

COLOMBIA

Enero – junio 2022



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, incluso en las zonas más alejadas del país, el **acceso a información confiable** sobre rutas de atención seguras, servicios básicos, servicios de información para acceso a servicios esenciales y derechos, entre otros. 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 geográfica¹



¹ Los asistentes 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**.

22.311

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

- Más de 3.718 personas atendidas mensualmente
- Más de 123 personas atendidas diariamente



14.764

Orientaciones y casos registrados en PRIMES para atención y seguimiento

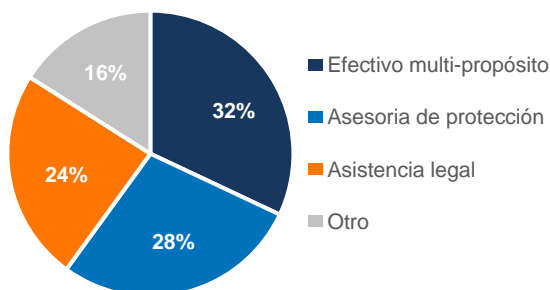
- El 79% de las personas atendidas son mujeres
- El rango de edad promedio de los registros está entre los 18 – 59 años

3.764

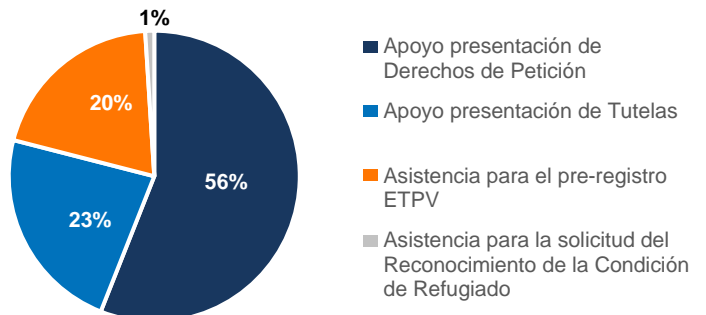
Casos referidos para atención especializada

Implementación LAN: Enero – junio 2022

Principales tipos de atención especializada



Asistencia legal entregada por NRC



Avances

- Más de **22.311 personas se han beneficiado** de enero a junio de la orientación y atención prestada por la LAN.
- Más de **4.700 casos atendidos** mediante el **sistema de devolución de las llamadas recibidas (call-back)** con una **capacidad de respuesta del 67%**.
- **Articulación con oficinas de terreno del ACNUR y socios** para la referenciación de casos, intentando buscar respuestas a las necesidades de las personas por las que trabajamos.
- Elaboración de **herramientas para guiar el funcionamiento** armonizado de la LAN.
- Actualización constante de los servicios identificados para la **referenciación inmediata**.
- Más de **120 casos reportados** a través del **mecanismo de retroalimentación y quejas**, las cuales han sido procesadas por **NRC**, bien sea para atención directa, o para remisión a **ACNUR**, según el caso.