



## INFORME DE LA ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA DE PERSONAS INTERESADAS EN COLABORAR CON EL SISTEMA DE PROTECCIÓN.

Periodo: de enero a mayo de 2024

### 54 PERSONAS ATENDIDAS

#### Datos de atención

12 personas en atención continua

42 personas en atención inicial

#### Datos de recepción de las solicitudes

- **Formulario de la web de Acaronar:** Red de oficinas del AF  
<https://acaronar.org/contacto/>  
**33 solicitudes de atención se han recibido desde el formulario de la web**, estos llegan a nuestro correo. A partir de la recepción, generalmente, se responde mediante un correo para poder realizar la primera llamada de presentación y concertar una cita para entrevista telefónica o presencial. Es decir, la mayoría de las intervenciones se inician desde la información contenida en la página web, que constituye la mayor fuente para la captación de familias, casi un 80%
- **Teléfono de atención 692 35 02 48**  
**9 solicitudes se recibieron a través de llamadas directas** al teléfono de atención, bien porque habían buscado información en internet, bien porque alguna persona que nos conocía se lo había proporcionado
- Hubo algunas solicitudes recogidas vía formulario de la web que no estaba relacionada con ninguna de nuestras competencias y bien tenían fines comerciales, laborales, o relacionadas con conductas incívicas. Estas no se han tenido en cuenta para la elaboración del presente informe.

### TIPO DE INFORMACIÓN REQUERIDA

#### 36 solicitan información para colaborar como familia acogedora

- 5 personas iniciaron su proceso de información y asesoramiento con Acaronar anteriormente
  - 3 en 2023: **2 presentan su ofrecimiento para colaborar como familia acogedora**, 1 suspende temporalmente su proyecto de colaboración por problemas de salud
  - **2 en años anteriores a 2022: Ninguna de las 2 continua el proceso.** Su interés es discontinuo y se alarga en el tiempo, mostrando siempre la misma dinámica, a lo largo de los años contactan con Acaronar para pedir información, concertamos citas a las que no acuden, empezamos a trabajar y desaparecen, para volver a aparecer más adelante.
- 31 personas contactan por primera vez con Acaronar para interesarse por el acogimiento familiar
  - **2 presentan su ofrecimiento**



- 8 están en proceso de información y asesoramiento para presentar su ofrecimiento
- 2 personas reciben

### **3 personas solicitan información para colaborar como familia adoptiva**

A las cuales se les informa a través de llamada telefónica y/o a través de correo electrónico y se les deriva a la Sesión Informativa de Adopción de personas con características muy especiales y a la información de nuestra página web sobre el tema

<https://acaronar.org/adopcion/>

### **15 personas son atendidas piden información, que contactan por primera con nuestro servicio, realizan otras consultas**

- Dudas sobre tiempo y forma del ofrecimiento presentado
- Información sobre el retraso en la percepción de la prestación por acogimiento
- Información acogimientos en familia extensa

## **TIPOS y CANALES DE INTERVENCIÓN**

### **CANAL 365**

#### **1- Llamadas telefónicas gestionadas:**

116 llamadas, de las cuales

- **De las 42 personas en atención inicial.** Se han realizado 38 llamadas el **33% de las llamadas** atendidas o realizadas. Se muestran interesadas en conocer cuál es el proceso para ser familia acogedora, adoptiva o solicitan otras informaciones. Son atenciones puntuales que, generalmente, combinan la entrevista con información complementaria vía mail y/o chat (atención inicial). Hay que tener en cuenta que el uso de las llamadas está relacionado con nuestro protocolo de atención que, siempre que sea posible, prioriza la atención personal y cercana, por lo que entendemos que al recibir la solicitud vía formulario de contacto desde la web es conveniente hacer una llamada de presentación que sirve para concertar la primera y a veces, única entrevista, la mayoría de las veces telefónica.
- **12 personas en atención continuada** acaparan aproximadamente el **67% de las llamadas**, lo cual se relaciona con la intensidad y profundidad de la atención recibida por este grupo.

#### **2- Chats individualizados de atención gestionados**

23 chats

- 11 chats corresponden a personas en atención inicial. Presentan una interacción media en torno a los 7-25 mensajes por chat
- 12 chats de personas en atención continuada. Con una intensidad de interacciones entre 35 a 82 mensajes por chat.



### 3- Correo

Es un medio muy utilizado tanto para recibir solicitudes en la web, como para hacer la recepción formal y la presentación y también para enviar material complementario a las entrevistas con contenido sobre acogimiento familiar o relacionado con este, adopción de personas con características muy especiales y otras consultas relacionadas con prestaciones por acogimiento familiar, ofrecimientos ya presentados o por cuestiones relacionadas con familias acogedoras extensas.

También es usado por Acaronar para realizar gestiones de coordinación con la Dirección Territorial de Valencia.

- Para recibir solicitudes de atención
- Para contestar solicitudes de atención
- Para enviar documentación e información relacionada con las intervenciones realizadas
- Para recibir documentación de las personas en atención continuada
- Para intervenciones de coordinación con la Dirección Territorial de Valencia
- Para intervenciones de coordinación con otras entidades derivadas de las atenciones realizadas

### Atención Presencial

4 entrevistas, de 3 personas en intervención de asesoramiento para construir su proyecto de colaboración. De éstas, En 1 se inició la atención en 2023 y las otras 2 se han iniciado en 2024

La duración aproximada de estas entrevistas es la siguiente:

- 2 de 2 horas
- 1 de 3 horas
- 1 de 1.50 horas

El 100% de las entrevistas se ha realizado en la oficina de la sede de Acaronar.

### Horarios especiales

**Más del 30% de todas las intervenciones** realizadas se ha hecho en periodos vacacionales, fines de semana o **en horario no laboral** para poder atender lo mejor posible, de modo personalizado a las personas que se interesan por colaborar y esto lo hacemos adaptándonos a sus necesidades.

### Conclusiones

54 personas atendidas

Más del 20% en atención continuada

4 presentan ofrecimiento para colaborar como familia acogedora