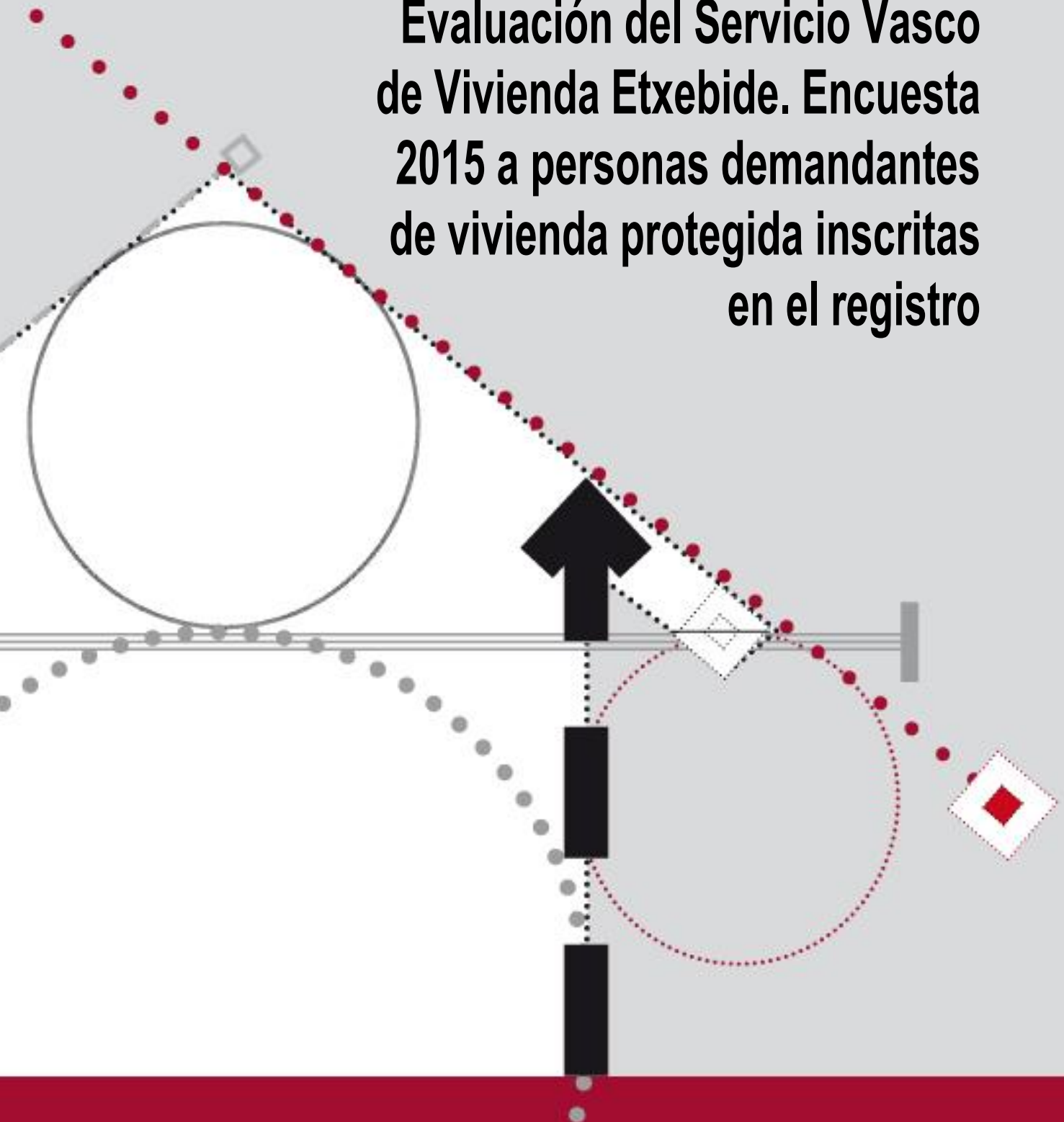




ETXEBIZITZAKO
BEHATOKIA

OBSERVATORIO
VASCO DE LA
VIVIENDA

Evaluación del Servicio Vasco de Vivienda Etxebide. Encuesta 2015 a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro



Índice

1. Objetivos del informe	3
2. Metodología de trabajo	3
3. Caracterización de las personas demandantes de Etxebide (censo de solicitudes)	4
4. Personas que han resuelto la necesidad de vivienda. Caracterización de los procesos de emancipación	6
5. Personas demandantes según su situación	8
5.1. Situación de la población en relación a la vivienda	8
5.2. Caracterización de la población inscrita: principales indicadores socio-económicos	10
6. Caracterización de la necesidad de vivienda	11
6.1. Motivo de la necesidad y posibilidades de acceso al mercado libre	11
6.2. Características de las viviendas demandadas	12
7. Valoración de Etxebide por parte de las personas inscritas	14
7.1. Valoración general	14
7.2. Valoración de los procesos y servicios de Etxebide	18
8. Evaluación de la política de vivienda	25
8.1. Identificación de los colectivos de atención prioritaria	25
8.2. Grado de acuerdo con las políticas de vivienda y valoración de la actuación de las Administraciones Públicas vascas	27
8.3.- Interés por modelos y fórmulas novedosas en políticas de vivienda	29
8.4. Valoración de la actuación de las Administraciones Públicas vascas en materia de vivienda	31
9. Conclusiones	32

1. Objetivos del informe

Este informe incluye los principales resultados de la evaluación realizada a las personas que estaban inscritas en Etxebide a 31 de Diciembre de 2015.

La finalidad es presentar un análisis detallado de la evaluación que hacen estas personas de Etxebide, de la valoración de las actuaciones y políticas de vivienda, y de sus perspectivas personales respecto al acceso a la vivienda en los próximos años.

En el informe se combina el análisis del censo de las solicitudes y personas inscritas a finales de 2015 (en capítulo 3), con la reflexión sobre los resultados obtenidos en la encuesta realizada.

Señalar además que para entender mejor las valoraciones y opiniones de las personas encuestadas se contrastan los resultados de 2015 con la última edición de esta encuesta efectuada en 2013.

2. Metodología de trabajo

Encuesta aplicada en Octubre de 2016 a una muestra de 606 personas lo que supone un error estadístico del +/-3,9% para un nivel de confianza del 95%. Se ha realizado mediante un dispositivo de encuestación telefónica con el sistema CATI.

La muestra aplicada se distribuyó según el Territorio Histórico y el régimen de acceso solicitado en Etxebide, ajustando los niveles de error al mínimo posible. Asimismo, durante el proceso de encuestación se ha realizado un seguimiento de cuotas para garantizar la proporcionalidad según el género y los principales grupos de edad.

Finalmente indicar que a fin de garantizar la máxima representatividad posible, se ha procedido a realizar un ajuste estadístico aplicando un coeficiente de elevación de la muestra según el régimen demandado y el Territorio Histórico¹.

Distribución de la muestra según género, edad, Territorio Histórico y Régimen de la solicitud

	c.a.	%v.
TOTAL	606	100,0
Sexo		
Mujer	320	52,8
Hombre	286	47,2
Edad		
Hasta 24 años	95	15,7
De 25 a 34 años	251	41,4
De 35 a 44 años	122	20,1
De 45 a 54 años	81	13,4
De 55 a 64 años	41	6,8
Más de 65 años	16	2,6
Territorio Histórico		
Álava	149	24,6
Bizkaia	261	43,1
Gipuzkoa	196	32,3
Régimen demandado		
Alquiler	299	49,3
Compra	307	50,7

¹ La encuestación se ha dirigido a las personas inscritas de 18 años o más que son el 99,9% del total de personas inscritas a Diciembre de 2015 en Etxebide. Por ello, el proceso de ajuste y elevación se ha realizado sobre este universo de personas inscritas.

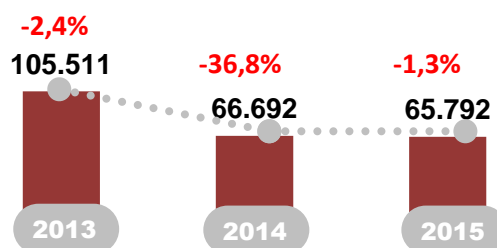
3. Caracterización de las personas demandantes de Etxebide (censo de solicitudes)

Notable reducción de la demanda de vivienda protegida desde 2013

Evolución de las personas. Desde una mirada evolutiva, destaca la significativa disminución en el número de personas inscritas que se produjo con la entrada en vigor en 2013 de la Orden que regula Etxebide². Concretamente, entre 2013 y 2014 el número de personas inscritas se ha reducido en un 36,8%.

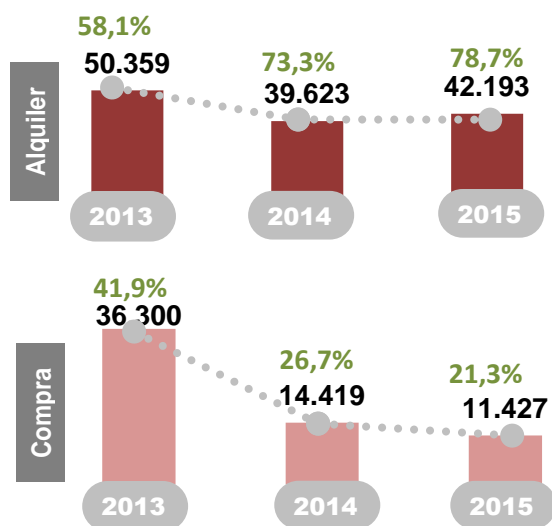
En cambio, entre 2014 y 2015 apenas varía la demanda de vivienda protegida inscrita en Etxebide: de 65.792 personas en 2015 se ha reducido un 1,3% respecto a 2014.

Evolución de las personas titulares de solicitud inscritas en Etxebide. 2013-2015



Aumento creciente del peso de la demanda en alquiler

Evolución de la demanda según régimen de acceso. 2013-2015



Evolución de las solicitudes. Uno de los rasgos más destacados de la evolución de la demanda de vivienda protegida en los últimos años se asocia al fuerte incremento del peso relativo de la demanda en alquiler. En la actualidad, cerca de 8 de cada diez personas que demandan vivienda protegida (78,7%) optan por el alquiler.

Esta es una tendencia estructural que se advierte desde hace años y va cobrando más intensidad en el contexto de la recesión, y con la entrada en vigor de la referida Orden de regulación de Etxebide.

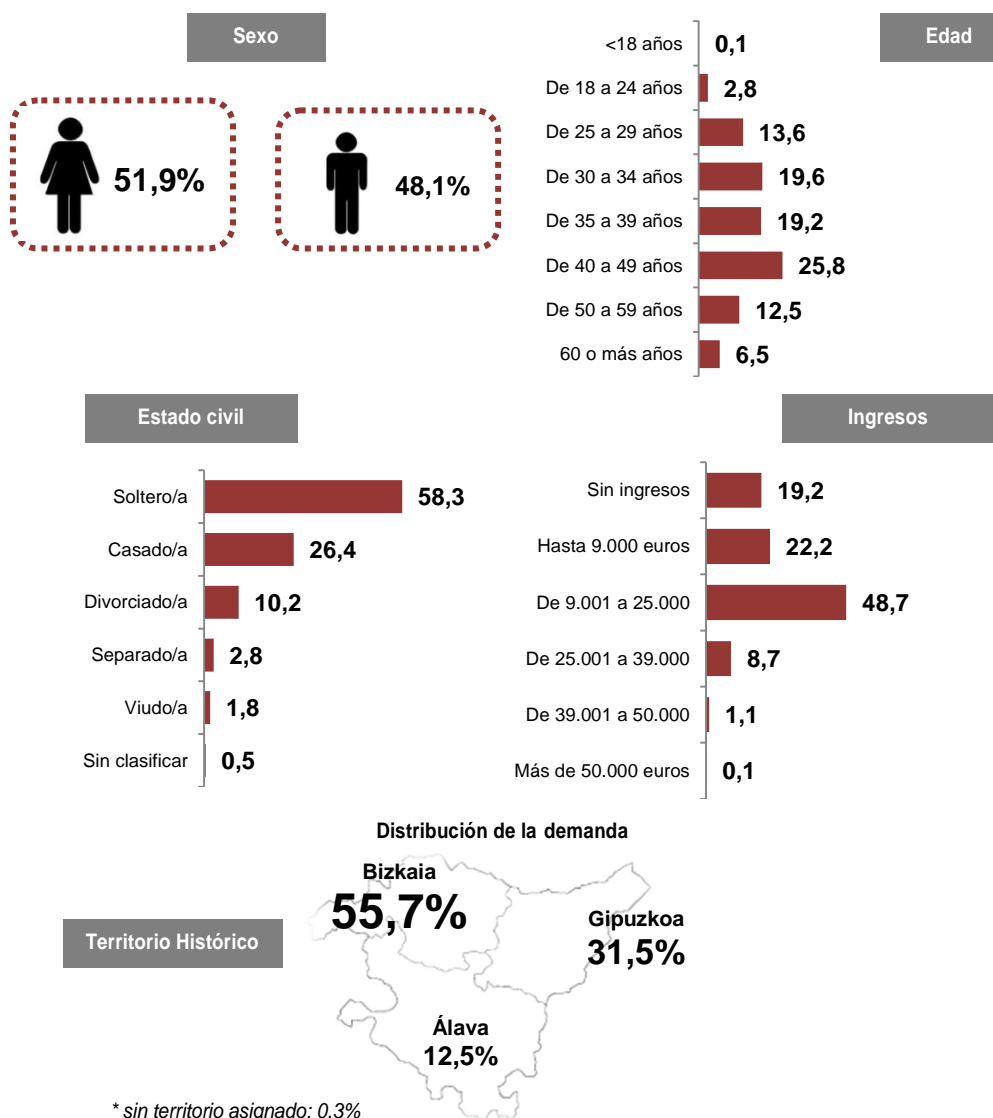
² Que implicaba la necesidad de renovar cada dos años la solicitud, así como la de optar de forma excluyente por el alquiler o la compra.

Creciente diversidad de colectivos y grupos que conforman la demanda

A partir del censo de solicitudes y personas registradas se puede identificar una mayor diversidad en los perfiles y colectivos que conforman la demanda de vivienda protegida:

- **Estado civil.** La mayor parte de personas inscritas son solteras (58,3%) y en menor medida están casadas (26,4%). No obstante, se observa una considerable presencia relativa de personas divorciadas y separadas, concretamente 1 de cada 7 demandas inscritas (13%).
- **Análisis por edad.** Aunque las personas jóvenes siguen siendo el colectivo de mayor peso específico, la demanda de vivienda protegida de las personas de más de 40 años supone en la actualidad el 45% del total de las personas inscritas.
- **Nivel de ingresos.** El 22% de las personas inscritas disponía de una renta inferior a 9.000 euros en 2015. Apenas un 10% dispone de más de 25.000 euros de ingresos anuales. Y el 19,2% no cuenta con ingresos.
- **Análisis por Territorio Histórico.** El 55,7% de las personas inscritas están domiciliadas en Bizkaia, el 12,5% en Araba, y el resto, 31,5%, en Gipuzkoa.

Resumen de las principales características de la población inscrita en Etxebide 2015 (sobre el censo de 65.792 personas)

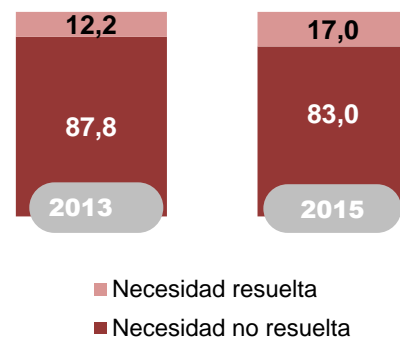


4. Personas que han resuelto la necesidad de vivienda. Caracterización de los procesos de emancipación³

Una de cada seis personas inscritas en 2015 ha resuelto su necesidad de acceso a la vivienda

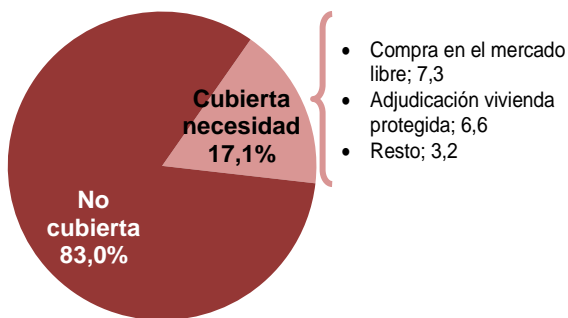
Los resultados de la encuesta apuntan que el 83% de las personas inscritas en Etxebide continúan manteniendo la necesidad de acceso a una vivienda. El 17% restante, sí ha resuelto esta necesidad. Entre 2013 y 2015 ha aumentado el porcentaje de personas inscritas que han resuelto su necesidad de acceso, pasando del 12,2% en 2013 al 17,0% en 2015.

Necesidad resuelta o no resuelta de acceso a la vivienda. 2013-2015



¿Cómo se ha cubierto la necesidad?

Forma de resolución de la necesidad. 2015



El 7,3% de las personas inscritas ha cubierto su necesidad mediante la compra de una vivienda en el mercado libre. El 6,6% ha sido beneficiario/a de una vivienda protegida.

El resto de casos (3,2%) se explica por situaciones como residir actualmente en la vivienda de la pareja o haberse trasladado a vivir fuera de la CAE.

³ Explotación realizada a partir de la encuestación a 606 personas inscritas.

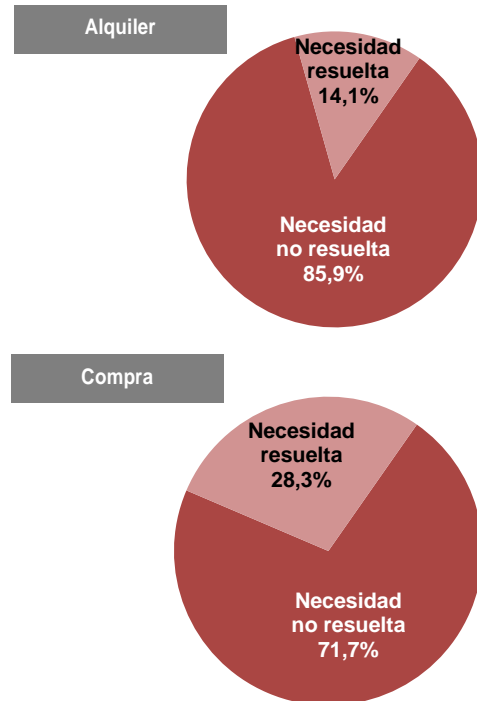
Las personas que demandaban vivienda en propiedad han resuelto más su necesidad de acceso que las que demandan alquiler

La proporción de personas inscritas que demandaban el acceso en régimen de compra y que han resuelto su necesidad duplica (28,3%) a la proporción de personas que demandaban vivienda en alquiler (14,1%), lo que resulta coherente con la mayor capacidad adquisitiva de la demanda en compra.

Según el Territorio Histórico, el porcentaje de personas que han resuelto su necesidad es mayor en Gipuzkoa (19,9%) que en Araba (16,9%) o Bizkaia (15,5%).

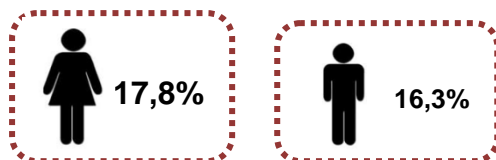
Todas las personas que están recibiendo alguna prestación o ayuda asociada a la vivienda (16,5% de las personas encuestadas) siguen inscritas en el período analizado.

Necesidad resuelta o no según régimen demandado. 2015



¿Quiénes han resuelto su necesidad de acceso a la vivienda?

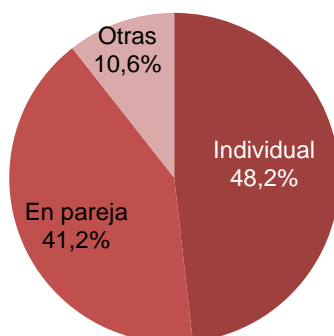
Personas que no continúan inscritas en Etxebide por sexo. 2015.



Centrando la mirada en el análisis del colectivo de personas que han resuelto su necesidad se pueden poner de relieve los siguientes rasgos:

- Hay un porcentaje de mujeres ligeramente mayor que de hombres.
- La mayor parte de estas personas han resuelto su necesidad en el año 2016 (72%).
- El 48% se ha emancipado de forma individual, mientras que el 41,2% lo ha hecho en pareja.

Caracterización de la forma de emancipación



Tiempo transcurrido desde la resolución



5. Personas demandantes según su situación

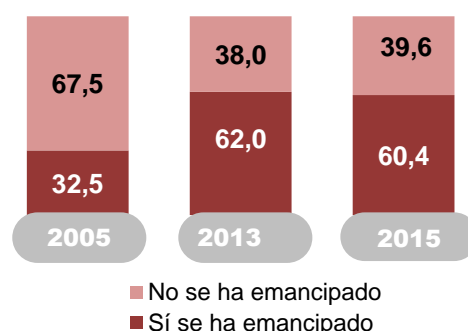
5.1. Situación de la población en relación a la vivienda

El 60% de las personas que necesitan una vivienda se encuentran emancipadas

Entre las personas que siguen necesitando una vivienda protegida (83% de las personas consultadas), la mayoría se encuentra emancipada de su hogar familiar (60,4%). Únicamente el 39,6% continúa viviendo en la casa familiar.

Echando la mirada atrás, se puede apreciar cómo hace diez años la situación era la inversa: en 2005, dos de cada tres personas que demandaban vivienda protegida no se encontraban emancipadas. Si comparamos 2015 con 2013, en cambio, el resultado presenta una mayor similitud (se reduce 1,6 puntos porcentuales).

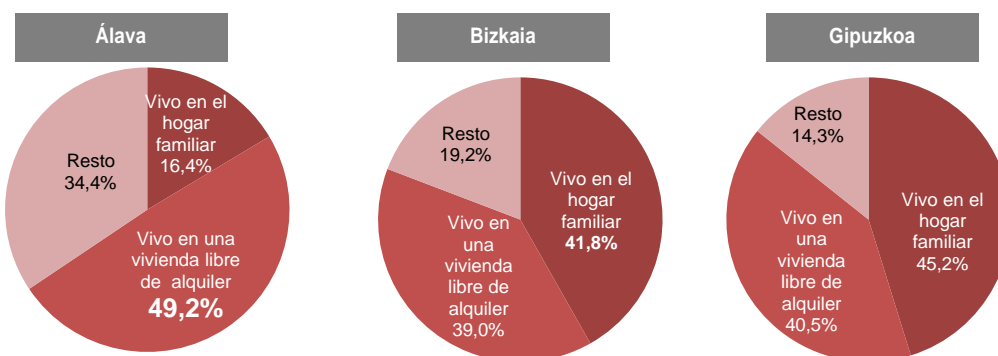
Evolución de la población emancipada del hogar familiar que continúa siendo demandante de vivienda protegida 2005-2015



Araba, el territorio con mayor número de personas emancipadas

En Araba el peso relativo de las personas emancipadas resulta considerablemente mayor que en el resto de Territorios. En este caso, solamente el 16,4% de la demanda registrada vive en la casa familiar, frente a más del 40% en el resto de Territorios.

Situación de las personas demandantes en relación a la vivienda por Territorio Histórico. 2015

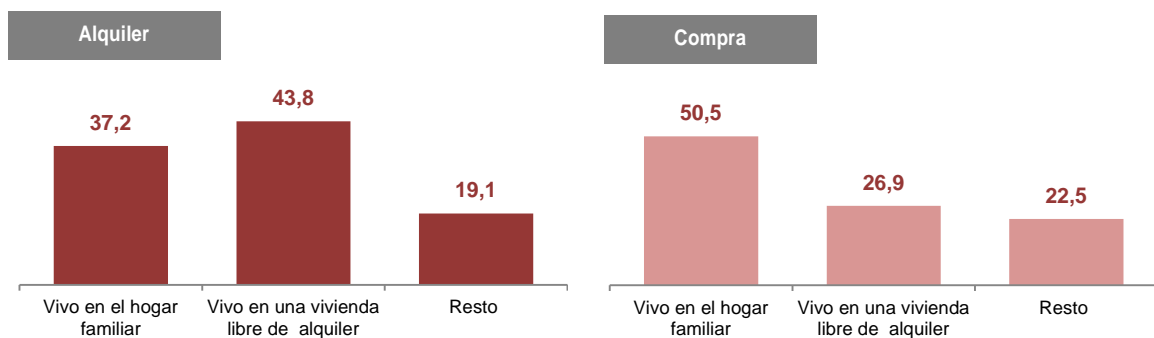


Resto: Vivo en una vivienda protegida de alquiler; Comparto una vivienda de alquiler; Vivo en una vivienda cedida; Otra situación

Las personas que demandan alquiler presentan un mayor índice de emancipación que las que demandan compra

El 50,5% de las personas que demandan compra viven con sus progenitores, 13 puntos porcentuales por encima de las que demandan vivienda en régimen de alquiler.

Situación en relación a la vivienda de las personas que continúan inscritas en Etxebide según régimen de acceso demandado



Resto: Vivo en una vivienda protegida de alquiler; Comparto una vivienda de alquiler; Vivo en una vivienda cedida; Otra situación

500 euros, la renta media que abonan las personas en régimen de alquiler libre

El coste de esta emancipación es notable para las personas que ya no viven en el hogar familiar. Así, entre el colectivo de personas que se encuentran emancipadas y están residiendo en una vivienda en régimen de alquiler libre, la renta media que manifiestan abonar mensualmente alcanza los 500 euros de promedio, siendo esta cifra considerablemente superior en Gipuzkoa (582 euros), respecto a Bizkaia (482 euros) o Araba (432 euros).

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

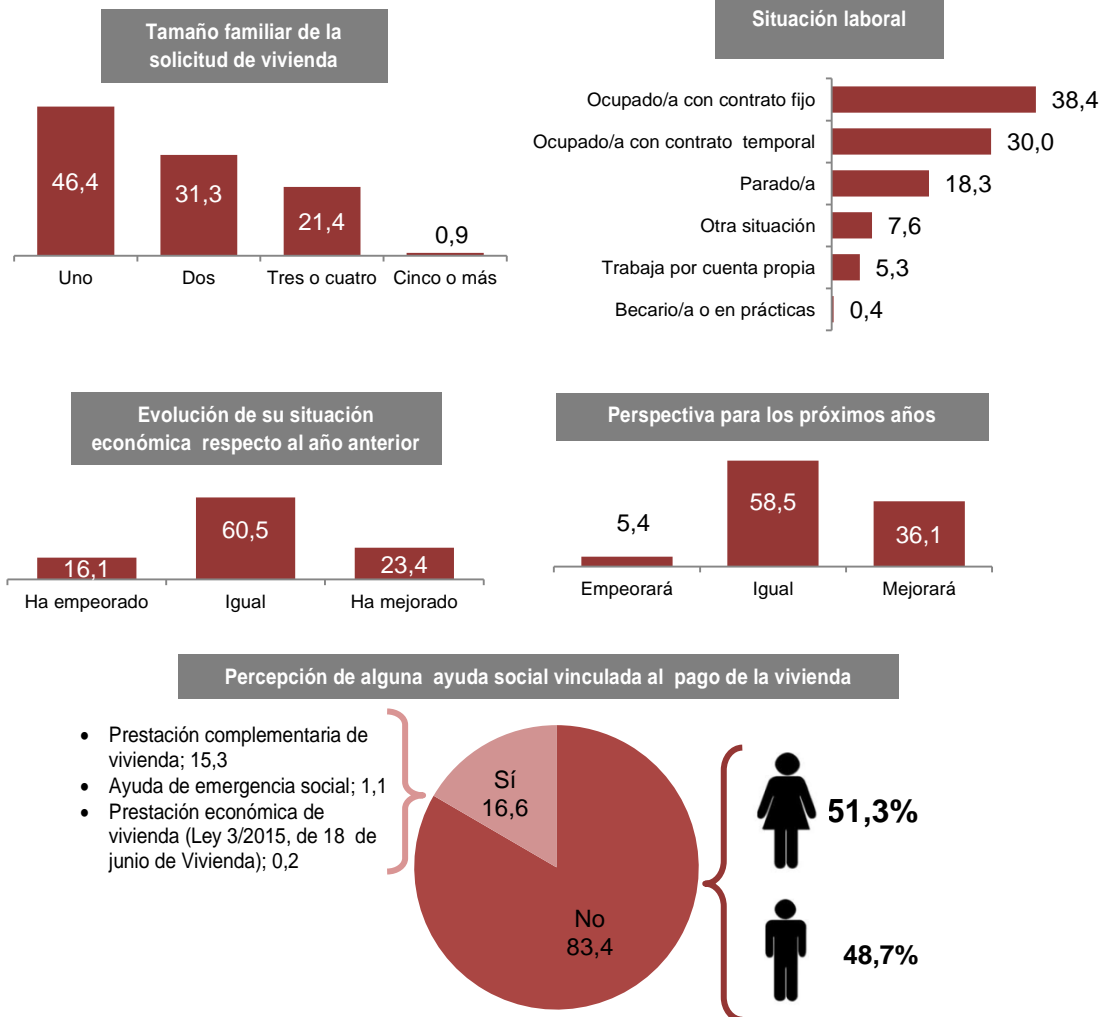


5.2. Caracterización de la población inscrita: principales indicadores socio-económicos

Significativo el nivel de desempleo y la precariedad laboral entre las personas inscritas

La tasa de temporalidad entre la población que se encuentra ocupada es elevada: cerca de la mitad de las personas asalariadas que se encuentran inscritas no disponen de un contrato indefinido. Es significativa la importancia relativa de las personas que son beneficiarias de alguna ayuda o prestación vinculada a la vivienda, destacando la Prestación Complementaria de Vivienda que da cobertura al 15% de la demanda inscrita. En todo caso, se advierte cierta tendencia al optimismo en la percepción de estas personas sobre su futuro económico más próximo: una de cada tres personas considera que mejorará, y solo en el 5% de los casos se estima que la situación será peor.

Principales características socio-económicas de las personas que continúan inscritas en Etxebide



6. Caracterización de la necesidad de vivienda

6.1. Motivo de la necesidad y posibilidades de acceso al mercado libre

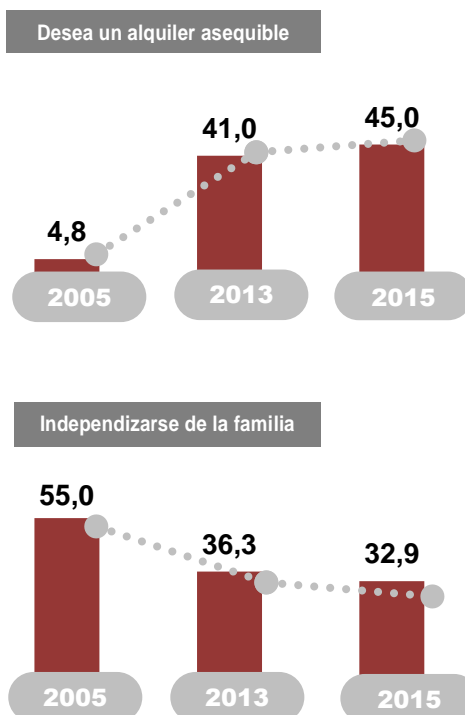
El deseo de acceder a un alquiler asequible, motivo principal de la inscripción en Etxebide

El deseo de acceder a un alquiler asequible (45% del las personas encuestadas) y la necesidad de independizarse de la familia (32,9%); son los principales motivos para seguir inscrito como demandante de vivienda.

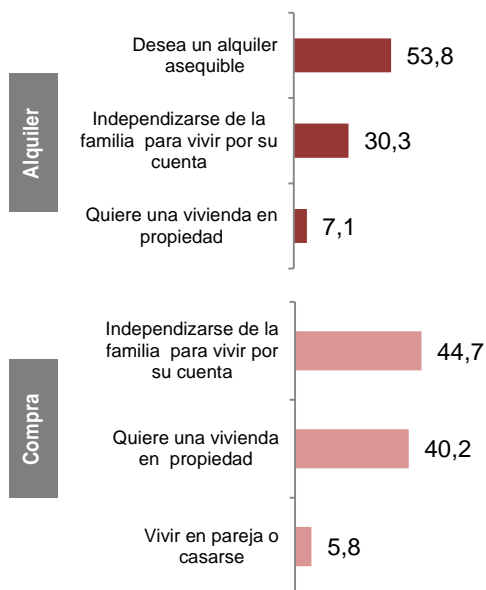
En relación a 2013, en 2015 se incrementa el motivo asociado al deseo de acceder a un alquiler asequible (en 2013 suponían el 41%) y se reduce la necesidad de independizarse de la familia (36,3% en 2013).

Se intensifica así la tendencia advertida desde 2005 al incremento del peso específico de la búsqueda de un alquiler asequible como factor clave en la demanda de vivienda protegida. Esta cifra se ha multiplicado por diez desde 2005.

Evolución de los dos principales motivos de necesidad de vivienda. 2005-2015



Principal motivo para continuar inscrito como demandante de vivienda protegida. 2015



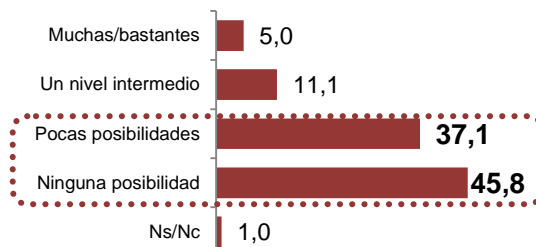
Motivos entre demandantes de vivienda en alquiler: el principal motivo para seguir inscrito es lograr un alquiler asequible (53,8%), lo que resulta coherente con que buena parte de estas personas residan ya en viviendas en alquiler libre abonando una renta en consonancia con su nivel de ingresos.

Motivos entre demandantes de vivienda en régimen de compra: el principal motivo es el deseo de independizarse (44,7%), siendo en este caso especialmente relevante el interés por disponer de una vivienda en propiedad (40,2%).

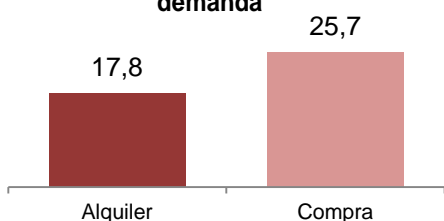
Posibilidades de acceso al mercado de la vivienda libre

Mayoritariamente, las personas encuestadas consideran que son muy reducidas sus opciones de acceso al mercado de la vivienda libre: el 82,9% señala que las posibilidades son muy reducidas o ninguna.

Posibilidades de acceso al mercado de la vivienda libre. 2015



Índice de posibilidad de acceso al mercado de la vivienda libre según régimen de demanda



Posibilidades según el régimen de acceso.

Las personas que demandan una vivienda protegida en compra se muestran más optimistas sobre las posibilidades de acceso al mercado libre que las que demandan una vivienda protegida en régimen de alquiler.

Posibilidades según Territorio Histórico. El índice de posibilidad de acceso a una vivienda es 19,1 en la CAE. En Araba la percepción resulta más positiva que en el resto de Territorios (23,4), sobre todo comparando este índice con el resultante en Gipuzkoa (17,7).

Índice de posibilidad de acceso al mercado de la vivienda según Territorio Histórico

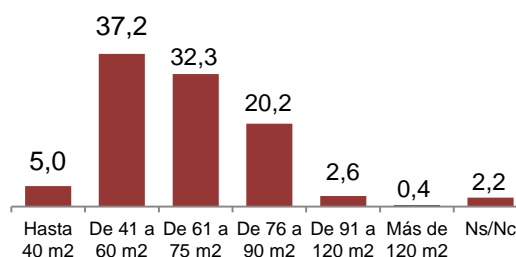


6.2. Características de las viviendas demandadas

La superficie media de las viviendas demandadas se sitúa en 64 m²

La superficie media demandada prácticamente no ha variado respecto al dato obtenido en 2013 (63,9). El 75% de las personas consultadas solicitan una vivienda de dimensión inferior a 75 m². Y el 42%, considera suficiente para sus necesidades una vivienda de menos de 60 m².

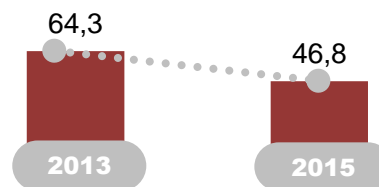
Superficie media demandada de la futura vivienda. 2015



Se reduce la disponibilidad a cambiar de municipio para acceder a una vivienda protegida

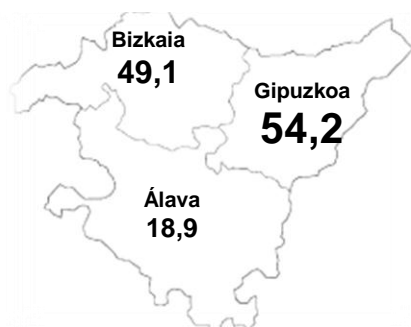
La disponibilidad de las personas a la movilidad geográfica para acceder a una vivienda parece haberse reducido considerablemente en relación a 2013. En la actualidad el 46,8% de las personas encuestadas manifiesta esta disponibilidad (64,3% en 2013).

Disponibilidad a cambiar de municipio.
2013-2015

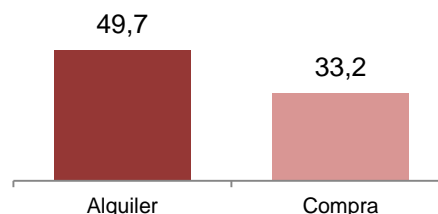


- **Análisis por Territorio Histórico.** Las personas inscritas en Araba muestran, con diferencia, una menor disponibilidad a cambiar de municipio en el caso de acceder a una vivienda protegida: solamente el 18,9% están dispuestas a ello, frente al 49,1% en Bizkaia y el 54,2% en Gipuzkoa.
- **Análisis por régimen de acceso.** Las personas que demandan vivienda en alquiler muestran mayor disponibilidad al cambio de municipio (49,7%) que las que demandan compra (33,2%).
- **Solicitud de vivienda.** Solo el 42,8% de las personas han solicitado vivienda protegida en otros municipios, cifra muy inferior a la registrada en 2013 (53%). Este porcentaje resulta muy inferior en Araba (8,9%) en relación a Bizkaia (48,0%) y Gipuzkoa (47,6%).

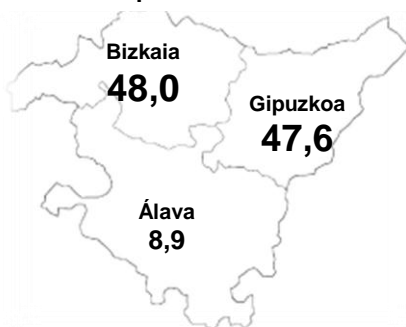
Disponibilidad a cambiar de municipio por
Territorio Histórico



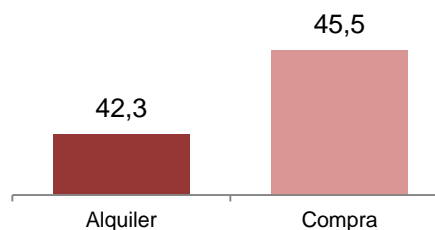
Disponibilidad a cambiar de municipio por
régimen de acceso



Personas que han solicitado vivienda
protegida en municipios diferentes a su
residencia actual por Territorio Histórico



Personas que han solicitado vivienda
protegida en municipios diferentes a su
residencia actual por régimen de acceso

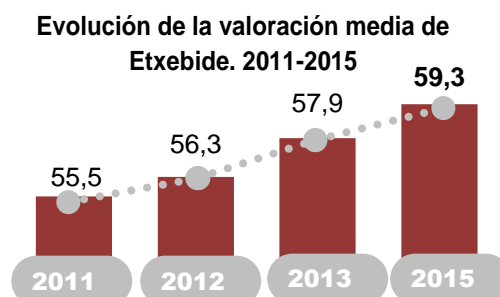


7. Valoración de Etxebide por parte de las personas inscritas

7.1. Valoración general

Mejora la valoración del servicio prestado por Etxebide por parte de las personas inscritas

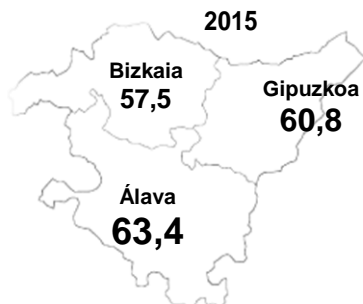
La valoración general de Etxebide es positiva por parte de las personas inscritas, y mejora respecto a 2013. Concretamente recibe una valoración media de 59,3 puntos (escala de 0 a 100). Se mantiene la tendencia positiva que se viene registrando desde 2011.



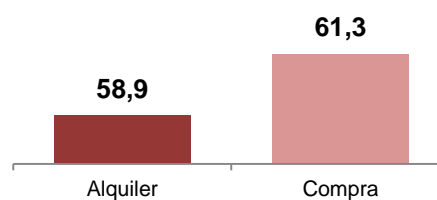
Araba es el territorio donde se han obtenido las valoraciones medias más positivas (63,4), por encima de Gipuzkoa (60,8) y Bizkaia (57,5). Las personas inscritas en régimen de compra otorgan valoraciones ligeramente superiores (61,3) en relación a las de régimen de alquiler (58,9).

Las personas que reciben la Prestación Complementaria de Vivienda y las Ayudas de Emergencia Social valoran de forma significativamente mejor el servicio de Etxebide (valoración media de 69 y 68 puntos, respectivamente) que el resto de personas inscritas.

Valoración de Etxebide por Territorio Histórico. 2015

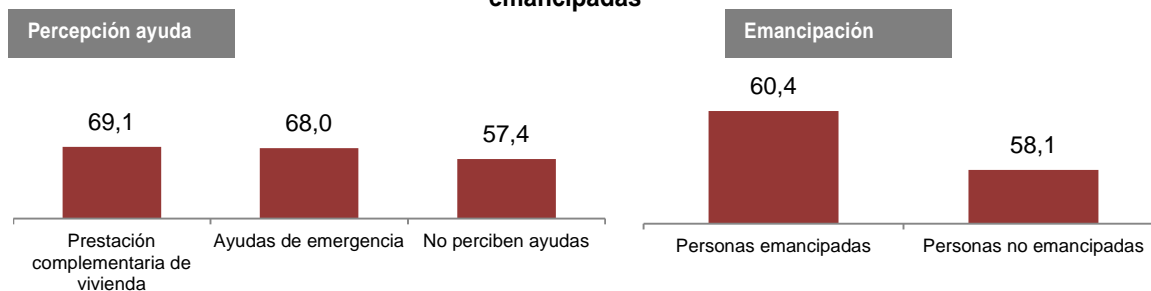


Valoración de Etxebide por régimen de acceso. 2015



Asimismo, las personas que se encuentran ya emancipadas valoran de forma algo más positiva Etxebide (60,4) que las que todavía residen en el hogar familiar.

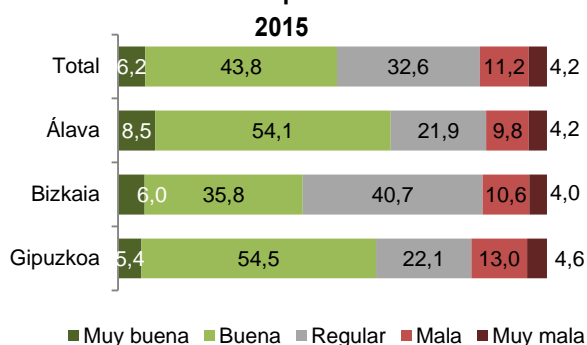
Valoración general de Etxebide de las personas que perciben ayudas al pago del alquiler o están emancipadas



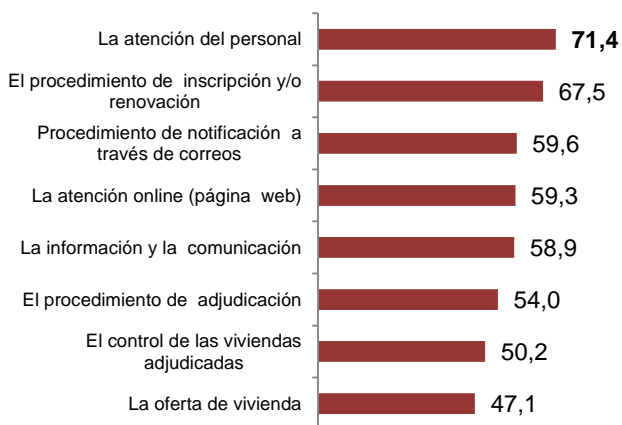
La valoración es positiva en la práctica totalidad de dimensiones del Servicio

La mitad de las personas entrevistadas otorgan una valoración buena o muy buena a Etxebide, seguida por la calificación de regular en el 32,6% de los casos. Solamente el 15,6% valora negativamente este Servicio. En Araba la valoración es más positiva que en el resto de Territorios.

Valoración de Etxebide por Territorio Histórico.



Valoración media de los diversos aspectos del Servicio de Etxebide



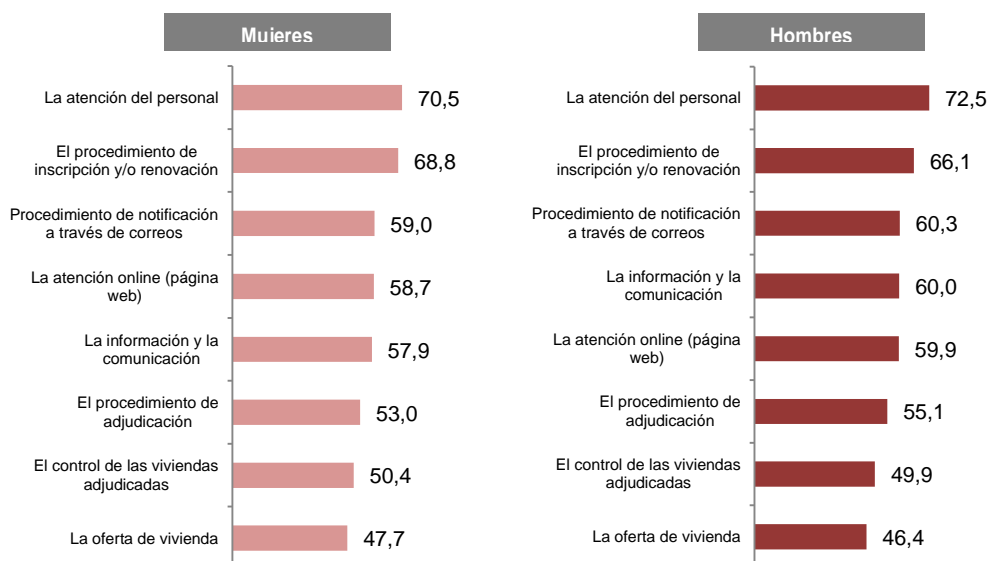
¿Qué aspectos son mejor valorados?

Prácticamente todos los ámbitos que cubre el servicio de Etxebide son valorados favorablemente (por encima de 50 puntos en una escala de 0 a 100). Solamente la oferta de vivienda recibe una valoración algo más negativa (47 puntos).

Entre todos estos aspectos, destaca la satisfacción con la atención del personal, que recibe un notable (71 puntos).

Valoración según el género. Las valoraciones que se realizan sobre el servicio de Etxebide muestran diferencias poco significativas entre mujeres y hombres. En todo caso destaca la mejor valoración que las mujeres otorgan al procedimiento de inscripción y/o renovación: 68,8 entre las mujeres, y 66,1 entre los hombres.

Valoración de Etxebide según el género

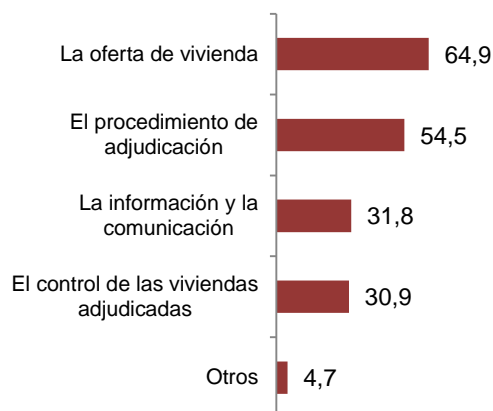


La oferta de vivienda y los procesos de adjudicación, aspectos a mejorar de cara al futuro

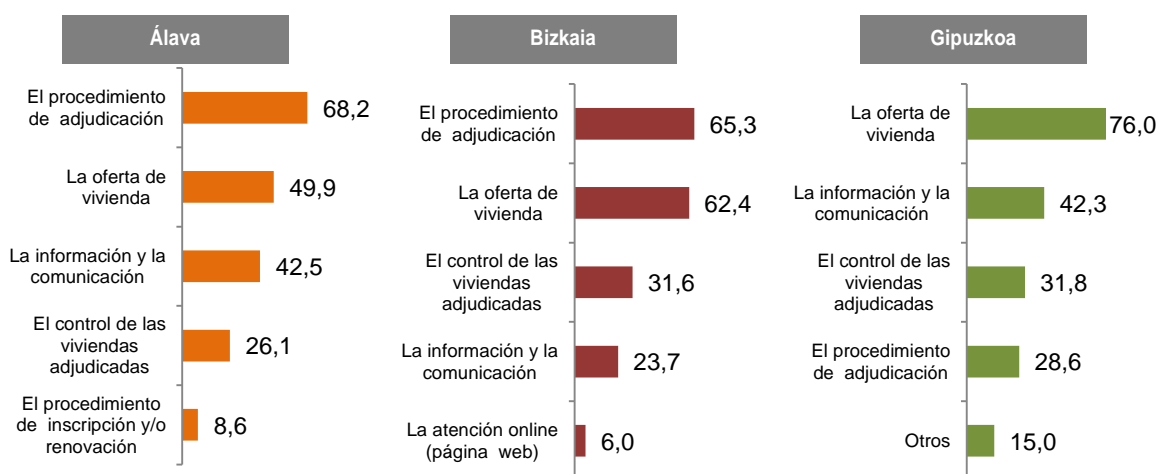
Los dos aspectos a mejorar citados por una mayoría de personas inscritas son la oferta de vivienda (64,9%) y los procesos de adjudicación (54,5%).

La referencia a la oferta de vivienda como aspecto más relevante a mejorar se ha incrementado fuertemente en relación a 2013 (cuando se situaba en el 33,6%) y es citada en mayor medida por las personas inscritas en Gipuzkoa y Bizkaia.

Principales aspectos a mejorar de Etxebide



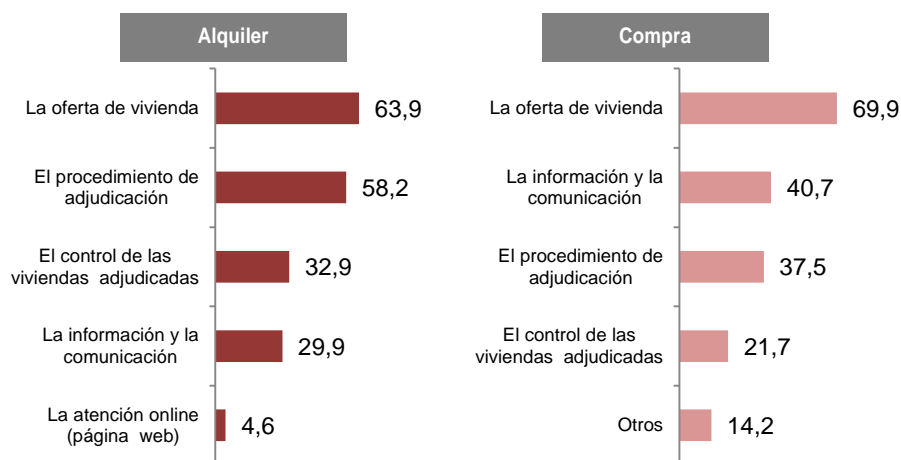
Los 5 principales aspectos a mejorar de Etxebide por Territorio Histórico



Análisis por régimen de acceso. Más del 60% de las personas que demandan vivienda protegida en alquiler o en régimen de compra identifican la oferta de vivienda como el factor a mejorar. En cambio, el orden del resto de aspectos más citados varía según el régimen de demanda:

- En el caso de las personas que demandan alquiler, aparece en segundo lugar el procedimiento de adjudicación como la vertiente a mejorar (citado por el 58,2% de las personas inscritas), así como el control de las viviendas adjudicadas (32,9%).
- En el caso de la demanda en compra, se cita en mayor medida la vertiente informativa y de comunicación (40,7%), mientras que el procedimiento de adjudicación es identificado como factor a mejorar por una menor proporción de personas (37,5%).

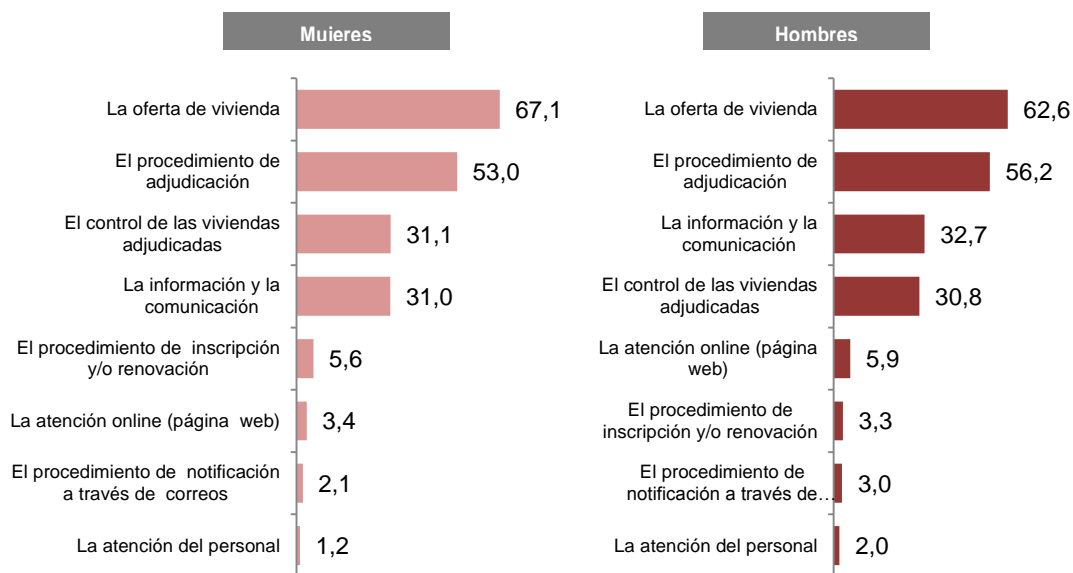
Los cinco principales aspectos a mejorar de Etxebide por régimen acceso



Análisis por género: El ranking de aspectos a mejorar según el género no presenta diferencias significativas. Algunos de los aspectos en los que se identifican más diferencias son:

- Oferta de vivienda: señalado por el 67,1% de las mujeres inscritas, 62,6% entre los hombres.
- El proceso de adjudicación: 53,0% en las mujeres, 56,2% en los hombres.

Ranking de aspectos a mejorar según el género



7.2. Valoración de los procesos y servicios de Etxebide

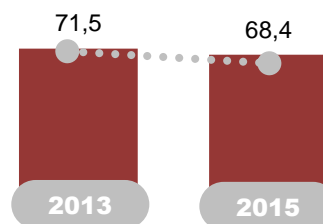
Valoración de la Atención recibida en las Delegaciones

Valoración claramente positiva del servicio de atención presencial en las 3 Delegaciones por parte de las personas usuarias

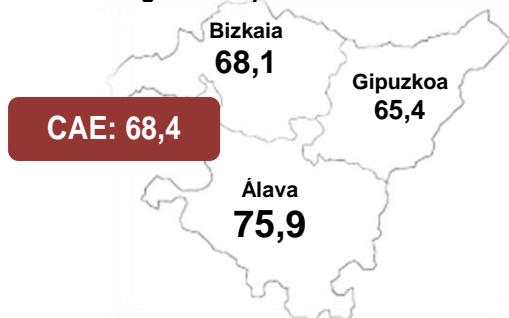
El 69,3% de las personas inscritas ha realizado alguna gestión presencial en las Delegaciones de Vivienda, nivel superior al observado en 2013 (55%).

El grado de satisfacción con la atención ofrecida en las Delegaciones es positivo (68,4 puntos en la escala de 0 a 100), si bien la intensidad de esta valoración positiva decrece 3,1 puntos respecto a 2013.

Valoración de las Delegaciones de vivienda. 2013-2015



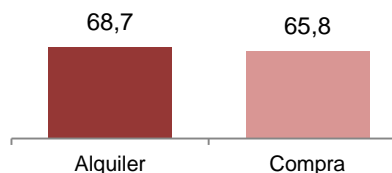
Valoración media de la atención recibida en las Delegaciones por Territorio Histórico



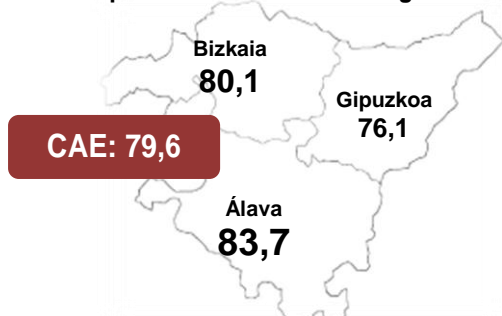
Análisis por Territorio Histórico. El notable grado de satisfacción con la atención es común en las tres sedes territoriales. Esta valoración positiva resulta algo superior en Araba (75,9) en comparación con Bizkaia y Gipuzkoa donde se sitúa en una media de 68,1 y en el 65,4 respectivamente.

Análisis por régimen de acceso. La valoración media otorgada por las personas que demandan vivienda en alquiler supera en cerca de 3 puntos a la que otorgan las personas que demandan una vivienda en compra.

Valoración media de la atención recibida en las Delegaciones por régimen de acceso



¿Resolvieron satisfactoriamente su petición/solicitud en Delegación?

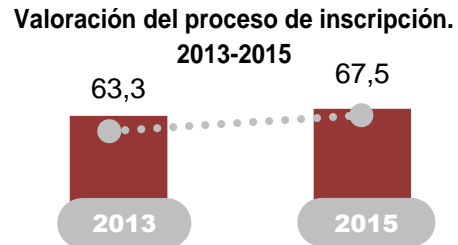


Resolución satisfactoria de problemas. Resulta muy elevado el índice de resolución satisfactoria de problemas en estas Delegaciones (79,6%), con unas valoraciones más positivas en Araba (83,7%), que en Bizkaia (80,1%), o Gipuzkoa (76,1%).

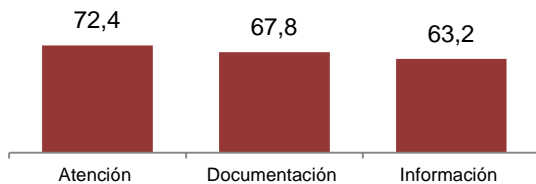
Valoración del proceso de inscripción

Mejora la valoración del proceso de inscripción en relación a 2013

La valoración del proceso de inscripción resulta claramente positiva para las personas encuestadas (puntuación media de 67,5 puntos), mejorando el resultado en relación a la valoración otorgada en 2013 (63,3).



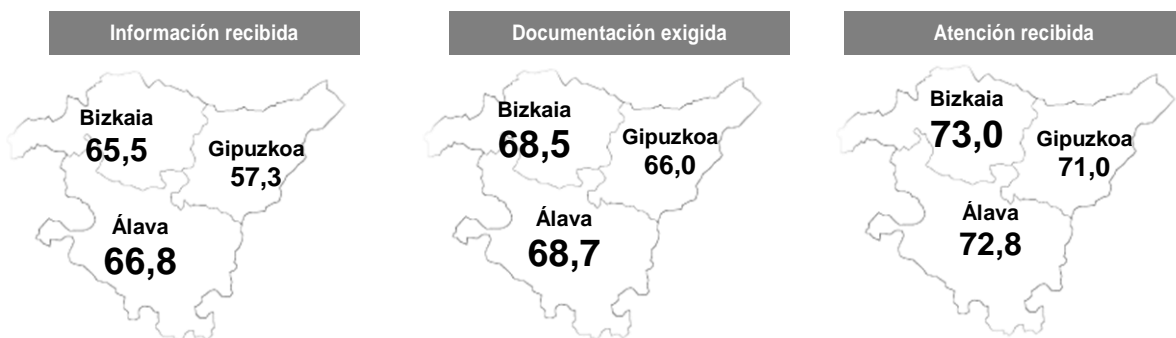
Valoración media de las dimensiones



Análisis por dimensiones. La atención recibida del personal es valorada con una puntuación media de 72,4 puntos. La documentación exigida y las cuestiones administrativas son también valoradas de forma claramente positiva (67,8) así como la información recibida en el proceso (63,2).

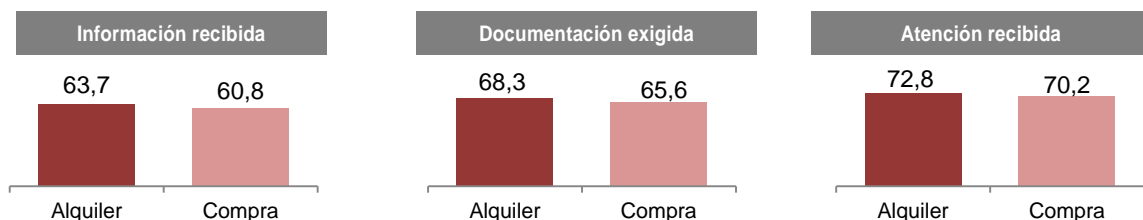
Análisis por Territorio Histórico. La valoración positiva es común a los tres Territorios Históricos. El aspecto mejor valorado es la atención recibida (por encima de 70 puntos). En cuanto a la información recibida señalar que se advierten diferencias entre las valoraciones de Araba (66,8) y Bizkaia (65,5), y las obtenidas en Gipuzkoa (57,3).

Valoración de las dimensiones por Territorio Histórico



Análisis por régimen de acceso. En general las personas que demandan alquiler presentan unas valoraciones medias algo más positivas que las que se decantan por la compra. En los dos casos, y aunque las valoraciones son muy positivas, se reducen al evaluar la información recibida (en torno a los 60 puntos).

Valoración de las dimensiones por régimen de acceso



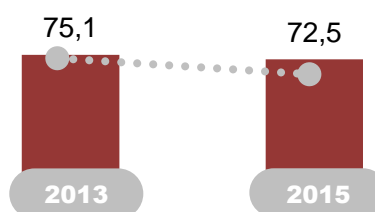
Valoración del proceso de renovación

Aumentan los procesos de renovación, y se reduce la satisfacción respecto a los mismos

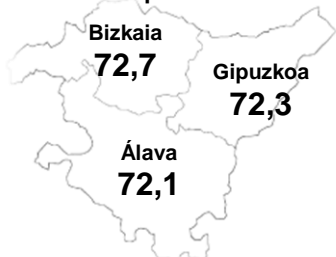
El 71,4% de las personas inscritas ha renovado su solicitud en el último año (Bizkaia 80%; Gipuzkoa 64%; y Araba 51%). Aunque la mayoría de las renovaciones se realiza en la propia Delegación (49,5%), destacar que el 21,9% de las personas que demandan vivienda protegida (una de cada tres que ha realizado la renovación en el último año) ha tramitado la misma a través de Internet. Se aprecia una mayor incidencia de estos procesos de renovación entre las personas que demandan vivienda en alquiler (73,4%) que entre las que demandan compra (62%).

Entre el colectivo que ha procedido a renovar su inscripción, el grado de satisfacción con el proceso es notable de forma que otorgan una puntuación media de 72,5 puntos. No obstante, señalar que esta valoración es algo más baja que la recogida en el año 2013 (75,1).

Valoración del proceso de renovación.
2013-2015



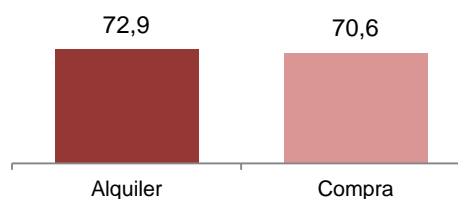
Valoración del procedimiento de renovación por Territorio Histórico



Análisis por Territorio Histórico. La valoración positiva es común a los tres Territorios Históricos, sin apenas diferencias reseñables entre ellos.

Análisis por régimen de acceso. También son similares las valoraciones que realizan las personas encuestadas en función del régimen de acceso, aunque las personas que demandan vivienda en alquiler tienen una valoración algo más positiva (72,9) que en compra (70,6).

Valoración del procedimiento de renovación por régimen de acceso

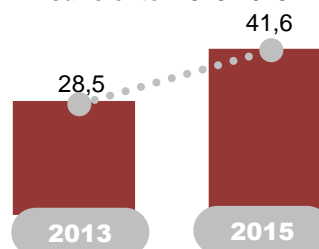


Valoración de la información y comunicación sobre la solicitud

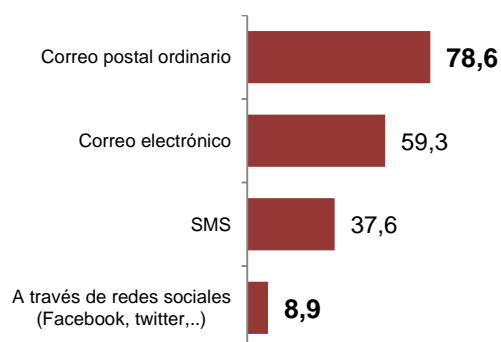
La valoración de la información y comunicación que ofrece Etxebide también mejora respecto a 2013

En 2015 mejora la valoración que las personas inscritas otorgan al acceso a la información y la comunicación sobre la situación de la solicitud en Etxebide. El 41,6% de estas personas considera que reciben información suficiente sobre el estado de su expediente de solicitud, lo que supone un aumento considerable respecto al 28,5% detectado en 2013. En todo caso, todavía el 38,6% de las personas inscritas considera que la información recibida es insuficiente o inexistente.

Población inscrita que recibe información suficiente. 2013-2015



Medios de recepción de la información

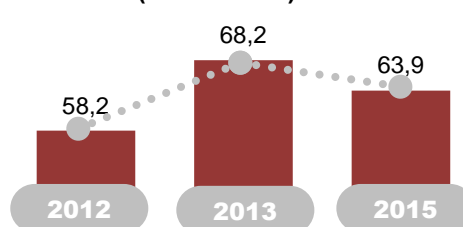


Medios de recepción. El principal medio para recibir información sobre el estado de las solicitudes continúa siendo el correo ordinario (citado por casi el 79% de las personas encuestadas), si bien la importancia del correo electrónico e incluso del teléfono móvil (a través de SMS) resultan muy notables (siendo mencionados por el 59,3% y 37,6% de las personas encuestadas, respectivamente).

Conocimiento y valoración de la web

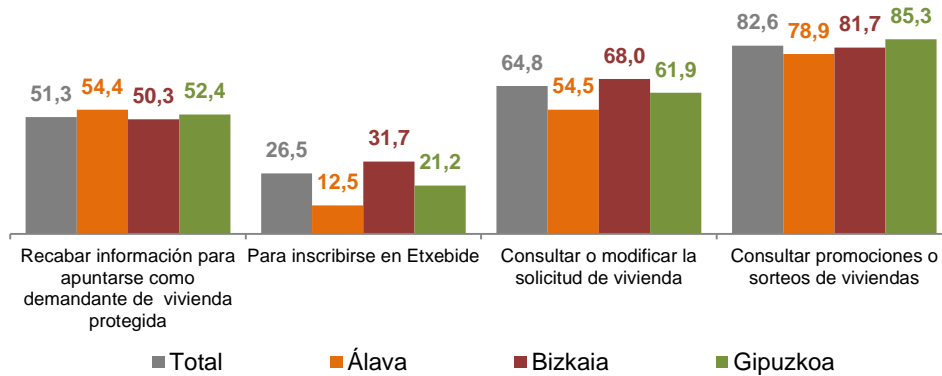
El nivel de conocimiento y uso de la página web entre las personas inscritas en Etxebide resulta muy elevado: el 63,9% manifiesta haber accedido en alguna ocasión a la web. Además, la práctica totalidad de estas personas manifiesta que han visitado en alguna ocasión esta web.

Conocimiento y uso de la web (% afirmativo)



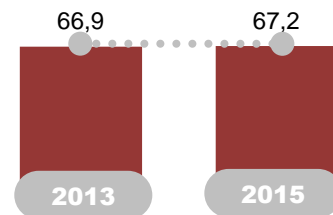
Motivo de acceso a la web. Principalmente se asocia a la consulta de promociones y sorteos (82,6% de las personas que han accedido a la web), aunque resulta especialmente notable la proporción de personas que han procedido a modificar o consultar su solicitud (64,8%), indicador que se incrementa significativamente respecto a 2013 (32,6%).

Motivo de la visita a la web de Etxebide

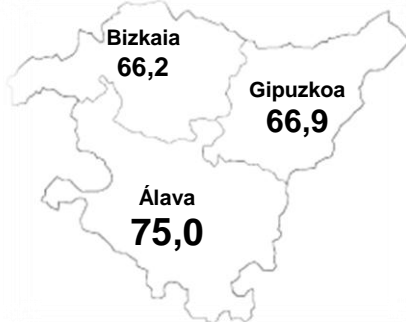


Valoración de la web de Etxebide. 2013-2015

Entre las personas que conocen la web, la valoración de la misma es claramente positiva, otorgando una puntuación media de 67 puntos (escala de 0 a 100). Esta valoración mejora muy ligeramente en relación a 2013.



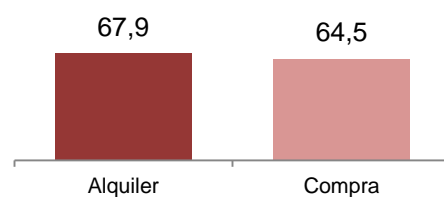
Valoración de la web de Etxebide por Territorio Histórico



Análisis por Territorio Histórico. Las personas usuarias de los tres Territorios Históricos otorgan a la web una valoración superior a 65 puntos, siendo algo superior en el caso de Araba (75,0 puntos) que en Bizkaia (66,2) o Gipuzkoa (66,9).

Análisis por régimen de acceso. Las personas usuarias que demandan alquiler valoran de forma ligeramente más positiva esta web (67,9) que las que demandan vivienda en régimen de compra (64,5).

Valoración de la web de Etxebide por régimen de acceso



Valoración de los procesos de adjudicación

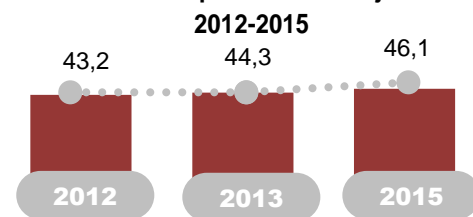
Una de cada seis personas encuestadas (16,7%) manifiesta haber participado en el último año en algún proceso de adjudicación. Este porcentaje es superior en Bizkaia (19,5%) y Gipuzkoa (16%) que en Araba (5,5%), así como en el caso de la demanda de alquiler (17,5%) en relación a la compra (13%).

La incidencia de las renunciaciones a alguna vivienda protegida adjudicada entre las personas inscritas se sitúa en el 4,7% en el caso de renunciaciones a viviendas en alquiler y 3,3% en el caso de renunciaciones a vivienda en compra. Destaca el mayor nivel de renunciaciones de viviendas en alquiler en Araba (6,9%). En el caso de las renunciaciones a viviendas en régimen de compra es Gipuzkoa el territorio más destacado (6,9%). Como motivos de la renuncia, sobre todo se cita la motivación económica: asociada a las dificultades para abordar el pago de las viviendas (21,7%) o recibir la financiación necesaria (10,4%). También se señalan otro tipo de motivos que tienen que ver con la insatisfacción con las características de las viviendas adjudicadas (36,5%) o la ubicación de las mismas (18,0%).

Aumenta la confianza en los procesos de adjudicación, aunque el colectivo que se muestra desconfiado es todavía considerable

El nivel medio de confianza en los procesos de adjudicación aumenta en 1,8 puntos respecto a 2013, pasando de un nivel medio de 44,3 puntos a un valor medio en 2015 de 46,1. Y la valoración mejora respecto a 2012. En términos porcentuales, un 29,3% se manifiesta desconfiado con estos procesos.

Confianza en los procesos de adjudicación.



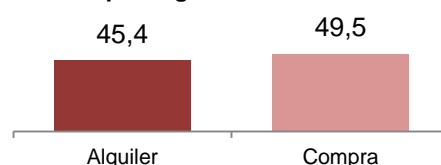
Confianza en los procesos de adjudicación por Territorio Histórico



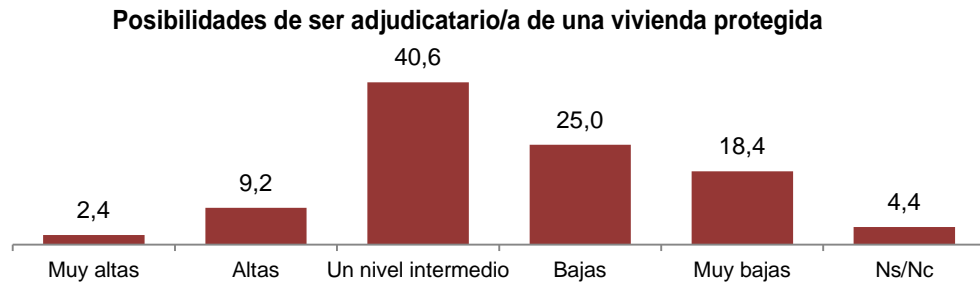
Análisis por Territorio Histórico. Se aprecia un mayor grado de confianza entre las personas inscritas en Araba (49%), en relación a los resultados obtenidos en Gipuzkoa (47,6%) y en mayor medida Bizkaia (44,7%).

Análisis por régimen de acceso. Las personas que demandan vivienda en régimen de compra señalan una mayor confianza respecto a las que demandan vivienda en alquiler.

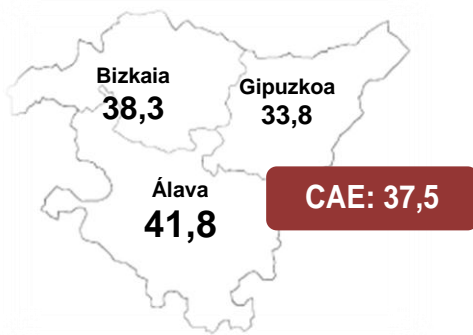
Confianza en los procesos de adjudicación por régimen de acceso



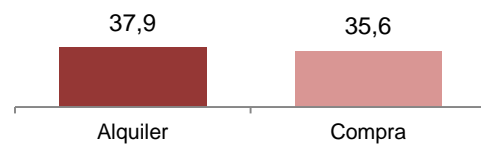
Posibilidades de adjudicación. La percepción sobre las posibilidades de ser adjudicatario/a en un proceso próximo también ha mejorado en relación a 2013. En este caso, el índice medio se sitúa en 2015 en 37,5 puntos frente a 30,9 puntos en 2013. Son las personas inscritas en Araba las que muestran un mayor optimismo respecto a las posibilidades de ser adjudicatarias de una vivienda protegida.



Posibilidades de ser adjudicatario/a de una vivienda protegida por Territorio Histórico

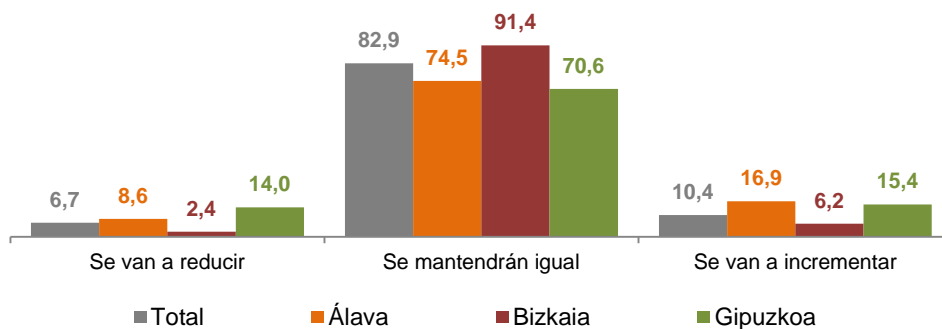


Posibilidades de ser adjudicatario/a de una vivienda protegida por régimen de acceso



Por último, mirando al futuro, la proporción de personas que consideran que se van a incrementar estas posibilidades (10,4%) supera ligeramente a la que estima que se van a reducir (6,7%), siendo en el territorio alavés donde el diferencial resulta más significativo.

Evolución de las posibilidades de ser adjudicatario según Territorio Histórico



8. Evaluación de la política de vivienda

8.1. Identificación de los colectivos de atención prioritaria

Atención prioritaria para las personas con recursos escasos, en opinión de la población demandante de vivienda

Las personas con bajos ingresos deben ser el colectivo prioritario de atención para la mayoría de la población demandante de vivienda registrada en Etxebide (49,6%). También se identifican otros colectivos de atención prioritaria como son:

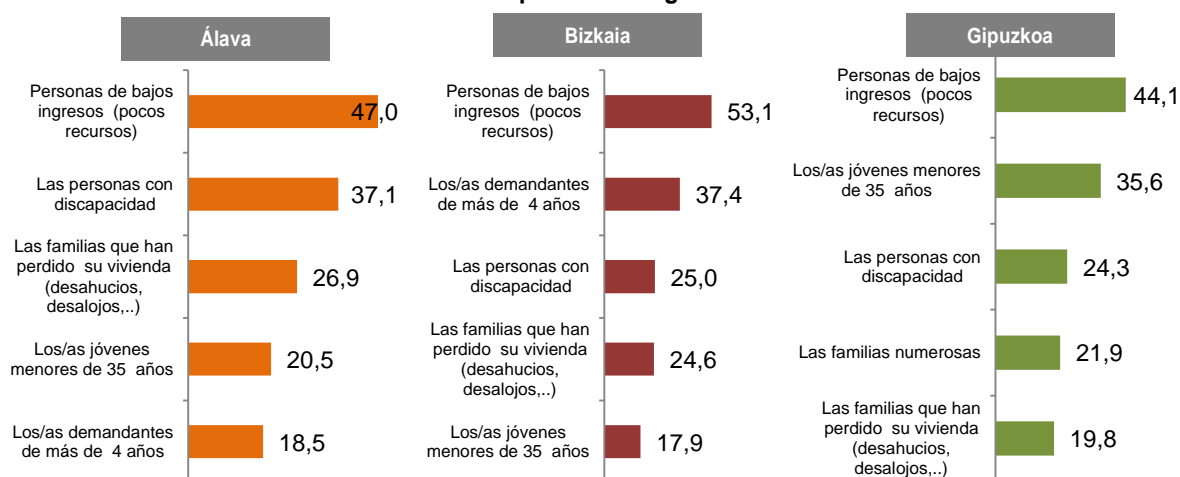
- Demandantes inscritos con mayor antigüedad (más de 4 años): citados por el 28% de las personas inscritas.
- Personas con alguna discapacidad (26,3%).
- Personas jóvenes (menores de 35 años) (23,6%).
- Familias que han perdido su vivienda (23,5%).

Colectivos de atención prioritarios de la política de vivienda (% de personas inscritas que los citan)



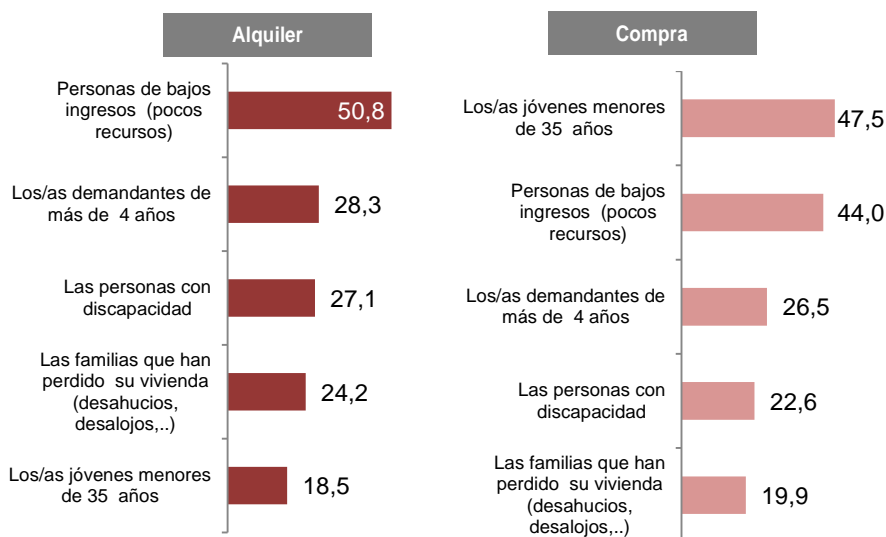
Análisis por Territorio Histórico. La identificación de las personas con bajos ingresos como colectivo prioritario es común a los tres Territorios Históricos si bien, las siguientes opciones que reciben mayor adhesión varían ligeramente. En Gipuzkoa es el colectivo de jóvenes el que aparece en segundo lugar en el ranking, mientras que en Bizkaia son las personas con una mayor antigüedad en la inscripción y en Araba las personas con alguna discapacidad.

Colectivos de atención prioritaria según Territorio Histórico



Análisis por régimen de acceso. Las personas que demandan una vivienda en régimen de compra consideran que los jóvenes (47,5%) deben ser el colectivo prioritario. En cambio, entre la demanda de alquiler, el ranking de colectivos prioritarios coincide en gran medida con el orden citado para el conjunto de la demanda.

Colectivos de atención prioritaria según régimen demandado



Análisis por género. Se constata cómo las mujeres identifican con mayor intensidad que los hombres la necesidad de que las políticas de vivienda prioricen a las familias mono-parentales (19,4% de las mujeres frente al 6,2% entre los hombres), así como a las personas separadas y divorciadas (6,5% frente al 3,6% entre los hombres).

Colectivos de atención primaria según el género

Colectivos prioritarios	Mujeres %	Hombres%
Personas de bajos ingresos (pocos recursos)	49,2	50,0
Las personas con discapacidad	24,2	28,7
Los/as demandantes de más de 4 años	22,6	34,0
Los/as jóvenes menores de 35 años	22,5	24,8
Las familias que han perdido su vivienda (desahucios, desalojos,..)	20,2	27,1
Las familias monoparentales	19,4	6,2
Las familias numerosas	13,4	13,5
Las víctimas de violencia de género	12,0	8,7
Las personas separadas/divorciadas	6,5	3,6
Los/as mayores de 65 años (no dependientes)	5,6	2,0

8.2. Grado de acuerdo con las políticas de vivienda y valoración de la actuación de las Administraciones Públicas vascas

Notable grado de acuerdo con las principales líneas de actuación de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de vivienda

Destaca el elevado grado de acuerdo con el derecho subjetivo que contempla esta norma (más de nueve de cada diez personas inscritas lo aprueban). Asimismo, reciben un elevado nivel de adhesión (superior al 84%) las medidas destinadas a:

- La creación de un Registro de Viviendas deshabitadas.
- Las actuaciones tendentes a la mayor coordinación entre instituciones.
- La unificación de los registros de demandantes existentes.

En general, todas las actuaciones planteadas reciben un respaldo mayoritario, superando el 74% en todos los casos. Solamente no se alcanza este nivel de adhesión en el caso de la expropiación temporal del uso de las viviendas deshabitadas que no se incorporen al mercado aunque, en todo caso, el 60,4% de las personas inscritas se muestran favorables.

Grado de acuerdo con las diversas líneas de actuación propuestas en las políticas de vivienda (% de personas que manifiestan estar Muy de acuerdo o Bastante de acuerdo)

Línea de actuación de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de vivienda	Muy de acuerdo o Bastante de acuerdo %
La Ley de Vivienda que plantea el derecho de acceso a una vivienda digna en alquiler o a una prestación económica para la población inscrita en Etxebide con una antigüedad mínima y un límite de ingresos	93,5
La creación de un registro de viviendas deshabitadas en Euskadi, que también contempla la Ley de Vivienda	88,0
La mayor coordinación de las políticas y programas de vivienda entre las administraciones públicas	86,3
Unificar los distintos registros de solicitud de vivienda protegida que pueda hacer en los Ayuntamientos y Gobierno Vasco	84,9
Construir la mayoría de las viviendas protegidas de alquiler	83,1
Que a las personas que viven en alquiler protegido se les actualice anualmente la renta a pagar en función de los ingresos	80,4
Que el precio de la vivienda protegida sea más elevado para los/as demandantes que tienen ingresos más altos	78,5
El establecimiento de un canon sobre las viviendas deshabitadas	74,7
La expropiación temporal del uso de las viviendas deshabitadas que no se incorporen al mercado (tras dos años de su declaración)	60,4

Análisis por género. El análisis según el género viene a mostrar un ligero menor apoyo de las mujeres inscritas en Etxebide a las diversas medidas y actuaciones propuestas especialmente en el caso del establecimiento de un canon sobre las viviendas deshabitadas (71,9% de las mujeres se muestran de acuerdo y 77,7% de los hombres) y, especialmente, en el caso de la expropiación temporal del uso de las viviendas deshabitadas que no se incorporen al mercado (55,2% de las mujeres, frente al 66,1% entre los hombres).

En cambio, las mujeres se muestran más favorables que los hombres con el objetivo de lograr una mayor coordinación de las políticas y programas de vivienda entre las administraciones públicas (87,7% de las mujeres están de acuerdo frente al 84,8% de los hombres), así como de que el precio de la vivienda protegida sea más elevado para las personas demandantes con ingresos más altos (80% de las mujeres se muestran favorables, frente al 77% de los hombres).

Grado de acuerdo con las diversas líneas de actuación propuestas en las políticas de vivienda (% de personas que manifiestan estar Muy de acuerdo o Bastante de acuerdo) por género

Línea de actuación de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de vivienda	Muy de acuerdo o Bastante de acuerdo %	
	Mujeres	Hombres
La Ley de Vivienda que plantea el derecho de acceso a una vivienda digna en alquiler o a una prestación económica para la población inscrita en Etxebide con una antigüedad mínima y un límite de ingresos	92,1	95,1
La creación de un registro de viviendas deshabitadas en Euskadi, que también contempla la Ley de Vivienda	85,4	90,9
La mayor coordinación de las políticas y programas de vivienda entre las administraciones públicas	87,7	84,8
Unificar los distintos registros de solicitud de vivienda protegida que pueda hacer en los Ayuntamientos y Gobierno Vasco	83,5	86,6
Construir la mayoría de las viviendas protegidas de alquiler	82,1	84,1
Que a las personas que viven en alquiler protegido se les actualice anualmente la renta a pagar en función de los ingresos	78,8	82,1
Que el precio de la vivienda protegida sea más elevado para los/as demandantes que tienen ingresos más altos	80,0	77,0
El establecimiento de un canon sobre las viviendas deshabitadas	71,9	77,7
La expropiación temporal del uso de las viviendas deshabitadas que no se incorporen al mercado (tras dos años de su declaración)	55,2	66,1

8.3.- Interés por modelos y fórmulas novedosas en políticas de vivienda⁴

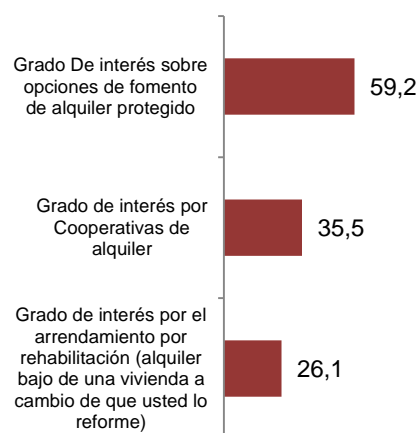
Grado de interés sobre medidas de acceso al alquiler protegido

Un grado de interés diverso respecto a las medidas para fomentar el alquiler protegido

Entre las diversas opciones o modelos posibles para fomentar el alquiler protegido que se han presentado a las personas que demandan una vivienda protegida en alquiler, destaca el *alquiler con opción a compra* como la que recibe un mayor nivel de adhesión.

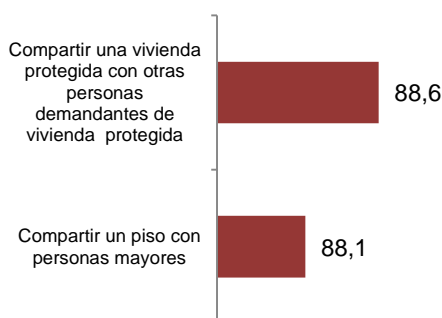
- El 59,2% de las personas que demandan alquiler considera una opción bastante interesante el alquiler con opción a compra. El interés medio que suscita esta alternativa se sitúa en 66 puntos en una escala de 0 a 100, recibiendo en los tres Territorios una aceptación considerable.
- Las otras opciones propuestas: cooperativas en cesión de uso (35,5%) y arrendamiento protegido a cambio de rehabilitación (masovería) (26,1%) son percibidas favorablemente en menor medida.

Grado de interés sobre opciones de fomento de alquiler protegido



Las personas jóvenes, poco interesadas en compartir vivienda

Negativa a compartir una vivienda de alquiler (pregunta a jóvenes menores de 35 años)

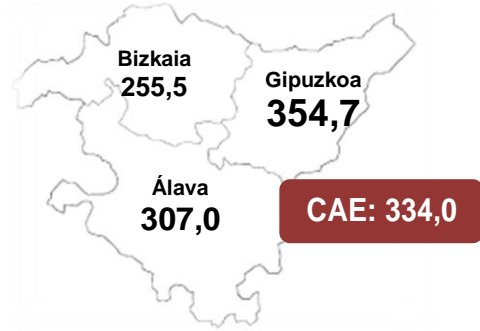


Centrando la mirada exclusivamente en las personas más jóvenes que demandan alquiler (menores de 35 años), se aprecia cómo la gran mayoría (88%) no se muestran interesadas en compartir una vivienda de alquiler protegido con otras personas, o una vivienda libre o protegida con personas mayores. Se advierte que las mujeres son más proclives a compartir vivienda que los hombres. Así el 16,6% de las mujeres compartirían una vivienda protegida frente al 2,8% en el caso de los hombres. Por otro lado el 18,5% estarían dispuestas a compartir piso con personas mayores frente al 1,1% de los hombres.

⁴ El estudio realiza un análisis del grado de adhesión de una serie de líneas de actuación novedosas destinadas a facilitar el acceso a las viviendas en régimen de alquiler protegido, así como a la aplicación de medidas que ayuden al acceso a la vivienda en compra. Estas opciones se han planteado, en cada caso, exclusivamente a las personas que optan por el alquiler o la compra.

Finalmente, a las personas que demandan alquiler se les planteaba que estimaran la renta media que consideran razonable poder abonar como pago por una vivienda protegida en alquiler. La renta media se sitúa en 334 euros mensuales, siendo notablemente más elevada en Gipuzkoa (354 euros mensuales), que en el resto de territorios.

Renta media considerada como razonable para el alquiler protegido

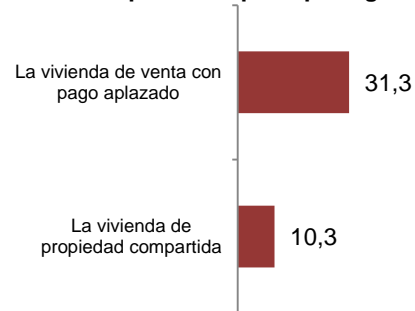


Grado de interés sobre medidas para el fomento del acceso a la vivienda en compra

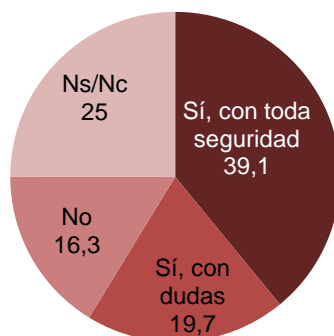
El pago aplazado de las viviendas como alternativa a la financiación bancaria tradicional recibe un nivel de aceptación reducido (31,3%) entre las personas que demandan una vivienda en compra.

La propiedad compartida todavía despierta un menor interés, de forma que solamente al 10,3% de este colectivo le parece interesante.

Renta media considerada como razonable para el alquiler protegido



Valoración sobre las posibilidades de contar con la financiación bancaria para comprar la vivienda protegida



Las perspectivas de financiación de las personas que optan por la compra resultan relativamente optimistas. El 58,1% de las personas que demandan propiedad esperan poder contar con financiación bancaria para poder acceder a la compra de vivienda protegida.

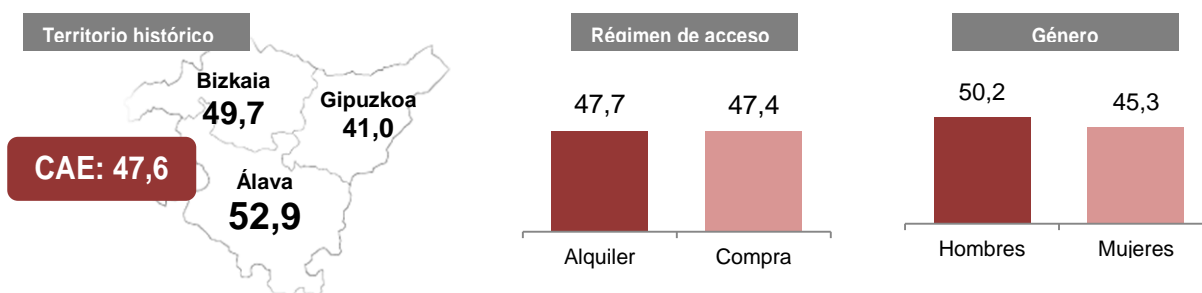
Sin embargo, la capacidad económica de pago mensual para la compra de vivienda se sitúa en 400 euros mensuales como media, lo que pone en evidencia la dificultad para acceder al mercado de vivienda libre en compra para una parte importante de este tipo de demanda.

8.4. Valoración de la actuación de las Administraciones Públicas vascas en materia de vivienda

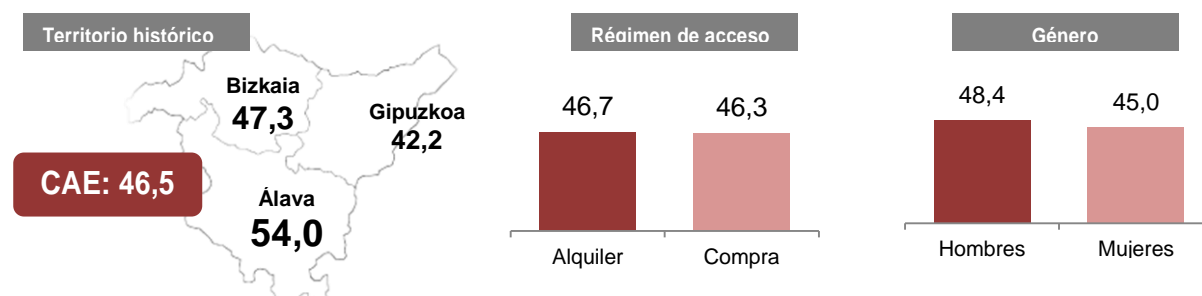
La valoración media de las diversas instituciones en materia de vivienda roza el aprobado

La valoración que reciben las actuaciones en materia de vivienda realizadas por el Gobierno Vasco y los Ayuntamientos se sitúa en un promedio de 47,6 y 46,5, respectivamente, en una escala de 0 a 100. Es de destacar la mejora en la valoración que se constata en relación a 2013 dado el difícil contexto económico y presupuestario. Por lo que respecta a las Diputaciones Forales (responsables de la política fiscal a la vivienda en tributos como el IRPF) la valoración media resulta algo superior (50,5). En el caso de las tres instituciones, la valoración media resulta superior entre las personas inscritas en Araba, así como entre las personas que demandan alquiler. Según el género, las mujeres presentan una valoración más negativa que la registrada en el caso de los hombres.

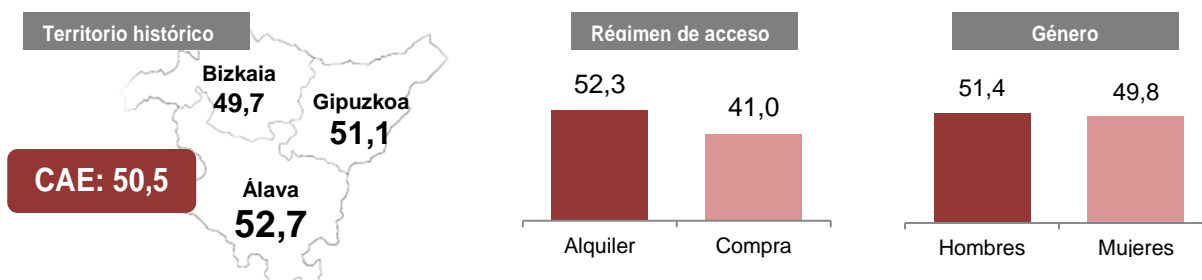
Valoración media de la actuación en materia de vivienda del Gobierno Vasco



Valoración media de la actuación en materia de vivienda de los Ayuntamientos



Valoración media de la actuación en materia de vivienda de las Diputaciones Forales



9. Conclusiones

Fuerte reducción de la demanda protegida inscrita

En Diciembre de 2015 un total de 65.792 personas se encontraban inscritas en Etxebide. Tras los cambios introducidos en el sistema de regulación de Etxebide en 2013 se produjo una fuerte reducción de la demanda protegida inscrita (-37%).

Esta caída ha implicado profundos cambios en el perfil de esta demanda, siendo uno de los más relevantes la intensificación de la tendencia al incremento del peso de la demanda en alquiler. En la actualidad cerca de 8 de cada diez personas que demandan vivienda protegida (78,7%) optan por el alquiler.

Perfil socio-económico de las personas que demandan vivienda protegida

Asimismo, algunas de las características socio-económicas propias de las personas que demandan vivienda protegida son un factor clave a la hora de contextualizar y entender los resultados de la encuesta que se han analizado. Entre las mismas se puede destacar:

- El reducido nivel de ingresos de que disponen y que condiciona considerablemente sus posibilidades de acceso al mercado libre de vivienda.
- La especial incidencia de colectivos con dificultades de acceso al mercado de trabajo y que sufren la precariedad laboral:
 - El 18% del total de personas inscritas no dispone de empleo.
 - El nivel de precariedad entre el colectivo que está ocupado es notable, de forma que la mitad de los mismos dispone de un empleo temporal.
- La creciente diversidad de perfiles y colectivos que conforman esta demanda, de forma que se detecta la tradicional presencia mayoritaria de población joven, que convive con una significativa presencia de personas de mayor edad (el 45% dispone ya de más de 40 años). También es cada vez más relevante la proporción que suponen colectivos como las personas divorciadas o separadas dentro de esta demanda.

Resolución de las demandas de vivienda protegida

Por otro lado, el estudio pone de manifiesto el dinamismo de esta demanda de vivienda protegida. Así, en el momento de realizar la encuesta (otoño de 2016) un 17% de las personas que se encontraban inscritas en diciembre de 2015 manifiesta haber resuelto ya su necesidad de vivienda de forma que ya no requiere una vivienda protegida, este porcentaje resulta más elevado en Gipuzkoa (19,9%), así como entre la demanda en compra (28,3%).

Adicionalmente, una parte cada vez mayor de la demanda protegida inscrita ha buscado la forma de emanciparse, de forma que sigue inscrita con el objetivo de acceder a una vivienda en condiciones económicas más ventajosas y acordes a su perfil que la que ocupa en la actualidad:

- Entre las personas que siguen inscritas en Etxebide, la mayoría se encuentra emancipada de su hogar familiar (60,4%), mientras que el 39,6% sigue viviendo en el hogar familiar.
- El peso relativo de las personas emancipadas triplica en Araba al registrado en Bizkaia y Gipuzkoa.
- Las personas que demandan compra siguen conviviendo en mayor medida con sus progenitores (50,5%) que las que demandan alquiler (37,2%). Resulta especialmente significativo cómo ha ido evolucionado esta situación a lo largo de los últimos diez años, que en 2005, la situación era inversa a la actual de forma (el 67,5% de las personas que demandaban vivienda protegida no se encontraban emancipadas.).

Coste medio de la renta mensual de las personas emancipadas

El coste medio de la renta mensual que abonan las personas que se han emancipado y lo han hecho en régimen de alquiler es significativo (500 euros de promedio). Sin embargo, es de destacar la notable incidencia del sistema vasco de ayudas al acceso a la vivienda a través del modelo de prestaciones. En este ámbito, la encuesta identifica que cerca del 15% de las personas inscritas recibe alguna ayuda o prestación vinculada a la vivienda (porcentaje que se elevaría a un 25% en el caso específico de las personas emancipadas).

Motivos de la necesidad de vivienda

De forma coherente con lo indicado anteriormente, la necesidad de vivienda que manifiestan las personas encuestadas se asocia a dos motivos principales: el deseo de acceder a un alquiler asequible (45% de las personas encuestadas), así como la necesidad de independizarse de la familia de forma individual o en pareja (32,9%). La tendencia que se viene registrando desde hace años se asocia a un progresivo incremento del motivo de lograr un alquiler asequible, frente a una progresiva reducción de la necesidad de independizarse.

Evaluación del Servicio que presta Etxebide

En cualquier caso, el elemento central del estudio realizado se asocia a la evaluación de Etxebide por parte de las personas inscritas. Los resultados de la encuesta permiten constatar un grado de satisfacción significativo, de forma que este colectivo de personas que demandan vivienda protegida otorga una puntuación media de 59,3 puntos (escala de 0 a 100). Además, la mayoría de las personas encuestadas (50%) otorgan una valoración buena o muy buena a Etxebide. En relación a 2013 esta valoración mejora en 1,4 puntos en coherencia con la tendencia registrada en años anteriores.

Esta valoración positiva de Etxebide resulta, además, notablemente consistente, de forma que es común a las personas inscritas en los tres Territorios Históricos y a los diversos tipos de demanda y género de las personas inscritas.

En cuanto a los diversos aspectos a valorar, resulta especialmente reseñable que esta favorable valoración se produzca en la práctica totalidad de dimensiones del servicio, destacando el elevado nivel de satisfacción con la atención del personal que alcanza una nota de 71 puntos. Solamente en el caso de la cuantía de las viviendas en oferta se advierte una insatisfacción entre las personas inscritas (este aspecto recibe un valor medio de 47 puntos).

Asimismo, es de destacar que esta positiva valoración se produce en un momento en el que el nivel de cercanía y proximidad de las personas inscritas con Etxebide ha aumentado notablemente según se deduce de los datos de la encuesta:

- El 69,9% de las personas inscritas ha realizado alguna gestión presencial en las Delegaciones Territoriales recientemente, frente al 55% en 2013. La valoración media respecto a la atención recibida supera los 65 puntos en las tres Delegaciones, siendo especialmente elevada en la delegación alavesa (75 puntos).
- El peso relativo de las personas inscritas que consideran que no reciben información suficiente ha disminuido considerablemente respecto a 2013, pasando del 50,7% en dicho año al 38,6% en 2015.

- La vertiente de atención on line también es valorada de forma crecientemente positiva por sus usuarios (el 62,9% del total). Los usuarios de la web otorgan una puntuación media de 67,2 puntos, algo superior a 2013 (66,9).

Aspectos a mejorar en el servicio de Etxebide

Por lo que concierne a los aspectos a mejorar, las personas encuestadas coinciden en citar dos dimensiones o variable clave del servicio. La ya referida necesidad de aumentar la oferta de viviendas, que es citada por una mayoría de personas encuestadas (64,9%), así como la mejora de los procesos de adjudicación (citado por el 54,5% de las personas encuestadas). Este aspecto es especialmente relevante ya que todavía un porcentaje considerable de las personas inscritas muestra un cierto grado de desconfianza con estos procesos (29,5% muestra poca o ninguna confianza).

Valoración de las políticas de vivienda

En lo que respecta a la valoración de las políticas de vivienda se advierte un elevado grado de consenso en situar al colectivo de personas con bajos ingresos como el objetivo prioritario de las mismas. Asimismo, el estudio ha permitido constatar un elevado grado de acuerdo con las principales líneas de actuación en materia de vivienda que implica la Ley 3/2015 de 18 de Junio de Vivienda. Destaca, por su importancia, el gran consenso favorable al derecho subjetivo a la vivienda.

Valoración de la labor de las Administraciones Públicas vascas

Finalmente, la valoración de la labor de las Administraciones Públicas vascas en materia de vivienda en la CAE roza o supera el aprobado, mejorando ligeramente el grado de satisfacción en relación a 2013 a pesar del complejo contexto en el que han tenido que actuar.