

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

Periodo: de enero a junio de 2024

56 PERSONAS ATENDIDAS

Datos de atención

13 personas en atención continua

43 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/>
35 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

38 buscan 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.



- 32 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
 - 3 personas reciben información puntual y deciden esperar un poco pues sus circunstancias no le permiten acoger en este momento
 -

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/>

16 personas que son atendidas y piden información, contactando 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:

215 llamadas, de las cuales

- **De las 44 personas en atención inicial.** Han supuesto el **33% de tráfico de 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

25 chats

- 13 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

*Más de 100 mensajes**

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

56 personas atendidas

Más del 20% en atención continuada

4 presentan ofrecimiento para colaborar como familia acogedora

2 están en proceso de formación-valoración por la Dirección Territorial de Valencia

LA RED DE OFICINAS DEL ACOGIMIENTO FAMILIAR DE ACARONAR ES LA ESTRUCTURA QUE SIRVE DE REFERENCIA PARA LOCALIZAR DISTINTOS PUNTOS INTERCONECTADOS A TRAVÉS DE LA COLABORACIÓN DE LAS SIGUIENTES ENTIDADES PARA VISIBILIZAR, FOMENTAR Y APOYAR EL ACOGIMIENTO FAMILIAR, COMO RECURSO QUE GARANTIZA EL DERECHO A CRECER EN FAMILIA DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES TUTELADOS.

- OFICINA DEL COEESCV – COLEGIO OFICIAL DE EDUCADORAS Y EDUCADORES SOCIALES DE VALENCIA-
- OFICINA LAMBDA -ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO COLECTIVO LGTB+ POR LA DIVERSIDAD SEXUAL, DE GÉNERO Y FAMILIAR
- OFICINA MUNICIPAL AYUNTAMIENTO DE AYORA
- OFICINA MUNICIPAL AYUNTAMIENTO DE CHESTE
- OFICINA TEATRO CÍRCULO DE BENIMACLET



CON EL APOYO DE

ACARONAR CON LOS PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA

