

LINEA DE ATENCIÓN NACIONAL

Agosto - Septiembre 2021

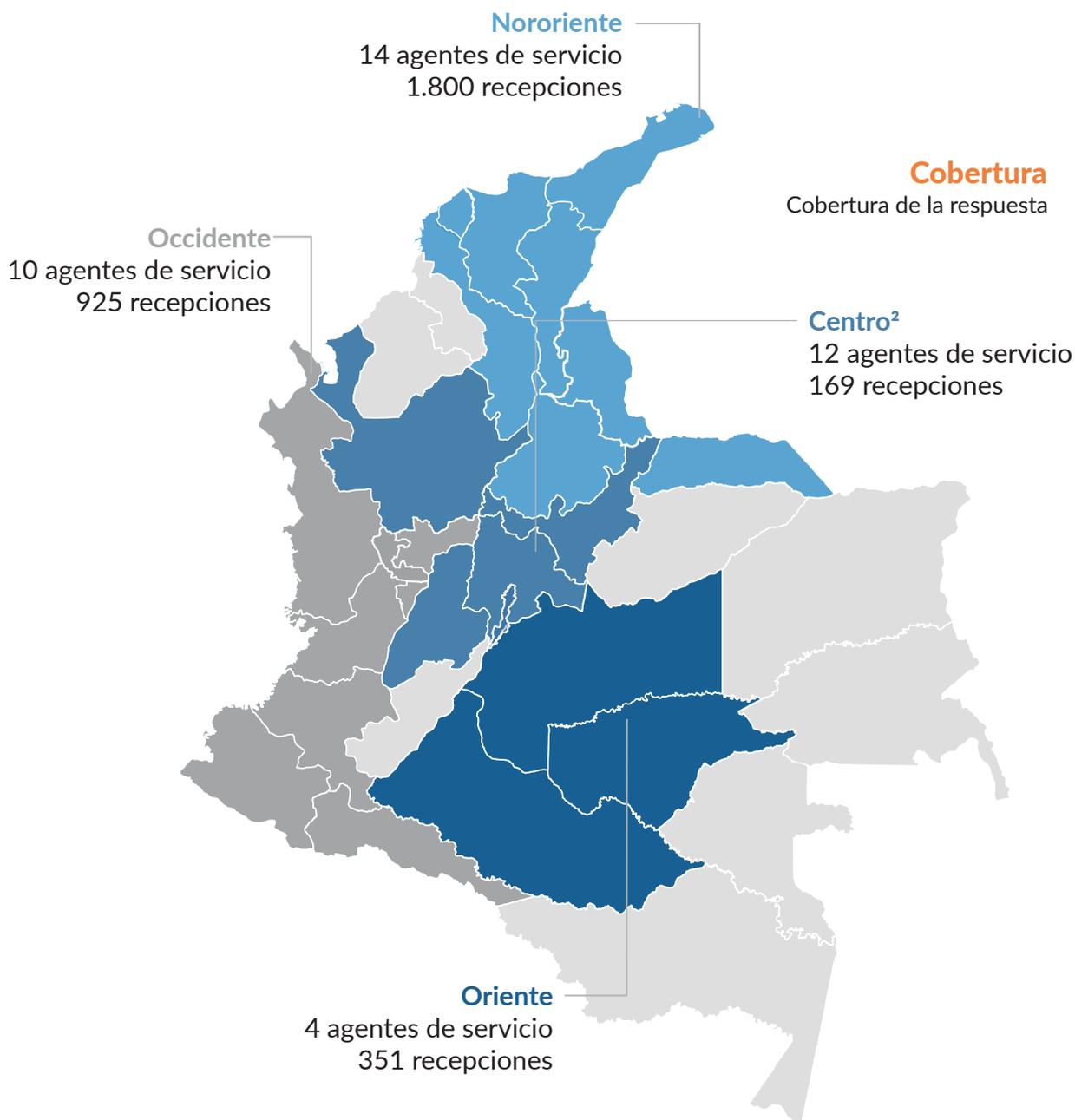


**UNHCR
ACNUR**

La Agencia de la ONU para los Refugiados

A partir del 19 de agosto 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, como iniciativa para facilitar a sus poblaciones de interés el acceso a información y a servicios de protección en todo el territorio nacional, generando nuevos vínculos con las personas por las cuales trabaja y adaptándose a sus necesidades.

Distribución geográfica¹



Agentes
Agentes de servicio

40

Cobertura
Cobertura de la respuesta

62%

¹ Los departamentos sombreados en gris claro corresponde a zonas en donde ni NRC ni el ACNUR tienen atención presencial sin embargo, la LAN tiene cobertura nacional y recibe llamadas desde estas zonas del país. ² Los agentes del centro empezaron sus actividades a mediados de agosto: por eso el # de registro es más bajo.

3.245

Recepciones en PRIMES³

18.419 personas de interés

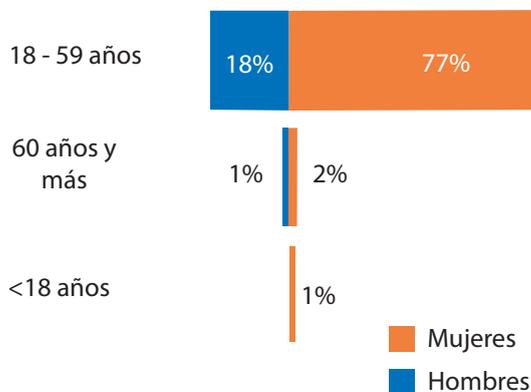


Las personas que se contactan a través de la LAN, pueden ser registradas en el sistema de registro y gestión de casos del ACNUR. El registro se hace por grupo, tomando los datos básicos del punto focal junto con las características de sexo, edad y la identificación de necesidades específicas de protección de manera grupal.

IMPLEMENTACIÓN AGOSTO - SEPTIEMBRE

Punto Focal

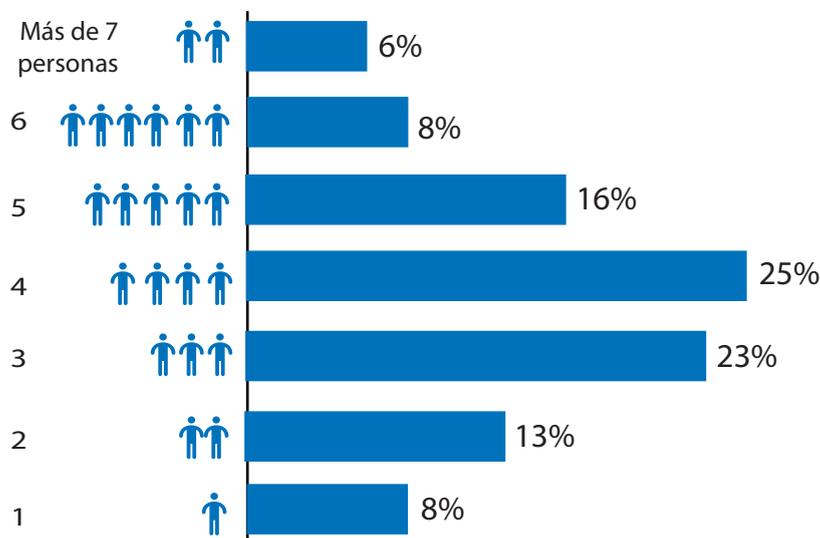
Las mujeres son las principales usuarias de los canales de atención telefónica en la operación, siendo en el 80% de los casos las punto focales, a través del cual se hizo contacto con la LAN.



El promedio de edad del punto focal de los grupos de recepción, es de 35 años, teniendo la persona con menor edad 15 años, y la de mayor edad 81 años, adicionalmente, el 40% correspondió a personas entre los 15-30 años.

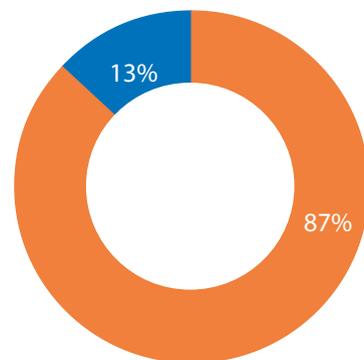
Tamaño del grupo de recepción

En promedio, los grupos de recepción están constituidos por 4 personas, encontrándose además personas que están solas y grupos de hasta de 15 personas.



País de origen

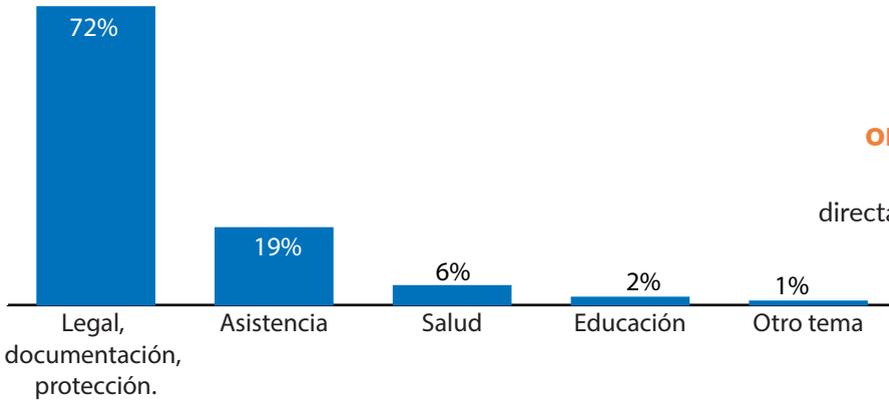
El 87% de los puntos focales que contactaron a la LAN tenían como país de origen a Venezuela y el 13% indicó Colombia u otro país.



³. Ecosistema de Registro y Manejo de Identidad de la Población

COMUNICACIONES

El 72% de las comunicaciones registradas, se relacionan con la solicitud de información legal, documentos y servicios de protección.



Comunicaciones Registradas⁴ 8.751

Número de grupos atendidos 4.798

incluyendo casos que se comunicaron por segunda vez y nuevos casos.

Grupos familiares orientados sobre ETPV 1.827

Al menos 220 se apoyaron directamente en el registro RUMV.

Consultas 30%

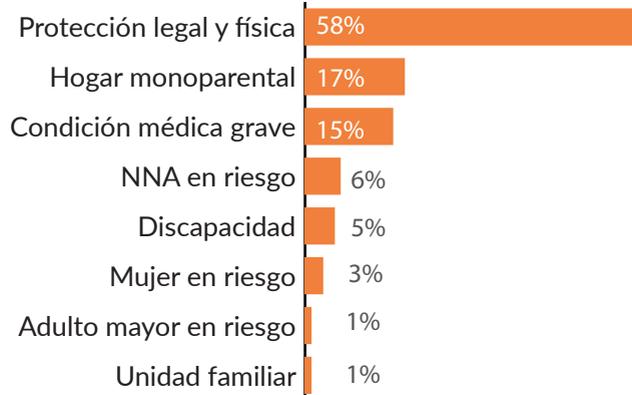
De las consultas fueron sobre el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos

NECESIDADES ESPECÍFICAS

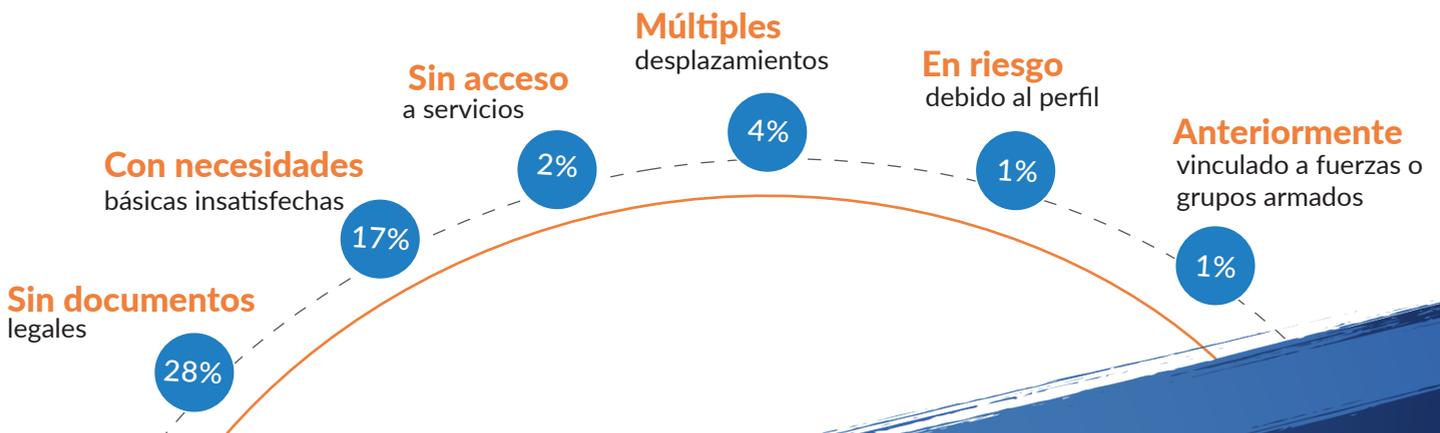
La principal necesidad de las personas registradas está relacionada con la protección legal y física. Al menos el 28% de los grupos de recepción, se identificaron sin documentos legales, mientras que en otros grupos se identificaron con imposibilidad de satisfacer sus necesidades básicas.

65%

Grupos de recepción tienen una o más necesidades específicas de protección identificadas



Protección legal y física

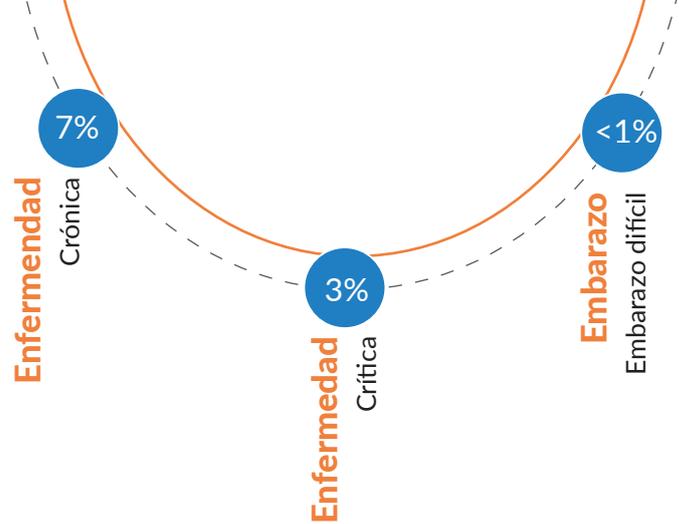


⁴ Registro de todas las interacciones con las personas de interés.



Discapacidad

En el 5% de los grupos de recepción, se identificó al menos una persona del grupo con alguna discapacidad (física, mental, auditiva, visual, entre otras.)



NNA en riesgo

En 228 grupos de recepción (5%), se identificaron niños, niñas o adolescentes en riesgo de no asistir a la escuela.



Condición médica grave

La condición médica de las personas dentro de los grupos de recepción, es uno de los temas recurrentes de consulta, que pueden estar relacionadas con barreras de acceso al sistema de salud derivadas de la falta de documentos validos en el país, la ausencia de información sobre rutas de acceso al servicio de salud en casos de urgencia y también la falta de disponibilidad de servicios médicos en algunas zonas del país.

REFERENCIA A SERVICIOS

El 13% de los grupos de recepción fueron referidos a servicios de asistencia principalmente para asistencia legal, documentación y asesoría. También se refirieron para asistencia en salud y alimentación.

13%

Grupos de recepción fueron referidos a servicios de asistencia

RETOS

- Fortalecer el registro y realizar la atención de personas que no han podido acceder a la atención de la Línea, a través de la apropiación de los Procedimientos Operativos Estándar y el entrenamiento y práctica constante en PRIMES.
- Contratación de nuevas personas que se unirán al equipo de la LAN.
- Continuar el fortalecimiento constante del sistema de referenciación de casos con Necesidades Específicas de Protección a las organizaciones asociadas y oficinas del terreno del ACNUR.
- Reducir los tiempos de espera entre el contacto inicial de las personas con la LAN y el acceso efectivo a los servicios ofrecidos, con lo cual continuará la construcción de un sistema de respuesta integral para los miles de personas de interés que día a día llegan a Colombia.