COLOMBIA

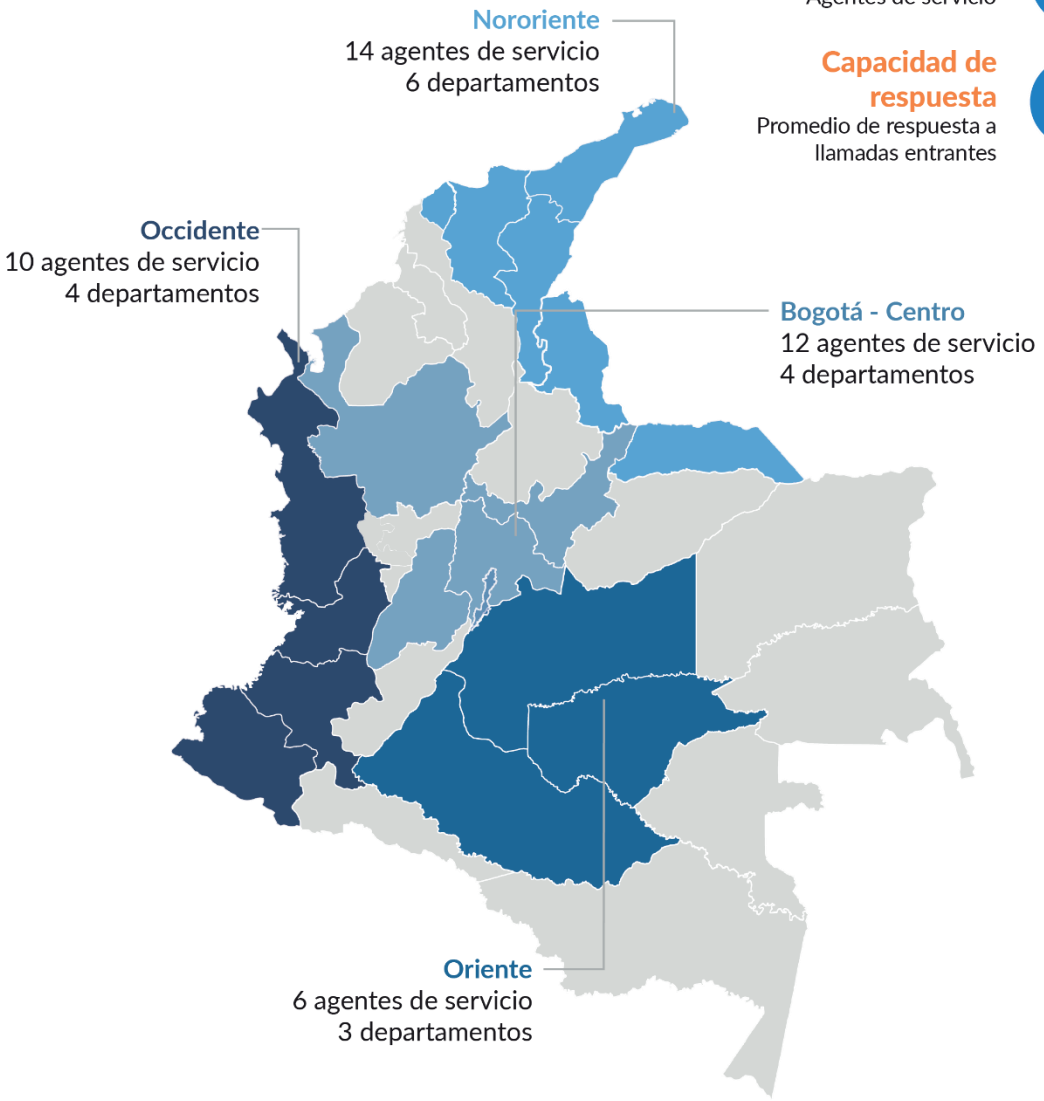
Julio – diciembre 2021

A partir del 19 de julio del 2021, se puso en marcha el piloto para la implementación de la Línea de Atención Nacional (LAN) de **ACNUR** y el Consejo Noruego para Refugiados (**NRC**), para facilitar a la población a la que servimos el **acceso a información confiable** sobre rutas de atención seguras, servicios básicos, servicios de información para acceso a servicios esenciales y derechos, entre otros, incluso en las zonas más alejadas del país. A través de la orientación telefónica y completamente gratuita, también se realiza la **identificación de las necesidades de la población y la referencia a servicios especializados** que aseguren una respuesta adecuada en todo el territorio nacional.

Distribución geográfica[1]

Agentes
Agentes de servicio
42

Capacidad de respuesta
Promedio de respuesta a llamadas entrantes
62%



[1] Los operadores de la LAN trabajan de manera remota desde diferentes puntos dentro de las 4 áreas de cobertura: Nororiente, Occidente, Oriente y Centro.

Las personas que se contactan a través de la LAN son registradas en el sistema de registro y gestión de casos **PRIMES**. El registro se hace por grupo, tomando los datos básicos de la persona que se comunica junto con las características de sexo, edad y la identificación de necesidades específicas de protección de manera grupal. Posterior al registro, se realizan las gestiones para la atención a la población, que incluyen servicios de información, orientación y asistencia legal por parte de **NRC** o remisión de casos para atención especializada a otros servicios de **ACNUR**.

19.374

Personas beneficiadas de la orientación y atención legal prestada por la LAN

- Más de 3.800 personas atendidas mensualmente
- Más de 129 personas atendidas diariamente

17.402

Orientaciones y casos registrados en PRIMES para atención y seguimiento

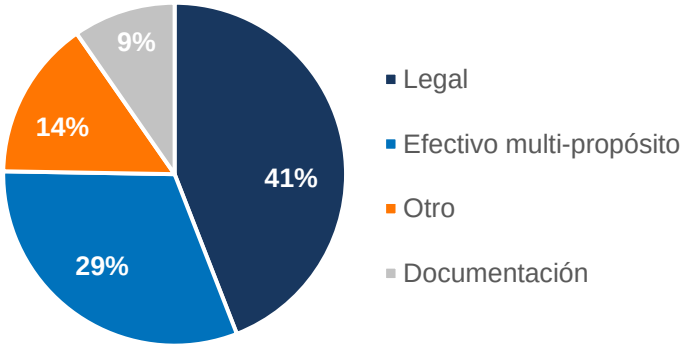
- El 79% de las personas atendidas son mujeres
- El rango de edad promedio de los registros está entre los 18 – 59 años

3.431

Casos referidos para atención especializada

Implementación LAN: Julio – diciembre 2021

Principales tipos de atención especializada



Según los grupos focales realizados en 2021, el **60%** de los participantes han indicado que los tiempos de espera para la atención en la LAN han sido adecuados y el **100%** de los participantes se sienten satisfechos con la atención que han recibido desde la línea.

Avances

- Más de **19.300 personas se han beneficiado** de julio a diciembre de la orientación y atención prestada por la LAN.
- Implementación de un **piloto de devolución de las llamadas recibidas** *(call-back)* para garantizar la respuesta a todas las llamadas entrantes y el seguimiento oportuno.
- Más de **100 servicios de atención** identificados en todo el territorio nacional.
- **Articulación con organizaciones socias de ACNUR** y redes de protección existentes a quienes se le refieren los casos.
- Elaboración de herramientas para guiar el **funcionamiento armonizado** de la LAN.
- Implementación en la Línea de un **mecanismo de retroalimentación y quejas** que garantice participación e inclusión, la comunicación y la transparencia de doble vía.