PUNTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A POBLACIÓN REFUGIADA, DESPLAZADA, RETORNADA Y MIGRANTE

PAO

FACTSHEET

COLOMBIA

2024 *(1er trimestre | Enero - marzo)*

CIFRAS ACUMULADAS 2024

72 PAO fijos	Personas registradas en recepciones	404	Registros individuales	24.932	Personas atendidas que ya se habían registrado anteriormente	8.177			
7 PAO móviles	Recepciones	303	Personas registradas	25.336	Monitoreo de Protección Encuestas realizadas	HFS[1] >1.100	MPMT[2] >370		

Los Puntos de Atención y Orientación **(PAO)** son una iniciativa de ACNUR desarrollada desde **2017** y actualmente implementada en **24** departamentos. Desde el 2021, el proyecto es implementado por la **Corporación Opción Legal** con el apoyo de ACNUR.

Los **PAO** son espacios **físicos** para que la población con y por la que trabajamos acceda a **información confiable y segura**, y desarrolle la capacidad de tomar decisiones informadas en cuanto a **acceso a derechos, rutas de protección y servicios disponibles** en el territorio. De esta manera, tanto refugiados y migrantes como desplazados internos, población retornada y en general toda persona con necesidad de protección puede hacer preguntas y encontrar respuestas.

Las personas atendidas en los **PAO** son registradas en el sistema de registro y gestión de casos de **ACNUR (PRIMES)**, que permite recopilar, mantener y analizar datos e información sobre cada persona atendida. Tras la identificación de las **Necesidades Específicas de Protección** (NEP), se realiza la **referencia** a servicios especializados que aseguren una **respuesta adecuada.**

SERVICIOS

- Información y orientación individual y/o grupal
- Registro en PRIMES[3]
- Identificación de necesidades básicas insatisfechas
- Identificación de NEP y referencia a mecanismos de protección y servicios pertinentes
- Acompañamiento para el acceso al Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos (ETPV)
- Atención remota por medio del chatbot de Whatsapp y orientación telefónica

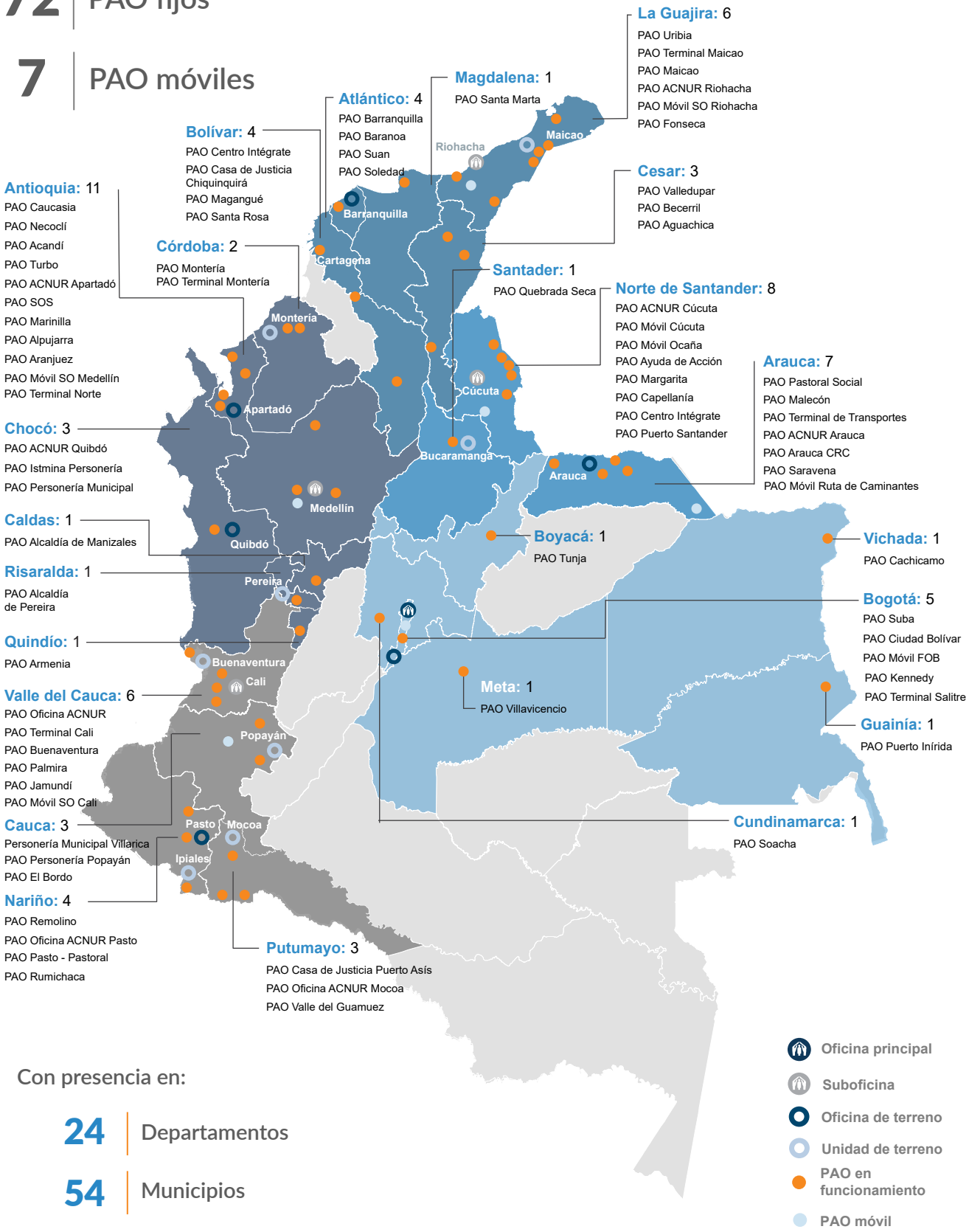
Principales temas de información y atención:

- Derecho al asilo y al procedimiento de determinación de la condición de refugiado
- Acceso al ETPV
- Acceso a la nacionalidad y documentación
- Rutas de acceso a empleo, salud y educación
- Rutas de acceso a la justicia y asistencia legal
- Rutas institucionales de atención, incluidas aquellas para la población desplazada
- Riesgos de protección y servicios disponibles dirigidos a las personas en tránsito
- Información general y apoyo en la inscripción de personas para el programa de Movilidad Segura

Jornada de atención y orientación con la Defensoría - PAO Móvil PAO Cúcuta, 2024 © ACNUR

72 PAO fijos

7 PAO móviles



La Guajira: 6
- PAO Uribia
- PAO Terminal Maicao
- PAO Maicao
- PAO ACNUR Riohacha
- PAO Móvil SO Riohacha
- PAO Fonseca

Magdalena: 1
- PAO Santa Marta

Atlántico: 4
- PAO Barranquilla
- PAO Baranoa
- PAO Suan
- PAO Soledad

Bolívar: 4
- PAO Centro Intégrate
- PAO Casa de Justicia Chiquinquirá
- PAO Magangué
- PAO Santa Rosa

Cesar: 3
- PAO Valledupar
- PAO Becerril
- PAO Aguachica

Antioquia: 11
- PAO Caucasia
- PAO Necoclí
- PAO Acandí
- PAO Turbo
- PAO ACNUR Apartadó
- PAO SOS
- PAO Marinilla
- PAO Alpujarra
- PAO Aranjuez
- PAO Móvil SO Medellín
- PAO Terminal Norte

Córdoba: 2
- PAO Montería
- PAO Terminal Montería

Santader: 1
- PAO Quebrada Seca

Norte de Santander: 8
- PAO ACNUR Cúcuta
- PAO Móvil Cúcuta
- PAO Móvil Ocaña
- PAO Ayuda de Acción
- PAO Margarita
- PAO Capellanía
- PAO Centro Intégrate
- PAO Puerto Santander

Arauca: 7
- PAO Pastoral Social
- PAO Malecón
- PAO Terminal de Transportes
- PAO ACNUR Arauca
- PAO Arauca CRC
- PAO Saravena
- PAO Móvil Ruta de Caminantes

Chocó: 3
- PAO ACNUR Quibdó
- PAO Istmina Personería
- PAO Personería Municipal

Caldas: 1
- PAO Alcaldía de Manizales

Risaralda: 1
- PAO Alcaldía de Pereira

Quindío: 1
- PAO Armenia

Valle del Cauca: 6
- PAO Oficina ACNUR
- PAO Terminal Cali
- PAO Buenaventura
- PAO Palmira
- PAO Jamundí
- PAO Móvil SO Cali

Cauca: 3
- Personería Municipal Villarica
- PAO Personería Popayán
- PAO El Bordo

Nariño: 4
- PAO Remolino
- PAO Oficina ACNUR Pasto
- PAO Pasto - Pastoral
- PAO Rumichaca

Putumayo: 3
- PAO Casa de Justicia Puerto Asís
- PAO Oficina ACNUR Mocoa
- PAO Valle del Guamuez

Boyacá: 1
- PAO Tunja

Vichada: 1
- PAO Cachicamo

Bogotá: 5
- PAO Suba
- PAO Ciudad Bolívar
- PAO Móvil FOB
- PAO Kennedy
- PAO Terminal Salitre

Meta: 1
- PAO Villavicencio

Guainía: 1
- PAO Puerto Inírida

Cundinamarca: 1
- PAO Soacha

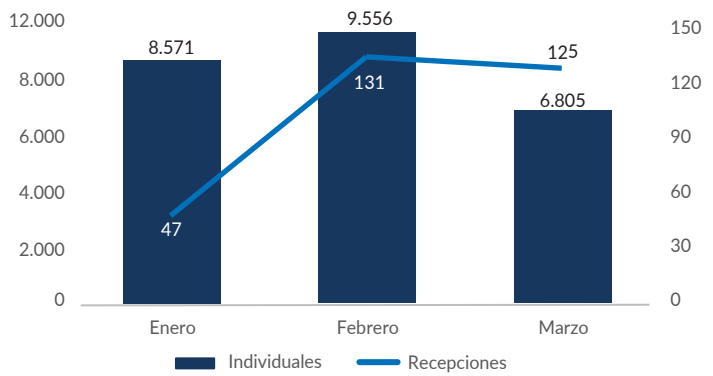
Con presencia en:

24 Departamentos

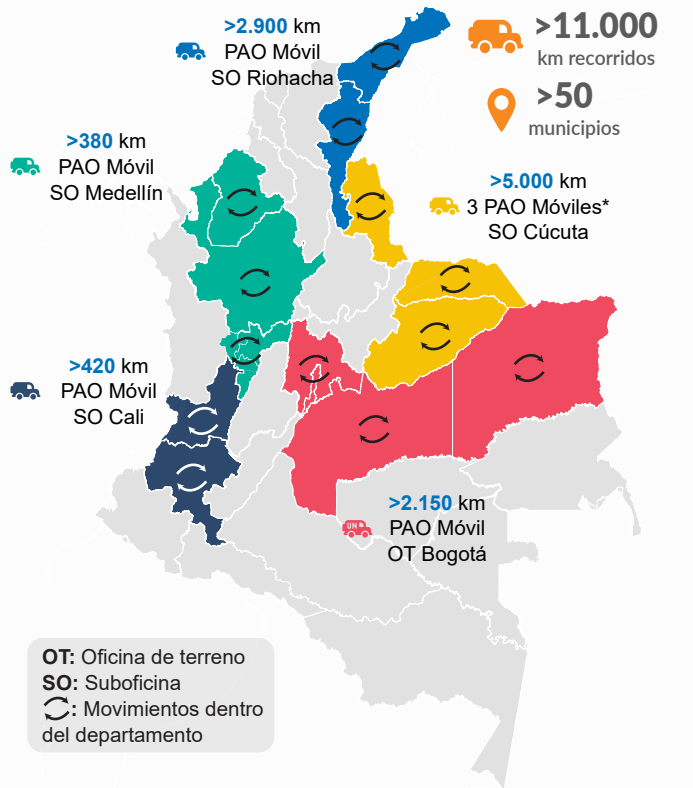
54 Municipios

Cifras clave (enero - marzo 2024)

Número de recepciones y de registros individuales[4]



Alcance geográfico PAO móviles[5]



* Arauca: 3.274 km, Cúcuta móvil: 718 km, Cúcuta móvil Ocaña: 1.082 km

Avances y resultados

Comunicaciones	39.327	Monitoreo de Protección Entrevistas realizadas	HFS >1.100 / MPMT >370
Registros individuales	24.932		
Actualizaciones de comunicación	8.177	Asistencias	5.670
Referencias	4.012	Recepciones	303

NEP identificadas y atendidas

45.053
Total de NEP identificadas y atendidas mediante remisiones

Protección legal y física	37.335	Niño, niña y/o adolescente en riesgo	1.714
Condición médica grave	2.657	Hogar monoparental	1.614
Mujer en riesgo	622		

Nacionalidad de las personas atendidas

Venezuela **78%**

Colombia **20%**

2% restante de otros países

Jornadas extramurales

67 Jornadas extramurales

Los servicios de los **PAO** son prestados por **1** coordinador nacional, **5** coordinadores regionales, **4** profesionales de apoyo, **132** asesores y **7** conductores.

[1] El High Frequency Survey (HFS) es la herramienta regional del ACNUR que tiene por objetivo monitorear la situación de protección de las personas provenientes de Venezuela con vocación de permanencia en el país.
[2] El Monitoreo de Protección para Movilidad Transfronteriza (MPMT) es una herramienta que permite identificar el perfil, las caracteristicas de la movilidad y los incidentes/riesgos/necesidades de protección de las personas que entran, salen y transitan por el territorio colombiano.
[3] El registro puede realizarse de dos formas, por medio de Registros Individuales y por medio de Recepciones. El Registro Individual recoge información detallada de cada integrante del grupo de registro en términos de datos biográficos, estatus legal, NEP, entre otros; la Recepción únicamente recoge información básica del punto focal de cada grupo de Recepción, acompañada de la descripción del grupo en términos de sexo, edad y la identificación de las NEP de manera grupal. Para más información sobre las personas por las que ACNUR trabaja registradas en PRIMES haga clic en este enlace.
[4] Desde ACNUR se están priorizando los registros, los cuales son más completos que recepciones en PRIMES. El proyecto PAO cuenta con un total de 300.702 personas registradas entre 2019 y marzo de 2024. Esta cifra se obtiene de los 108.548 registros en recepciones y las 192.154 personas en registros individuales.
[5] Los PAO móviles no cubren todos los municipios de cada uno de los departamentos resaltados; las misiones de los PAO móviles son priorizadas por cada Oficina de Terreno.
[6] Las jornadas extramurales son un mecanismo del proyecto PAO para tener un mayor alcance territorial en la realización de atención y orientación para la población con y por la que trabajamos que se encuentra en zonas de difícil acceso, zonas rurales donde no contamos con un PAO fijo.