

DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES

Los datos son grabados por el equipo de profesionales de servicios sociales municipales que atienden a las personas que lo solicitan en el SAER o en los Centros de Servicios Sociales de los 21 distritos madrileños. Los canales de acceso establecidos son Línea Madrid 010, Cita-Net y los teléfonos directos del servicio.

A diferencia del 2019 los datos se presentan desglosados en dos tablas:

- **La primera y más completa recoge los indicadores generales de la intervención realizada en el SAER. Refleja los resultados generales y desglosados por tipologías.** A continuación se detallan los indicadores describiendo las actuaciones que cada uno incluye:

Nº Indicador	INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN
1	Nº de personas del asentamiento “El Gallinero” realojadas en viviendas públicas recibiendo atención social en fase de seguimiento
2	Nº de personas del asentamiento “El Gallinero” realojadas en el sistema de Prestación de Alojamiento Alternativo (PAA), recibiendo atención social en fase de seguimiento
3	Nº total de personas que han recibido información y asesoramiento sobre procedimientos relacionados con riesgo de pérdida de vivienda (deuda o ejecuciones hipotecarias, impagos de arrendamientos o finalización de contratos , ocupaciones, fin de estancia en PAA y otros tipos)
4	Nº de personas con casos resueltos mediante acuerdos que han evitado la pérdida de vivienda (intermediación)
5	Nº de personas con casos de pérdida de vivienda (desahucios ejecutados) resueltos mediante soluciones habitacionales alternativas
6	Nº de personas con casos resueltos mediante otros tipos de resolución
7	Nº de personas cuyos casos de riesgo de pérdida de vivienda se encuentran en valoración o pendientes de resolución al final del trimestre
8	Nº de personas cuyos casos estaban pendientes de información al final del trimestre
9	Nº de citas de solicitantes de información o atención atendidas en el Servicio

INDICADORES Nº 1 Y 2. Registran las actuaciones que literalmente se expresan en la tabla.

INDICADOR Nº3. Este indicador recoge todas las actuaciones de información y asesoramiento realizadas con casos de personas que han solicitado atención ante el riesgo de pérdida de vivienda ya fuera por deuda o ejecución hipotecaria, impagos de arrendamiento, finalización de sus contratos de arrendamiento, fin de estancia en un alojamiento, ocupaciones y otros tipos desahucios (déficit de habitabilidad etc.), un gran porcentaje de estos casos tratados tenían fecha de lanzamiento establecida, aunque no todos.

INDICADOR N°4. Se agrupan bajo este indicador los casos de personas que se resuelven mediante acuerdos resultantes de procesos de intermediación socioeconómica o bien mediante la presentación de informes de vulnerabilidad ante juzgados, Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas o el Defensor del Pueblo, son casos de familias vulnerables cuyas resoluciones han sido de **aplazamientos, alquileres sociales, reestructuración de la deuda, moratorias, condonación de la deuda y alquiler social, y aplicación del Código de Buenas Prácticas (en su primera fase que implica permanecer en la vivienda en casos de endeudamientos hipotecarios).**

INDICADOR N°5. Este indicador refleja la atención de personas cuyos casos fueron resueltos en el trimestre mediante intermediación socioeconómica, que resultaron en la ejecución de desahucios finalmente, continuando la intervención con las familias valoradas como vulnerables para su acceso a recursos habitacionales alternativos ante la pérdida de vivienda. Las tipologías de resolución incluidas son: **acceso a arrendamientos con o sin ayuda económica, dación en pago y alquiler social (casos ejecución hipotecaria), acceso a la Prestación de Alojamiento Alternativo municipal o a vivienda pública.**

INDICADOR N° 6. El indicador incluye resoluciones de casos en que las personas fueron atendidas en el servicio de intermediación pero cuyas circunstancias particulares (no tratarse de familias valoradas como vulnerables, tener otras opciones de vivienda o en casos cuya solución no compete al SAER, entre otros) conllevan que las resoluciones dadas han sido de una tipología diversa que incluye, **dación en pago (hipotecarios), alquiler de habitación o acceso a vivienda ya fuera por medios propios o en su red socio-familiar, orientación a otros sistemas de protección social, negociación particular u otros tipos de resolución.**

INDICADOR N° 7. Los casos bajo este indicador se corresponden con la atención a personas cuyos procesos se iniciaron en el trimestre pero al final del mismo no se había llegado a una resolución y se encontraban **en proceso de valoración en el servicio de intermediación.** Esto puede deberse a múltiples factores, por haber entrado al final del trimestre y no haber dado tiempo a resolverlo, por ejemplo, o por haberse conseguido un aplazamiento temporal pero tener otra fecha de lanzamiento cercana en cuyo caso no se considera resuelto, o por estar en intermediación con alguna entidad financiera y no haber finalizado la intervención, etc. Cabe señalar que la resolución de algunos casos, puede prolongarse uno, dos o más años, especialmente en el caso de expedientes hipotecarios aunque no solo, porque aunque puedan darse soluciones intermedias, el expediente podrá reabrirse cuando esa medida finalice y las circunstancias de la familia deban continuar siendo atendidas por riesgo de desprotección en casos de vulnerabilidad, por mencionar un caso posible. Las medidas varían mucho puesto que la casuística atendida en el Servicio es muy diversa, pero la resolución de casos depende de otros muchos factores y a veces las resoluciones podrían considerarse “temporales” e implican una reapertura posterior del expediente administrativo.

INDICADOR N° 8. A diferencia del indicador anterior, es frecuente tener varios **casos pendientes de información en el servicio**, por tratarse situaciones de personas y familias atendidas en los 21 distritos madrileños además de en el SAER, ya que en ocasiones se inician expedientes que requieren actuaciones inmediatas (responder a un juzgado, localizar a la familia que reside en la vivienda objeto de desahucio, etc.) aunque no se disponga de todos los datos del caso e incluso se carezca de los datos de las personas afectadas. En ocasiones existen requerimientos que han de ser atendidos y la familia

afectada está ilocalizable, otras veces la familia abandona un proceso que se abrió sin informar de la causa a servicios sociales. También pueden darse otras muchas situaciones por las que, al final del trimestre, falta la información fundamental para completar el expediente sobre el que se realizan actuaciones.

INDICADOR N° 9. Son las **citas solicitadas para su atención en SAER** mediante los distintos canales municipales de acceso que son, el teléfono 010, la aplicación Cita-Net (móvil o por otras vías telemáticas), o la solicitud directa en alguno de los teléfonos del servicio. Se incluye entre paréntesis las citas solicitadas y programadas que constan en el informe de CITAS municipal pero que no acudieron por algún motivo, este trimestre un total de 39. A veces avisan y se pueden reprogramar las citas, otras no se han presentado ni han contactado posteriormente.

- La segunda tabla, complementaria a la anterior, desglosa dos de las tipologías más relevantes de actuaciones desarrolladas, más allá de los resultados ya descritos en la primera tabla. Se recogen aquí las acciones según su carácter preventivo (**INDICADORES DEL 10 AL 16**) para evitar la pérdida de vivienda de las personas atendidas, que son las que se llevan a cabo en el servicio de intermediación, y en segundo lugar, las actuaciones que se gestionan cuando esta pérdida se ha producido y el desahucio ha tenido lugar (**INDICADORES DEL 17 AL 19**) que son las realizadas en su mayoría por el servicio de gestión de la PAA del SAER.

DATOS DESGLOSADOS SEGÚN TIPO DE INTERVENCIÓN

Nº Indicador	INTERVENCIÓN REALIZADA EN EL PERÍODO SEGÚN TIPOLOGÍA DE ACTUACIONES
	ACTUACIONES PREVENTIVAS DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO E INTERMEDIACIÓN PARA EVITAR PÉRDIDA DE VIVIENDA
10	Nº de personas informadas y asesoradas sobre procedimientos relacionados con pérdida de vivienda por impagos de hipoteca
11	Nº de personas informadas y asesoradas sobre procedimientos relacionados con pérdida de vivienda por impagos de arrendamientos
12	Nº de personas informadas y asesoradas sobre procedimientos relacionados con ocupaciones de vivienda
13	Nº de personas informadas y asesoradas sobre procedimientos relacionados con pérdida de vivienda por fin de contrato de arrendamientos
14	Nº de personas informadas y asesoradas sobre procedimientos relacionados con el fin de estancia en alojamientos
14	Nº de personas informadas y asesoradas sobre procedimientos relacionados con pérdida de vivienda por otros tipos de desahucios
16	Nº de casos en intermediación pendientes de información al final del trimestre
Nº Indicador	

	ACTUACIONES DE ATENCIÓN A PERSONAS AFECTADAS POR PÉRDIDA DE LA VIVIENDA
17	Nº total de casos resueltos con acceso a la Prestación de Alojamiento Alternativo (viviendas temporales, compartidas y con acompañamiento social).
18	Nº de personas que han accedido a alquileres sociales o con ayuda económica municipal
19	Nº de personas que han accedido a alquiler de habitación o vivienda por sus propios medios (o con orientación desde servicios sociales)