



## Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales

### 6. ETXEBIDE, SERVICIO DE VIVIENDA

#### 6.1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- ❑ Los datos de Etxebide ponen de manifiesto que en los últimos cuatro años este Servicio ha mantenido un gran volumen de actividad para atender e informar a la ciudadanía. Sólo en 2005 se han atendido más de 100.000 llamadas telefónicas relacionadas con la vivienda en el Servicio 012 Zuzenean, con registros incluso algo superiores en 2003 y 2004 (en torno a 115.000 llamadas).
- ❑ Además, en 2005 se han atendido las solicitudes de información de más de 84.000 personas en las propias Delegaciones del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales (aunque no todas ellas se refieren a usuarios de Etxebide), y también se han atendido más de 7.000 consultas planteadas a través de la página web. Asimismo, esta web ha recibido más de 400.000 visitas en 2005.
- ❑ Por otra parte, en 2005 Etxebide ha enviado más de 180.000 comunicaciones escritas (mailings informativos, comunicaciones de altas, bajas, denegación de inscripciones, invitaciones a sorteos, etc.), cifra a la que cabe sumar las casi 340.000 de 2004 y las más de 200.000 de 2003.

**Cuadro 6.1. Datos de la actividad de atención a la ciudadanía de Etxebide. 2002-2005.**

	2002	2003	2004	2005
Nº de llamadas telefónicas atendidas	102.840	115.747	112.364	100.752
Nº personas atendidas en Delegaciones*	81.596	107.679	64.145	84.292
Visitas a la web de etxebide	159.774	--	320.003	412.641
Consultas a través de la web	7.743	7.815	7.288	7.258
Comunicaciones escritas	251.774	202.169	339.624	181.170

\* Los datos hacen referencia a la atención en las Delegaciones y no corresponden sólo a Etxebide. No se dispone de datos de Alava en 2002, 2003 y 2004. En 2004 en Bizkaia no se han contabilizado todas las atenciones.

Fuente: Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales.

- ❑ Por otra parte, también hay que destacar que entre 2002 y 2005 Etxebide ha adjudicado un total de 9.525 viviendas, lo que representa un considerable aumento de esta actividad respecto a periodos previos. Igualmente resulta significativo comprobar que entre 2002 y 2005 se han sorteado 2.348 viviendas/año frente a 1.037 viviendas/año del periodo 1998-2001, lo que representa un incremento del 126,4%.
- ❑ Así, desde un punto de vista de la gestión interna, la atención de las diferentes solicitudes de la ciudadanía, junto a la tramitación de los diferentes procedimientos necesarios para la adjudicación de las viviendas protegidas suponen una labor muy importante. Así, en 2005 desde Etxebide se han gestionado un



## Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales

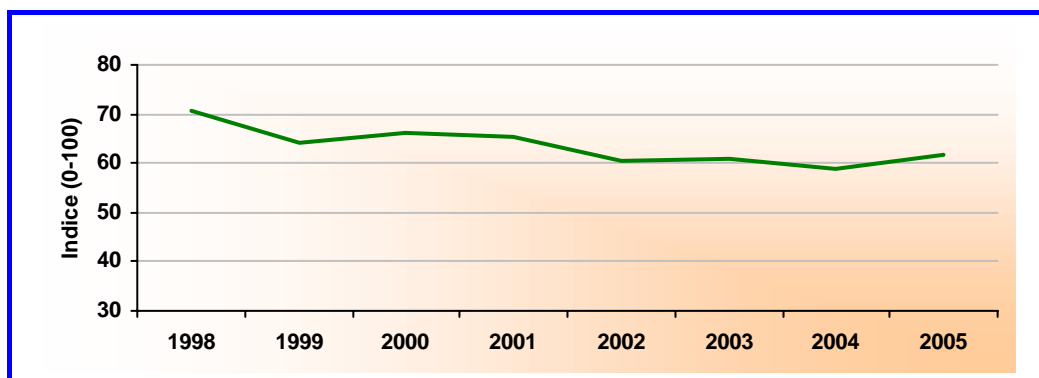
total de 99.185 expedientes, incluyendo altas, bajas, denegaciones de inscripción, subsanaciones y modificaciones, cifra que deja en evidencia la magnitud y la complejidad de la gestión del Registro.

- Otra cuestión a reseñar dentro de la actividad de Etxebide, consiste en el afianzamiento de su colaboración con los Ayuntamientos. De tal forma, cabe destacar que Etxebide ya ha firmado 7 convenios con los Ayuntamientos y que va a firmar otros dos de forma inminente. Finalmente, también hay que subrayar que Etxebide se encuentra ultimando sus tareas para obtener la certificación en calidad según la norma ISO 9001:2000, certificación que se extenderá a los procedimientos de gestión tanto de la demanda, como de los sorteos y de los servicios a terceros.

### 6.2. CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN POR PARTE DE LA POBLACIÓN

- El grado de notoriedad de Etxebide entre la población de la CAPV se ha situado en niveles muy elevados. Según los resultados de la Encuesta Base de 2005, un 82,7% de las personas jóvenes con necesidad de acceder a su primera vivienda conocen el Servicio Vasco de Vivienda y un 15,8% adicional asegura que "ha oído hablar" sobre el mismo.
- En lo que a la valoración de Etxebide se refiere, un 48,8% de las personas jóvenes con necesidad de acceder a su primera vivienda califica como "buena" o "muy buena" la actividad de Etxebide, un 27,9% como "regular" y sólo un 9,4% lo hace como "mala" o "muy mala".
- De tal forma, al convertir las respuestas en un Índice de escala 0-100 se aprecia que las personas jóvenes valoran bastante positivamente la actividad de Etxebide, alcanzándose 61,8 puntos sobre 100.

Gráfico 6.1. Evolución de la valoración de *Etxebide*. Puntuación media (0-100)



Fuente: Encuesta Base sobre Necesidades y Demanda de Vivienda en la CAPV (III-2005).