Comunidad de Madrid

Medios de Comunicación

La Agencia de Vivienda Social mantiene una importante actividad asistencial mediante el teletrabajo

La Comunidad de Madrid efectúa 4.710 actuaciones en viviendas sociales desde el inicio del confinamiento por el COVID-19

- La mayoría de las solicitudes proceden de los adjudicatarios de las viviendas o de los vecinos de las fincas
- Las consultas obedecen fundamentalmente a asesoramiento, seguimiento y apoyo por la situación derivada del aislamiento

26 abril de 2020.- La Comunidad de Madrid ha efectuado 4.710 actuaciones de atención e intervención comunitaria en sus viviendas sociales desde el inicio del confinamiento por el COVID-19. El número de intervenciones se ha incrementado significativamente tras la campaña de difusión de actividades y sensibilización que se ha llevado a cabo por el Gobierno regional desde el pasado 13 de marzo.

La información facilitada y la proactividad del Área Social de la Agencia de Vivienda Social han permitido un total de 3.225 actuaciones, mientras que otros 1.475 trámites se han realizado a instancia de los propios inquilinos. El contacto se ha producido en su mayor parte por vía telefónica -con 4.268 casos-, mientras que por correo electrónico se han tramitado 349 consultas.

Asimismo, se ha contactado mayoritariamente con los adjudicatarios de las viviendas de la Agencia de Vivienda Social en 2.880 ocasiones, y con otros vecinos de los inmuebles en 416 casos. Los presidentes de las fincas también han jugado un papel importante en esta tarea, al establecerse comunicación con ellos en 409 ocasiones y con los administradores de fincas en 392.

El principal motivo de asistencia -y de las actuaciones derivadas- ha sido el asesoramiento, seguimiento y apoyo debido a la situación generada por el aislamiento causado por el coronavirus. El segundo motivo ha sido las dificultades provocadas por la convivencia vecinal, seguido de las situaciones de vulnerabilidad sociofamiliar.

Las comunicaciones se han producido también en 293 casos por problemas en el estado de conservación de las viviendas; 208 han sido por infracciones del aislamiento en zonas comunes; 205 por deudas en los gastos de las mismas; 145 por problemas en los suministros básicos de los pisos; 140 por averías en la

comunidad de vecinos o la promoción; 40 por asuntos de Administración de la AVS; 30 por ocupación ilegal de viviendas; y 132 por otros temas.

Todas estas consultas, peticiones o reclamaciones han ocasionado 3.239 actuaciones de información o asesoramiento; 1.268 de apoyo o contención sobre la situación de confinamiento; 180 de inicio de actuaciones por parte de distintos departamentos de la Agencia, como reparaciones y obras; y 23 han generado consultas sobre la situación de aislamiento.

TELETRABAJO DE LOS TÉCNICOS DE LA AVS

El contenido y la estrategia de intervención de los técnicos del Área Social de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid han tenido que redefinirse debido a la situación de emergencia sanitaria y confinamiento obligatorio derivada de la pandemia por COVID- 19.

De esta manera, el Área Social de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid ha sustituido el trabajo presencial que realiza habitualmente, tanto en viviendas como en comunidades y promociones de viviendas, por el teletrabajo desde el propio domicilio de los técnicos, con el objeto de prevenir el contagio por COVID-19.

Para ello, el Gobierno regional ha dotado a estos trabajadores de dispositivos electrónicos (teléfonos móviles y tablets) adecuados y necesarios. 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, profesionales de la red institucional o de entidades sociales y otros técnicos o responsables del Área Social.

Las principales actuaciones de los técnicos son informar, asesorar, apoyar y acompañar a las personas adjudicatarias que demanden intervención sobre la emergencia sanitaria por el COVID-19. En este sentido, se contacta con los adjudicatarios de viviendas 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.

Los técnicos llevan a cabo además un seguimiento de la situación en las comunidades y promociones de viviendas de la Agencia de Vivienda Social en la región, 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, y comunicando los incumplimientos que se puedan estar llevando a cabo a Policía Municipal, Policía Nacional o Guardia Civil.