

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



COLOMBIA

2024 (3^{er} trimestre | Julio - septiembre)

CIFRAS ACUMULADAS - Enero a septiembre de 2024



Jornada extramural corregimiento El Reposo - Apartadó, Antioquia. 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.

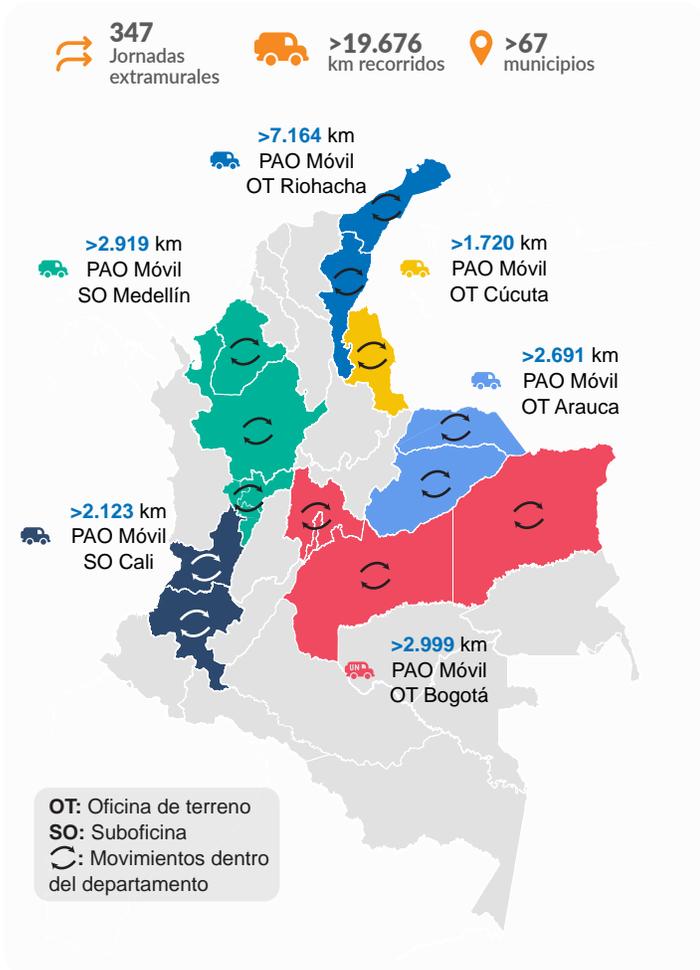


Principales temas de información y atención:

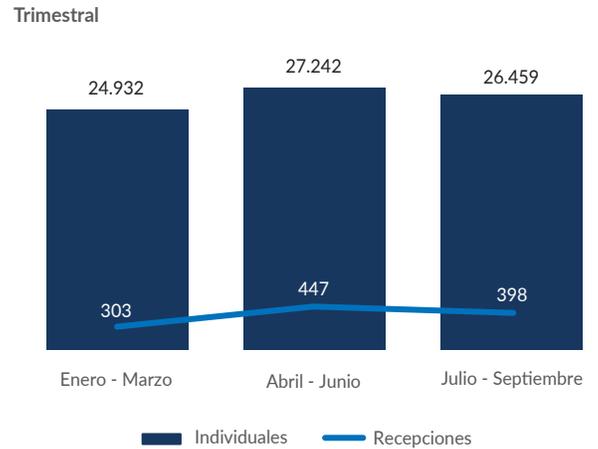
-  Derecho al asilo y al procedimiento de determinación de la condición de refugiado
-  Acceso al Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos (ETPV)
-  Acceso a la nacionalidad y documentación
-  Acceso a empleo, salud y educación
-  Acceso a la justicia y asistencia legal
-  Servicios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

Alcance geográfico PAO móviles²



Número de recepciones y de registros individuales³



Avances y resultados

Los PAO han registrado **43.373**

comunicaciones entre julio y septiembre.

6.413 personas han sido referidas a

socios y se les han brindado **6.137**

asistencias.



“Doy gracias y felicitaciones a la organización ACNUR por ayudar a toda la población venezolana. Muy buena la atención gracias”.

Mujer venezolana, PAO la Alpujarra, Medellín, Antioquia.

Imagen: Jornada extramural Neira, Caldas.
PAO Medellín, 2024 © ACNUR

“Gracias al PAO por que me dio la información que buscaba, excelente atención y muchísimas gracias por su ayuda.”

Mujer venezolana, PAO Pasto, Nariño

Imagen: PAO Rumichaca, 2024 © ACNUR



Monitoreo de Protección



1.131
High
Frequency
Survey⁴



190
Monitoreo de
Protección para
Movilidad
Transfronteriza⁵



" La joven que nos atendió lo hizo amablemente y con buena educación, nos explicó con detalle toda la información necesaria para así poder aceptar la ayuda que nos brindan acá, justo con la protección que buscamos y necesitamos"

Mujer venezolana, PAO Oficina ACNUR Cúcuta, Norte de Santander.

Imagen: PAO Móvil OT Arauca, 2024 © ACNUR

Personas con necesidades específicas de protección (NEP)

55.577
Total de NEP identificadas
y atendidas mediante
remisiones



Protección legal y física **46.267**



Condición médica grave **3.182**



Niño, niña y/o adolescente
en riesgo **1.937**



Hogar monoparental **1.771**



Mujer en riesgo **775**

Nacionalidad de las personas atendidas



Venezuela
73%



Colombia
23%

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 289.239 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