

CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA  
Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA  
INFORME DE CUADRO DE MANDOS

---



## Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

### 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

**Estandar de Calidad:** 5 horas

05/02/2019

31/12/2019

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**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

**Estandar de Calidad:** 20 minutos

05/02/2019

31/12/2019

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Servicio:

ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS DEL PARQUE PÚBLICO EN RÉGIMEN DE ALQUILER A PERSONAS PROPUESTAS POR LOS

## Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

### 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

**Estandar de Calidad:** 20 días

05/02/2019

31/12/2019

**76.07**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 76.07

**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 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 reside, 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 pagos establecidos 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.

## Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

**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

**Estandar de Calidad:** 10 días

05/02/2019

31/12/2019

**70.21**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 70.21

**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

**Estandar de Calidad:** 15 días

05/02/2019

31/12/2019

**85.88**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 85.88

**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

**Estandar de Calidad:** 40 días

05/02/2019

31/12/2019

**79.53**

## Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 79.53

**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 la 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

**Estandar de Calidad:** 30 días

05/02/2019

**53.0**

31/12/2019

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 53.0

**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.

## Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

### 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

**Estandar de Calidad:** 45 días

05/02/2019

31/12/2019

**70.77**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 70.77

**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

**Estandar de Calidad:** 5 días

05/02/2019

31/12/2019

**98.41**

## Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 98.41

**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

**Estandar de Calidad:** 20 días

05/02/2019

31/12/2019

**73.76**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 73.76

**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.

## Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

### ➔ **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

**Estandar de Calidad:** 10 días

05/02/2019

31/12/2019

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 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

**Estandar de Calidad:** 15 días

05/02/2019

31/12/2019

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).



## Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

### Servicio:

USO Y DISFRUTE DE LAS DIVERSAS ZONAS Y ESPACIOS PÚBLICOS DISPONIBLES EN LOS PARQUES METROPOLITANOS  
Garantizar el acceso y uso del equipamiento, servicios e instalaciones de las zonas verdes, espacios libres, áreas de juegos infantiles y deportivas de los Parques Metropolitanos en situaciones óptimas de mantenimiento, limpieza y seguridad.

### Compromiso:

Obtener un grado de satisfacción ciudadana de 8 sobre 10

#### Indicador:

Índice de satisfacción general ciudadana del uso de los Parques Metropolitanos, de 8 sobre 10, reflejado en la Encuesta de Opinión de la web de la Agencia.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 8 sobre 10

05/02/2019

31/12/2019

**0.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 0.0

#### Seguimiento del Indicador:

No se han ejecutado las encuestas de satisfacción.

### Servicio:

DESARROLLO DE PROGRAMAS ANUALES DE ACTIVIDADES EN LOS PARQUES METROPOLITANOS  
Realización de actividades culturales, deportivas y ciudadanas de programación propia y/o en colaboración con organizaciones sociales que realicen actividades compatibles con los Parques mediante la autorización, cesión de espacios e infraestructuras o la prestación de servicios complementarios.

### Compromiso:

Obtener un grado de satisfacción ciudadana de 8 sobre 10

#### Indicador:

Índice de satisfacción general ciudadana, de 8 sobre 10, respecto a la programación de los Parques Metropolitanos reflejado en la Encuesta de Opinión de la web de la Agencia

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 8 sobre 10

05/02/2019

31/12/2019

**0.0**

## Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 0.0

**Seguimiento del Indicador:** No se han ejecutado las encuestas de satisfacción.

### Servicio:

#### INFORMACIÓN GENERAL SOBRE FIANZAS

A través del correo electrónico [buzon.fianzas.avra@juntadeandalucia.es](mailto: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

**Estandar de Calidad:** 5 días

05/02/2019

31/12/2019

**97.42**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 97.42

**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:

Confeción 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.

## Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

05/02/2019

31/12/2019

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Servicio:

GESTIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DE FIANZAS DEL ALQUILER.

Los/as ciudadanos/as, en llas 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

**Estandar de Calidad:** 100%

05/02/2019

31/12/2019

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 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.

## Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

### 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

**Estandar de Calidad:** 10 días

05/02/2019

31/12/2019

**89.62**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 89.62

**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

**Estandar de Calidad:** 2 semanas

05/02/2019

31/12/2019

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

## Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

### Servicio:

#### ABONO DE AYUDAS DE FOMENTO DEL ALQUILER A PERSONAS INQUILINAS

Los/as ciudadanos/as, en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía y a través de la línea de teléfono 900 920 220, podrán solicitar información sobre el abono las solicitudes de ayudas para el pago de la renta del alquiler presentadas al amparo del programa de fomento del alquiler del Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012.

### Compromiso:

Abono en un plazo inferior a tres meses de las ayudas concedidas.

#### Indicador:

Menos de 3 meses desde el ingreso efectivo de la cuantía necesaria de ayudas de fomento del alquiler a personas inquilinas, mediante transferencia de fondos de la Consejería de Fomento y Vivienda a AVRA, hasta la emisión de la orden de pago.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 3 meses

05/02/2019

31/12/2019

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Servicio:

#### INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL PRÉSTAMO REINTEGRABLE

Los/as ciudadanos/as, beneficiarios de los Acuerdos de 22 de diciembre de 2009 y de 26 de julio de 2011, del Consejo de gobierno, por el que se aprueba una línea de préstamos reintegrables de la Comunidad Autónoma de Andalucía destinados a la adquisición de vivienda libre en Andalucía, podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía o a través de nuestra línea de atención telefónica 900 920 220, información sobre el estado del expediente o solicitud de cancelación del préstamo reintegrable.

### Compromiso:

Expedición de informe sobre el estado del expediente o Resolución que deje sin efecto la Resolución de Concesión del Préstamo Reintegrable en un plazo máximo de 10 días.

#### Indicador:

Plazo máximo de 10 días desde el registro de entrada de la solicitud de información sobre el estado del expediente o Resolución que deje sin efecto la Resolución de Concesión del Préstamo Reintegrable y el registro de salida de la respuesta.

## Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 10 días

05/02/2019

31/12/2019

**80.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 80.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).