



ETXEBIZITZAKO
BEHATOKIA

OBSERVATORIO
VASCO DE LA
VIVIENDA

La visión de la Población adjudicataria de vivienda protegida

observatorio vasco de la vivienda

2015

personas demandantes

1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA.....	6
2. LA VIVIENDA PROTEGIDA EN LA CAE	8
3. INDICADORES DE CARACTERIZACIÓN SOCIO-ECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN ADJUDICATARIA ENCUESTADA	10
3.1. Caracterización del titular de la vivienda adjudicada.....	10
3.2. Situación laboral y económica actual.....	14
4. INDICADORES DE COBERTURA DE LA NECESIDAD Y SATISFACCIÓN CON LA VIVIENDA	19
4.1. Indicadores de cobertura de la necesidad	19
4.2. Necesidades actuales de vivienda.....	20
4.3. Satisfacción con la vivienda adjudicada	21
4.3.1. Satisfacción general con la vivienda.....	21
4.3.2. Valoración de la relación calidad precio de la vivienda protegida	22
4.3.3. Valoración de la vivienda adjudicada de compra	24
4.3.4. Valoración de la vivienda adjudicada de alquiler	25
4.3.5. Satisfacción con las características de la vivienda.....	29
4.4. Problemas o incidencias en las viviendas adjudicadas y su resolución	32
5. INDICADORES DE VALORACIÓN DE ETXEBIDE, GOBIERNO VASCO Y AYUNTAMIENTOS EN EL PROCESO DE ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS PROTEGIDAS	36
5.1. Valoración general de Etxebide	36
5.2. Valoración del proceso de adjudicación.....	37
5.3. Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y los Ayuntamientos en materia de vivienda	41
6. ANÁLISIS DE INDICADORES DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO	46
6.1. Caracterización de la población adjudicataria	46
6.2. Cobertura de la necesidad y satisfacción con la vivienda	48
6.3. Valoración de Etxebide, Gobierno Vasco y Ayuntamientos en el proceso de adjudicación	52
7. PRINCIPALES CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE MEJORA DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS ADJUDICATARIAS	56

ÍNDICE DE CUADROS

Página

Cuadro 1.1.	Distribución de la muestra de la Encuesta a población adjudicataria de vivienda de la CAE, 2015.....	6
Cuadro 2.1	Evolución de la vivienda protegida terminada en la CAE según Territorios Históricos y régimen de tenencia, 1982-2014	8
Cuadro 2.2	Evolución del parque de vivienda de alquiler gestionado por Alokabide, 2007-2014.....	9
Cuadro 3.1	Principales características socio-demográficas actuales de la población adjudicataria de vivienda, 2015.....	10
Cuadro 3.2	Principales características de la unidad familiar de la población adjudicataria de vivienda, 2015.....	12
Cuadro 3.3	Situación laboral de la población adjudicataria de vivienda, 2015.....	14
Cuadro 3.4	Nivel de ingresos netos mensuales de la unidad familiar según el régimen de acceso.....	15
Cuadro 3.5	Dificultad para hacer frente al pago de la vivienda protegida adjudicada y necesidades actuales según el régimen de acceso.....	16
Cuadro 3.6	Población adjudicataria que percibe ayudas económicas según régimen de acceso, 2015.....	17
Cuadro 4.1	Tipo de necesidad cubierta a través de la vivienda protegida según el régimen de acceso.....	19
Cuadro 4.2	La vivienda adjudicada es la primera vivienda de la unidad familiar según régimen de acceso, 2015.....	20
Cuadro 4.3	Percepción de que la vivienda adjudicada cubre la necesidad a medio plazo (5-10 años) según el régimen de acceso.....	20
Cuadro 4.4	Nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada según régimen de acceso.....	21
Cuadro 4.5	Valoración de la relación calidad/precio de la vivienda según régimen de acceso, 2015.....	23
Cuadro 4.6	Satisfacción media con las características de la vivienda adjudicada según régimen de acceso, 2015.....	29
Cuadro 4.7	Existencia de problemas o incidencias negativas con las viviendas adjudicadas según régimen de acceso, 2015.....	32
Cuadro 4.8	Tipo de problema o de incidencia con las viviendas adjudicadas según régimen de acceso, 2015.....	33
Cuadro 5.1	Valoración general de Etxebide de la población adjudicataria, 2015.....	36
Cuadro 5.2	Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco cara a facilitar el acceso a la vivienda según régimen de acceso, 2015.....	41
Cuadro 5.3	Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual según Territorio Histórico, 2015.....	43
Cuadro 5.4	Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual según régimen de acceso, 2015.....	43
Cuadro 5.5	Valoración general de la actuación de los Ayuntamientos cara a facilitar el acceso a la vivienda según régimen de acceso, 2015.....	44
Cuadro 6.1	Distribución de la población adjudicataria según género y tipo de vivienda, 2015.....	46
Cuadro 7.1	Cuadro resumen de indicadores de evaluación de la adjudicación de vivienda protegida a través de Etxebide, 2007-2015.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Página

Gráfico 2.1	Evolución de las viviendas protegidas terminadas por Territorios Históricos y régimen de tenencia (dato acumulado), 1982-2014	9
Gráfico 3.1	Edad media de la persona adjudicataria de una vivienda protegida por Territorios Históricos y por tipo, 2015	11
Gráfico 3.2	Población extranjera adjudicataria de una vivienda protegida por Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015	12
Gráfico 3.3	Importancia de la población soltera según Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015	13
Gráfico 3.4	Evolución del tamaño medio familiar de la población adjudicataria de una vivienda protegida, 2007-2015	13
Gráfico 3.5	Tamaño medio familiar de la población adjudicataria de una vivienda protegida según Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015	13
Gráfico 3.6	Población adjudicataria en situación de desempleo por Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015	14
Gráfico 3.7	Ingresos medios de la población adjudicataria de una vivienda protegida según Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015	15
Gráfico 3.8	Dificultad actual para hacer frente a los pagos de la vivienda adjudicada según Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015	16
Gráfico 3.9	Dificultad actual para hacer frente a los pagos de la vivienda adjudicada según Territorios Históricos y régimen de tenencia, 2013-2015	16
Gráfico 3.10	Población adjudicataria que percibe ayudas económicas según Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015	17
Gráfico 3.11	Perfil de las personas adjudicatarias de vivienda protegida según régimen de tenencia	18
Gráfico 4.1	Tipo de necesidad cubierta (acceso a la primera vivienda o cambio de vivienda habitual), 2010-2015	19
Gráfico 4.2	La vivienda adjudicada es la primera de la unidad familiar, 2014 (% afirmativo)	20
Gráfico 4.3	La vivienda actual cubre la necesidad de vivienda a medio plazo (5-10 años) según Territorios Históricos y régimen de acceso	21
Gráfico 4.4	Satisfacción media con la vivienda adjudicada según Territorios Históricos y régimen de acceso, 2015	22
Gráfico 4.5	Valoración media de la relación calidad/precio de la vivienda adjudicada	23
Gráfico 4.6	Dificultades para acceder a la financiación por la compra de la vivienda adjudicada	24
Gráfico 4.7	Interés por el alquiler con opción a compra entre la población adjudicataria de vivienda protegida de compra	24
Gráfico 4.8	Satisfacción el hecho de que la vivienda adjudicada sea en alquiler	25
Gráfico 4.9	Satisfacción el hecho de que la vivienda adjudicada sea en alquiler	25
Gráfico 4.10	Interés por el alquiler con opción a compra entre la población adjudicataria de vivienda protegida de alquiler	26
Gráfico 4.11	Interés por la vivienda de pago aplazado entre la población adjudicataria de vivienda protegida de alquiler	27
Gráfico 4.12	Interés por la vivienda de propiedad compartida entre la población adjudicataria de vivienda protegida de alquiler	28
Gráfico 4.13	Satisfacción media con las características de la vivienda protegida adjudicada	29
Gráfico 4.14	Evolución de satisfacción media con las características de la vivienda protegida adjudicada, 2010-2013	30
Gráfico 4.15	Satisfacción media con las características de la vivienda ocupada según Territorios Históricos	30
Gráfico 4.16	Satisfacción media con las características de la vivienda ocupada según tipo de vivienda	31
Gráfico 4.17	Incidencias o problemas en las viviendas adjudicadas. Evolución 2007-2015	32
Gráfico 4.18	Incidencias o problemas en las viviendas adjudicadas según Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015	33
Gráfico 4.19	Contacto con el promotor de la vivienda para resolver la incidencia o problema según Territorios Históricos y régimen de acceso	33
Gráfico 4.20	Satisfacción media sobre la respuesta recibida según Territorios Históricos y régimen de acceso	34
Gráfico 4.21	Evolución de la satisfacción media sobre la respuesta recibida, 2007-2015	34
Gráfico 4.22	Indicadores de cobertura de la necesidad y satisfacción con la vivienda protegida según régimen de tenencia	35
Gráfico 5.1	Valoración general de Etxebide de la población adjudicataria, 2015	36
Gráfico 5.2	Valoración media de Etxebide según Territorios Históricos y tipo de vivienda	37
Gráfico 5.3	Valoración general del proceso de adjudicación entre la población adjudicataria de vivienda protegida	38

Gráfico 5.4	Acuerdo con que los procesos de adjudicación son suficientemente claros y transparentes	39
Gráfico 5.5	Satisfacción media con el proceso de adjudicación entre la población adjudicataria de vivienda protegida.....	40
Gráfico 5.6	Satisfacción media con aspectos clave del proceso de adjudicación según Territorios Históricos y tipo de vivienda.....	40
Gráfico 5.7	Valoración media de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda por parte de la población adjudicataria según Territorios Históricos y tipo de vivienda.....	42
Gráfico 5.8	Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual, 2015.....	42
Gráfico 5.9	Valoración media de la actuación de los Ayuntamientos en materia de vivienda por parte de la población adjudicataria según Territorios Históricos y tipo de vivienda.....	44
Gráfico 5.10	Indicadores de valoración de Etxebide, Gobierno Vasco y Ayuntamiento en el proceso de adjudicación de viviendas protegidas	45
Gráfico 6.1	Características socio-demográficas de mujeres y hombres adjudicatarias de vivienda protegida	47
Gráfico 6.2	Situación laboral y condiciones económicas de mujeres y hombres adjudicatarias de vivienda protegida	48
Gráfico 6.3	Tipo de necesidad de vivienda resuelta entre las mujeres y hombres adjudicatarios.....	49
Gráfico 6.4	Satisfacción con la vivienda adjudicada según género.....	50
Gráfico 6.5	Valoración de la vivienda adjudicada en compra según género.....	51
Gráfico 6.6	Valoración de la vivienda adjudicada en alquiler según género.....	51
Gráfico 6.7	Incidencias en la vivienda y su resolución según género.....	52
Gráfico 6.8	Valoración general de Etxebide según género	52
Gráfico 6.9	Valoración del proceso de adjudicación según género	53
Gráfico 6.10	Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos según género.....	54
Gráfico 6.11	Principales aspectos a mejorar de la actuación del Gobierno Vasco según género	54
Gráfico 6.12	Indicadores sobre la población adjudicataria con perspectiva de género.....	55

1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

En el marco del Proyecto de Evaluación de las Políticas Públicas, en 2015 se ha realizado nuevamente una Encuesta dirigida a la población adjudicataria de vivienda de la CAE, con el objetivo de conocer la opinión y el grado de satisfacción de las personas que han accedido a una vivienda protegida.

El informe ofrecer en primer lugar los principales datos de edificación de la vivienda protegida en la CAE, centrando la atención en la evolución reciente de la vivienda protegida terminada por Territorios Históricos y régimen de acceso (alquiler y compra). El resto del informe se basa en la información facilitada por la población adjudicataria de la vivienda protegida encuestada.

La Encuesta ha sido realizada en junio de 2015 a 444 personas adjudicatarias de una vivienda protegida del periodo 2011 a 2014, lo que ha permitido un análisis de los resultados con un margen de error de 5% (con un nivel de confianza de 95,5%). La muestra se ha distribuido teniendo en cuenta el Territorios Históricos y tipo de vivienda. La muestra final ha quedado distribuida tal y como se recoge en la siguiente tabla. En el tratamiento posterior de los datos se ha procedido a ponderar la muestra atendiendo a la distribución del universo en cuanto tipo de vivienda y el Territorios Históricos.

Cuadro 1.1. Distribución de la muestra de la Encuesta a población adjudicataria de vivienda de la CAE, 2015

	Nº	% vertical
POR TERRITORIOS HISTÓRICOS		
Álava/Araba	136	30,6
Bizkaia	178	40,1
Gipuzkoa	130	29,3
TIPO DE VIVIENDA		
Compra	155	34,9
Alquiler	289	65,1
Alokabide	73	16,4
Gobierno Vasco	75	16,9
Bizigune	93	20,9
ASAP	48	10,8
TOTAL	444	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida, 2015

El análisis realizado en el presente informe sobre la población adjudicataria trata de responder a los siguientes objetivos:

- Conocer la evolución de la vivienda protegida adjudicada en la CAE a través de los datos de edificación de vivienda protegida y los datos del parque de alquiler protegido.
- Aproximarse a las características socio-demográficos y residenciales de la población adjudicataria, así como a su situación económica actual y de las dificultades de hacer frente a los pagos de la vivienda protegida. E indagar sobre la existencia de perfiles diferenciados en función del régimen de acceso a la vivienda protegida (alquiler o compra).
- Analiza el tipo de necesidad cubierta por la vivienda adjudicada y estimar el colectivo que prevé tener necesidad nuevamente de vivienda a medio plazo.

- Profundizar en la satisfacción con la vivienda, la valoración sobre la relación calidad/precio y la satisfacción con las características de la vivienda. Asimismo, se trata de estimar el nivel de incidencias o problemas detectado en las viviendas, su tipología y se valora su resolución.
- Recoger la valoración general que la población adjudicataria tiene sobre Etxebide y el proceso de adjudicación de la vivienda protegida, así como la opinión sobre la actuación del Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos en materia de vivienda. Y detallar algunas cuestiones que el Gobierno Vasco debe mejorar en opinión de la población adjudicataria.
- Elaborar un análisis de los resultados de la Encuesta desde una perspectiva de género.

A lo largo de todo el análisis se ha tenido especial atención a la perspectiva temporal de las opiniones o valoraciones realizadas por la población adjudicataria (periodo 2007-2015¹). Igualmente, se ha tratado de indagar sobre las diferencias existentes por Territorios Históricos y tipo de vivienda adjudicada (compra o alquiler). También se incorpora en el documento una comparativa de los principales datos con respecto a las valoraciones realizadas por la población inscrita en Etxebide procedentes de la Encuesta realizada en 2014².

Culmina el informe con un apartado que sintetiza los principales resultados y con una relación de recomendaciones de mejora.

¹ La comparativa con los datos de encuestas previas deben tomarse con cautela, ya que en la presente edición 2015 se ha incluido en la Encuesta a la población inquilina de Bizigune y ASAP, que en ediciones anteriores no eran encuestadas.

² Encuesta a la población inscrita en Etxebide 2014.

2. LA VIVIENDA PROTEGIDA EN LA CAE

La Estadística de Viviendas Iniciadas y Terminadas de la CAE (EVIT) permite dimensionar el parque de vivienda protegida de nueva construcción edificado en el País Vasco.

En 2014 se han terminado un total de 2.239 viviendas, cifra superior a la registrada el año anterior (1.842 viviendas terminadas en 2013), pero que sigue siendo inferior al volumen de viviendas terminadas en años previos. En concreto, en 2014 se han culminado 588 viviendas en Álava/Araba, 912 en Bizkaia y 739 en Gipuzkoa. Por régimen de tenencia, en 2014 se han edificado 633 viviendas de alquiler y 1.606 viviendas de compra.

La edificación de vivienda protegida en el CAE ha seguido una tendencia creciente hasta el año 2011 y es a partir del 2013 que se reduce se contrae el número de viviendas terminadas al año.

Entre 2011 y 2014 se han terminado 13.389 viviendas protegidas en la CAE, viviendas adjudicadas a las personas a las que se ha dirigido la encuesta. El 39% de las viviendas terminadas en ese periodo están situadas en Álava/Araba, un 27% en Bizkaia y un 33% en Gipuzkoa. Por régimen de tenencia, entre 2011 y 2014 se han terminado 2.669 viviendas de alquiler (el 20% del parque edificado) y 10.720 viviendas de compra.

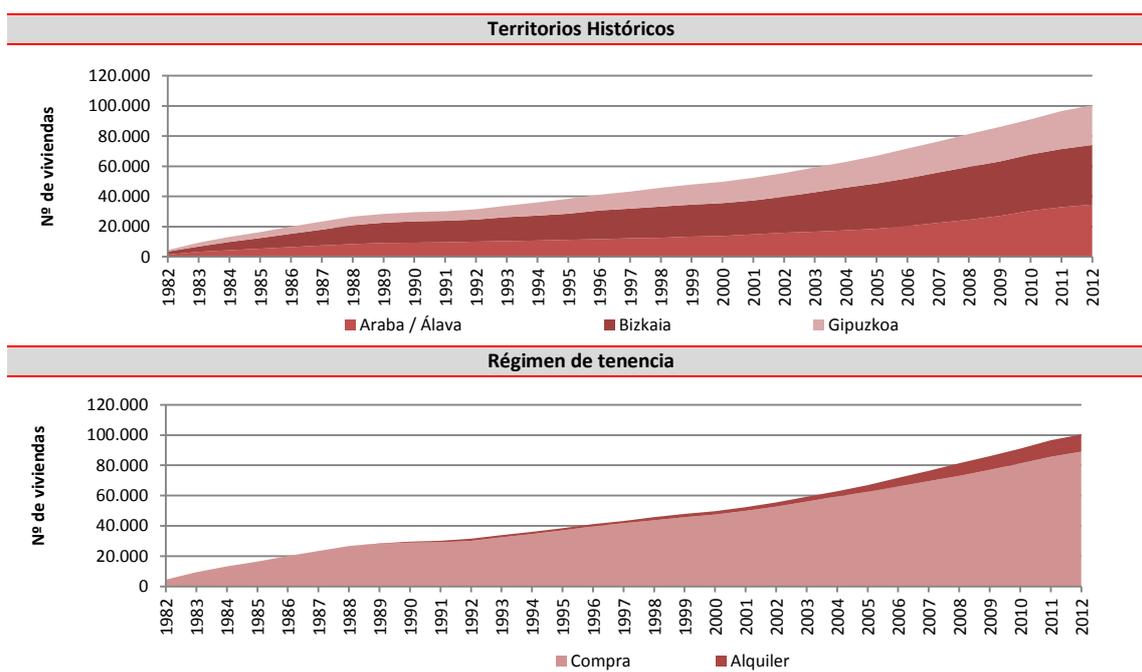
Con una perspectiva temporal más amplia, (desde 1982 a2014), se han edificado en la CAE aproximadamente 105.000 viviendas protegidas, de las que 12.426 son de alquiler (el 12% del total).

Cuadro 2.1 Evolución de la vivienda protegida terminada en la CAE según Territorios Históricos y régimen de tenencia, 1982-2014

	(1982-2010)	2011	2012	2013	2014	Total 2011-2014	Total 1982-2014
TERRITORIOS HISTÓRICOS							
Álava/Araba	30.466	2.432	1.700	515	588	5.235	35.701
Bizkaia	37.392	1.125	1.003	630	912	3.670	41.062
Gipuzkoa	23.180	1.916	1.132	697	739	4.484	27.664
TOTAL	91.038	5.473	3.835	1.842	2.239	13.389	104.427
RÉGIMEN DE TENENCIA							
Alquiler	9.757	1.117	502	417	633	2.669	12.426
Compra	81.281	4.356	3.333	1.425	1.606	10.720	92.001
TOTAL	91.038	5.473	3.835	1.842	2.239	13.389	104.427

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.

Gráfico 2.1 Evolución de las viviendas protegidas terminadas por Territorios Históricos y régimen de tenencia (dato acumulado), 1982-2014



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.

Además de la adjudicación de vivienda protegida de nueva construcción, se pone en valor la gestión del parque de alquiler protegido y la adjudicación de vivienda usada del mercado libre. En 2014, el parque de alquiler gestionado por Alokabide se cifra en 11.355 viviendas, de las que 4.590 pertenecen al Programa de Bizigune y 142 al Programa ASAP, que movilizan viviendas vacías del mercado libre para su alquiler por población demandante de vivienda protegida de Etxebide, colectivo que también ha participado en el presente estudio.

Cuadro 2.2 Evolución del parque de vivienda de alquiler gestionado por Alokabide, 2007-2014

Nº de viviendas	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Viviendas de Alokabide	1.364	1.670	1.984	2.452	2.677	3.070	3.280	3.540
Viviendas del Gobierno Vasco	1.973	2.179	2.231	2.257	2.577	2.697	2.817	2.935
Viviendas de Ayuntamientos	111	111	133	57	78	156	148	148
Viviendas de Bizigune	3.144	4.053	4.510	4.573	4.840	5.150	5.174	4.590
Viviendas ASAP	--	---	--	--	--	--	--	142
Total viviendas	6.592	8.013	8.858	9.339	10.172	11.073	11.419	11.355

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco.

3. INDICADORES DE CARACTERIZACIÓN SOCIO-ECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN ADJUDICATARIA ENCUESTADA

En el presente capítulo se presentan las principales características socio-económicas de la población adjudicataria de vivienda protegida actual de la CAE. Se describe el perfil del titular de la vivienda adjudicada, la unidad familiar y la situación económica actual de la población adjudicataria. En el apartado se presta especial atención a las diferencias en el perfil en función del régimen de la vivienda adjudicada.

3.1. Caracterización del titular de la vivienda adjudicada

Del total de personas adjudicatarias que han participado en el estudio, el 57% han sido mujeres y un 43% hombres. Se realiza en el capítulo 7 un análisis específico de los resultados de la encuesta teniendo en cuenta la perspectiva de género.

Por grupos de edad, de la encuesta se desprende que el intervalo más numeroso es el comprendido entre los 35 y los 44 años de edad, franja que representa al 36% de los/as titulares de vivienda protegida. Los datos confirman que una de cada tres personas adjudicatarias es población joven (con menos de 35 años), proporción inferior al peso que esa franja de edad tiene entre la población inscrita en Etxebide (47% en 2014).

Cuadro 3.1 Principales características socio-demográficas actuales de la población adjudicataria de vivienda, 2015

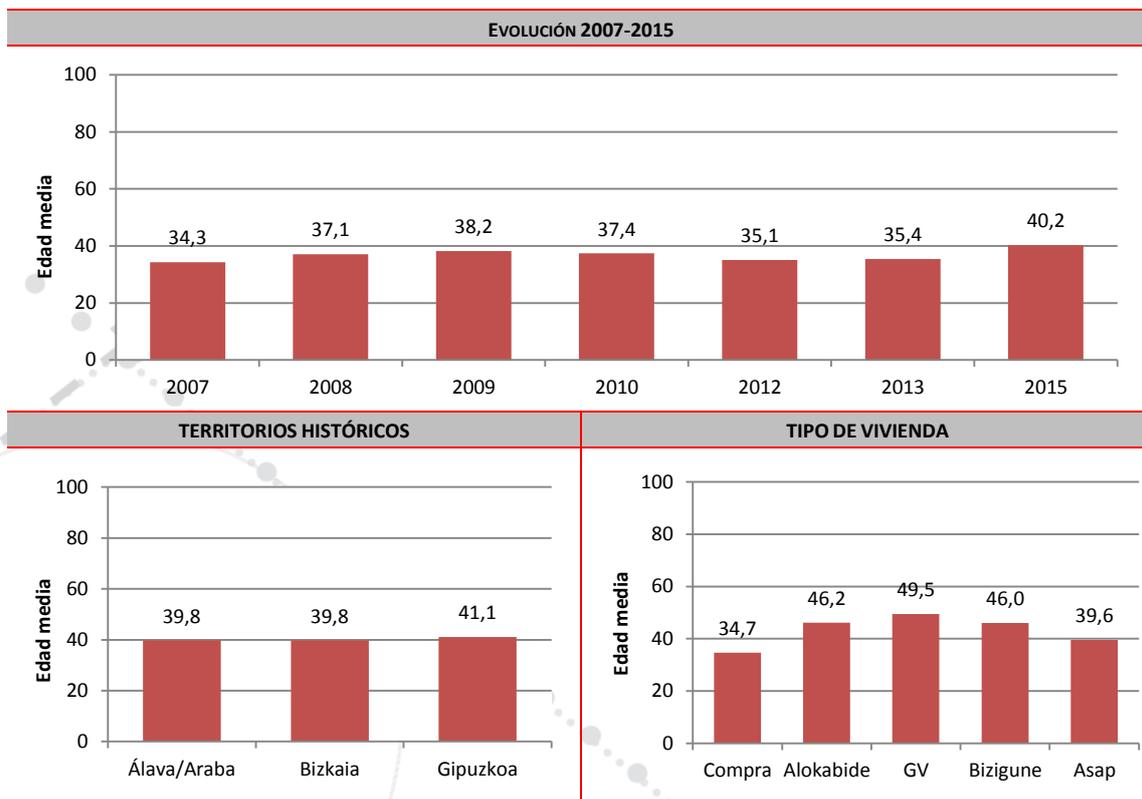
% vertical	Compra	Alquiler	Total
SEXO			
Mujer	51,6	64,3	57,3
Varón	48,4	35,7	42,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0
EDAD ACTUAL			
< 30años	12,1	2,3	7,8
30-34 años	47,2	9,0	30,2
35-44 años	33,7	38,2	35,7
45-64 años	7,0	40,7	21,9
65 y más años	0,0	9,9	4,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0
EDAD MEDIA (Años)			
	34,7	46,9	40,2
NACIONALIDAD			
Española	98,6	77,0	89,0
Extranjera	0,5	12,9	6,1
Ambas	0,8	10,1	5,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

La edad media de la población adjudicataria es 40 años, promedio que ha seguido una clara tendencia ascendente, partiendo de 34 años de media en 2007 a los 40 años de 2015. Esta edad media actual de la población adjudicataria es algo superior a la estimada entre la población inscrita en Etxebide (38 años de media de 2014).

La edad media de la población adjudicataria actual es muy similar por Territorios Históricos y sin embargo ofrece grandes diferencias en función del tipo de vivienda a la que se ha accedido. La población adjudicataria de una vivienda en compra es mucho más joven (35 años) que la población que ha accedido a una vivienda de alquiler protegido (47 años de media), ya que hay entre los casos de alquiler una mayor proporción de familias donde la persona titular tiene 45 años o más.

Gráfico 3.1 Edad media de la persona adjudicataria de una vivienda protegida por Territorios Históricos y por tipo, 2015

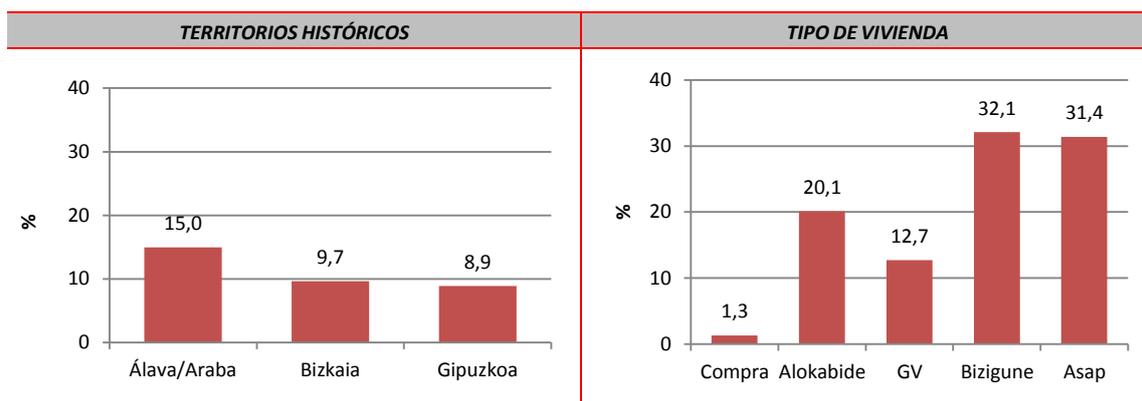


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

En lo que respecta a la nacionalidad de la persona adjudicataria³, la Encuesta pone de manifiesto que el colectivo de personas de origen extranjero es del 11% del total. En concreto un 5% tiene nacionalidad extranjera y un 6% ambas nacionalidades. Esta población de origen extranjero está más presente entre las viviendas adjudicadas de Álava y entre las adjudicaciones de alquiler. Así, prácticamente la totalidad de la población adjudicataria de compra es de nacionalidad española (el 99%). En el caso de la vivienda de alquiler, la población de origen extranjero es del 23% y un 77% corresponde a población de nacionalidad española.

³ El dato de nacionalidad debe tomarse con cautela como consecuencia de una mayor dificultad para la participación de la población extranjera en procesos de encuestación.

Gráfico 3.2 Población extranjera adjudicataria de una vivienda protegida por Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

El 56,5% de los/as titulares de vivienda protegida son personas solteras, proporción menor a la registrada entre la población inscrita en Etxebide (64% en 2014). La condición de soltero/a es muy superior entre la población adjudicataria de compra (71%) que entre la de alquiler (39%).

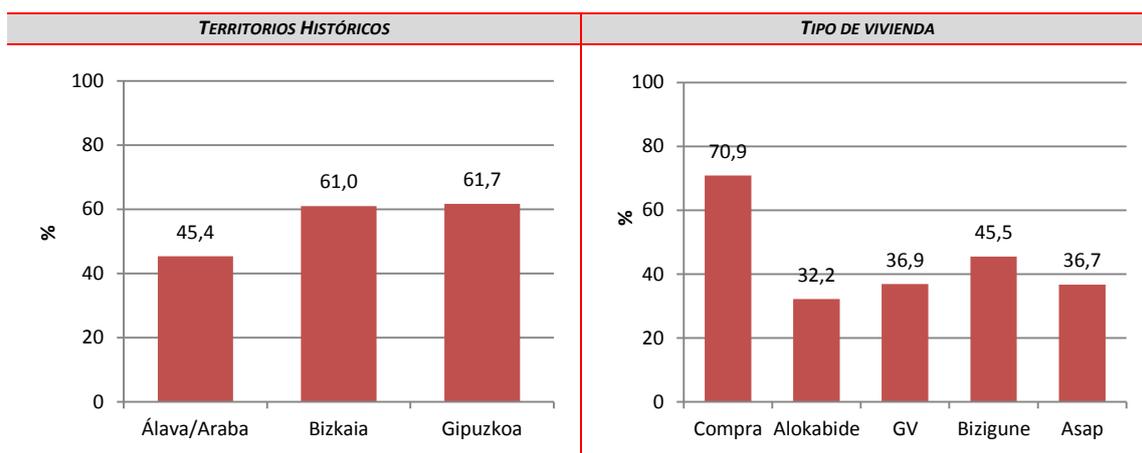
La población casada supone el 23% de los casos de adjudicatarios/as y tienen mayor peso entre las familias residentes en el parque de alquiler protegido. Por su parte, la condición de separado o divorciado supone el 11% del colectivo y la población viuda un 4%. Ambas cifras son superiores entre las familias arrendatarias que entre las propietarias.

Cuadro 3.2 Principales características de la unidad familiar de la población adjudicataria de vivienda, 2015

% vertical	Compra	Alquiler	Total
ESTADO CIVIL			
Soltero/a	70,9	38,7	56,5
Casado/a	18,9	28,8	23,3
Pareja de hecho registrada	6,5	4,0	5,4
Separado/divorciado	3,8	20,0	11,0
Viudo/a	0,0	8,4	3,8
TOTAL	100,0	100,0	100,0
TAMAÑO UNIDAD FAMILIAR			
Una persona	39,6	35,3	37,7
Dos personas	36,3	27,5	32,4
Tres personas	13,0	14,2	13,5
Cuatro personas	7,6	6,3	7,0
Cinco o más personas	3,5	16,7	9,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0
TAMAÑO MEDIO FAMILIAR	2,0	2,5	2,2

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Gráfico 3.3 Importancia de la población soltera según Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015

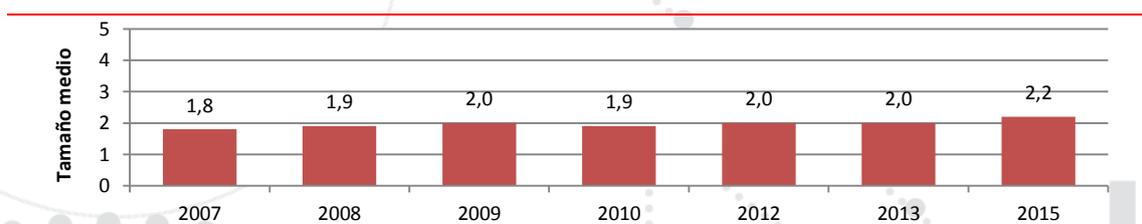


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

De acuerdo con los resultados de la Encuesta, el 38% de las unidades familiares adjudicatarias son unipersonales, proporción que resulta ser bastante inferior a las unidades unipersonales inscritas en Etxebide que representan al 67% de la solicitudes de vivienda protegida en 2014. Asimismo, cabe reseñar que un 32% de la población adjudicataria conforma un hogar de 2 personas, un 13,5% de tres y el 16% de cuatro miembros o más.

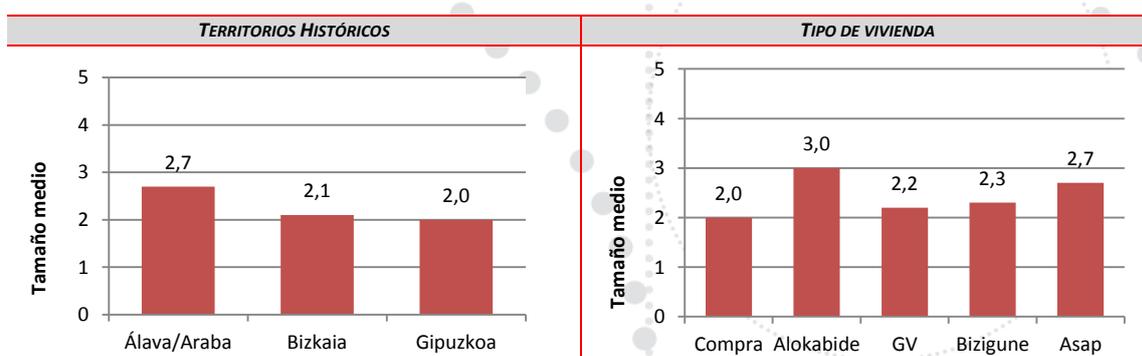
El tamaño familiar de los hogares que residen en una vivienda protegida es de 2 personas de media, resultado ligeramente mayor entre los casos que ocupan viviendas protegidas de alquiler (2,4 personas por hogar). Existen diferencias significativas por ámbitos geográficos con relación a cuántas personas residen en la vivienda. Así, mientras que los hogares adjudicatarios alaveses se componen de 2,7 personas por vivienda, en Bizkaia y Gipuzkoa es de 2,1 y 2 respectivamente.

Gráfico 3.4 Evolución del tamaño medio familiar de la población adjudicataria de una vivienda protegida, 2007-2015



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Gráfico 3.5 Tamaño medio familiar de la población adjudicataria de una vivienda protegida según Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

3.2. Situación laboral y económica actual

La condición de ocupado con contrato fijo supone el 41% de la población adjudicataria de vivienda protegida, al tiempo que un 19,5% posee un empleo temporal y un 6% confirma que trabaja por su cuenta. La situación de desempleo se sitúa en el 19% de los casos, resultado algo menor al registrado entre la población inscrita en Etxebide (25,5% se encontraba en desempleo en 2014).

El análisis de la situación laboral de las personas adjudicatarias revela diferencias significativas en función del régimen de acceso. En el acceso en compra, la situación de ocupada con contrato fijo supone el 59%, proporción que se reduce al 19% entre las personas que han arrendado una vivienda protegida.

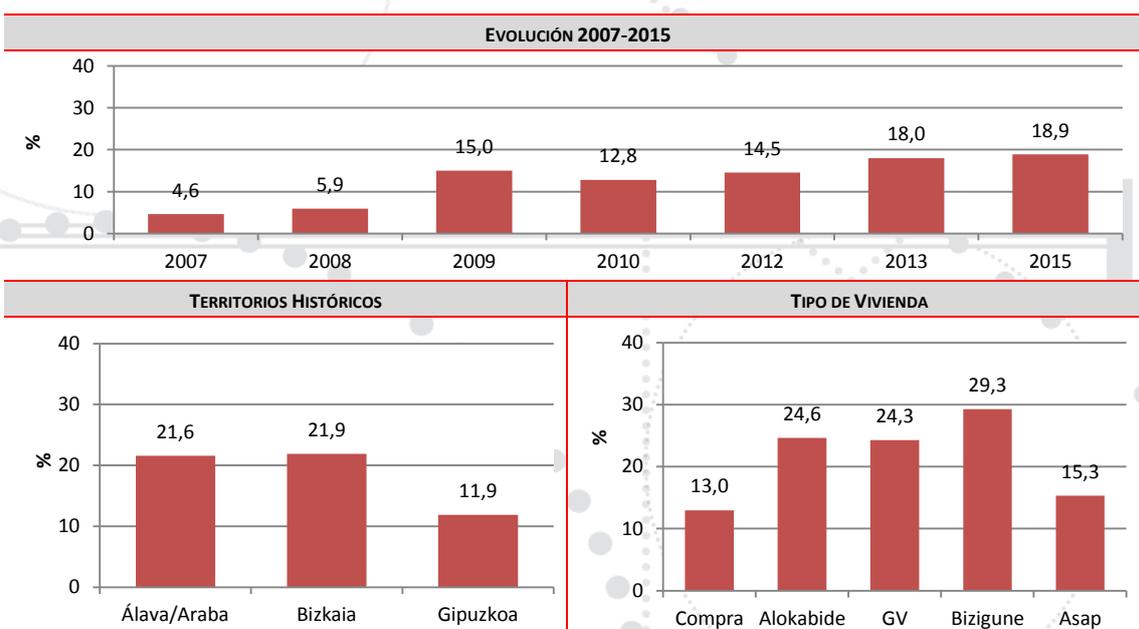
La situación de desempleo está mucho más presente entre las personas arrendatarias que entre las adjudicatarias de una vivienda en compra. Concretamente, un 26% de los casos de alquiler están parados, proporción del 13% entre las personas adjudicatarias de una vivienda de propiedad. La dedicación a las tareas del hogar o la percepción de ayuda social se mencionan con más intensidad entre las familias inquilinas del parque protegido que entre los casos con vivienda propia.

Cuadro 3.3 Situación laboral de la población adjudicataria de vivienda, 2015

% vertical	Compra	Alquiler	Total
SITUACIÓN LABORAL ACTUAL			
Trabaja por cuenta propia	4,8	7,6	6,1
Ocupado/a trabajo fijo	59,3	18,9	41,2
Ocupado/a trabajo temporal	21,1	17,6	19,5
Parado/a	13,0	26,3	18,9
Jubilado/a o pensionista	1,3	16,8	8,2
Otra situación	0,5	12,7	6,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Gráfico 3.6 Población adjudicataria en situación de desempleo por Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

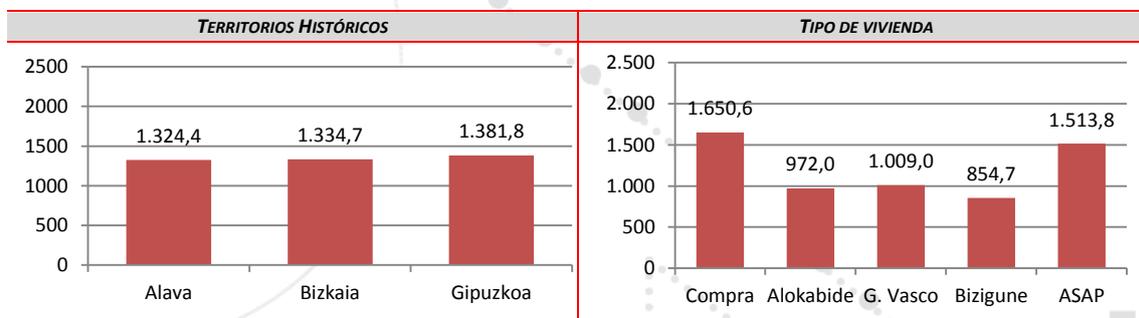
De acuerdo con la información facilitada por la propia población adjudicataria encuestada, el nivel de ingresos mensuales percibidos se cifra en 1.344 euros netos de promedio. Por ámbitos geográficos, el nivel de ingresos es muy similar en los tres Territorios Históricos. En cambio, se obtienen resultados muy distintos entre la adjudicación en alquiler y en compra. Precisamente, el nivel de ingresos actual de la población adjudicataria de vivienda protegida en compra (1.651 euros) es muy superior al de la población residente en el parque de alquiler protegido (940 euros mensuales de media). También existen diferencias en el nivel de ingresos actual entre la población arrendataria: la cifra oscila entre los 855 euros de media de la población inquilina de Bizigune y los 1.514 euros del Programa ASAP.

Cuadro 3.4 Nivel de ingresos netos mensuales de la unidad familiar según el régimen de acceso

% vertical	Compra	Alquiler	Total
Hasta 630 Euros	0,0	13,7	6,0
De 631 a 720 Euros	0,5	8,5	4,1
De 721 a 840 Euros	0,0	15,2	6,8
De 841 a 990 Euros	3,8	17,1	9,7
De 991 a 1.140 Euros	7,3	18,5	12,3
De 1.141 a 1.290 Euros	11,1	5,6	8,6
De 1.291 a 1.410 Euros	12,4	6,9	9,9
De 1.411 a 1.650 Euros	15,4	3,1	9,9
De 1.651 a 2.160 Euros	21,0	1,6	12,3
Más de 2.160 Euros	24,3	0,2	13,6
Ns/Nc	4,3	9,7	6,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0
INGRESOS MEDIOS (EUROS)	1.650,6	939,51	1.344,4

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Gráfico 3.7 Ingresos medios de la población adjudicataria de una vivienda protegida según Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Con relación a la dificultad de hacer frente a los pagos de la vivienda, cabe reseñar que el 23% de la población adjudicataria confirma encontrarse en dicha situación.

Las dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida en el momento actual son muy superiores entre los casos de alquiler (40%) que los de compra (9,5%). Por tipo de vivienda de alquiler, se puede apuntar que la incidencia de problemas afecta al 48% de la población adjudicataria del parque de Bizigune y el 40% de las viviendas propias de Alokabide.

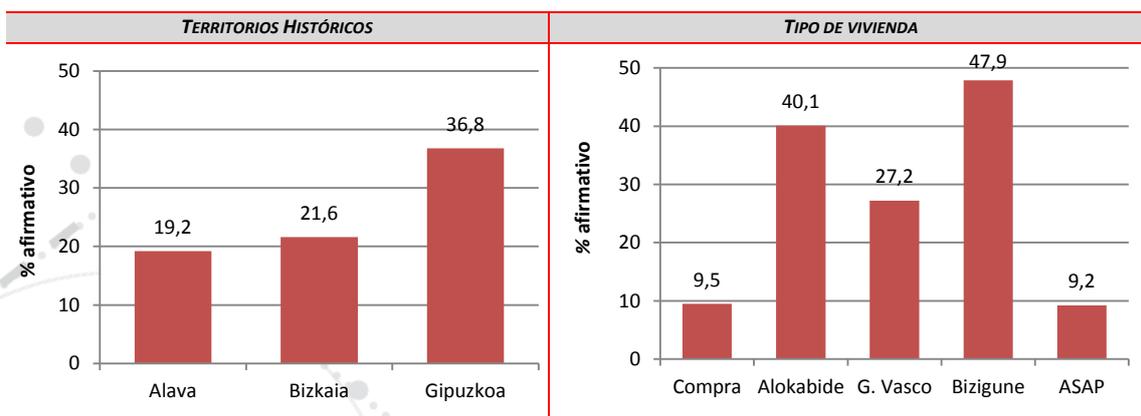
Por ámbitos geográficos, cabe reseñar que el colectivo con problemas para hacer frente al pago de la vivienda supone el 37% de la población de Gipuzkoa, frente al 19% de Álava/Araba y al 22% de Bizkaia.

Cuadro 3.5 Dificultad para hacer frente al pago de la vivienda protegida adjudicada y necesidades actuales según el régimen de acceso

% vertical	Compra	Alquiler	Total
EN LA ACTUALIDAD TIENE DIFICULTADES PARA HACER FRENTE A LOS PAGOS DE LA VIVIENDA PROTEGIDA			
Sí	9,5	39,7	23,0
No	89,7	54,8	74,1
Todavía no	0,8	5,5	2,9
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

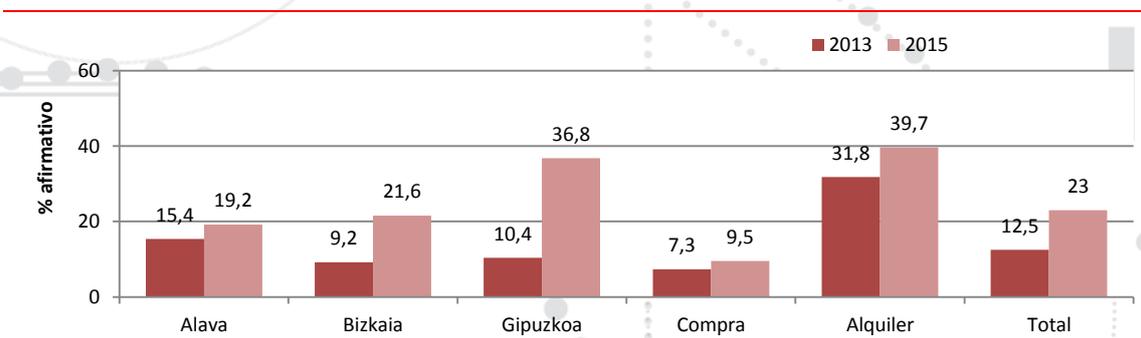
Gráfico 3.8 Dificultad actual para hacer frente a los pagos de la vivienda adjudicada según Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Entre 2013 y 2015 ha aumentado considerablemente la población adjudicataria que tienen dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida. Se ha pasado de un 12,5% en 2012 al 23% actual. En ese mismo periodo se constata un aumento de las dificultades en los tres Territorios Históricos y en la población con vivienda propia o arrendada.

Gráfico 3.9 Dificultad actual para hacer frente a los pagos de la vivienda adjudicada según Territorios Históricos y régimen de tenencia, 2013-2015



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

El 20% de la población adjudicataria encuestada confirma que recibe algún tipo de ayuda económica. Esta proporción se cifra en el 26% de los casos de Álava/Araba, el 22% de los de Bizkaia y se reduce al 10% de la población adjudicataria de Gipuzkoa.

Por tipo de vivienda el nivel de casos perceptores de ayudas económicas es muy dispar y oscila entre el mínimo registrado por la población con vivienda protegida de compra (7%) y el 35% de alquiler.

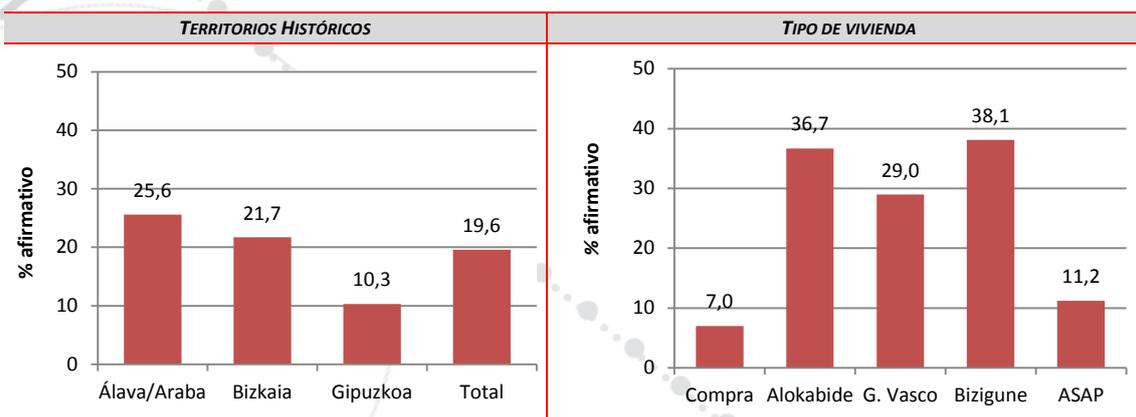
Por otro lado, cabe concretar que el 37% de las familias arrendatarias de viviendas de Alokabide y el 38% del parque de Bizigune reciben actualmente alguna ayuda económica.

Cuadro 3.6 Población adjudicataria que percibe ayudas económicas según régimen de acceso, 2015

% vertical	Compra	Alquiler	Total
RECIBE AYUDA ECONÓMICA			
Sí	7,0	35,2	19,6
No	93,0	64,8	80,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Gráfico 3.10 Población adjudicataria que percibe ayudas económicas según Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Los datos de la encuesta confirman que el perfil sociodemográfico y económico de la población adjudicataria presenta características diferenciales en función del régimen de tenencia de la vivienda adjudicada.

Gráfico 3.11 Perfil de las personas adjudicatarias de vivienda protegida según régimen de tenencia

PERFIL DE LAS PERSONAS ADJUDICATARIAS SEGÚN RÉGIMEN DE TENENCIA DE LA VIVIENDA		
INDICADORES	COMPRA	ALQUILER
MUJERES (%)	51,6%	64,3%
EDAD MEDIA (Años)	34,7 años	46,9 años
NACIONALIDAD EXTRANJERA (%)	0,5% extranjera 0,8% ambas	12,9% extranjera 10,1% ambas
ESTADO CIVIL		
Soltera/o (%)	70,9%	38,7%
Separada/o – divorciada/o (%)	3,8%	20,0%
TAMAÑO MEDIO DE LA UNIDAD FAMILIAR (Nº de personas)	2 personas	2,5 personas
TRABAJO FIJO (%)	59,3%	18,9%
INGRESOS MEDIOS (euros/mes)	1.651 euros/mes	940 euros/mes
Dificultad para hacer frente a los pagos (% afirmativo)	9,5%	39,7%
Ayuda económica (% afirmativo)	7%	35%

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

4. INDICADORES DE COBERTURA DE LA NECESIDAD Y SATISFACCIÓN CON LA VIVIENDA

A continuación se describe el tipo de necesidad cubierta a través de la vivienda adjudicada y se consulta entre la población que vive en una vivienda protegida sobre su necesidad de vivienda a medio plazo. Por su parte, se estima la satisfacción general con la vivienda adjudicada y con las características de la misma. Finaliza el apartado con un análisis de los problemas o incidencias detectadas en las viviendas y una valoración de la resolución del mismo.

4.1. Indicadores de cobertura de la necesidad

Aproximadamente una de cada dos personas adjudicatarias (53%) señala que la vivienda protegida adjudicada es la primera que ocupa la unidad familiar. Para el 47% restante, la vivienda adjudicada ha supuesto un cambio de vivienda habitual.

Del análisis por régimen de acceso se observa que el acceso a una primera vivienda es la principal necesidad resuelta entre la población adjudicataria de compra (69%). En cambio en el caso de la población que se encuentra en régimen de arrendamiento la cobertura de una necesidad de cambio de vivienda es la respuesta mayoritaria. Más concretamente un 33% de los casos de alquiler confirma que es la primera vivienda familiar, frente a un 67% que responde negativamente.

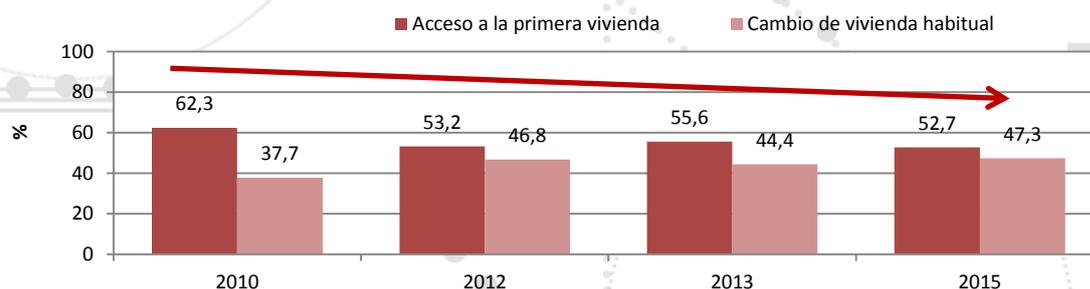
Cuadro 4.1 Tipo de necesidad cubierta a través de la vivienda protegida según el régimen de acceso

% vertical	Compra	Alquiler	Total
PRIMERA VIVIENDA DE LA UNIDAD FAMILIAR			
Sí	68,6	33,0	52,7
No	31,4	67,0	47,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

En términos evolutivos, los datos revelan que entre 2010 y 2015 han aumentado las personas que ya residían en otra vivienda y que la vivienda protegida les ha permitido cambiar de vivienda habitual, descendiendo por tanto el colectivo de población que cubre la necesidad de acceso a la primera vivienda a través del mercado protegido.

Gráfico 4.1 Tipo de necesidad cubierta (acceso a la primera vivienda o cambio de vivienda habitual), 2010-2015



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

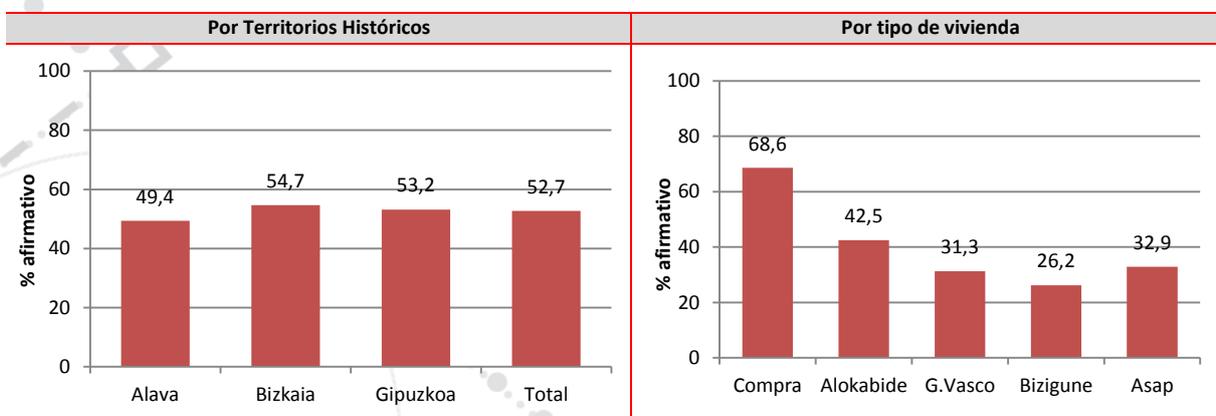
La dualidad entre la población que accede a la primera vivienda y quienes cambian de vivienda es muy similar en los tres ámbitos geográficos. En cambio los resultados presentan diferencias significativas en función del tipo de vivienda. Así, para el 69% de la población adjudicataria de compra la actual vivienda es la primera de la unidad familiar, frente al 33% de los casos de alquiler. Por tipo de arrendamiento, las familias de primer acceso oscilan entre el 26% de las familias residentes en viviendas de Bizigune y el 42,5% de las de Alokabide.

Cuadro 4.2 La vivienda adjudicada es la primera vivienda de la unidad familiar según régimen de acceso, 2015

% vertical	Compra	Alquiler	Total
RECIBE AYUDA ECONÓMICA			
Sí	68,6	33,0	52,7
No	31,4	67,0	47,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Gráfico 4.2 La vivienda adjudicada es la primera de la unidad familiar, 2014 (% afirmativo)



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

4.2. Necesidades actuales de vivienda

Se consulta entre la población adjudicataria si la actual vivienda cubre sus necesidades a medio plazo (5-10 años). De la encuesta se desprende que el 82% de la población considera que efectivamente la vivienda protegida adjudicada cubre sus necesidades a medio plazo.

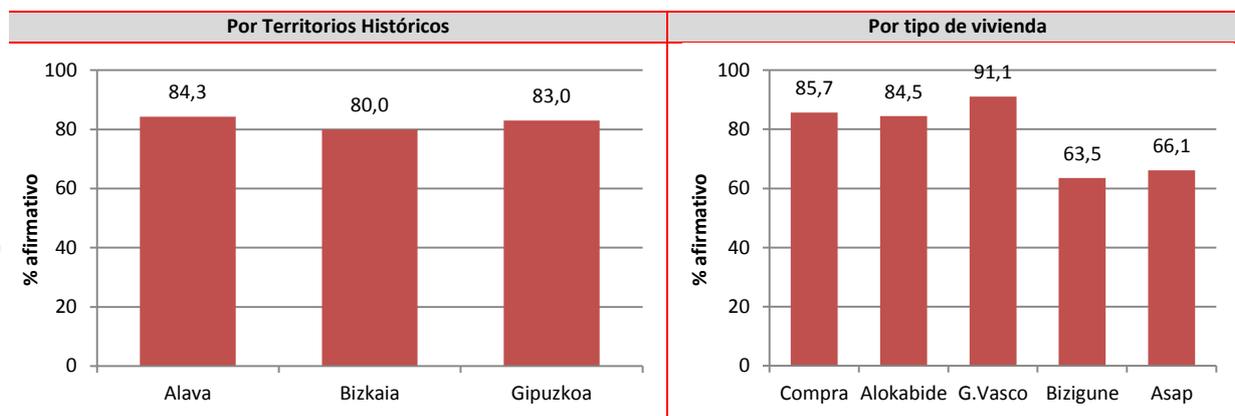
Cuadro 4.3 Percepción de que la vivienda adjudicada cubre la necesidad a medio plazo (5-10 años) según el régimen de acceso

% vertical	Compra	Alquiler	Total
¿ESTA VIVIENDA QUE LE HAN ADJUDICADO, CUBRE SUS NECESIDADES?			
Sí	85,7	77,8	82,2
No	13,5	16,9	15,0
Ns/Nc	0,8	5,3	2,8
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

El tipo de vivienda al que se ha accedido condiciona la percepción de que actualmente la vivienda que le han adjudicado responde a sus necesidades de vivienda a medio plazo. La necesidad resuelta se eleva al 86% en la vivienda de compra y del 78% en el caso del alquiler. Entre las modalidades del parque de alquiler protegido, la necesidad cubierta es del 91% entre las familias que ocupan viviendas del Gobierno Vasco y del 85% en el caso de Alokabide. Por el contrario, baja al 63,5% y al 66% entre la población que ocupa viviendas libres del Programa Bizigune y de ASAP.

Gráfico 4.3 La vivienda actual cubre la necesidad de vivienda a medio plazo (5-10 años) según Territorios Históricos y régimen de acceso



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

4.3. Satisfacción con la vivienda adjudicada

4.3.1. Satisfacción general con la vivienda

En términos generales, las personas adjudicatarias declaran tener una elevada satisfacción con la vivienda adjudicada. Más concretamente, un 87% expresa estar muy o bastante satisfecho con la vivienda adjudicada y las valoraciones negativas se sitúan únicamente en el 12,5% de los casos. Así, en una escala 0-100, de nada a mucha satisfacción, la satisfacción media se cifra en 73 puntos en el caso de viviendas de propiedad y en 76 puntos cuando se trata de un acceso en alquiler.

Cuadro 4.4 Nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada según régimen de acceso

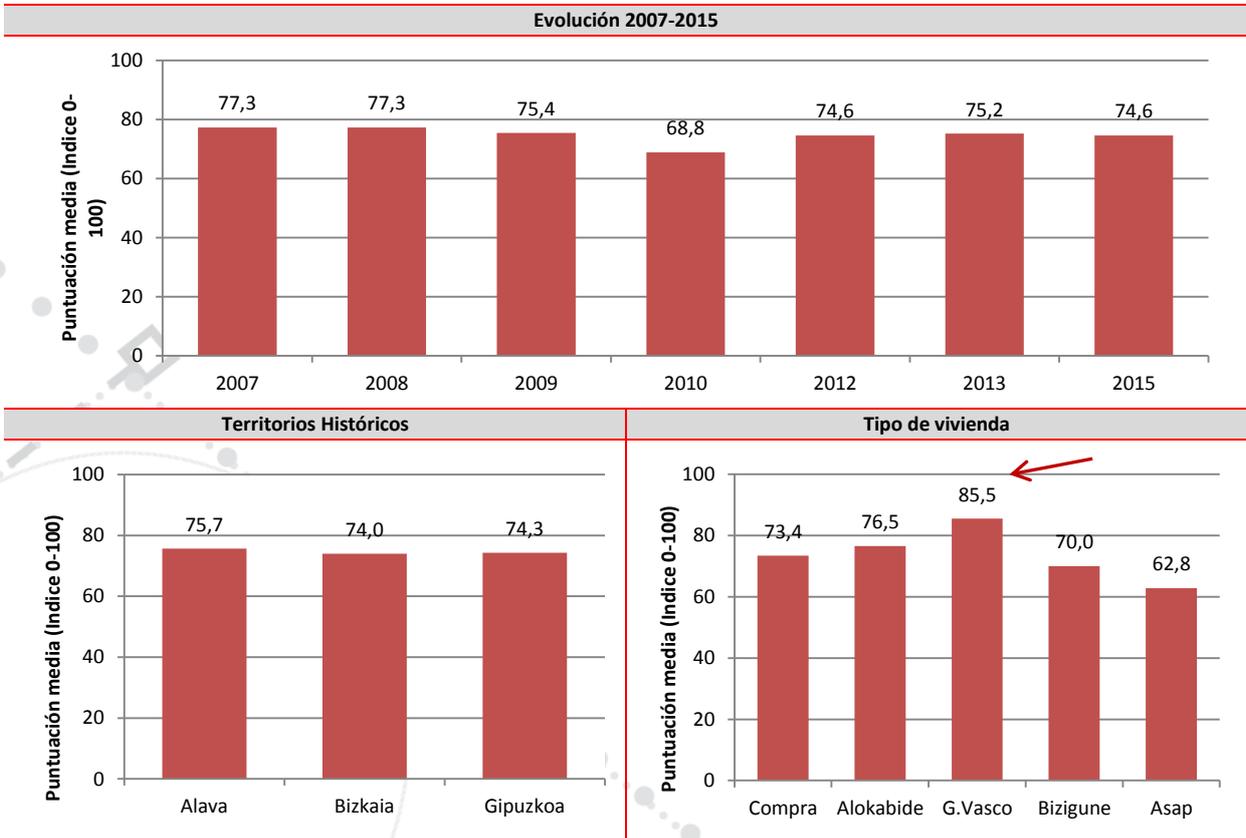
% vertical	Compra	Alquiler	Total
GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA VIVIENDA			
Muy bueno	35,0	41,1	37,7
Bueno	50,6	48,0	49,4
Malo	12,3	9,3	11,0
Muy malo	1,4	1,7	1,5
Ns/Nc	0,8	0,0	0,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0
SATISFACCIÓN MEDIA. ÍNDICE (0-100)	73,4	76,2	74,6

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

La satisfacción media con la vivienda adjudicada se mantiene en niveles elevados en todo el periodo analizado y no ofrece diferencias significativas por ámbito geográfico: oscila entre los 76 puntos de media concedidos por la población adjudicataria de Álava/Araba y los 74 puntos de Bizkaia y Gipuzkoa.

Un análisis del nivel de satisfacción en función del tipo de viviendas revela que las viviendas de alquiler promovidas por el Gobierno Vasco son las que generan el mayor nivel de satisfacción, con 85,5 puntos de media. La satisfacción con las viviendas de Alokabide (76,5 puntos) y las viviendas de compra en general (73,4 puntos) también obtienen puntuaciones medias muy positivas. La satisfacción con las viviendas de Bizigune (70 puntos) y del Programa ASAP (63 puntos), aunque también son positivas, son algo menores.

Gráfico 4.4 Satisfacción media con la vivienda adjudicada según Territorios Históricos y régimen de acceso, 2015.



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

4.3.2. Valoración de la relación calidad precio de la vivienda protegida

Cuando se trata de valorar la vivienda en relación calidad/precio la opinión de las personas adjudicatarias sigue siendo también positiva. El 81,5% considera que la relación calidad/precio es muy buena o bastante buena, frente a un 18% que la considera como mala.

El trasvase de estos resultados a una puntuación media, en una escala de 0 a 100, de muy mala a muy buena relación, la puntuación media resultante sobre la calidad/precio es de 65 puntos, resultado que a pesar de ser positivo parece sin embargo haber seguido una tendencia decreciente entre 2007-2015.

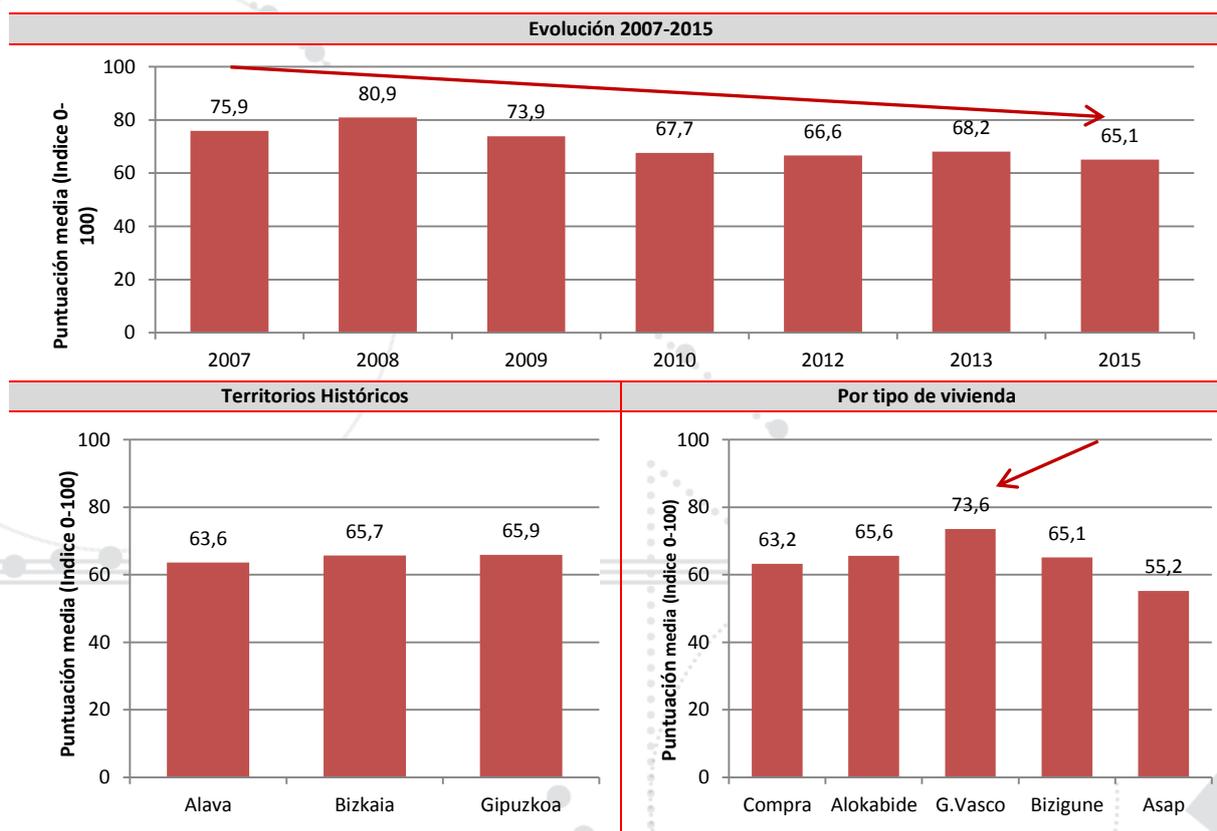
Cuadro 4.5 Valoración de la relación calidad/precio de la vivienda según régimen de acceso, 2015

% vertical	Compra	Alquiler	Total
Muy buena	14,1	18,9	16,2
Bastante buena	65,0	65,7	65,3
Bastante mala	15,8	14,4	15,1
Muy mala	4,3	1,1	2,9
Ns/nc	0,8	0,0	0,5
TOTAL	100,0	100,0	100,0
VALORACIÓN MEDIA. ÍNDICE (0-100)	63,2	67,5	65,1

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

La valoración realizada sobre la relación calidad/precio de la vivienda adjudicada también varía en función del régimen de acceso a la vivienda protegida. Así, las personas adjudicatarias de alquiler del Gobierno Vasco son las que otorgan las mayores puntuaciones (74 puntos). Le sigue la valoración concedida por los/as inquilinos/as de viviendas propias de Alokabide (66 puntos) y de Bizigune (65 puntos). La relación calidad/precio se sitúa en 63 puntos en el caso de las viviendas de compra. Y por último, se encuentra la opinión ofrecida por la población que ocupa actualmente viviendas de ASAP, con 55 puntos.

Gráfico 4.5 Valoración media de la relación calidad/precio de la vivienda adjudicada



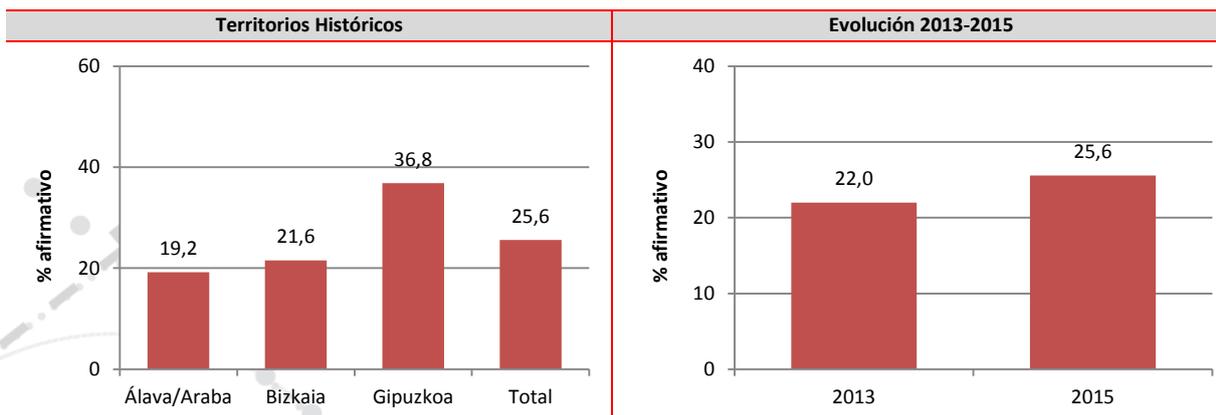
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

4.3.3. Valoración de la vivienda adjudicada de compra

Centrando la atención en la población adjudicataria de una vivienda protegida de compra, se indaga sobre las dificultades de acceso a la financiación en el momento de la adquisición. Los datos de 2015 revelan que uno de cada cuatro personas adjudicatarias de compra (26%) ha tenido dificultades de acceso a la financiación, proporción algo mayor la registrada en 2013 (22%).

La población adjudicataria en Gipuzkoa es la que ha tenido más dificultades de acceso a dicha financiación, con el 37% de los casos de compra entrevistados en el territorio, frente a los 22% de Bizkaia y el 19% de Álava/Araba.

Gráfico 4.6 Dificultades para acceder a la financiación por la compra de la vivienda adjudicada

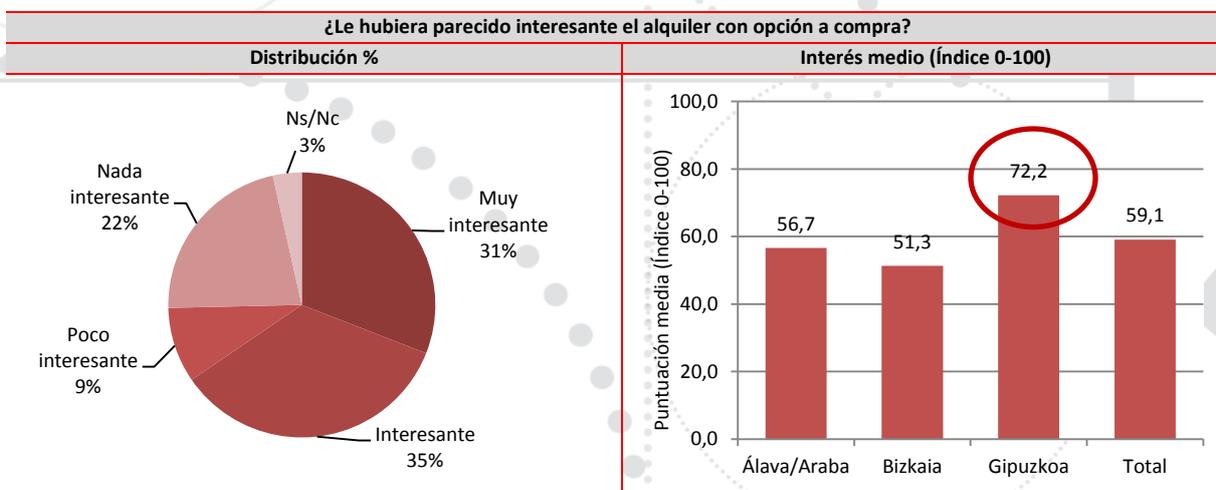


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Por otro lado, se consulta entre la población adjudicataria con vivienda protegida de propiedad su opinión sobre el alquiler con opción a compra. En este sentido, a un 66% le hubiera parecido muy o bastante interesante esta modalidad, frente a un 31% que la consideraba poco o nada interesante.

En una escala de 0 a 100, el interés por el alquiler con opción a compra se estima en 59 puntos entre la población con vivienda protegida de compra, opción ampliamente valorada por la población con vivienda en propiedad de Gipuzkoa (72 puntos).

Gráfico 4.7 Interés por el alquiler con opción a compra entre la población adjudicataria de vivienda protegida de compra

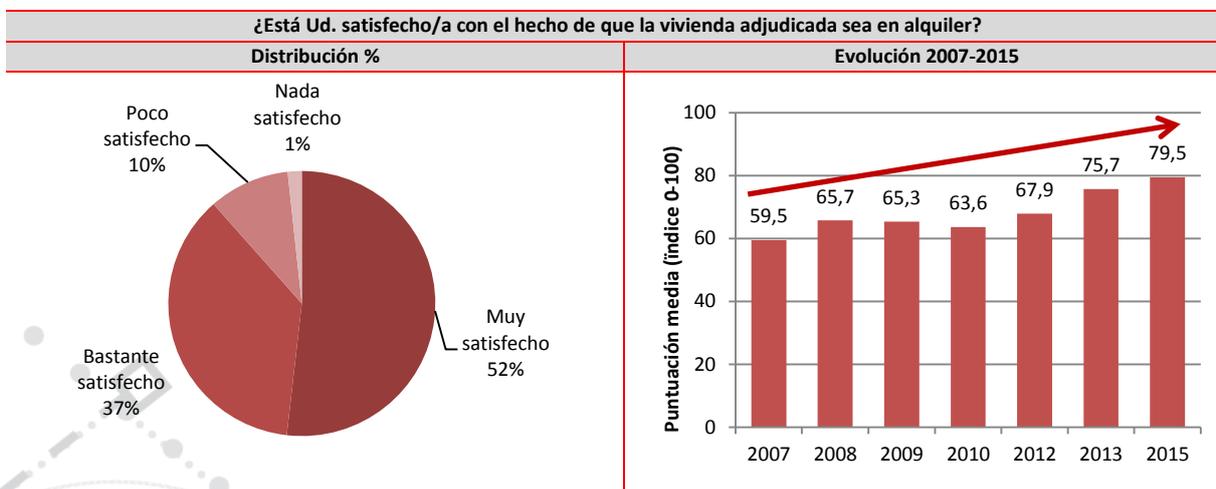


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

4.3.4. Valoración de la vivienda adjudicada de alquiler

En general la población adjudicataria de vivienda de alquiler declara estar satisfecha con el hecho de que la vivienda adjudicada haya sido adjudicada bajo ese régimen. Específicamente, el 89% se declara muy o bastante satisfecho con el arrendamiento, y tan sólo un 11% se muestra insatisfecho.

Gráfico 4.8 Satisfacción el hecho de que la vivienda adjudicada sea en alquiler

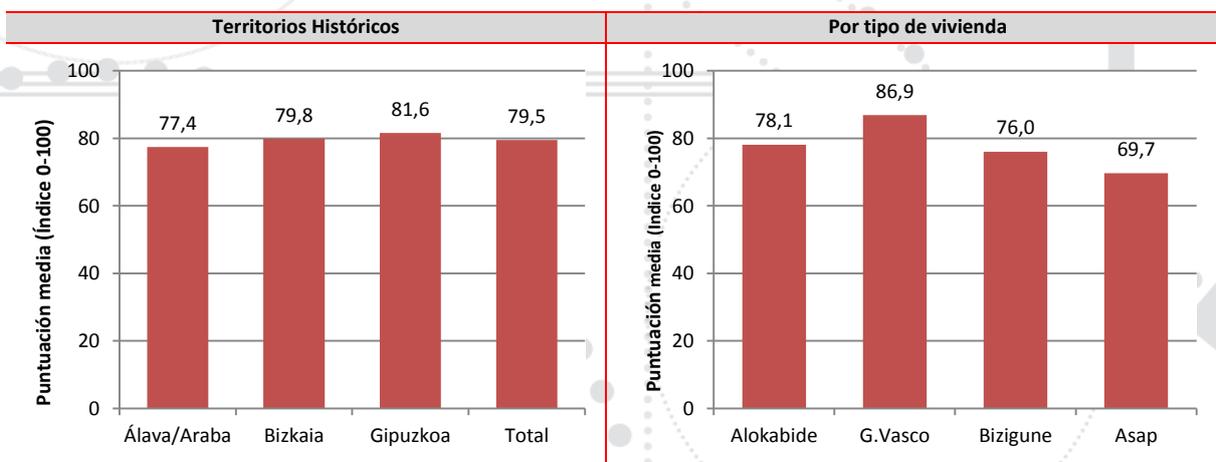


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

En términos de promedio, el nivel de satisfacción con la adjudicación en arrendamiento es de 79,5 puntos en una escala 0-100 para el conjunto de personas adjudicatarias en régimen de alquiler, resultado que ha aumentado sustancialmente en los últimos años, pasando de 59,5 puntos en 2007 hasta los 79,5 puntos actuales.

En 2015, se comprueba que el nivel de satisfacción con el hecho de que la vivienda adjudicada sea en alquiler fluctúa entre los 70 puntos de la población inquilina de viviendas de ASAP y los 87 puntos de la población arrendataria de viviendas del Gobierno Vasco.

Gráfico 4.9 Satisfacción el hecho de que la vivienda adjudicada sea en alquiler



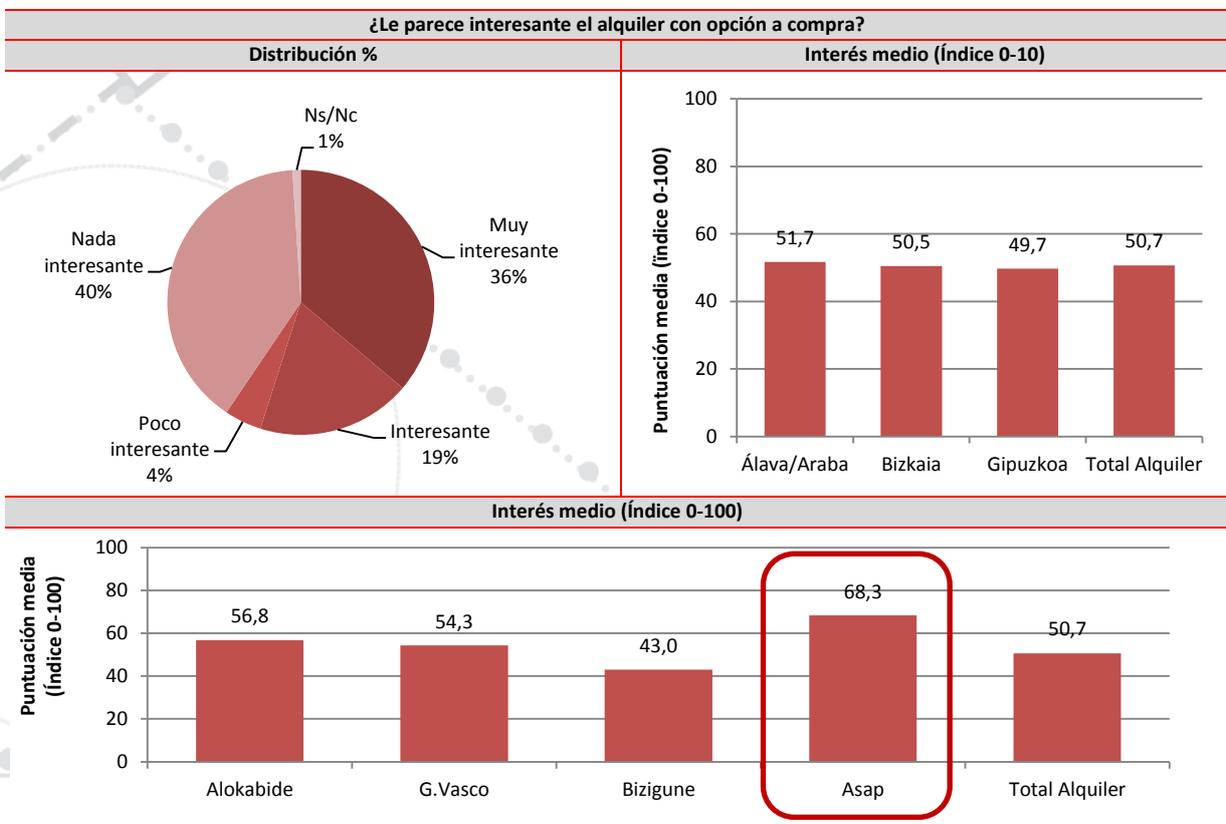
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

La consideración como interesantes otras modalidades de vivienda protegida entre la población que vive en el mercado protegido de alquiler varía sustancialmente en función del tipo de vivienda a la que se accede. Así, se consulta su opinión sobre el alquiler con opción a compra. Los datos de 2015 revelan que un 55% de la población adjudicataria considera esta modalidad como muy o bastante interesante, frente a una 44% que la estima poco o nada interesante.

El interés medio de la población adjudicataria por el alquiler con opción de compra es de 51 puntos, interés medio menor al expuesto por la población que ha comprado vivienda protegida (59 puntos). La población que participa en el Programa ASAP es la que manifiesta un mayor agrado por esta modalidad (68 puntos sobre 100).

En términos evolutivos, el interés por el alquiler con opción a compra parece haber aumentado considerablemente. En 2013 por ejemplo el interés por la modalidad no era positivo: 37 puntos de media para el conjunto de población adjudicataria, frente a los 51 puntos actuales.

Gráfico 4.10 Interés por el alquiler con opción a compra entre la población adjudicataria de vivienda protegida de alquiler



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

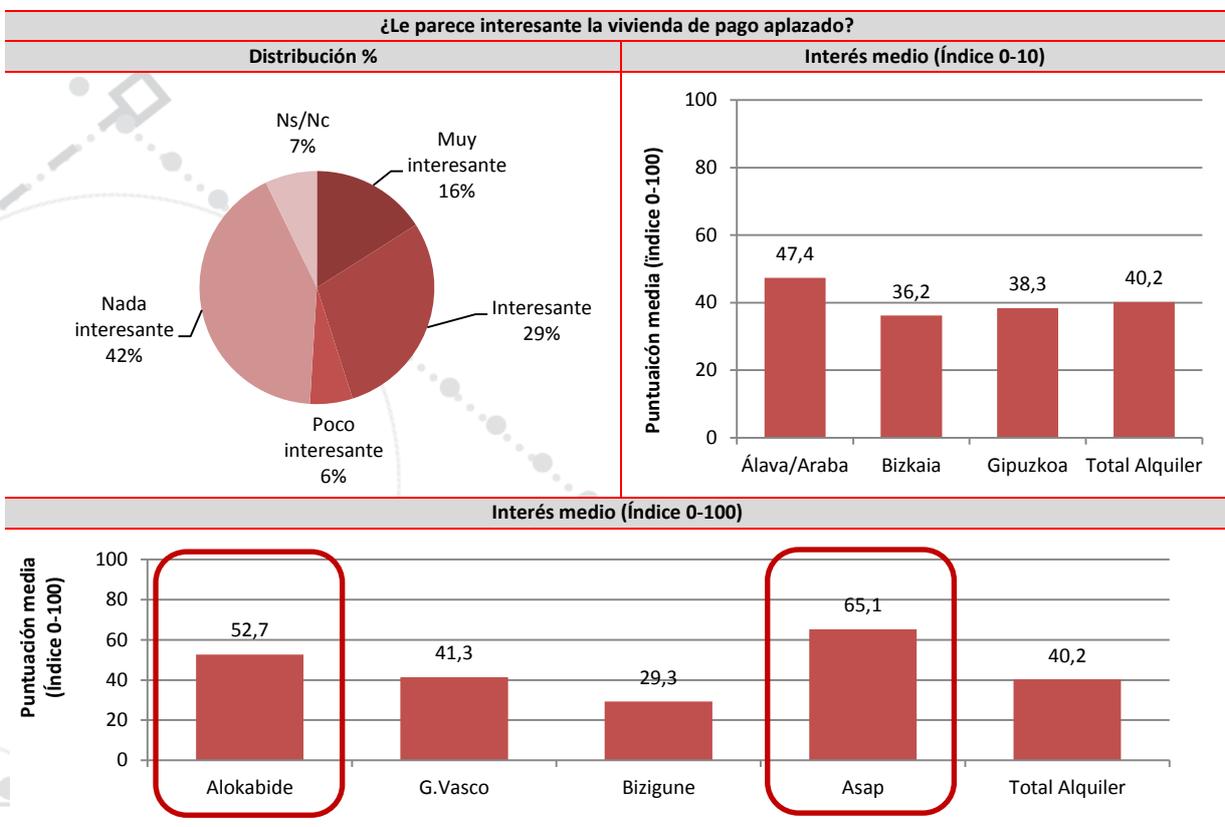
La encuesta a población adjudicataria revela un reducido interés por la vivienda de compra de pago aplazado. El 45% de la población adjudicataria de alquiler valora como muy o bastante interesante la compra con pago aplazado, al tiempo que un 48% confirma un bajo o nulo interés en esta modalidad.

El trasvase a una escala de 0 a 100 permite estimar un interés medio por la vivienda de pago aplazado de 40 puntos, resultado inferior al obtenido entre la población demandante de vivienda protegida en 2014 (65 puntos).

Por ámbitos geográficos, el interés por la compra de pago aplazado entre la población arrendataria es algo superior en Álava/Araba (47 puntos) que en Bizkaia y Gipuzkoa (36 puntos y 38 puntos respectivamente).

La modalidad de vivienda de pago aplazado gana adeptos entre la población inquilina de viviendas de Alokabide o entre las familias inquilinas del Programa ASAP.

Gráfico 4.11 Interés por la vivienda de pago aplazado entre la población adjudicataria de vivienda protegida de alquiler

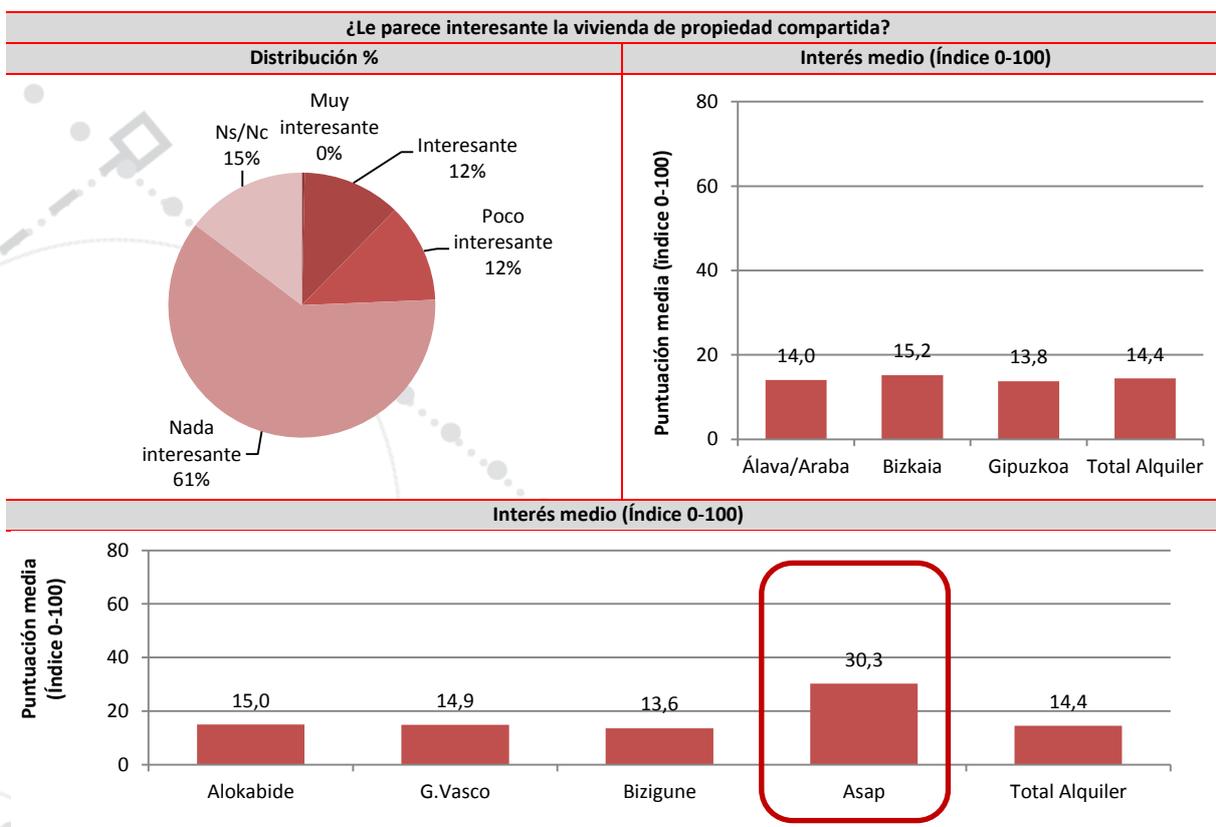


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Y por último, se consulta entre la población adjudicataria de alquiler protegido 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. Esta opción es muy poco acogida por la población que reside en una vivienda de alquiler. Más concretamente, el 80% de la población encuestada la considera como poco o nada interesante. La puntuación media es de 14 puntos, inferior al promedio estimado en 2014 entre la población inscrita en Etxebide (23 puntos).

Esta modalidad de acceso a la propiedad tiene un nivel de acogida escaso en los tres Territorios Históricos: 14 puntos en Álava/Araba y Gipuzkoa y 15 puntos en Bizkaia. Nuevamente es la población adjudicataria del Programa ASAP la que muestra un interés algo superior.

Gráfico 4.12 Interés por la vivienda de propiedad compartida entre la población adjudicataria de vivienda protegida de alquiler



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

4.3.5. Satisfacción con las características de la vivienda

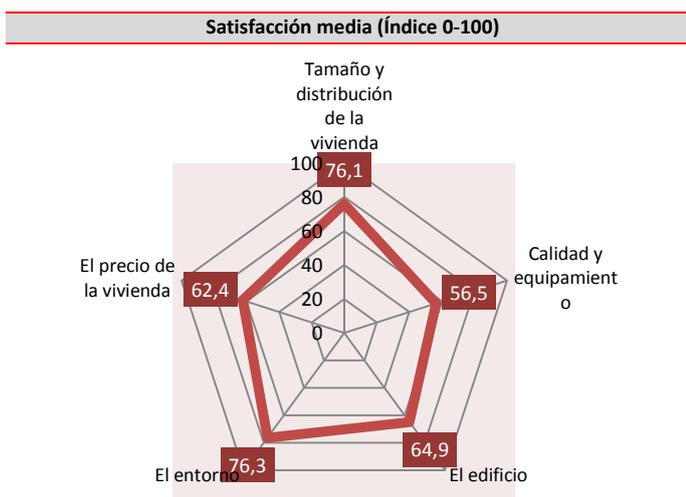
Ahondando en la satisfacción con la vivienda adjudicada se consulta la opinión sobre 5 características de la vivienda el tamaño y distribución de la vivienda (superficie, nº de dormitorios, distribución, tamaño garaje y trastero), la calidad y el equipamiento (calidad del acabado, aislamiento, equipamiento de baño y cocina), el edificio (aspecto exterior, portal, escaleras, accesibilidad, ubicación), el entorno (localización, calidad de vida del entorno, convivencia con los/as vecinos/as) y el precio de la vivienda (precio de venta o de alquiler).

Los resultados de la encuesta revelan que el tamaño y la distribución de la vivienda y el entorno en el que se ubican las viviendas son las cuestiones que obtienen las mejores valoraciones, con una puntuación media de 76 puntos sobre 100 respectivamente.

La satisfacción con el edificio (65 puntos) y con el precio de la vivienda adjudicada, ya sea en compra o en alquiler (62 puntos) es también buena.

Finalmente, la calidad y el equipamiento (56,6 puntos) es el aspecto que obtienen las valoraciones más bajas.

Gráfico 4.13 Satisfacción media con las características de la vivienda protegida adjudicada



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

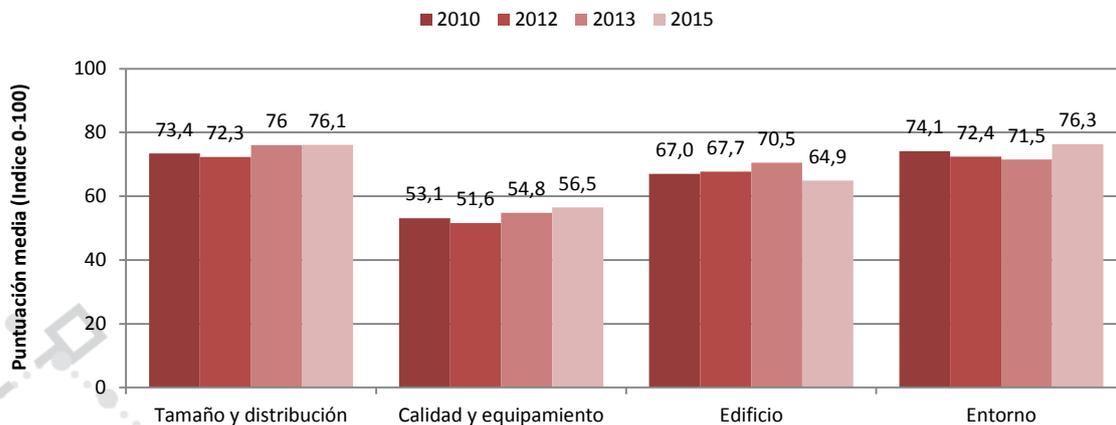
Cuadro 4.6 Satisfacción media con las características de la vivienda adjudicada según régimen de acceso, 2015

Satisfacción media (Índice 0-100)	Compra	Alquiler	Total
TAMAÑO Y DISTRIBUCIÓN DE LA VIVIENDA	73,3	79,6	76,1
CALIDAD Y EQUIPAMIENTO	54,5	58,9	56,5
EL EDIFICIO	61,4	69,3	64,9
EL ENTORNO	76,4	76,1	76,3
EL PRECIO DE LA VIVIENDA	61,1	64,0	62,4

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Desde un punto de vista evolutivo, se observan suaves aumentos del nivel de satisfacción con el tamaño y la distribución o con la calidad y el equipamiento de la vivienda, así como con el entorno en el que se ubica. La opinión sobre el edificio parece haberse reducido, si bien es cierto, que en la presente edición se ha encuestado también al parque de vivienda de alquiler protegido del mercado libre⁴.

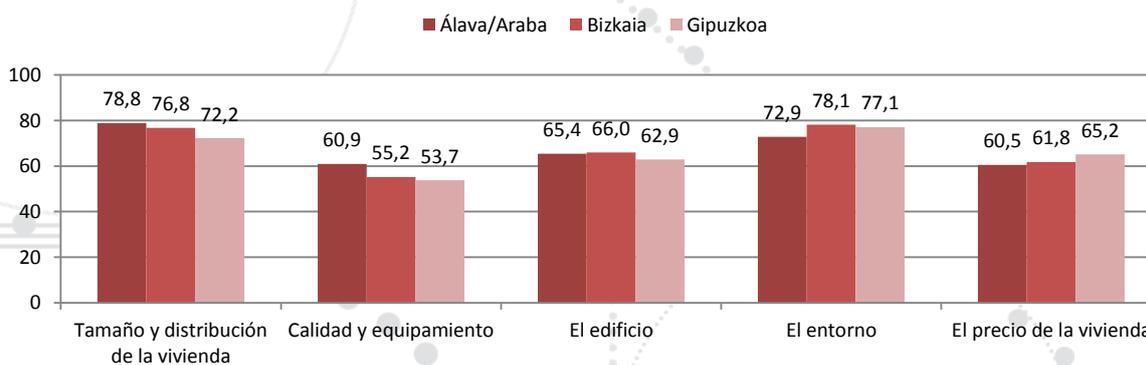
Gráfico 4.14 Evolución de satisfacción media con las características de la vivienda protegida adjudicada, 2010-2013



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Por ámbitos geográficos los niveles de satisfacción con las características de las viviendas son bastante similares. Ahora bien, cabe reseñar mejores niveles de satisfacción con el tamaño y la distribución de la vivienda y con la calidad y el equipamiento entre los casos de Álava/Araba. El entorno en el que se ubican las viviendas en cambio está mejor valorado en Bizkaia y Gipuzkoa.

Gráfico 4.15 Satisfacción media con las características de la vivienda ocupada según Territorios Históricos



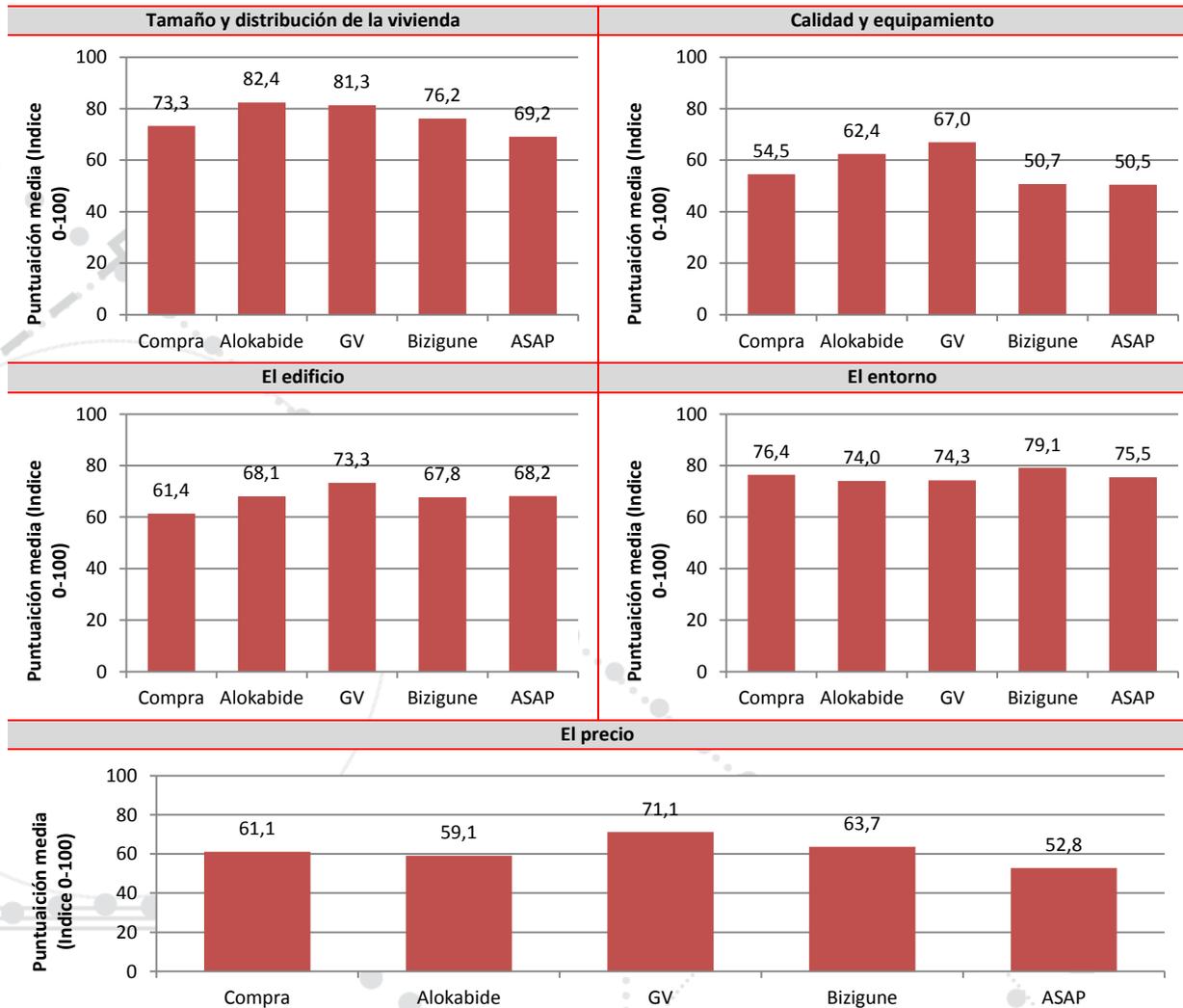
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

⁴ En los procesos de encuestación anteriores no se incluía a la población inquilina de viviendas del mercado libre.

Por otro lado, se observan opiniones diferentes con relación a la satisfacción con las características de la vivienda en función de la modalidad de vivienda protegida. En concreto, varían las opiniones en aspectos como el tamaño y la distribución de la vivienda, la calidad y el equipamiento o el precio de la vivienda de venta o de alquiler.

En términos comparativos en función del régimen de acceso se observa que las viviendas de compra obtienen unas valoraciones medias menores que las de alquiler. Y entre las de alquiler es de reseñar los menores niveles de satisfacción con la calidad y el equipamiento de las viviendas de Bizigune y ASAP.

Gráfico 4.16 Satisfacción media con las características de la vivienda ocupada según tipo de vivienda

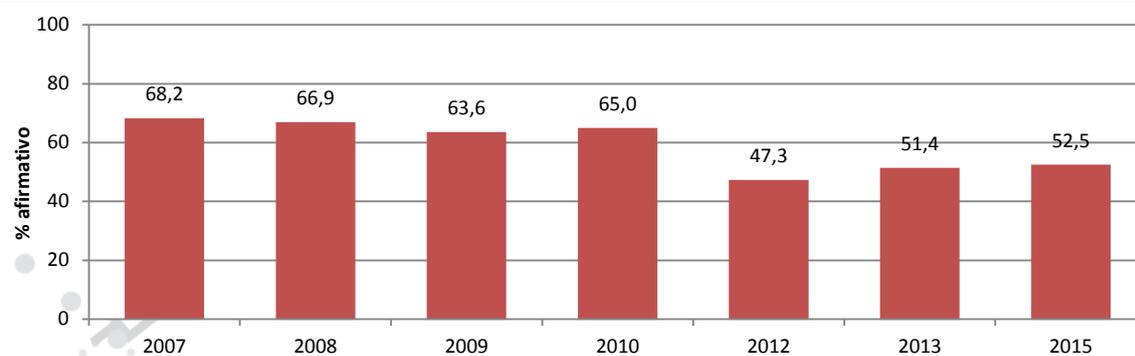


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

4.4. Problemas o incidencias en las viviendas adjudicadas y su resolución

El nivel de incidencias o problemas con las viviendas adjudicadas es señalado por un 52,5% de la población adjudicataria, manteniendo los niveles de los últimos dos años. El análisis por régimen de acceso revela que la proporción de problemas es superior en el caso de las viviendas adjudicadas en compra: el 56% declara haber tenido alguna incidencia negativa, frente al 48% de los casos de alquiler.

Gráfico 4.17 Incidencias o problemas en las viviendas adjudicadas. Evolución 2007-2015



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Cuadro 4.7 Existencia de problemas o incidencias negativas con las viviendas adjudicadas según régimen de acceso, 2015

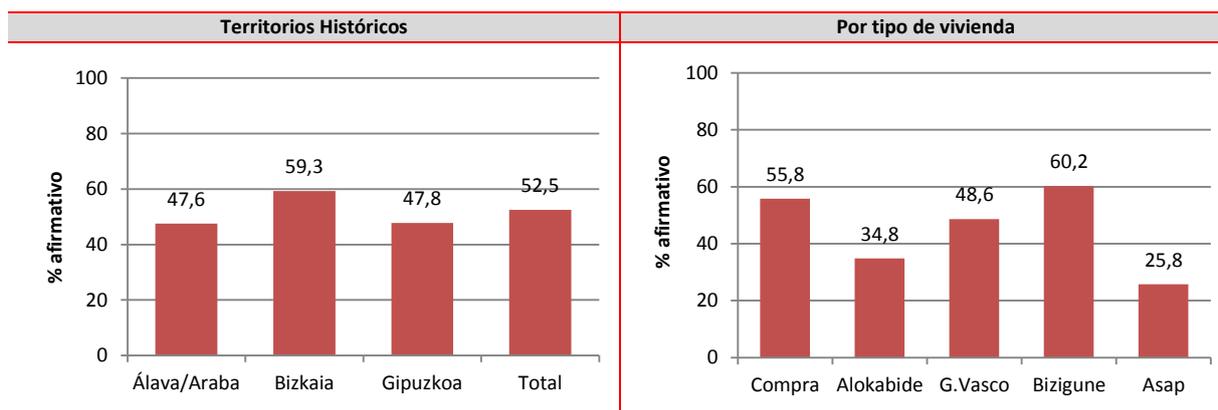
% vertical	Compra	Alquiler	Total
¿HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA O INCIDENCIA NEGATIVA CON SU VIVIENDA?			
Sí	55,8	48,4	52,5
No	44,2	51,6	47,5
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Al igual que en años anteriores, el nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada es menor en aquellos casos que se ha confirmado la existencia de incidencias con la vivienda adjudicada: la satisfacción media es de 69 puntos entre las personas con incidencias y de 81 puntos entre que no han tenido problemas con la vivienda.

La existencia de problemas o incidencias negativas con la vivienda es desigual en función del ámbito geográfico de residencia y tipo de vivienda protegida ocupada. Por un lado, hay una mayor proporción de incidencias en Bizkaia (59%) que en el resto de Territorios Históricos. Y por tipo de vivienda, destaca que en el caso de Bizigune, la población con incidencias se eleva al 60% de las viviendas, muy superior al resto de viviendas adjudicadas de alquiler.

Gráfico 4.18 Incidencias o problemas en las viviendas adjudicadas según Territorios Históricos y tipo de vivienda, 2015



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

En cuanto al tipo de problema, la encuesta destaca los problemas en los elementos propios de la vivienda (ventanas, suelos, baño, cocina...). Concretamente, un 75% de las familias con incidentes señala haber tenido problemas en los elementos propios. Por su parte, una de cada dos personas con incidencias señala problemas en los elementos comunales del edificio (fachada, tejado, portal, escaleras...). Los problemas de convivencia se ubican en el 6% de las familias con incidencias.

Cuadro 4.8 Tipo de problema o de incidencia con las viviendas adjudicadas según régimen de acceso, 2015

% afirmativo	Compra	Alquiler	Total
TIPO DE PROBLEMA O INCIDENCIA (% AFIRMATIVO)			
Elementos propios de la vivienda	72,0	77,8	75,4
Elementos comunales del edificio	34,7	58,4	48,7
Problemas de convivencia	10,8	2,9	6,2
Documentación y trámites	4,7	0,0	2,0

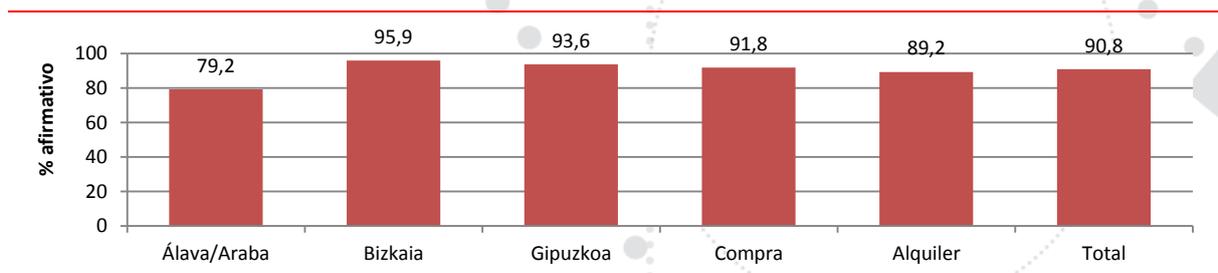
* El % se calcula sobre la población que ha confirmado haber tenido problemas o incidencias con la vivienda adjudicada.

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Se consulta entre la población que ha tenido problemas o incidencias con la vivienda adjudicada sobre si se ha puesto en contacto con el promotor de la vivienda para solucionarlo y así lo confirma el 91% de las familias.

Los resultados por ámbitos geográficos varían con respecto al contacto con la promotora en el caso de haber tenido incidencias con la vivienda o con alguno de sus elementos. Así, la proporción es del 96% en Bizkaia y del 94% en Gipuzkoa, y se contrae al 79% de la población adjudicataria con problemas de Álava/Araba.

Gráfico 4.19 Contacto con el promotor de la vivienda para resolver la incidencia o problema según Territorios Históricos y régimen de acceso



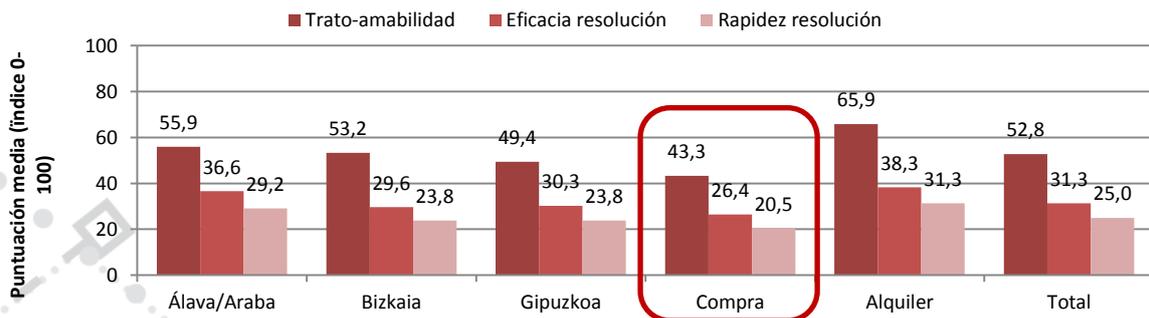
* Se incluyen únicamente aquellos casos en los que ha surgido alguna incidencia negativa en la vivienda.

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

En cuanto a la resolución del problema o la incidencia, la población adjudicataria muestra nuevamente buenos niveles de satisfacción en relación al trato y la amabilidad ofrecido por el personal, con una puntuación media de 53 puntos sobre un máximo de 100. En cambio, la opinión sobre la eficacia y la rapidez en la resolución sigue siendo no satisfactoria (31 y 25 puntos de media respectivamente).

La satisfacción con la atención recibida obtiene resultados diferentes en función del régimen de tenencia. Así, la población con vivienda protegida de compra se posiciona mucho más crítica ante la resolución de los problemas que la población residente en el parque protegido de alquiler.

Gráfico 4.20 Satisfacción media sobre la respuesta recibida según Territorios Históricos y régimen de acceso

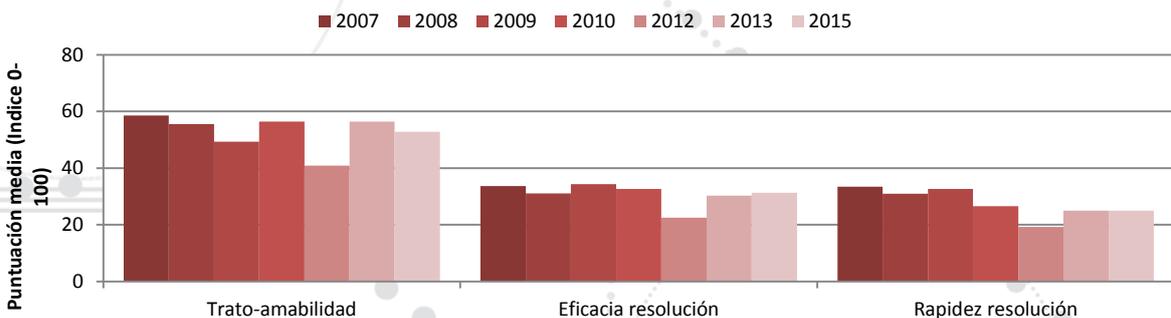


* Se incluyen únicamente aquellos casos en los que ha surgido alguna incidencia negativa en la vivienda.

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

La perspectiva temporal y tomando como referencia las encuestas realizadas entre 2007 y 2015, hay que destacar en general la valoración relativamente positiva realizada todos los años sobre el trato y la amabilidad recibida por parte del personal, frente a los bajos niveles de satisfacción expresados respecto a la eficacia y la rapidez de la resolución de las incidencias.

Gráfico 4.21 Evolución de la satisfacción media sobre la respuesta recibida, 2007-2015



* Se incluyen únicamente aquellos casos en los que ha surgido alguna incidencia negativa en la vivienda.

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

La cobertura de la necesidad a medio plazo es mayor entre los casos de compra que los de alquiler, sin embargo el nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada es mayor entre la población con vivienda de alquiler que entre la de compra.

Gráfico 4.22 Indicadores de cobertura de la necesidad y satisfacción con la vivienda protegida según régimen de tenencia

COBERTURA DE LA NECESIDAD Y SATISFACCIÓN CON LA VIVIENDA PROTEGIDA		
INDICADORES	COMPRA	ALQUILER
PRIMERA VIVIENDA FAMILIAR (%)	68,6%	33,0%
COBERTURA DE LA NECESIDAD A MEDIO PLAZO (5-10 AÑOS) (%)	85,7%	77,8%
SATISFACCIÓN MEDIA CON LA VIVIENDA ADJUDICADA (ÍNDICE 0-100)	73 puntos	76 puntos
VALORACIÓN RELACIÓN CALIDAD/PRECIO (ÍNDICE 0-100)	63 puntos	67,5 puntos
SATISFACCIÓN CON LAS CARAC. DE LAS VIVIENDAS (Índice 0-100)		
Tamaño y distribución	73 puntos	80 puntos
Calidad y equipamiento	55 puntos	59 puntos
El edificio	61 puntos	69 puntos
El entorno	76 puntos	76 puntos
El precio de la vivienda	61 puntos	64 puntos
PROBLEMA O INCIDENCIA CON LA VIVIENDA (%)	56%	48%
SATISFACCIÓN CON LA RESOLUCIÓN (Índice 0-100)		
Trato-amabilidad	43 puntos	66 puntos
Eficacia resolución	26 puntos	38 puntos
Rapidez resolución	21 puntos	31 puntos

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

5. INDICADORES DE VALORACIÓN DE ETXEBIDE, GOBIERNO VASCO Y AYUNTAMIENTOS EN EL PROCESO DE ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS PROTEGIDAS

5.1. Valoración general de Etxebide

La población adjudicataria de vivienda protegida realiza en términos generales una valoración positiva sobre el Servicio Vasco de Vivienda (registro de demandantes, sorteos, adjudicación, viviendas,...). En 2015 el 66% de la población adjudicataria consultada valora el servicio de Etxebide como “muy bueno” o “bueno”. Por su parte, un 18% califica el servicio como “regular” y un 11% ofrece una opinión negativa al respecto.

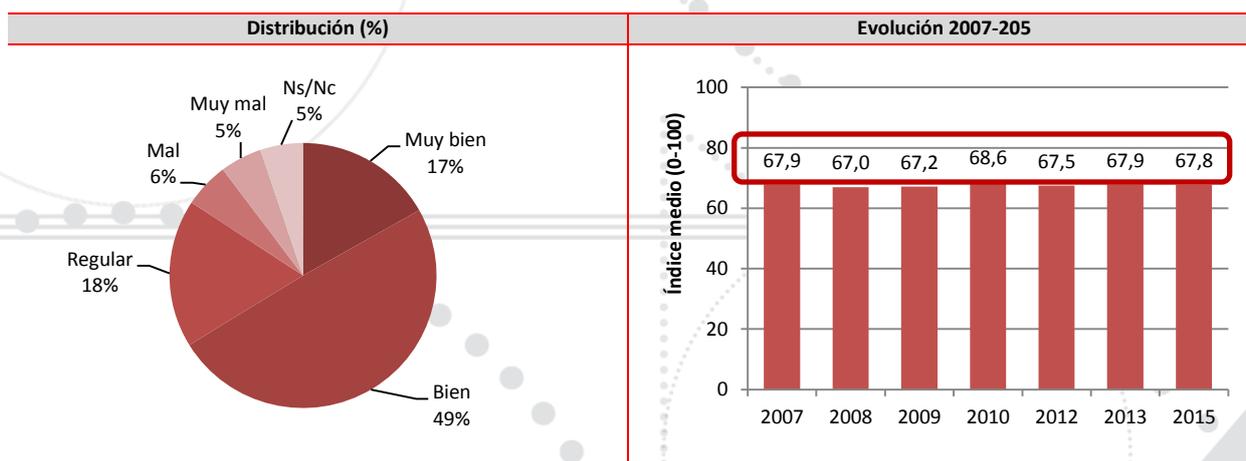
De este modo, la valoración media con Etxebide de la población residente en el parque protegido se sitúa en 68 puntos, resultado que se ha mantenido muy similar en el periodo 2007-2015. Esta satisfacción se mantiene muy superior a la valoración media concedida por la población inscrita en Etxebide (58 puntos en 2014).

Cuadro 5.1 Valoración general de Etxebide de la población adjudicataria, 2015

% vertical	Compra	Alquiler	Total
VALORACIÓN GENERAL ETXEBIDE			
Está actuando muy bien	18,2	15,1	16,8
Está actuando bastante bien	40,2	61,0	49,4
Está actuando regular	21,2	14,1	18,1
Está actuando bastante mal	6,0	4,9	5,5
Está actuando muy mal	7,4	2,2	5,1
Ns/Nc	7,1	2,8	5,2
TOTAL	100,0	100,0	100,0
VALORACIÓN MEDIA (ÍNDICE 0-100)	65,0	71,0	67,8

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Gráfico 5.1 Valoración general de Etxebide de la población adjudicataria, 2015

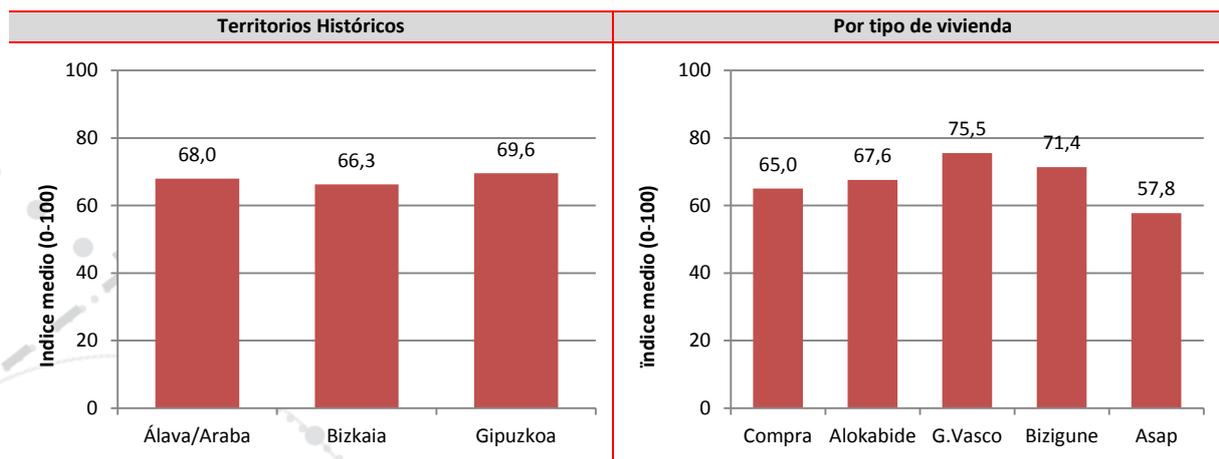


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Por Territorios Históricos, en 2015 la población adjudicataria ofrece una opinión muy análoga: Gipuzkoa es la que concede los mejores resultados con una valoración media de 70 puntos, seguido de Álava/Araba (68 puntos) y Bizkaia (66 puntos).

La satisfacción con el sistema de Etxebide presenta resultados diferentes en función del tipo de vivienda a la que se ha accedido. Más concretamente la puntuación media con el servicio se cifra en 65 puntos entre los casos de compra y en 71 puntos entre los de alquiler. Y por tipo de vivienda de alquiler, el resultado oscila entre los 75,5 puntos concedidos de media por la población arrendataria de viviendas del Gobierno Vasco y los 58 puntos de la población que ocupa viviendas de ASAP.

Gráfico 5.2 Valoración media de Etxebide según Territorios Históricos y tipo de vivienda



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

5.2. Valoración del proceso de adjudicación

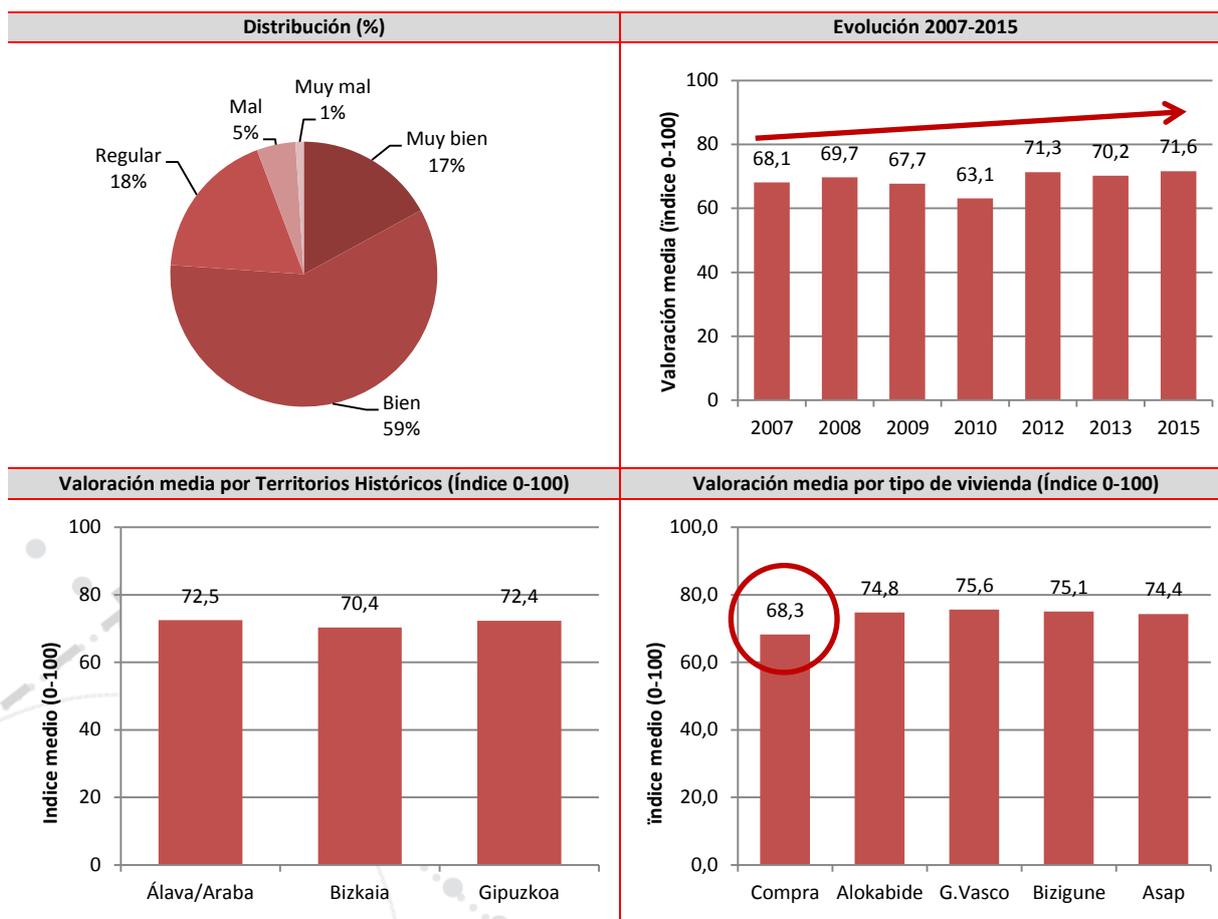
En cuanto al proceso de adjudicación, la población adjudicataria de vivienda protegida ofrece de nuevo una buena valoración. En concreto, el 76% declara que como bien o muy bien el proceso de asignación y las opiniones negativas se concentran en el 23% de los casos.

El proceso de adjudicación de las viviendas protegidas obtiene por tanto una puntuación media de 72 puntos entre la propia población adjudicataria en una escala 0-100, procedimiento que parece haber mejorado en los últimos años.

Las opiniones recogidas desde las personas adjudicatarias de compra (68 puntos) son algo menores que entre las personas que han accedido en régimen de alquiler (75 puntos). Si bien hay que destacar que en algunos casos de compra no se ha producido una adjudicación de vivienda como tal, ya que se ha podido dar la compra de una vivienda protegida usada entre particulares.

Por Territorios Históricos, la opinión sobre el proceso de adjudicación es muy pareja y no presenta diferencias significativas.

Gráfico 5.3 Valoración general del proceso de adjudicación entre la población adjudicataria de vivienda protegida

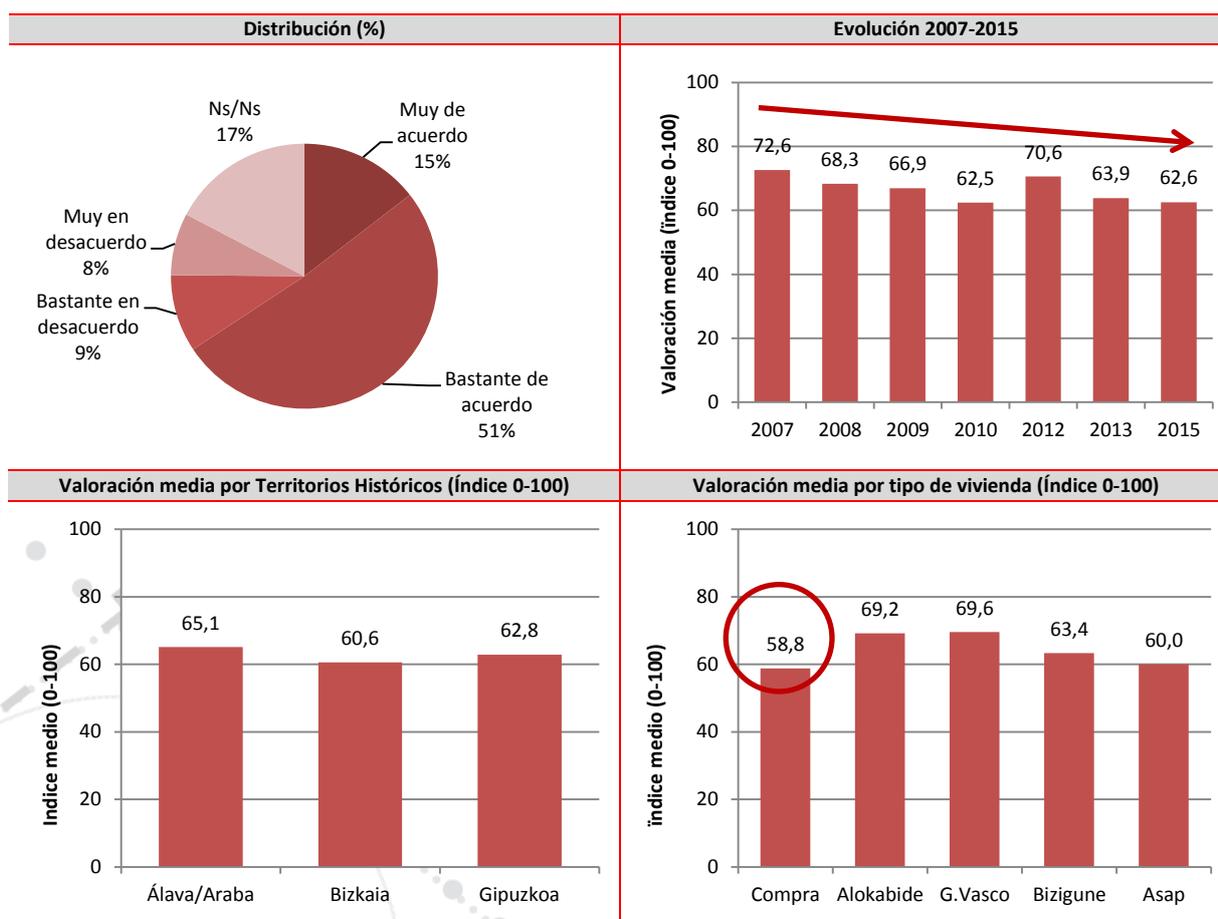


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

En términos generales las personas adjudicatarias consideran que los procesos de adjudicación son transparentes con un acuerdo medio de 63 puntos sobre 100. Las personas que han accedido a una vivienda en compra presentan una opinión algo más negativa, con un promedio final de 59 puntos, frente a los 67 puntos concedidos por la población arrendataria de vivienda protegida. Desde un punto de vista evolutivo se observa una tendencia negativa en la percepción de transparencia de los procesos de adjudicación: desde más de 73 puntos en 2007 a los 63 actuales.

La percepción de que los procesos de adjudicación son claros y transparentes obtiene un nivel de acuerdo medio de 65 en Álava/Araba, de 63 puntos en Gipuzkoa y de 61 en Bizkaia. Por tipo de vivienda destacan las mejores puntuaciones obtenidas por la población inquilina de viviendas del Gobierno Vasco o de Alokabide y menores puntuaciones entre los casos de compra o del Programa ASAP.

Gráfico 5.4 Acuerdo con que los procesos de adjudicación son suficientemente claros y transparentes



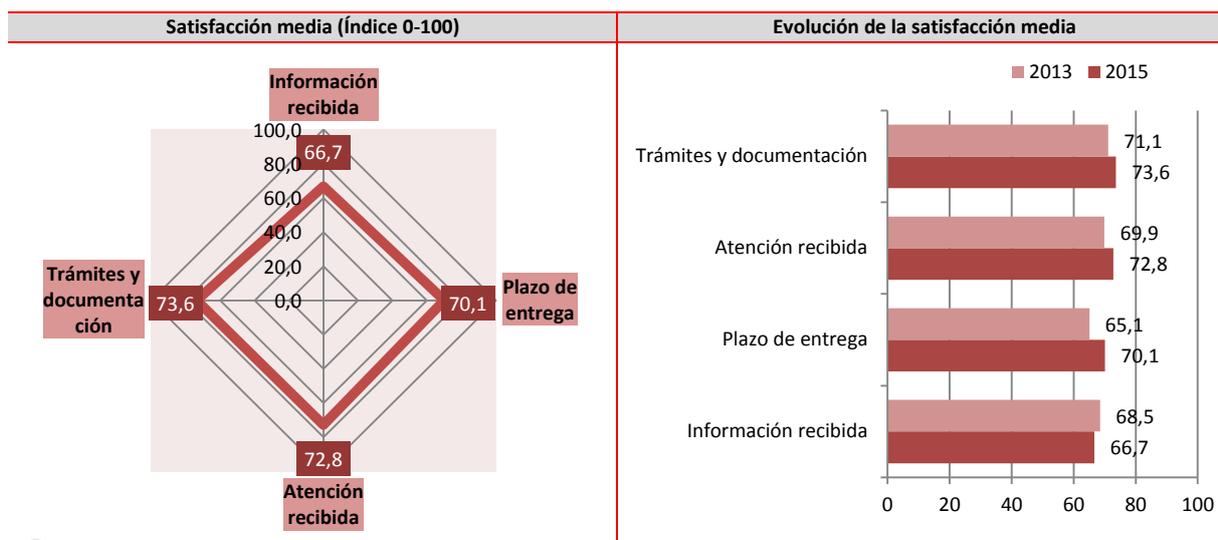
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

A través de la encuesta se aborda también otros aspectos clave sobre el proceso de adjudicación como es la información ofrecida, el plazo de entrega, la atención recibida o los trámites y la documentación requerida.

Los resultados revelan que los aspectos mejor valorados son los trámites y la documentación exigida (74 puntos) y la atención recibida por el personal (73 puntos de media). La satisfacción con el plazo de entrega de la vivienda presenta es de 70 puntos. Y la información recibida sobre la vivienda adjudicada, aunque con resultados positivos, es el aspecto que obtiene la menor puntuación (67 puntos).

La comparativa con los datos obtenidos en 2013 permite apreciar ligeras mejoras en tres de los aspectos analizados: los trámites y la documentación, la atención recibida y el plazo de entrega. La información recibida se contrae ligeramente, siendo éste una de las principales cuestiones a mejorar.

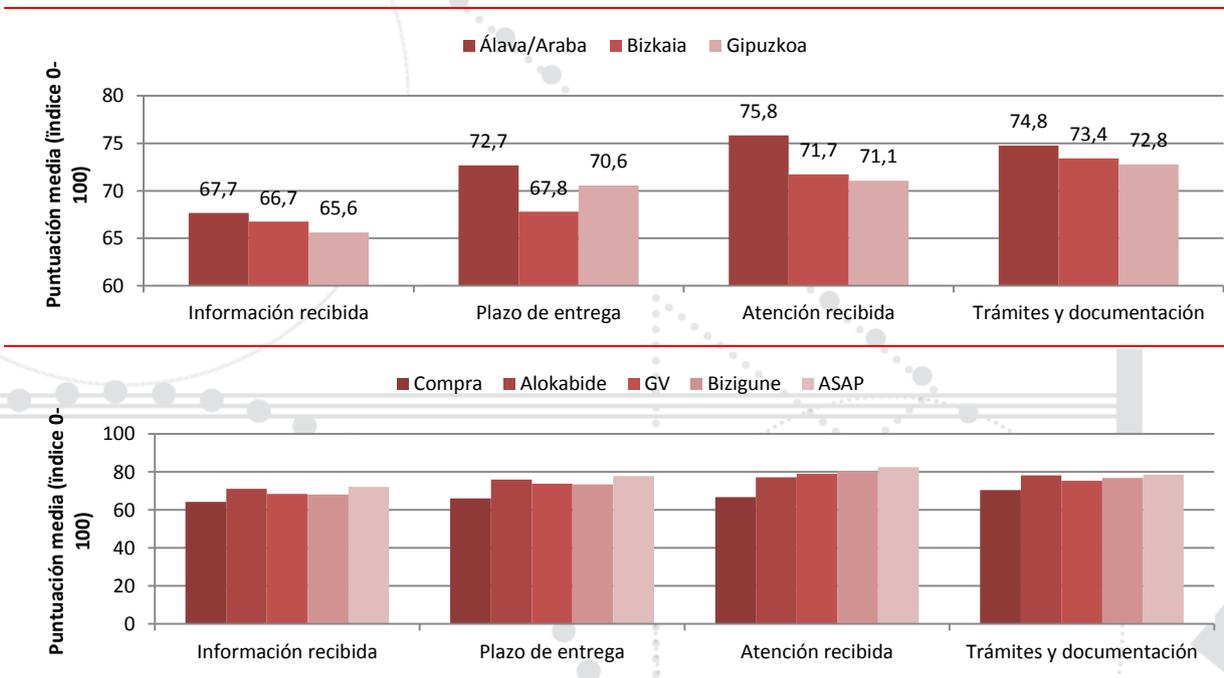
Gráfico 5.5 Satisfacción media con el proceso de adjudicación entre la población adjudicataria de vivienda protegida



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Por ámbitos geográficos las valoraciones recogidas sobre el proceso de adjudicación entre la población adjudicataria de Álava/Araba son algo mejores que las estimadas en los otros dos Territorios Históricos. Y por tipo de vivienda ocupada, la población con vivienda protegida en propiedad muestra menores niveles de satisfacción en los 4 aspectos analizados que entre los casos de alquiler.

Gráfico 5.6 Satisfacción media con aspectos clave del proceso de adjudicación según Territorios Históricos y tipo de vivienda



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

5.3. Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y los Ayuntamientos en materia de vivienda

También se recoge la opinión de las personas adjudicatarias de vivienda protegida sobre la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda. A este respecto, la opinión es también favorable, con una puntuación media de 64 puntos sobre el máximo de 100. El nivel de satisfacción con la intervención del Gobierno Vasco es superior cuando el acceso es en alquiler (69 puntos) que cuando se trata de un acceso a una vivienda en compra (60 puntos).

La valoración realizada por la población adjudicataria sobre la actuación del Gobierno Vasco es muy superior a la realizada desde la población inscrita en Etxebide, que se cifraban en 47 puntos en 2014.

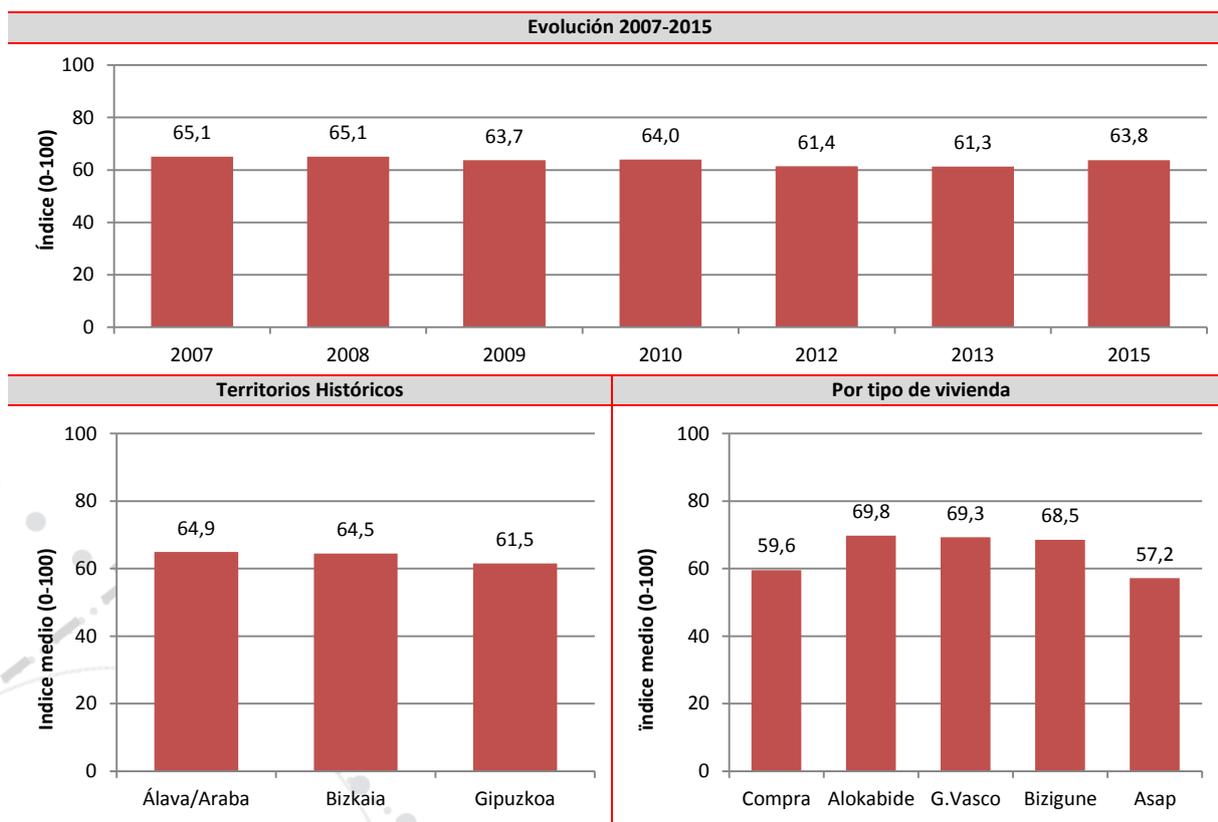
Cuadro 5.2 Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco cara a facilitar el acceso a la vivienda según régimen de acceso, 2015

% vertical	Compra	Alquiler	Total
VALORACIÓN GENERAL GOBIERNO VASCO			
Está actuando muy bien	4,6	13,0	8,3
Está actuando bastante bien	49,7	59,5	54,1
Está actuando regular	26,9	14,2	21,3
Está actuando bastante mal	10,9	6,0	8,7
Está actuando muy mal	5,4	3,1	4,4
Ns/Nc	2,4	4,2	3,2
TOTAL	100,0	100,0	100,0
VALORACIÓN MEDIA (ÍNDICE 0-100)	59,6	69,1	63,8

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

La opinión sobre la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda se ha mantenido en niveles muy similares entre 2007-2015, tal y como se puede ver en la siguiente gráfica.

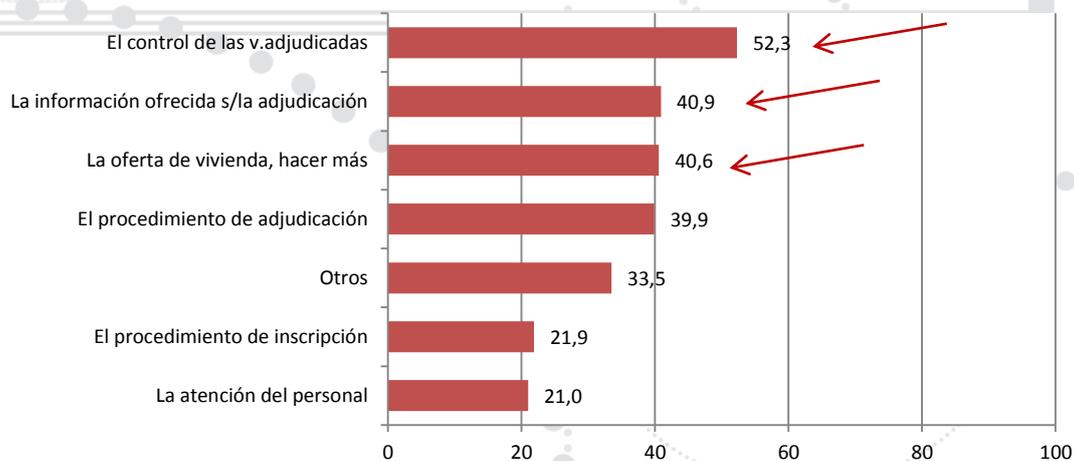
Gráfico 5.7 Valoración media de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda por parte de la población adjudicataria según Territorios Históricos y tipo de vivienda



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Con el objetivo de adecuar la intervención del Gobierno Vasco en el ámbito de la vivienda, se consulta entre la población adjudicataria sobre los principales aspectos a mejorar. Así, la población residente en el parque protegido señala en primer lugar que se debe intensificar el control de las viviendas adjudicadas (52% de nivel de mención). Por su parte un 41% alude a la necesidad de introducir mejoras con respecto a la información ofrecida sobre la adjudicación y en la oferta de vivienda protegida. El procedimiento de adjudicación también es mencionado por un 40% de las familias adjudicatarias.

Gráfico 5.8 Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual, 2015



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

El nivel de mención sobre los aspectos que el Gobierno Vasco debe mejorar varía en función del Territorio Histórico en los niveles de menciones de los siguientes ítems: la información ofrecida sobre la adjudicación se señala en mayor medida en Álava y Bizkaia, la atención del personal tiene una mayor mención en Bizkaia y la mejora en la oferta de vivienda/Hacer más viviendas se señala principalmente en Bizkaia y Gipuzkoa.

Cuadro 5.3 Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual según Territorio Histórico, 2015

% afirmativo	Álava/Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
La información ofrecida sobre la adjudicación	43,2	45,7	29,8	40,5
La atención del personal	20,0	27,5	13,4	21,2
El procedimiento de inscripción en Etxebide	19,6	25,6	19,9	22,2
El procedimiento de adjudicación	34,2	46,3	36,9	40,0
La oferta de vivienda/Hacer más viviendas	17,7	53,8	45,4	40,6
El control de las viviendas adjudicadas	43,9	56,3	54,8	52,2
Otros	28,7	34,3	36,1	33,2

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

La percepción de que el Gobierno Vasco debe mejorar el procedimiento de inscripción en Etxebide, la oferta de vivienda/Hacer más viviendas o el control de las viviendas adjudicadas varía entre la población adjudicataria de vivienda protegida de alquiler y compra.

La población con vivienda de compra considera que se debe mejorar el control de las viviendas adjudicadas y la información ofrecida. Entre las familias inquilinas se cree que se debe mejorar el control de las viviendas adjudicadas y la oferta de vivienda protegida.

Cuadro 5.4 Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual según régimen de acceso, 2015

% afirmativo	Compra	Alquiler	Total
La información ofrecida sobre la adjudicación	42,6	37,9	40,5
La atención del personal	22,4	19,8	21,2
El procedimiento de inscripción en Etxebide	25,0	18,6	22,2
El procedimiento de adjudicación	43,7	35,4	40,0
La oferta de vivienda/Hacer más viviendas	39,9	42,3	40,6
El control de las viviendas adjudicadas	56,2	47,2	52,2
Otros	29,9	37,1	33,2

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Una opinión similar a la ofrecida sobre el Gobierno Vasco se recoge en relación a la actuación de los Ayuntamientos en materia de vivienda entre la población adjudicataria con una puntuación media de 60 puntos sobre el máximo de 100 (57 puntos en el caso de compra y 65 puntos en el alquiler). Esta opinión sobre los Ayuntamientos también parece haber mejorado sutilmente en el periodo analizado.

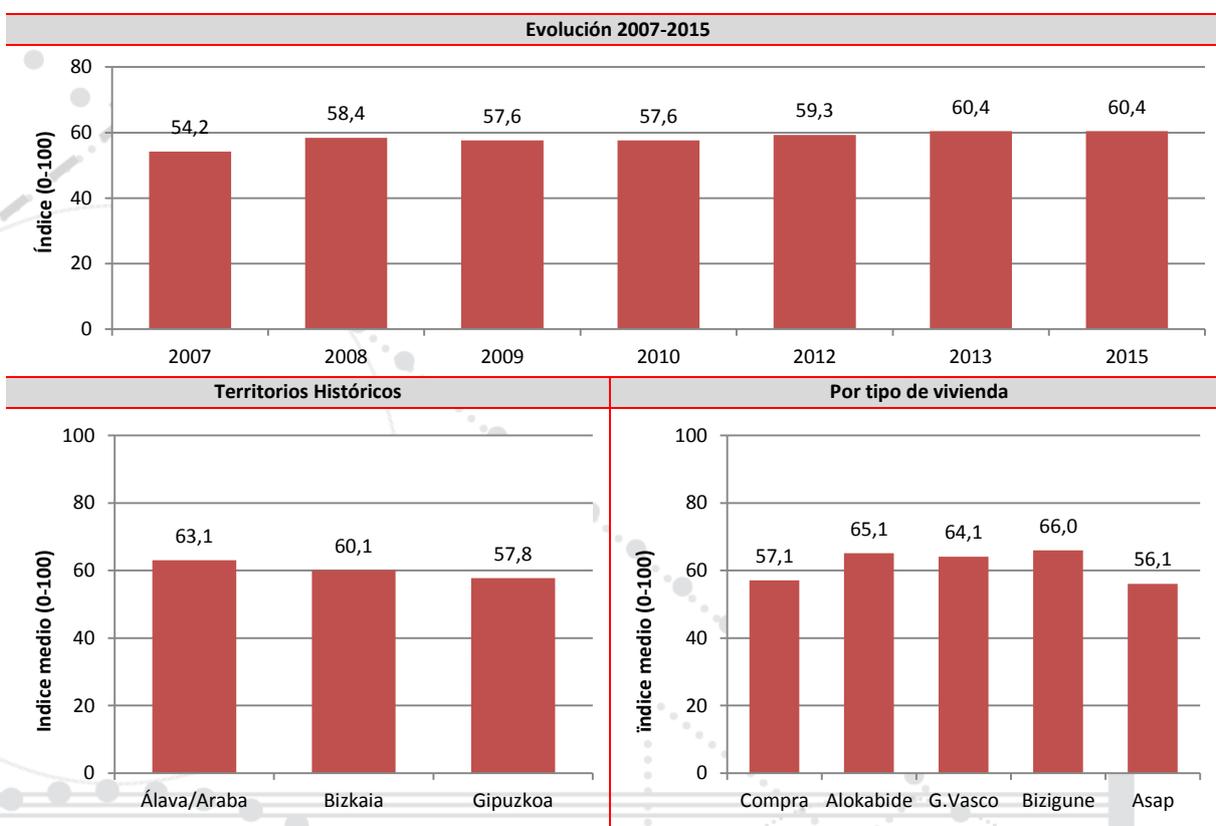
La valoración realizada por la población adjudicataria sobre la actuación de los Ayuntamientos es también superior a la realizada desde la población inscrita en Etxebide (44 puntos en 2014).

Cuadro 5.5 Valoración general de la actuación de los Ayuntamientos cara a facilitar el acceso a la vivienda según régimen de acceso, 2015

% vertical	Compra	Alquiler	Total
VALORACIÓN GENERAL AYUNTAMIENTOS			
Está actuando muy bien	4,9	8,3	6,4
Está actuando bastante bien	38,1	36,1	37,2
Está actuando regular	18,9	16,9	18,0
Está actuando bastante mal	9,6	3,2	6,7
Está actuando muy mal	8,0	4,0	6,2
Ns/Nc	20,5	31,5	25,5
VALORACIÓN MEDIA (ÍNDICE 0-100)	57,1	65,1	60,4

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

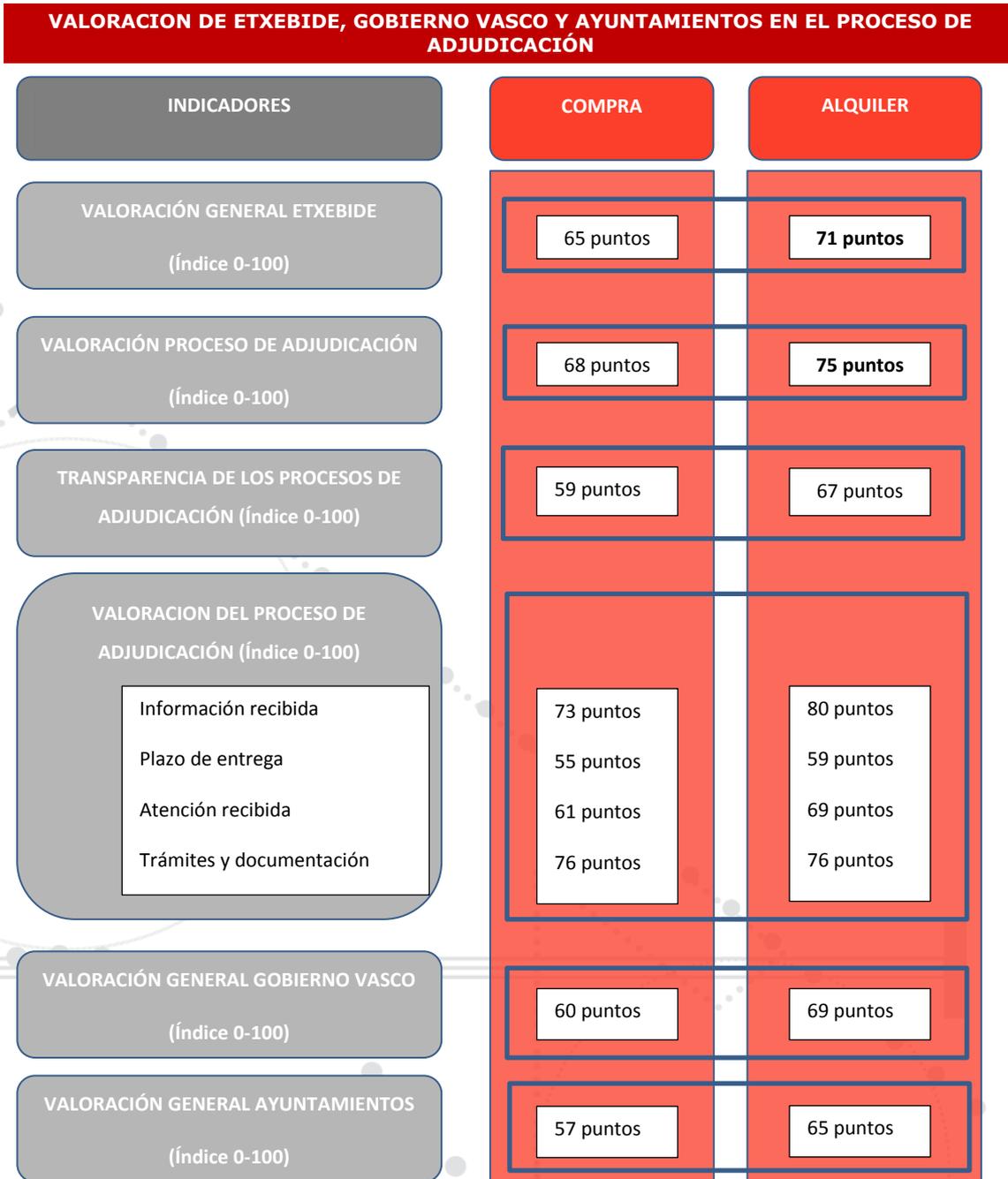
Gráfico 5.9 Valoración media de la actuación de los Ayuntamientos en materia de vivienda por parte de la población adjudicataria según Territorios Históricos y tipo de vivienda



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

La población adjudicataria de vivienda en alquiler presenta una opinión más favorable sobre la intervención de Etxebide y la actuación del Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos en materia de vivienda.

Gráfico 5.10 Indicadores de valoración de Etxebide, Gobierno Vasco y Ayuntamiento en el proceso de adjudicación de viviendas protegidas



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

6. ANÁLISIS DE INDICADORES DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

A continuación se realiza un análisis de las valoraciones y opiniones ofrecidas por la población adjudicataria de vivienda de la CAE diferenciando la información proporcionada por las mujeres y los hombres que han sido encuestados. La participación de mujeres adjudicatarias supone en 2015 del 57,5%, frente al 43% de hombres. El peso femenino es superior entre la población que reside en viviendas del Gobierno Vasco, Alokabide y Bizigune.

Cuadro 6.1 Distribución de la población adjudicataria según género y tipo de vivienda, 2015

% vertical	Compra	Alokabide	Gobierno Vasco	Bizigune	ASAP	Total
SEXO						
Mujer	51,6	63,2	68,2	62,9	47,5	57,3
Varón	48,4	36,8	31,8	37,1	52,5	42,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

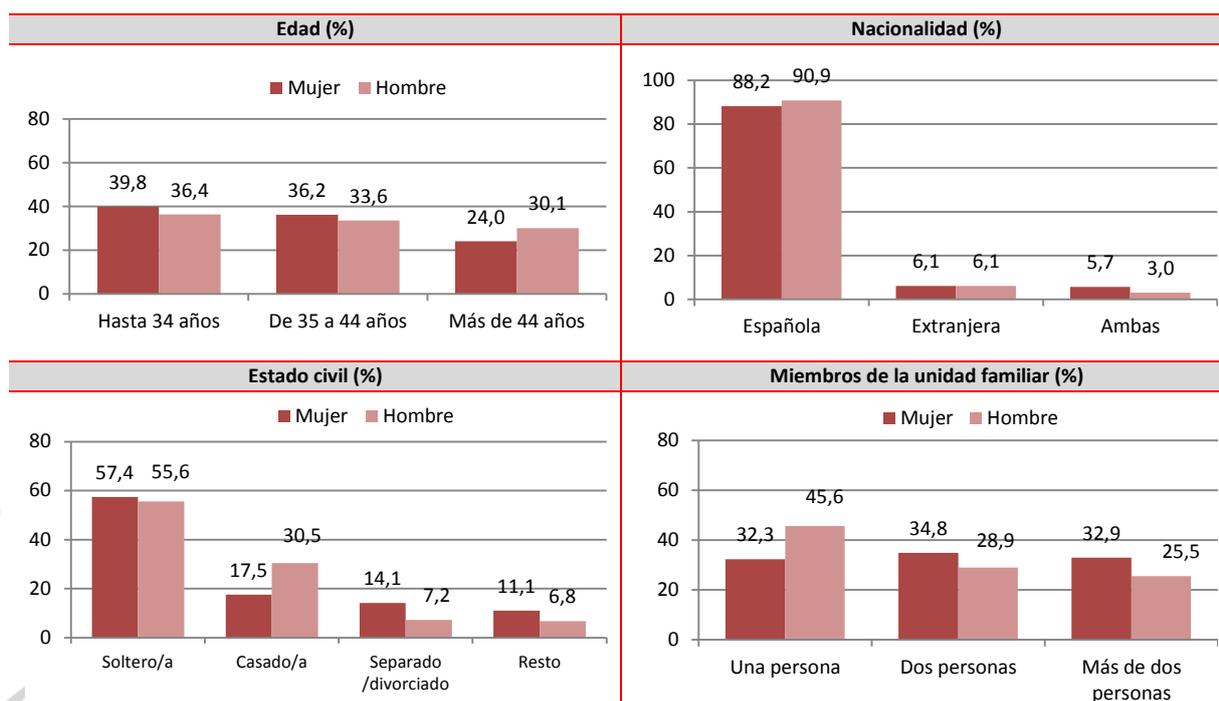
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

6.1. Caracterización de la población adjudicataria

Los datos de 2015 confirman nuevamente que los rasgos socio-demográficos expuestos por las mujeres y hombres que han accedido a una vivienda protegida son similares. Ahora bien, cabe destacar las siguientes características del perfil:

- No se aprecian diferencias significativas con relación a la edad: la edad media de las mujeres y los hombres adjudicatarios de vivienda protegida en la CAE es de 40 años en ambos casos. Por debajo de los 35 años se sitúa un 40% de las mujeres y el 36% de los hombres.
- La presencia de población de origen extranjero es muy pareja: El 88% de las mujeres y el 91% de los hombres son personas de nacionalidad española. Un 12% de las mujeres adjudicatarias son de origen extranjero y un 9% de los hombres.
- Una de cada dos mujeres y hombres adjudicatarios son personas solteras, ahora bien, entre los hombres hay una mayor proporción de personas casadas, y entre las mujeres hay más casos de situaciones de separación o divorcio.
- El tamaño medio del hogar es ligeramente superior entre las mujeres (2,3 personas de media por vivienda) que entre los hombres (2,1 personas). Así, el 32% de las mujeres confirma que es un hogar unipersonal, frente el 46% de los hombres.

Gráfico 6.1 Características socio-demográficas de mujeres y hombres adjudicatarios de vivienda protegida

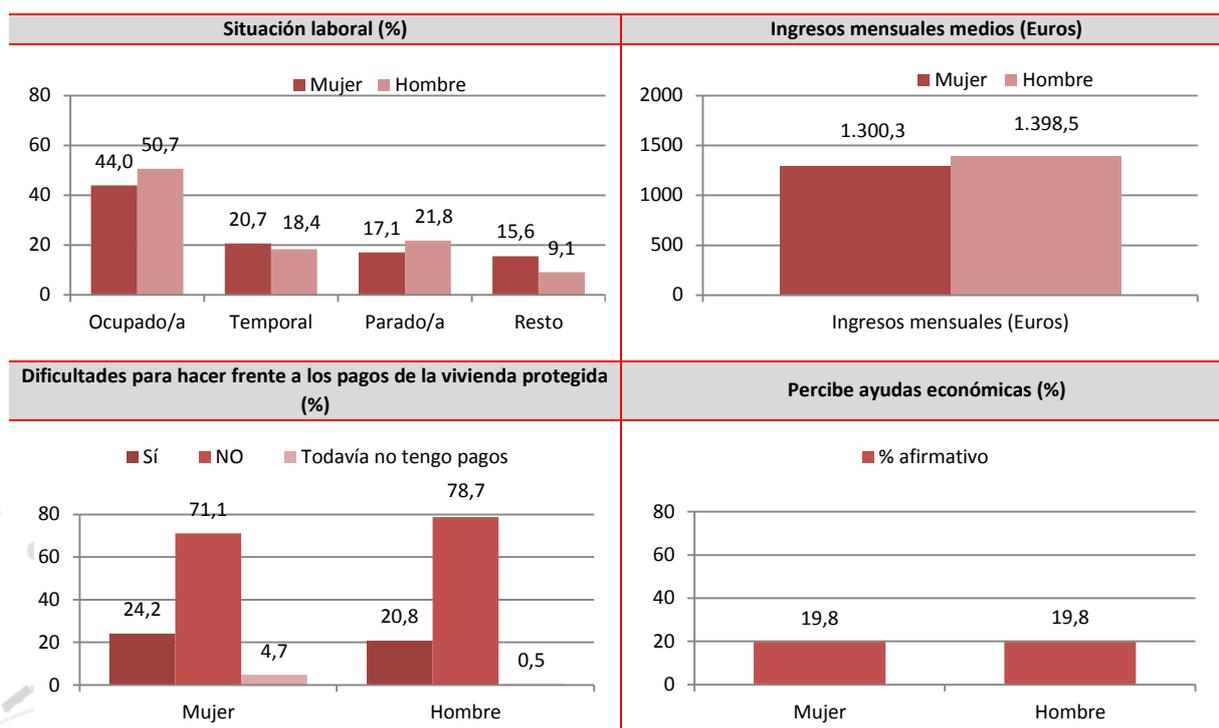


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

En cuanto a los datos de empleo y situación económica, las mujeres presentan menores niveles de ocupación y nivel salarial algo inferior. Más concretamente:

- El 51% de los hombres adjudicatarios están ocupados, frente al 44% de las mujeres. La temporalidad laboral es del 21% entre las mujeres y del 18% entre los hombres.
- La situación de desempleo es algo mayor entre los hombres (el 22% frente al 17% de las mujeres), ahora bien la población no activa es muy superior entre ellas.
- El nivel de ingresos netos mensuales de los hombres adjudicatarios de una vivienda protegida es de 1.400 euros, frente a los 1.300 euros de las mujeres.
- La proporción de mujeres adjudicatarias que declara que actualmente tiene dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda es algo superior: el 24% de las mujeres, proporción que se reduce al 21% en el caso de los hombres adjudicatarios.
- La encuesta revela que no existen diferencias significativas en la proporción de personas con ayudas económicas: el 20% de las mujeres y los hombres adjudicatarios percibe alguna prestación económica.

Gráfico 6.2 Situación laboral y condiciones económicas de mujeres y hombres adjudicatarios de vivienda protegida



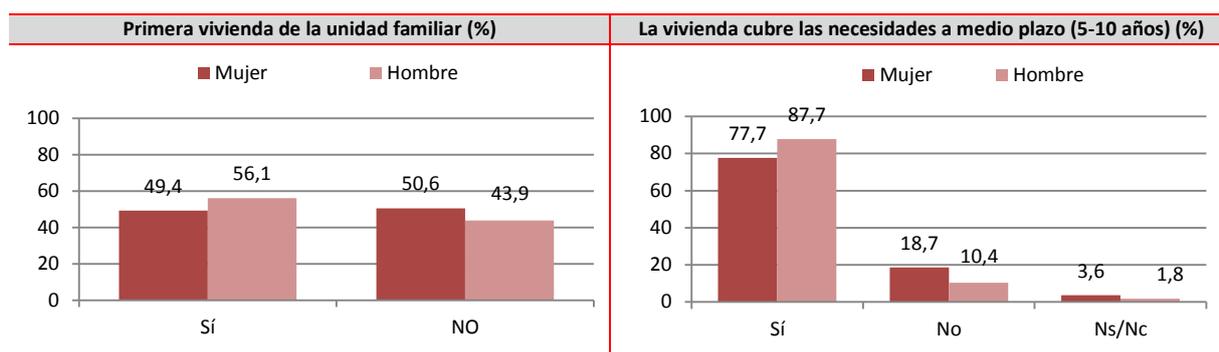
Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

6.2. Cobertura de la necesidad y satisfacción con la vivienda

Centrando la atención en la cobertura de la necesidad de vivienda, se muestran a continuación las principales diferencias entre las mujeres y los hombres adjudicatarios de una vivienda protegida en la CAE:

- Para el 49% de las mujeres con vivienda protegida la actual vivienda ha sido la primera de la unidad familiar y para el 51% restante la vivienda adjudicada le ha permitido cambiar de vivienda habitual.
- Entre los varones, el acceso a la primera vivienda es algo mayor, y representa el 56% de los casos encuestados. Para una 44% de los hombres se ha producido un cambio de vivienda principal.
- La percepción de que la vivienda adjudicada cubre las necesidades de vivienda a medio plazo (5-10 años) es inferior entre las mujeres (78%) que entre los hombres (88%).
- Un 19% de las mujeres señala que la actual vivienda no cubre las necesidades a medio plazo, proporción del 10% entre los hombres.

Gráfico 6.3 Tipo de necesidad de vivienda resuelta entre las mujeres y hombres adjudicatarios

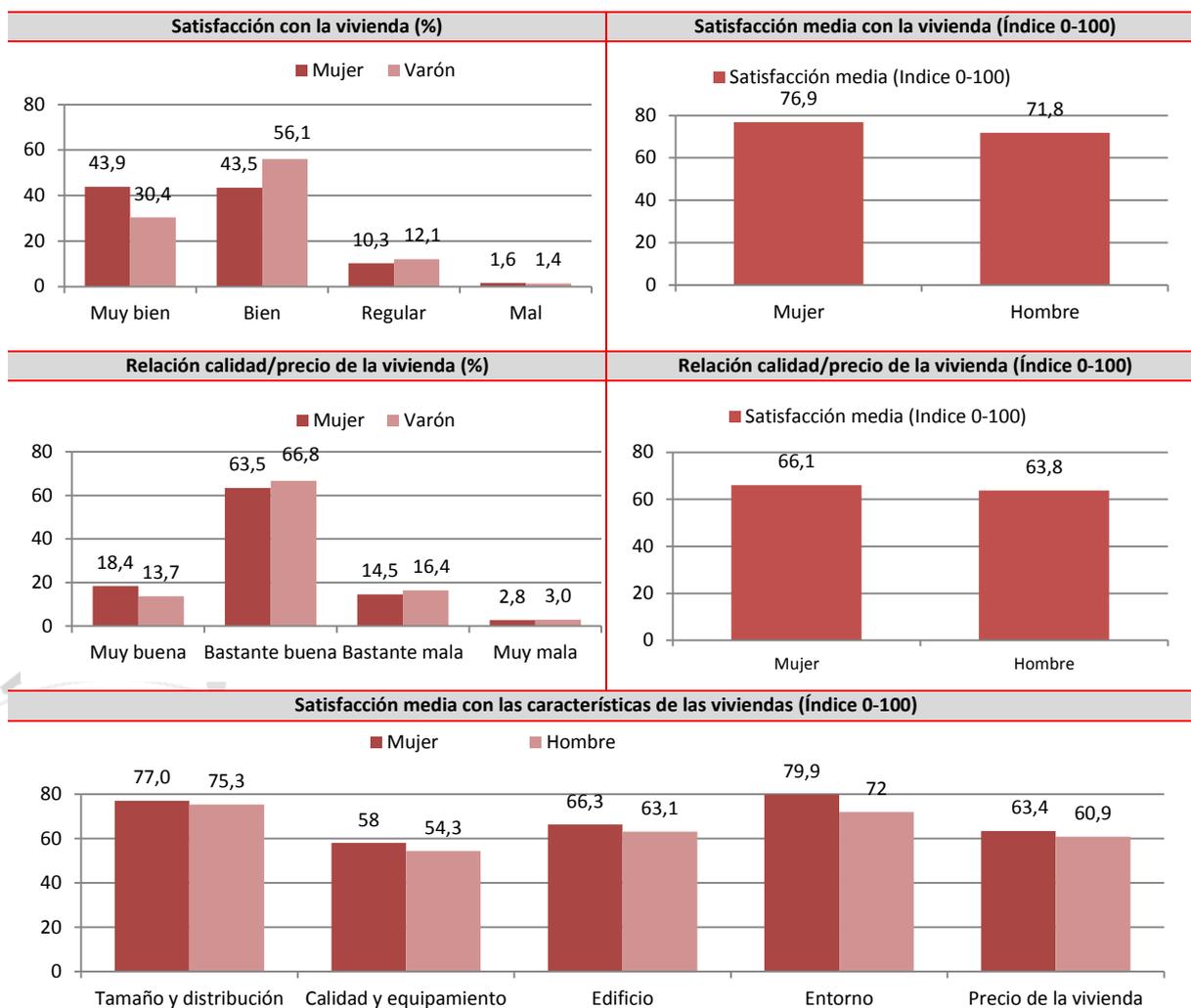


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Con carácter general cabe destacar que el nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada es mayor entre las mujeres que entre los hombres. A continuación se destacan las principales diferencias:

- El nivel de satisfacción con la vivienda en ambos casos es muy positivo, sin embargo ellas exponen un nivel algo superior. En términos de promedio la satisfacción se cifra en 77 puntos entre las mujeres y en 72 puntos entre los hombres.
- La valoración de la relación calidad/precio de la vivienda adjudicada es similar entre las mujeres y los hombres adjudicatarios de una vivienda protegida con 66 puntos y 64 puntos de media respectivamente.
- El análisis detallado del nivel de satisfacción con las características de las viviendas parece mostrar que las opiniones de las mujeres son algo más positivas que las obtenidas entre los varones adjudicatarios con relación al entorno en el que se ubican las viviendas y al precio de la misma:
 - La satisfacción con el tamaño y la distribución de la vivienda adjudicada es muy positiva entre las mujeres (77 puntos) y entre los hombres (75 puntos).
 - Los aspectos relativos a la calidad y del equipamiento de la vivienda siguen siendo n los que obtienen los menores niveles de satisfacción en ambos casos: con un promedio de 58 puntos en las mujeres y de 54 puntos en los hombres.
 - La satisfacción con el edificio se sitúa en 66 puntos de promedio en el caso de las mujeres y en 63 puntos en los hombres.
 - Las mujeres (80 puntos) confirman estar más satisfechas que los hombres adjudicatarios (72 puntos) con el entorno en el que se ubica la vivienda.
 - La satisfacción media con el precio de la vivienda (de compra o de alquiler) es de 63 puntos entre ellas y de 61 entre ellos.

Gráfico 6.4 Satisfacción con la vivienda adjudicada según género

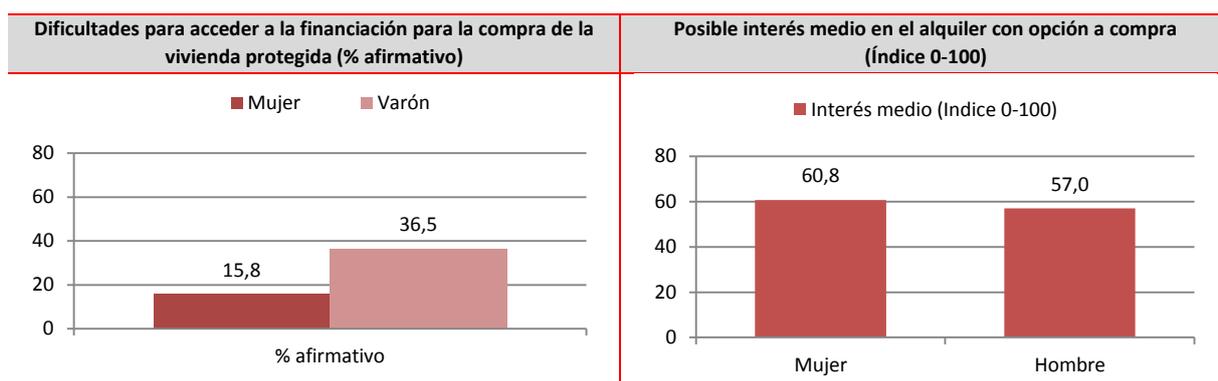


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Entre la población adjudicataria de vivienda en compra el nivel de mención de dificultades a la hora de acceder a la financiación ha sido mayor entre los varones entrevistados que entre las mujeres. Más concretamente un 37% de los hombres y un 16% de las mujeres confirman haber pasado por dicha situación a la hora de comprar la vivienda adjudicada.

No se obtienen diferencias significativas a la hora de valorar entre la población adjudicataria de compra el interés por el alquiler con opción a compra, con un interés medio resultante muy similar entre las mujeres (61 puntos) y los hombres (57 puntos).

Gráfico 6.5 Valoración de la vivienda adjudicada en compra según género

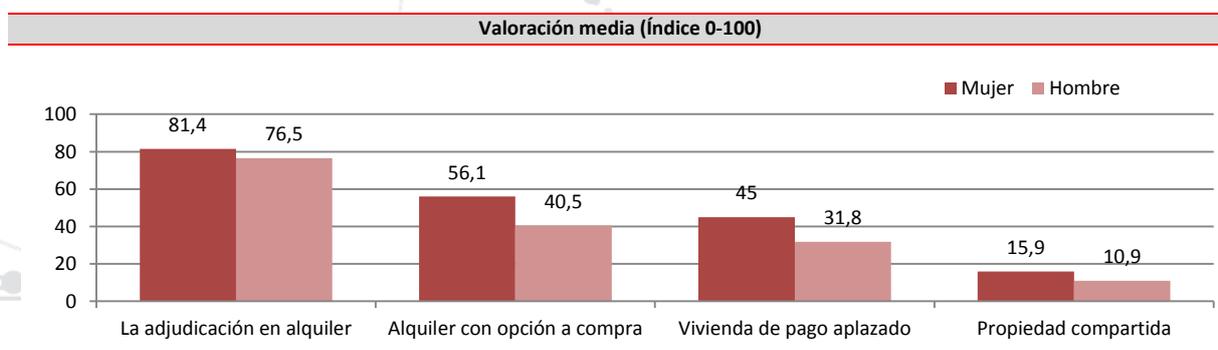


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Los resultados revelan diferencias significativas en función del género de la población adjudicataria a la hora de valorar la vivienda protegida de alquiler.

- El nivel de satisfacción medio con el hecho de que la vivienda haya sido adjudicada en alquiler es más elevado entre las mujeres (81 puntos) que entre los hombres (76,5 puntos).
- Las mujeres (56 puntos) presentan un mayor interés por el alquiler con opción a compra que los hombres arrendatarios (40,5 puntos).
- Al mismo tiempo, también las mujeres muestran un interés algo mayor que los hombres al considerar la vivienda de pago aplazado: 45 puntos y 32 puntos respectivamente.
- El interés por la vivienda de propiedad compartida es muy reducida en ambos casos: con un índice medio de 16 puntos entre las mujeres y de 11 puntos entre los hombres.

Gráfico 6.6 Valoración de la vivienda adjudicada en alquiler según género

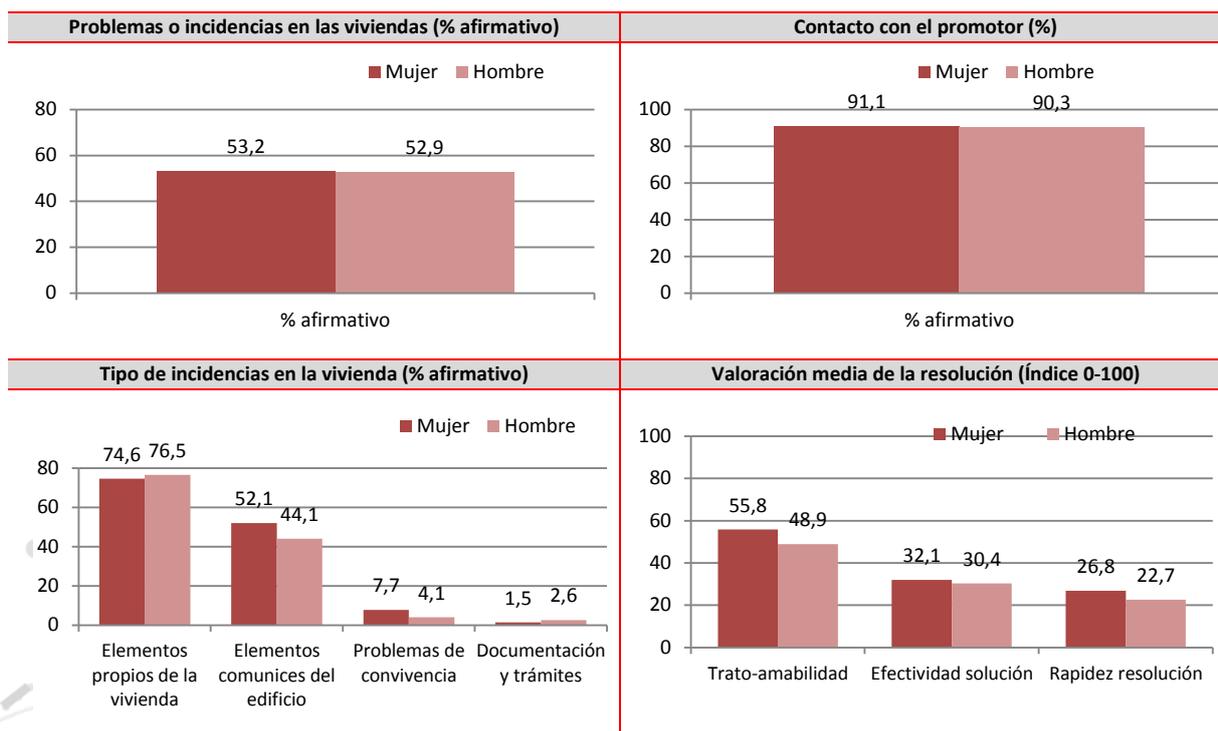


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

El nivel de incidencia de problemas con las viviendas protegidas adjudicadas es el mismo entre mujeres y hombres, afectando a una de cada dos personas adjudicatarias y la gran mayoría se pusieron en contacto con el promotor para resolver la incidencia (el 91% de las mujeres y el 90% de los hombres). Tampoco se aprecian diferencias significativas en el tipo de problema surgido en la vivienda, en la mayoría de los casos se señalan incidencias en los elementos propios de la vivienda.

Y con relación a la satisfacción con la respuesta recibida, tanto las mujeres como los hombres valoran positivamente el trato y la amabilidad del personal, pero exteriorizan una opinión negativa sobre la efectividad y la rapidez en la respuesta.

Gráfico 6.7 Incidencias en la vivienda y su resolución según género

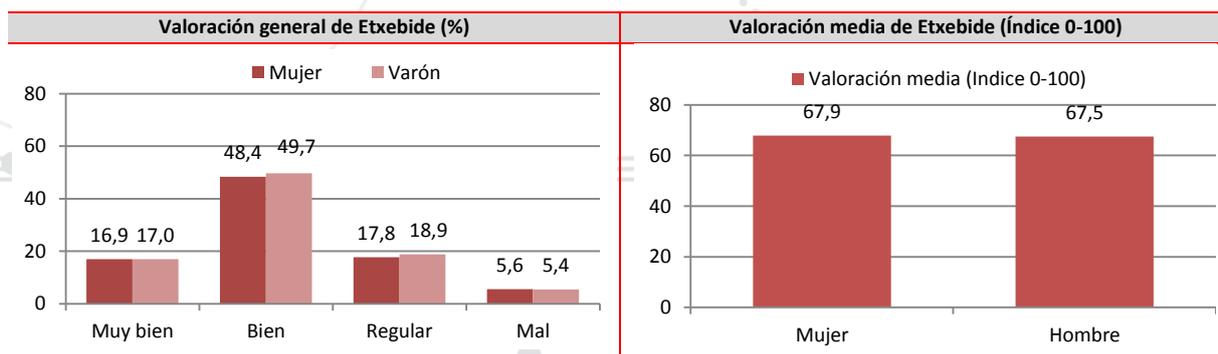


Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

6.3. Valoración de Etxebide, Gobierno Vasco y Ayuntamientos en el proceso de adjudicación

Tanto las mujeres como los hombres adjudicatarios de vivienda protegida valoran positivamente el servicio de Etxebide, con una puntuación media en ambos casos de 68 puntos. Aproximadamente una de cada dos personas valora el servicio como bien.

Gráfico 6.8 Valoración general de Etxebide según género



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

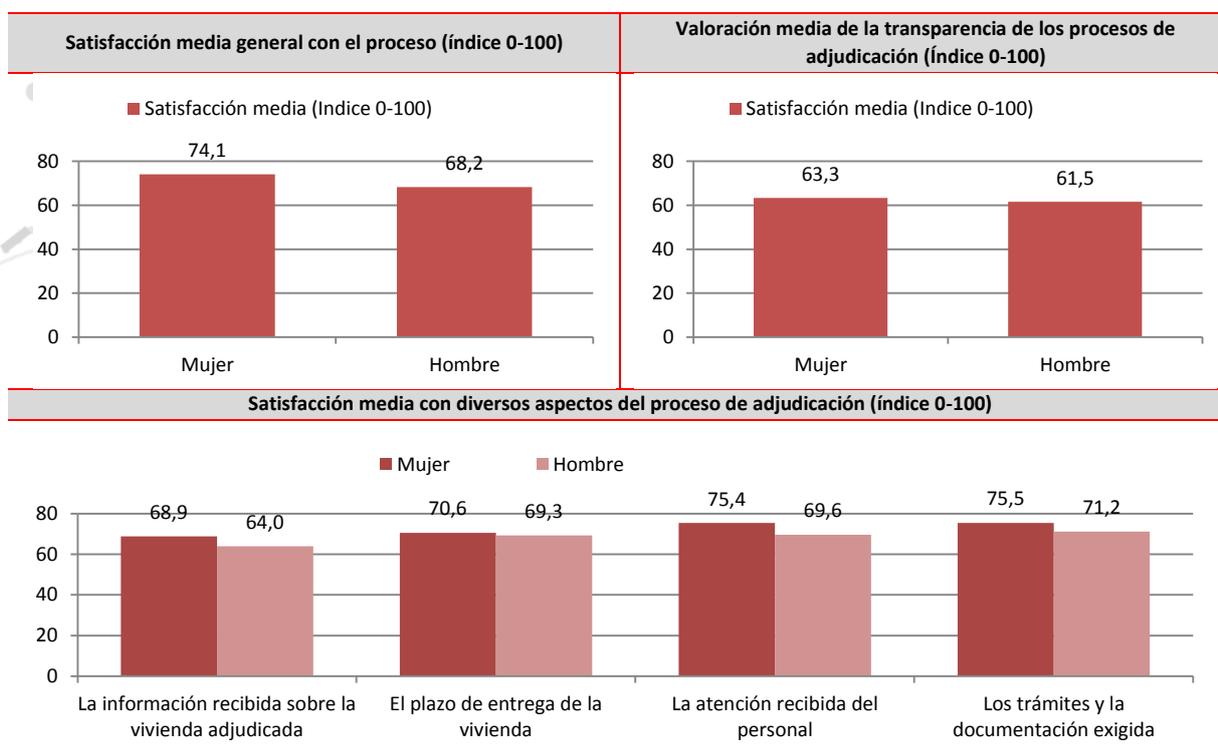
En cuanto al proceso de adjudicación, a pesar de ser muy buena, las mujeres presentan una opinión mejor que los hombres. Más concretamente, la valoración media se cifra en 74 entre las mujeres y en 68 puntos entre los hombres.

La percepción de que los procesos de adjudicación son bastante claros y transparentes es bastante similar: 63 puntos de media entre las mujeres y de 61,5 puntos entre los hombres.

La opinión recogida sobre los diferentes aspectos del proceso de adjudicación es algo mejor en el caso de las mujeres que en el de los hombres, siendo la información recibida sobre la vivienda adjudicada el aspecto que acoge siempre el menor nivel de satisfacción: 69 puntos en las mujeres adjudicatarias y 64 puntos en los hombres.

La atención recibida por el personal y los trámites y la documentación exigida obtienen menores niveles de satisfacción entre los hombres.

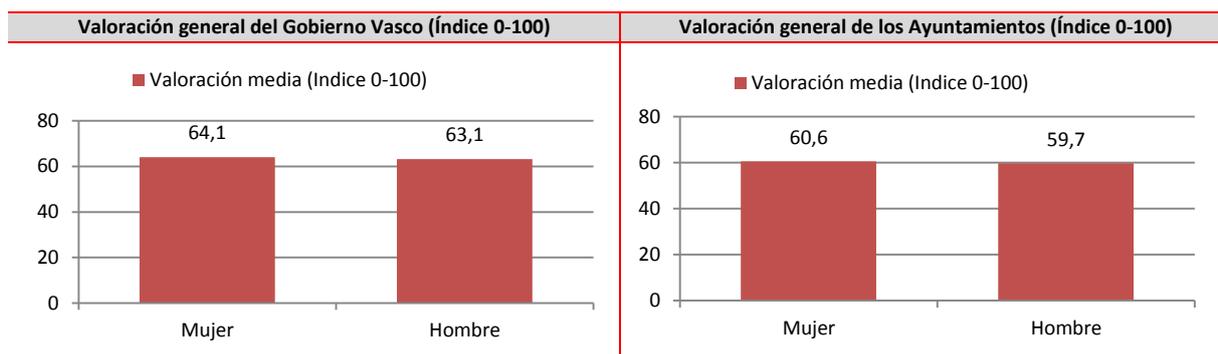
Gráfico 6.9 Valoración del proceso de adjudicación según género



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Y para concluir, de la encuesta se desprende que el nivel de satisfacción con la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda es muy similar. La puntuación media se sitúa en 64 puntos en las mujeres y 63 puntos en los hombres. Y lo mismo sucede cuando se trata de valorar la labor de los ayuntamientos: 61 puntos las mujeres y 60 puntos los hombres.

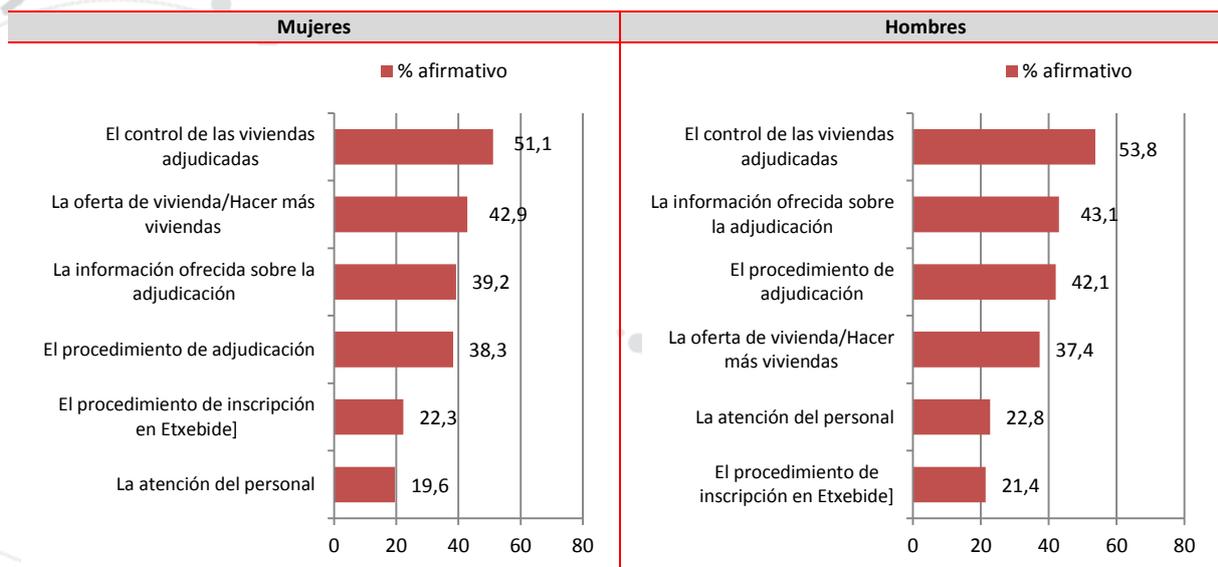
Gráfico 6.10 Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos según género



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

En opinión de la población adjudicataria, el control de las viviendas adjudicadas es el principal aspecto a mejorar, y así lo señala el 51% de las mujeres y el 54% de los hombres. La oferta de vivienda o hacer más viviendas es el segundo aspecto a mejorar en opinión de las mujeres. Los hombres en cambio aluden a la revisión de la información ofrecida sobre la vivienda adjudicada.

Gráfico 6.11 Principales aspectos a mejorar de la actuación del Gobierno Vasco según género



Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

Las valoraciones de las mujeres y hombres que han accedido a una vivienda protegida en la CAE son muy similares

Gráfico 6.12 Indicadores sobre la población adjudicataria con perspectiva de género

INDICADORES SOBRE LA POBLACIÓN ADJUDICATARIA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO		
INDICADORES	MUJER	HOMBRE
PERFIL SOCIO-ECONÓMICO Casado/a (%) Ocupado/a (%) Ingresos medios (euros)	17,5% 44% 1.300 euros	30,5% 51% 1.399 euros
NECESIDAD CUBIERTA A MEDIO PLAZO (5-10 AÑOS) (%)	78%	88%
SATISFACCIÓN MEDIA CON LA VIVIENDA (Índice 0-100)	77 puntos	72 puntos
VALORACIÓN PROCESO DE ADJUDICACIÓN (Índice 0-100)	74 puntos	68 puntos
VALORACIÓN GENERAL ETXEBIDE (Índice 0-100)	68 puntos	68 puntos
VALORACIÓN GENERAL GOBIERNO VASCO (Índice 0-100)	64 puntos	63 puntos
VALORACIÓN GENERAL AYUNTAMIENTOS (Índice 0-100)	61 puntos	60 puntos

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

7. PRINCIPALES CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE MEJORA DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS ADJUDICATARIAS

La consulta realizada entre la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAE ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

a) La población adjudicataria de vivienda protegida de compra y de alquiler presenta un perfil socio-demográfico y económico diferente

El perfil sociodemográfico de la población adjudicataria presentan características diferenciales en función del tipo de vivienda al que se ha accedido en cuestiones como el género, la edad de la persona titular, la nacionalidad, el estado civil, el número de personas que residen en la vivienda, la situación laboral actual y las dificultades para hacer frente a los pagos.

- La presencia de mujeres titulares de vivienda protegida es mayor en el parque de alquiler protegido (64%) que entre la vivienda de compra (52%).
- La edad media de la población adjudicataria de alquiler (47 años) es bastante superior a la de compra (35 años).
- La población soltera supone el 71% del colectivo de adjudicatarios de vivienda en compra, proporción del 39% entre la población arrendataria de vivienda protegida.
- En cambio, la población separada o divorciada representa al 20% de los/as titulares de alquiler, frente al 4% en la compra.
- El tamaño medio familiar es menor en los casos de compra (2 personas por vivienda) que entre los de alquiler (2,5 personas por vivienda). Y por ámbitos geográficos destaca el mayor tamaño de las familias adjudicataria de Álava (2,7 personas de media por vivienda).
- El 59% de la población con vivienda protegida de compra tiene un contrato fijo, frente al 19% de la población arrendataria.
- La población desempleada supone el 26% entre los/as titulares de alquiler y baja al 13% en los casos de compra.
- Los ingresos medios actuales de la población con vivienda protegida de propiedad son de 1.651 euros, frente a los 940 euros netos de media del colectivo de alquiler.
- El nivel de ingresos de la población inquilina oscila entre los 855 euros de media de los casos de Bizgune y los 1.514 euros de la población del Programa ASAP.
- El 40% de la población que reside en vivienda de alquiler protegido confirma que tienen dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda en el momento actual, proporción del 9,5% entre las familias con vivienda protegida en propiedad.
- Así, el 35% de las familias con vivienda protegida de alquiler confirma que recibe alguna ayuda económica, frente al 7% de las familias con vivienda propia.

b) Alta satisfacción con la vivienda adjudicada, pero necesidad de mejorar la resolución en caso de problemas

El nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada es muy elevado tanto entre las familias adjudicatarias de vivienda en compra como en alquiler. Ahora bien, los datos confirman que la cobertura de la necesidad a medio plazo es mayor entre los casos de compra que los de alquiler. La satisfacción con las características de las viviendas adjudicadas es mayor entre la población con vivienda protegida de alquiler que entre la de compra. Y se observan mayores niveles de incidencia o problemas entre el parque de compra y peores valoraciones sobre la resolución del problema.

- Los resultados presentan diferencias significativas en función del tipo de vivienda ante la consulta realizada sobre si es la primera vivienda de la unidad familiar. Así, en el 69% de las familias que han accedido a una vivienda en compra, dicha vivienda era la primera de la unidad familiar. En el parque de alquiler protegido, el cambio de vivienda es la principal necesidad cubierta (el 67% de los casos).
- El acceso a una vivienda de compra o de alquiler condiciona la percepción de que actualmente la vivienda que le han adjudicado cubre sus necesidades de vivienda a medio plazo (5-10 años). La necesidad cubierta se sitúa en el 86% de las familias de compra y se contrae al 78% de las de alquiler.
- La satisfacción general con la vivienda ocupada es muy elevada (75 puntos sobre 100), pero es ligeramente mayor entre los casos de alquiler (76 puntos) que los de compra (73 puntos).
- Y lo mismo sucede con la relación calidad/precio de la vivienda: 63 puntos la población de compra y 67,5 puntos los de alquiler.
- El entorno y el tamaño de la vivienda y la distribución de la misma son los aspectos mejor valorados, por el contrario los menores niveles de satisfacción aun siendo positivos se ubican en la calidad y el equipamiento.
- Una de cada 4 personas adjudicatarias de una vivienda protegida de compra confirma que ha tenido o que tuvo dificultades a la hora de acceder a la financiación, proporción que se eleva al 37% de los casos de Gipuzkoa.
- El interés entre las familias propietarias sobre la opción del alquiler con opción a compra presenta resultados diferentes por ámbitos geográficos, siendo la población guipuzcoana la que muestra el mayor interés sobre esta modalidad.
- El nivel de satisfacción con el acceso a una vivienda de alquiler es muy elevado (79,5 puntos sobre 100) y ha crecido considerablemente en el periodo 2007-2015.
- El nivel de satisfacción con el hecho de que la vivienda adjudicada sea en alquiler obtiene resultados diferentes en función del tipo de vivienda a la que se ha accedido, siendo las familias que ocupan viviendas del Gobierno Vasco las que muestran el mayor nivel de satisfacción.
- La consideración desde las familias que residen en el parque de alquiler protegido como interesantes otras modalidades de vivienda protegida como son la vivienda de alquiler con opción a compra, la vivienda de pago aplazado y la propiedad compartida varía sustancialmente en función del tipo de vivienda en la que se reside, siendo las que ocupan viviendas de ASAP las más interesadas.
- Se observan opiniones diferentes con relación a la satisfacción con las características de la vivienda en función de la modalidad de vivienda protegida. En concreto, varían las opiniones en aspectos como el tamaño y la distribución de la vivienda, la calidad y el equipamiento o el precio de la vivienda de venta o de alquiler.
- Un 52,5% de las personas consultadas declara haber tenido alguna incidencia negativa con la vivienda adjudicada, sin embargo también en este colectivo el nivel de satisfacción con la vivienda ha sido positivo (69 puntos). Las principales incidencias están relacionadas con los elementos propios de la vivienda.

- La gran mayoría de las personas adjudicatarias se han puesto en contacto con el promotor de la vivienda para solventar la incidencia y en estos casos se valora positivamente la atención ofrecida por el personal, pero no la rapidez y la eficacia ante la resolución.

c) Buena valoración de las instituciones implicadas en la adjudicación de vivienda protegida y necesidad de mejorar el control de la vivienda adjudicada y la información ofrecida a la población adjudicataria

La población adjudicataria de vivienda en alquiler presenta una opinión más favorable sobre la intervención de Etxebide y la actuación del Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos en materia de vivienda que la población inscrita en Etxebide.

- La población adjudicataria de vivienda protegida ofrece una valoración muy positiva sobre Etxebide, con una puntuación media superior entre las familias que ocupan viviendas protegidas de alquiler (71 puntos) que las de compra (65 puntos).
- El proceso de adjudicación es también valorado adecuadamente por las familias adjudicatarias, con un promedio nuevamente superior entre los casos de alquiler (75 puntos) que los de compra (68 puntos).
- Y es mayoría la población adjudicataria que considera que los procesos de adjudicación son claros y transparentes. La puntuación media es algo menor entre los casos de compra, si bien, hay una parte de éstas familias que no han participado de un proceso de adjudicación habiendo comprado la vivienda protegida entre particulares.
- El plazo de entrega de la vivienda, la atención recibida y el plazo de entrega son aspectos del proceso de adjudicación muy bien valorados. Algo menor, aunque también bueno, es el nivel de satisfacción con la información recibida sobre la vivienda adjudicada. La población adjudicataria de compra concede en estas cuestiones menores puntuaciones que la de alquiler.
- La satisfacción con la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda es mayor entre la población inquilina (69 puntos) que las familias que han accedido a una vivienda de compra (60 puntos). Aunque en ambos casos las valoraciones son superiores a las ofrecidas por la población inscrita en Etxebide.
- El control de la vivienda adjudicada, la información ofrecida sobre la vivienda adjudicada y la oferta de vivienda son los principales aspectos a mejorar por parte del Gobierno Vasco en opinión de la población adjudicataria.
- Y también se valora mejor la actuación de los Ayuntamientos en materia de vivienda entre los casos de adjudicación en alquiler (65 puntos) que en compra (57). Ambas cifras son muy superiores a las estimadas entre la población inscrita en Etxebide.

d) Indicadores en una perspectiva de género

En general las mujeres y los hombres adjudicatarios de vivienda protegida presentan unas valoraciones muy similares sobre la satisfacción con la vivienda adjudicada o la valoración de la actuación de las instituciones públicas en materia de vivienda.

- El perfil sociodemográfico es bastante similar, con una mayor proporción de hombres casados y un mayor peso de separadas o divorciadas entre las mujeres.
- La situación laboral de ocupado es mayor entre los hombres (el 51%, frente al 44% de las mujeres).
- El nivel de ingresos de los hombres es superior al de las mujeres: con un salario medio de 1.399 euros en los hombres, frente a los 1.308 euros las mujeres.
- La dificultad para hacer frente a los pagos de la vivienda es mayor entre las mujeres entrevistada es algo mayor que la de los hombres.
- La percepción de que la actual vivienda cubre su necesidad a medio plazo es mayor entre los hombres (88%) que entre las mujeres (78%).
- No existen diferencias significativas en la satisfacción con la vivienda adjudicada, con puntuaciones medias muy positivas en ambos casos: 77 puntos las mujeres y 72 puntos los hombres.
- También es muy igual la valoración realizada sobre la relación calidad/precio de la vivienda adjudicada: 66 puntos las mujeres y 64 puntos los hombres.
- Los hombres que han accedido a una vivienda en compra confirman haber tenido más problemas para el acceso a la financiación que las mujeres (16% de las mujeres adjudicatarias en compra confirman esta dificultad de acceso a la financiación, proporción que se eleva al 36,5% de los hombres).
- Entre los casos de alquiler protegido, el interés por el alquiler con opción a compra y por la vivienda de pago aplazado es algo superior entre las mujeres que los hombres.
- La satisfacción con el proceso de adjudicación es muy similar (68 puntos de media entre las mujeres y los hombres).
- La satisfacción con Etxebide, Gobierno Vasco y Ayuntamientos es muy similar y no presenta diferencias significativas.

Cuadro 7.1 Cuadro resumen de indicadores de evaluación de la adjudicación de vivienda protegida a través de Etxebide, 2007-2015

	2008	2009	2010	2012	2013	2015
SATISFACCIÓN MEDIA CON LA VIVIENDA ADJUDICADA (Índice 0-100)	77,3	75,4	68,8	74,6	75,2	74,6
SATISFACCIÓN MEDIA CON LA ADJUDICACIÓN EN ALQUILER (Índice 0-100)	65,7	65,3	63,6	67,9	75,7	79,5
VALORACIÓN MEDIA DE LA RELACIÓN CALIDAD-PRECIO DE LA VIVIENDA (ÍNDICE 0-100)	80,9	73,9	67,7	66,6	68,2	65,1
EXISTENCIA DE INCIDENCIAS NEGATIVAS EN LA VIVIENDA (% afirmativo)	66,9	63,6	65,0	47,3	51,4	52,5
VALORACIÓN MEDIA DEL TRATO-AMABILIDAD RECIBIDO EN LA RESOLUCIÓN DE LA INCIDENCIA (Índice 0-100)	55,5	49,3	56,4	40,9	56,4	52,8
VALORACIÓN MEDIA DE LA EFICACIA EN LA RESOLUCIÓN DE LA INCIDENCIA (Índice 0-100)	31,1	34,3	32,7	22,6	30,3	31,3
VALORACIÓN MEDIA DE LA RAPIDEZ EN LA RESOLUCIÓN DE LA INCIDENCIA (Índice 0-100)	31,0	32,7	26,6	19,2	24,9	25,0
VALORACIÓN MEDIA CON EL PROCESO DE ADJUDICACIÓN (Índice 0-100)	69,7	67,7	63,1	71,3	70,2	71,6
VALORACIÓN MEDIA DE LA TRANSPARENCIA DE LOS PROCESOS DE ADJUDICACIÓN (Índice 0-100)	68,3	66,9	62,5	70,6	63,9	62,6
VALORACIÓN GENERAL MEDIA DE ETXEBIDE (Índice 0-100)	67,0	67,2	68,6	67,5	67,9	67,8
VALORACIÓN MEDIA DEL GOBIERNO VASCO (Índice 0-100)	65,1	63,7	64,0	61,4	61,3	63,8
VALORACIÓN MEDIA DE LOS AYUNTAMIENTOS (ÍNDICE 0-100)	58,4	57,6	57,6	59,3	60,4	60,4

Fuente: Viceconsejería de Vivienda, Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2015.

e) Recomendaciones de mejora

Tomando como referencia los resultados de la Encuesta a la población adjudicataria de vivienda de la CAE, desde el Observatorio Vasco de la Vivienda, se plantean las siguientes propuestas de mejora en la adjudicación de vivienda protegida:

- Mantener un seguimiento especial al colectivo adjudicatario con dificultades económicas para hacer frente a los pagos de la vivienda, en particular en el parque de alquiler protegido, que supone el 40% de las familias (el 48% entre la población inquilina de Bizigune), aunque una parte relevante ya confirma recibir ayudas económicas.
- Estudiar diferentes medidas para reducir las dificultades de acceso a la financiación entre la población adjudicataria de compra: una de cada cuatro familias con vivienda protegida en compra confirma que tuvo dificultades de acceso a la financiación.
- Impulsar el alquiler con opción a compra entre la población que demanda vivienda protegida de compra y de alquiler.
- Estudiar la posibilidad de mejorar la calidad y el equipamiento de las viviendas adjudicadas, en especial entre el parque de alquiler protegido del mercado libre (Programa Bizigune y ASAP).
- Reducir el nivel de incidencias y problemas en las viviendas adjudicadas y mejorar la atención y la resolución de problemas surgidos en el parque de viviendas protegido, sobre todo en el caso de la vivienda en compra. Se debe prestar especial atención a los problemas en los elementos propios de la vivienda, que reducen considerablemente los niveles de satisfacción con la vivienda.
- Mejorar la información ofrecida sobre la vivienda adjudicada, aspecto sobre el proceso de adjudicación que obtiene los niveles de satisfacción más bajos.

- Intensificar el control de la vivienda adjudicada, mejorar la información ofrecida y ampliar la oferta de vivienda son los tres aspectos a mejorar en opinión de la población adjudicataria.
- Frente a estos pronunciamientos directos de la población adjudicataria, hay que reconocer, en base a los datos disponibles, que el esfuerzo en inspección del parque es ya muy intenso aunque quizá haya que comunicarlo mejor, que la ampliación de la oferta depende de variables de origen económico que exceden el ámbito exclusivo de vivienda, con lo que la actuación de mejora inmediata y más operativa, sin olvidar las dos anteriores, parecería que tiene que ver con la mejora de la información a la población adjudicataria.

