

## InfoContigo, la plataforma de atención integral que ayudará a refugiados y migrantes de Venezuela

- ACNUR, OIM, UNICEF y WFP presentaron esta iniciativa para atender mediante un solo canal a la población refugiada y migrante en Perú.

Perú es el segundo país en el mundo con la mayor población refugiada y migrante de Venezuela. Son más de 1.5 millones de personas que afrontan dificultades para acceder a información confiable y actualizada que les permita realizar trámites, como regularizar su situación migratoria o solicitar protección humanitaria.

Para disminuir esta brecha de información, ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Programa Mundial de Alimentos (WFP) lanzaron oficialmente **InfoContigo, una plataforma integral que, mediante una línea gratuita y un chat de WhatsApp, brinda información sobre acceso a derechos y servicios disponibles, orienta sobre asistencia humanitaria, y recibe quejas y comentarios sobre los programas de las agencias.**

"La atención a las necesidades humanitarias y de desarrollo de la población refugiada y migrante es una prioridad para la ONU Perú. En consecuencia, diversas agencias, fondos y programa trabajan en coordinación el Estado peruano y sus socios humanitarios para brindar asistencia humanitaria, orientación y protección a estas personas", afirmó Igor Garafulic, coordinador residente del Sistema de las Naciones Unidas en el Perú.

Durante la ceremonia de lanzamiento de la iniciativa, el representante de ACNUR en Perú, Federico Agusti, señaló que "existe una considerable brecha en el acceso a información y orientación para la población refugiada y migrante. InfoContigo busca concentrar servicios en una sola línea, donde las personas refugiadas y migrantes puedan tener acceso de manera rápida y eficiente a apoyo, información y orientación".

InfoContigo nace con el propósito de brindar una respuesta inmediata a las diversas necesidades y problemáticas de estas personas en Perú, para lo cual estas cuatro agencias de Naciones Unidas unieron esfuerzos para atenderlas en un solo canal, facilitando la búsqueda de información clara y veraz.

"Además de proporcionar una ventanilla única de información oportuna y relevante sobre los derechos y servicios disponibles, la línea es un canal para escuchar a las voces de las personas refugiadas y migrantes, recopilar necesidades emergentes y acoger sugerencias para la mejoría de los programas. El enfoque centrado en las personas y la rendición de cuentas a poblaciones afectadas son centrales para InfoContigo" comentó Jorge Baca, jefe de misión de la OIM.

En su versión piloto, InfoContigo ha respondido más de 15 mil llamadas y mandado más de 70 mil mensajes desde septiembre del 2022. Ahora la plataforma, a través de su línea, está disponible de lunes a viernes, entre 9 am y 2 pm, además cuenta con un chatbot disponible durante las 24 horas. Personas de cualquier lugar de Perú pueden llamar a la línea, gratuitamente, para recibir información sobre asistencia humanitaria en casos de alta

vulnerabilidad, regularización migratoria, servicios de protección de la niñez. salud y salud mental, acceso de educación, revalidación de títulos, entre otros.

La plataforma también ofrece un canal de quejas y sugerencias por la atención y servicios recibidos por las agencias parte y sus socios.

“A través de esta plataforma estaremos facilitando que las familias refugiadas y migrantes puedan acceder a servicios básicos para que niñas, niños y adolescentes puedan ejercer sus derechos a la salud, educación y protección. En su país de origen, en Perú o a donde vayan, los niños migrantes son ante todo niños y es deber del Estado asegurarles todos los derechos consignados en la Convención sobre los Derechos del Niño”, comentó Javier Álvarez, Representante de UNICEF en Perú.

La alianza entre distintas agencias de Naciones Unidas permitirá llegar a un mayor número de personas refugiadas y migrantes, y, sobre todo, aumentar la información sobre sus derechos, mejorar la experiencia y la capacidad de las organizaciones para brindar una asistencia más integral.

“Esta alianza tiene el propósito de acercarnos a la población refugiada y migrante con información que sea oportuna y eficaz frente a sus necesidades en el país. Para las agencias de Naciones Unidas, este modelo de buena práctica, como la plataforma InfoContigo, responde a los derechos de protección y trato digno”, menciona Sarah Laughton, representante en Perú del Programa Mundial de Alimentos WFP.

InfoContigo se lanzó el 26 de junio, en la Oficina Nacional de ACNUR en Lima.

Línea telefónica de atención gratuita. 0800-719-29

Chatbot Whatsapp. +51 1 6419396