Comunidad de Madrid

Medios de Comunicación

El Área Social de la AVS mantiene la intervención comunitaria mediante el teletrabajo de sus técnicos a causa del coronavirus (COVID-19)

# La Comunidad de Madrid ha efectuado casi 1.500 actuaciones de atención comunitaria a través de la Agencia de Vivienda Social

- La mayoría de las solicitudes proceden de los adjudicatarios de las viviendas y de los administradores de fincas
- El motivo ha sido mayoritariamente el asesoramiento y el apoyo por la situación derivada del aislamiento

**1 de abril de 2020.-** La Comunidad de Madrid ha efectuado 1.444 actuaciones de atención e intervención comunitaria a través del Área Social de la Agencia de Vivienda Social (AVS) durante el periodo de confinamiento obligatorio por el coronavirus (COVID-19). De esta manera, gracias al teletrabajo de los técnicos, se han recibido 564 solicitudes o requerimientos y -por iniciativa de los trabajadores- se han realizado sociales 880 llamadas telefónicas. La mayoría de las solicitudes de intervención o asesoramiento se han realizado de forma telefónica (1330) o por correo electrónico (112), mientras que únicamente 2 se han hecho directamente a través de la Dirección del Área Social.

El motivo de estas actuaciones tiene que ver con el asesoramiento o seguimiento y apoyo por la situación derivada del aislamiento (783); actuaciones relacionadas ante las dificultades surgidas en la convivencia (182); infracciones del aislamiento en zonas comunes de los edificios de la AVS (86); comunicación de averías o deficiencias en el estado de conservación de las viviendas (103); deudas en los gastos de las viviendas (77); problemas con los suministros (98); situaciones de vulnerabilidad socio-familiar (45); ocupaciones ilegales (8); asuntos relacionados con gestión de contratos (3); y otras consultas (34). En 12 ocasiones se ha contactado con la Policía Local, Guardia Civil o Policía Nacional por demandas vecinales y se han solicitado 3 citas con técnicos.

Los tipos de actuaciones que se están llevando a cabo están relacionadas en su mayoría (338) con el asesoramiento e información sobre la pandemia del COVID-19 y sus consecuencias o medidas para mitigar su impacto en la vida de los vecinos atendidos desde el Área Social de la AVS, seguidas por la solicitud de apoyo o contención sobre la situación de aislamiento (208) o la derivación a otros departamentos de la Agencia de Vivienda Social (92)

Los solicitantes de las actuaciones fueron mayoritariamente los adjudicatarios de las viviendas (509), seguidos de los administradores de las fincas (41); los presidentes de las comunidades de vecinos (82); las solicitudes de vecinos que son propietarios y conviven en comunidades con adjudicatarios de la AVS (80); los servicios sociales (68); las asociaciones (6); y otros casos (61).

La situación de emergencia sanitaria y el confinamiento obligatorio derivado de la evolución del COVID- 19 ha obligado a redefinir el contenido y la estrategia de intervención de los técnicos del Área Social de la Agencia de la Vivienda Social de la Comunidad de Madrid.

Así, en el Área Social de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid se ha cambiado de un trabajo presencial sobre el terreno, tanto en viviendas como en comunidades y promociones de viviendas, al teletrabajo desde el propio domicilio de los técnicos, con el objeto de prevenir el contagio por coronavirus (COVID-19). Para ello los técnicos del Área Social cuentan con el apoyo de dispositivos móviles (teléfono móvil y tablet) adecuados y necesarios para el teletrabajo.

**ACTUACIONES DE LOS TÉCNICOS**

La estrategia de intervención se ha modificado para proporcionar información, asesoramiento, apoyo y seguimiento mediante el contacto telefónico o el correo electrónico. Durante la jornada de teletrabajo, los técnicos están disponibles tanto para adjudicatarios, administradores de fincas, otros profesionales de la red institucional o de entidades sociales, así como para otros técnicos o responsables de la Agencia de Vivienda Social.

Las principales actuaciones de los técnicos son: informar, asesorar, apoyar y acompañar a las personas adjudicatarias que demanden intervención relativa a la emergencia sanitaria por COVID- 19, así como mantener permanente contacto con aquellos adjudicatarios en situación de vulnerabilidad, por la falta de apoyos familiares o de una red social, para proporcionarles apoyo y hacer seguimiento de su situación y, en su caso, detectar y comunicar posibles situaciones de emergencia a los servicios correspondientes. Igualmente, los técnicos atienden y canalizan las demandas de atención que se reciben telefónicamente o mediante correos electrónicos.

Del mismo modo, los técnicos realizan un seguimiento de la situación en las comunidades y promociones de viviendas de la Agencia de la Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, mediante un contacto periódico y regular con referentes de las mismas (adjudicatarios, cargos electos, administradores de fincas…) haciendo especial hincapié en la evolución del confinamiento, comunicando las situaciones de graves incumplimientos del mismo a Policía Municipal, Policía Nacional o Guardia Civil.

Sus tareas incluyen, igualmente, informar y asesorar a los adjudicatarios de las posibilidades de realizar los trámites en la Agencia de la Vivienda Social atendiendo a las circunstancias actuales o poner en conocimiento de otros departamentos de la Agencia de Vivienda Social (Obras, Administración, etc.…) aquellas situaciones que los técnicos consideren necesario comunicar por precisar de una intervención urgente.

Por último, y en relación al COVID-19, se realiza la coordinación con los Servicios Sociales Municipales de referencia en cada zona, con el fin de informar sobre los casos de adjudicatarios en una situación de vulnerabilidad social que carecen de capacidad económica para satisfacer necesidades básicas o con dificultades extremas para procurarse alimentos y productos de primera necesidad, para que se articulen las respuestas adecuadas frente a estas circunstancias excepcionales.

Finalmente, los técnicos del Área Social continúan realizando a través del teletrabajo, su labor de apoyo en la convivencia vecinal.