ETXEBIZITZAKO
BEHATOKIA

OBSERVATORIO
VASCO DE LA
VIVIENDA

actualidad
2020
tendencias

Evaluación de la satisfacción de las personas beneficiarias de ayudas a la rehabilitación. 2021

Septiembre 2021

Índice

1. Introducción ____ 6

2. Caracterización de las personas beneficiarias ____ 8

2.1. Hogares perceptores de ayudas a la rehabilitación según nivel de ingresos ____ 8

2.2. Tamaño familiar de los hogares perceptores de ayudas a la rehabilitación ____ 8

2.3. Análisis con perspectiva de género ____ 9

2.4. Nacionalidad de las personas perceptoras de ayudas a la rehabilitación ____ 9

3. Conocimiento de las ayudas y de la ITE ____ 10

3.1. Medios por los que se ha tenido conocimiento de las ayudas ____ 10

3.2. Canales de comunicación preferidos por las personas beneficiarias ____ 13

3.3. Nivel de conocimiento de la ITE ____ 14

4. Proceso de gestión de las ayudas ____ 18

5. Grado de accesibilidad de las viviendas ____ 20

6. Valoración de la información recibida y proceso de tramitación de las ayudas ____ 23

7. Valoración de otros aspectos de la política de vivienda ____ 26

8. Conclusiones ____ 29

Indice de tablas

Tabla 3.1 Evolución de los medios de conocimiento de las ayudas ____ 11

Tabla 3.2 La comunidad cuenta con administrador/a de fincas según TTHH ____ 12

Tabla 3.3 Conocimiento de las ITEs según si la comunidad cuenta con administrador/a de fincas ____ 15

Tabla 3.4 Relación entre la subvención solicitada y el resultado de la ITE según tipo de obra realizada ____ 17

Tabla 4.1 Modo de tramitación de las ayudas según comunidades que cuentan o no con administrador/a de fincas ____ 19

Tabla 5.1 Viviendas sin ascensor según TTHH ____ 20

Tabla 6.1 Valoración de las personas beneficiarias según TTHH ____ 24

Tabla 6.2 Valoración de los/as solicitantes según modo de tramitación de la solicitud ____ 24

Tabla 6.3 Valoración de los/as solicitantes particulares que han tramitado la solicitud de forma autónoma según edad ____ 24

Tabla 7.1 Valoración de las personas beneficiarias sobre las obras que deben obtener mayor subvención según TTHH ____ 26

Indice de gráficos

Gráfico 1.1 Distribución de las personas beneficiarias de ayudas en 2020 según Territorio Histórico, género y tipo de ayuda solicitada 6

Gráfico 2.1 Distribución de los hogares perceptores de ayudas a la rehabilitación según nivel de ingresos. 2003-2020 8

Gráfico 2.2 Distribución de los hogares perceptores de ayudas a la rehabilitación según número de miembros del hogar. 2010-2020 8

Gráfico 2.3 Distribución de las personas perceptoras de ayudas a la rehabilitación según sexo y tipo de rehabilitación. 2020 9

Gráfico 2.4 Personas perceptoras de ayudas a la rehabilitación de nacionalidad extranjera. 2003-2020 9

Gráfico 3.1 Medios de conocimiento de la existencia de las ayudas 10

Gráfico 3.2 Medios de conocimiento por Territorio Histórico 11

Gráfico 3.3 Medios de conocimiento según cuenta o no con administrador/a de fincas 12

Gráfico 3.4 Importancia relativa de los canales principales para difundir la información sobre las ayudas 13

Gráfico 3.5 Importancia relativa de los canales principales para difundir la información sobre las ayudas según Territorio Histórico 14

Gráfico 3.4 Evolución del nivel de conocimiento de las ITE 15

Gráfico 3.6 Conocimiento de las ayudas y de la tramitación de la ITE 15

Gráfico 3.7 Medio de acceso a la información de la ITE por Territorio Histórico 16

Gráfico 3.8 Tipo de obra realizada en el marco de las ayudas recibidas 16

Gráfico 3.9 Solicitud de subvenciones para realización de obras derivadas de las ITEs 17

Gráfico 3.8 Subvención relacionada con el resultado de la ITE según tipo de rehabilitación 17

Gráfico 4.1 Medio para tramitar la solicitud de ayudas 18

Gráfico 4.2 Medio para tramitar la solicitud de ayudas según TTHH 19

Gráfico 5.1 Viviendas sin ascensor y perspectivas de instalación a corto-medio plazo 20

Gráfico 5.2 Principales obstáculos para la instalación de ascensor 21

Gráfico 5.3 Principales obstáculos para la instalación de ascensor por TTHH 21

Gráfico 5.4 Grado de accesibilidad de los edificios y viviendas 22

Gráfico 5.5 Grado de accesibilidad de los edificios y viviendas por Territorios Históricos 22

Gráfico 6.1 Valoración de la información recibida y el proceso de tramitación de las ayudas _____ 23

Gráfico 6.2 Evolución de la satisfacción con los diferentes aspectos analizados _____ 25

Gráfico 7.1 Opinión sobre las obras que deben obtener mayor subvención _____ 26

Gráfico 7.2 Opinión con la línea de ayudas para rehabilitar viviendas para destinarlas al alquiler público _____ 27

Gráfico 7.3 Evolución de la opinión con la línea de ayudas para rehabilitar viviendas para destinarlas al alquiler público según Territorio Histórico _____ 27

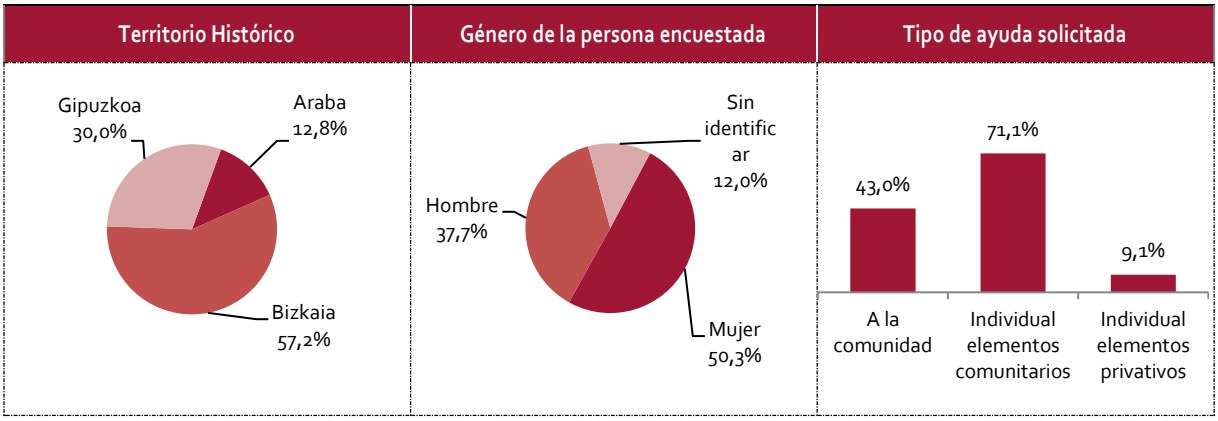
1. Introducción

El Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco cuenta con un programa de ayudas destinadas a apoyar las obras de rehabilitación de particulares y comunidades de vecinos/as para mejorar la habitabilidad de sus viviendas, mejorar la accesibilidad con el fin de permitir el acceso a personas con discapacidad y mejorar la eficiencia energética para reducir el consumo energético. Este programa tiene una larga trayectoria y es interés del Departamento evaluar el servicio desde la perspectiva de las personas beneficiarias con el fin de detectar posibles áreas de mejora.

Con este objetivo, periódicamente se realiza una encuesta entre las personas beneficiarias de estas ayudas. En esta ocasión, la encuesta realizada en 2021 se ha se ha dirigido a los expedientes de solicitud del año 2020.

La encuesta ha sido realizada entre el 1 y el 20 de junio de 2021 y han sido recogidas un total de 466 respuestas, lo que permite contar con unos resultados generales con un margen de error del ±4,44% para un nivel de confianza del 95,5% para el conjunto de Euskadi.

Gráfico 1.1 **Distribución de las personas beneficiarias de ayudas en 2020 según Territorio Histórico, género y tipo de ayuda solicitada**



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

El presente informe se estructura en 8 capítulos incluida esta introducción.

En el capítulo dos se presenta la caracterización de las personas y hogares beneficiarios de ayudas a la rehabilitación en cuanto a su nivel de ingresos, tamaño familiar, género y nacionalidad.

En el tercer capítulo se analizan las principales vías por las que la población beneficiaria ha tenido acceso al conocimiento y a la información sobre las ayudas a la rehabilitación, así como sobre la inspección técnica de edificios (ITE).

El capítulo 4 se centra en el proceso de gestión de las ayudas con el fin de conocer de qué manera y a través de qué medio las personas solicitantes llevan a cabo la solicitud de la subvención.

El capítulo 5 analiza el grado de accesibilidad de las viviendas y edificios en los que residen las personas que han solicitado ayudas a la rehabilitación, tratando de profundizar en los posibles obstáculos con los que se han encontrado las personas propietarias para la instalación de ascensores en sus edificios.

El capítulo 6 recoge las valoraciones que las personas solicitantes de ayudas a la rehabilitación realizan sobre diferentes aspectos relativos a la información recibida, procesos de tramitación de las ayudas y cuantía y plazo de cobro de estas.

El capítulo 7 recoge la opinión de las personas beneficiarias de ayudas a la rehabilitación sobre otras cuestiones sobre política de vivienda como analizar cuáles deben ser las actuaciones prioritarias que el Departamento debería apoyar en mayor medida en materia de rehabilitación.

Finalmente, en el capítulo 8 se sintetizan las principales conclusiones derivadas de la evaluación sobre la satisfacción de las personas beneficiarias de ayudas a la rehabilitación.

2. Caracterización de las personas beneficiarias

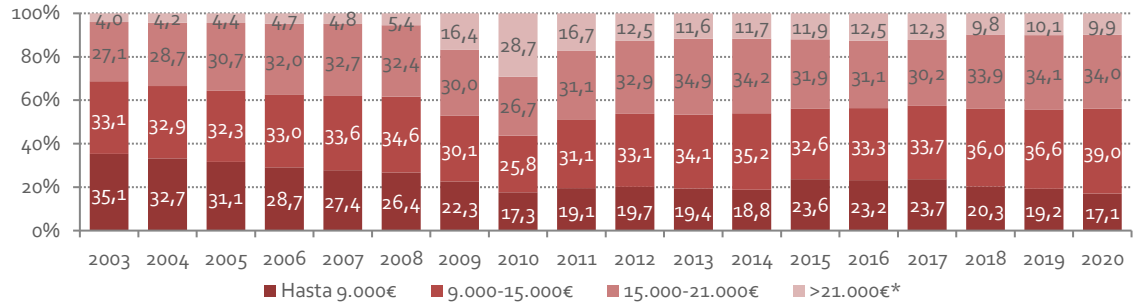
Los principales destinatarios de las ayudas a la rehabilitación son hogares unipersonales, con un claro predominio de mujeres y con unos ingresos que en la mayoría de los casos no superan los 15.000 € brutos anuales.

2.1. Hogares perceptores de ayudas a la rehabilitación según nivel de ingresos

Este capítulo se centra en la caracterización de las personas y los hogares beneficiarios de las ayudas para la rehabilitación de un total de 7.519 viviendas en 2020. Atendiendo a la distribución según su nivel de ingresos se comprueba que más de la mitad (56,1%) no superan los 15.000 € brutos anuales y el 17,1% se sitúa por debajo de los 9.000 € brutos anuales.

Por su parte, un 34% tiene unos ingresos comprendidos entre los 15.000 y los 21.000 € brutos anuales, y el 9,9% supera los 21.000 €. A este respecto cabe recordar que la normativa establece como límite máximo para acceder a las ayudas los 21.000 € brutos ponderados y en esta distribución los ingresos no están ponderados por el número de miembros del hogar. La distribución se mantiene estable en los últimos años.

Gráfico 2.1 **Distribución de los hogares perceptores de ayudas a la rehabilitación según nivel de ingresos. 2003-2020**



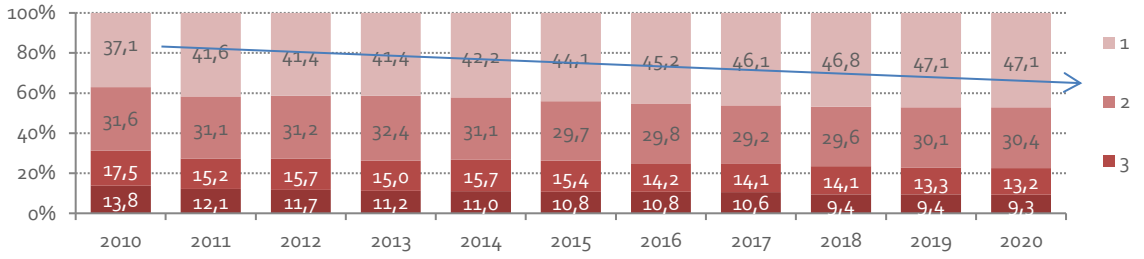
*La normativa establece el límite máximo de 21.000 € brutos ponderados. En esta distribución los ingresos no se han ponderado.

Fuente: Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda, Gobierno Vasco

2.2. Tamaño familiar de los hogares perceptores de ayudas a la rehabilitación

Atendiendo al tamaño familiar el predominio de los hogares unipersonales se va afianzando con el paso de los años. En concreto, en 2020 los hogares unipersonales alcanzan el 47,1% del total de hogares, proporción que se cifraba en el 37,1% entre los hogares beneficiarios del año 2010.

Gráfico 2.2 **Distribución de los hogares perceptores de ayudas a la rehabilitación según número de miembros del hogar. 2010-2020**



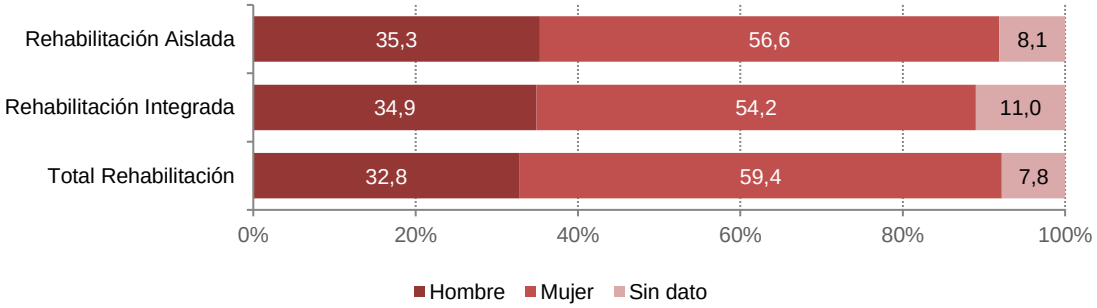
Fuente: Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda, Gobierno Vasco

2.3. Análisis con perspectiva de género

En este apartado se aborda el análisis dese la perspectiva de género a través de la persona titular de la solicitud de las ayudas a la rehabilitación. En este análisis se comprueba una mayor presencia de mujeres, tanto en la rehabilitación aislada como en la integrada.

Si se toma en consideración el total de expedientes beneficiarios de ayudas individuales a la rehabilitación, se constata un claro predominio de mujeres, puesto que el 59% corresponde a mujeres frente al 33% de hombres, y en el 8% de los casos no se ha aportado esta información. Ahondando en el análisis se constata que los hogares unipersonales formados por mujeres mayores de 65 años son un colectivo con una elevada presencia entre el colectivo beneficiario de ayudas a la rehabilitación.

Gráfico 2.3 **Distribución de las personas perceptoras de ayudas a la rehabilitación según sexo y tipo de rehabilitación. 2020**

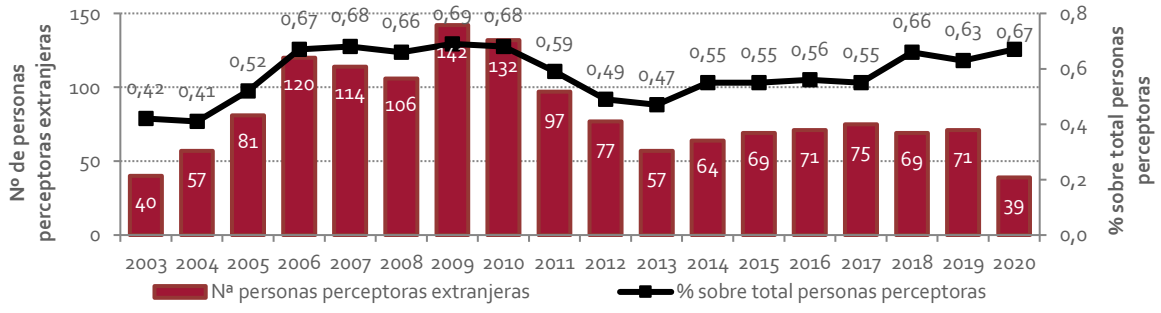


Fuente: Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda, Gobierno Vasco

2.4. Nacionalidad de las personas perceptoras de ayudas a la rehabilitación

Finalmente, una vez más se aprecia que las personas de nacionalidad extranjera tienen una reducida presencia entre el colectivo de personas perceptoras de ayudas a la rehabilitación. En concreto, en 2020 un total de 39 personas extranjeras han recibido estas ayudas, lo que representa el 0,67% sobre el total de personas perceptoras.

Gráfico 2.4 **Personas perceptoras de ayudas a la rehabilitación de nacionalidad extranjera. 2003-2020**



Fuente: Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda, Gobierno Vasco

3. Conocimiento de las ayudas y de la ITE

3.1. Medios por los que se ha tenido conocimiento de las ayudas

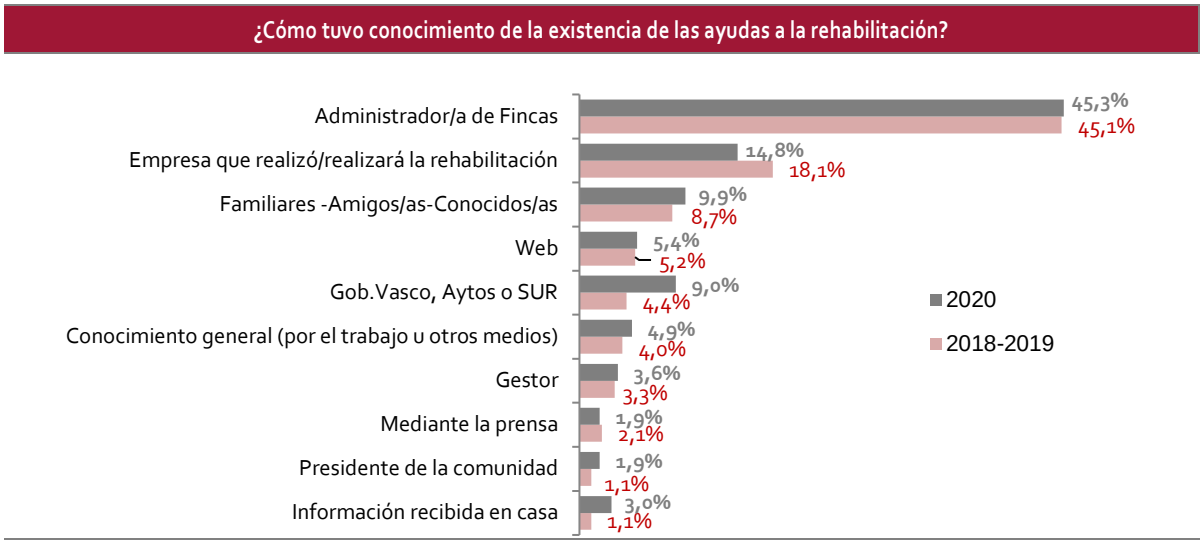
Los/as administradores/as de fincas continúan siendo, con diferencia, el principal medio para el conocimiento de las ayudas a la rehabilitación

Se ha consultado a las personas que han resultado beneficiarias de ayudas a la rehabilitación acerca de cuál ha sido la vía de acceso a la información sobre las ayudas a la rehabilitación y, una vez más, se ha podido comprobar que la figura del/a administrador/a de fincas es la principal fuente de información para la comunidad de propietarios/as puesto que el 45,3% los señala como principal medio de conocimiento.

En segundo lugar, se sitúa la empresa que realizó o va a realizar la actuación de rehabilitación (14,8%) y los familiares o amigos/as y conocidos/as, constituyen la tercera fuente de acceso al conocimiento de las ayudas (9,9%).

En términos comparativos con los resultados de la encuesta realizada en 2020, el ranking se mantiene, salvo en lo que respecta a la mención del Gobierno Vasco, Ayuntamientos y Sociedades Urbanísticas de Rehabilitación (SUR), opción señalada por el 9% de las personas beneficiarias (4,4% entre los beneficiarios de 2018/2019), que sube un posición en el ranking del quinto al cuarto puesto.

Gráfico 3.1 Medios de conocimiento de la existencia de las ayudas



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Atendiendo a las encuestas realizadas en ediciones anteriores, hay que decir que mientras anteriormente la pregunta fue formulada con opción de respuesta múltiple, en las dos últimas ocasiones se ha tratado de profundizar en la fuente principal de conocimiento haciendo que las personas se decanten únicamente por el medio original por el que llegaron a conocer la existencia de las ayudas. Por este motivo, los porcentajes no son estrictamente comparables pero sí se puede realizar una comparativa del ranking de los medios de conocimiento, comprobando que en todas las ediciones los/as administradores/as de fincas han sido el principal medio de conocimiento.

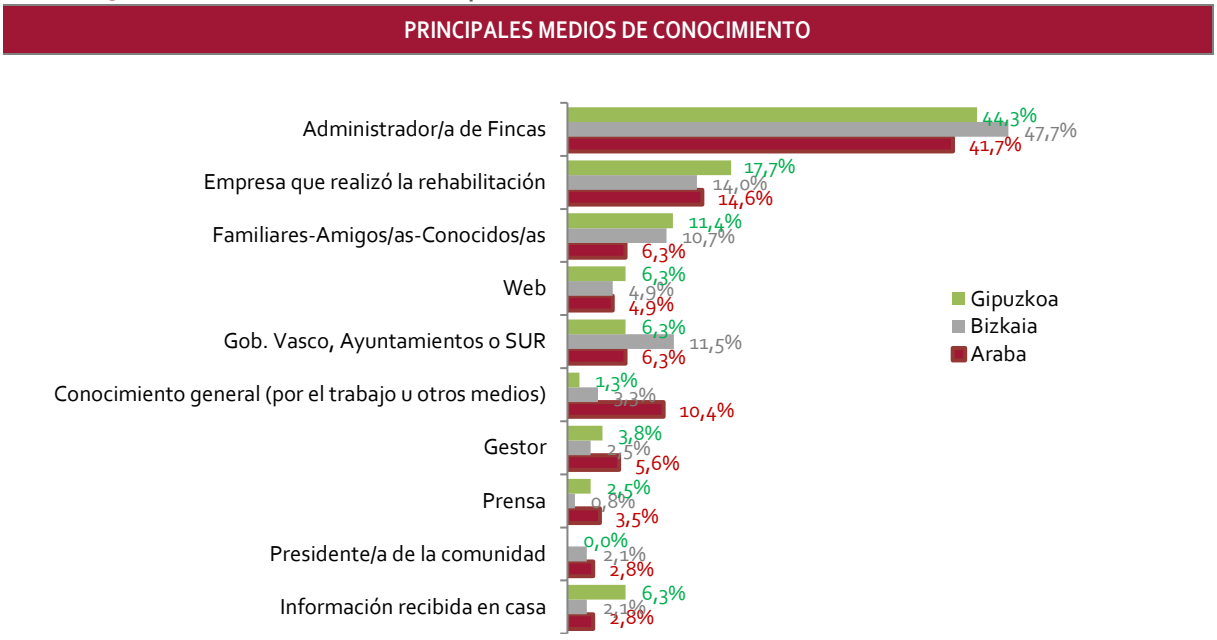
Tabla 3.1 Evolución de los medios de conocimiento de las ayudas

Ranking	RANKING COMPARATIVO			
	2012-2013	2015-2016	2018-2019	2020
1	Administrador/a de fincas	Administrador/a de fincas	Administrador/a de fincas	Administrador/a de fincas
2	Otros medios	Presidente/a de la comunidad	Empresa que realizó /realizará la rehabilitación	Empresa que realizó /realizará la rehabilitación
3	Presidente/a de la comunidad	Empresa que realizó /realizará la rehabilitación	Familiares - Amigos/as – conocidos/as	Familiares - Amigos/as – conocidos/as
4	Medios de comunicación	Gobierno Vasco, Ayuntamientos o SUR	Web	Gobierno Vasco, Ayuntamientos o SUR
5	Gestor/a	Familiares - Amigos/as – conocidos/as	Gobierno Vasco, Ayuntamientos o SUR	Web
6	Información recibida en casa	Medios de comunicación	Conocimiento general	Conocimiento general
7		Información recibida en casa	Gestor/a	Gestor/a
8			Prensa	Información recibida en casa
9			Presidente/a de la comunidad	Prensa
10			Información recibida en casa	Presidente/a de la comunidad

Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2020.

Atendiendo al análisis comparativo por Territorios Históricos se comprueban algunas diferencias, si bien, de menor magnitud que las observadas el pasado año. Así, en esta ocasión, la proporción que señalan a los/as administradores/as como principal fuente de conocimiento es ahora similar en los tres territorios, sin destacar tanto Gipuzkoa sobre el resto. En concreto, en Gipuzkoa el 47,7% (57,7% en 2018-19) las personas afirman haber tenido conocimiento gracias a su administrador/a de fincas; en Bizkaia esta ha sido la fuente para el 44,3% de las personas encuestadas (43,2% en 2018-19) y en Álava la proporción ha pasado a alcanzar al 41,7% del total frente al 24,2% en la encuesta del pasado año.

Gráfico 3.2 Medios de conocimiento por Territorio Histórico



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

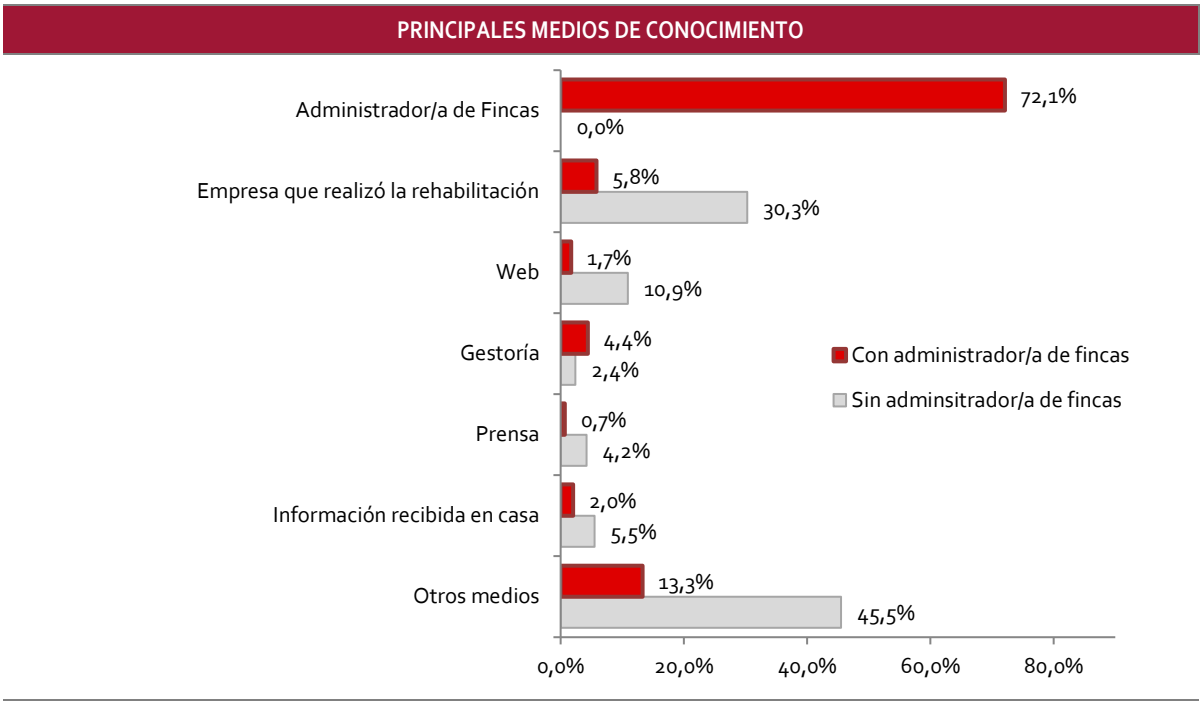
El 66% de las personas beneficiarias de ayudas a la rehabilitación que ha respondido a la encuesta dispone de administrador/a de fincas, siendo mayor la presencia en las comunidades de propietarios guipuzcoanas (76%). Se comprueba que ésta es una cuestión clave que determina el medio de conocimiento, puesto que para el 72,1% de las personas que residen en una comunidad que cuenta con administrador/a de fincas este ha sido el medio de conocimiento, mientras que en las que no tienen administrador/a las fuentes son más variadas, siendo la principal la empresa que realizó/realizará las obras (30,3%), ganando también importancia otras fuentes como la web (10,9% frente al 1,7% las que no tienen administrador/a) y otras fuentes como los/as familiares, amigos/as, Ayuntamientos, etc. Así, el 45,5% de las personas alude a otros medios diferentes a los inicialmente planteados en la encuesta.

Tabla 3.2 La comunidad cuenta con administrador/a de fincas según TTHH

¿Cuenta con administrador de fincas?	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Euskadi
Sí	66,2	64,2	75,9	66,1
No	33,8	35,8	24,1	32,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Gráfico 3.3 Medios de conocimiento según cuenta o no con administrador/a de fincas



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

3.2. Canales de comunicación preferidos por las personas beneficiarias

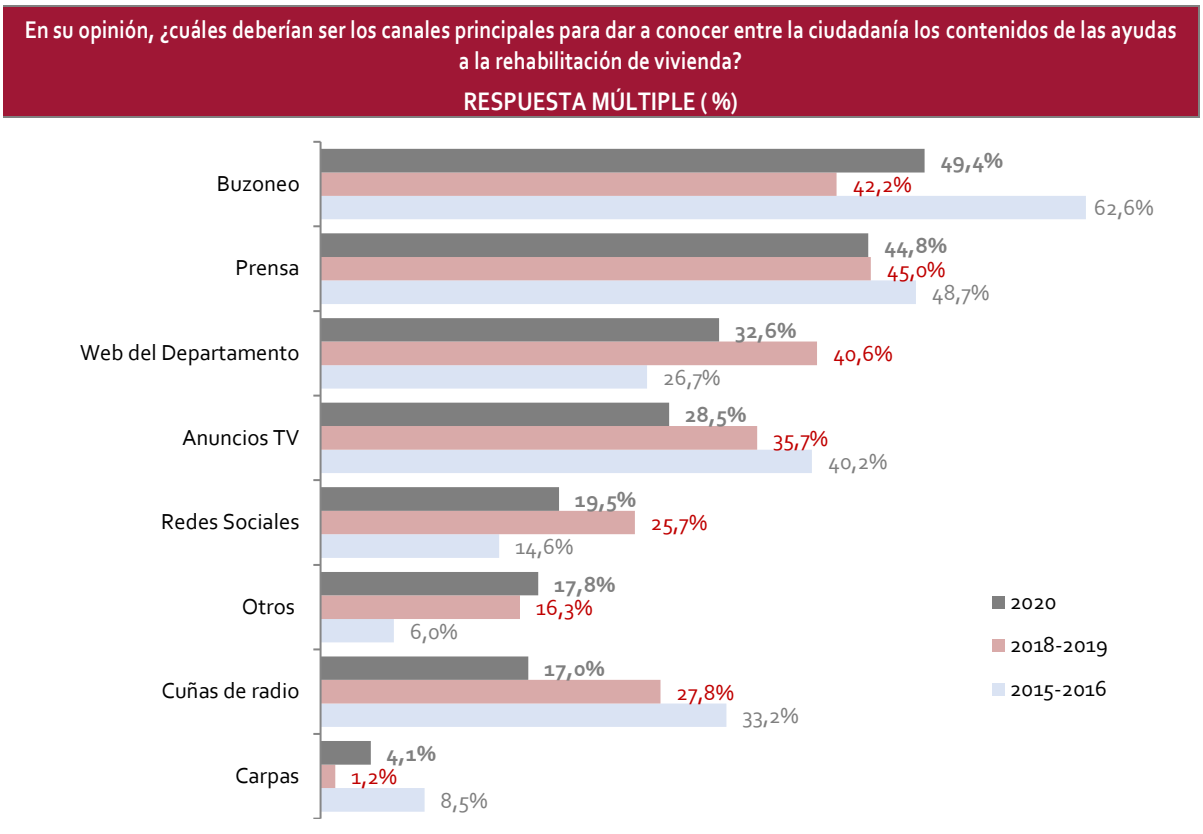
Las personas beneficiarias de ayudas a la rehabilitación opinan que el Departamento de Vivienda debería comunicar la información sobre las ayudas principalmente por medios tradicionales y de fácil acceso a la mayor parte de la población como el buzoneo en los domicilios y la prensa escrita

Por otro lado, se ha consultado entre las personas beneficiarias cuáles consideran que deberían ser los canales más adecuados a utilizar por el Departamento más adecuados para dar a conocer los programas de ayudas a la rehabilitación del Gobierno Vasco. Las personas beneficiarias de ayudas en 2020 consideran que la distribución de la información directamente en las casas a través del buzoneo (49,4%) y la prensa (44,8%) sería la mejor forma de hacer llegar la información sobre las ayudas a la ciudadanía vasca. Estas mismas opciones fueron las señaladas en primer lugar en las dos ediciones anteriores de la encuesta.

En cuanto a este último medio, se observa un importante retroceso respecto de las preferencias de las personas beneficiarias en los años 2015 y 2016. En aquella ocasión este canal fue señalado por el 62,6% de las personas encuestadas.

En cuanto a otros medios, la Web del Departamento ha sido señalada por una de cada tres personas (32,6%), los anuncios de televisión por el 28,5% y las Redes Sociales por el 19,5%.

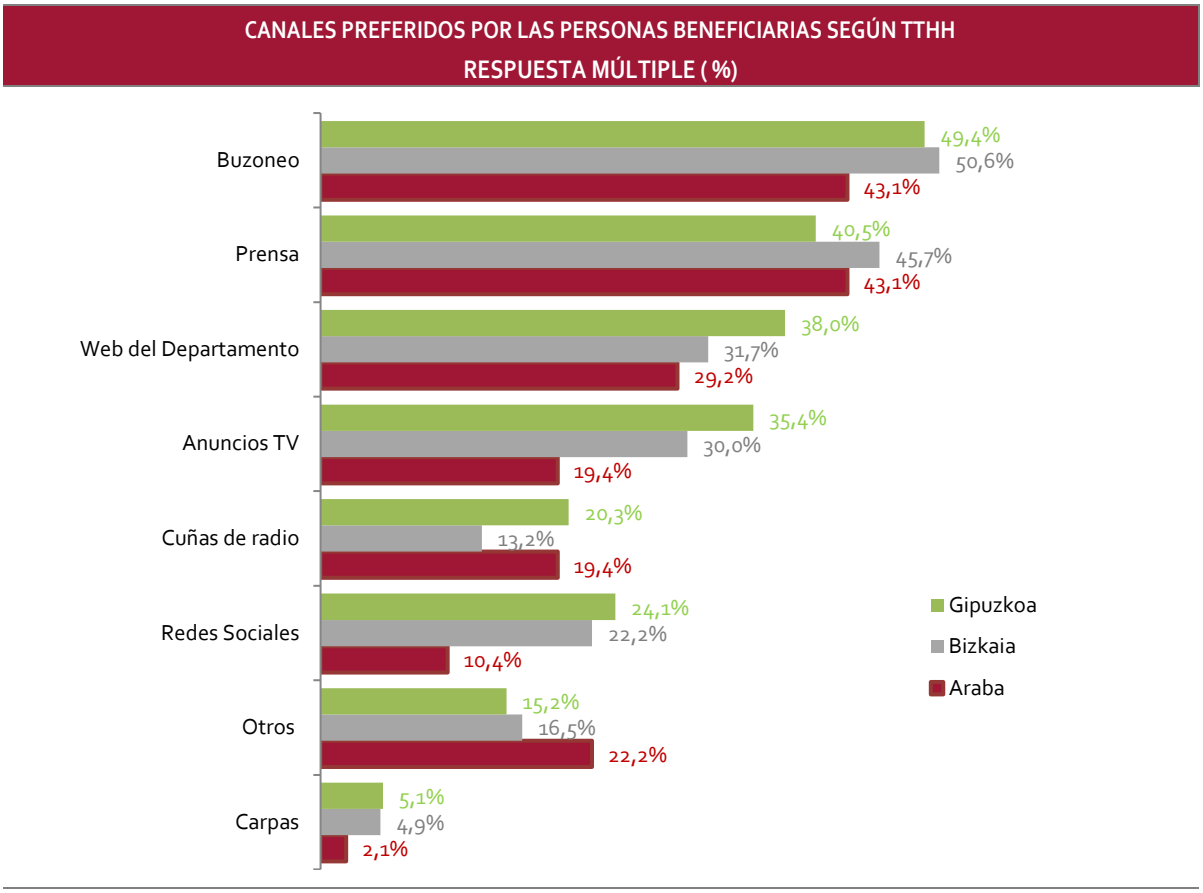
Gráfico 3.4 **Importancia relativa de los canales principales para difundir la información sobre las ayudas**



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

En el análisis por Territorio Histórico se aprecian algunas diferencias de interés. En Gipuzkoa y Bizkaia el buzoneo es la opción preferida por delante de la prensa, mientras que en Álava obtienen la misma proporción ambos canales. Por otro lado, destaca una mayor mención a la web del Departamento en Gipuzkoa (38% del total) que en Bizkaia (32%) o Álava (29%).

Gráfico 3.5 **Importancia relativa de los canales principales para difundir la información sobre las ayudas según Territorio Histórico**



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

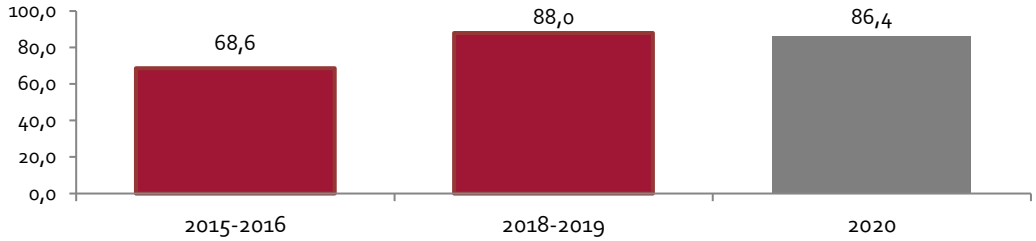
3.3. Nivel de conocimiento de la ITE

La Inspección Técnica de Edificios (ITE) y sus implicaciones es conocida por mayoría de la población beneficiaria de ayudas a la rehabilitación

Concretamente, el 86% de las personas encuestadas afirma conocer la ITE, conocimiento que es superior en Gipuzkoa, alcanzando al 89,6% de las personas, mientras que en Bizkaia se sitúa en el 86,9% y en Álava en el 83,3%.

Estos resultados ponen de relieve un importante incremento en el conocimiento de la ciudadanía acerca de la ITE, su carácter obligatorio y sus implicaciones. Entre los/as beneficiarios/as de ayudas de 2015 y 2016, tan solo el 68,6% de las personas afirmaba conocer la Inspección Técnica de Edificios, mientras que a día de hoy se puede decir que su conocimiento está extendido entre la población vasca.

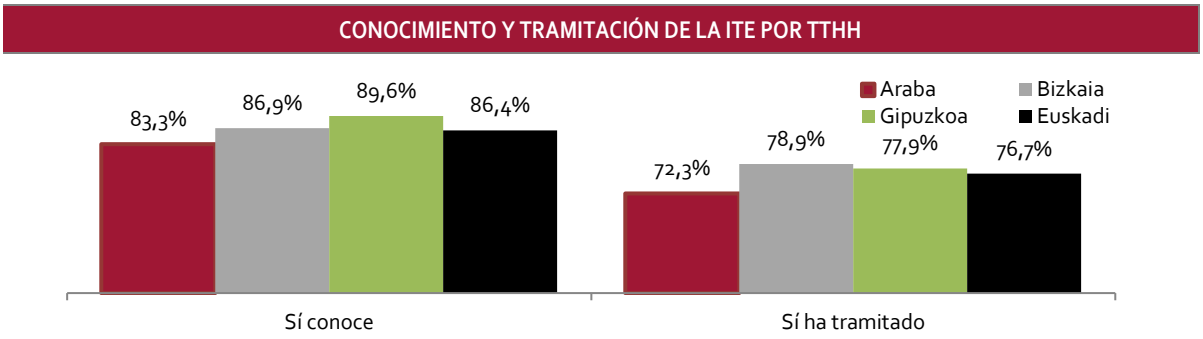
Gráfico 3.6 Evolución del nivel de conocimiento de las ITE



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

En cuanto a las tramitaciones, el 76,7% de las personas está al corriente de que su edificio ha tramitado la ITE. Asimismo, esta proporción resulta algo más elevada en Bizkaia (78,9%) y Gipuzkoa (77,9%) que en Álava, donde el 72,3% de la personas afirman haber tramitado la ITE.

Gráfico 3.7 Conocimiento de las ayudas y de la tramitación de la ITE



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

El grado de conocimiento es mayor cuando la comunidad de propietarios/as no cuenta con los servicios de un/a administrador/a de fincas, puesto que en ese caso, son los/as propios/as vecinos/as quienes se ocupan, en la mayor parte de los casos, de su tramitación. Así, el 96,4% de las personas beneficiarias de ayudas que no tienen administrador/a de fincas conoce la ITE, mientras que en el caso de las personas beneficiarias que sí cuentan con administrador/a la proporción se reduce al 81,3%, puesto que, en parte, han delegado estas tareas en el/la administrador/a.

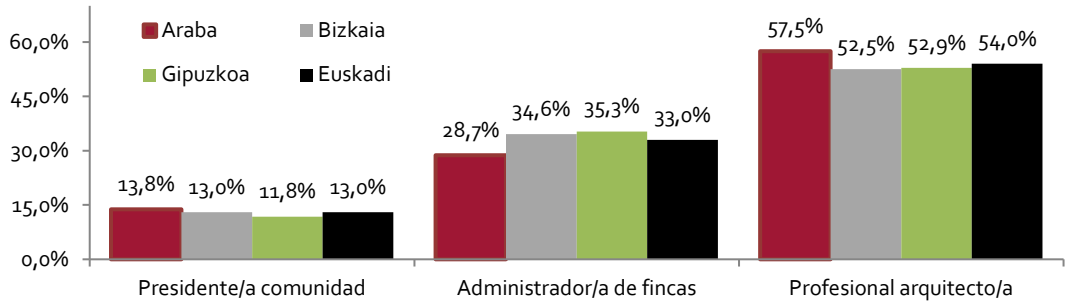
Tabla 3.3 Conocimiento de las ITEs según si la comunidad cuenta con administrador/a de fincas

¿Conoce la ITE?	2018-20219 (%)			2020 (%)		
	Comunidad con Administrador/a de fincas	Comunidad sin administrador/a de fincas	Total	Comunidad con Administrador/a de fincas	Comunidad sin administrador/a de fincas	Total
Sí	81,8	95,0	88,0	81,3	96,4	86,4
No	18,2	5,0	12,0	18,7	3,6	13,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Los/as profesionales arquitectos/as, aparejadores/as son el principal medio de acceso a la información sobre las ITE, ya que el 54% de las personas beneficiarias señalan este medio. En segundo lugar, el/la administrador/a de fincas ha sido la fuente de información para una de cada tres personas encuestadas (33% del total) y por último, el 13% de las personas han accedido a la información a través de su presidente/a de comunidad. Entre Territorios Históricos no se aprecian diferencias de interés, manteniéndose el mismo ranking en los tres Territorios.

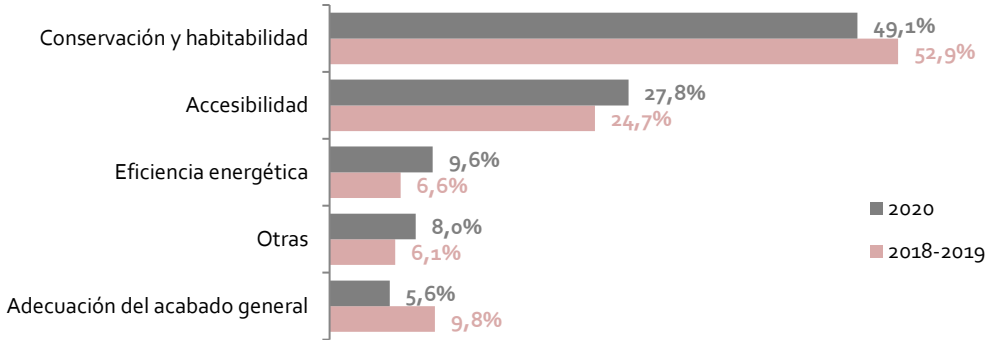
Gráfico 3.8 Medio de acceso a la información de la ITE por Territorio Histórico



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Como es habitual en otras ediciones, la mayor parte de las solicitudes de subvención estaban destinadas a la realización de obras de conservación y mejora de la habitabilidad (49,1% del total). Además, el 27,87% de las ayudas se han dirigido a la mejora de la accesibilidad del edificio, el 9,6% para obras relacionadas con la mejora de la eficiencia energética y un 5,6% para obras de adecuación del acabado general de la edificación (arreglos de portal, instalaciones, etc.). Además, un 8% se han destinado a otro tipo de obras como rehabilitaciones integrales o instalación de ventanas.

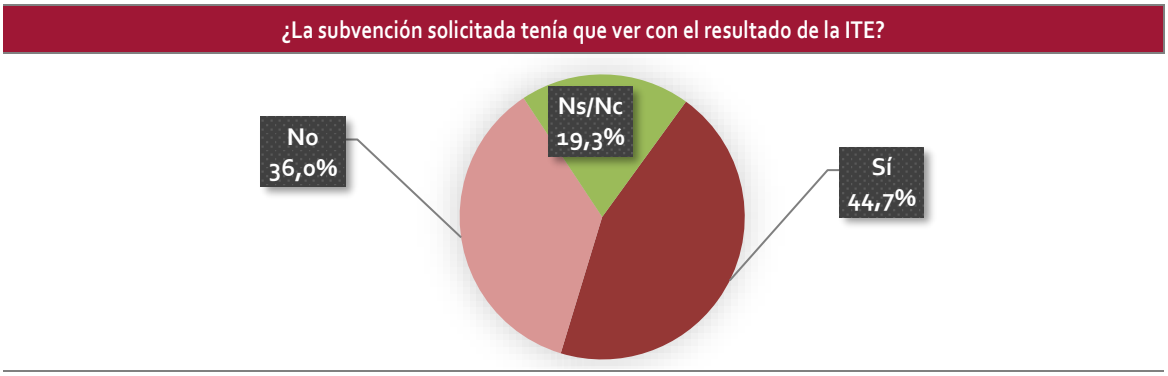
Gráfico 3.9 Tipo de obra realizada en el marco de las ayudas recibidas



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

La subvención solicitada ha tenido que ver con el resultado del ITE en el 44,7% de los casos, mientras que en el 36% no tenía ninguna relación, y el 19,3% de las personas beneficiarias lo desconocen.

Gráfico 3.10 Solicitud de subvenciones para realización de obras derivadas de las ITEs



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Las obras destinadas a la conservación y habitabilidad del edificio son las que en mayor medida están relacionadas con el resultado de la ITE, en concreto, el 60% de estas actuaciones estaban supeditadas a la ITE realizada. Asimismo, el 55,6% de las actuaciones para la mejora de la eficiencia energética y el 47,6% de las obras de adecuación del acabado general tenían relación directa con el resultado de la ITE. Por el contrario, las obras para la mejora de la accesibilidad tienen una mayor independencia del resultado de la ITE, ya que tan solo el 16,7% guardan alguna relación con su resultado.

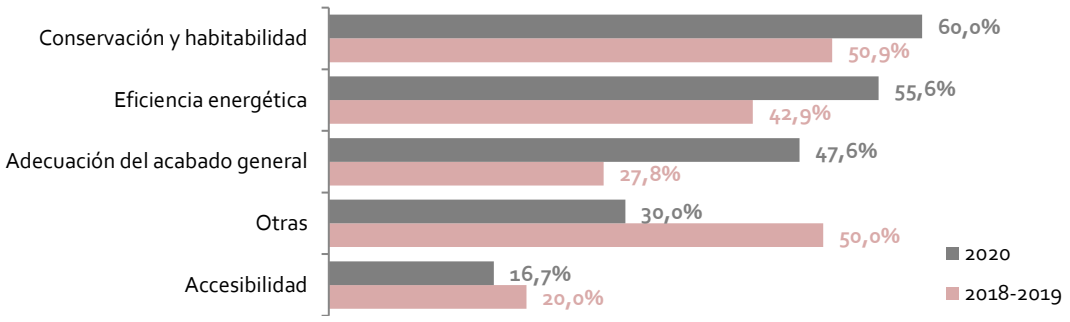
Tabla 3.4 Relación entre la subvención solicitada y el resultado de la ITE según tipo de obra realizada

% horizontal

Tipo de obra	¿La subvención solicitada tenía que ver con el resultado de la ITE?			
	Sí	No	Ns/Nc	Total
Conservación y habitabilidad	60,0	20,6	19,4	100,0
Accesibilidad	16,7	64,4	18,9	100,0
Adecuación del acabado general	47,6	28,6	23,8	100,0
Eficiencia energética	55,6	25,0	19,4	100,0
Otras	30,0	53,3	16,7	100,0

Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Gráfico 3.11 Subvención relacionada con el resultado de la ITE según tipo de rehabilitación



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

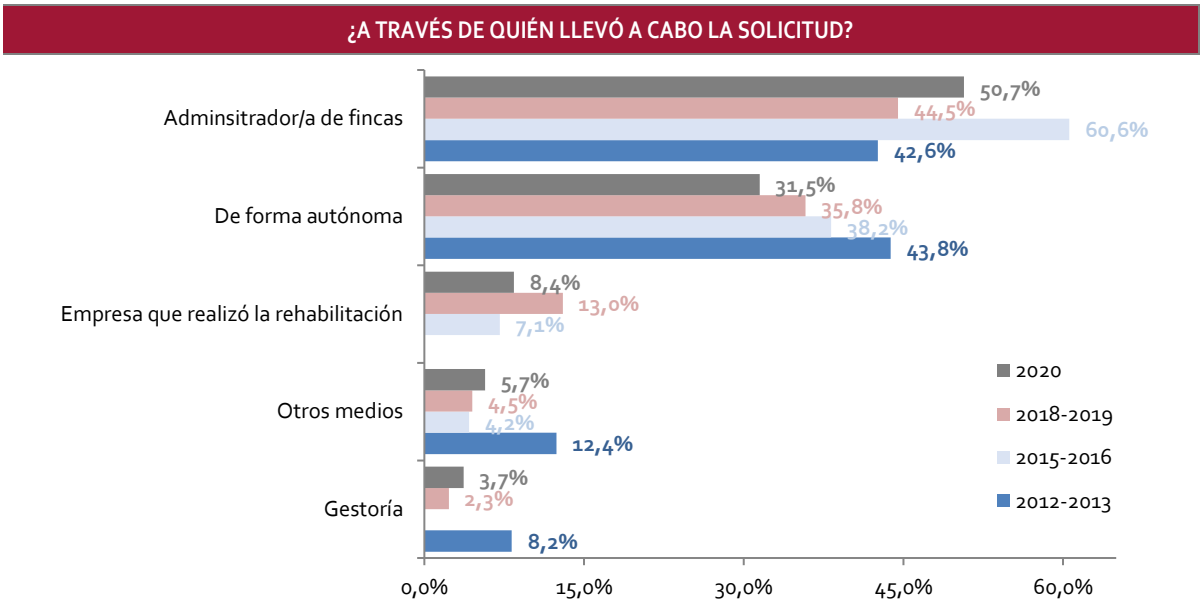
4. Proceso de gestión de las ayudas

Los/as administradores/as de fincas no son sólo el principal medio de conocimiento de las ayudas sino que además constituyen una herramienta fundamental para su tramitación para una elevada parte de las personas beneficiarias

La solicitud de ayudas a la rehabilitación ha sido tramitada por el/a administrador de fincas en el 50,7% de los casos, mientras que el 31,5% de las personas beneficiarias ha tramitado la solicitud de forma autónoma, bien solos/as o entre varios/as vecinos/as o a través del presidente de la comunidad. En un 8,4% de los casos la tramitación la ha gestionado la empresa que realizó o va a realizar las obras, en un 3,7% a través de una gestoría y en un 5,7% a través de otros medios: Ayuntamiento, SUR (Sociedad Urbanística de Rehabilitación, arquitecto/a que realiza la ITE, etc...).

En las ediciones anteriores, la pregunta fue formulada con opción de respuesta múltiple por lo que no es estrictamente comparabale. No obstante, la principal vía para la tramitación de las ayudas también fueron los/as administradores/as de fincas, entre los/as beneficiarios/as de 2015-16 en el 60,6% de los casos y entre las personas beneficiarias de 2012-13 en el 42,6% del total.

Gráfico 4.1 Medio para tramitar la solicitud de ayudas

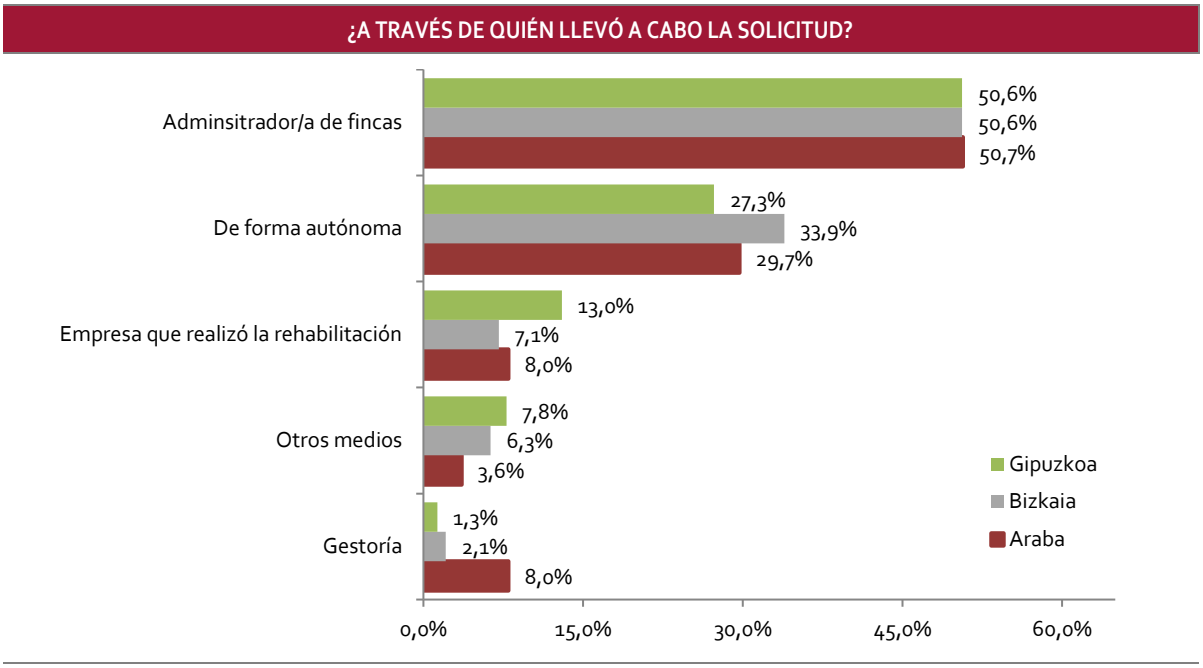


En las ediciones 2015-2016 y 2012-2013 la pregunta era formulada con opción de respuesta múltiple, mientras que en las últimas dos ediciones la pregunta ha sido de respuesta única.

Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Por su parte, se comprueba que los/as adiministradores/as de fincas son el principal medio para la gestión de ayudas en los tres Territorios Históricos. En cuanto a otros medios, destaca en Bizkaia una mayor proporción de personas que tramitan las ayudas de manera autónoma (33,9% del total) frente al 29,7% en Álava y el 27,3% en Gipuzkoa.

Gráfico 4.2 Medio para tramitar la solicitud de ayudas según TTHH



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Profundizando en el análisis, se comprueba que, como es lógico, aquellos/as beneficiarios/as que no cuentan con administrador/a de fincas realizan mayoritariamente la tramitación de forma autónoma (73,5% de los casos), mientras que el 15,7% se ha apoyado en la empresa que realizó/realizará la rehabilitación, el 3,6% a través de una gestoría y el 7,2% por otros medios.

En lo que respecta a las personas que tienen contratados los servicios de un/a administrador/a de fincas en su comunidad, en el 75,8% de los casos la tramitación se ha realizado a través de este profesional. No obstante, hay que decir que a pesar de contar con administrador/a de fincas, el 7,8% de las personas ha tramitado la solicitud de forma autónoma y un 13% se ha apoyado en otros medios.

Tabla 4.1 Modo de tramitación de las ayudas según comunidades que cuentan o no con administrador/a de fincas

Vía para la solicitud de ayudas	Comunidad con Administrador/a de fincas	Comunidad sin administrador/a de fincas	Total
Administrador/a de fincas	79,2	0,0	50,7
De forma autónoma	7,8	73,5	31,5
Empresa que realizó/realizará la rehabilitación	4,4	15,7	8,4
Otros medios	4,8	7,2	5,7
Gestoría	3,8	3,6	3,7
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

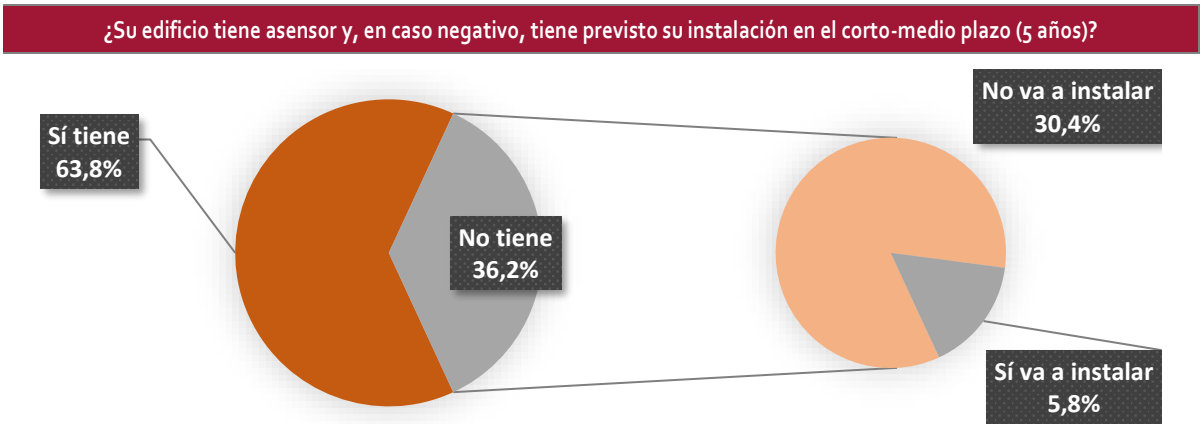
5. Grado de accesibilidad de las viviendas

La mejora de la accesibilidad de los edificios y viviendas es todavía una asignatura pendiente en Euskadi, puesto que a pesar del elevado número de actuaciones desarrolladas cada año, un importante volumen de viviendas continúan sin ser accesibles

Como se ha apuntado anteriormente, el 27,8% de las ayudas se han destinado a mejorar la accesibilidad de las viviendas. En este sentido, cabe destacar que un 36,2% de las viviendas no dispone de ascensor, y además, un 30,4% no tiene previsto instalar un ascensor en los próximos cinco años.

La proporción de viviendas sin ascensor es aún superior en Gipuzkoa (48,1%) y Bizkaia (39,2%). En estos territorios, además, un 41% del total en Gipuzkoa y un 33% en Bizkaia, afirman que la comunidad no tiene intención de instalar un ascensor en el corto-medio plazo.

Gráfico 5.1 Viviendas sin ascensor y perspectivas de instalación a corto-medio plazo



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

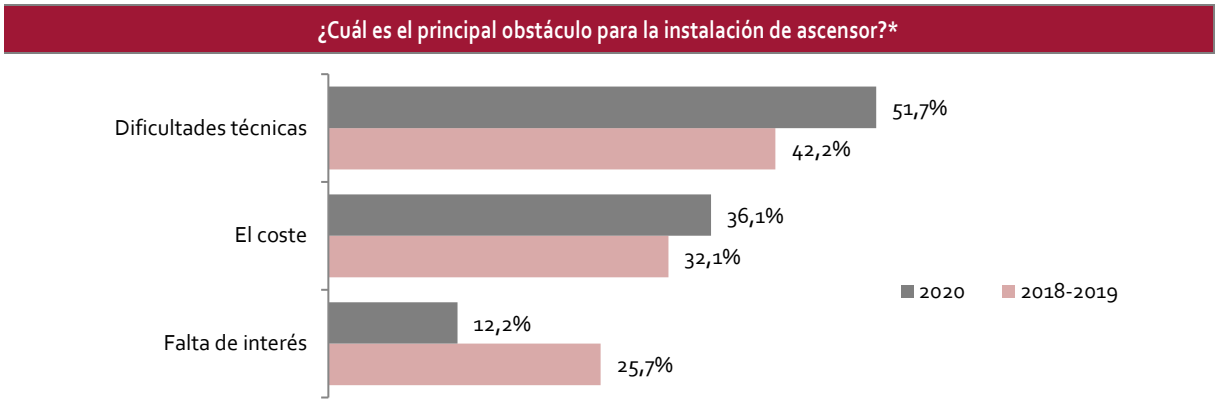
Tabla 5.1 Viviendas sin ascensor según TTHH

	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Euskadi
¿Tiene su edificio ascensor?				
• Sí	75,7	60,8	51,9	63,8
• No	24,3	39,2	48,1	36,2
¿Tiene previsto instalar ascensor en los próximos 5 años?				
• Sí	21,9	15,1	13,9	16,1
• No	78,1	84,9	86,1	83,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Se ha consultado a las personas beneficiarias de ayudas a la rehabilitación acerca de las razones por las que su comunidad no cuenta con ascensor y estas aluden a las dificultades técnicas como principal obstáculo (51,7% del total). En cuanto al coste, este el principal impedimento para el 36,1% de las personas beneficiarias y tan solo el 12,2% señalan la falta de interés de los y las vecinos/as.

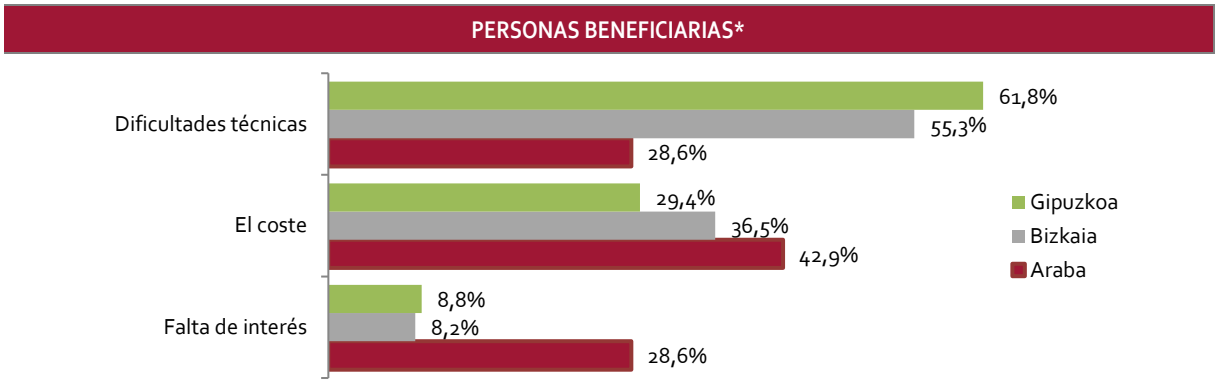
Gráfico 5.2 Principales obstáculos para la instalación de ascensor



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

El análisis por Territorios Históricos muestra algunas diferencias de interés. Las dificultades técnicas son señaladas en mayor medida en Gipuzkoa (61,8%) y en Bizkaia (55,3%), mientras que en Álava destaca en primer lugar el argumento del coste de las actuaciones como obstáculo para acometer la instalación del ascensor (42,9% del total). Asimismo, en este Territorio destaca la alusión a la falta de interés de los/as vecinos/as, cuestión apuntada por el 28,6% de las personas encuestadas.

Gráfico 5.3 Principales obstáculos para la instalación de ascensor por TTHH

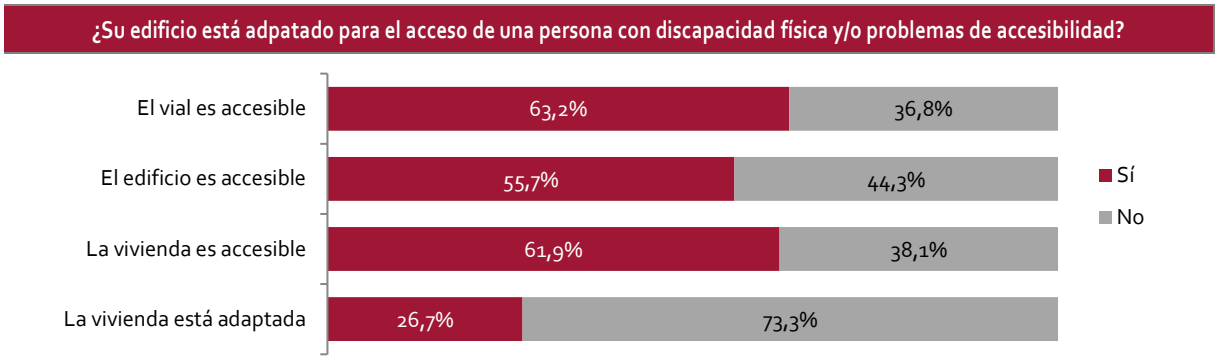


Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Finalmente, se ha consultado sobre otras cuestiones relacionadas con la accesibilidad, comprobándose importantes déficits en este sentido. Así, se comprueba que el 36,8% de las personas beneficiarias reside en un edificio cuyo vial no es accesible, es decir, es necesario salvar algún tipo de obstáculo para llegar hasta el portal. Asimismo, el 44,3% reside en un edificio que no es accesible dentro del portal por contar con escaleras o alguna barrera que impide acceder libremente hasta el ascensor.

Por otro lado, el 38,1% de las personas reside en un edificio sin ascensor hasta la puerta. En lo que respecta a la adaptación de las viviendas por dentro de tal manera que fuera accesible para una persona con discapacidad física, son muy pocas las viviendas que reúnen estas condiciones, por lo que el 73,3% reside en una vivienda no adaptada.

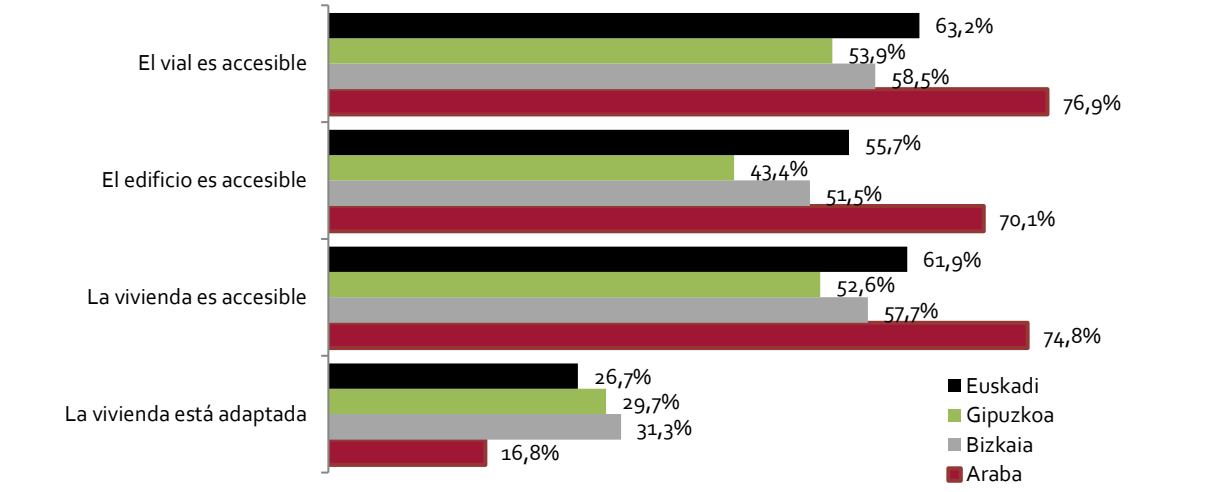
Gráfico 5.4 Grado de accesibilidad de los edificios y viviendas



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Por Territorios Históricos se constata un mayor nivel de accesibilidad en los edificios de Araba, Territorio con un parque más moderno que sus territorios vecinos. Por otro lado, tanto en Gipuzkoa como en Bizkaia existen numerosos edificios que a pesar de contar con ascensor éste no es accesible puesto que existen escaleras en los portales que hacen que el acceso a la vivienda no sea totalmente accesible.

Gráfico 5.5 Grado de accesibilidad de los edificios y viviendas por Territorios Históricos



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

6. Valoración de la información recibida y proceso de tramitación de las ayudas

En términos generales, las personas beneficiarias realizan una valoración positiva de los diferentes aspectos relacionados con la información y el proceso de tramitación

A continuación se procede a analizar la valoración que las personas beneficiarias de ayudas a la rehabilitación realizan acerca de diferentes aspectos del servicio. Así, se ha recogido la opinión que las personas beneficiarias tienen sobre seis aspectos concretos relacionados con el programa de ayudas.

En lo que respecta a la facilidad de acceso a la información, a las personas beneficiarias se les ha pedido que otorguen una puntuación entre 0 a 10, siendo el 0 nada fácil y el 10 muy fácil. La puntuación media se sitúa en 6,4 puntos, apreciándose un descenso en la valoración otorgada en los últimos años (7 puntos en 2018-2019 y 7,6 puntos en 2015-2016).

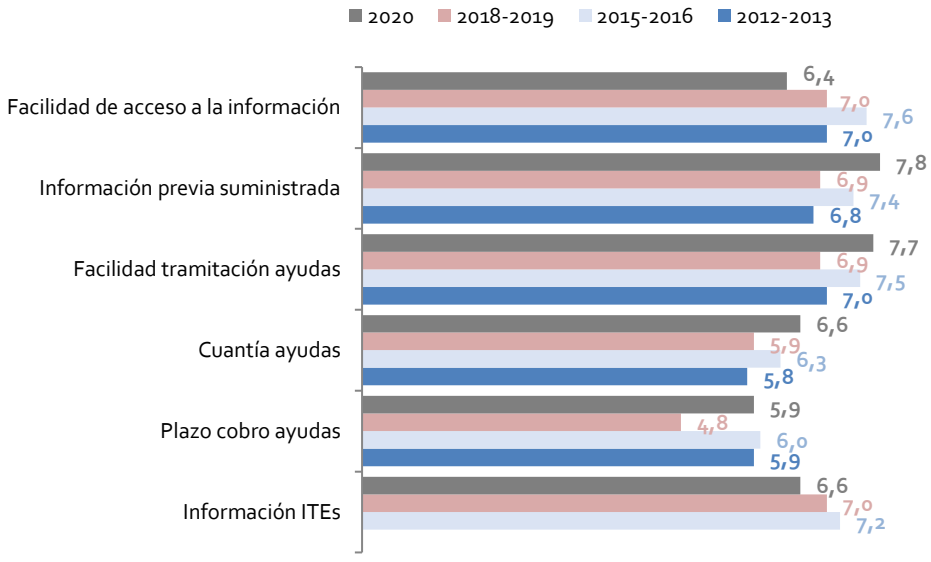
Sin embargo, el grado de satisfacción con la información previa solicitada y la facilidad en el proceso de tramitación de las ayudas resulta más elevado: 7,8 puntos y 7,7 puntos respectivamente, mostrando además una mejora significativa respecto a las ediciones anteriores.

Asimismo, se ha consultado sobre la cuantía de las ayudas y el plazo de cobro. En este caso es algo menor, si bien, en ambos casos con mejores resultados que los obtenidos en la edición del pasado año. En concreto, la valoración de la cuantía se sitúa en 6,6 puntos (5,9 puntos en la edición anterior), y la valoración del plazo de cobro en 5,9 puntos (4,8 puntos entre los beneficiarios de 2018-2019).

Finalmente, se ha realizado una valoración de la información recibida para realizar la ITE, observándose una caída en la valoración otorgada (6,6 puntos frente a 7 puntos en la pasada edición de la encuesta).

Gráfico 6.1 Valoración de la información recibida y el proceso de tramitación de las ayudas

Puntuación media (0-10)



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

El análisis por Territorios Históricos muestra niveles de satisfacción elevados en todas las cuestiones analizadas, superando los 5 puntos en todos los casos salvo en lo que respecta al plazo en el cobro de las ayudas, donde Gipuzkoa otorga 4,8 puntos.

Tabla 6.1 Valoración de las personas beneficiarias según TTHH

Valoración de aspectos del Programa de ayudas	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Euskadi
Facilidad de acceso a la información	6,7	6,3	6,2	6,4
Información previa suministrada	7,8	7,9	7,6	7,8
Facilidad para la tramitación de las ayudas	7,8	7,9	7,2	7,8
Cuantía de las ayudas	6,5	6,7	6,4	6,6
Plazo de cobro de las ayudas	5,8	6,2	4,8	5,9
Información para la realización de ITEs	7,1	6,1	7,1	6,6

Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Si se profundiza en el análisis se comprueba que aquellos/as solicitantes que han realizado la tramitación de las ayudas de forma autónoma otorgan peores valoraciones en todos los ítem. Estos datos ponen de relieve que cuando las personas se han tenido que enfrentar directamente a los trámites, es cuando han comprobado las dificultades y conceden una peor valoración.

Tabla 6.2 Valoración de los/as solicitantes según modo de tramitación de la solicitud

Valoración de aspectos del Programa de ayudas	De forma autónoma	A través de su administrador/a de fincas	Total
Facilidad de acceso a la información	6,2	6,7	6,4
Información previa suministrada	7,6	8,0	7,8
Facilidad para la tramitación de las ayudas	7,3	8,2	7,8
Cuantía de las ayudas	6,4	6,6	6,6
Plazo de cobro de las ayudas	5,8	5,8	5,9
Información para la realización de ITEs	6,2	6,8	6,6

Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

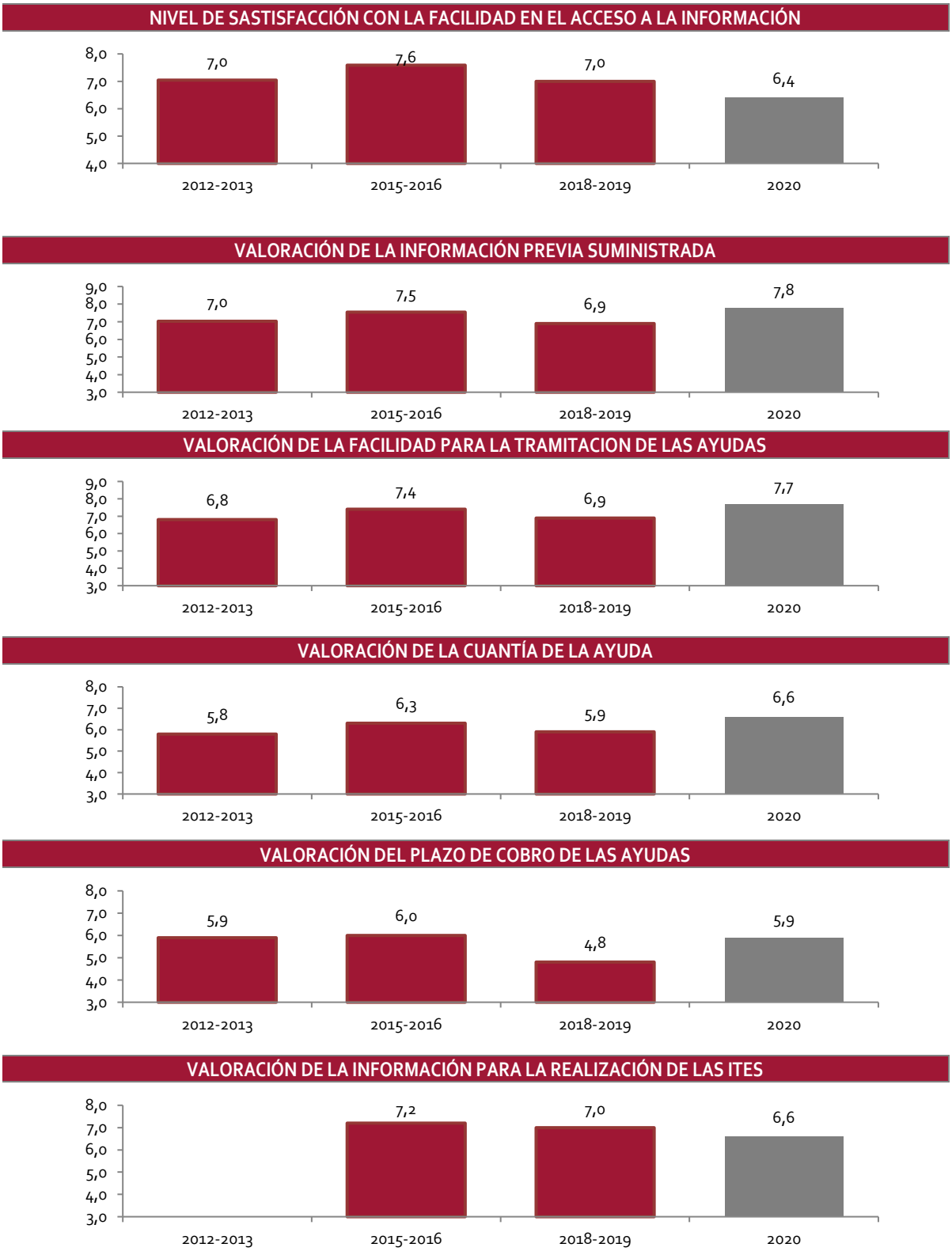
Por su parte, y centrando la atención en las personas beneficiarias que han realizado la solicitud de forma autónoma, se comprueba que las personas más jóvenes son las más críticas con los diferentes aspectos del programa.

Tabla 6.3 Valoración de los/as solicitantes particulares que han tramitado la solicitud de forma autónoma según edad

Valoración de aspectos del Programa de ayudas	Hasta 35 años	36-50 años	51-64 años	65 y más años	Total
Facilidad de acceso a la información	4,8	6,2	6,4	6,1	6,2
Información previa suministrada	6,8	7,5	7,7	7,8	7,6
Facilidad para la tramitación de las ayudas	5,9	7,2	7,4	7,5	7,3
Cuantía de las ayudas	5,5	6,3	6,3	6,9	6,4
Plazo de cobro de las ayudas	4,7	5,2	5,7	6,9	5,8
Información para la realización de ITEs	4,0	6,1	6,1	6,7	6,2

Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Gráfico 6.2 Evolución de la satisfacción con los diferentes aspectos analizados



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

7. Valoración de otros aspectos de la política de vivienda

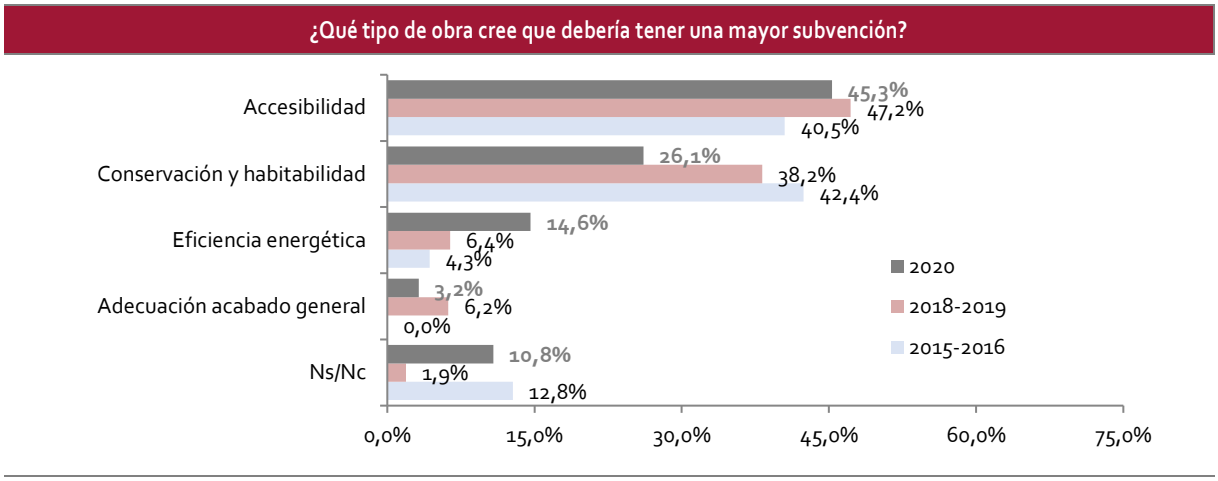
La mayoría de las personas beneficiarias considera que el Programa de ayudas a la rehabilitación del Gobierno Vasco debería priorizar las actuaciones dirigidas a la mejora de la accesibilidad

Finalmente, se ha realizado una consulta para conocer la valoración que las personas realizan sobre otros aspectos de la política de vivienda. En concreto, las personas beneficiarias han sido consultadas acerca de qué tipo de obra creen que debería ser subvencionada en mayor medida.

La mayoría de las personas beneficiarias consideran que deben priorizarse las obras destinadas a la mejora de la accesibilidad (45,3%), seguidas de las obras para la conservación y habitabilidad de las viviendas (38,2%). Las obras para la mejora de la eficiencia energética ocupan la tercera posición (14,6%), pero destaca el incremento respecto del registrado en las ediciones anteriores (6,4% y 4,3%)

En los tres Territorios Históricos se comprueba el apoyo a la priorización de las actuaciones de mejora de la accesibilidad considerando que estas deberían obtener una mayor subvención en los programas de ayudas a la rehabilitación, frente a otro tipo de actuaciones.

Gráfico 7.1 Opinión sobre las obras que deben obtener mayor subvención



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Tabla 7.1 Valoración de las personas beneficiarias sobre las obras que deben obtener mayor subvención según TTHH

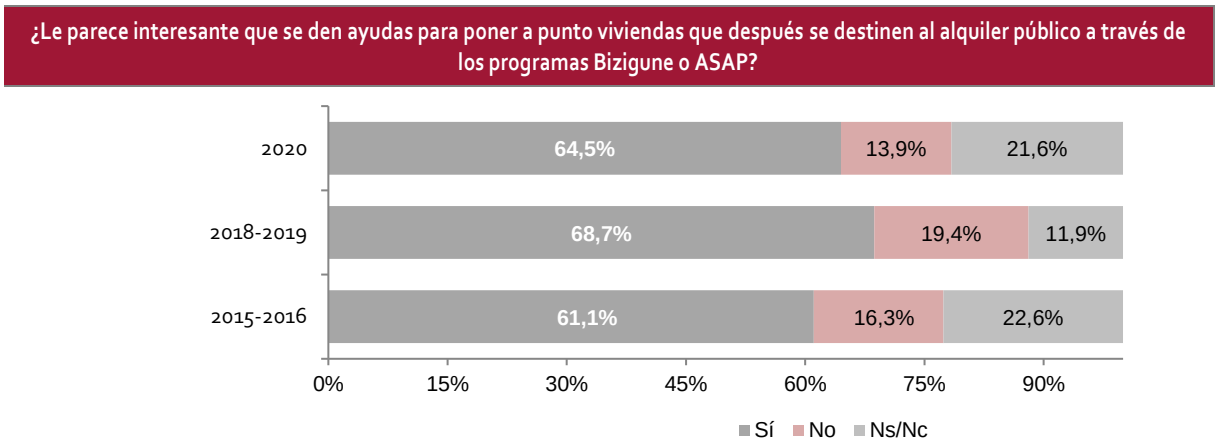
¿Qué tipo de obra cree que debería tener una mayor subvención?	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Euskadi
Conservación y habitabilidad	25,8	26,6	25,3	26,1
Accesibilidad	47,7	45,1	41,3	45,3
Eficiencia energética	10,6	17,3	13,3	14,6
Adecuación del acabado general	4,5	1,7	5,3	3,2
Ns/Nc	11,4	9,3	14,7	10,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2021.

Por otro lado, se ha recogido la opinión que las personas beneficiarias de ayudas a la rehabilitación tienen sobre la concesión de ayudas a propietarios/as particulares con el fin de que rehabiliten sus viviendas y las pongan a punto para destinarlas al mercado de alquiler público a través de los programas Bizigune o ASAP.

Esta línea de ayudas recibe un apoyo mayoritario por parte de las personas beneficiarias de ayudas a la rehabilitación, siendo considerada una medida interesante por el 64,5% de las solicitantes (68,7% entre los/as beneficiarios/as de la edición anterior). Por su parte, un 13,9% no están de acuerdo con esta medida y un 21,6% no se pronuncia al respecto.

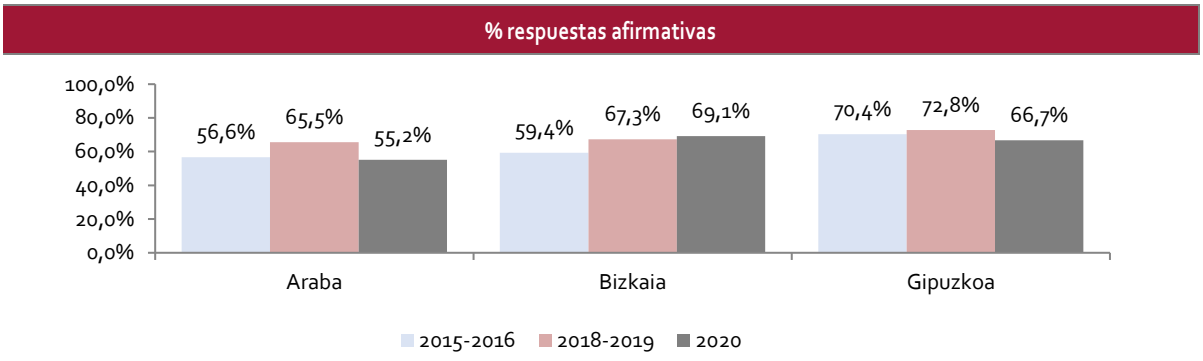
Gráfico 7.2 Opinión con la línea de ayudas para rehabilitar viviendas para destinarlas al alquiler público



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2020.

Por Territorios Históricos, se constata un mayor apoyo en Bizkaia (69,1%) y Gipuzkoa (66,7%) que en Álava (55,2%).

Gráfico 7.3 Evolución de la opinión con la línea de ayudas para rehabilitar viviendas para destinarlas al alquiler público según Territorio Histórico



Fuente: Encuesta a la población perceptora de ayudas a la rehabilitación, 2020.

Finalmente, se han recogido aportaciones con el fin de identificar posibles modificaciones en los programas de ayudas que contribuyan a su mejora. De igual manera que en la edición anterior, han sido numerosas las aportaciones recogidas que además coinciden en su mayoría. Los cometarios que se repiten en mayor medida son los relativos a la excesiva documentación requerida o a las dificultades para la tramitación telemática. Asimismo, hay quejas en relación a la poca agilidad en la tramitación de los plazos y a la necesidad de una atención más personalizada, sobre todo para las personas mayores. Se recogen a continuación las aportaciones recibidas en las dos ediciones agrupadas en las siguientes categorías:

- Procedimiento de tramitación telemática: se han recibido muchos comentarios indicando que el nuevo procedimiento resulta muy laborioso, necesita mucho tiempo para la cumplimentación y para las personas propietarias, especialmente en el caso de las personas mayores, se dificulta la tramitación. Se destaca que no todas las personas disponen de los medios técnicos necesarios para la presentación telemática.
- Atención más personalizada: ligado al aspecto anterior se considera necesario ofrecer una atención más personalizada para la tramitación de las ayudas, especialmente para las personas mayores.
- Documentación solicitada: se dice que la documentación solicitada es excesiva y en algunos casos incluso se solicita información duplicada.
- Plazos para el cobro de las ayudas: son muchas las opiniones a este respecto que consideran que se debería adelantar el cobro (al menos parte del importe), especialmente cuando se trata de obras importantes con elevados montantes. Se considera que deberían agilizarse los trámites y que las ayudas llegaran mucho antes.
- Acceso a préstamos: asociado al aspecto anterior se menciona la posibilidad de facilitar el acceso a préstamos previos a la realización de las obras para personas mayores que no tienen capacidad de pago y muchas dificultades de acceder a financiación. Préstamos a coste cero a las comunidades de propietarios/as y de esa forma las actuaciones urgentes pueden realizarse sin tener que esperar a que la comunidad ahorre el importe total de la obra. Las subvenciones no son suficientes en muchos casos y los bancos no conceden los préstamos.
- Comunicación: se apunta la necesidad de mejorar la comunicación durante todo el proceso. Se considera que el plazo desde que se presenta la solicitud hasta la recepción de la aprobación final se demora excesivamente y a lo largo de este período falta información sobre el estado del expediente.
- Cuantía de las ayudas: se recogen diversos comentarios que apuntan a la necesidad de adecuar las ayudas a las características del edificio: edificio histórico con diversos grados de protección, número de propietarios/as (comunidades pequeñas), etc.

8. Conclusiones

Las opiniones procedentes de las personas beneficiarias de ayudas a la rehabilitación permiten realizar una evaluación del programa de ayudas a la rehabilitación desde la óptica de las personas destinatarias de este programa. La encuesta realizada en 2021 dirigida a los expedientes de solicitud de ayudas del ejercicio 2020, ha permitido evaluar en nivel de satisfacción con el servicio ofrecido por el Departamento de Vivienda, tratando de detectar posibles áreas de mejora y analizando la evolución respecto de las encuestas previas realizadas a las personas beneficiarias en 2012-2013, 2015-2016 y 2018-2019.

De la evaluación realizada se extraen las siguientes conclusiones:

- **Los/as administradores/as de fincas constituyen la principal fuente para acercar la información sobre las ayudas a la rehabilitación a las comunidades de propietarios/as**. Para el 45,3% de las personas beneficiarias este ha sido el medio de conocimiento de la existencia de estas ayudas. En el 14,8% de los casos las personas han tenido conocimiento de las ayudas a través de la empresa que realizó o realizará la rehabilitación.
- **En cuanto a los canales de comunicación, las personas beneficiarias se decantan por los canales tradicionales**, principalmente el buzoneo (49,4%) y la prensa escrita (44,8%).
- Por su parte, **se ha extendido el conocimiento de la ITE (Inspección Técnica de Edificios) entre la población beneficiaria de las ayudas a la rehabilitación**. Actualmente el 86,4% de las personas afirma conocer la ITE. Además, en el 44,7% de los casos la subvención solicitada estaba relacionada con el resultado de la ITE.
- **Los/as administradores/as de fincas se confirman también como herramienta fundamental para la tramitación de las ayudas a la rehabilitación**. El 50,7% de las personas beneficiarias ha tramitado la ayuda a través de su administrador/a, mientras que un 31,5% lo ha hecho de forma autónoma y un 8,4% a través de la empresa que realizó la rehabilitación. Tomando en consideración las comunidades de propietarios/as que no cuentan con administrador/a de fincas, el 73,2% ha realizado la tramitación de manera autónoma.
- **Un elevado número de viviendas de Euskadi continúa sin ser accesible**. El 36,2% de las viviendas en las que residen las personas beneficiarias de ayudas a la rehabilitación no tiene ascensor y el 30,4% no tiene previsto proceder a su instalación en el corto-medio plazo.
- **Las personas beneficiarias apuntan a las dificultades técnicas (51,7%) como principal obstáculo para la instalación de ascensor**, seguido del coste (36,1%) y la falta de interés de los/as vecinos/as (12,2%).
- **Las personas beneficiarias de ayudas a la rehabilitación realizan una valoración positiva de los diferentes aspectos relacionados con la información recibida y el proceso de tramitación de las ayudas**, concediendo en torno a los 7 puntos a la mayoría de los ítems consultados.
- **La cuestión peor valorada es el plazo en el cobro de las ayudas**, aspecto que obtiene una puntuación media de 5,9 puntos.

- Se aprecia un **importante consenso** entre las personas beneficiarias **en la priorización en los programas de ayudas de las actuaciones encaminadas a la mejora de la accesibilidad de las viviendas**. En concreto, el 45,3% de las personas beneficiarias consideran que las obras para la mejora de la accesibilidad deberían obtener mayor subvención.
- **Entre las demandas de las personas beneficiarias cabe destacar mayor agilidad en la tramitación de las ayudas, un trato más personalizado, acceder antes al cobro de las ayudas, obtener préstamos a coste cero para la financiación de las obras y mejorar la comunicación durante el proceso**.