Comunidad de Madrid

Medios de Comunicación

La Agencia de Vivienda Social ha modificado sus procedimientos de trabajo para mantener una importante actividad durante todo este tiempo

La Comunidad de Madrid ha realizado 18.000 actuaciones de intervención comunitaria en materia de vivienda desde el confinamiento por el COVID-19

- El asesoramiento y el apoyo por la situación derivada del aislamiento han centrado la labor de los técnicos de vivienda
- Destaca también la atención de peticiones por las situaciones de vulnerabilidad social de los adjudicatarios

16 de agosto 2020.- La Comunidad de Madrid ha efectuado 18.096 actuaciones de atención e intervención comunitaria en materia de vivienda entre los meses de marzo y agosto. Esta actividad ha sido posible gracias a que los técnicos de la Agencia de Vivienda Social (AVS) han podido teletrabajar durante el confinamiento obligado por COVID-19, y una vez abiertas la red de oficinas de vivienda del Gobierno regional, han podido prestar su servicio de manera presencial.

Desde el pasado 16 de marzo –cuando se había decretado el Estado de alarma- se pueden diferenciar tres periodos en la prestación del servicio por parte del Área Social de la AVS, en los que los técnicos de este organismo han ido modificando los procedimientos de atención al público para prevenir el contagio por coronavirus.

En este sentido, la pandemia ha provocado cambios importantes también en la temática de las peticiones de los inquilinos, atendiendo especialmente las demandas surgidas de la situación de confinamiento obligatorio, los conflictos en la convivencia vecinal y las situaciones de vulnerabilidad social de los adjudicatarios, sin que desaparecieran el resto de demandas habituales.

Durante el periodo comprendido entre el 16 de marzo y el 5 de junio, los técnicos del Área Social de la AVS desempeñaron sus funciones en la modalidad de teletrabajo, con una gran proactividad por parte del personal para mantener informados a los adjudicatarios, generar actitudes positivas y asegurar el cumplimiento de las normas. Las principales actuaciones se realizaron para mantener el contacto telefónico con los adjudicatarios, realizando un acompañamiento social y gestionando telefónicamente las incidencias que surgieron.

También se produjeron comunicaciones con otros interlocutores como administradores de fincas, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del estado, Policía Local y otras entidades sociales.

TELETRABAJO Y TRABAJO PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido transcurrido entre el 8 y el 26 de junio se inició una etapa de transición, en la que los técnicos de la AVS mantuvieron la modalidad del teletrabajo, aunque combinada con el trabajo presencial, circunstancia que se normalizó a partir del 29 de junio.

Además, a lo largo de todos estos meses de atención a los requerimientos de los inquilinos se han puesto en marcha diferentes actividades para mejorar la situación de los vecinos gravemente afectados por la crisis derivada del COVID-19.

Entre ellas, la aprobación de un decreto para la reducción de las rentas a los inquilinos de la Agencia de Vivienda Social (AVS), con el que se tramitaron más de 1.000 peticiones de familias que se encontraron en situación de vulnerabilidad. Gracias a esta medida se redujeron estas rentas de alquiler al mínimo de 46,56 euros mensuales, y se disminuyó el alquiler de un centenar de emprendedores con negocios en los locales comerciales propiedad de la AVS.

La Comunidad de Madrid también llevó a cabo otras iniciativas en materia de vivienda, como el envío de mensajes cortos de *whatsapp* para reforzar la responsabilidad social ante las situaciones de aislamiento y confinamiento de los inquilinos. Además, se puso en marcha una campaña solidaria por la que familias y vecinos residentes en las más de 23.200 viviendas de la AVS elaboraron cartas y dibujos de agradecimiento que se hicieron llegar tanto a pacientes ingresados en los hospitales como al personal sanitario y los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Por otro lado, en colaboración con la Fundación Hospitalaria Orden de Malta en España, la Comunidad de Madrid colaboró en una iniciativa para facilitar de forma gratuita hasta 4.600 menús durante el Estado de alarma a inquilinos de la AVS del distrito madrileño de Tetuán que se encontraban en estado de vulnerabilidad.