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

UNHCR ACNUR La Agencia de la ONU para los Refugiados

CORPORACIÓN OPCIÓN LEGAL

PAO FACTSHEET

COLOMBIA

2024 *(2do trimestre | Abril - junio)*

CIFRAS ACUMULADAS 2024

71 PAO fijos

7 PAO móviles

199 Jornadas extramurales[1]

74.527 Personas atendidas

53.076 Personas antendidas por primera vez en el PAO

21.451 Personas ya registradas que han vuelto a informarse en el PAO

Jornada de atención y orientación en Puerto Carreño, Vichada. 2024 © ACNUR

Los Puntos de Atención y Orientación **(PAO)** son una iniciativa de ACNUR desarrollada desde **2017** y actualmente implementada en **24** departamentos. 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.**

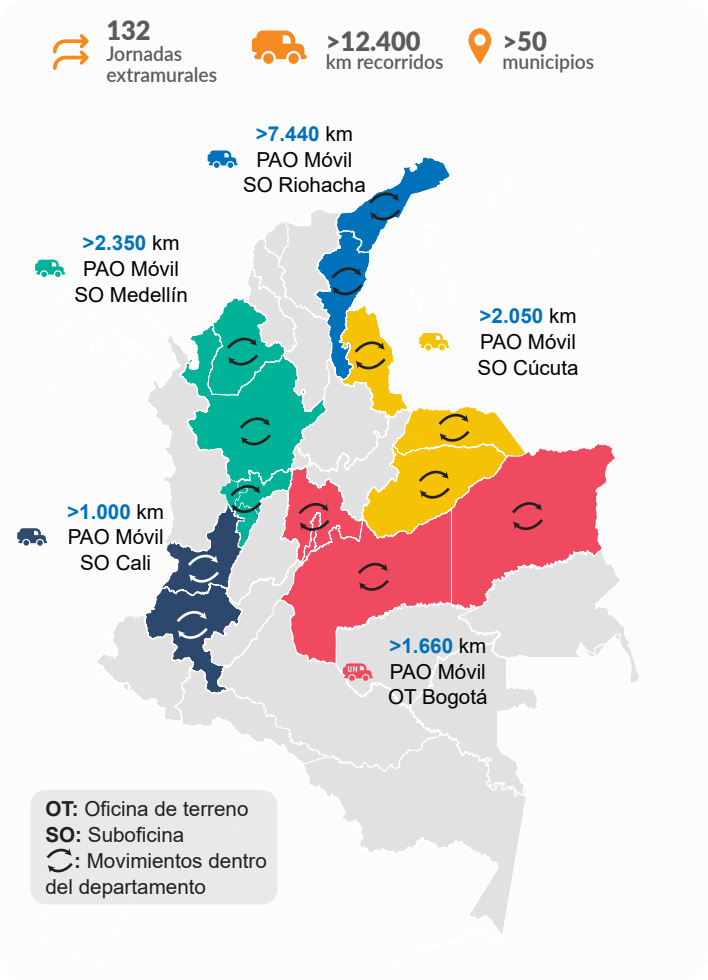
Desde mayo del 2023 el ChatBot PAO permite ampliar la cobertura para brindar atención y orientación con el proyecto PAO en todo el territorio colombiano.

Principales temas de información y atención:

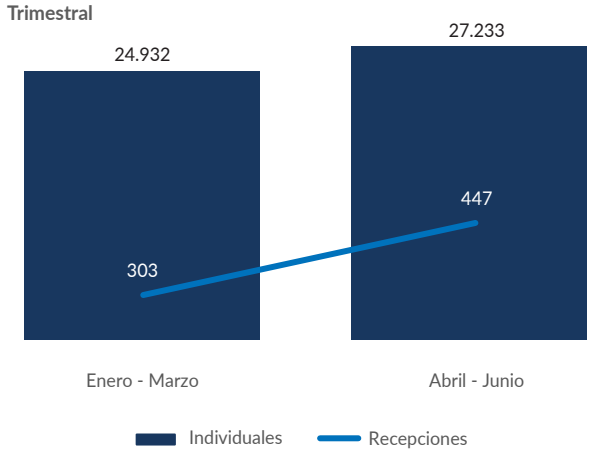
- Derecho al asilo y al procedimiento de determinación de la condición de refugiado
- Acceso al Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos (ETPV)
- Acceso a la nacionalidad y documentación
- Acceso a empleo, salud y educación
- Acceso a la justicia y asistencia legal
- Servicios instituticionales 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 (Abril - junio 2024)

Alcance geográfico PAO móviles[2]



Número de recepciones y de registros individuales[3]



Avances y resultados

Los PAO han registrado **42.243** comunicaciones entre abril y junio. **5.605** personas han sido referidas a socios y se les han brindado **5.937** asistencias.

"Que sigan ayudándonos, gracias por su ayuda. Muchas felicitaciones por ese granito de arena que nos aportan. Por ayudarnos en momentos tan difíciles para nosotros los venezolanos. Por su gran profesionalismo, amabilidad y respeto".

Mujer venezolana, PAO Terminal de Transporte, Maicao, La Guajira.

Imagen: Jornada extramural La Unión, Valle del Cauca. PAO Cali, 2024 © ACNUR

"La atención fue muy buena, muy amable. Muy amistosa y respetuosa hacia nosotros, población LGTBIQ+, no hubo acto de discriminación hacia mi persona."

Hombre venezolano, PAO Apartadó, Antioquia

Imagen: Jornada extramural Apartadó, Antioquia. PAO Apartadó, 2024 © ACNUR

Monitoreo de Protección

996
High Frequency Survey[4]

218
Monitoreo de Protección para Movilidad Transfronteriza[5]

"La atención que me dieron en las oficinas de ACNUR fue muy amable. Su atención hacia mí fue muy bonita y las preguntas y las respuestas las entendí claramente. Me sentí como en casa. Gracias por esta atención hacia uno."

Mujer venezolana, PAO Alpujarra, Medellín, Antioquia.

Imagen: Actividad de conmemoración del Día Mundial del Refugiado. PAO Medellín, 2024 © ACNUR

Personas con necesidades específicas de protección

47.579
Total de NEP identificadas y atendidas mediante remisiones

Protección legal y física	39.098
Condición médica grave	2.846
Niño, niña y/o adolescente en riesgo	1.655
Hogar monoparental	1.643
Mujer en riesgo	682

Nacionalidad de las personas atendidas

Venezuela **74%**

Colombia **24%**

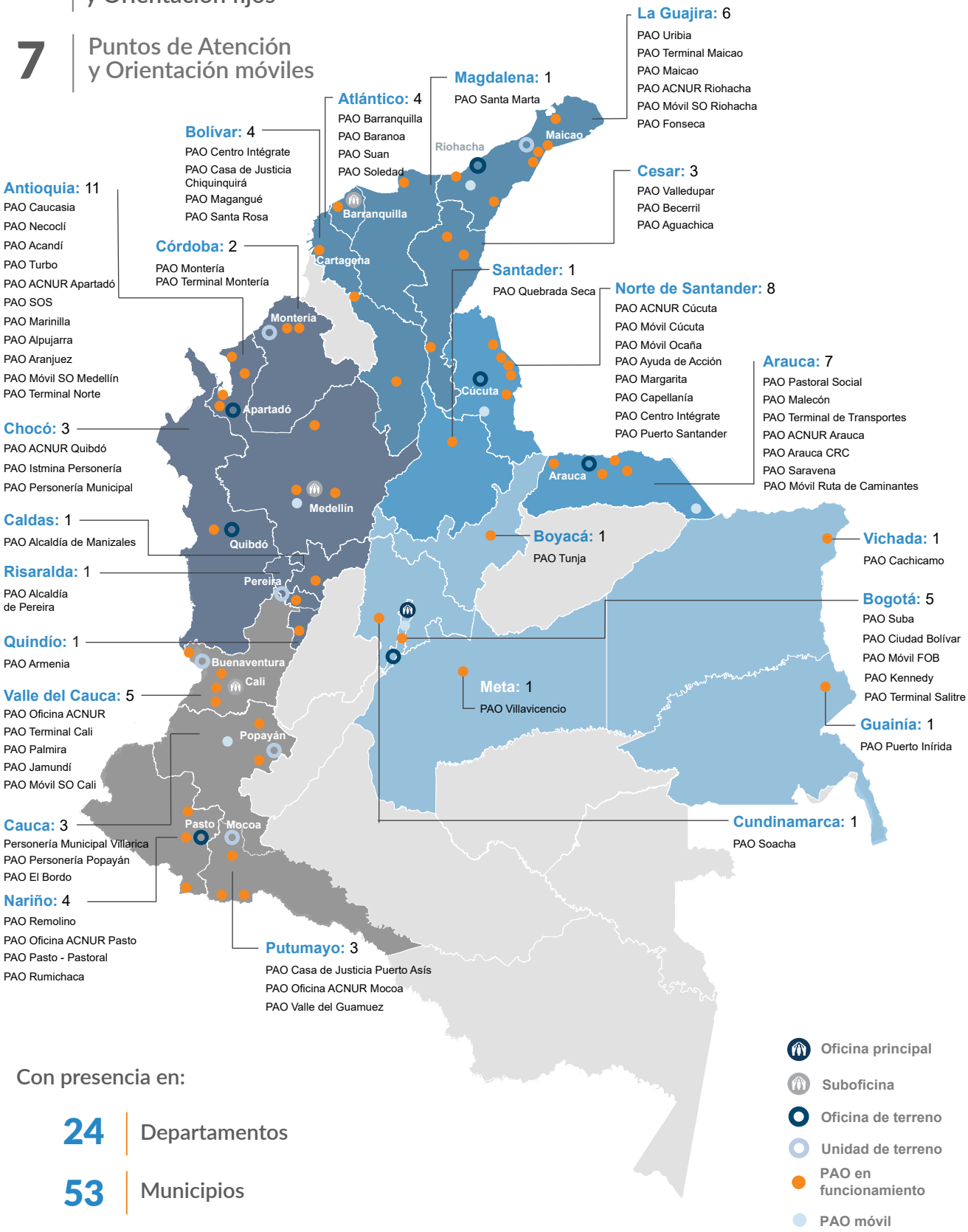
2% restante de otros países

Los servicios de los **PAO** son prestados por **1** coordinador nacional, **5** coordinadores regionales, **4** profesionales de apoyo, **122** 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 328.442 personas registradas entre 2019 y junio de 2024. Esta cifra se obtiene de los 109.046 registros en recepciones y las 219.396 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



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

Boyacá: 1
- PAO Tunja

Vichada: 1
- PAO Cachicamo

Risaralda: 1
- PAO Alcaldía de Pereira

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

Quindío: 1
- PAO Armenia

Meta: 1
- PAO Villavicencio

Guainía: 1
- PAO Puerto Inírida

Valle del Cauca: 5
- PAO Oficina ACNUR
- PAO Terminal Cali
- PAO Palmira
- PAO Jamundí
- PAO Móvil SO Cali

Cundinamarca: 1
- PAO Soacha

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

Con presencia en:

24 Departamentos

53 Municipios