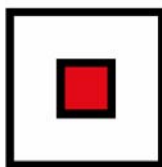


ETXEBIZITZAKO  
BEHATOKIA  
OBSERVATORIO  
VASCO DE LA  
VIVIENDA

## EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE VIVIENDA EN LA CAPV: ENCUESTA 2013 A LA POBLACIÓN ADJUDICATARIA DE VIVIENDA

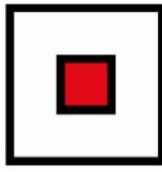


**Junio 2013**

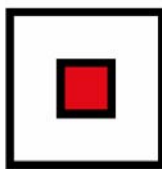


## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>2. LA EDIFICACION DE VIVIENDA PROTEGIDA EN LA CAPV .....</b>	<b>10</b>
<b>3. INDICADORES DE CARACTERIZACIÓN SOCIO-RESIDENCIAL DE LA POBLACIÓN ADJUDICATARIA ENCUESTADA .....</b>	<b>11</b>
3.1. Caracterización del titular de la vivienda adjudicada .....	11
3.2. Caracterización económica .....	15
3.3. Características de las viviendas adjudicadas .....	19
<b>4. INDICADORES DE COBERTURA DE LA NECESIDAD Y SATISFACCIÓN CON LA VIVIENDA.....</b>	<b>21</b>
4.1. Indicadores de cobertura de la necesidad.....	21
4.2. Satisfacción general con la vivienda y con diversos aspectos de la vivienda.....	23
4.2.1. Satisfacción general con la vivienda.....	23
4.2.2. Valoración de la adjudicación en alquiler .....	25
4.2.3. Satisfacción con los diversos aspectos de la vivienda .....	26
4.3. Problemas o incidencias en las viviendas adjudicadas y su resolución .....	31
<b>5. INDICADORES DE VALORACIÓN DE ETXEBIDE Y DEL PROCESO DE ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS PROTEGIDAS.....</b>	<b>34</b>
5.1. Valoración general de Etxebide .....	34
5.2. Valoración del proceso de adjudicación .....	35
5.2.1. Valoración general del proceso de adjudicación .....	35
5.2.2. Valoración de la transparencia de los procesos de adjudicación .....	36
5.2.3. Satisfacción con diversos aspectos del proceso de adjudicación.....	37
<b>6. INDICADORES DE VALORACIÓN DE LA POLÍTICA DE VIVIENDA.....</b>	<b>38</b>
6.1. Valoración de medidas relevantes de la política de vivienda.....	38
6.2. Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y los Ayuntamientos en materia de vivienda.....	42
<b>7. ANÁLISIS DE INDICADORES DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO .....</b>	<b>45</b>
7.1. Caracterización de la población adjudicataria .....	45
7.2. Cobertura de la necesidad y satisfacción con la vivienda .....	47
7.3. Valoración de Etxebide y el proceso de adjudicación .....	51
7.4. Valoración de la política de vivienda .....	52
<b>8. CONCLUSIONES: EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ADJUDICACIÓN Y DE LAS VIVIENDAS ADJUDICADAS DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS ADJUDICATARIAS.....</b>	<b>54</b>
<b>9. RECOMENDACIONES DE MEJORA .....</b>	<b>59</b>

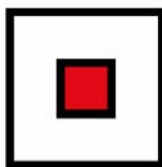


ETXEBIZITZAKO  
BEHATOKIA  
OBSERVATORIO  
VASCO DE LA  
VIVIENDA

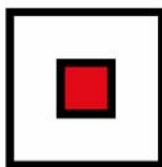


## ÍNDICE CUADROS

Cuadro 1.1.	Distribución de la muestra de la Encuesta a población adjudicataria de vivienda de la CAPV, 2013 .....	8
Cuadro 2.1	Evolución de la vivienda protegida terminada en la CAPV según Territorio Histórico y régimen de tenencia, 1982-2012 .....	10
Cuadro 3.1	Principales características socio-demográficas actuales de la población adjudicataria de vivienda, 2013.....	11
Cuadro 3.2	Principales características de la unidad familiar de la población adjudicataria de vivienda, 2013.....	14
Cuadro 3.3	Nivel de ingresos netos mensuales de la unidad familiar según el régimen de acceso .....	15
Cuadro 3.4	Dificultad para hacer frente al pago de la vivienda protegida adjudicada según el régimen de acceso.....	16
Cuadro 3.5	Valoración de la vivienda adjudicada en compra .....	17
Cuadro 3.6	Interés por comprar la vivienda adjudicada en alquiler .....	18
Cuadro 3.7	Tamaño de las viviendas adjudicadas según el régimen de acceso .....	19
Cuadro 3.8	Número de dormitorios de las viviendas adjudicadas según el régimen de acceso .....	20
Cuadro 3.9	Equipamiento de las viviendas adjudicadas según el régimen de acceso .....	20
Cuadro 4.1	Percepción de que la vivienda adjudicada cubre la necesidad a medio plazo (5-10 años) según el régimen de acceso.....	22
Cuadro 4.2	Conocimiento de la bolsa de intercambio de vivienda protegida .....	22
Cuadro 4.3	Nivel de satisfacción con la vivienda según régimen de acceso.....	23
Cuadro 4.4	Valoración de la relación calidad/precio de la vivienda según régimen de acceso .....	24
Cuadro 4.5	Satisfacción con la adjudicación en alquiler .....	25
Cuadro 4.6	Satisfacción con el tamaño y la distribución de la vivienda según régimen de acceso .....	27
Cuadro 4.7	Satisfacción con la calidad y el equipamiento de la vivienda según régimen de acceso .....	27
Cuadro 4.8	Satisfacción con el edificio de la vivienda adjudicada según régimen de acceso .....	28
Cuadro 4.9	Satisfacción con el entorno según régimen de acceso .....	29
Cuadro 4.10	Satisfacción media con los distintos aspectos de la vivienda según Territorio Histórico y régimen de acceso* .....	30
Cuadro 4.11	Tipo de problema detectado en la vivienda adjudicada .....	31
Cuadro 4.12	Resolución de la incidencia o problema detectado en la vivienda según régimen de tenencia.....	32
Cuadro 5.1	Valoración general de Etxebide de la población adjudicataria según régimen de acceso .....	34
Cuadro 5.2	Valoración del proceso de adjudicación según régimen de acceso según régimen de acceso .....	35
Cuadro 5.3	Acuerdo con que los procesos de adjudicación son suficientemente claros y transparentes según régimen de acceso según régimen de acceso .....	36
Cuadro 5.4	Satisfacción con diversos aspectos del proceso de adjudicación según régimen de acceso .....	37
Cuadro 6.1	Acuerdo con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler según régimen de acceso.....	38
Cuadro 6.2	Acuerdo medio con la adecuación de los precios/alquileres de las viviendas protegidas en función del nivel de ingresos según régimen de acceso .....	39



Cuadro 6.3	Acuerdo medio con la revisión periódica de las condiciones de alquiler en función de la evolución de sus ingresos según régimen de acceso.....	40
Cuadro 6.4	Acuerdo con la realización de inspecciones de la vivienda protegida según régimen de acceso .....	40
Cuadro 6.5	Conocimiento sobre el Servicio de Ayuda al Sobreendeudamiento familiar según régimen de acceso.....	41
Cuadro 6.6	Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda según régimen de acceso .....	42
Cuadro 6.7	Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual según régimen de acceso .....	43
Cuadro 6.8	Valoración general de la actuación de los Ayuntamientos en materia de vivienda según régimen de acceso .....	44
Cuadro 7.1.	Caracterización socio-económicas de la población adjudicataria según sexo .....	46
Cuadro 7.2.	Características residenciales de las viviendas adjudicadas según sexo .....	47
Cuadro 7.3	Indicadores de cobertura de la necesidad según sexo.....	48
Cuadro 7.4	Nivel de satisfacción con la vivienda según sexo .....	48
Cuadro 7.5	Relación calidad/precio de la vivienda según sexo .....	48
Cuadro 7.6	Valoración de la vivienda adjudicada en compra y con la vivienda adjudicada en alquiler según sexo.....	49
Cuadro 7.7	Valoración de distintos aspectos de la vivienda según sexo .....	49
Cuadro 7.8	Identificación de problemas e incidencias en la vivienda según sexo .....	50
Cuadro 7.9	Valoración general de Etxebide según sexo.....	51
Cuadro 7.10	Valoración del proceso de adjudicación según sexo.....	51
Cuadro 7.11	Valoración de medidas relevantes de la política de vivienda según sexo .....	52
Cuadro 7.12	Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y en los Ayuntamientos y aspectos sobre los que incidir para mejorar la situación de la vivienda actual según sexo .....	53
Cuadro 8.1	Comparativa entre el perfil de la población adjudicataria y la población demandante.....	55
Cuadro 8.2	Comparativa entre las valoraciones de la población adjudicataria y la población demandante.....	57
Cuadro 8.3	Cuadro resumen de indicadores de evaluación de la adjudicación de vivienda protegida a través de Etxebide, 2007-2013 .....	58



## ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 2.1	Evolución de las viviendas protegidas terminadas por Territorio Histórico y régimen de tenencia (dato acumulado), 1982-2012.....	10
Gráfico 3.1	Edad media de la persona adjudicataria de una vivienda protegida, 2013 .....	12
Gráfico 3.2.	Régimen de acceso a la vivienda según nacionalidad, 2013.....	12
Gráfico 3.3	Población adjudicataria en situación de desempleo, 2013.....	13
Gráfico 3.4	Tamaño medio familiar de la población adjudicataria de una vivienda protegida, 2013 .....	14
Gráfico 3.5	Ingresos medios de la población adjudicataria de una vivienda protegida según Territorio Histórico y régimen de acceso, 2013.....	15
Gráfico 3.6	Dificultad actual para hacer frente a los pagos de la vivienda adjudicada según Territorio Histórico y régimen de tenencia .....	16
Gráfico 3.7	Porcentaje de población adjudicataria en compra interesado en comprar el suelo de su vivienda según Territorio Histórico y edad de la persona adjudicataria.....	17
Gráfico 3.8	Nivel de interés con alquiler con opción a compra según Territorio Histórico y edad de la persona adjudicataria .....	18
Gráfico 3.9	Superficie media de las viviendas adjudicadas, 2013 .....	19
Gráfico 3.10	Equipamiento de las viviendas adjudicadas según régimen de tenencia .....	20
Gráfico 4.1	La vivienda adjudicada es la primera de la unidad familiar, 2013 .....	21
Gráfico 4.2	La vivienda actual cubre la necesidad de vivienda a medio plazo (5-10 años) según Territorio Histórico y régimen de acceso .....	22
Gráfico 4.3	Nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada.....	23
Gráfico 4.4	Valoración media de la relación calidad/precio de la vivienda adjudicada .....	24
Gráfico 4.5	Satisfacción con la adjudicación en alquiler .....	25
Gráfico 4.6	Nivel de satisfacción con la adjudicación en alquiler según edad de la persona adjudicataria .....	25
Gráfico 4.7	Evolución de la satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda, 2010-2013.....	26
Gráfico 4.8	Satisfacción media con el tamaño y la distribución de la vivienda según Territorio Histórico y régimen de acceso .....	27
Gráfico 4.9	Satisfacción media con la calidad y el equipamiento de la vivienda según Territorio Histórico y régimen de acceso .....	28
Gráfico 4.10	Satisfacción media con el edificio de la vivienda adjudicada según Territorio Histórico y régimen de acceso.....	28
Gráfico 4.11	Satisfacción media con el entorno de la vivienda adjudicada según Territorio Histórico y régimen de acceso.....	29
Gráfico 4.12	Ranking de la satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda .....	30
Gráfico 4.13	Incidencias o problemas en las viviendas adjudicadas .....	31
Gráfico 4.14	Principales problemas detectados en las viviendas adjudicadas .....	32
Gráfico 4.15	Evolución de la valoración sobre la respuesta recibida, 2007-2013.....	33
Gráfico 5.1	Valoración general de Etxebide de la población adjudicataria .....	34
Gráfico 5.2	Satisfacción media con el proceso de adjudicación por parte de la población adjudicataria .....	35
Gráfico 5.3	Acuerdo con que los procesos de adjudicación son suficientemente claros y transparentes .....	36
Gráfico 5.4	Satisfacción media con los diversos aspectos del proceso de adjudicación según Territorio Histórico y régimen de acceso .....	37

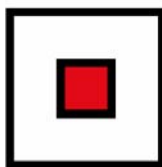
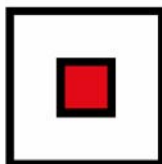


Gráfico 6.1	Acuerdo medio con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler según Territorio Histórico y régimen de acceso.....	38
Gráfico 6.2	Acuerdo medio con la adecuación de los precios/alquileres de las viviendas protegidas en función del nivel de ingresos según Territorio Histórico y régimen de acceso .....	39
Gráfico 6.3	Grado medio de acuerdo con la revisión periódica de las condiciones de alquiler en función de la evolución de sus ingresos según Territorio Histórico y régimen de acceso .....	40
Gráfico 6.4	Acuerdo medio con la realización de inspecciones de la vivienda protegida según Territorio Histórico y régimen de acceso .....	41
Gráfico 6.5	Valoración media de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda por parte de la población adjudicataria .....	42
Gráfico 6.6	Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual .....	43
Gráfico 6.7	Valoración media de la actuación de los Ayuntamientos en materia de vivienda por parte de la población adjudicataria .....	44
Gráfico 7.1.	Personas adjudicatarias de vivienda protegida encuestadas según sexo, 2013 .....	45
Gráfico 7.2	Principales características socio-económicas de la población adjudicataria según sexo .....	46
Gráfico 8.1	Tamaño medio de las viviendas adjudicadas y de las viviendas demandadas según régimen de tenencia.....	55



## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco del Proyecto de Evaluación de las Políticas Públicas, en 2013 se ha realizado una Encuesta dirigida a la población adjudicataria de vivienda de la CAPV, con el objetivo de conocer la opinión y el grado de satisfacción de las personas que han accedido a una vivienda protegida.

Antes de adentrarse en caracterizar y describir la opinión de la población adjudicataria de vivienda protegida en la CAPV, el informe comienza por ofrecer los principales datos de edificación de la vivienda protegida en la CAPV, centrandó la atención en la evolución reciente de la vivienda protegida terminada por Territorios Históricos y régimen de acceso (alquiler y propiedad). El resto del informe se basa en la información facilitada por la población adjudicataria de la vivienda protegida del periodo 2009 a 2012.

Más concretamente, la Encuesta se realizó en el mes de marzo de 2013, a 802 personas adjudicatarias de una vivienda protegida, lo que ha permitido un análisis de los resultados con un margen de error de  $\pm 3\%$  (con un nivel de confianza de 95,5%). La muestra se ha distribuido teniendo en cuenta el Territorio Histórico y régimen de acceso (compra o alquiler). 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 al régimen de acceso a la vivienda y el Territorio Histórico.

**Cuadro 1.1. Distribución de la muestra de la Encuesta a población adjudicataria de vivienda de la CAPV, 2013**

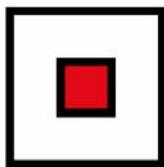
	Nº	%
<b>TERRITORIO HISTÓRICO</b>		
Álava	269	33,5
Bizkaia	264	32,9
Gipuzkoa	269	33,5
<b>TOTAL</b>	<b>802</b>	<b>100,0</b>
<b>RÉGIMEN DE ACCESO</b>		
Compra	399	49,8
Alquiler	403	50,2
<b>TOTAL</b>	<b>802</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

El documento se compone de 9 capítulos. Tras este primer capítulo de introducción, se presentan sintéticamente los datos de edificación de vivienda protegida en la CAPV, centrandó especial atención al periodo 2009-2012, colectivo al que se ha dirigido la encuesta de población adjudicataria de 2013.

El capítulo 3 se centra en los indicadores socio-demográficos y residenciales de la población adjudicataria y de la situación económica actual y de las dificultades de hacer frente a los pagos de la vivienda protegida. Se incorpora una comparativa con el perfil de la [población demandante de vivienda protegida registrada en Etxebide](#).



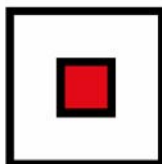


Posteriormente, en el capítulo cuatro se analiza el tipo de necesidad cubierta por la vivienda adjudicada y se estima el colectivo que prevé tener necesidad nuevamente de vivienda a medio o largo plazo. También se profundiza en la satisfacción con la vivienda y con diversos aspectos de la misma. Posteriormente, se estima el nivel de incidencias o problemas detectado en las viviendas, su tipología y se valora su resolución.

En quinto capítulo presenta la valoración general que la población adjudicataria tiene sobre Etxebide y el proceso de adjudicación de la vivienda protegida. Y posteriormente el sexto capítulo expone la opinión de los adjudicatarios con respecto a medidas relevantes de la política de vivienda y la actuación del Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos en materia de vivienda. Concluye el capítulo con algunas recomendaciones sobre las que incidir para mejorar la situación de la vivienda. En ambos capítulos se realiza una comparativa con los principales resultados obtenidos desde la población demandante de vivienda protegida de Etxebide.

En el capítulo siete, se realiza un análisis de los resultados de la Encuesta desde una perspectiva de género. Se comienza con la caracterización de la población adjudicataria, destacando las principales diferencias socio-económicas existentes entre las mujeres y los hombres. También se presentan los diferentes resultados relativos la cobertura de la necesidad y nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada. Y se concluye con la opinión de hombres y mujeres sobre Etxebide y el proceso de adjudicación y acerca de la política de vivienda.

Y finalmente, en el capítulo 8 se realiza una síntesis de los principales resultados del informe y se concluye en el capítulo 9 con una relación de recomendaciones de mejora a seguir.



## 2. LA EDIFICACION DE VIVIENDA PROTEGIDA EN LA CAPV

Tomando como referencia la Estadística de Viviendas Iniciadas y Terminadas de la CAPV (EVIT), en 2012 se han terminado 3.835 viviendas protegidas, cifra muy inferior a la registrada en los años precedentes. Más concretamente, en 2012 se han culminado 1.700 viviendas protegidas en Álava, 1.003 viviendas en Bizkaia y 1.132 en Gipuzkoa. Por régimen de tenencia destacar que en 2012 se han terminado 3.333 viviendas de compra, frente a las 502 viviendas de régimen de alquiler.

En el último cuatrienio (2009-2012) se han terminado 18.971 viviendas protegidas en la CAPV, viviendas adjudicadas a las personas a las que se ha dirigido la encuesta: El 53% de las viviendas terminadas en dicho periodo han sido en Álava, un 24% en Bizkaia y otro 24% en Gipuzkoa. Por régimen de tenencia, entre el 2009 y el 2012 se han edificado 15.988 viviendas de compra y 3.033 viviendas de alquiler, representando las de alquiler el 16% de la edificación de dicho periodo.

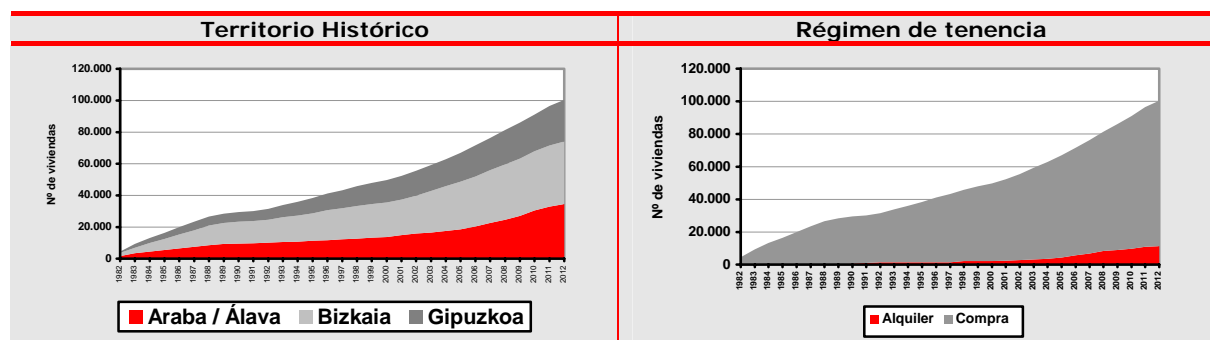
En una perspectiva temporal más amplia, los datos muestran el amplio parque de vivienda protegido edificado en la CAPV. Entre 1982 y el 2012 se han edificado más de 100.000 viviendas protegidas.

**Cuadro 2.1 Evolución de la vivienda protegida terminada en la CAPV según Territorio Histórico y régimen de tenencia, 1982-2012**

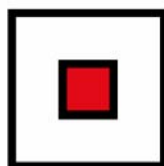
	(1982-2008)	2009	2010	2011	2012	Total 2009-2012	Total 1982-2012
<b>Territorio Histórico</b>							
Álava	24.586	2.488	3.392	2.432	1.700	10.012	34.598
Bizkaia	35.029	1.060	1.303	1.125	1.003	4.491	39.520
Gipuzkoa	21.760	1.124	296	1.916	1.132	4.468	26.228
<b>TOTAL</b>	<b>81.375</b>	<b>4.672</b>	<b>4.991</b>	<b>5.473</b>	<b>3.835</b>	<b>18.971</b>	<b>100.346</b>
<b>Régimen de tenencia</b>							
Alquiler	8.343	682	732	1.117	502	3.033	11.376
Compra	73.032	3.990	4.259	4.356	3.333	15.938	88.970
<b>TOTAL</b>	<b>81.375</b>	<b>4.672</b>	<b>4.991</b>	<b>5.473</b>	<b>3.835</b>	<b>18.971</b>	<b>100.346</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco.

**Gráfico 2.1 Evolución de las viviendas protegidas terminadas por Territorio Histórico y régimen de tenencia (dato acumulado), 1982-2012**



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco.



### 3. INDICADORES DE CARACTERIZACIÓN SOCIO-RESIDENCIAL DE LA POBLACIÓN ADJUDICATARIA ENCUESTADA

En el presente capítulo se presentan las principales características socio-residenciales de la población adjudicataria de vivienda protegida actual de la CAPV. Se describe el perfil del titular de la vivienda adjudicada, la unidad familiar y la situación económica actual de la unidad familiar. Asimismo, se ofrecen algunas características básicas del parque de viviendas protegidas adjudicadas.

#### 3.1. Caracterización del titular de la vivienda adjudicada

El 52,5% de las personas que han participado en la Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de 2013 han sido mujeres y un 47,5% hombres. Se realiza en el capítulo 7 un análisis específico de los resultados de la misma teniendo en cuenta la perspectiva de género.

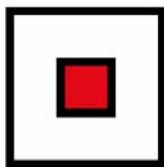
En lo referente a la distribución de la población adjudicataria por grupos de edad es destacable que el 23% son menores de 30 años de edad y un 35% tienen entre 30 y 35 años. Por su parte, el 31% se sitúa en el intervalo de 35 a 44 años y el 11% restante posee más de 45 años de edad.

Cuadro 3.1 Principales características socio-demográficas actuales de la población adjudicataria de vivienda, 2013

	Compra	Alquiler	Total
<b>SEXO</b>			
Mujer	51,8	55,2	52,5
Varón	48,2	44,8	47,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>EDAD ACTUAL</b>			
< 30años	24,7	15,2	22,7
30-34 años	37,4	25,5	34,8
35-44 años	31,4	30,4	31,2
45-64 años	5,4	23,9	9,3
65 y más años	1,2	5,0	2,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Edad Media (Años)</b>	<b>34,2</b>	<b>39,6</b>	<b>35,4</b>
<b>SITUACIÓN LABORAL ACTUAL</b>			
Trabaja por cuenta propia	6,1	7,0	6,3
Ocupado/a trabajo fijo	63,4	31,6	56,5
Ocupado/a trabajo temporal	13,2	15,3	13,6
Parado/a	13,4	34,7	18,0
Jubilado/a o pensionista	2,8	8,7	4,1
Otra situación	1,1	2,7	1,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

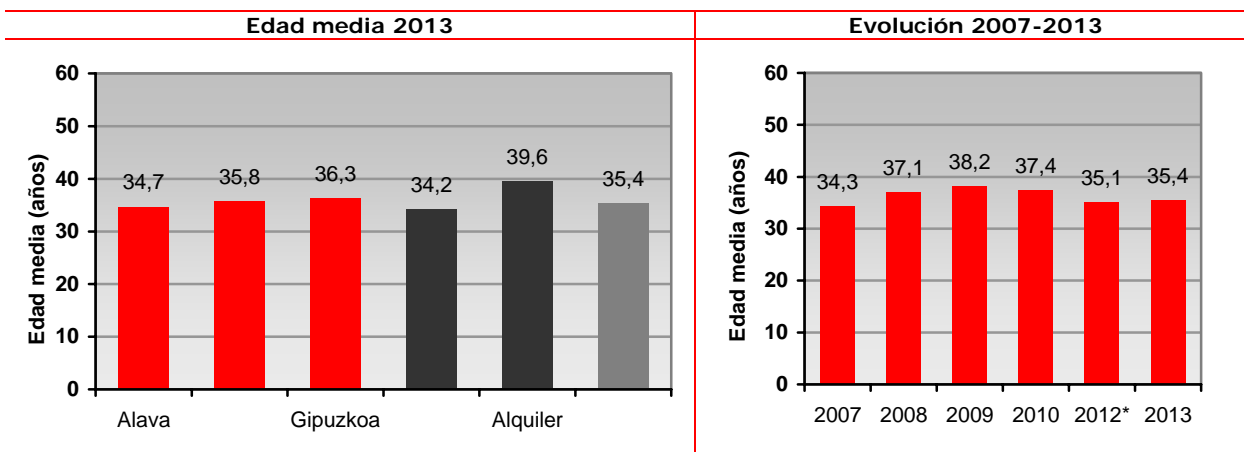
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

A través de la Encuesta se estima que la edad media del colectivo de adjudicatarios/as es de 35 años de edad, cifra que se eleva a 40 años entre la población adjudicataria de vivienda protegida de alquiler, y baja a 34 años entre la población que ha accedido a vivienda protegida en compra.



Desde un punto de vista evolutivo se observa una tendencia bastante irregular en la edad de la población adjudicataria. Tras un incremento de la edad media a 37 años entre el 2008 y el 2010, en los dos últimos años, la edad de las personas adjudicatarias se reduce a 35 años.

Gráfico 3.1 Edad media de la persona adjudicataria de una vivienda protegida, 2013

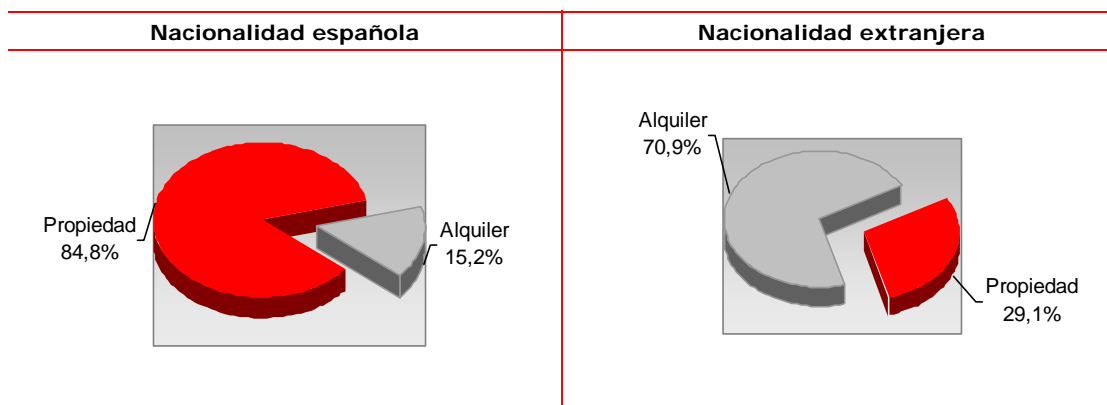


\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de Encuestas.

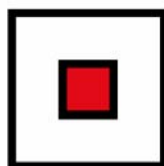
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

La modalidad de acceso a la vivienda ofrece resultados diferentes en función de la nacionalidad de la persona adjudicataria. Así, mientras el 85% de las personas de nacionalidad española ha sido adjudicatarias de una vivienda en compra, la proporción se reduce al 29% cuando se trata de personas extranjeras. Por el contrario, el 71% de las personas de nacionalidad extranjera ha accedido a una vivienda protegida de alquiler, porcentaje del 15% entre las personas de nacionalidad española.

Gráfico 3.2. Régimen de acceso a la vivienda según nacionalidad, 2013



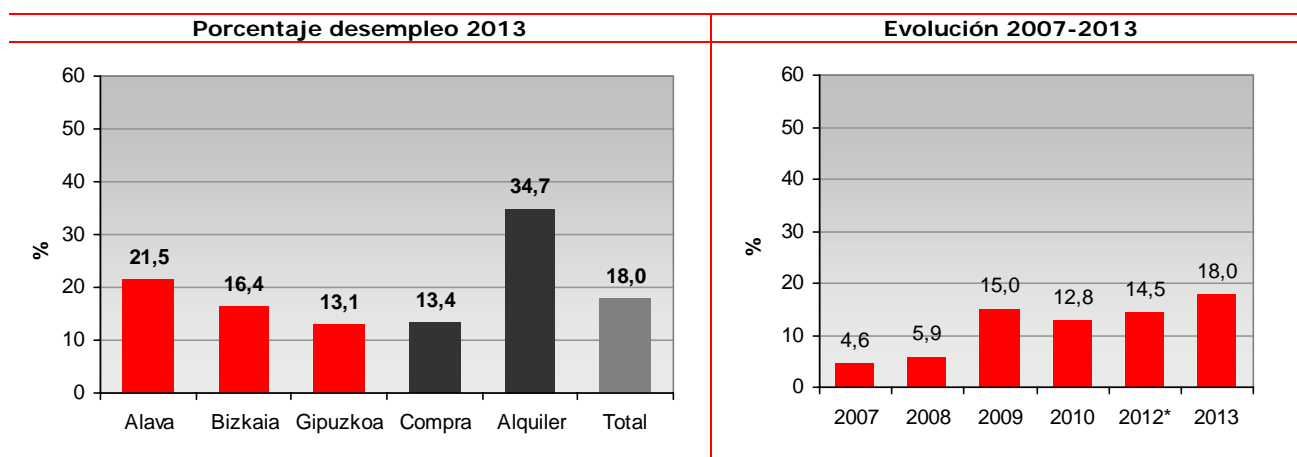
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



En cuanto a la situación laboral actual de las personas adjudicatarias, el 56,5% de la población adjudicataria está ocupado y con contrato fijo, un 6% trabaja por cuenta propia y un 14% está ocupado con contrato temporal. La situación de desempleo se registra en el 18% del colectivo, proporción menor a la obtenida entre la población demandante de vivienda protegida de Etxebide (23%).

Ahora bien, la encuesta permite comprobar la precariedad laboral de la población que ocupa el parque protegida de alquiler. Un 35% se encuentra en situación de desempleo, un 15% posee un contrato temporal y un 9% son población jubilada o pensionista. Estos tres porcentajes son muy superiores a los obtenidos entre la población que ha accedido a una vivienda protegida en compra y también muestran una situación más difícil que la planteada por la población que demanda en Etxebide vivienda protegida de alquiler (30%).

Gráfico 3.3 Población adjudicataria en situación de desempleo, 2013

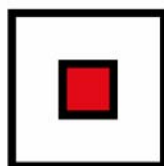


\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de años.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

De acuerdo con los resultados de la Encuesta, el 66% de los titulares de vivienda protegida son personas solteras, proporción del 71% cuando se trata de viviendas en compra y del 48% entre las viviendas de alquiler. En términos comparativos con la población inscrita en Etxebide, la situación de soltería es mayor entre la población adjudicataria (66%) que entre la población demandante (54,5%), sobre todo cuando se comprara el colectivo que demanda compra: el 62% es soltero y el que finalmente compra representa al 71% del colectivo.

El 36% de las unidades familiares adjudicatarias son unipersonales, proporción que resulta ser bastante inferior a las unidades unipersonales inscritas en Etxebide que representan el 67,5% de las solicitudes de vivienda protegida. Por su parte, el 40% de las familias adjudicatarias están compuestas por dos personas, un 13% por tres y el 11% por cuatro miembros o más.



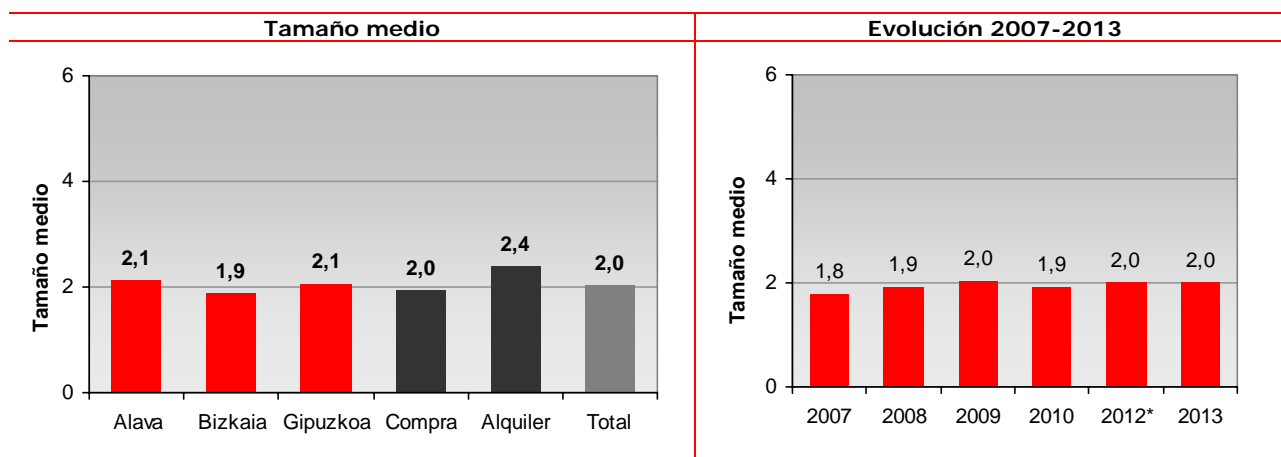
Cuadro 3.2 Principales características de la unidad familiar de la población adjudicataria de vivienda, 2013

	Compra	Alquiler	Total
<b>ESTADO CIVIL</b>			
Soltero/a	70,9	48,2	66,1
Casado/a	18,5	34,1	21,8
Pareja de hecho registrada	7,6	5,0	7,1
Separado/divorciado	1,9	10,4	3,7
Viudo/a	1,0	2,3	1,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>TAMAÑO DE LA UNIDAD FAMILIAR</b>			
Una persona	35,4	38,0	36,0
Dos personas	44,3	22,9	39,8
Tres personas	12,3	16,7	13,3
Cuatro personas	6,2	12,0	7,4
Cinco o más personas	1,8	10,4	3,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Tamaño medio familiar</b>	<b>2,0</b>	<b>2,4</b>	<b>2,0</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

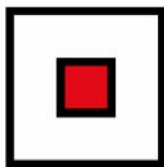
El tamaño familiar de los hogares que residen en una vivienda protegida es de 2 personas de media, resultado ligeramente mayor entre los casos que ocupan viviendas protegidas de alquiler (2,4 personas por hogar).

Gráfico 3.4 Tamaño medio familiar de la población adjudicataria de una vivienda protegida, 2013



\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de años.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



### 3.2. Caracterización económica

Según la información facilitada por la propia población adjudicataria encuestada, el nivel de ingresos mensuales percibidos se cifra en 1.542 euros netos de media. Los resultados de la encuesta muestran que los ingresos actuales de la población adjudicataria de vivienda protegida en compra son bastante superiores a los de la población adjudicataria de vivienda en alquiler. Más concretamente, se estima que en la actualidad los ingresos netos mensuales ascienden a 1.659 euros en las adjudicaciones en compra frente a 1.105 euros en los casos de alquiler.

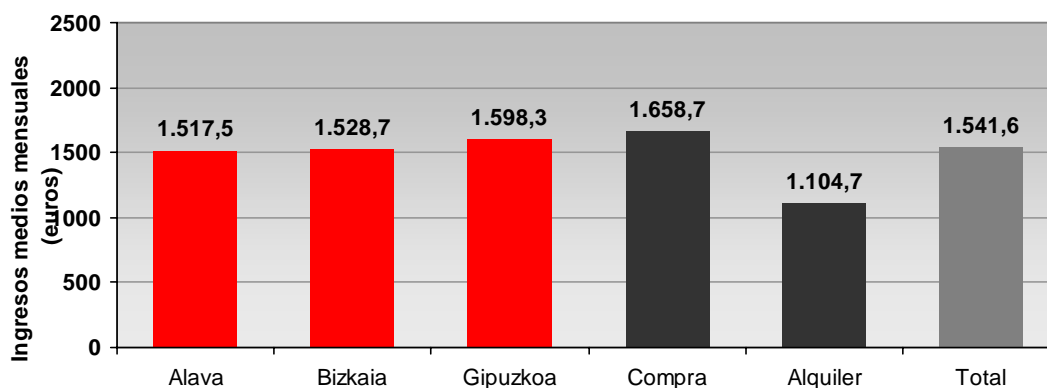
Cuadro 3.3 Nivel de ingresos netos mensuales de la unidad familiar según el régimen de acceso

	Compra	Alquiler	Total
Hasta 630 Euros	0,7	16,6	4,1
De 631 a 720 Euros	1,2	4,4	1,9
De 721 a 840 Euros	2,7	10,9	4,4
De 841 a 990 Euros	2,1	10,6	3,9
De 991 a 1.140 Euros	7,7	17,8	9,9
De 1.141 a 1.290 Euros	10,0	13,6	10,8
De 1.291 a 1.410 Euros	11,4	8,8	10,8
De 1.411 a 1.650 Euros	12,6	3,5	10,7
De 1.651 a 2.160 Euros	23,7	7,4	20,3
Más de 2.160 Euros	27,8	6,4	23,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Ingresos medios</b>	<b>1.658,7</b>	<b>1.104,7</b>	<b>1.541,6</b>

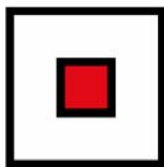
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

La población adjudicataria de Gipuzkoa presenta un nivel de ingresos de 1.598 euros mensuales de media, por encima de los promedios estimados en Bizkaia (1.529 euros) y en Álava (1.518 euros).

Gráfico 3.5 Ingresos medios de la población adjudicataria de una vivienda protegida según Territorio Histórico y régimen de acceso, 2013



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



Profundizando en la situación económica de las familias que residen en el parque de vivienda protegido de la CAPV, el 12,5% de las personas encuestadas señala que en la actualidad tiene dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida, proporción superior a la obtenida en 2012 (11,3%).

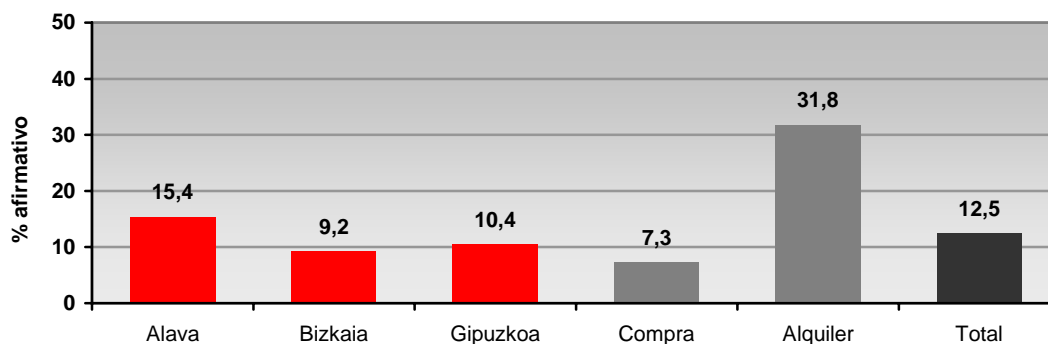
**Cuadro 3.4 Dificultad para hacer frente al pago de la vivienda protegida adjudicada según el régimen de acceso**

	Compra	Alquiler	Total
<b>En la actualidad tiene dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida</b>			
Si	7,3	31,8	12,5
No	92,7	68,2	87,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>¿Recibe alguna ayuda económica pública para hacer frente a los pagos de la vivienda?</b>			
Si	0,8	16,6	4,1
No	98,6	82,9	95,3
Ns/Nc	0,6	0,5	0,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

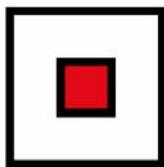
Por ámbitos geográficos, la dificultad para afrontar el pago de la vivienda se eleva al 15% del colectivo en Álava, proporción del 10% en Gipuzkoa y del 9% en Bizkaia. Los mayores problemas se registran entre las familias que ocupan viviendas protegidas de alquiler. Más concretamente, el 32% de los hogares inquilinos de VPP declara que en el momento actual poseen dificultades para pagar la renta de alquiler, resultado similar al obtenido hace un año (en 2012 el 34% señalaba dicha dificultad). De hecho, el 17% de las familias que ocupan una vivienda protegida de alquiler expone que recibe alguna ayuda económica pública para hacer frente a los pagos de la vivienda.

**Gráfico 3.6 Dificultad actual para hacer frente a los pagos de la vivienda adjudicada según Territorio Histórico y régimen de tenencia**



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.





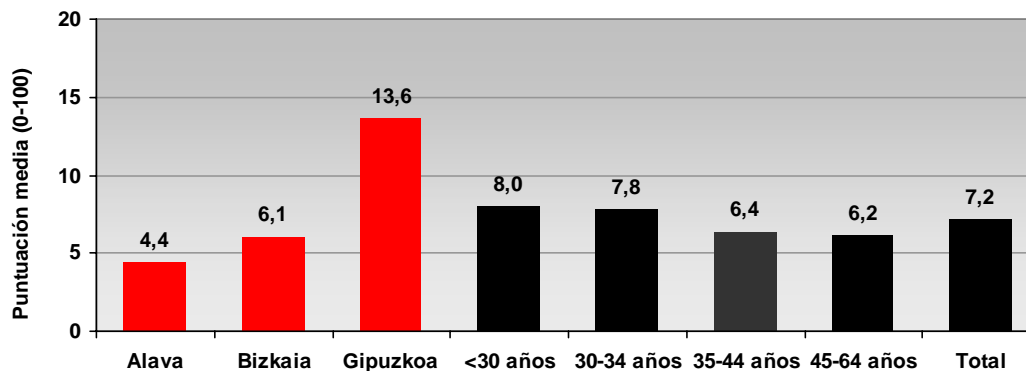
Dada la situación económica, se consulta entre la población adjudicataria de vivienda en compra sobre si ha tenido dificultades a la hora de acceder a la financiación y el 22% de las familias ha respondido afirmativamente. Y también se estima que es muy reducido el colectivo que actualmente podría estar interesado en la compra del suelo de la vivienda adjudicada en derecho de superficie (7% sobre el total).

Cuadro 3.5 Valoración de la vivienda adjudicada en compra

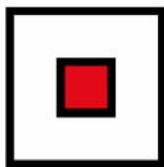
	Compra
<b>Dificultades para acceder a la financiación</b>	
Sí	22,0
No	78,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>
<b>Interés por adquirir el suelo de la vivienda protegida en derecho de superficie</b>	
Mi vivienda es en plena propiedad	56,8
Ya he comprado el suelo de mi vivienda	3,1
Estoy interesado en la compra	7,2
No estoy interesado en la compra de suelo	22,3
Ns/Nc	10,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Gráfico 3.7 Porcentaje de población adjudicataria en compra interesado en comprar el suelo de su vivienda según Territorio Histórico y edad de la persona adjudicataria



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



La población adjudicataria de vivienda protegida de alquiler también muestra relativamente poco interés en comprar la vivienda adjudicada de alquiler en la que reside. A un 41% le resulta interesante, frente a un 55% que responde negativamente.

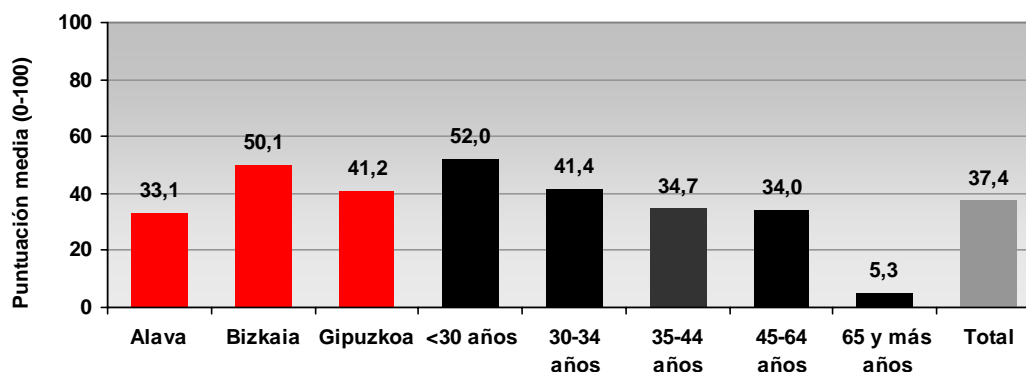
En una escala de 0 a 100, el interés por comprar la vivienda adjudicada en alquiler se sitúa en 37 puntos. Únicamente el interés es positivo entre la población inquilina de Bizkaia y entre la población de menos de 30 años de edad.

**Cuadro 3.6 Interés por comprar la vivienda adjudicada en alquiler**

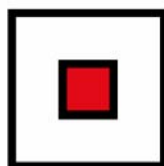
	Compra
Muy interesante	10,4
Interesante	31,0
Poco interesante	15,3
Nada interesante	39,9
Ns/nc	3,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>
<b>Valoración media. Índice (0-100)</b>	<b>37,4</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

**Gráfico 3.8 Nivel de interés con alquiler con opción a compra según Territorio Histórico y edad de la persona adjudicataria**



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



### 3.3. Características de las viviendas adjudicadas

En cuanto a las características de las viviendas adjudicatarias en la CAPV, y continuando con los resultados de la Encuesta, la población adjudicataria reside en una vivienda de 74,5 m<sup>2</sup> de media.

Se comprueba nuevamente que las viviendas en régimen de compra (76 m<sup>2</sup>) son más grandes que las viviendas de alquiler (67 m<sup>2</sup>). De hecho, en alquiler el tamaño más característico es el de 61 a 75 m<sup>2</sup>, en cambio en compra abundan las viviendas de 76 a 90 m<sup>2</sup>.

En ambos casos, el tamaño medio de las viviendas adjudicadas son superiores a las viviendas demandadas entre la población inscrita en Etxebide, que declara tener necesidad de una vivienda de 68,5 m<sup>2</sup> en el caso de compra y de 60 m<sup>2</sup> en el caso de alquiler.

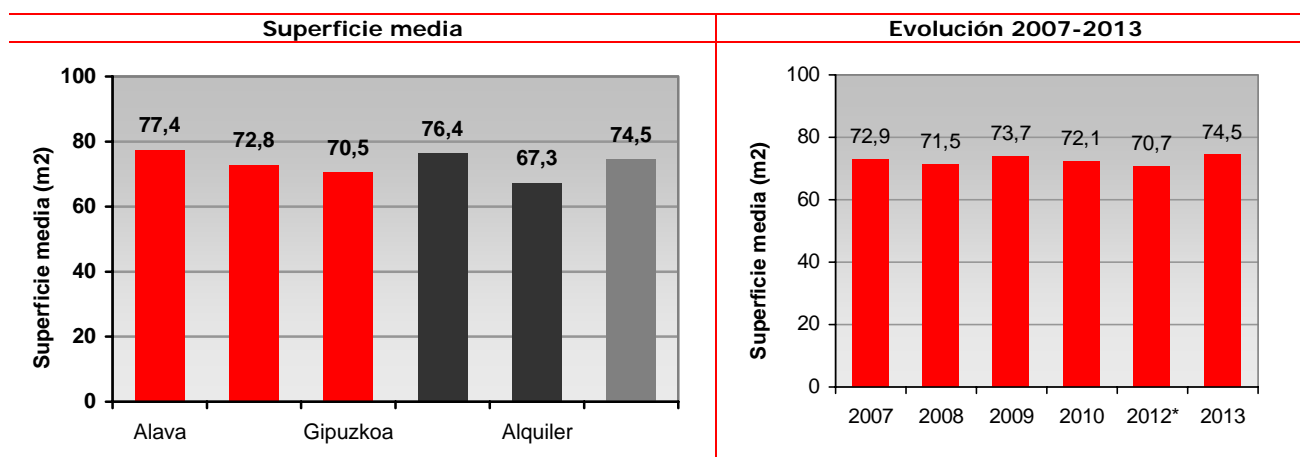
Cuadro 3.7 Tamaño de las viviendas adjudicadas según el régimen de acceso

	Compra	Alquiler	Total
Hasta 40 m <sup>2</sup>	0,2	0,2	0,2
Entre 41 y 60 m <sup>2</sup>	6,2	27,4	10,7
Entre 61 y 75 m <sup>2</sup>	30,0	41,3	32,4
Entre 76 y 90 m <sup>2</sup>	61,0	25,8	53,6
Entre 91 y 120 m <sup>2</sup>	0,6	1,1	0,7
Ns/Nc	1,8	4,2	2,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Superficie media</b>	<b>76,4</b>	<b>67,3</b>	<b>74,5</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

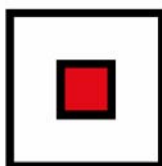
Por ámbitos geográficos, se observa que las viviendas adjudicadas en Alva (77 m<sup>2</sup>) son de mayor tamaño que las de Bizkaia (73 m<sup>2</sup>) o Gipuzkoa (70,5 m<sup>2</sup>).

Gráfico 3.9 Superficie media de las viviendas adjudicadas, 2013



\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de años.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



En cuanto al número de dormitorios de las viviendas adjudicadas, el 59% son viviendas de 3 habitaciones y un 35% de 2 dormitorios. Contar con tres dormitorios es la característica más habitual entre las viviendas en compra, en cambio, las viviendas de dos habitaciones son más comunes en el parque de alquiler.

**Cuadro 3.8** Número de dormitorios de las viviendas adjudicadas según el régimen de acceso

	Compra	Alquiler	Total
1 dormitorio	2,1	16,6	5,2
2 dormitorios	31,3	50,5	35,4
3 dormitorios	66,2	32,4	59,0
Más de 3 dormitorios	0,4	0,6	0,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

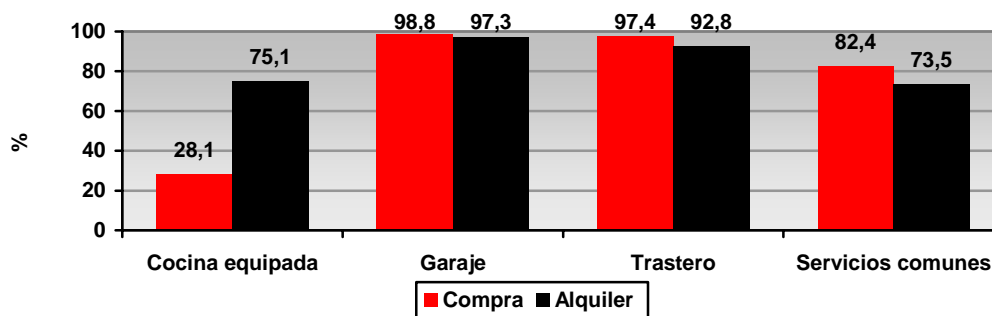
De la encuesta se desprende que prácticamente la totalidad de las viviendas adjudicadas dispone de trastero (96%) y garaje vinculado (98,5%). También son mayoría las viviendas adjudicadas con servicios comunes en el edificio (80,5%). En cuanto a la cocina equipada hay grandes divergencias dependiendo del régimen de tenencia: el 75% de las viviendas de alquiler se adjudican con la cocina equipada, frente al 28% de las viviendas de compran.

**Cuadro 3.9** Equipamiento de las viviendas adjudicadas según el régimen de acceso

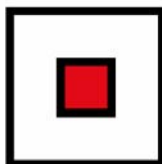
% afirmativo	Compra	Alquiler	Total
Cocina equipada	28,1	75,1	38,1
Garaje	98,8	97,3	98,5
Trastero	97,4	92,8	96,4
Servicios comunes	82,4	73,5	80,5

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

**Gráfico 3.10** Equipamiento de las viviendas adjudicadas según régimen de tenencia



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



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

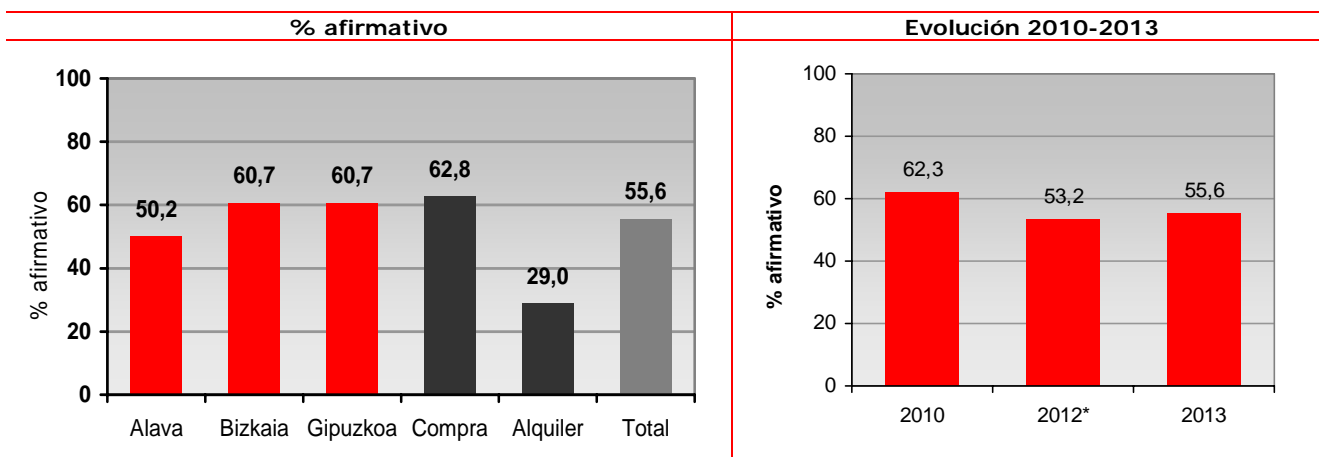
A continuación se describe el tipo de necesidad cubierta a través de la vivienda adjudicada y se consulta entre las familias que viven en una vivienda protegida sobre su necesidad de vivienda a medio plazo. Por su parte, se estima la satisfacción general con la vivienda adjudicada y con aspectos concretos de la misma. Y culmina el capítulo con un análisis de los problemas o incidencias detectadas en las viviendas y su resolución.

### 4.1. Indicadores de cobertura de la necesidad

A través de la Encuesta se comprueba que para el 56% la vivienda adjudicada es la primera de la unidad familiar, proporción superior entre los casos que han accedido a una vivienda en compra (63%), y por el contrario menor entre las familias de alquiler (29%).

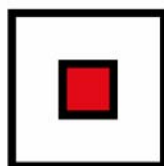
Por ámbitos geográficos, se observa que el acceso a la primera vivienda ha sido mayor en Bizkaia (61%) y Gipuzkoa (61%) que en Álava (50%). La mitad de las familias adjudicatarias de Álava confirma que antes ocupaba otra vivienda y que el acceso a esta vivienda protegida le ha permitido cambiar de vivienda habitual.

Gráfico 4.1 La vivienda adjudicada es la primera de la unidad familiar, 2013



\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de años.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



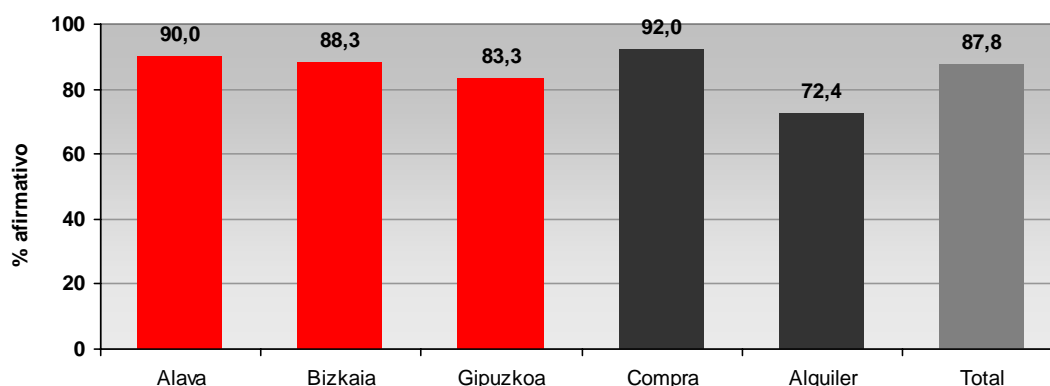
Con respecto a la percepción de tener la necesidad de vivienda cubierta, la mayor parte de las personas adjudicatarias (88%) confirma que la vivienda adjudicada cubre dicha necesidad a medio plazo (5-10 años). Únicamente un 9% considera que en dicho plazo necesitará otra vivienda, resultado que se eleva al 21% del colectivo de alquiler.

**Cuadro 4.1** Percepción de que la vivienda adjudicada cubre la necesidad a medio plazo (5-10 años) según el régimen de acceso

	Compra	Alquiler	Total
Sí	92,0	72,4	87,8
No	6,0	21,1	9,2
Ns/Nc	2,0	6,4	3,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

**Gráfico 4.2** La vivienda actual cubre la necesidad de vivienda a medio plazo (5-10 años) según Territorio Histórico y régimen de acceso



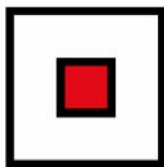
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Pensando en la resolución de necesidades de cambio de vivienda habitual, se testa entre la población adjudicataria sobre el conocimiento de la bolsa de intercambio de vivienda protegida de compra ya existente. El 47% de los/as adjudicatarios/as declara conocerlo, aunque son muchos los que dicen que únicamente ha oído hablar de ella (32%).

**Cuadro 4.2** Conocimiento de la bolsa de intercambio de vivienda protegida

	Compra	Alquiler	Total
Sí	18,2	5,6	15,0
Sí, he oído hablar de ella	39,1	13,5	32,0
No	41,8	78,7	51,9
Ns/Nc	0,9	2,2	1,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



## 4.2. Satisfacción general con la vivienda y con diversos aspectos de la vivienda

### 4.2.1. Satisfacción general con la vivienda

En general se puede decir que las familias adjudicatarias de vivienda protegida están satisfechas con la vivienda. De la distribución de frecuencias se extrae que un 34% se considera muy satisfecho y un 58% bastante satisfecho. El nivel de insatisfacción se registra tan sólo en el 7% de los casos.

Cuadro 4.3 Nivel de satisfacción con la vivienda según régimen de acceso

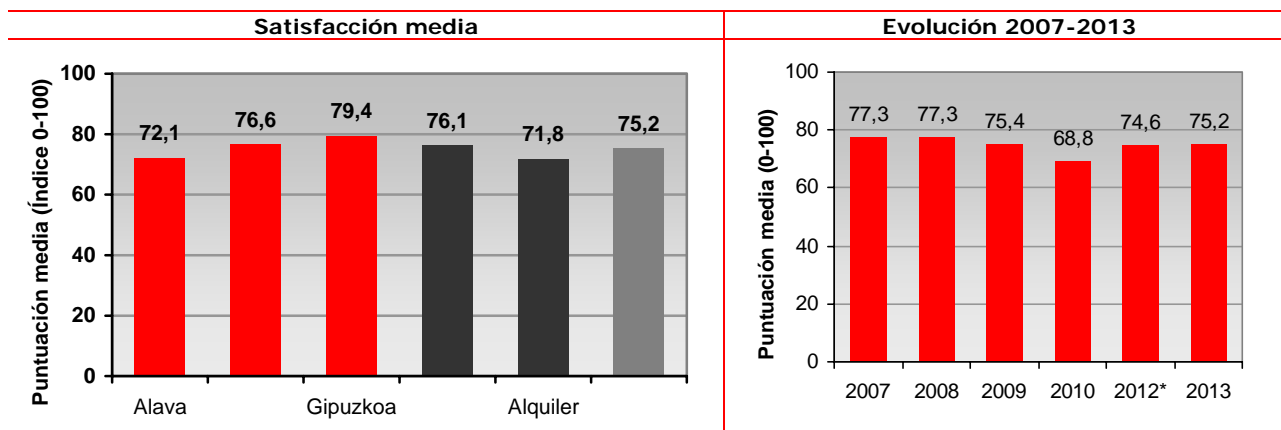
	Compra	Alquiler	Total
Muy satisfecho	35,0	29,4	33,8
Bastante satisfecho	58,4	57,7	58,3
Poco satisfecho	5,2	10,3	6,3
Nada satisfecho	0,9	1,9	1,1
Ns/Nc	0,5	0,7	0,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valoración media. Índice (0-100)</b>	<b>76,1</b>	<b>71,8</b>	<b>75,2</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

La satisfacción media declarada por los hogares adjudicatarios en 2013 es de 75 puntos en una escala de 0 a 100, de nada a muy satisfecho. El nivel de satisfacción medio es muy elevado en todos los colectivos estudiados, pero es mayor en Gipuzkoa (79 puntos) y Bizkaia (77 puntos) que en Álava (72%). La satisfacción media es más alta tanto entre las personas adjudicatarias de vivienda en compra (76 puntos) como entre las de alquiler (72 puntos).

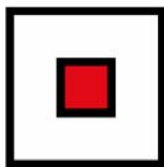
Desde un punto de vista evolutivo el nivel de satisfacción de la población adjudicataria ha sido siempre mayor de 70 puntos, con la excepción del resultado de 2010.

Gráfico 4.3 Nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada



\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de años.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



En cuanto a la valoración de la relación calidad/precio de las viviendas protegidas adjudicadas, un 21% la califica de muy buena y un 64% como bastante buena. De esta manera, la relación calidad/precio obtiene una puntuación media de 68 puntos sobre el máximo de 100, promedio que se eleva a 70 puntos entre las viviendas adjudicadas en compra y baja a 64 puntos en el caso del alquiler. Nuevamente, las valoraciones recogidas en Gipuzkoa (74 puntos) son superiores a las de Bizkaia (69 puntos) y Álava (65 puntos).

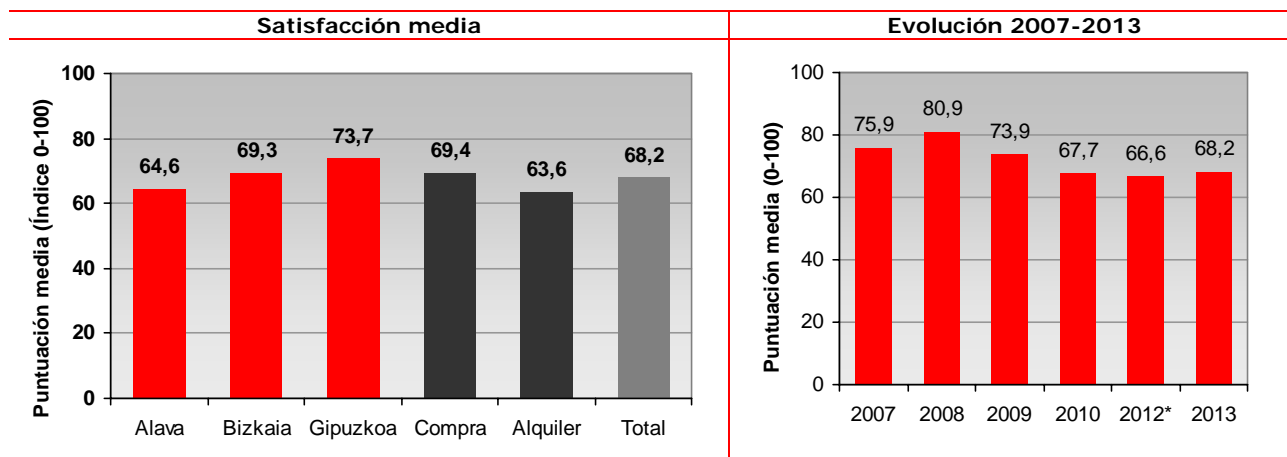
**Cuadro 4.4** Valoración de la relación calidad/precio de la vivienda según régimen de acceso

	Compra	Alquiler	Total
Muy buena	21,0	21,6	21,1
Bastante buena	67,2	53,5	64,3
Bastante mala	9,1	17,6	10,9
Muy mala	1,9	6,6	2,9
Ns/nc	0,9	0,6	0,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valoración media. Índice (0-100)</b>	<b>69,4</b>	<b>63,6</b>	<b>68,2</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Desde un punto de vista evolutivo, el promedio sobre la valoración de la relación calidad/precio obtiene su mejor dato en 2008, y tras el descenso de 2009, el resultado se mantiene en 68 puntos.

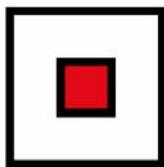
**Gráfico 4.4** Valoración media de la relación calidad/precio de la vivienda adjudicada



\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de años.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.





#### 4.2.2. Valoración de la adjudicación en alquiler

El hecho de que la vivienda adjudicada sea en régimen de alquiler genera cada vez mejores niveles de satisfacción. El 91% de la población arrendataria de una vivienda protegida considera estar muy o bastante satisfecho. Por el contrario, un 7% declara estar poco satisfecho con el régimen y casi un 2% nada satisfecho. Según el Cuadro 4.5 éstos serían los datos

La satisfacción media con la vivienda adjudicada en régimen de alquiler se sitúa en 76 puntos sobre el máximo de 100, siendo esta puntuación la más elevada de todo el periodo 2007-2013.

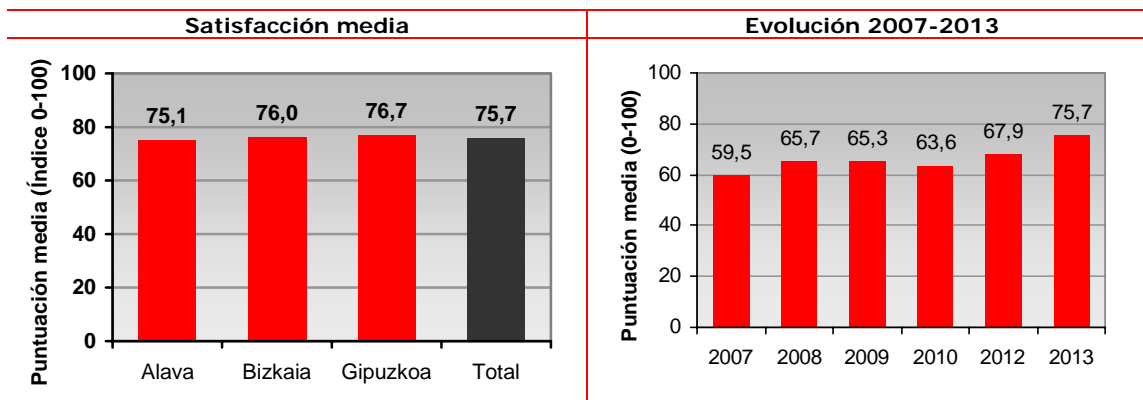
El nivel de satisfacción con esta modalidad de acceso es similar por Territorios Históricos y aumenta proporcionalmente a la edad de la persona adjudicataria, tal y como se puede ver en la siguiente gráfica.

Cuadro 4.5 Satisfacción con la adjudicación en alquiler

	Alquiler
Muy satisfecho	37,6
Bastante satisfecho	53,4
Poco satisfecho	7,2
Nada satisfecho	1,7
Ns/nc	0,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>
<b>Valoración media. Índice (0-100)</b>	<b>75,7</b>

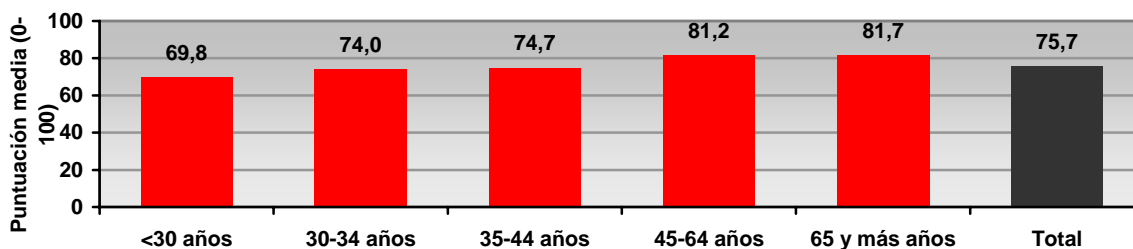
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Gráfico 4.5 Satisfacción con la adjudicación en alquiler

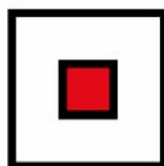


Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Gráfico 4.6 Nivel de satisfacción con la adjudicación en alquiler según edad de la persona adjudicataria



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



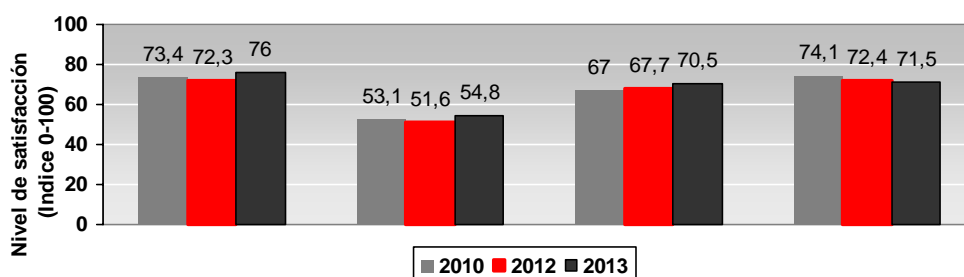
### 4.2.3. Satisfacción con los diversos aspectos de la vivienda

Profundizando en el nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada, se describe los resultados detallados relativos a cuestiones como el tamaño y la distribución de la vivienda, la calidad y el equipamiento de la misma, el edificio y el entorno en el que se ubica.

De acuerdo a la encuesta de 2013, el tamaño y la distribución de la vivienda es el aspecto mejor valorado, con un nivel de satisfacción de 76 puntos de media. Le sigue por orden de importancia la satisfacción con el entorno, con un promedio de 71,5 puntos. La satisfacción con el edificio ocupa la tercera posición con 70,5 puntos. En último lugar se sitúa nuevamente la satisfacción media con la calidad y el equipamiento, aspectos que generan los menores niveles de satisfacción (55 puntos).

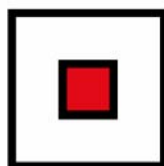
En términos evolutivos, los resultados parecen mostrar un incremento de la satisfacción en todos los aspectos planteados, salvo en la localización y calidad de vida en el entorno, que ha obtenido unos niveles de satisfacción muy buenos, pero algo menores que los registrados en 2010 y 2012.

Gráfico 4.7 Evolución de la satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda, 2010-2013



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Comenzando por las valoraciones relacionadas con el tamaño y la distribución de la vivienda, la población adjudicataria de vivienda protegida muestra, como se acaba de señalar, un nivel de satisfacción muy positivo con los ítems analizados, con un promedio general de 77 puntos en compra y de 73 puntos en alquiler. Las familias con vivienda en propiedad valoran muy positivamente el tamaño, el número de dormitorios y la distribución de la vivienda. Entre los de alquiler se ofrecen puntuaciones superiores cuando se valora el tamaño del garaje y trastero.

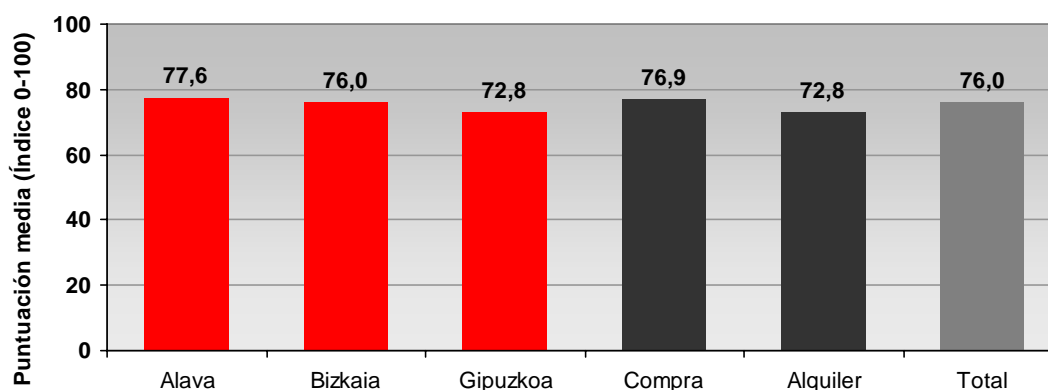


Cuadro 4.6 Satisfacción con el tamaño y la distribución de la vivienda según régimen de acceso

Satisfacción media (Índice 0-100)	Compra	Alquiler	Total
Tamaño vivienda	80,3	70,9	78,3
Nº de dormitorios	79,7	67,1	77,0
Distribución vivienda	77,2	73,0	76,3
Tamaño garaje	73,1	76,4	73,8
Tamaño trastero	74,2	76,7	74,7
<b>Promedio</b>	<b>76,9</b>	<b>72,8</b>	<b>76,0</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Gráfico 4.8 Satisfacción media con el tamaño y la distribución de la vivienda según Territorio Histórico y régimen de acceso



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Como ya se registraba en ediciones anteriores, la calidad y el equipamiento de las viviendas protegidas son los aspectos que registran los menores niveles de satisfacción. Así, la satisfacción media es de 57 puntos en el caso de la calidad del acabado y se sitúa en 54 puntos cuando se valora el aislamiento (térmico y acústico) y el equipamiento de baño y cocina.

Las familias con vivienda protegida de compra son algo más críticas cuando valoran el equipamiento de baño y cocina que las de alquiler, si bien es coherente con el resultado de que sólo un 28% de dichas viviendas son entregadas con la cocina equipada.

Cuadro 4.7 Satisfacción con la calidad y el equipamiento de la vivienda según régimen de acceso

Satisfacción media (Índice 0-100)	Compra	Alquiler	Total
Calidad del acabado	57,2	56,8	57,1
Aislamiento (térmico, acústico)	53,9	52,6	53,6
Equipamiento (cocina/baño)	50,5	63,3	53,6
<b>Satisfacción media (Índice 0-100)</b>	<b>53,8</b>	<b>57,6</b>	<b>54,8</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

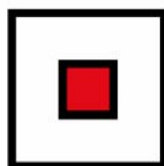
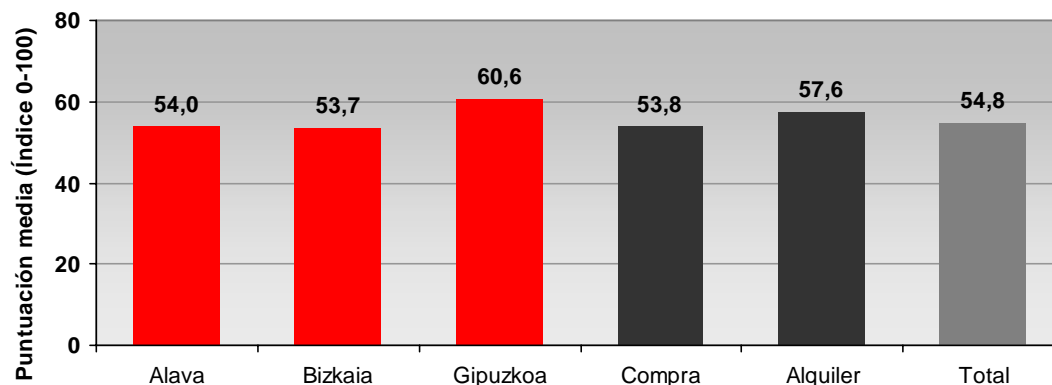


Gráfico 4.9 Satisfacción media con la calidad y el equipamiento de la vivienda según Territorio Histórico y régimen de acceso



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

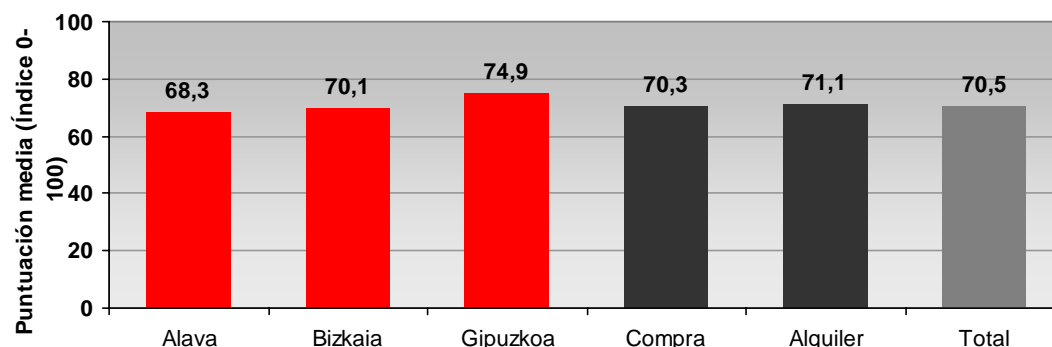
El nivel de satisfacción con los aspectos relacionados con el propio edificio es de 70 puntos en el caso de compra y de 71 puntos en alquiler. La accesibilidad del edificio (76 puntos) y la ubicación de la vivienda dentro del propio edificio (75 puntos) son los aspectos mejor valorados. El nivel de satisfacción con el aspecto exterior y con el portal y las escaleras obtiene una satisfacción media de 68 puntos.

Cuadro 4.8 Satisfacción con el edificio de la vivienda adjudicada según régimen de acceso

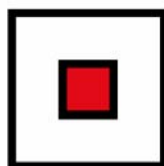
Índice 0-100	Compra	Alquiler	Total
Aspecto exterior	66,5	71,7	67,6
Portal, escaleras	68,2	67,8	68,1
Accesibilidad	76,2	73,7	75,7
Ubicación de la vivienda en el edificio	74,8	74,3	74,7
<b>Satisfacción media (Índice 0-100)</b>	<b>70,3</b>	<b>71,1</b>	<b>70,5</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Gráfico 4.10 Satisfacción media con el edificio de la vivienda adjudicada según Territorio Histórico y régimen de acceso



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



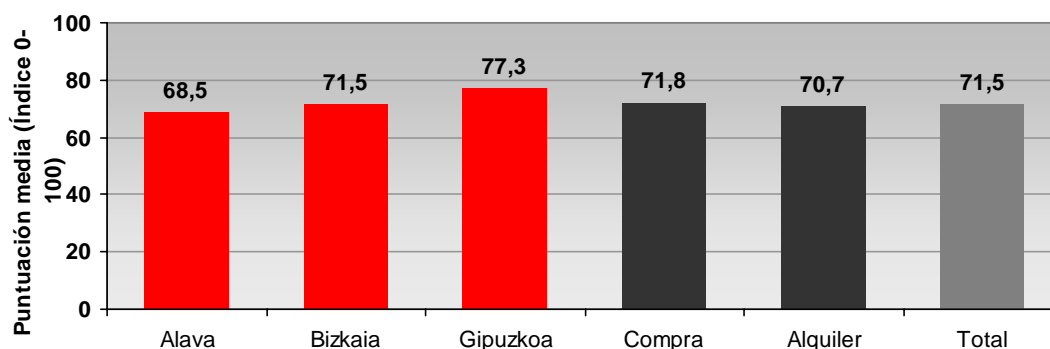
Las opiniones de las personas adjudicatarias relativas al entorno en el que se sitúan las viviendas siguen siendo muy positivas (71,5 puntos de media), aunque han descendido ligeramente con respecto a años anteriores. La convivencia con el vecindario es el ítem mejor valorado (74 puntos de media) y le sigue la localización de la vivienda (71 puntos). Algo inferior es la satisfacción con la calidad de vida del entorno (66 puntos).

Cuadro 4.9 Satisfacción con el entorno según régimen de acceso

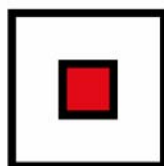
Índice 0-100	Compra	Alquiler	Total
Localización (cerca/lejos del centro)	70,2	73,8	71,0
Calidad de vida en el entorno	65,4	68,8	66,1
Convivencia vecindario	76,5	65,8	74,3
<b>Satisfacción media (Índice 0-100)</b>	<b>71,8</b>	<b>70,7</b>	<b>71,5</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Gráfico 4.11 Satisfacción media con el entorno de la vivienda adjudicada según Territorio Histórico y régimen de acceso

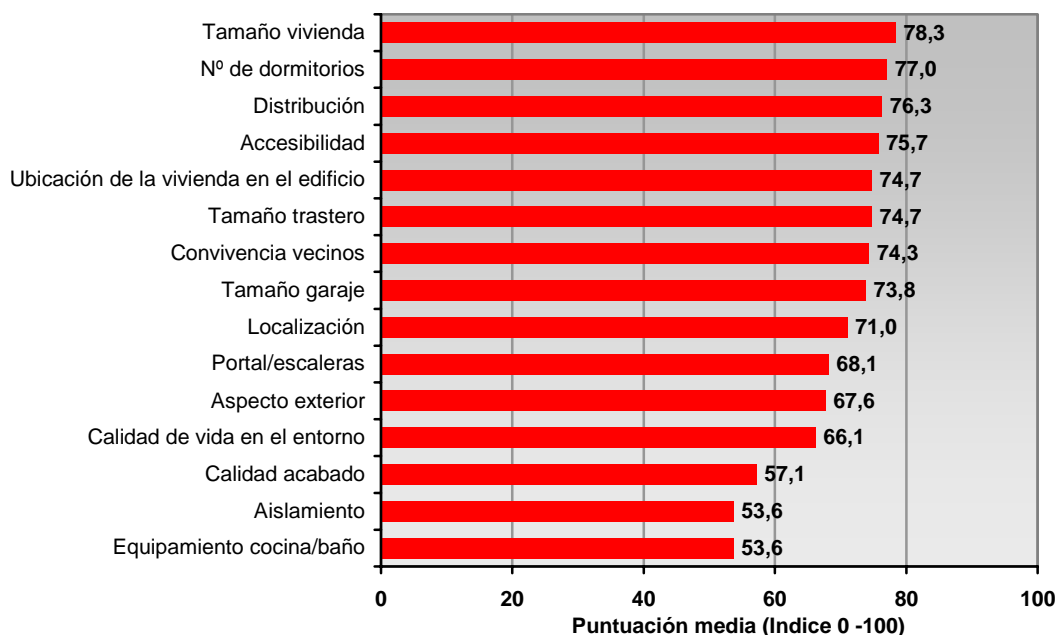


Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



Finalmente, se representa gráficamente la satisfacción media con todos los ítems estudiados sobre la vivienda adjudicada, dando como resultado un ranking del nivel de satisfacción de mayor a menor. El tamaño de la vivienda, el número de dormitorios y la distribución encabezan el ranking y el equipamiento de cocina y baño y el aislamiento (térmico y acústico) lo cierran.

Gráfico 4.12 Ranking de la satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda



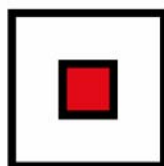
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Cuadro 4.10 Satisfacción media con los distintos aspectos de la vivienda según Territorio Histórico y régimen de acceso\*

Valoración media. Índice (0-100)	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Compra	Alquiler	Total
Tamaño vivienda	80,2	76,7	76,4	80,3	70,9	78,3
Nº de dormitorios	78,9	74,6	75,9	79,7	67,1	77,0
Distribución vivienda	75,4	77,4	76,9	77,2	73,0	76,3
Calidad del acabado	57,4	56,0	57,7	57,2	56,8	57,1
Aislamiento (térmico, acústico)	53,8	51,3	55,7	53,9	52,6	53,6
Equipamiento (cocina/baño)	50,7	53,8	68,5	50,5	63,3	53,6
Aspecto exterior	65,9	66,6	71,9	66,5	71,7	67,6
Portal, escaleras	64,5	69,2	74,0	68,2	67,8	68,1
Accesibilidad	74,6	74,6	78,8	76,2	73,7	75,7
Ubicación de la vivienda en el edificio	73,6	73,2	78,3	74,8	74,3	74,7
Localización(cerca/lejos del centro)	68,4	71,9	74,9	70,2	73,8	71,0
Calidad de vida en el entorno	60,1	65,3	78,3	65,4	68,8	66,1
Convivencia vecindario	71,8	75,4	77,7	76,5	65,8	74,3
Tamaño garaje	76,3	74,3	68,4	73,1	76,4	73,8
Tamaño trastero	77,2	77,0	66,5	74,2	76,7	74,7

\* Se señalan en rojo los aspectos peor valorados (por debajo de 60 puntos).

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

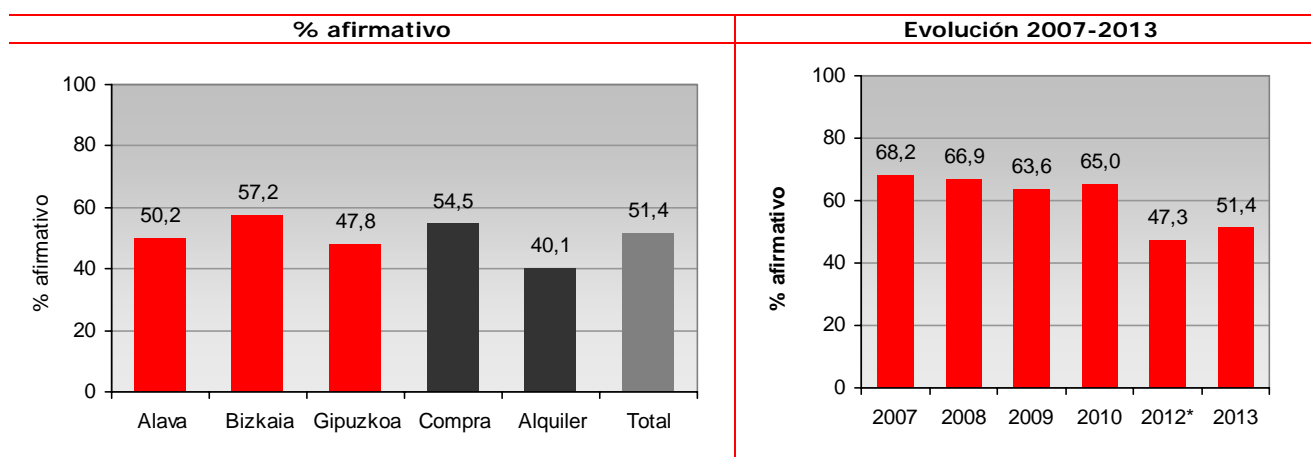


### 4.3. Problemas o incidencias en las viviendas adjudicadas y su resolución

Atendiendo a los resultados de la Encuesta, en el 51% de los hogares consultados ha surgido algún problema relacionado con la vivienda, proporción que ha seguido una tendencia claramente descendente.

La existencia de incidencias o problemas en las viviendas adjudicadas es algo mayor en Bizkaia (57%) que en Álava (50%) y Gipuzkoa (48%). El análisis por régimen de acceso revela que la proporción de problemas es superior en el caso de las viviendas adjudicadas en compra: el nivel de incidencia es del 55% frente al 40% en los casos de alquiler.

Gráfico 4.13 Incidencias o problemas en las viviendas adjudicadas



\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de años.

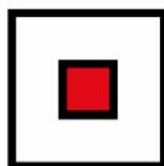
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Ahondando en el testimonio de los hogares que han señalado haber tenido alguna incidencia en la vivienda adjudicada, es destacable que un 50% alegan problemas en los elementos propios de la vivienda, un 23% en los elementos comunes y un 27% en ambas topologías.

Cuadro 4.11 Tipo de problema detectado en la vivienda adjudicada

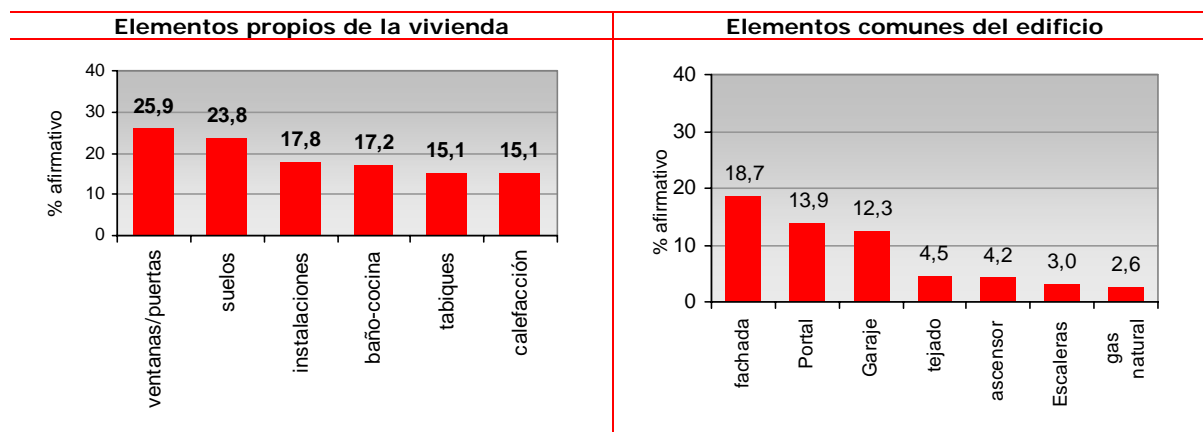
Índice 0-100	Compra	Alquiler	Total
Sólo en los elementos propios de la vivienda	48,0	59,1	49,8
Sólo en los elementos comunes del edificio	22,9	25,3	23,3
Ambos	29,1	15,7	26,9
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



Centrando la atención en los elementos propios de la vivienda, los problemas en ventanas y puertas o en los suelos son los que presentan los mayores niveles de mención (26% y 24% respectivamente). Le siguen cuestiones como las instalaciones de agua y electricidad (18%) o las instalaciones de baño o cocina (17%). En cuanto a los elementos comunes del edificio, los problemas en fachada (18%) o en el portal (14%) son los más señalados.

Gráfico 4.14 Principales problemas detectados en las viviendas adjudicadas



\* Porcentaje estimado sobre el total de hogares adjudicatarios.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Del total de hogares que han confirmado haber tenido algún problema con la vivienda, el 33% declara que contactó con el promotor y que resolvieron satisfactoriamente el problema, mientras que un 61% declara que no resolvieron la incidencia. El 6% restante confirma que no ha llegado a contactar con el promotor de la vivienda.

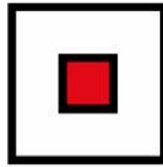
Cuadro 4.12 Resolución de la incidencia o problema detectado en la vivienda según régimen de tenencia

	Compra	Alquiler	Total
<b>Contacto para la resolución del problema o la incidencia</b>			
Contacté y resolvieron el problema	33,3	33,5	33,3
Contacté, pero NO resolvieron el problema	61,2	59,5	60,9
No contacté	5,5	7,0	5,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

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

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

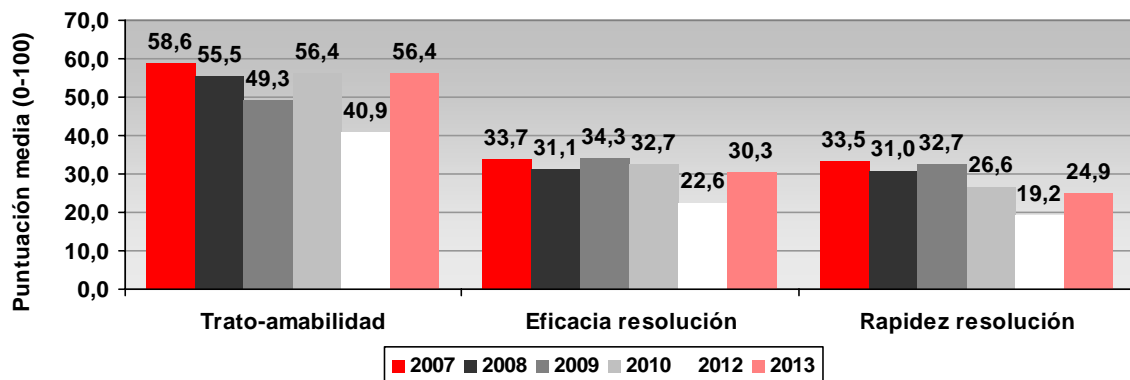




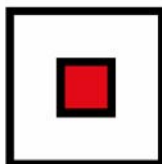
Ahondando en las opiniones sobre la atención recibida para solventar el problema detectado, las familias valoran correctamente el trato y la amabilidad del personal, ofreciendo 56 puntos sobre 100 de media, sin embargo, la eficacia en la respuesta (30 puntos) y la rapidez en la resolución (25 puntos) continúan valorándose de manera muy desfavorable.

De todas formas y desde un punto de vista evolutivo, los resultados de 2013 parecen mostrar una mejoría con respecto a la consulta realizada hace un año y similar a la obtenida en 2010.

Gráfico 4.15 Evolución de la valoración sobre la respuesta recibida, 2007-2013



\* Se incluyen únicamente aquellos casos en los que ha surgido alguna incidencia negativa en la vivienda.  
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



## 5. INDICADORES DE VALORACIÓN DE ETXEBIDE Y DEL PROCESO DE ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS PROTEGIDAS

A continuación se presentan los resultados generales relativos a la satisfacción de la población adjudicataria con el Servicio Vasco de Vivienda, Etxebide y se recoge su opinión en relación al proceso de adjudicación y la percepción de transparencia del mismo. Asimismo se analizan otros componentes de la adjudicación como son la información ofrecida, el plazo de entrega, la atención recibida por el personal o los trámites requeridos para la adjudicación.

### 5.1. Valoración general de Etxebide

Comenzando por la opinión en relación al Servicio Vasco de Vivienda, los datos revelan que las personas adjudicatarias de vivienda protegida poseen una opinión notablemente buena sobre el Servicio Vasco de Vivienda, con una satisfacción media de 68 puntos sobre 100, muy superior al expuesto por la población demandante de vivienda protegida (56 puntos) del registro de Etxebide.

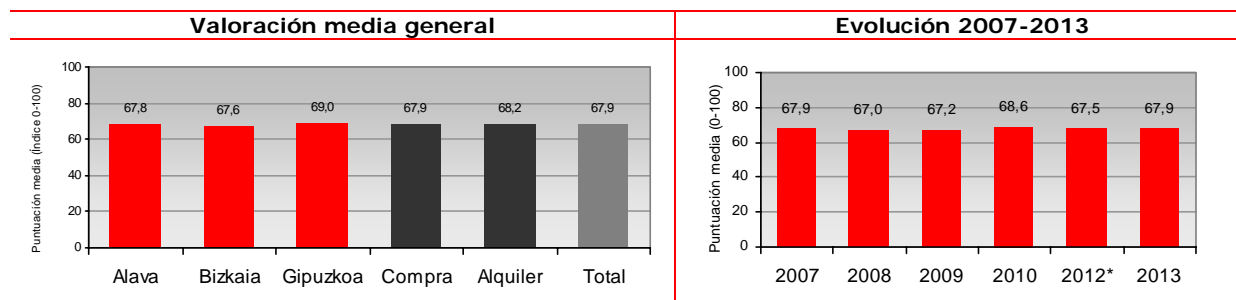
Cuadro 5.1 Valoración general de Etxebide de la población adjudicataria según régimen de acceso

Índice 0-100	Compra	Alquiler	Total
Muy buena	5,7	12,1	7,0
Buena	60,4	50,5	58,3
Regular	22,6	22,9	22,6
Mala	2,3	4,3	2,7
Muy mala	1,7	1,9	1,7
Ns/Nc	7,4	8,4	7,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valoración media (Índice 0-100)</b>	<b>67,9</b>	<b>68,2</b>	<b>67,9</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

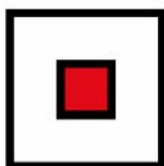
No se aprecian diferencias significativas entre las opiniones realizadas por los/as adjudicatarios/as en función de lugar de residencia o el tipo de vivienda adjudicada. Y desde la perspectiva evolutiva, los resultados muestran una estabilidad en las opiniones relativas al Servicio desde la población adjudicataria.

Gráfico 5.1 Valoración general de Etxebide de la población adjudicataria



\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de años.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



## 5.2. Valoración del proceso de adjudicación

### 5.2.1. Valoración general del proceso de adjudicación

En general la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAPV ofrece una visión muy positiva del proceso de adjudicación con una puntuación media de 70 puntos. La población que ha accedido a una vivienda en compra muestra un nivel de satisfacción con el proceso de adjudicación (69 puntos) ligeramente por debajo que el estimado entre las personas que ocupan viviendas de alquiler (73 puntos).

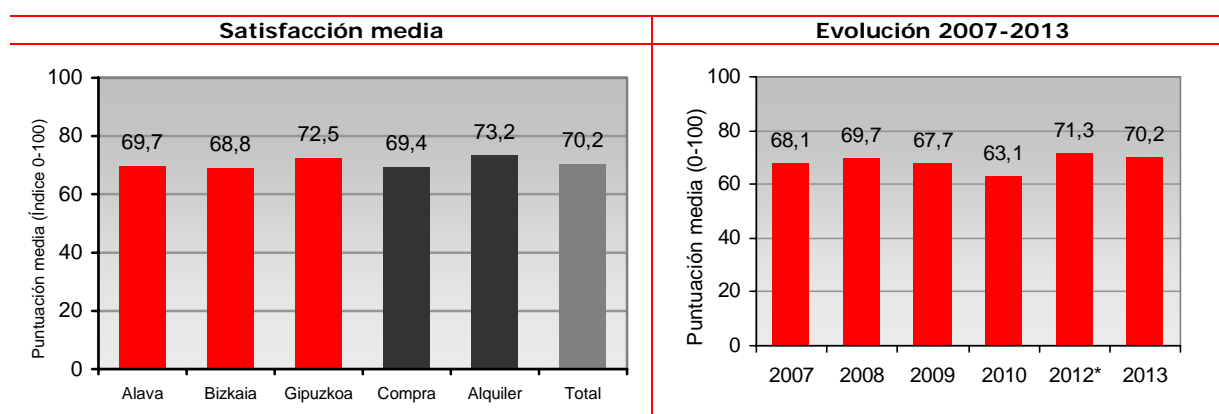
Cuadro 5.2 Valoración del proceso de adjudicación según régimen de acceso según régimen de acceso

Índice 0-100	Compra	Alquiler	Total
Muy buena	0,5	0,0	0,4
Buena	5,6	3,3	5,1
Regular	16,8	9,7	15,3
Mala	70,1	78,1	71,8
Muy mala	7,0	8,9	7,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valoración media (Induce 0-100)</b>	<b>69,4</b>	<b>73,2</b>	<b>70,2</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

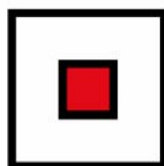
La satisfacción con el proceso de adjudicación es superior entre las familias que han accedido a una vivienda de alquiler (73 puntos) y entre los casos de Gipuzkoa (72,5 puntos). Desde un punto de vista evolutivo, el actual resultado se encuentra entre los resultados más elevados del periodo 2007-2013.

Gráfico 5.2 Satisfacción media con el proceso de adjudicación por parte de la población adjudicataria



\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de años.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



## 5.2.2. Valoración de la transparencia de los procesos de adjudicación

En términos generales las personas adjudicatarias consideran que los procesos de adjudicación son claros y transparentes con un acuerdo medio de 64 puntos sobre 100. Este resultado es muy diferente al expuesto por la población registrada en Etxebide como demandante de vivienda protegida, colectivo que expone un nivel de confianza en la transparencia de 43 puntos.

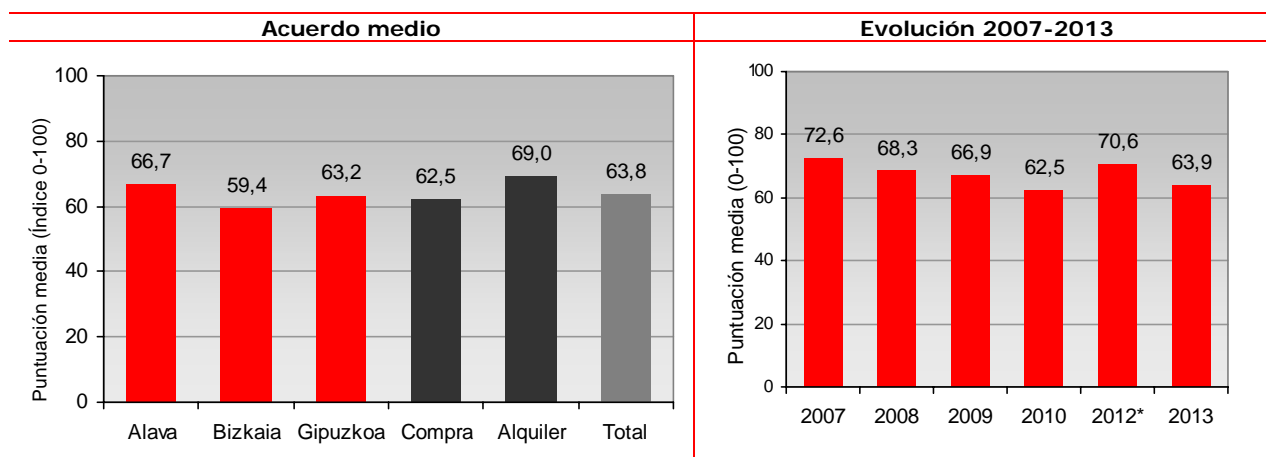
**Cuadro 5.3 Acuerdo con que los procesos de adjudicación son suficientemente claros y transparentes según régimen de acceso según régimen de acceso**

Índice 0-100	Compra	Alquiler	Total
Totalmente de acuerdo	15,8	20,7	16,9
Bastante de acuerdo	56,1	55,2	55,9
Bastante en desacuerdo	17,9	10,7	16,4
Totalmente en desacuerdo	4,8	1,9	4,2
Ns/Nc	5,4	11,5	6,7
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valoración media (Índice 0-100)</b>	<b>62,6</b>	<b>69,0</b>	<b>63,9</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

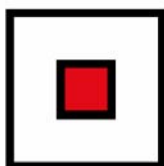
Nuevamente, en 2013 las personas que han accedido a una vivienda en alquiler presentan una opinión más positiva (69 puntos de media) que aquellas que han accedido a una vivienda en compra (62 puntos). Los datos evolutivos permiten constatar un descenso entre la población adjudicataria en la consideración de que los procesos son suficientemente claros y transparentes en el periodo 2007-2013.

**Gráfico 5.3 Acuerdo con que los procesos de adjudicación son suficientemente claros y transparentes**



\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de años.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



### 5.2.3. Satisfacción con diversos aspectos del proceso de adjudicación

A través de la encuesta se comprueba que la población adjudicataria tiene una opinión positiva sobre cuestiones como la información recibida sobre la vivienda adjudicada (68,5 puntos de media), la atención recibida por parte del personal (70 puntos) y los trámites y la documentación exigida en el momento de la adjudicación (71 puntos). En todo caso, la satisfacción media es algo menor cuando se trata de valorar el plazo de entrega (65 puntos).

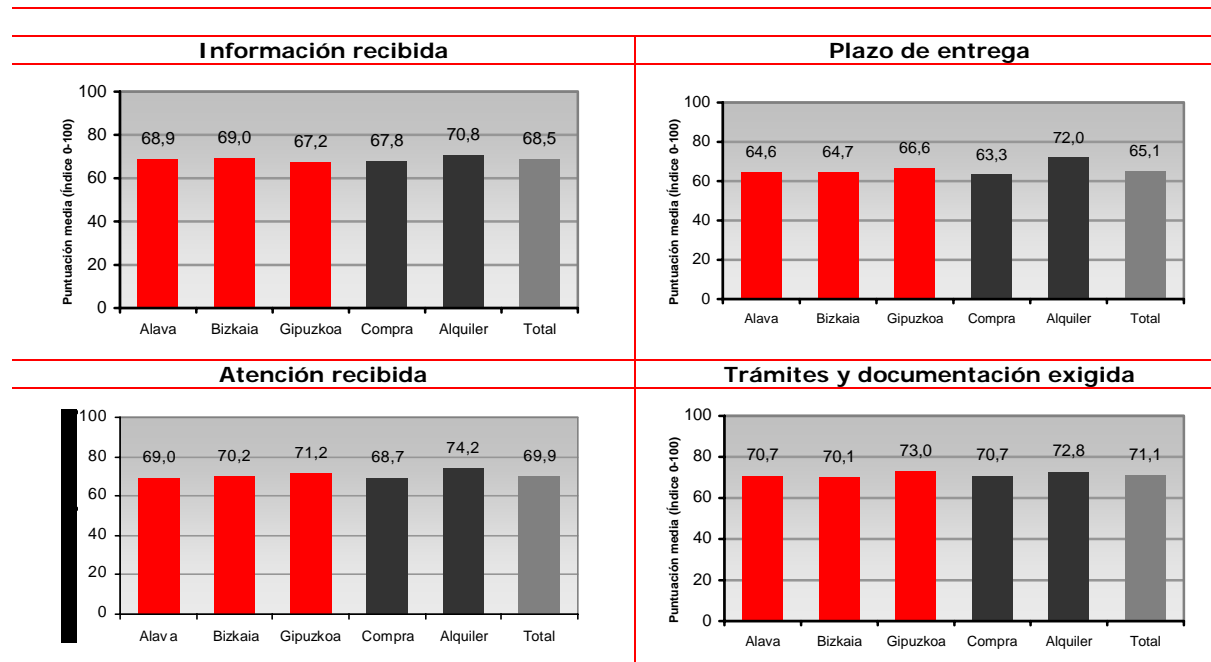
Cuadro 5.4 Satisfacción con diversos aspectos del proceso de adjudicación según régimen de acceso

Satisfacción media (Índice 0-100)	Compra	Alquiler	Total
Información recibida sobre la vivienda adjudicada	67,8	70,8	68,5
El plazo de entrega de la vivienda	63,3	72,0	65,1
La atención recibida del personal	68,7	74,2	69,9
Los trámites y la documentación exigida	70,7	72,8	71,1

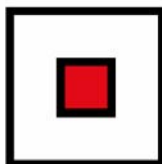
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Las opiniones sobre el proceso de adjudicación son muy similares si se tiene en cuenta el territorio histórico de residencia de la persona adjudicataria. El análisis en función de la modalidad de acceso evidencia mejores niveles de satisfacción entre la población que ha accedido a una vivienda en alquiler, que entre los casos de compra, en los cuatro ítems estudiados, sobresaliendo las mejores puntuaciones en el caso del plazo de entrega y de la atención recibida por parte del personal.

Gráfico 5.4 Satisfacción media con los diversos aspectos del proceso de adjudicación según Territorio Histórico y régimen de acceso



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



## 6. INDICADORES DE VALORACIÓN DE LA POLÍTICA DE VIVIENDA

En el capítulo 6 se exponen las principales opiniones de la población adjudicataria de vivienda en relación a la política de vivienda. Por un lado, se valoran acciones relevantes de la política de vivienda y por otro, se ofrece la opinión general sobre la actuación en materia de vivienda del Gobierno Vasco y los Ayuntamientos y se plantean los principales aspectos en los que incidir para mejorar la situación de la vivienda actual.

### 6.1. Valoración de medidas relevantes de la política de vivienda

Comenzando por el fomento del alquiler, la mayor parte de la población adjudicataria confirma estar de acuerdo con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler, con una puntuación media de 63 puntos. El acuerdo es bastante elevado en los casos que ocupan una vivienda de alquiler protegido (79 puntos) que los de compra (58%).

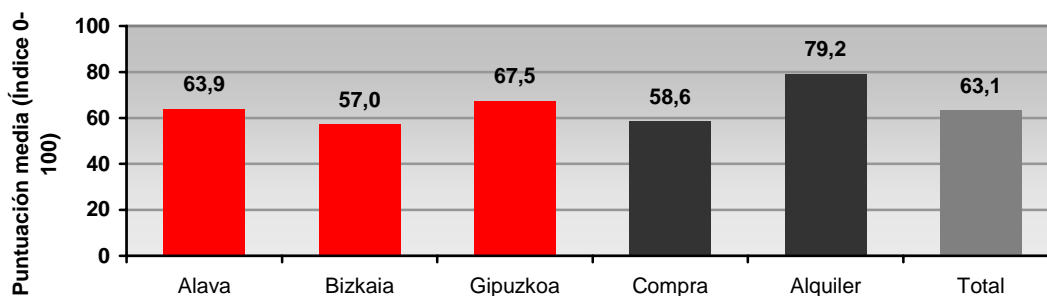
La comparativa con la población inscrita en Etxebide permite comprobar que el acuerdo con la construcción en alquiler es similar entre las familias que declaran precisar una vivienda de alquiler (82 puntos) y baja entre la demanda de vivienda en compra (55 puntos).

Cuadro 6.1 Acuerdo con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler según régimen de acceso

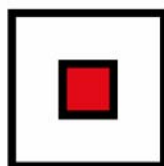
	Compra	Alquiler	Total
Totalmente de acuerdo	15,6	44,7	21,7
Bastante de acuerdo	51,2	47,4	50,4
Bastante en desacuerdo	16,9	4,6	14,3
Muy en desacuerdo	10,7	1,6	8,8
Ns/nc	5,6	1,7	4,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Acuerdo medio (Índice 0-100)</b>	<b>58,6</b>	<b>79,2</b>	<b>63,1</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Gráfico 6.1 Acuerdo medio con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler según Territorio Histórico y régimen de acceso



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



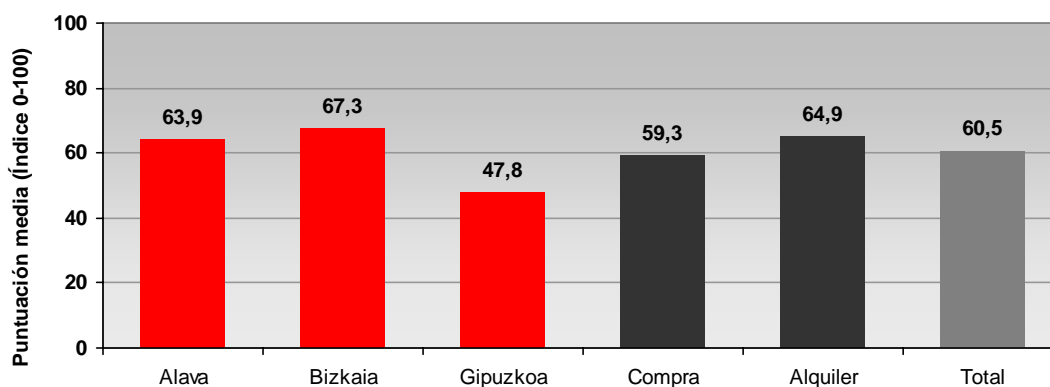
Con respecto a la medida que apuesta por que los precios de la vivienda protegida sean más elevados para los/as demandantes con más ingresos, la población adjudicataria ofrece un acuerdo medio de 60,5 puntos, bastante por debajo del registrado entre los casos de demandantes registrados en Etxebide (71 puntos). Entre la población adjudicataria esta medida tiene más adeptos entre los casos de alquiler (65 puntos) que entre los de compra (59 puntos).

**Cuadro 6.2 Acuerdo medio con la adecuación de los precios/alquileres de las viviendas protegidas en función del nivel de ingresos según régimen de acceso**

	Compra	Alquiler	Total
Totalmente de acuerdo	23,8	32,4	25,7
Bastante de acuerdo	29,6	27,7	29,2
Bastante en desacuerdo	35,3	31,5	34,5
Muy en desacuerdo	4,5	3,0	4,2
Ns/nc	6,8	5,3	6,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Acuerdo medio (Índice 0-100)</b>	<b>59,3</b>	<b>64,9</b>	<b>60,5</b>

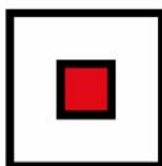
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

**Gráfico 6.2 Acuerdo medio con la adecuación de los precios/alquileres de las viviendas protegidas en función del nivel de ingresos según Territorio Histórico y régimen de acceso**



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Por otro lado, una gran parte de la población adjudicataria está a favor de la adecuación anual de la renta a pagar por los/as inquilinos/as de viviendas protegidas en régimen de alquiler en función de la evolución de su nivel de ingresos. Así, el 91% se posiciona a favor de esta medida, mientras que el 4% se muestra en contra. El acuerdo medio resultante es de 77 puntos, mismo resultado que entre la población que demanda vivienda de alquiler en Etxebide (77 puntos).

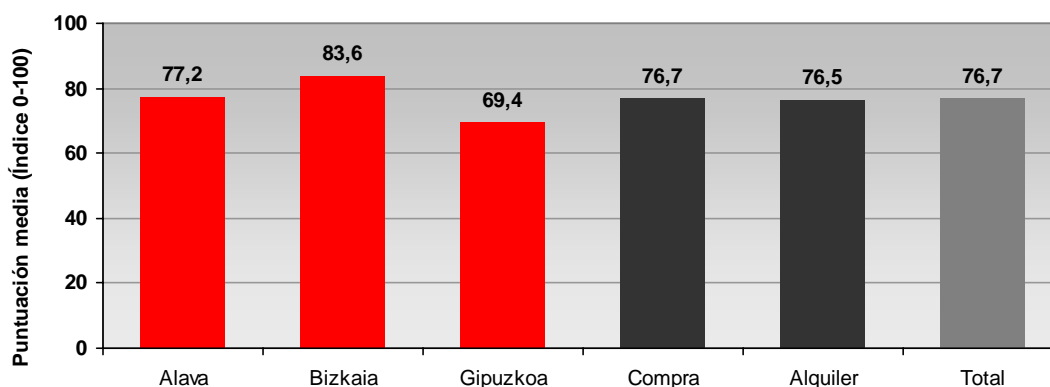


**Cuadro 6.3 Acuerdo medio con la revisión periódica de las condiciones de alquiler en función de la evolución de sus ingresos según régimen de acceso**

	Compra	Alquiler	Total
Totalmente de acuerdo	32,9	37,0	33,8
Bastante de acuerdo	58,1	54,0	57,3
Bastante en desacuerdo	2,4	3,4	2,6
Muy en desacuerdo	1,0	2,4	1,3
Ns/nc	5,5	3,0	5,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Acuerdo medio (Índice 0-100)</b>	<b>76,7</b>	<b>76,5</b>	<b>76,7</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

**Gráfico 6.3 Grado medio de acuerdo con la revisión periódica de las condiciones de alquiler en función de la evolución de sus ingresos según Territorio Histórico y régimen de acceso**



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

En cuanto a la realización de inspecciones de la vivienda protegida, el acuerdo siendo casi total entre la población adjudicataria, con 94,5 puntos sobre el máximo de 100, y sin diferencias en función del régimen de acceso a la vivienda protegida.

**Cuadro 6.4 Acuerdo con la realización de inspecciones de la vivienda protegida según régimen de acceso**

	Compra	Alquiler	Total
Totalmente de acuerdo	82,8	83,8	83,0
Bastante de acuerdo	14,6	14,5	14,6
Bastante en desacuerdo	1,0	0,5	0,9
Muy en desacuerdo	0,0	0,0	0,0
Ns/nc	1,7	1,1	1,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Acuerdo medio (Índice 0-100)</b>	<b>94,4</b>	<b>94,7</b>	<b>94,5</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



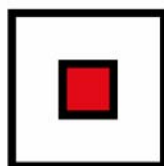
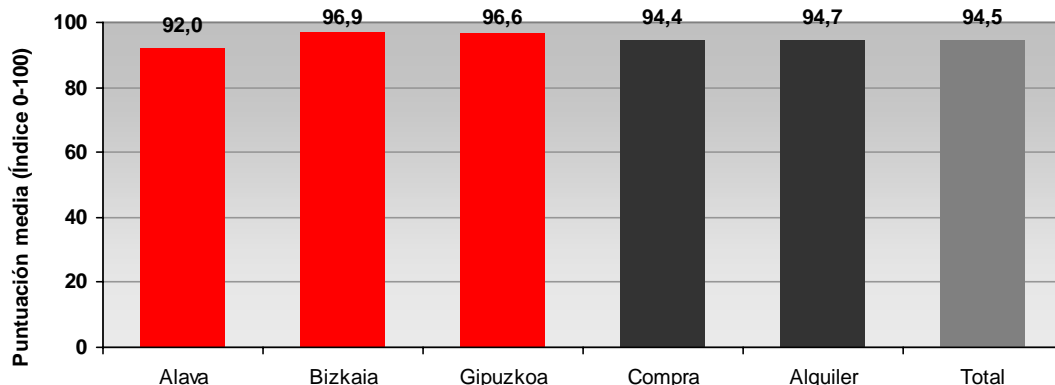


Gráfico 6.4 Acuerdo medio con la realización de inspecciones de la vivienda protegida según Territorio Histórico y régimen de acceso



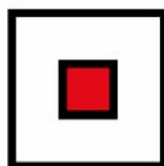
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Igualmente, se consulta en esta ocasión sobre el nivel de conocimiento que se tiene acerca del Servicio de Ayuda al Sobreendeudamiento familiar del Gobierno Vasco, servicio público constituido por profesionales expertos (economistas y censores jurados de cuentas), que median ante las entidades financieras en los casos de impago de vivienda habitual con el objetivo de garantizar las mejores condiciones posibles para la liquidación de la deuda contraída por los/as afectados/as. De la Encuesta se desprende que dicho nivel de conocimiento es muy escaso, sólo un 1,4% de la población consultada declara conocerlo, proporción que asciende al 2,5% de los casos de alquiler.

Cuadro 6.5 Conocimiento sobre el Servicio de Ayuda al Sobreendeudamiento familiar según régimen de acceso

	Compra	Alquiler	Total
Sí	1,1	2,5	1,4
No	97,1	96,9	97,1
Ns/nc	1,8	0,6	1,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



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

Finalmente, la Encuesta solicita a las personas adjudicatarias que ofrezcan su opinión con respecto a la actuación en materia de vivienda del Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos.

Comenzando por la valoración realizada sobre la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda, hay que decir que es significativamente mejor que la efectuada por los solicitantes de vivienda (61 puntos frente a 46 puntos). Entre la población adjudicataria también se observan diferencias. Así, mientras las personas que han accedido a una vivienda de alquiler ofrecen una valoración media sobre el Gobierno Vasco de 69 puntos, el promedio de las familias que han comprado una vivienda protegida es 10 puntos porcentuales menor (59 puntos). Por ámbitos geográficos las opiniones han sido muy afines.

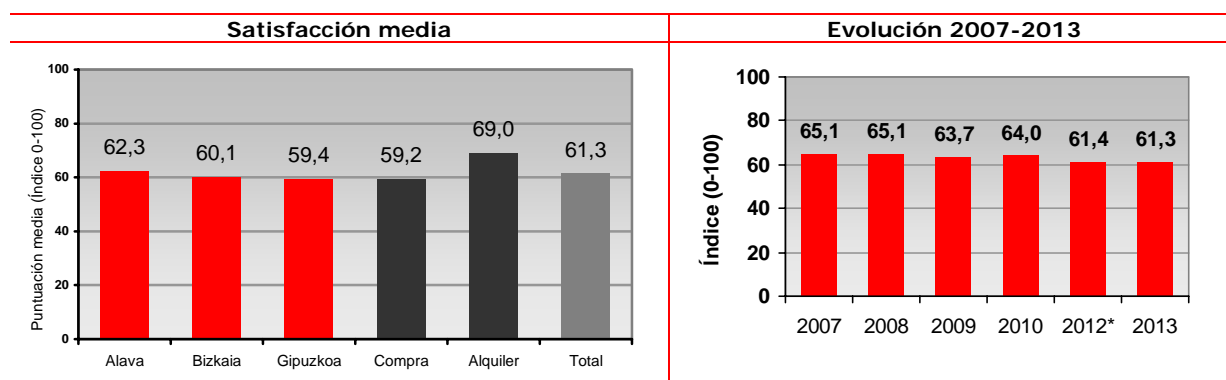
Cuadro 6.6 Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda según régimen de acceso

	Compra	Alquiler	Total
Está actuando muy bien	2,1	17,0	5,2
Está actuando bastante bien	39,3	42,6	40,0
Está actuando regular	37,7	24,4	34,9
Está actuando bastante mal	6,2	7,1	6,4
Está actuando muy mal	2,6	0,0	2,0
No tengo una opinión formada al respecto	12,2	8,9	11,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valoración media (Índice 0-100)</b>	<b>59,2</b>	<b>69,0</b>	<b>61,3</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

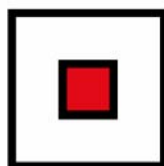
Desde un punto de vista evolutivo se observa una tendencia decreciente en la valoración que la población adjudicataria realiza sobre la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda, pasando de obtener 65 puntos en 2007 a los 61 puntos actuales.

Gráfico 6.5 Valoración media de la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda por parte de la población adjudicataria



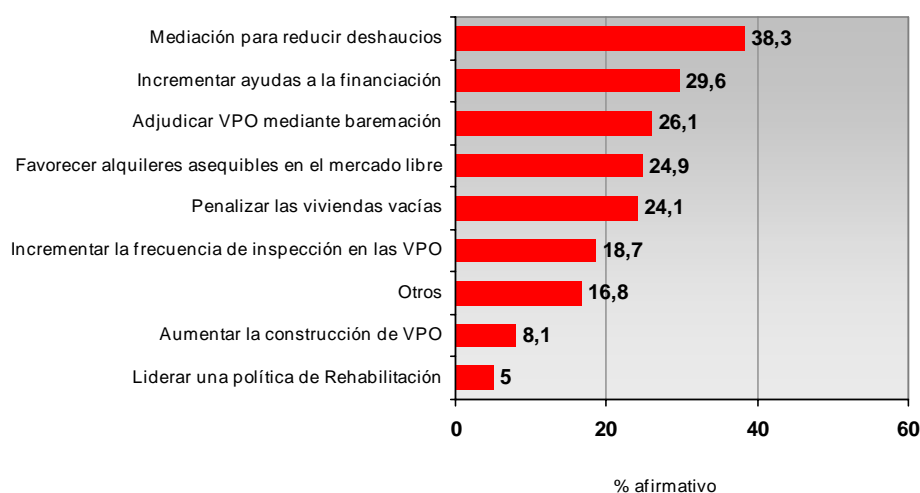
\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de años.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



Según la opinión de la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAPV, el Gobierno Vasco debe incidir en la mediación para reducir desahucios, con un nivel de mención del 38%. Le sigue por orden de importancia el incremento de ayudas a la financiación de la vivienda (30%), la adjudicación de vivienda protegida bajo baremación (26%), favorecer alquileres asequibles en el mercado libre (25%) y penalizar las viviendas vacías (24%). El resto de acciones presentan menores niveles de mención.

**Gráfico 6.6 Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual**

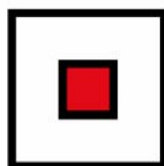


Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

**Cuadro 6.7 Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual según régimen de acceso**

	Compra	Alquiler	Total
Favorecer alquileres asequibles en el mercado libre	23,9	28,5	24,9
Incrementar la frecuencia de inspección en las VPO	19,0	18,0	18,7
Penalizar las viviendas vacías	24,9	21,1	24,1
Aumentar la construcción de VPO	8,2	7,9	8,1
Adjudicar VPO mediante baremación para favorecer a colectivos más necesitados	23,1	37,5	26,1
Liderar una política de rehabilitación y regeneración de barrios	5,0	5,0	5,0
Mediación para reducir desahucios hipotecarios	38,6	37,2	38,3
Incrementar ayudas para la financiación de la vivienda	32,8	17,1	29,6
Otros	15,3	22,5	16,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



Por su parte, los/as adjudicatarios/as también ofrecen una buena valoración sobre la actuación de los Ayuntamientos, con un promedio en 2013 de 60 puntos, puntuación que ha seguido una tendencia creciente desde 2007 (54 puntos).

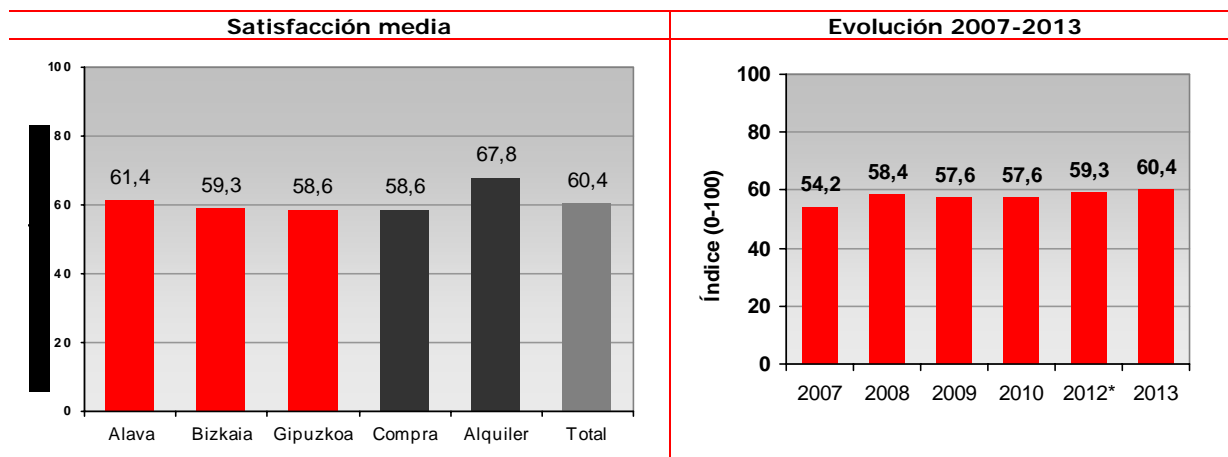
También en este caso la valoración ofrecida por la población adjudicataria de alquiler (68 puntos) es mayor que la de las familias que han comprado vivienda protegida (59 puntos).

**Cuadro 6.8** Valoración general de la actuación de los Ayuntamientos en materia de vivienda según régimen de acceso

	Compra	Alquiler	Total
Está actuando muy bien	2,0	14,2	4,5
Está actuando bastante bien	36,7	32,9	35,9
Está actuando regular	30,9	18,7	28,4
Está actuando bastante mal	6,4	8,5	6,8
Está actuando muy mal	3,5	0,0	2,8
No tengo una opinión formada al respecto	20,5	25,7	21,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valoración media (Índice 0-100)</b>	<b>58,6</b>	<b>67,8</b>	<b>60,4</b>

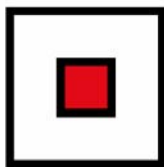
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

**Gráfico 6.7** Valoración media de la actuación de los Ayuntamientos en materia de vivienda por parte de la población adjudicataria



\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de años.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

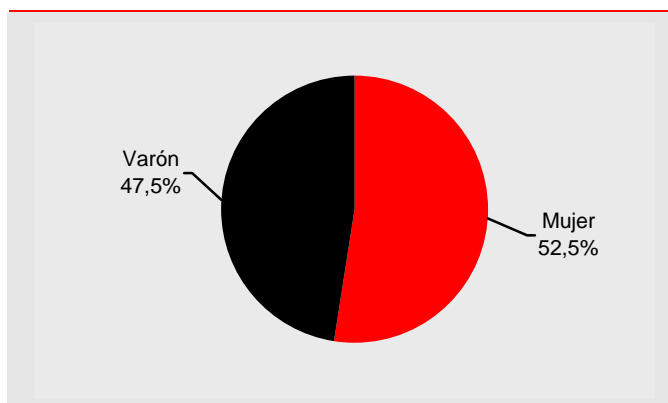


## 7. ANÁLISIS DE INDICADORES DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

En este capítulo se ofrece una descripción de los principales datos, valoraciones y opiniones ofrecidas por la población adjudicataria de vivienda de la CAPV diferenciando la información proporcionada por las mujeres y los hombres que han sido encuestados.

Más concretamente, reseñar que el 52,5% de la población participante en la encuesta eran mujeres, frente el 47,5% que eran varones y cabe anunciar que en general los resultados obtenidos han sido muy similares.

Gráfico 7.1. Personas adjudicatarias de vivienda protegida encuestadas según sexo, 2013

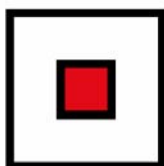


Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2013.

### 7.1. Caracterización de la población adjudicataria

Según la encuesta realizada entre la población adjudicataria, las características socio-demográficas presentadas por las mujeres y hombres que han accedido a una vivienda protegida son muy análogas. A continuación se citan las pequeñas diferencias detectadas:

- Entre los varones titulares de vivienda protegida hay una mayor proporción de casos con empleo fijo o que trabajan por cuenta propia y la temporalidad es mayor entre las mujeres. La situación de desempleo es del 19% entre las mujeres y del 17% entre los hombres.
- Entre los hombres hay más casos de personas solteras (70%) que entre las mujeres (62%).
- Las familias compuestas por dos personas son las más representativas entre las mujeres con el 45% de los casos, en cambio, entre los hombres los hogares unipersonales son los que representan el 43% de los encuestados. El tamaño medio familiar es sin embargo muy similar: 2,1 personas entre las mujeres y de 2 entre los hombres.
- El nivel de ingresos mensuales declarado por las mujeres y por los hombres es muy parejo: 1.548 euros ellas y 1.534 euros ellos.
- El 14% de los titulares varones y el 12% de las mujeres declara tener en la actualidad dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda protegida. Y el 5% de las mujeres y el 3% de los hombres señala que recibe ayudas económicas públicas.
- A la hora de comprar la vivienda, el 23% de las mujeres y el 21% de los hombres declara que tuvo dificultades para acceder a la financiación.



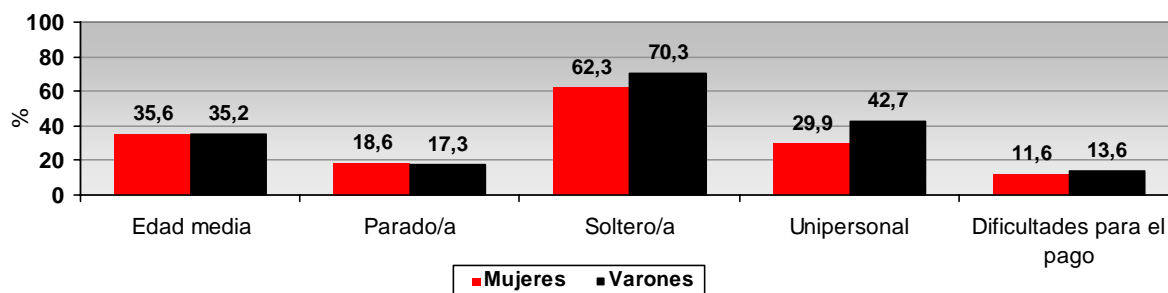
Cuadro 7.1. Caracterización socio-económicas de la población adjudicataria según sexo

	Mujer	Varón
<b>Edad</b>		
Hasta 24 años	26,1	18,9
De 25 a 34 años	32,6	37,3
De 35 a 44 años	28,2	34,4
De 45 a 64 años	10,3	8,2
De 65 años y más	2,8	1,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Edad media (años)</b>	<b>35,6</b>	<b>35,2</b>
<b>Situación laboral</b>		
Ocupado/a cuenta propia	3,4	9,4
Ocupado/a contrato fijo	50,9	62,7
Ocupado/a contrato temporal	19,4	7,3
Parado/a	18,6	17,3
Otra situación	7,7	3,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Estado civil</b>		
Soltero/a	62,3	70,3
Casado/a	23,1	20,3
Pareja de hecho registrada	8,5	5,5
Separado /divorciado	3,7	3,7
Viudo/a	2,4	0,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Tamaño de la unidad familiar</b>		
Una persona	29,9	42,7
Dos personas	45,2	33,8
Tres personas	12,6	13,9
Cuatro personas	7,7	7,2
Cinco o más personas	4,6	2,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Tamaño medio familiar (Nº)</b>	<b>2,1</b>	<b>2,0</b>
<b>Ingresos medios mensuales (euros)</b>	<b>1.548,7</b>	<b>1.533,7</b>
<b>Dificultades actuales de pago de la vivienda protegida (% afirmativo)</b>	11,6	13,6
<b>Recibe ayudas económicas para hacer frente a los pagos (% afirmativo)</b>	4,8	3,4
<b>Dificultades de acceso a la financiación en caso de compra* (% afirmativo)</b>	22,9	21,1

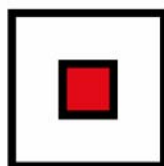
\* Únicamente responden las personas que han accedido a una vivienda protegida de compra.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Gráfico 7.2 Principales características socio-económicas de la población adjudicataria según sexo



Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



La encuesta permite comprobar nuevamente que no existen diferencias significativas en las características de las viviendas adjudicadas en función de si el titular es una mujer o un hombre. Se detalla en la tabla adjunta los resultados.

**Cuadro 7.2. Características residenciales de las viviendas adjudicadas según sexo**

	Mujer	Varón
<b>Tamaño de la vivienda</b>		
Hasta 40 m <sup>2</sup>	0,1	0,4
Entre 41 y 60 m <sup>2</sup>	9,5	12,0
Entre 61 y 75 m <sup>2</sup>	32,0	32,9
Entre 76 y 90 m <sup>2</sup>	54,3	52,7
Entre 91 y 120 m <sup>2</sup>	0,9	0,6
Ns/Nc	3,2	1,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Superficie media</b>	<b>75,0</b>	<b>73,9</b>
<b>Nº de dormitorios</b>		
1 dormitorio	3,9	6,5
2 dormitorios	36,1	34,6
3 dormitorios	59,4	58,5
Más de 3 dormitorios	0,5	0,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Equipamiento de la vivienda (% afirmativos)</b>		
Cocina equipada	36,0	40,4
Garaje	98,5	98,5
Trastero	96,8	95,9
Servicios comunes	81,5	79,5

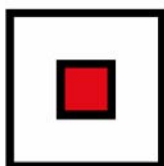
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

## 7.2. Cobertura de la necesidad y satisfacción con la vivienda

Centrando la atención en los datos relativos a la necesidad cubierta a través de la vivienda adjudicada, de la encuesta se desprende que el 60% de los varones y el 59% de las mujeres titulares de vivienda protegida han accedido a su primera vivienda.

El 87% de las mujeres y el 88% de los hombres corroboran que dicha vivienda además cubre sus necesidades de vivienda a medio plazo (5-10 años). La necesidad de cambiar de vivienda principal en futuro próximo se sitúa en el 10% de las familias donde el titular encuestado era una mujer y en el 8% en el caso de los hombres.

Con respecto a la necesidad de cambiar de vivienda principal, destacar que la bolsa de intercambio de vivienda protegida es conocida por el 51% de las mujeres y baja al 37% en los casos de los hombres encuestados.



Cuadro 7.3 Indicadores de cobertura de la necesidad según sexo

	Mujer	Varón
<b>Es la primera vivienda de la unidad familiar (% afirmativo)</b>	52,0	59,6
<b>La vivienda adjudicada cubre la necesidad de vivienda a medio plazo (% afirmativo)</b>		
Sí	87,3	88,4
No	9,9	8,4
Ns/Nc	2,8	3,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Conocimiento de la bolsa de intercambio de VPP en el caso de compra</b>		
Sí	16,02	15,0
Sí, he oído hablar de ella	35,2	32,0
No	47,6	51,9
Ns/Nc	1,2	1,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

La mayoría de las mujeres y de los hombres señala estar muy o bastante satisfecho con la vivienda adjudicada, obteniéndose un promedio de 76 y 74 puntos respectivamente. La mayor parte de las mujeres y de los hombres califican la relación calidad/precio de la vivienda adjudicada como bastante buena: siendo la puntuación media de 68,5 puntos entre las mujeres y de 68 puntos entre los hombres.

Cuadro 7.4 Nivel de satisfacción con la vivienda según sexo

	Mujer	Varón
Muy satisfecho	36,4	31,0
Bastante satisfecho	55,6	61,2
Poco satisfecho	5,8	6,8
Nada satisfecho	1,4	0,7
Ns/Nc	0,8	0,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valoración media. Índice (0-100)</b>	<b>76,0</b>	<b>74,3</b>

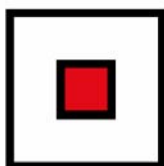
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Cuadro 7.5 Relación calidad/precio de la vivienda según sexo

	Mujer	Varón
Muy buena	22,0	20,1
Bastante buena	64,0	64,6
Bastante mala	10,5	11,4
Muy mala	3,0	2,8
Ns/nc	0,6	1,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valoración media. Índice (0-100)</b>	<b>68,5</b>	<b>67,8</b>

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.





En cuanto a los casos que han accedido a una vivienda protegida de alquiler, la satisfacción con dicho régimen parece ser algo superior entre las mujeres (77 puntos) que entre los varones (74,5 puntos). Al mismo tiempo, las mujeres muestran un interés ligeramente mayor al considerar la posible compra de la vivienda de alquiler: 40 puntos y 35 puntos respectivamente.

**Cuadro 7.6 Valoración de la vivienda adjudicada en compra y con la vivienda adjudicada en alquiler según sexo**

Valoración de la vivienda adjudicada en alquiler	Mujer	Varón
Satisfacción media con la vivienda de alquiler (Índice 0-100)	76,6	74,5
Interés medio por la compra de la vivienda de alquiler (Índice 0-100)	39,6	34,7

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

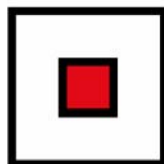
Un análisis detallado del nivel de satisfacción con cada uno de los aspectos de la vivienda parece mostrar que las opiniones de las mujeres son algo más positivas que las obtenidas entre los varones adjudicatarios en la mayoría de los ítems.

**Cuadro 7.7 Valoración de distintos aspectos de la vivienda según sexo**

Valoración media. Índice (0-100)	Mujer	Varón
<b>Tamaño y la distribución</b>		
Tamaño vivienda	78,6	78,0
Nº de dormitorios	76,1	78,0
Distribución vivienda	77,5	75,0
Tamaño garaje	75,5	71,8
Tamaño trastero	74,9	74,5
<b>Satisfacción media</b>	<b>76,5</b>	<b>75,4</b>
<b>Calidad y el equipamiento</b>		
Calidad del acabado	58,0	56,1
Aislamiento (térmico, acústico)	55,3	51,9
Equipamiento (cocina/baño)	54,0	53,1
<b>Satisfacción media</b>	<b>55,8</b>	<b>53,7</b>
<b>Edificio</b>		
Aspecto exterior	67,0	68,3
Portal, escaleras	69,5	66,7
Accesibilidad	76,9	74,4
Ubicación de la vivienda en el edificio	75,5	73,9
<b>Satisfacción media</b>	<b>72,2</b>	<b>70,8</b>
<b>Entorno</b>		
Localización(cerca/lejos del centro)	70,7	71,2
Calidad de vida en el entorno	66,0	66,3
Convivencia vecindario	75,4	73,0
<b>Satisfacción media</b>	<b>70,7</b>	<b>70,2</b>

\* Se señalan en rojo los aspectos peor valorados (por debajo de 60 puntos)

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



El 54% de las mujeres y el 49% de los hombres titulares de una vivienda protegida adjudicada declaran haber tenido algún problema o incidencia con la vivienda y para resolverlo el 95% de las mujeres y el 93% de los hombres contactaron con el promotor.

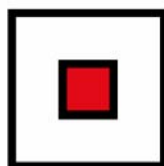
La no resolución del problema es el resultado expuesto por el 64% de los hombres que han tenido algún problema en la vivienda, proporción del 58% entre las mujeres encuestadas. Esta mayor proporción de no resolución puede ser la explicación de que los hombres ofrezcan menores niveles de satisfacción que las mujeres a la hora de valorar la atención, la eficacia y la rapidez en la respuesta recibida.

**Cuadro 7.8 Identificación de problemas e incidencias en la vivienda según sexo**

% vertical	Mujer	Varón
<b>Incidencias negativas (% afirmativo)</b>	<b>53,7</b>	<b>48,9</b>
<b>Tipo de incidencia o problema</b>		
Elementos propios	46,1	54,1
Elementos comunes	26,7	19,2
Ambos	27,2	26,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Contacto para resolver el problema</b>		
Contactó y resolvieron el problema	37,0	28,9
Contacté pero no resolvieron el problema	58,0	64,4
No contacté	4,9	6,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valoración media de la respuesta recibida* (Índice 0-100)</b>		
Trato-amabilidad	57,7	54,9
Efectividad solución	33,8	26,1
Rapidez respuesta	27,0	22,5

(\*): Se incluyen únicamente aquellos casos en los que ha surgido alguna incidencia negativa en la vivienda

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



### 7.3. Valoración de Etxebide y el proceso de adjudicación

La valoración general realizada con respecto a Etxebide es muy similar entre hombres y mujeres, siendo la opinión mayoritaria el obtener? la respuesta de una buena valoración. La puntuación media resultante es de 68 puntos tanto entre hombres como entre mujeres.

Cuadro 7.9 Valoración general de Etxebide según sexo

	Mujer	Varón
Muy buena	7,1	6,9
Buena	55,9	61,1
Regular	24,0	21,1
Mala	3,0	2,3
Muy mala	0,6	2,9
Ns/Nc	9,3	5,7
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valoración media (Índice 0-100)</b>	<b>68,1</b>	<b>67,7</b>

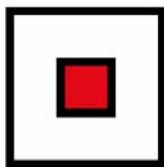
Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

La valoración del proceso de adjudicación obtiene una puntuación media algo superior entre las mujeres (72 puntos) que entre los hombres (68 puntos). Y también es algo mayor la consideración de que los procesos de adjudicación son claros y transparentes (65 puntos ellas y 63 puntos ellos). Asimismo, las opiniones son más positivas entre ellas al valorar la información recibida sobre la vivienda adjudicada, el plazo de entrega o los trámites y/o documentación exigida.

Cuadro 7.10 Valoración del proceso de adjudicación según sexo

	Mujer	Varón
<b>Satisfacción media con el proceso de adjudicación (Índice 0-100)</b>	<b>71,8</b>	<b>68,4</b>
<b>Valoración media de la transparencia de los procesos de adjudicación (Índice 0-100)</b>	<b>65,0</b>	<b>62,7</b>
<b>Satisfacción media con los diversos aspectos (Índice 0-100)</b>		
La información recibida sobre la vivienda adjudicada	69,8	67,0
El plazo de entrega de la vivienda	67,1	63,0
La atención recibida del personal	71,6	68,0
Los trámites y la documentación exigida	72,2	70,0

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.



#### 7.4. Valoración de la política de vivienda

Finalmente, destacar que las opiniones ofrecidas por mujeres y hombres sobre la política de vivienda son también muy semejantes. Se citan a continuación algunas diferencias detectadas:

- El acuerdo medio de los hombres es ligeramente superior con respecto a la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en régimen de alquiler y con que el precio o el alquiler de la vivienda protegida sea más elevado para los/as demandantes de ingresos más altos.
- Y el acuerdo es elevado y similar en cuanto a la revisión periódica de las condiciones de renta de alquiler en función de ingresos.
- También es muy amplio el acuerdo con las inspecciones de la vivienda protegida.

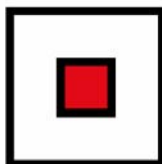
Cuadro 7.11 Valoración de medidas relevantes de la política de vivienda según sexo

Puntuación media (Índice 0-100)	Mujer	Varón
Acuerdo medio con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler	62,2	64,2
Acuerdo medio con que el precio/alquiler de la vivienda protegida sea más elevado para los demandantes de ingresos más altos	59,3	61,9
Acuerdo con la revisión periódica de las condiciones de renta de alquiler en función de la evolución de sus ingresos	77,3	76,0
Acuerdo con las inspecciones que está llevando a cabo el Departamento para detectar posibles irregularidades	94,3	94,6

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

Y finalmente, la valoración realizada sobre la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda es de 62 puntos entre las mujeres y de 60 puntos entre los hombres adjudicatarios. Y la valoración concedida a los Ayuntamientos es de 62 puntos entre ellas y de 58 entre ellos.

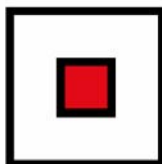
Para culminar, tanto hombres como mujeres plantean la necesidad de intensificar la mediación para reducir los desahucios hipotecarios, como la primera medida, con un nivel de mención del 42% entre ellas y del 34% entre ellos. En segundo lugar, las mujeres apuestan por la necesidad de incrementar las ayudas a la financiación de la vivienda (30%), en cambio ellos se decantan por penalizar las viviendas vacías (30%).



Cuadro 7.12 Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y en los Ayuntamientos y aspectos sobre los que incidir para mejorar la situación de la vivienda actual según sexo

<b>Puntuación media (Índice 0-100)</b>	<b>Mujer</b>	<b>Varón</b>
Valoración media de la actuación del Gobierno Vasco	62,4	60,0
Valoración media de la actuación de los Ayuntamientos	62,3	58,4
<b>Aspectos sobre los que incidir (% afirmativo)</b>	<b>Mujer</b>	<b>Varón</b>
Favorecer alquileres asequibles en el mercado libre	27,1	22,3
Incrementar la frecuencia de inspección en las VPO	20,2	17,1
Penalizar las viviendas vacías	18,7	30,1
Aumentar la construcción de VPO	7,6	8,7
Adjudicar VPO mediante baremación para favorecer a colectivos más necesitados	27,7	24,3
Liderar una política de rehabilitación y regeneración de barrios	4,8	5,2
Mediación para reducir desahucios hipotecarios	42,4	33,9
Incrementar ayudas para la financiación de la vivienda	30,2	28,9
Otros	14,5	19,2

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

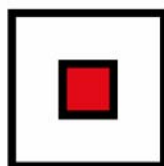


## 8. CONCLUSIONES: EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ADJUDICACIÓN Y DE LAS VIVIENDAS ADJUDICADAS DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS ADJUDICATARIAS

La CAPV cuenta con un amplio parque de vivienda protegida. Así, según la Estadística de Viviendas Iniciadas y Terminadas de la CAPV (EVIT), en el periodo 2009-2012 se han terminado 18.971 viviendas protegidas, colectivo al que se ha dirigido la Encuesta a la población adjudicataria de la CAPV de 2013, cuyos principales resultados se presentan a continuación.

### a) Perfil de la población adjudicataria

- La población adjudicataria de vivienda protegida de la CAPV responde al siguiente perfil: persona de 35 años de media, soltera, con una situación laboral de ocupado y perteneciente a una unidad familiar de 2 personas, con unos ingresos medios mensuales aproximados de 1.500 euros.
- La población extranjera accede mayoritariamente en alquiler (71%), sólo un 29% de este colectivo confirma haber accedido a una vivienda en compra. Por el contrario, la población de nacionalidad española accede en su mayoría a vivienda en compra (85%, frente al 15% que vive en una de alquiler).
- El perfil de la población que reside en una vivienda protegida de alquiler es algo distinto al que ha accedido a una vivienda de compra. La edad media de los titulares de vivienda protegida de alquiler es superior (40 años), con mayor proporción de personas casadas y un tamaño medio también superior (2,4 personas por hogar). La situación de desempleo se registra en el 35% de los casos de alquiler y el nivel de ingresos medios mensuales (1.105 euros) es bastante inferior al obtenido entre las familias de compra (1.659 euros). El 32% de las familias que ocupan un alquiler protegido señala que tiene dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda. En este sentido, un 17% de este colectivo declara que recibe ayudas económicas públicas para el pago de la vivienda y son muy pocas las familias que podrían estar interesadas en comprar la vivienda adjudicada de alquiler.
- Entre las familias que han comprado una vivienda protegida, el 22% declara haber tenido dificultades para acceder a la financiación y es pequeña la proporción de familias que en la actualidad estaría interesada por comprar el suelo de la vivienda adjudicada en derecho de superficie (el 7% del total).
- También se observan importantes diferencias entre el perfil de la población adjudicataria del presentado por la [población demandante de vivienda protegida de Etxebide](#). La edad media de los titulares de las familias adjudicatarias es menor. Además, el estado civil de soltero representa a un colectivo muy relevante entre las familias adjudicatarias, muy superior al observado entre la población demandante.



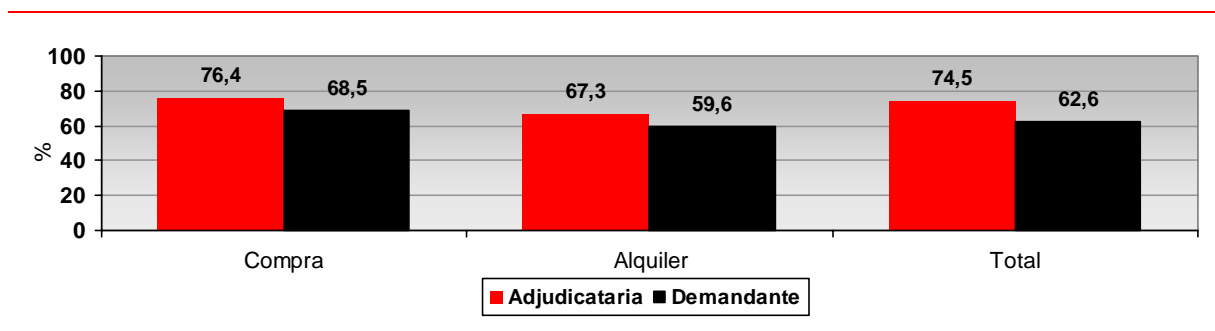
Cuadro 8.1 Comparativa entre el perfil de la población adjudicataria y la población demandante

	Población adjudicataria			Población demandante		
	Compra	Alquiler	Total	Compra	Alquiler	Total
Edad media (Años)	34,2	39,6	35,4	38,8	44,0	42,2
Situación de desempleo (%)	13,4	34,7	18,0	11,4	29,6	23,4
Solteros/as (%)	70,9	48,2	66,1	62,0	50,5	54,5

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

- Las viviendas adjudicadas en compra (76 m<sup>2</sup>) son de mayor dimensión que las construidas en alquiler (67 m<sup>2</sup>) y ambos tamaños son superiores a los expuestos como necesarios por las personas demandantes de vivienda protegida de Etxebide.

Gráfico 8.1 Tamaño medio de las viviendas adjudicadas y de las viviendas demandadas según régimen de tenencia

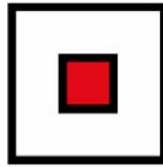


Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

- La mayoría de las viviendas de alquiler adjudicadas en la CAPV cuenta con 2 dormitorios, garaje, trastero, el edificio cuenta con servicios comunes y se entrega con la cocina equipada. Las viviendas de compra suelen ser de 3 dormitorios y también cuentan con garaje y trastero y con servicios comunes, pero se entregan en la mayoría de los casos sin la cocina equipada.

#### b) Cobertura de la necesidad y satisfacción con la vivienda

- Para el 63% de las familias que han comprado una vivienda protegida la vivienda adjudicada es la primera de la unidad familiar. La proporción es muy inferior entre los casos de alquiler (29%), siendo en este colectivo mayoría los casos que confirman que no era la primera vivienda (71%).
- El 88% de las familias adjudicatarias considera que la actual vivienda cubre sus necesidades a medio plazo (5-10 años). Un 9% declara que en dicho periodo necesitará otra vivienda, necesidad de cambio en el futuro próximo que se eleva al 21% entre las viviendas de alquiler.

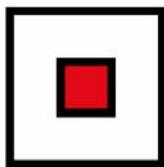


- El nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada es muy elevado (75 puntos) y también es muy positivo el resultado relativo a la relación calidad/precio de la vivienda adjudicada (68 puntos). Ambos índices son algo superiores entre las familias de compra que en las de alquiler.
- Sin embargo, las familias que ocupan una vivienda de alquiler cada vez ofrecen una mejor opinión sobre el hecho de que la vivienda haya sido adjudicada bajo dicha modalidad, con una puntuación media de 76 puntos en 2013, la más elevada de todo el periodo estudiado (2007-2013), satisfacción media que aumenta con la edad y alcanza los 82 puntos entre las personas de 65 años o más.
- El tamaño, el número de dormitorios y la distribución de la vivienda son los aspectos que obtienen los mayores niveles de satisfacción. Por el contrario, los ítems peor valorados corresponden al equipamiento de las viviendas, el aislamiento (térmico y acústico) y la calidad del acabado.
- Aproximadamente la mitad de las familias declara haber tenido algún problema o incidencia en la vivienda adjudicada, destacando los problemas en ventanas o puertas, en suelos o de la fachada del edificio. La gran mayoría de los casos contactó con el promotor para solventar la incidencia, pero un 61% declara que no la resolvieron satisfactoriamente. De hecho, a pesar de valorar correctamente la atención recibida, la eficacia y la rapidez en la resolución obtiene unos resultados muy desfavorables.

**c) Valoración general de Etxebide, del proceso de adjudicación y de la política de vivienda**

- La satisfacción de la población adjudicataria con el Servicio Vasco de Vivienda, Etxebide, es buena, con un promedio de 68 puntos sobre 100, y bastante superior al manifestado por la población demandante de vivienda protegida (56 puntos).
- También son positivas las opiniones cuando se trata de valorar el proceso de adjudicación, con una satisfacción media de 69 entre las familias que han comprado y de 73 puntos entre las de alquiler. La consideración de que los procesos son claros y transparentes es la opinión mayoritaria entre los casos de adjudicatarios/as, lo que contrasta con la mala valoración ofrecida por las familias demandantes de vivienda protegida.
- La construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler es una medida muy bien valorada tanto entre las familias inquilinas de vivienda protegida (79 puntos), como entre las que demandan este tipo de vivienda en Etxebide (82 puntos).
- La adecuación de los precios/alquileres de las viviendas protegidas en función del nivel de ingresos obtiene menores niveles de acuerdo entre las personas adjudicatarias (60,5 puntos) que entre las registradas en Etxebide (70,8 puntos).
- La medida que aboga por una revisión periódica de las condiciones de alquiler en función de la evolución de los ingresos obtiene un acuerdo muy amplio tanto entre las familias adjudicatarias (76 puntos) como entre los casos de demandantes (71 puntos).





- Por otro lado, cabe destacar que la población adjudicataria valora positivamente la actuación en materia de vivienda del Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos con puntuaciones medias de 61 y 60 puntos respectivamente. Ambos índices son muy superiores a los ofrecidos por la población registrada en Etxebide como demandante de vivienda: 46 puntos para el Gobierno Vasco y 45 puntos para los Ayuntamientos.
- Y para concluir, las familias que viven en el parque protegido de la CAPV señalan la necesidad de incidir en la mediación para reducir desahucios y el incremento de las ayudas a la financiación para mejorar la situación actual de la vivienda.

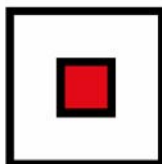
**Cuadro 8.2 Comparativa entre las valoraciones de la población adjudicataria y la población demandante**

	Población adjudicataria			Población demandante		
	Compra	Alquiler	Total	Compra	Alquiler	Total
Valoración media Etxebide	67,9	68,2	67,9	56,6	56,1	56,3
Acuerdo medio sobre la transparencia de la adjudicación	62,6	69,0	63,9	47,3	41,1	43,2
Acuerdo medio con la construcción mayoritaria en alquiler	58,6	79,2	63,1	54,6	82,1	72,9
Acuerdo medio con la adecuación de precios/alquileres en función de ingresos	59,3	64,9	60,5	62,7	75,0	70,8
Acuerdo medio con la revisión periódica de las condiciones de alquiler	76,7	76,5	76,7	68,5	77,2	74,3
Valoración media Gobierno Vasco	59,2	69,0	61,3	48,3	47,7	46,0
Valoración media Ayuntamientos	58,6	67,8	60,4	44,5	44,5	44,5

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Encuesta a la población adjudicataria de vivienda, 2013.

#### **d) Indicadores en una perspectiva de género**

- La encuesta permite comprobar nuevamente que el perfil de las mujeres y hombres que han accedido a una vivienda protegida en la CAPV es muy similar. No se registran diferencias significativas en los resultados obtenidos con respecto a la cobertura de la necesidad, ni en las valoraciones realizadas sobre Etxebide, el proceso de adjudicación o la actuación del Gobierno Vasco o los Ayuntamientos.

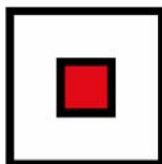


Cuadro 8.3 Cuadro resumen de indicadores de evaluación de la adjudicación de vivienda protegida a través de Etxebide, 2007-2013

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

\* En 2012 se ofrece el resultado de la población que había sido adjudicataria en los últimos 5 años, colectivo similar al encuestado en el resto de años.

Fuente: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. Gobierno Vasco.



## 9. RECOMENDACIONES DE MEJORA

Tomando como referencia los resultados de la Encuesta a la población adjudicataria de vivienda en la CAPV, cabe plantear las siguientes propuestas de mejora en la adjudicación de vivienda protegida:

- Actuar sobre la población adjudicataria con dificultades económicas para hacer frente a los pagos de la vivienda, en particular entre las familias de alquiler: un 35% se encuentra en situación de desempleo y un 32% declara tener dificultades para hacer frente a los pagos. Un 17% confirma que ya recibe ayudas económicas públicas para ello.
- La compra de vivienda adjudicada en régimen de alquiler obtiene un nivel de interés positivo en Bizkaia y entre las personas jóvenes. Se estima que el 41% de la población adjudicataria podría estar interesada por esta opción.
- Estudiar fórmulas para mejorar la calidad del acabado y el equipamiento de las viviendas protegidas: el nivel de satisfacción con las viviendas adjudicadas y con la gran mayoría de los aspectos analizados obtienen puntuaciones muy positivas. Los menores niveles de satisfacción se registran en el equipamiento de baño o cocina, en el aislamiento térmico y acústico y en la calidad del acabado.
- Mejorar los plazos de entrega de las viviendas adjudicadas: el nivel de satisfacción con el proceso de adjudicación sigue siendo bueno, pero nuevamente, el plazo de entrega de las viviendas en compra es el aspecto que obtiene menores niveles de satisfacción.
- Mejorar la atención y la resolución de problemas surgidos en el parque de viviendas protegido: aproximadamente la mitad de las familias con vivienda protegida señala haber tenido algún problema o alguna incidencia con la vivienda adjudicada. Un 61% declara además que tras ponerse en contacto con la promotora, no resolvieron el problema o la incidencia y que a pesar de que el trato o la amabilidad de la atención recibida fue satisfactorio, no lo fue la eficacia y ni la rapidez en la resolución de la incidencia.
- Ampliar el conocimiento sobre la bolsa de intercambio de vivienda protegida de compra, como vía para resolver la necesidad de vivienda a medio plazo. El 42% de las familias con vivienda protegida en compra desconocen esta iniciativa.
- Favorecer la mediación para reducir los desahucios, incrementar las ayudas a la financiación y adjudicar VPO mediante baremación son los aspectos más mencionados para mejorar la actual situación de la vivienda.