



RESULTADOS DEL PROCESO DE CONSULTA

**PERSONAS BENEFICARIAS DE LAS
AYUDAS A LA
REHABILITACIÓN EN LA CAE**



INDICE

0.-	Presentación	Pág. 3
1.-	Conocimiento de las ayudas a las que accedió en su momento (información-comunicación)	Pág. 4
2.-	Valoración de los procesos de gestión de las ayudas recibidas	Pág. 8
3.-	Valoración de las modificaciones planteadas.	Pág. 9
4.-	Conclusiones	Pág. 15

0.- PRESENTACIÓN

Este informe presenta los resultados del proceso de consulta realizado a 860 personas beneficiarias de la línea de ayudas a particulares y comunidades de propietarios para la rehabilitación de edificios y viviendas en los años 2013 y 2014.

El cuestionario utilizado se adjunta al final de este documento, habiendo incluido toda una serie de preguntas e ítems destinados a contrastar la opinión y valoración que estos beneficiarios tienen de esta línea de ayudas, así como de los ámbitos de modificación y mejora que está estudiando implementar el Gobierno Vasco.

En la siguiente ficha resumen se detallan los aspectos operativos del trabajo realizado, para en los siguientes apartados recoger los principales resultados de la operativa.

FICHA TÉCNICA

1. Diseño de cuestionario y pretest: con carácter previo a la salida a campo se elaboró un cuestionario que fue objeto de contraste y mejora a través de un pretest sobre 25 personas beneficiarias.
2. Operativa de Campo: el trabajo realizado a través del sistema CATI, se ha llevado a cabo en la segunda quincena de Junio de 2015 desde el Call Center de Ikertalde en Donostia-San Sebastián.
3. Dimensión muestral: el estudio ha supuesto la encuestación a una muestra de 860 personas beneficiarias de las ayudas a la rehabilitación del Gobierno Vasco.
4. Nivel de error: la muestra implementada supone un reducido error estadístico inferior al +/-3,3% para un nivel de confianza del 95% para el conjunto de la CAE. Esta muestra también resulta significativa a nivel territorial de forma que se han efectuado 260 encuestas en Araba, 320 encuestas en Bizkaia y 280 encuestas en Gipuzkoa (lo que supone errores estadísticos inferiores al +/-6% en los tres territorios).
5. Procesos de validación y elevación de la muestra: una vez concluido el trabajo de campo se ha procedido a la validación del fichero de datos y a su elevación al conjunto del universo de las personas beneficiarias de las ayudas en 2013 y 2014, de forma que se han ajustado los posibles sesgos de selección y representación estadística.

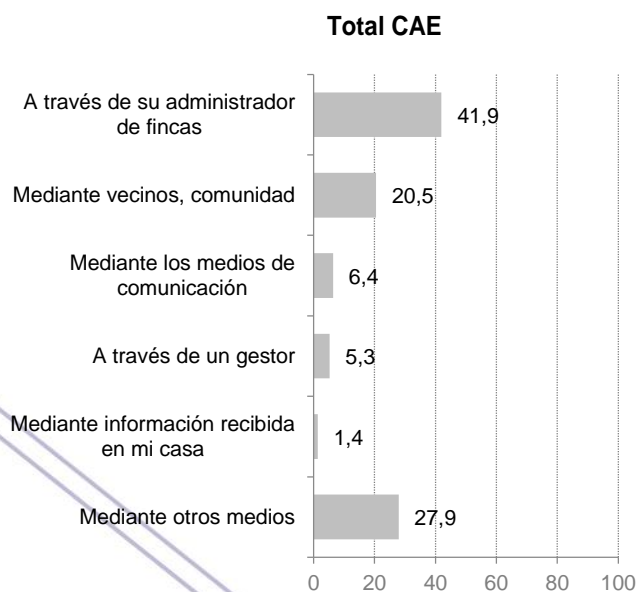
1.- Conocimiento de las ayudas a las que accedió en su momento (información-comunicación)

El trabajo realizado permite constatar que los Administradores de Fincas son el referente principal a la hora de que las personas beneficiarias hayan accedido a la información necesaria para la solicitud de las ayudas. Así lo indican el 41,9% de los encuestados.

El estudio muestra, por tanto, la relevante importancia de los administradores en su labor como profesionales de referencia y habilitadores a la hora de informar y difundir los requerimientos y procesos que implica la solicitud y tramitación de estas ayudas.

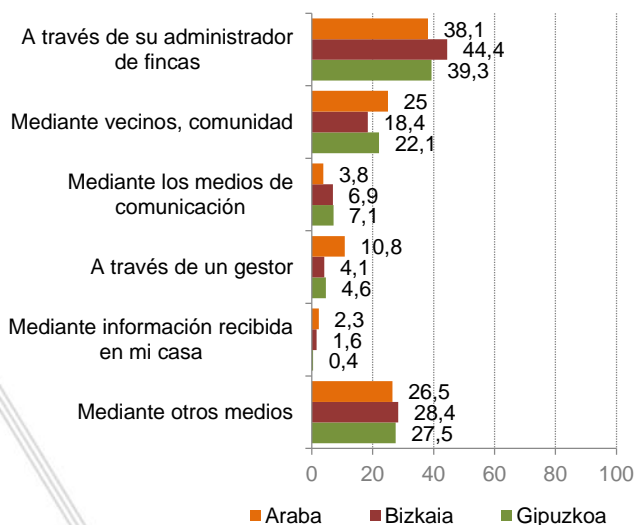
También es significativo el papel de los propios vecinos de las comunidades, fundamentalmente del presidente a la hora de difundir y explicar estas ayudas: el 20,5% de las personas beneficiarias manifiestan que fue a través de estos vecinos como pudo acceder a las ayudas.

Medios de conocimiento de la existencia de las ayudas que recibió.



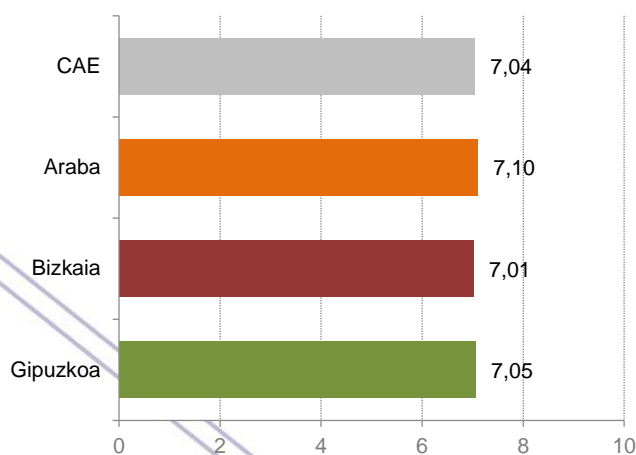
La importancia de los Administradores de Fincas como el canal principal de acceso a la información y conocimiento de estas ayudas es común a los tres Territorios Históricos, siendo en todo caso algo superior en Bizkaia (44,4%) en comparación al resto de Territorios.

Medios de conocimiento de la existencia de las ayudas que recibió por Territorio Histórico



Las personas beneficiarias valoran positivamente el grado de información a la que han podido acceder en torno a las ayudas a la rehabilitación, de forma que le otorgan una puntuación de 7 puntos en una escala de 0 a 10. Esta valoración positiva es común a las personas beneficiarias residentes en los tres Territorios de la CAE.

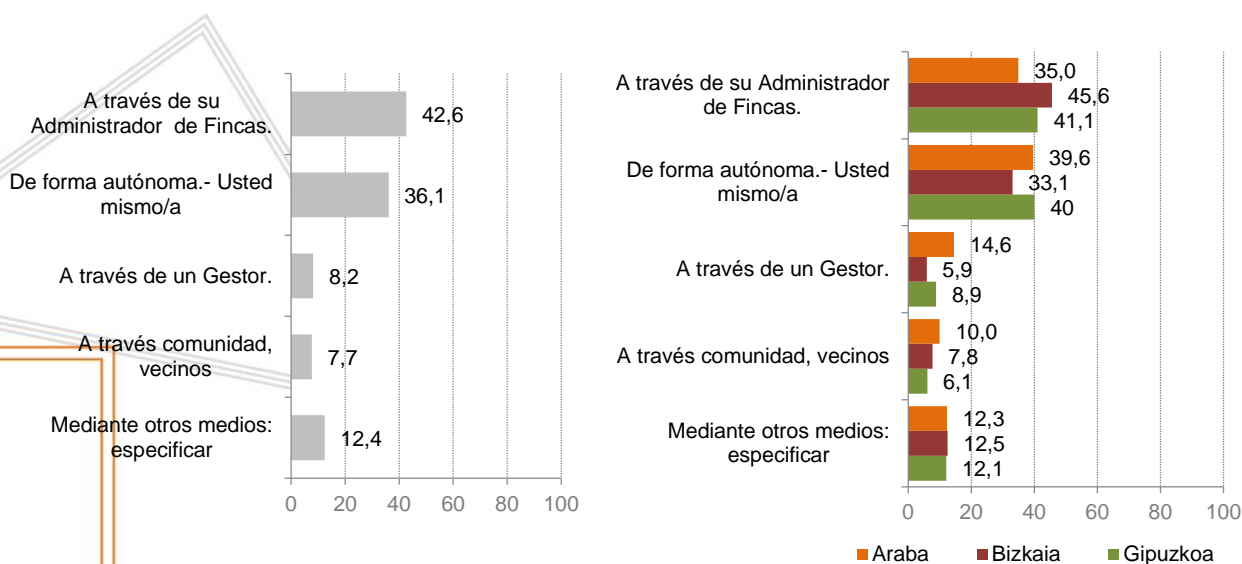
Valoración del grado de facilidad de acceso a la información (Escala de 0 –nada fácil- a 10 –muy fácil)



Adicionalmente a facilitar un mejor acceso a la información, la labor de los Administradores de Fincas se vuelve a evidenciar cómo clave a la hora de realizar los procesos y trámites de solicitud de las ayudas: el 42,6% de las personas beneficiarias indican que las ayudas las han gestionado a través de estos profesionales.

El análisis territorial confirma a Bizkaia como el territorio en el que los Administradores de Fincas han tenido, en mayor medida, una función principal a la hora de efectuar los procesos de solicitud de estas ayudas (45,6%) mientras que en el territorio alavés este porcentaje resulta significativamente inferior (35,0%).

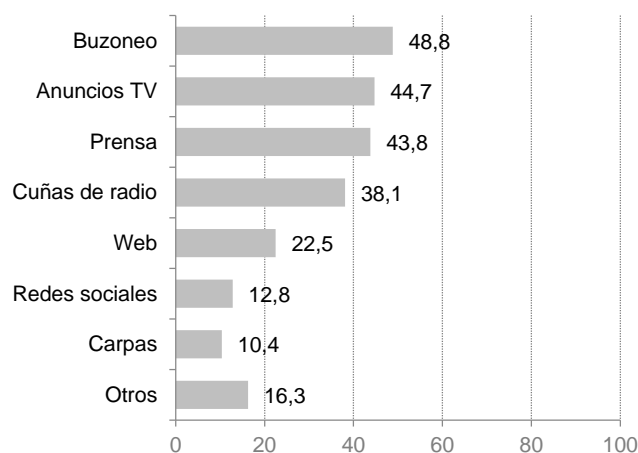
¿Cómo llevó a cabo la solicitud de subvención?. Datos CAE y por Territorio Histórico



Aunque el papel de los Administradores de Fincas es fundamental para un colectivo mayoritario de personas beneficiarias, el estudio permite también constatar cómo un colectivo considerable de las personas beneficiarias (una de cada tres) realiza de forma autónoma los trámites que requieren estas ayudas.

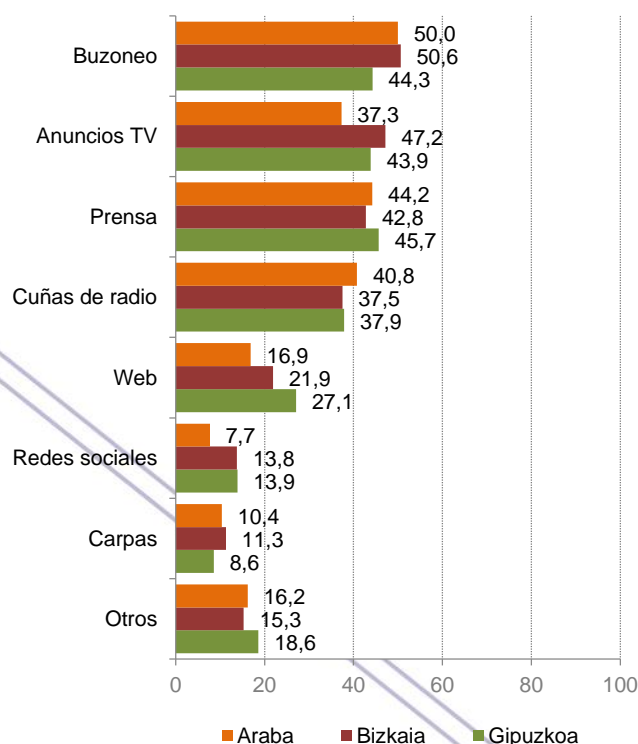
Por tanto, se confirma la existencia de un colectivo significativo de ciudadanos que no cuentan con profesionales (administradores y otros gestores) para la gestión de este tipo de ayudas. Para estos adquiere especial relevancia los procesos y sistemas de comunicación e información sobre las ayudas. En este orden de cosas, se advierte cómo entre los diversos canales de difusión de las ayudas sigue teniendo un peso considerable el correo tradicional, así como la difusión a través de los medios como la televisión, la prensa o la radio. Cerca de la mitad de las personas encuestadas consideran que este tipo de canales deben ser fundamentales para dar a conocer entre la ciudadanía los contenidos de las ayudas de rehabilitación de viviendas.

Ranking de la importancia relativa de los canales principales para dar a conocer entre la ciudadanía los contenidos de las ayudas de rehabilitación de viviendas (respuesta múltiple)



La información a través de las NTICs presenta una menor relevancia para las personas beneficiarias a la hora de acceder a la información sobre las ayudas. En concreto, una de cada cuatro personas beneficiarias considera que los sistemas de información deberían sustentarse en mayor medida a través de de la web (22,5%) o de las redes sociales (12,8%).

Ranking de la importancia relativa de los canales principales para dar a conocer entre la ciudadanía los contenidos de las ayudas de rehabilitación de viviendas. Datos por Territorio Histórico.

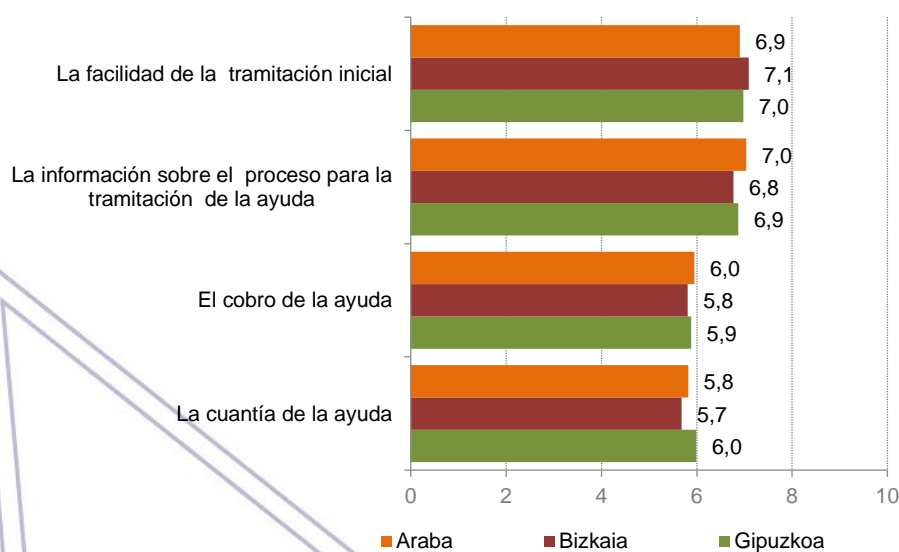
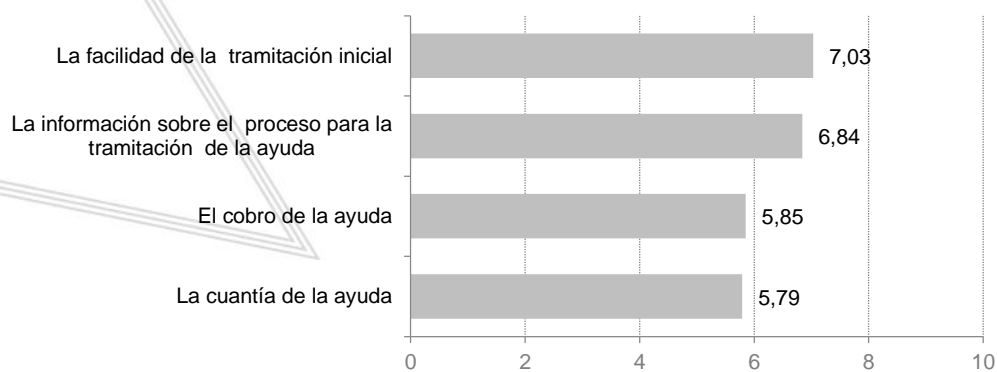


2.- Valoración general de los procesos de gestión de las ayudas

El estudio muestra un nivel de satisfacción significativo en torno a los procesos de tramitación vigentes y la información disponible sobre los procesos de ayudas. Ambos aspectos reciben una valoración media cercana a 7 puntos (en la escala de 0 a 10).

La satisfacción en relación a los aspectos económicos resulta inferior (otorgan una puntuación media algo superior al 5). Los niveles de valoración resultan semejantes en los tres Territorios Históricos.

**Valoración de los diversos elementos de la normativa que se estudian modificar.
Nivel de satisfacción. (Escala de 0 (nada satisfecho) a 10 muy satisfecho).
Datos CAE y por Territorio Histórico.**



3.- Valoración específica de las modificaciones planteadas

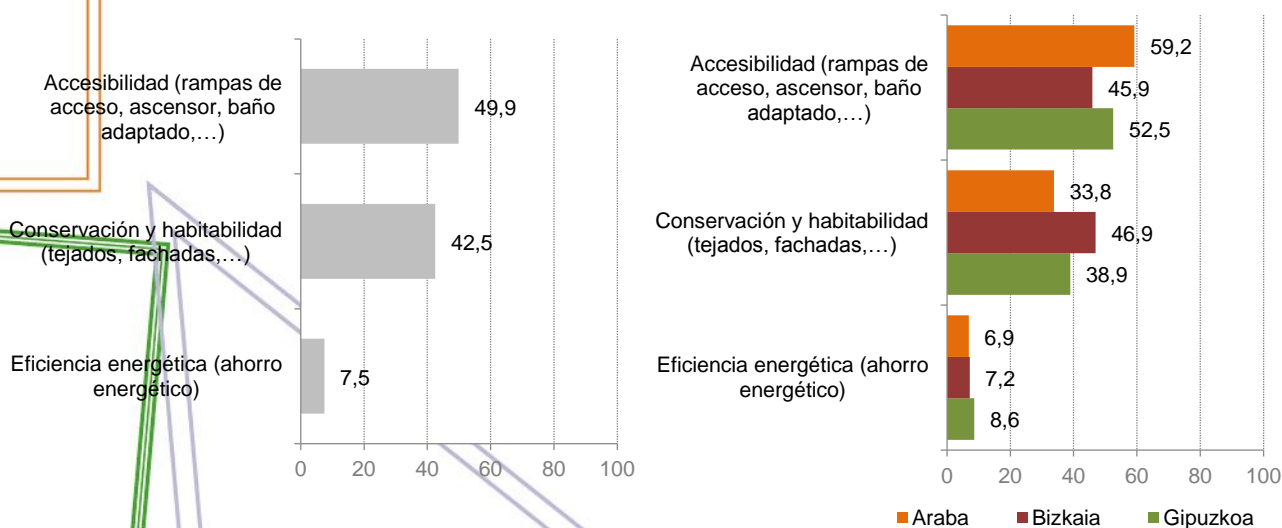
Equiparación de los niveles de subvención por tipo de obra y otros sistemas de financiación

Desde la perspectiva de la valoración específica de los diversos aspectos y ámbitos objeto de modificación, el estudio ha planteado a las personas beneficiarias en qué medida consideran adecuado priorizar algunos de los diversos tipos de obra de rehabilitación o, en su caso, tender a equiparar los porcentajes de subvención en línea con las modificaciones propuestas.

En este sentido, se confirma que una mayoría significativa de beneficiarios considera adecuado fortalecer los niveles de subvención de las obras de accesibilidad (49,9%) y en menor medida, las de conservación (42,5%). Una minoría de beneficiarios considera prioritaria la financiación de las obras destinadas a mejorar la eficiencia energética de edificios y viviendas.

Estos resultados son significativamente semejantes en los tres territorios, salvo en el caso de Bizkaia en el que se le otorga una cierta mayor importancia a las obras de conservación (46,9%) que a las de accesibilidad (45,9%).

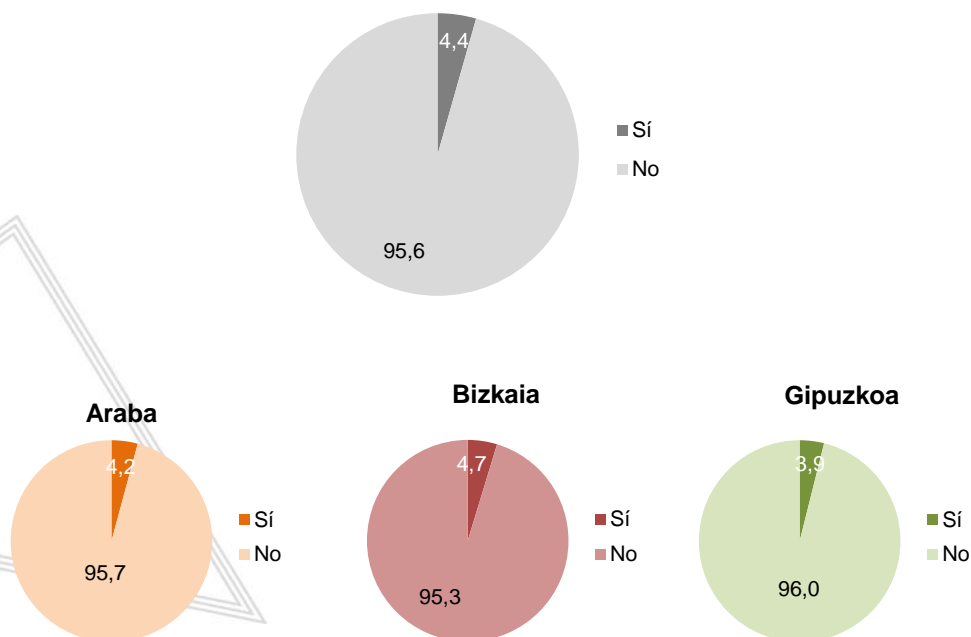
¿A qué tipo de obra le daría una mayor subvención?. Datos CAE y por Territorio Histórico.



El nivel de acceso a financiación complementaria a las subvenciones resulta reducido. De este modo, el 4,4% de estas personas beneficiarias de las subvenciones a la rehabilitación había recibido también otro tipo de financiación. Esta constatación es común a los tres Territorios Históricos.

Grado de acceso a financiación complementaria

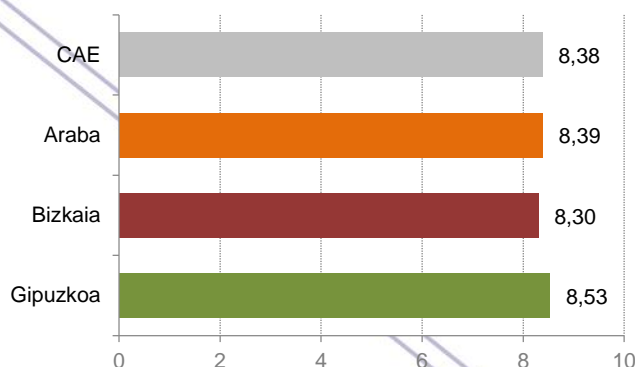
Han sido beneficiarios de financiación por el Gobierno Vasco, han accedido finalmente a ella.



Mejora en los sistemas y herramientas para trámites y comunicación

La configuración de una ventanilla única para la solicitud y tramitación de este tipo de ayudas es considerada por parte de los beneficiarios como una medida de especial interés, recibiendo una puntuación cercana al 8,5 en la escala de 0 a 10. Esta positiva valoración es común a los tres territorios.

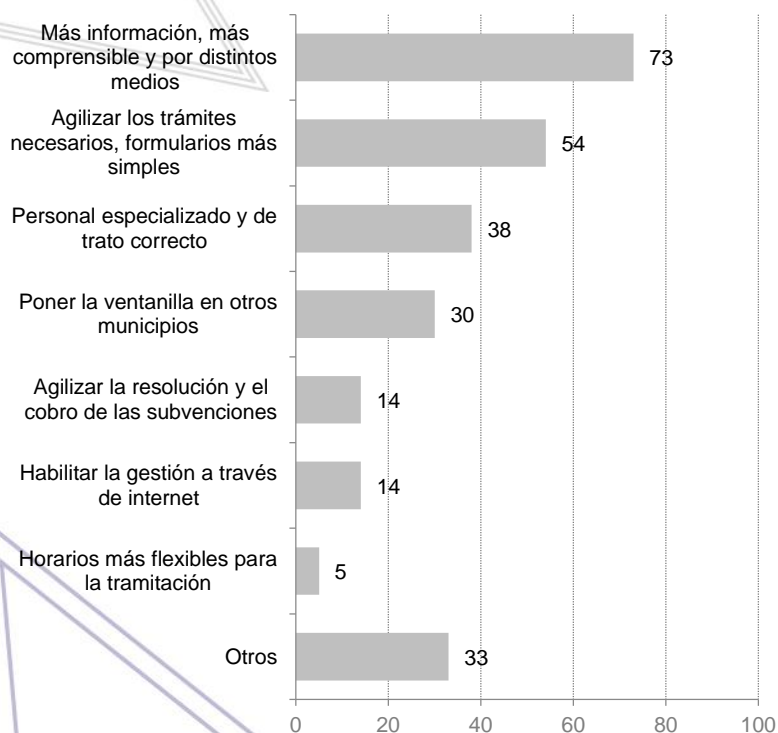
Valoración de la creación de una ventanilla única para la gestión de estas ayudas (Escala de 0 a 10)



Esta valoración general positiva no resulta óbice para que se propongan por parte de las personas beneficiarias aportaciones con el objeto de mejorar el sistema. Como puede apreciarse en el siguiente gráfico, estas aportaciones se pueden articular en torno a dos grandes ámbitos de propuesta:

- La necesidad de perfeccionar los sistemas de información y los canales utilizados para ello (74 beneficiarios de forma espontánea hacen referencia a este tipo de mejoras),
- La importancia de agilizar los trámites y documentos asociados a los procesos de solicitud y gestión de las ayudas (57 personas coinciden en apuntar a esta vertiente de mejora).

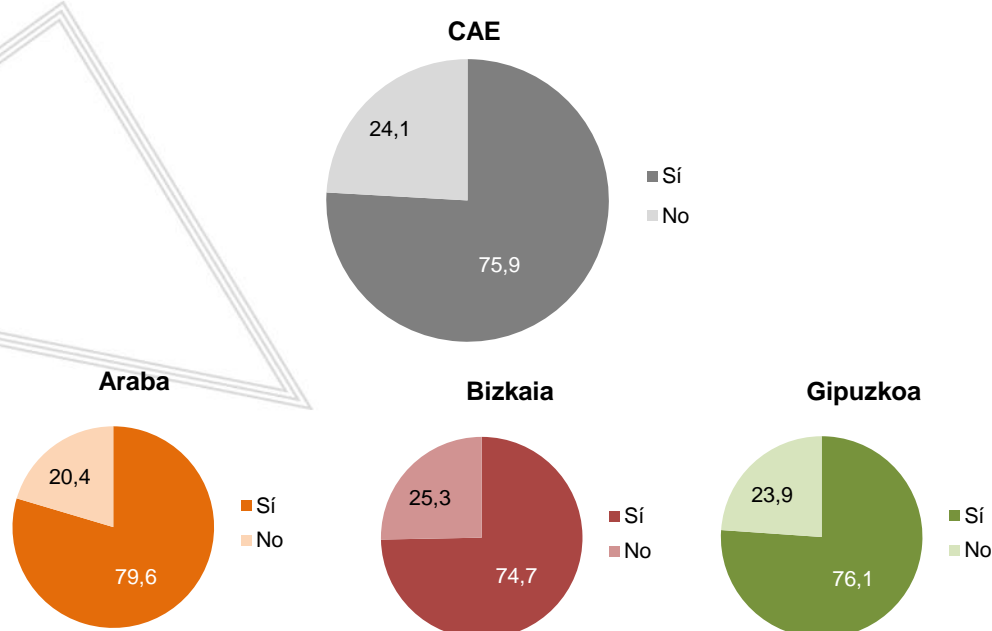
Aportaciones vinculadas a la mejora de los sistemas de información y trámite de las ayudas recogidas de forma espontánea entre los beneficiarios



Valoración y contraste de los otros ámbitos de modificación

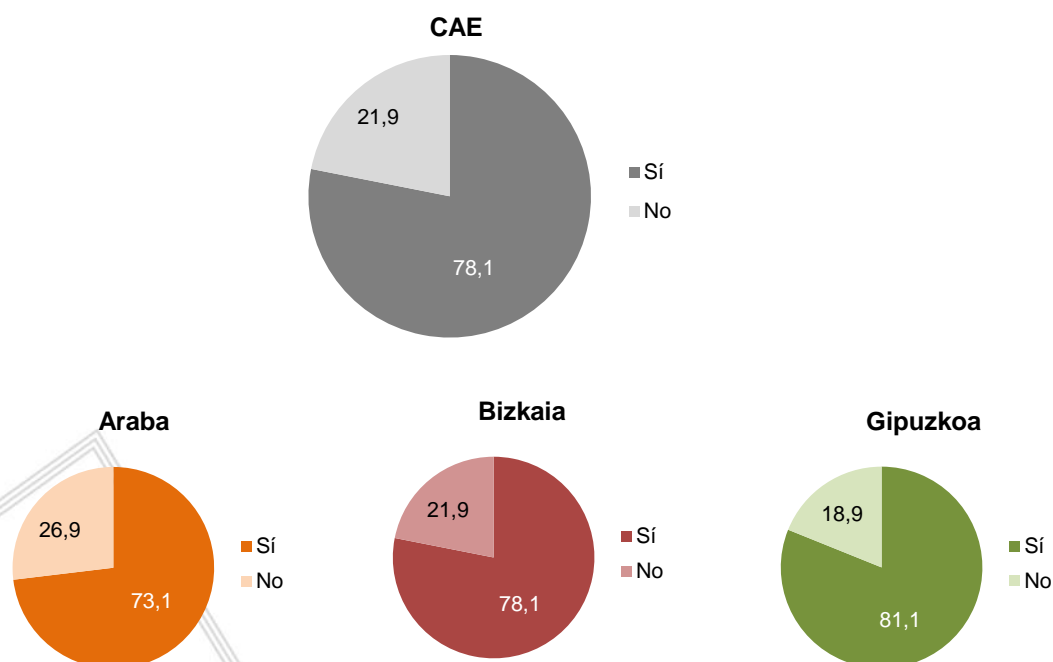
A la mayoría (tres de cada cuatro) de las personas beneficiarias les parece adecuado concentrar las ayudas en aquellos edificios que dispongan de 20 años de antigüedad. Este nivel notable de refrendo de esta modificación es común a los tres territorios, si bien resulta algo más intenso en el territorio alavés (79,6%).

¿Se debería concentrar las ayudas a aquellos edificios de más de 20 años de antigüedad? Datos CAE y por Territorio Histórico.



Adicionalmente, se advierte un grado de consenso significativo en el considerable respaldo de la línea de ayudas para poner a punto viviendas que después se destinen al alquiler público a través de los programas Bizigune o ASAP. Cerca del 80% de las personas beneficiarias considera esta medida interesante, con especial intensidad en el territorio gipuzkoano.

Grado de acuerdo con la línea de ayudas para poner a punto viviendas destinadas al alquiler público a través de Bizigune o ASAP. Datos CAE y por Territorio Histórico.



Finalmente, el proceso de estudio y participación incluía un apartado específico destinado a que los beneficiarios de las ayudas identificaran otro tipo de aportaciones asociadas a modificaciones o mejoras que deberían realizarse en los programas de ayudas a la rehabilitación. Es de destacar que más de 520 de las personas contactadas en este proceso han aportado algún tipo de propuesta o consideración adicional y complementaria a los aspectos valorados en el cuestionario de partida.

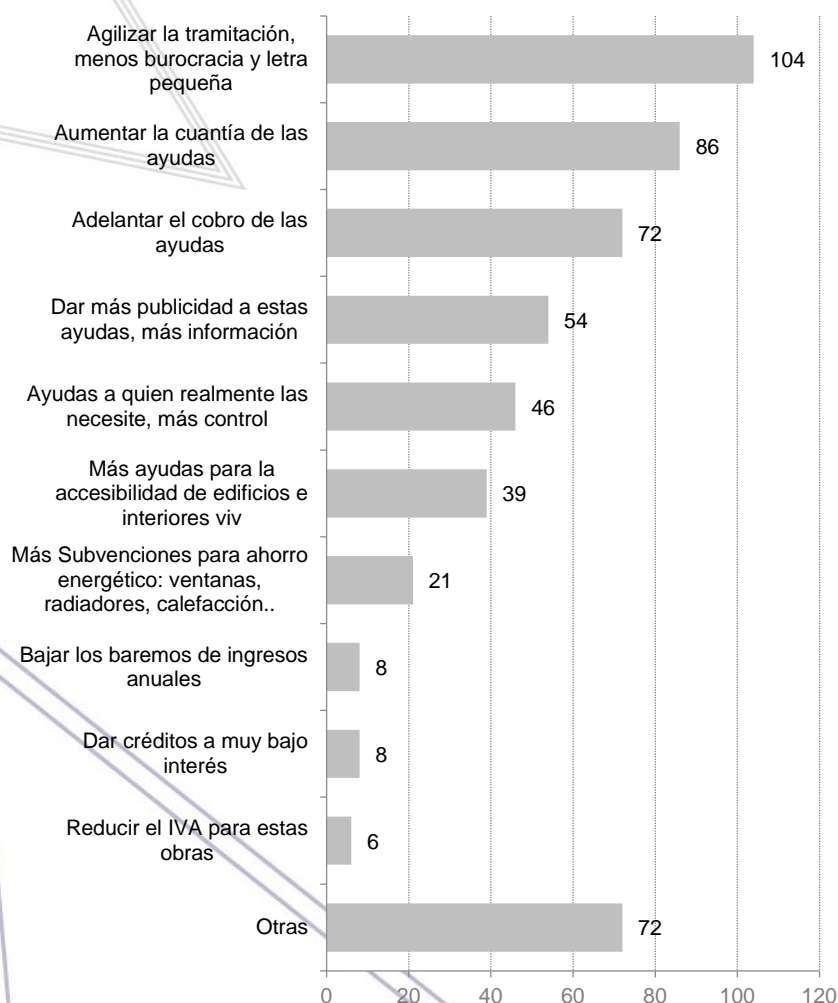
Estas aportaciones han sido diversas, de forma que han debido ser objeto de un proceso de análisis posterior para su agrupamiento y codificación de cara a este informe de síntesis. Una vez realizado este trabajo se concluye que un total de 104 personas apuntan a la necesidad de agilizar la tramitación y reducir los niveles de complejidad en los procesos de trámite y gestión de las ayudas.

Las aportaciones en el ámbito económico y financiero han dispuesto también de un peso considerable. Así, 86 personas consideran necesario revisar al alza la cuantía de las ayudas, mientras que 72 personas realizan aportaciones que se vinculan a estos aspectos financieros, indicando la necesidad de adelantar los plazos de cobro de las ayudas.

Adicionalmente, algunos participantes apuntan a la necesidad de un mejor tratamiento fiscal que debería tener la inversión en obras de rehabilitación, así como la concesión de financiación a un tipo de interés inferior a la financiación habitual.

En un grado algo inferior se identifican otros elementos de mejora relacionados con la necesidad de mejorar los sistemas de difusión y publicidad (52 personas apuntan a este tipo de aspectos de mejora).

Ranking de aportaciones realizadas por las personas beneficiarias de las ayudas



4.- Conclusiones

El trabajo realizado pone de manifiesto la correcta orientación de los ámbitos de perfeccionamiento y mejora que se están estudiando por parte del Gobierno Vasco para la modificación de las ayudas a la rehabilitación en la CAE. De forma sintética, se puede destacar la siguiente síntesis de resultados:

- Se pone de manifiesto la importancia de tomar en consideración para la mayor pertinencia del diseño de sistemas de comunicación y difusión de las ayudas la convivencia de dos colectivos o tipos de perfiles de potenciales beneficiarios:
 - o Una mayoría de beneficiarios que cuentan con Administradores de Fincas como profesionales clave a la hora de facilitar el acceso a las ayudas.
 - o Un colectivo todavía importante de propietarios que trata de acceder a las ayudas y gestionarlas de forma autónoma. Hay que tener en cuenta que el estudio se ha centrado en las ayudas concedidas, de forma que se debería estudiar en qué medida este colectivo dispone de una mayor relevancia entre los potenciales demandantes y las comunidades que no están accediendo a estas líneas de ayudas.
- Se debe poner de manifiesto que los canales y medios de comunicación tradicionales (correo, buzono, etc) continúan siendo fundamentales para buena parte de los potenciales beneficiarios, de forma coherente con su perfil socio-demográfico.

- En términos generales, el grado de satisfacción de las personas beneficiarias en relación a las ayudas en el marco de la normativa vigente es notable:
 - Se advierte una valoración positiva de los diversos ámbitos de gestión que la normativa plantea modificar, especialmente en lo que respecta a la facilidad del acceso a la información y los procesos de tramitación.
 - Se aprecia una valoración menos positiva de los aspectos financieros y económicos como el cobro de las ayudas y la cuantía de las mismas.
- En todo caso, se constata un significativo grado de acuerdo con los aspectos y criterios que se estudian modificar, destacando los siguientes:
 - Existe un grado de acuerdo considerable en torno a la pertinencia de vincular las ayudas para poner a punto viviendas que se destinen al alquiler público.
 - La mayor parte de las aportaciones de los beneficiarios se asocian a la necesidad de perfeccionar los sistemas de información, hacerlos más comprensibles y agilizar los procesos y trámites, en línea con la dirección que se plantea en la configuración de una ventanilla única (que es valorada de forma especialmente positiva).
 - Las personas beneficiarias consideran que todavía se debe priorizar las ayudas de accesibilidad y conservación en relación a las de eficiencia energética.

ANEXO CUESTIONARIO

CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA A PERSONAS BENEFICIARIAS DE LAS AYUDAS A LA REHABILITACIÓN

Protocolo de presentación PARA el contacto

Buenos días /buenas tardes

- Nos ponemos en contacto con usted desde el departamento de vivienda del Gobierno vasco. En los dos últimos años ha sido receptor/a de una ayuda para la rehabilitación de su vivienda
- Actualmente desde la Viceconsejería de vivienda se está elaborando la modificación que regula estas ayudas y querríamos brevemente (10 minutos máximo) consultar con usted estas líneas de modificación, con el fin de adaptarlas a las necesidades de la ciudadanía.

Quisiéramos que respondiera este sencillo cuestionario para conocer su valoración al respecto.

BLOQUE 1:
**CONOCIMIENTO DE LAS AYUDAS A LAS QUE ACCEDIO EN SU MOMENTO (INFORMACIÓN-
COMUNICACIÓN)**

1.- **¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia de las ayudas que recibió (comunidad, particular)?.**

- 1. Mediante los medios de comunicación
 - 1.1. Prensa
 - 1.2. redes sociales
 - 1.3. web...
- 2. Mediante información recibida en mi casa.
- 3. A través de su Administrador de Fincas.
- 4. A través de un Gestor.
- 5. Mediante otros medios (especificar)_____

2.- **¿Cómo valora la facilidad de acceso a la información? (Indíquelo en una escala de 0 –nada fácil- a 10 –muy fácil)**

()

3.- **¿Cómo llevó a cabo la solicitud de subvención?**

- 1. De forma autónoma.-Usted mismo.
- 2. A través de su Administrador de Fincas.
- 3. A través de un Gestor.
- 4. Mediante otros medios (especificar)_____

4.- **En su opinión, ¿cuáles deberían ser los canales principales para dar a conocer entre la ciudadanía los contenidos de las ayudas de rehabilitación de viviendas? (Respuesta múltiple)**

- 1. Web
- 2. Buzoneo
- 3. Redes sociales
- 4. Prensa
- 5. Cuñas de radio
- 6. Carpas
- 7. Anuncios TV
- 8. Otros (especificar)_____

BLOQUE 2:
**VALORACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LAS AYUDAS RECIBIDAS (CENTRANDO LA
MIRADA EN ASPECTOS SUJETOS A MODIFICACIÓN)**

5.- **Cómo valora en una escala de 0 –nada satisfecho a 10 –muy satisfecho su nivel de satisfacción en relación a las cuestiones relacionadas con la ayuda que recibió para la rehabilitación de su vivienda?**

- 1. El desconocimiento del proceso para la tramitación de la ayuda... ()
- 2. La facilidad de la tramitación inicial ()
- 3. La cuantía de la ayuda ()
- 4. El cobro de la ayuda ()

BLOQUE 3: VALORACIÓN DE LAS MODIFICACIONES PLANTEADAS

Deseamos que valore algunas de las principales modificaciones que se plantea incluir en las ayudas a la rehabilitación.

6.- ¿A qué tipo de obra le daría una mayor subvención? (seleccionar una de ellas)

1. Conservación y habitabilidad (tejados, fachadas,...)
2. Accesibilidad (rampas de acceso, ascensor, baño adaptado,...)
3. Eficiencia energética (ahorro energético)

7.- Con el objeto de facilitar los trámites a los ciudadanos se plantea avanzar en la creación de una ventanilla única para la gestión de estas ayudas. Valore la adecuación de esta medida (en una escala de 0 –nada adecuado a 10 –muy adecuado-) y plantee qué otras propondría para este objetivo

Valoración:

Aportaciones: _____

8.- ¿Se debería concentrar las ayudas a aquellos edificios de más de 20 años de antigüedad?

1. Sí 2. No

9.- ¿Le parece interesante que se den ayudas para poner a punto viviendas que después se destinen al alquiler público a través de los programas Bizigune o ASAP?.

1. Sí 2. No

10.- Si han sido beneficiarios de financiación por el Gobierno Vasco, han accedido finalmente a ella?

1. Sí 2. No

11.- ¿Qué otro tipo de modificaciones o mejoras considera que deberían realizarse en los programas de ayudas a la rehabilitación?. ¿Desea realizar alguna otra sugerencia/aportación?.

En todo caso si lo desea en la web que ha abierto la Viceconsejería de vivienda del Gobierno Vasco (<http://etxebizitza.blog.euskadi.net>) puede realizar otras aportaciones

MUCHAS GRACIAS/ESKERRIK ASKO