

**CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE
VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE
ANDALUCÍA**

**INFORME DE CUADRO DE MANDOS
01/01/2022
31/12/2022**



Servicio:

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL ÁMBITO DE LA AGENCIA

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía ofrece a la ciudadanía servicios de información y asesoramiento de forma presencial en las diferentes sedes, telemático, a través de la web o a través de nuestra línea de atención telefónica 900 920 220. **Compromiso:**

Recepción y expedición de los documentos y su correspondiente asiento en el Registro General en el mismo día de su presentación.

 **Indicador:**

Tiempo medio de 5 horas transcurrido entre la recepción de la documentación y su asiento en el Registro de las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 5 horas

01/01/2022
31/12/2022 **98.51**

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 98.51

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

Atender presencialmente en las Direcciones Provinciales con un tiempo de espera inferior a 20 minutos

 **Indicador:**

Máxima espera de 20 minutos para información general, recepción y expedición de documentos, desde la obtención, por parte del usuario, de turno y su atención de forma presencial.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 20 minutos

01/01/2022
31/12/2022 **100.0**

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS DEL PARQUE PÚBLICO EN RÉGIMEN DE ALQUILER A PERSONAS PROPUESTAS POR LOS REGISTROS MUNICIPALES DE DEMANDANTES DE VIVIENDA PROTEGIDA.

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía adjudicará en régimen de arrendamiento viviendas vacantes de su titularidad a ciudadanos seleccionados entre los propuestos para tal fin por parte de los Registros Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida.

Compromiso:

Adjudicación de vivienda vacante en un máximo de 20 días.

 **Indicador:**

Plazo máximo de 20 días transcurridos entre la selección efectiva del adjudicatario de la vivienda propuesta por el registro de demandantes de cada municipio y adjudicación de la vivienda vacante del Parque Público de Viviendas en régimen de alquiler

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 20 días

01/01/2022

91.43

31/12/2022

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 91.43

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

ACCESO A LA VIVIENDA EN PROPIEDAD PARA RESIDENTES DEL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA.

Los/as ciudadanos/as adjudicatarios/as de vivienda del Parque Público de Viviendas titularidad de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia el acceso a la propiedad de la vivienda en la que resida, en función de las siguientes modalidades:

- Si la vivienda es de Régimen de arrendamiento, mediante la aceptación por parte del residente de la oferta de venta que se le realice.
- Si la vivienda es de Régimen de alquiler con opción a compra, a través del ejercicio por parte del residente de la opción de compra prevista en las condiciones establecidas.
- Si la vivienda es de los Regímenes de Acceso diferido a la propiedad o compra venta, una vez finalizado del plan de pagosestablecidos para el residente.

Compromiso:

Sobre las viviendas en régimen de arrendamiento: 10 días máximo transcurridos desde la presentación de la solicitud (fecha de Registro) hasta el inicio de expediente de venta si corresponde.

-Sobre las viviendas promovidas en régimen de alquiler con opción a compra: 15 días máximo transcurridos entre la solicitud de ejercicio de opción de compra y la respuesta a dicha solicitud.

-Sobre las viviendas promovidas en los regímenes de acceso diferido a la propiedad y compra venta: 40 días máximo transcurridos entre la solicitud de liquidación de pagos pendientes y su emisión atendida, una vez ha sido aportada toda la documentación necesaria por el solicitante.

 **Indicador:**

Acceso a la vivienda en propiedad para residentes del Parque Público de Viviendas, sobre las viviendas en régimen de arrendamiento: 10 días máximo desde fecha de Registro de la solicitud hasta el inicio de expediente de venta si corresponde.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 10 días

01/01/2022

90.92

31/12/2022

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 90.92

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

 **Indicador:**

Acceso a la vivienda en propiedad para residentes del Parque Público de Viviendas sobre las viviendas promovidas en régimen de alquiler con opción a compra: 15 días máximo desde la solicitud de ejercicio de opción de compra y la respuesta a la misma.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 15 días

01/01/2022
31/12/2022 **90.64**

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 90.64

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

 **Indicador:**

Acceso a la vivienda en propiedad para residentes del PPV de viviendas promovidas en régimen de acceso diferido y compra venta: 40 días máximo desde la solicitud de liquidación de pagos pendientes y su emisión una vez aportada la documentación

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 40 días

01/01/2022
31/12/2022 **89.60**

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 89.60

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

SOLICITUDES DE TRASLADOS, PERMUTAS Y CAMBIOS DE TITULARIDAD PARA RESIDENTES DEL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA.

Los/as ciudadanos/as inquilinos/as del Parque Público de Viviendas, podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, el cambio de domicilio a una vivienda pública vacante o acordar una permuta de su vivienda con otra persona inquilina de vivienda pública en régimen de alquiler, por motivos de salud, minusvalía, composición familiar u otros similares.

También podrá solicitarse, el cambio de titularidad de una vivienda desde un titular original a favor del cónyuge o persona miembro de la unidad familiar que corresponda según normativa, en caso de separación, divorcio o fallecimiento de la persona titular del contrato de arrendamiento de una vivienda pública.

Compromiso:

Emisión de respuesta sobre la valoración de las solicitudes presentadas en un máximo de 30 días

 **Indicador:**

Plazo máximo de 30 días transcurridos entre la fecha de solicitud de traslados, permutas y cambios de titularidad y la valoración de la misma, para residentes del Parque Público de Viviendas.

Frecuencia de la medición: anualmente
Estándar de Calidad: 30 días

01/01/2022
31/12/2022

89.82

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 89.82

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

ADECUACIÓN TEMPORAL DEL IMPORTE DE RENTA DE ALQUILER PARA RESIDENTES DEL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA. Los/as ciudadanos/as, inquilinos/as del Parque Público de Viviendas podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía medidas temporales de adecuación del importe de renta y otros conceptos a satisfacer de acuerdo a su capacidad económica (Minoración en renta, Aplazamientos de CAD etc.). De acuerdo a requisitos establecidos en normativa correspondiente y previo estudio Social de la familia residente que se encuentren en circunstancias de dificultad socioeconómicas sobrevenidas.

Compromiso:

Adecuación temporal del importe de renta de alquiler en un máximo de 45 días.

Indicador:

Plazo máximo de 45 días transcurridos entre la emisión de la diligencia aprobatoria y la adecuación temporal de la facturación del importe de renta de alquiler para residentes del Parque Público de Vivienda.

Frecuencia de la medición: anualmente
Estándar de Calidad: 45 días

01/01/2022
31/12/2022

96.73

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 96.73

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

GESTIÓN DE ABONO DE DEUDA DE PERSONAS INQUILINAS RESIDENTES DEL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA. Los/as ciudadanos/as inquilinos/as del Parque Público de Viviendas podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, el abono de la deuda contraída mediante dos modalidades de pago:

- Abono recibos atrasados
- Formalización de Compromisos de abono de deuda con calendario de pago.

Compromiso:

Impresión y envío de los recibos atrasados en un plazo máximo de 10 días desde la solicitud.

Formalización de compromiso de abono de deuda, en un plazo máximo de 5 días desde su solicitud (cita en Dirección Provincial).

Indicador:

Porcentaje de impresión, envío de recibos atrasados y cita para formalización de compromisos de abono de deuda, en un plazo máximo de 5 días, solicitados en el plazo indicado, de personas inquilinas residentes del Parque Público de Viviendas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 5 días

01/01/2022
31/12/2022

98.09

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 98.09

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

SERVICIO DE REPARACIONES SOBRE DAÑOS EN INMUEBLES DEL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA

Los/as ciudadanos/as inquilinos/as del Parque Público de Viviendas podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía la reparación de su vivienda o zonas comunes del inmueble.

Compromiso:

Fase de recepción, análisis y valoración de reclamación: Comunicación de la valoración de la solicitud realizada en un plazo máximo de 20 días a contar desde la fecha de recepción de la solicitud, pudiendo ser menor si la urgencia lo requiere

Indicador:

Plazo máximo de 20 días transcurridos entre la recepción de la reclamación y la comunicación al solicitante de la valoración al respecto, sobre daños en inmuebles del Parque Público de Viviendas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 20 días

01/01/2022
31/12/2022

86.07

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 86.07

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

AYUDAS PARA LA REHABILITACIÓN Y MEJORA DE LAS DOTACIONES E INSTALACIONES DE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LOS EDIFICIOS RESIDENCIALES PLURIFAMILIARES.

Conforme a la disposición adicional duodécima del Decreto 141/2.016 que regula el Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020, las comunidades de vecinos, beneficiarios de la subvención del programa de rehabilitación de

su edificio, solicitados en base a la Orden de 9 de agosto de 2005, para las que se hubieran suscrito convenios sin haberse llegado a ejecutar las correspondientes obras, podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía información sobre la tramitación, gestión documental y ejecución técnica de dichos programas, que podrán ser financiadas con cargo a dicho plan.

Compromiso:

Gestión documental justificativa del programa de rehabilitación para su envío y posterior abono a la Consejería de Fomento y Vivienda en un plazo no superior a 10 días.

 **Indicador:**

Tiempo máximo de 10 días, entre la recepción de la documentación de la Comunidad de Vecinos para la rehabilitación y mejora de las dotaciones e instalaciones y su envío a la Consejería de Fomento y Vivienda

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 10 días

01/01/2022
31/12/2022 **50.00**

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 50.00

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

INFORMACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS EN MATERIA DE REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS

Conforme a la disposición final segunda del Decreto 141/2.016 que regula el Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016- 2020, las comunidades de vecinos podrán solicitar a AVRA certificado de cumplimiento de la condición de existencia de proyecto técnico entregado conforme a la Orden de 26 de enero de 2010 o aprobado conforme a la Orden de 9 de agosto de 2005, con anterioridad a la fecha de publicación del Decreto.

Compromiso:

Responder al 100% de los documentos solicitados

 **Indicador:**

Información y justificación de documentos en materia de rehabilitación de edificios del 100% de solicitudes recibidas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 100%

01/01/2022
31/12/2022 **100.0**

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

VENTA DE SUELOS, LOCALES, GARAJES Y TRASTEROS:

Los/as ciudadanos/as y/o persona jurídica, interesada en la obtención de bienes inmuebles titularidad de la Agencia, podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, a través de nuestra página web y línea telefónica, información y asesoramiento relativa a los suelos y otros bienes que, en función de su naturaleza y estado, estén en oferta pública en cada momento (proceso de venta y postventa), modalidad y formato.

Compromiso:

Resolución de solicitudes derivadas de los procesos de post-venta en un período no superior a 15 días desde la entrada en registro.

 **Indicador:**

De las solicitudes derivadas de los procesos de post-venta, 15 días transcurridos entre la comunicación de la resolución a reclamación/solicitud interpuesta por la persona interesada y la fecha del asiento en registro de la misma.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 15 días

01/01/2022
31/12/2022

96.67

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 96.67

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE FIANZAS

A través del correo electrónico buzon.fianzas.avra@juntadeandalucia.es la ciudadanía podrá realizar consultas o solicitar información específica sobre la tramitación de Fianzas de índole jurídico o procedimental.

Compromiso:

Remisión de email con respuesta referente a la consulta realizada en un plazo máximo de 5 días

 **Indicador:**

Plazo máximo de 5 días transcurrido entre la fecha de correo electrónico de la consulta y la fecha del correo de respuesta sobre información general de fianzas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 5 días

01/01/2022
31/12/2022

97.78

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 97.78

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:**GESTIÓN DEL DEPOSITO DE FIANZAS DEL ALQUILER**

Los/as ciudadanos/as, en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía , podrán realizar la tramitación del depósito del importe en metálico que entrega el arrendatario al arrendador y que tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato de alquiler entre las partes.

Compromiso:

Confección del modelo 806 cuando así sea solicitado por la ciudadanía en el 100% de los casos.

Indicador:

100% de respuestas al nº de solicitudes realizadas por la ciudadanía del modelo 806, para la gestión del depósito de fianzas del alquiler, sobre las presentadas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 100%

01/01/2022

31/12/2022

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:**GESTIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DE FIANZAS DEL ALQUILER.**

Los/as ciudadanos/as, en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, podrán solicitar el asesoramiento y confección del modelo 810 para solicitar la devolución de la fianza depositada.

Compromiso:

Asesoramiento en el momento de la consulta por parte del usuario/a

Indicador:

100% de respuestas al nº de solicitudes realizadas por la ciudadanía, del modelo 810, para la gestión del depósito de fianzas del alquiler, sobre las presentadas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 100%

01/01/2022

31/12/2022

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA FIANZA

A través del modelo G05 de depósito/devolución de Fianza la ciudadanía podrá solicitar información sobre el estado de la Fianza que le atañe ya sea como arrendador o arrendatario.

Compromiso:

Expedición de informe sobre el estado de la fianza en un plazo máximo de 10 días

Indicador:

Plazo máximo de 10 días desde el tiempo transcurrido entre el registro de entrada del Modelo G05 (informe sobre el estado de la fianza) y el registro de salida de la respuesta correspondiente

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 10 días

01/01/2022	85.48
31/12/2022	

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 85.48

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

SOLICITUD DE CITA PREVIA PARA LA TRAMITACIÓN DE LA FIANZA

Los/as ciudadanos/as, podrán solicitar, a través de la línea 900 920 220, cita para la gestión de fianzas en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.

Compromiso:

Cita Previa: Posibilidad de ser atendido presencialmente e a través de cita previa en un periodo inferior a 2 semanas desde su solicitud.

Indicador:

Tiempo inferior a 2 semanas desde la fecha de solicitud de la cita y la fecha de cita concedida, para la tramitación de la fianza.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 2 semanas

01/01/2022	100.0
31/12/2022	

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).