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

PAO FACTSHEET

COLOMBIA

2024 *(4to trimestre | Octubre- diciembre)*

CIFRAS ACUMULADAS - Enero a diciembre de 2024

- **71** PAO fijos
- **7** PAO móviles
- **>66.000** km recorridos
- **975** Jornadas extramurales[1]
- **137.780** Personas atendidas
- **105.742** Personas antendidas por primera vez en el PAO.
- **30.558** Personas ya registradas que han vuelto a informarse en el PAO.

En el PAO del Terminal de Transporte de la ciudad de Cúcuta se acompaña a los niños refugiados y migrantes a registrar sus datos para acceder a servicios del Estado.

PAO Terminal - Cúcuta, Norte de Santander.
2024 © ACNUR

Los Puntos de Atención y Orientación **(PAO)** son una iniciativa de ACNUR desarrollada desde **2017** y actualmente implementada en **24** departamentos y **53** municipios. Desde el 2021, la **Corporación Opción Legal implementa el proyecto** con el apoyo de ACNUR.

Los **PAO** son espacios físicos para que toda persona con necesidad de protección acceda a **información confiable y segura,** y tome 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 o colombianos retornados pueden 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**, en adelante NEP, se realiza la **referencia** a servicios especializados que aseguren una **respuesta adecuada.**

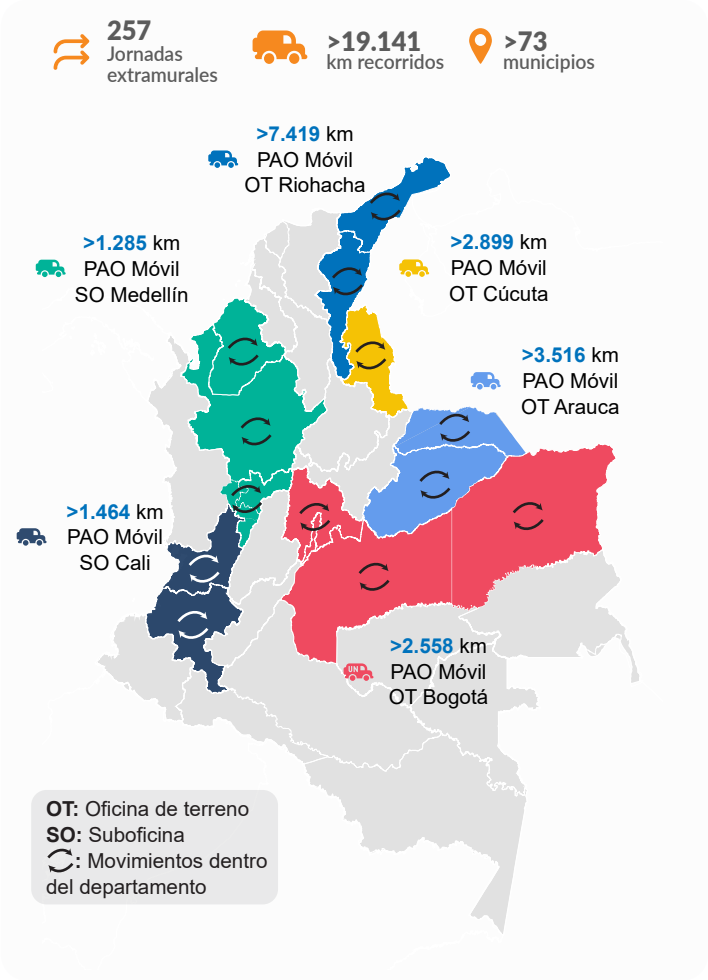
Desde mayo del 2023 el ChatBot PAO permite ampliar la cobertura para brindar atención y orientación en todo el territorio colombiano.

Principales temas de información y atención:

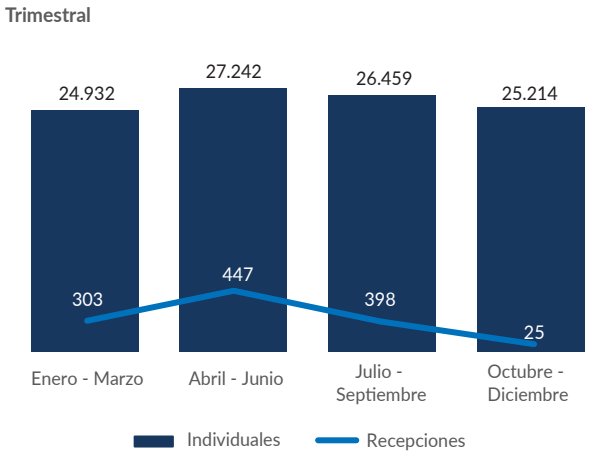
- Derecho al asilo y al procedimiento de determinación de la condición de refugiado.
- Acceso al Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos (ETPV).
- Acceso a la nacionalidad y documentación.
- Acceso a empleo, salud y educación.
- Acceso a la justicia y asistencia legal.
- Servicios institucionales de atención a la población desplazada.
- Riesgos de protección y servicios disponibles para las personas en tránsito.
- Información general y apoyo en la inscripción de personas para el programa de Movilidad Segura.

Cifras clave (Octubre - diciembre 2024)

Alcance geográfico de los PAO[2]



Número de recepciones y de registros individuales[3]



Avances y resultados

Los PAO han registrado **61.842** comunicaciones entre octubre y diciembre.

1.970 personas han sido referidas a socios y se les han brindado **2.467** asistencias.

"Me sentí muy bien con la atención brindada por ACNUR en este PAO. Los felicito por el trabajo que hacen".

Hombre venezolano, PAO Apartadó, Antioquia.

Imagen: PAO Medellín, 2024 © ACNUR

"Nos atendieron con amabilidad y respeto, explicándonos claramente toda la información necesaria para aceptar la ayuda y la protección que necesitamos".

Mujer venezolana, PAO Cúcuta, Norte de Santander.

Imagen: Jornada de atención Vereda La Esperanza, Tame, Arauca, 2024 © ACNUR

Monitoreo de Protección

1.260
High Frequency Survey[4]

147
Monitoreo de Protección para Movilidad Transfronteriza[5]

"La atención en las oficinas de ACNUR fue muy amable. Me explicaron todo con claridad y me hicieron sentir como en casa. Gracias por su apoyo a los venezolanos. ¡Dios los bendiga!".

Mujer venezolana, PAO La Alpujarra, Antioquia.

Imagen: PAO Medellín, 2024 © ACNUR

Personas con necesidades específicas de protección (NEP)

48.732
Total de NEP identificadas y atendidas mediante remisiones.

Protección legal y física.	24.393
Condición médica grave.	2.629
Niño, niña y/o adolescente en riesgo.	1.607
Hogar monoparental.	1.770
Mujer en riesgo.	534

Nacionalidad de las personas atendidas

Venezuela **72%**

Colombia **26%**

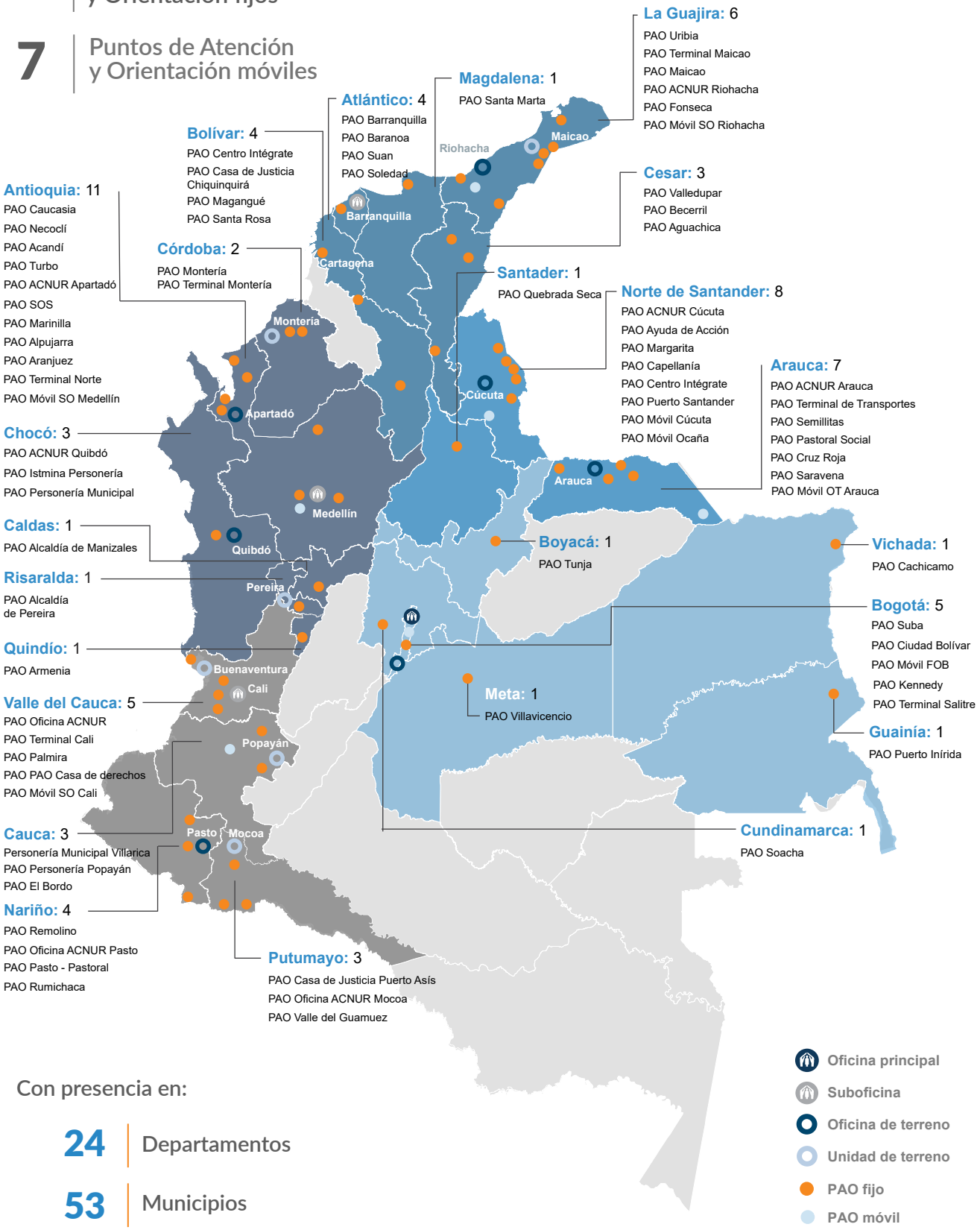
2% restante de otros países

Los servicios de los **PAO** son prestados por **1** coordinador nacional, **5** coordinadores regionales, **4** profesionales de apoyo, **123** asesores y **7** conductores.

[1] 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.
[2] 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.
[3] Desde ACNUR se están priorizando los registros, los cuales son más completos que recepciones en PRIMES. El proyecto PAO cuenta con un total de 399.433 personas registradas entre 2019 y septiembre de 2024. Esta cifra se obtiene de los 110.194 registros en recepciones y las 314.453 personas en registros individuales.
[4] El High Frequency Survey (HFS) es la herramienta regional de ACNUR que tiene por objetivo monitorear la situación de protección de las personas provenientes de Venezuela con vocación de permanencia en el país.
[5] El Monitoreo de Protección para Movilidad Transfronteriza (MPMT) es una herramienta que permite identificar el perfil, las características de la movilidad y los incidentes/riesgos/necesidades de protección de las personas que entran, salen y transitan por el territorio colombiano.

71 Puntos de Atención y Orientación fijos

7 Puntos de Atención y Orientación móviles



Con presencia en:

24 Departamentos

53 Municipios