tomando como referencia la información facilitada por la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco, en 2013 la demanda de vivienda protegida se eleva a **86.659 expedientes**, un 2,2% más que en 2012.

El aumento de la demanda se produce en los tres territorios históricos. En Álava la demanda es de 9.838 expedientes, 47.829 en Bizkaia y 28.992 en Gipuzkoa.

El alquiler es el régimen de acceso más solicitado, habiendo experimentado un importante aumento tanto en términos relativos como en absolutos. La demanda de alquiler se eleva a 50.359 solicitudes, el 58% de la demanda total y la demanda de vivienda protegida en compra se cifra en 36.300 expedientes.

Se **mantiene el nivel de ingresos general de la población demandante** (16.777 euros anuales ponderados), pero desciende el nivel de ingresos de la **demanda de alquiler** (13.039), que se sitúa muy por debajo del nivel de ingresos de la población que solicita vivienda en compra (20.514 euros).

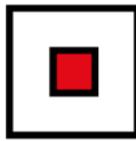
Las **solicitudes de vivienda protegida individuales siguen siendo mayoritarias**, aunque se ha producido un aumento de la demanda procedente de unidades familiares. El 41% de la población inscrita en Etxebide forma parte de algún colectivo de especial atención, frente a un 59% que conforma la demanda general. En el 35% de los expedientes el titular de la demanda es una mujer sola, en el 42% un hombre sólo y el 22% se registra a una mujer y a un hombre.

b) Perfiles socio-demográficos distintos en función del régimen de acceso demandado (alquiler o compra)

Según los datos de la Encuesta a la población inscrita en Etxebide de 2013, se estima que un **12%** de las personas inscritas como demandantes de vivienda en Etxebide **ha resuelto recientemente su necesidad en materia de vivienda**.

En general, el perfil de las personas inscritas en Etxebide es el de una persona de 38 años de edad, ocupada, soltera y actualmente emancipada del hogar familiar. Ahora bien, existen **importantes diferencias entre la población que demanda vivienda protegida de alquiler y de compra**.

Entre la **demanda de vivienda de alquiler** hay una mayor proporción de mujeres, la edad media es de 40,5 años, siendo el intervalo más numeroso en que oscila entre los 35 y 44 años de edad, y existe además una mayor proporción de casos en situación de desempleo (32%). Algo más de la mitad son personas solteras, pero existe un alto porcentaje de personas separadas y divorciadas (21%). La gran



mayoría (el 73,5%) ya conforman su propio hogar y residen en viviendas de alquiler en el mercado libre. Así, el **principal motivo** que les lleva a registrarse en Etxebide es el conseguir un **alquiler asequible**.

Entre la **población que demanda vivienda protegida de compra**, la proporción de hombres y mujeres es muy similar, y la edad media es de 33 años, siendo el intervalo más numeroso el de 25 a 34 años. La mayoría de los casos cuenta con una situación laboral de ocupado. El 80% son personas solteras y un 56% declara que todavía no se ha independizado del hogar paterno/materno, así que su **principal motivo de registrarse en Etxebide es conseguir independizarse**.

Las viviendas necesitadas tienen un **tamaño medio de 64 m²**, tamaño que desciende a **60 m²** en el caso de las solicitudes de **alquiler** y que se sitúa en **69,5 m²** en el caso de **compra**. La ubicación de la vivienda en otro municipio no supone ningún problema para el 64% de los casos. De hecho, el **52,5%** de la población inscrita confirma que **solicita también vivienda en otros municipios** distintos a los del lugar de residencia.

Las **posibilidades de acceso a una vivienda en el mercado libre** siguen siendo **muy bajas**, de 18 puntos en una escala de 0 a 100, de ninguna posibilidad a mucha posibilidad, a pesar de que esta puntuación es mayor a la estimada en años anteriores.

c) Interés por el alquiler con opción a compra o la vivienda de compra de pago diferido

Se consulta entre la población demandante de vivienda protegida sobre su nivel de interés en diversas modalidades de alquiler y se obtiene como resultado un **interés positivo** en el **alquiler con opción a compra (51 puntos)**. Y algo más bajo con las cooperativas de alquiler (48 puntos) o el arrendamiento para rehabilitación (41 puntos).

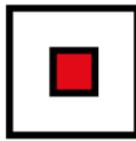
Y entre la población de menos de 35 años, los datos muestran un **escaso interés en compartir** una **vivienda** protegida con otros demandantes (11 puntos sobre 100) o la opción de compartir piso con personas mayores (7,5 puntos sobre 100).

Entre los/as solicitantes de vivienda protegida de compra, la **modalidad de vivienda protegida de venta con pago aplazado** es considerado como **bastante interesante**, con un interés medio suscitado de 65 puntos sobre 100. La opción de una vivienda de propiedad compartida no obtiene en cambio buenos niveles de aceptación.

La renta considerada como razonable por el pago de un alquiler protegido es de 278 euros y la capacidad de pago mensual de los/as demandantes de vivienda protegida de compra es de 435 euros mensuales, ahora bien, un **26,5% de la población que demanda compra cree que tendrá problemas para acceder a la financiación necesaria**.

d) Positiva valoración de la atención prestada por Etxebide

En cuanto al Servicio Vasco de Vivienda-Etxebide, hay que destacar nuevamente que la mayoría de las personas consultadas valora de **forma positiva el proceso de inscripción**. Más concretamente, la atención recibida obtiene una valoración media 69 puntos y que también se valora correctamente la documentación exigida para inscribirse (66 puntos). Sin embargo, los **resultados**, a pesar de ser



positivos, resultan **algo más bajos** en lo que se refiere a la **información recibida** en el momento de la inscripción (valoración media de 55 puntos).

De la encuesta se desprende que **uno de cada tres inscritos** ha **renovado su solicitud en el último año, valorándose muy bien dicho proceso de renovación** (75 puntos). Además, existe un **amplio acuerdo** con la **posibilidad de establecer la obligación de renovar anual** en un plazo concreto la solicitud de demanda protegida.

Por otro lado, algo más de la mitad de las personas registradas confirma haber realizado alguna gestión o solicitud en la propia **Delegación de Vivienda**, ofreciendo también una **opinión satisfactoria** sobre la **atención recibida** y la resolución de la solicitud o petición planteada.

La mitad de las personas registradas en Etxebide se siente adecuadamente informada, ahora bien, un **51% sigue percibiendo que no recibe información suficiente**.

El **nivel de conocimiento** de la **Web de Etxebide** es ahora muy **amplio**. El 80% de la población inscrita en Etxebide declara conocer la Web y la consulta de las promociones y sorteos es el principal motivo de la visita. La satisfacción media de la Web se mantiene en 67 puntos.

Centrando la atención en el **último año**, un **20% de la población registrada** explica que **ha participado** en algún **proceso de adjudicación** de vivienda protegida y un **4,5% ha renunciado** a alguna vivienda adjudicada, proporción que se eleva al **16% en los casos en los que ha participado** en algún proceso de adjudicación (según los datos ofrecidos por los propios demandantes).

La **percepción de tener posibilidades** de ser adjudicatario de vivienda protegida son **bajas**, con un índice medio de 31 puntos. Y en cuanto al **nivel de confianza** que suscitan **los procesos de adjudicación** de vivienda protegida, el promedio sigue **siendo débil** (44 puntos sobre 100), resultado que se mantiene en los mismos niveles desde 2010.

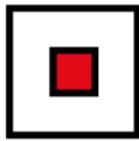
Sin embargo, la población demandante de vivienda protegida realiza **una valoración global de Etxebide positiva**. En concreto, un 45% valora la actividad de Etxebide como buena o muy buena, un 39% como regular y sólo un 14% la califica de mala. Así, la valoración media es de **58 puntos**, también resultado que se mantiene similar desde 2010.

El **control de las viviendas adjudicadas**, la **información y la comunicación**, los **procesos de adjudicación** y la **oferta de vivienda protegida** son los cuatro aspectos a mejorar por parte de Etxebide, en opinión de la población inscrita al servicio.

e) Amplio acuerdo con el fomento del alquiler y la adecuación de los precios

La población demandante de Etxebide señala que las **personas con bajos ingresos** y aquellas **familias que han perdido recientemente su vivienda** son los dos colectivos prioritarios por parte de la política de vivienda.

Con respecto a las orientaciones de la política de vivienda, prácticamente la totalidad de las personas consultadas se **muestra a favor de que la mayoría de la vivienda protegida sea en régimen de alquiler**. Los demandantes se muestran de acuerdo con que las **viviendas protegidas sean más caras** para los **demandantes con ingresos más altos** y con la **revisión anual** de la **renta de alquiler** en función de los ingresos.



El **26% de la población inscrita** en Etxebide confirma que a su vez **está registrado en algún otro servicio público de vivienda**. De hecho, una amplia mayoría apoya la unificación de las listas de vivienda protegida.

Finalmente, la valoración de la actuación llevada a cabo en términos globales por el Gobierno Vasco para facilitar el acceso a la vivienda se sitúa en **niveles medios, con 47 puntos sobre 100, resultado que mantiene una suave tendencia decreciente**. Fenómeno que también se produce a la hora de valorar la actuación de los ayuntamientos (44 puntos de media en 2013).

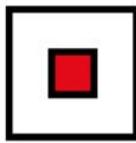
f) Escasas diferencias entre las mujeres y los hombres que demandan vivienda protegida

En la última encuesta, el 55% de la población encuestada era mujer y el 45% era hombre. **Las diferencias en el perfil socio-demográfico no son muchas**, aunque es de reseñar que ellas presentan una edad media algo más elevada y se encuentran en situación inestabilidad laboral. La proporción de mujeres separadas y divorciadas es superior que entre los hombres, así que el deseo de un alquiler asequible cobra más importancia entre las mujeres.

Las mujeres solicitan viviendas más pequeñas, aunque están menos dispuestas a cambiarse de municipio para acceder a una vivienda. El interés por el alquiler con opción a compra o el arrendamiento para rehabilitación es algo mayor entre los hombres. Los hombres también exponen un interés superior con relación a la vivienda de compra de plazo diferido.

Y en cuanto a las valoraciones realizadas sobre Etxebide, las opiniones de hombres y de mujeres son muy similares. Y se detecta que el nivel de renuncia a una vivienda adjudicada en el último año ha sido algo más elevado entre las mujeres que entre los hombres.

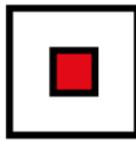
Las personas de bajos ingresos y las familias que han perdido sus viviendas son los colectivos prioritarios de atención más mencionados en ambos casos. Y destacan entre las mujeres mayores niveles de mención de colectivos como son las personas con discapacidad, las víctimas de violencia de género o las familias monoparentales. Ellos en cambio apuesta más por los/as jóvenes de menos de 35 años y por las familias numerosas. No se aprecian diferencias significativas en las valoraciones realizadas sobre la actuación del Gobierno Vasco o de los Ayuntamientos.



Cuadro 8.1 Cuadro resumen de indicadores de evaluación de Etxebide, 2005-2013

	2005	2006	2007	2009	2010	2011	2012	2013
Nº DE EXPEDIENTES	80.010	84.695	87.243	92.084	86.896	84.376	84.780	86.659
SATISFACCIÓN MEDIA CON EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN (ÍNDICE 0-100)	--	--	--	--	68,9	61,4	69,6	63,3
VALORACIÓN MEDIA DE LA ATENCIÓN RECIBIDA (ÍNDICE 0-100)	--	76,2	78,2	74,5	73,4	68,7	74,1	71,5
RECIBE INFORMACIÓN SUFICIENTE (%)	44,7	28,0	30,5	27,8	31,6	30,0	24,1	28,5
CONOCIMIENTO Y USO DE LA WEB (%)	39,7	41,6	45,2	55,3	51,1	57,5	58,2	68,2
SATISFACCIÓN MEDIA CON LA WEB (ÍNDICE 0-100)	67,6	64,1	68,1	66,8	66,8	66,9	64,9	66,9
CONFIANZA MEDIA EN LA TRANSPARENCIA DE LOS PROCESOS DE ADJUDICACIÓN (ÍNDICE 0-100)	52,4	51,5	48,4	52,1	44,3	44,6	43,2	44,3
VALORACIÓN GENERAL MEDIA DE ETXEBIDE (ÍNDICE 0-100)	66,1	64,8	60,4	63,3	58,0	55,5	56,3	57,9
VALORACIÓN MEDIA DEL GOBIERNO VASCO (ÍNDICE 0-100)	54,5	52,4	49,0	54,5	51,4	51,5	47,9	46,9
VALORACIÓN MEDIA DE LOS AYUNTAMIENTOS (ÍNDICE 0-100)	--	--	44,3	48,5	46,5	43,5	44,5	44,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.



9. RECOMENDACIONES DE MEJORA

Teniendo en cuenta la opinión ofrecida por la población registrada en Etxebide, se concretan a continuación 4 aspectos clave a mejorar del Servicio Vasco de Vivienda, manteniendo el orden de prioridad establecido por la población consultada:

- **El control de las viviendas adjudicadas:** El 46% de la población inscrita en Etxebide considera que se debe mejorar el control de las viviendas adjudicadas. La intensificación o la difusión de las acciones de inspección del parque de vivienda protegida es la primera recomendación a realizar. En este sentido, también recordar que la población inscrita se muestra totalmente a favor de la revisión anual de las rentas de alquiler del parque protegido.
- **La información y la comunicación:** Un 43% de la población demandante de vivienda protegida señala que Etxebide debe mejorar su sistema de información y comunicación. En el proceso de inscripción, el aspecto peor valorado está relacionado con la información ofrecida para registrarse como demandante, con una satisfacción media de 55 puntos, resultado inferior al obtenido hace un año. Además, un 30% de la población inscrita considera que no recibe información suficiente y un 21% declara que no recibe ninguna información desde Etxebide. El correo postal ordinario y el correo electrónico adquieren ahora el mismo nivel de importancia como medios idóneos para obtener información sobre su demanda de vivienda.
- **Los procedimientos de adjudicación:** El proceso de adjudicación de la vivienda protegida sigue siendo un aspecto a mejorar por parte de Etxebide y así lo confirma el 39,5% de la población inscrita. La confianza en los procesos de adjudicación sigue siendo muy baja, siendo mayoritaria la consideración de que cuenta con poca confianza en los procesos.
- **La oferta de vivienda protegida:** Un 34% de la población inscrita considera que Etxebide debe aumentar la oferta de vivienda protegida. Las posibilidades de acceder al mercado libre siguen siendo reducidas a pesar del incremento del último año y la búsqueda de un alquiler asequible a través del parque protegido es el principal motivo para registrarse en el servicio. Y es por ello que la mayoría de la población inscrita se posiciona a favor de que se promueva vivienda protegida de alquiler. En este sentido, un 53% considera interesante el alquiler con opción a compra y un 41% las cooperativas de alquiler. Y en el caso de la demanda de vivienda protegida de compra, la vivienda en venta de pago aplazado también suscita interés.

Y para concluir, cabe plantear también otras propuestas de mejora de la actuación de Etxebide:

- ✓ Mantener los buenos niveles de satisfacción con la atención recibida en las Delegaciones de Vivienda.
- ✓ Analizar la posibilidad de generar un sistema de inscripción que permita registrarse simultáneamente en Etxebide y en los servicios de vivienda municipal.
- ✓ Estudiar la posibilidad de renovar la solicitud de vivienda protegida anualmente.
- ✓ Mantener el conocimiento de la Web de Etxebide y fomentar el uso de la misma para la actualización de los datos.
- ✓ Analizar las dificultades de acceso a la financiación de la demanda de vivienda en compra y las posibles medidas a llevar a cabo desde la política de vivienda.
- ✓ Indagar sobre las posibilidades de adecuación de precios y rentas de las viviendas protegidas a los diferentes niveles de ingresos.