



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## DERECHOS HUMANOS FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

### Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI

Código: DHH-FPD-IN011

Versión: 02

Vigencia desde:  
23 de noviembre de 2021

#### Control de cambios

| Versión | Fecha                   | Descripción de la modificación   |
|---------|-------------------------|--|
| 01      | 29 de diciembre de 2017 | Creación del documento.  |
| 02      | 23 de noviembre de 2021 | Se actualiza el propósito, glosario, siglas, descripción de actividades, responsables, formatos y registros teniendo en cuenta el marco normativo vigente y las necesidades del proceso. Se actualiza el nombre del documento de acuerdo con la tipología documental establecida en el Manual de Elaboración y control de los documentos del sistema de gestión PLE-PIN-M003. Se actualizan los documentos relacionados internos y externos y la normatividad asociada. Se actualiza a la plantilla vigente. |

| Método de Elaboración  | Revisa  | Aprueba   |
|--|---|---|
| El documento fue actualizado por el equipo técnico encargado de la Estrategia de Atención a Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI, con la revisión de los profesionales de la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos y el apoyo metodológico de Yamile Espinosa como analista de la Oficina Asesora de Planeación. | <p style="text-align: center;"><b>Jonnatha Ivonne González Rodríguez</b><br/>Directora de Derechos Humanos<br/>Líder del proceso Fomento y Protección de los Derechos Humanos</p> <p style="text-align: center;"><b>Ángela Patricia Cabeza Morales</b><br/>Profesional de normalización OAP</p> | <p style="text-align: center;"><b>Daniel René Camacho Sánchez</b><br/>Subsecretario para la Gobernabilidad y la Garantía de los Derechos<br/>Líder del macroproceso Derechos Humanos</p> <p style="text-align: center;">Aprobado mediante Caso Hola No.<br/><b>201894</b></p> |

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Propósito

Brindar refugio y atención especializada e integral a personas que se encuentren en situación de riesgo y/o vulnerabilidad debido a violencias ejercidas en razón a su orientación sexual e identidad de género, con el fin de contribuir al apoyo en el proceso de construcción - reconstrucción de proyecto de vida, la interrupción del ciclo de violencia y el restablecimiento de sus derechos humanos.

### Responsable

Director(a) de Derechos Humanos

### Glosario

- **Acción sin daño:** El enfoque de acción sin daño busca garantizar a las víctimas la palabra y la participación real en el acceso a derechos, como sujetos activos. Además de ello, promueve que se reconozcan como seres humanos capaces de resignificar su sufrimiento.
- **Criterios de vulnerabilidad acentuada:** son criterios reconocidos por la Corte Constitucional en los Autos de seguimiento a la Sentencia T-025 de 2004, que permiten del Estado una respuesta diferenciada que atienda acertadamente la particular vulnerabilidad de las mujeres derivada del contexto de conflicto armado y los riesgos específicos a los que están expuestas por causa de su condición de género, que no son compartidos por los hombres, y que explican en su conjunto el impacto desproporcionado del conflicto armado sobre las mujeres.
- **Criterio sospechoso de discriminación:** En Colombia, la igualdad es un principio rector y un derecho fundamental, en consecuencia, está prohibida la discriminación, entiéndase por esta: un trato distinto y arbitrario que carece de justificación objetiva, razonable y proporcional. Es en este sentido que la Corte Constitucional ha empleado la categorización de “criterios sospechosos” para referirse a categorías que dan cuenta de esta discriminación y que generan a su vez exclusión y desventaja a ciertos grupos. Estos criterios suelen basarse en: “i) rasgos permanentes de las personas, imprescindibles a voluntad por estar intrínsecamente ligados a su identidad, ii) grupos sometidos históricamente y/o culturalmente menospreciados o situados en una posición inferior en la jerarquía social, y iii) “no constituyen, per se, criterios con base en los cuales sea posible efectuar una distribución o reparto racional y equitativo de bienes, derechos o cargas sociales” (Sentencia C-371 de 2000). De esto, el alto tribunal señala que categorías como el sexo, la orientación sexual y la identidad de género constituyen categorías sospechosas de discriminación, así, todo tratamiento diferencial fundado en estos criterios presupone discriminación a menos que pueda justificarse, dando con ello campo a la regla de justicia y con ello a las acciones afirmativas.

**Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en  
Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género  
Casa Refugio LGBTI**

- **Enfoque Diferencial:** Por enfoque diferencial debemos entender la forma de análisis y de actuación social y política que, por una parte, identifica y reconoce las diferencias de género, identidad sexual, etnia, edad y situación de salud, entre otras categorías; y por otra, sus implicaciones en términos de poder, de condiciones de vida y de formas de ver el mundo. A partir del reconocimiento de las diferencias y sus implicaciones, el enfoque diferencial busca la transformación o supresión de las inequidades y de sus expresiones de subordinación, discriminación y exclusión social, política y económica. Busca la reivindicación y legitimación de las diferencias, desde la perspectiva de los derechos humanos. (Montealegre & Urrego, 2011, pág. 12). (CONPES D.C 14 de 2020:39).
- **Enfoque diferencial de discapacidad:** El enfoque diferencial de discapacidad es una de las miradas que deben ser transversales a todo el proceso de atención durante el acceso a los derechos de las víctimas en lo que respecta a las medidas de asistencia y reparación integral. En el marco del enfoque diferencial de discapacidad, se debe tener en cuenta que la discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.
- **Enfoque poblacional diferencial:** El enfoque diferencial reconoce las diferencias, las inequidades y desigualdades que afrontan distintos grupos poblacionales, en razón de la confluencia e interseccionalidad de diferentes características, situaciones o condiciones, tales como: étnico-raciales (pueblos indígenas, comunidades negras, afro, raizales y palenqueras; rom/gitano, entre otros), sexuales y de género (mujeres e identidad género y orientación sexual), de clase, de pertenencia y/o procedencia de zona urbana o rural, de discapacidad, en tanto víctima del conflicto armado, generacional (niños, niñas, adolescentes), entre otras. Factores todos que pueden incidir en el grado de vulnerabilidad y riesgo frente a la Trata de Personas. Se entiende como el “método de análisis, actuación y evaluación, que toma en cuenta las diversidades e inequidades de la población, para brindar una atención integral, protección y garantía de derechos, que cualifique la respuesta institucional y comunitaria”. Involucra las condiciones y posiciones de los/las distintos/as actores sociales como sujetos/as de derecho, desde una mirada de grupo socioeconómico, género, etnia e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital - niñez, juventud, adultez y vejez (SALUD, 2013).

El enfoque diferencial, configura la mirada que permite visibilizar, identificar y reconocer condiciones y situaciones particulares y colectivas de la desigualdad, fragilidad, vulnerabilidad, discriminación o exclusión de las personas o grupos humanos que son sujeto de especial protección constitucional, que requieren de acciones integradas de protección y restitución de los derechos vulnerados, apuntando de manera inmediata a atender los daños causados y a identificar y afectar simultáneamente los factores que generan o reproducen la discriminación, desigualdad y exclusión (Poblacionales.) En el marco del enfoque diferencial en relación con los pueblos o grupos étnicos se debe tener en cuenta lo siguiente:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## DERECHOS HUMANOS FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Código: DHH-FPD-IN011

Versión: 02

Vigencia desde:  
23 de noviembre de 2021

### Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI

- **Derecho Propio:** El ius propium es la aplicación de los preceptos jurídicos a los grupos étnicos del mismo género o especie, identificados en sus usos y costumbres, transmitidos por generaciones, dirigidos al goce pleno de los derechos fundamentales individuales o colectivos.
- **Afrodescendiente:** Persona que presenta una ascendencia africana reconocida y que posee rasgos culturales que les da seguridad como grupo humano, comparten una tradición y conservan costumbres propias que revelan una identidad que la distinguen de otros grupos, independientemente de que vivan en el campo o en la ciudad. También son conocidas como población negra, afrocolombiana entre otros.
- **Comunidad Negra:** Es el conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que posee una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres dentro de la relación campo-poblado, que revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.
- **Raizal:** Pueblo étnico que habita el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, sus raíces son afro- anglo-antillanas y sus integrantes mantienen una fuerte identidad caribeña e idioma propio (creole). La Sentencia C-530 de 1993 “La Cultura de las personas raizales de las islas es diferente de la cultura del resto de los colombianos, particularmente en materia de lengua, religión y costumbres que le confieren al raizal una cierta identidad. Tal diversidad es reconocida y protegida por el estado y tiene la calidad de riqueza de la Nación “ Y de otra parte la sentencia T 174 de 1998 agrega “(...) por tal razón, la cultura de las personas raizales las Islas de Providencia, al ser diferente por sus características de tipo lingüístico, de religión y de costumbres, al resto de la Nación, ostenta una especial condición que nos permite incluirla dentro de la concepción de diversidad étnica y cultural, situación que la hace acreedora de la especial protección del Estado.
- **Palenquero:** Persona que hace parte de una comunidad negra cuya historia se encuentra ligada al proceso de cimarronaje negro que traduce las gestas libertarias y de resistencia a las practicas esclavistas de la colonia, esta resistencia tuvo como expresiones militares y territoriales concretas a los palenques o rochelas y constituyen un capítulo representativo de las dinámicas organizativas del negro en Colombia. Es un pueblo que cuenta con territorio propio (Palenques de San Basilio y San José de Uré) e idioma propio (palenquero).
- **Rrom:** Grupo étnico proveniente del Norte de la India, con características culturales propias, posee una lengua llamada Shib Rromani, justicia propia o Kriss Rromani; usos y costumbres diferenciados del resto de la sociedad mayoritaria, tienen una clasificación basada en clanes o vitsi patrilineales y patrilocales; entre otros.
- **Grupo Étnico:** Grupo humano que comparte y reconoce como propias ciertas características culturales específicas, identificados en sus usos y costumbres, diferenciados (ethos) de otros pueblos minoritarios, que requieren un plan de salvaguarda para la protección de su integridad étnica y cultural.
- **Jurisdicción Especial Indígena:** Es una conquista histórica de los pueblos indígenas, cuyo atributo

Página 4 de 26

**Nota:** “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

**Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en  
Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género  
Casa Refugio LGBTI**

consiste en el fuero de atracción de juzgar a sus pares, a cargo de las autoridades tradicionales, con la facultad de expedir sus propios procedimientos internos y administrar justicia, observando la Constitución y la Ley, según el artículo 246 de la Constitución Política.

- **Kris Rromani:** Sistema jurídico propio del pueblo Rrom o Gitano el cual busca la resolución de conflictos, el restablecimiento y ejercicio de los derechos en la kumpania (comunidad). Los sere rromenge son las autoridades tradicionales que conforman el consejo de mayores quienes se encargan de impartir justicia en el marco de los usos y costumbres.
- **Consejo de Ancianos y Sabedores del pueblo negro:** Es el conjunto de ancianos y sabedores que garantizan la sana convivencia y resolución de conflictos que se presentan al interior de la comunidad, apoyados en algunos casos por la guardia cimarrona para la salvaguarda de las tradiciones ancestrales de estas comunidades.
- **Enfoque Psicosocial:** El enfoque psicosocial es una de las miradas que deben ser transversales a todo el proceso de atención durante el acceso a los derechos de las víctimas en lo que respecta a las medidas de asistencia y reparación integral. La aplicación e incorporación de este enfoque, busca mitigar el daño emocional que surge a través de las violaciones a los DD.HH. y entender que la afectación psicosocial, no necesariamente habla de una psicopatología. Para poder incorporar y aplicar este enfoque psicosocial se deben tener en cuenta tres premisas fundamentales descritas en el documento citado anteriormente.

Las diferentes expresiones del sufrimiento son respuestas normales ante eventos anormales. Estos eventos deben ser desnaturalizados y considerar que la anormalidad no está en la persona sino en los hechos de violencia. Las personas no solo están sufriendo, el restablecimiento emocional de la víctima debe partir de sus habilidades ya que antes de ocurrir los hechos de violencia, las personas han emprendido diferentes actos de sobrevivencia para los cuales han desarrollado habilidades desde sus cualidades, fortalezas y recursos personales. Todas las personas pueden hacer algo, frente al sufrimiento de los otros. Las personas que tengan contacto directo con la víctima deben tener habilidades para reconocerlas y dignificarlas haciendo de cada encuentro con ellas un momento reparador y humano.

- **Estereotipo:** Definido por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos como la visión o preconcepción generalizada de los atributos o características que los miembros de un grupo particular poseen, o de los roles que juegan o deben jugar.
- **Expresión de género:** Es la forma como una persona expresa su género a través del vestuario, comportamientos sociales, intereses y afinidades. Esto lo define la sociedad desde lo masculino, femenino o andrógino. En el marco del enfoque diferencial de género, se debe tener en cuenta lo siguiente:
- **Garantizar integralidad:** Entendida como la obligación del Estado y sus instituciones de proveer todos los recursos y servicios necesarios para garantizar el ejercicio y disfrute de los derechos las personas sujetas de especial protección constitucional, por las graves vulneraciones a los Derechos Humanos y al Derecho

Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en  
Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género  
Casa Refugio LGBTI

Internacional Humanitario de las que han sido víctimas, al igual que su grupo familiar.

- **Femenino:** Construcción cultural y/o Juicio de valor atribuido a las características físicas, comportamentales y actitudinales asociadas a la mujer.
- **Género:** “género se refiere a la construcción social de la diferencia sexual. En nuestras sociedades a los cuerpos se les asigna un papel específico que cumplir en razón a sus características biológicas (Rubin, 1986). Desde instituciones como la escuela y la familia se inculcan roles, se generan capacidades y habilidades diferentes para mujeres y hombres. Las mismas son interpretadas como naturales, desconociendo los procesos de socialización diferencial a los que son expuestas las personas en razón a su sexo.” (CONPES D.C 14, 2020: 32).
- **Hostigamiento:** Actos, conductas o comportamientos orientados a causarle daño físico o moral a una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, por razón de su raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación. En Colombia, quienes promuevan o instiguen estos actos pueden ir entre 12 y 36 meses a prisión o ser multados.
- **Identidad de género:** Es la vivencia interna e individual del género, como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales. (Yogyakarta, 2017).
- **Intersex:** Es una de las clasificaciones de la categoría de sexo, que indica que, en el cuerpo de una persona, la diferenciación sexual en los tipos de sexo, macho o hembra, no se alcanza a plenitud. En este caso se incluye lo que se ha denominado como: síndrome de disgenesia gonadal mixta o asimétrica, pseudohermafroditismo masculino, pseudohermafroditismo femenino, hermafroditismo verdadero, síndrome de testículos rudimentarios, hiperplasia adrenal congénita y el síndrome de feminización testicular.
- **Masculino:** Construcción cultural y/o Juicio de valor atribuido a las características físicas, comportamentales y actitudinales asociadas al hombre.
- **Orientación Sexual (Orientación erótico y/o afectiva):** Capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y/o sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas (Yogyakarta, 2006).
  - Heterosexual: La persona dirige el deseo afectivo-erótico y emocional hacia el género opuesto.
  - Homosexual: La persona dirige el deseo afectivo-erótico y emocional hacia el mismo género.
  - Lesbiana: Categoría política con la que se identifican las mujeres homosexuales.

Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en  
Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género  
Casa Refugio LGBTI

- Gay: Categoría política con la que se identifican los hombres homosexuales.
- Bisexual: La persona dirige el deseo afectivo-erótico y emocional hacia ambos géneros.
- Pansexual: La persona dirige el deseo afectivo-erótico y emocional hacia cualquier persona independiente de su orientación sexual e identidad de género.
  
- **Personas no binarias:** personas que deciden construirse fuera de los patrones hegemónicos masculinos o femeninos. Es una apuesta política que precisamente reivindica esta libertad de expresión y autoidentificación respecto al género.
  
- **Prejuicio:** Definido por la CIDH como presunciones sobre las motivaciones que subyacen bajo las actitudes negativas, circunscribiendo el análisis de dichas actitudes respecto de la orientación sexual dentro del contexto más amplio de la investigación. Ambos conceptos, estereotipo y prejuicio, están relacionados, de manera que la pertenencia a un grupo es percibida mediante una visión generalizada o preconcepción que se le asigna a quienes lo integran.
  
- **Presunción de riesgo extraordinario de género:** Adopción por ejercicio de defensa de mujeres desplazadas y mujeres de organizaciones que trabajan a favor de población víctima del conflicto: La Corte ratifica que las mujeres defensoras enfrentan de forma constante el riesgo de ser objeto de abusos, agresiones y esclavitud sexual, trata de personas con fines de esclavitud sexual y doméstica, el reclutamiento con fines de explotación doméstica y sexual, amenazas de violencia sexual, humillaciones públicas con contenido sexual, marcas en el cuerpo producidas con objetos corto punzantes o quemaduras en la que imprimen mensajes denigrantes contra la víctima. Muchas de las amenazas y actos de violencia se dirigen contra miembros del núcleo familiar, especialmente contra hijos e hijas, lo cual pone de manifiesto que tales ataques también pretenden una afectación diferenciada que ocasione daños en los bienes y relaciones que las mujeres consideran valiosos e importantes dada su condición femenina. (Auto 098 de 2013).
  
- **Sexo:** “se refiere a las “diferencias y características biológicas, anatómicas, fisiológicas y cromosómicas de los seres humanos que los definen como hombres o mujeres” (Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres, 2016). Por ejemplo, desde la diferencia biológica, los hombres tienen la capacidad de producir espermatozoides y las mujeres tienen ovarios y matriz” (CONPES, D.C 14, 2020: 31)
  
- **Trans:** Apuesta o construcción de identidad política, donde las personas asumen, se construyen y autodeterminan como trans para hablar de la experiencia de tránsito entre los sexos y el género, la que se constituye una propuesta cultural y política frente a la opresión de los sistemas sexo-género hegemónicos. (MIDS, 2011)
  
- **Transformista:** Personas que asumen de forma esporádica y en situaciones específicas vestimentas, ademanes y roles tanto masculinos como femeninos en el ámbito social, cultural y político.
  
- **Transgénero:** En esta categoría se incluyen las personas que tienen expresiones del género diferentes a las

Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en  
Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género  
Casa Refugio LGBTI

culturalmente atribuidas a las corporalidades biológicas hegemónicamente dominantes. Esta identidad de género agrupa tres maneras distintas: transformistas, travestis, y transexuales.

- **Transexual:** Persona que asume un género que no corresponde al que se le asignó socialmente. En el caso de la transexualidad de masculino a femenino siente un sentido de pertenencia al sexo biológico opuesto (Al ser o estar siendo mujer), no hay apropiación de la genitalidad o sexo asignado al nacer y generalmente pueden devenir o devienen en procesos de reasignación sexual parcial o total. (MIDS, 2011)
- **Travesti:** Persona que hace uso de prendas y reproduce roles y ademanes asociados al género opuesto al que se le asignó socialmente, de una manera más permanente. La identidad travesti en Latinoamérica es una apuesta social y política de la construcción trans. Las travestis femeninas en Colombia, a diferencia de otras construcciones de identidad trans, aceptan o asumen la genitalidad o sexo asignado al nacer, sus apuestas de construcción están en función del género, de la feminidad o lo que perciben o sienten que debe ser lo femenino. (SEXUAL, 2011)
- **Violencia por prejuicio:** es un concepto que apunta a una comprensión de la violencia como un fenómeno social, en contraposición con la violencia entendida como un hecho aislado. Los crímenes por prejuicio constituyen racionalizaciones o justificaciones de reacciones negativas, por ejemplo, frente a expresiones de orientaciones sexuales o identidades de género no normativas. La CIDH considera que el concepto de *violencia por prejuicio* resulta útil para comprender que la violencia contra las personas LGBTI es el resultado de percepciones negativas basadas en generalizaciones falsas, así como en reacciones a situaciones que son ajenas a las “nuestras” (Gómez, 2008).
- **Violación de derechos humanos:** Las violaciones a los derechos humanos se refieren a las acciones u omisiones del Estado y/o sus agentes, que atentan, desconocen y afectan negativamente los derechos contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los instrumentos regionales en derechos humanos; implica esto que el Estado incumple sus obligaciones frente a las y los ciudadanos respecto a la garantía y protección de sus derechos sin discriminación.

### Siglas

- **CEC:** Comité de Estudio de Casos
- **DDHH:** Derechos Humanos
- **LGBTI:** lesbiana, gay, bisexual, transgenerista, intersexual
- **SAE:** Subdirección de Asuntos Étnicos
- **SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno
- **POS:** Plan obligatorio de salud



Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en  
Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género  
Casa Refugio LGBTI

## 2. INSTRUCCIONES

### 2.1. Características de calidad del servicio generado

|                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Servicio/Producto</b>        | <b>Aplicación de medidas de atención a víctimas de violencia(s) en razón a su orientación sexual e identidad de género Casa Refugio</b>   |   |
| <b>Descripción del servicio</b> | Corresponde a las acciones que se aplican para brindar refugio y atención especializada cuando personas con orientaciones sexuales no heterosexuales e identidades de género no normativas, se encuentren en situación de riesgo y/o vulnerabilidad debido a violencias ejercidas en razón a su orientación sexual e identidad de género. |   |
| <b>Requisito de calidad</b>     | <b>Descripción del requisito de calidad</b>   | <b>Registro donde se evidencia el cumplimiento del requisito de calidad</b> |
| <b>Pertinencia</b>              | Garantía que los beneficiarios de las medidas reciban la atención que requieren, con base en los recursos con que dispone la entidad.   | Registros de seguimiento de la atención, detallados en este documento.      |

### 2.2. Lineamientos generales

- El grupo poblacional beneficiario de la atención estará constituido por personas mayores de 18 años de edad, víctimas de violencias en razón a su orientación sexual e identidad de género, y/o vulnerabilidad, no cuenten con red de apoyo, estén comprometidos con la construcción-reconstrucción del proyecto de vida, que su nivel de vulnerabilidad y/o riesgo esté asociado a los hechos de violencia de los que ha sido víctima y que su situación de vulnerabilidad amerite refugio según concepto del Comité Técnico de Estudio de Caso, garantizando acción sin daño, garantizar integralidad, de conformidad con la disponibilidad de recursos y las competencias de la SDG.
- Las medidas deben ser adecuadas, factibles, temporales y eficaces para cada caso concreto y deberán ser de carácter gratuito.
- En el caso de las mujeres es necesario tener en cuenta la importancia del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias tal como lo establece el Plan de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres del Distrito Capital (Acuerdo Distrital 091 de 2003), el cual busca avanzar en la erradicación de las violencias hacia las mujeres a través de acciones intersectoriales e interinstitucionales en el Distrito Capital para la prevención, atención, sanción y restablecimiento de sus derechos y el acceso a la justicia.

**Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en  
Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género  
Casa Refugio LGBTI**

Debe tenerse en cuenta el concepto de criterios de vulnerabilidad acentuada y la prohibición de cualquier tipo de discriminación, esto es, exclusión, restricción o preferencia que se base en motivos como el sexo, la raza, la orientación sexual, la identidad de género, entre otros, y que busquen dominar, anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas.

Así como comprender las violencias contra las mujeres parte de reconocer y entender que no todas las expresiones de violencia son iguales y que las mujeres son, además, víctimas por su condición de género. En este sentido, la conceptualización de las violencias contra las mujeres busca aportar al reconocimiento de este tipo de violencias como manifestaciones de las relaciones desiguales y jerárquicas entre los sexos, que son tanto un medio de perpetuación de la discriminación y de la subordinación de las mujeres, como una consecuencia de estas (Organización de las Naciones Unidas, 2006).

Igualmente se reconoce la gravedad de las violencias de las que son víctimas las mujeres Lesbianas, Bisexuales, Trans y Hombres Trans, quienes al ser consideradas transgresoras de los moldes sociales y de los estándares binarios afrontan riesgos de múltiples violencias y maltratos, incluidos aquellos mediante los que buscan “corregirlas”.

- Las medidas otorgadas por la Dirección de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno Distrital estarán sujetas a la voluntariedad y corresponsabilidad por parte del peticionario (a) y/o beneficiario (a), siendo estos los criterios principales para la implementación y/o finalización. En las medidas se debe considerar el correcto entendimiento de los conceptos de criterio sospechoso de discriminación, enfoques diferenciales, expresión de género y sus diferentes aspectos e interpretaciones, las diferentes formas de violencias y riesgos, buscando la mitigación y reducción de expresiones de violencias como los estereotipos, prejuicios y diferentes formas de discriminación, con el fin de garantizar y promover la protección de los derechos humanos de la población objetivo de la atención en la Casa Refugio.
- Los datos personales de las personas víctimas de violencias en razón a su orientación sexual e identidad de género serán tratados de acuerdo con la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la SDG, en todo caso.

### 2.3. Recepción

Se presenta cuando se tiene conocimiento del caso. La persona puede comunicarse de manera directa al teléfono destinado para tal fin, acercarse a las instalaciones de la Dirección de Derechos Humanos de Secretaría de Gobierno, ser remitida por alguna área la Dirección de Derechos Humanos, o por remisión de entidades de la Alcaldía, Entidades del orden nacional, organizaciones sociales, comunales, de derechos humanos o por entidades privadas, entre otras.

Representa a su vez la determinación de ingreso a la ruta teniendo en cuenta el cumplimiento de las variables establecidas. A continuación, se describen las actividades:

*Nota:* “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## DERECHOS HUMANOS FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Código: DHH-FPD-IN011

Versión: 02

Vigencia desde:  
23 de noviembre de 2021

### Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI

| ACTIVIDAD   | RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | REGISTRO   |
|---|--|--|--|
| Recepcionar a la persona que solicita la atención | Equipo de profesionales de la Dirección de Derechos Humanos de la Secretaría Distrital de Gobierno – Dupla psicojurídica | <p>Si la persona es remitida por algunas de las áreas de la Dirección de Derechos Humanos, se lleva a cabo el contacto de manera prioritaria (llamada telefónica) para el agenciamiento de la atención.</p> <p>Si el caso es remitido por las entidades del orden distrital y nacional, debe ser informado a través del correo electrónico <a href="mailto:casarefugio@gobiernobogota.gov.co">casarefugio@gobiernobogota.gov.co</a>, o la línea telefónica de atención, donde realizan un resumen del caso, con los datos básicos del/a ciudadana/a y número de contacto, como soporte de la remisión. De igual manera, se llevará a cabo el contacto telefónico de manera prioritaria para iniciar la atención. Se debe diligenciar el formato Reporte de Caso del Ministerio del Interior.</p> <p>Nota 1: En caso de que se realice la remisión por parte de la Secretaria Distrital de la Mujer a través de cualquiera de sus dependencias (Casas de Igualdad-CIOM, enlaces SOFIA, duplas de atención psicojurídicas u otras), el equipo de profesionales que prestará la atención deberá solicitar la información de contexto sobre los motivos de la atención prestada y los servicios que se ofrecieron en la CIOM, para incluir dicha información como insumo en el proceso de análisis del caso.</p> <p>Nota 2: Accesibilidad: Para la atención a personas en condición de discapacidad se contará con elementos como intérpretes de lengua de señas para personas con discapacidad auditiva, documentos en braille para personas con discapacidad visual y apoyos para las personas con discapacidad cognitiva y psicosocial, para ésta última se contará con equipos interdisciplinarios que respondan a los casos concretos, respetando las decisiones por ellos tomadas, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Convención sobre</p> | <p>Correo electrónico</p> <p>Reporte de caso, del Ministerio del Interior, SC-F-03</p> |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## DERECHOS HUMANOS FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Código: DHH-FPD-IN011

Versión: 02

### Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI

Vigencia desde:  
23 de noviembre de 2021

| ACTIVIDAD           | RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | REGISTRO   |
|---------------------|--|---|--|
|                     |  | <p>los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad.</p> <p>Nota 3: Si las personas son remitidas por la Subdirección de Asuntos LGBT de la Secretaría Distrital de Integración Social, se solicitará toda la información del caso para evitar la revictimización de la persona atendida.</p> <p>Nota 4: Si las personas son remitidas por otras entidades se requerirá la información pertinente antes de hacer contacto con la persona a atender.</p>  |  |
| Realizar entrevista | Profesionales jurídicos (abogados) y psicosociales (trabajador(a) social y psicólogo(o)) | <p>Atender la llamada para el caso en el que la persona se comunique a la línea destinada para tal fin o la atienden de manera presencial. Se realiza la entrevista a la persona, a través de la cual evalúan el caso de acuerdo con los criterios de ingreso a la estrategia de atención Casa Refugio LGBTI. Estos criterios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser mayor de 18 años.</li> <li>• Ser víctima de violencia en razón a su orientación sexual y/o identidad de género.</li> <li>• Que no cuente con redes de apoyo.</li> <li>• Que su nivel de vulnerabilidad y/o riesgo esté asociado a los hechos de violencia de los que ha sido víctima.</li> <li>• Que los hechos sean producto de una situación de violencia ejercida en razón a su orientación sexual o su identidad de género.</li> <li>• No estar recibiendo ayuda por parte del Estado, para la misma situación de riesgo presentada en la solicitud.</li> </ul> <p>Nota 2: Registro de personas en condición de discapacidad: Para la atención de personas en condición de discapacidad, y si la persona así lo autoriza, se hará el registro correspondiente en el</p> | <p>Evidencia de reunión GDI-GPD-F029</p> <p>Registro de Personas con Discapacidad de la Secretaría Distrital de Salud</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Carta u oficio nivel central GDI-GPD-F032</p> |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## DERECHOS HUMANOS FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

### Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI

Código: DHH-FPD-IN011

Versión: 02

Vigencia desde:  
23 de noviembre de 2021

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | REGISTRO |
|-----------|-------------|---|----------|
|           |             | <p>Registro de Personas con Discapacidad de la Secretaría Distrital de Salud, con la finalidad que pueda identificarse de una manera más completa a la oferta que se brinda en materia de atención desde el Distrito</p> <p>Nota 3: Al momento de remitir a la persona, los funcionarios y funcionarias de las otras áreas de la Dirección de Derechos Humanos brindan información sobre el contexto o circunstancias <b>en caso que lo conozcan</b> para incluir como insumo en el proceso de análisis del caso.</p> <p>Nota 4: En caso de pertenecer a un grupo étnico, se tienen en cuenta los conceptos del enfoque diferencial poblacional y se articulan las acciones con la SAE de la Dirección de Derechos Humanos, quienes apoyan las acciones a seguir.</p> <p>Nota 5: Si la persona no cumple con los criterios de ingreso, se realizará la remisión a través de correo electrónico u oficio a la entidad del Distrito o del Nivel Nacional de acuerdo con la necesidad identificada teniendo en cuenta la aplicación del enfoque diferencial.</p> <p>Los resultados de la entrevista se consignan en el formato Evidencia de reunión.</p> |          |

#### 2.4. Medidas iniciales

El Comité de Estudio de Casos está conformado por los profesionales (abogado (a), psicólogo (a), Trabajador (a) Social, Referente, Apoyo a la Coordinación y Apoyo a la Supervisión) quienes realizan el análisis del caso, la valoración sumaria de la posible situación de riesgo, amenaza o vulnerabilidad, las necesidades de la persona y la definición de medidas de atención a adoptar, emitiendo los respectivos conceptos jurídico y psicológico.

Cuando se trate personas pertenecientes a grupos étnicos se articulará con funcionarios de la SAE de la Dirección de Derechos Humanos, quienes armonizarán con las autoridades propias de los grupos étnicos para avanzar en las estrategias del restablecimiento de los derechos.

Página 13 de 26

**Nota:** “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Las sesiones serán llevadas a cabo ante la existencia de casos a revisar, previa convocatoria (sesión ordinaria). Sin previo aviso se podrá convocar a sesión extraordinaria a petición del Referente, el Apoyo a la Coordinación y/o del Apoyo a la Supervisión, cuando el grado de vulnerabilidad de alguno de los casos lo requiera. En caso de que se apruebe aplicar medidas de atención, estas pueden ser:

**Tabla No. 1. Medidas de atención inmediata**

| TIPO DE MEDIDA     | MEDIDA  | CONDICIONES PARA EL SUMINISTRO DE LA MEDIDA   |
|--------------------|---|---|
| Atención inmediata | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de alojamiento, alimentación y transporte.</li> <li>Asistencia Material: kit de aseo, servicio de lavandería, transportes para trámites, apoyo en trámite de documentos.</li> <li>Cubrimiento de medicamentos NO POS y cuotas moderadoras y requerimientos imprevistos, relacionados con las necesidades de la atención.</li> </ul> | <p>Previo estudio de cada caso por parte del Comité de estudio de caso (CEC) de la Dirección de Derechos Humanos de la Secretaría Distrital de Gobierno, en donde se identifique la necesidad.</p> <p>Para el caso de personas pertenecientes a grupos étnicos, se debe determinar a cuál grupo étnico pertenece, con el fin de orientar el tipo de alojamiento y alimentación requerida.</p> |

Los servicios de asistencia inmediata se prestan teniendo en cuenta las particularidades del caso y previa aprobación del Comité de Estudio de Casos.

| ACTIVIDAD                           | RESPONSABLE                | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | REGISTRO  |
|-------------------------------------|----------------------------|---|---|
| Asignar medidas de atención inicial | Comité de Estudio de Casos | <p>Se realiza el análisis respectivo para la identificación de la temporalidad y verifica las medidas, las cuales quedaron registradas en el reporte de caso y los documentos de soporte del caso.</p> <p>Elabora concepto para inclusión en el formato Acta de Comité de Estudio de Casos DHH-FPD-F014 exponiendo el criterio en relación con los documentos e información recopilada.</p> <p>Otorga las medidas para cada caso particular y concreto y de acuerdo con los registros del caso.</p> <p>Se elabora el acta de Comité de Estudio de Caso de</p> | Acta de Comité de Estudio de Casos DHH-FPD-F014 |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## DERECHOS HUMANOS FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Código: DHH-FPD-IN011

Versión: 02

### Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI

Vigencia desde:  
23 de noviembre de 2021

| ACTIVIDAD   | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | REGISTRO   |
|---|---|---|--|
|   |   | <p>cada reunión, en la cual se condensan de manera específica para cada caso, los aspectos más relevantes. Todos los miembros del Comité firman el formato antes mencionado.</p> <p>Nota 1: La temporalidad de las medidas se establecerá de acuerdo con el análisis específico en cada caso, la ruta contempla el periodo desde el primer día hasta por tres meses; no obstante, el Comité de Estudio de Caso definirá el tiempo de estadía de la persona según el caso.</p> |  |
| Informar al asociado/operador                             | Apoyo a la Coordinación y/o Apoyo a la Supervisión  | Se informa al Asociado/Operador la necesidad implementación de medidas, con el ingreso de las personas a las medidas de atención, indicando nombre(s), documento(s) de identificación, el lugar en que deberá recogerse (cuando se requiera), las medidas autorizadas y el enfoque diferencial que aplica al caso en concreto. Se envía al operador el acta del comité de estudio de casos en word.   | Correo electrónico   |
| Remitir al asociado/operador                              | Director (a) de Derechos Humanos y los apoyos a la Coordinación y Supervisión de la Dirección de Derechos Humanos | La remisión al Asociado/Operador deberá ser diligenciada en el formato de Remisión y solicitud de implementación de medidas DHH-FPD-F018 y firmada por los Apoyos a la Coordinación y Supervisión y el Director de Derechos Humanos y enviada por correo electrónico. En la remisión se indica de manera específica, las medidas a otorgar y su temporalidad. Se envía por correo electrónico al asociado/operador.   | Formato de Remisión y solicitud de implementación de medidas DHH- FPD-F018<br><br>Correo electrónico |
| Recibir medidas de atención a implementar                 | Asociado/Operador   | Recibe la solicitud de la SDG y aplica las medidas de atención, de acuerdo con los criterios estipulados por el CEC.  | Remisión y solicitud de implementación de medidas DHH- FPD-F018                                      |
| Informar al Usuario sobre medidas de asistencia inmediata | Dupla psicosocial y jurídica y/o Referente  | <p>Informa a la víctima los servicios que componen la etapa de asistencia inmediata.</p> <p>A través del Formato de Consentimiento</p>  | Consentimiento Informado para la Prestación de Servicios en la                                       |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## DERECHOS HUMANOS FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Código: DHH-FPD-IN011

Versión: 02

### Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI

Vigencia desde:  
23 de noviembre de 2021

| ACTIVIDAD                     | RESPONSABLE           | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | REGISTRO   |
|-------------------------------|-----------------------|--|--|
|                               |                       | <p>Informado para la Prestación de Servicios en la Etapa de Asistencia Inmediata SC- F- 12, del Ministerio del Interior, se deja constancia de las medidas informadas y aceptadas por la víctima, que se vayan a brindar por parte de las entidades competentes. El formato es firmado tanto por quienes atienden como por la persona de los sectores sociales LGBT. Para brindar las medidas de asistencia inmediata se debe tener en cuenta aspectos diferenciales.</p> <p>Nota: Toda aplicación de medida debe estar acompañada de consentimiento informado, debidamente firmado por El(a)/usuario (a) cobijado por la medida. Para este efecto, la firma del este documento será gestionado por el asociado/ operador en el marco del convenio/contrato suscrito, quien lo hará llegar a la Dirección de Derechos Humanos de la SDG, junto con los soportes del servicio brindado.</p> | <p>Etapa de Asistencia Inmediata, del Ministerio del Interior<br/>SC- F-12</p>   |
| Brindar medida de alojamiento | Asociado/<br>Operador | <p>Si aplica la medida de alojamiento (hospedaje transitorio):</p> <p>Se concerta con el usuario/a el lugar de encuentro para el traslado al espacio de alojamiento, de acuerdo con la disponibilidad de este. Se recepciona al usuario/a en el lugar de alojamiento y se socializa el Acuerdo de Convivencia.</p> <p>Se realiza recorrido y se socializan los aspectos a tener en cuenta en el espacio de alojamiento. El asociado/Operador/Prestador, diligencia el Registro de Aceptación de Acuerdo de Convivencia y Confidencialidad, el cual debe ser suscrito por la usuaria/usuario.</p> <p>Durante la permanencia en el servicio de alojamiento se cuenta con la medida de alimentación (desayuno, almuerzo, cena y</p>   | <p>Servicio de Alojamiento<br/>DHH-FPD-F003</p> <p>Acta de entrega<br/>DHH-FPD-F028</p> <p>Registro de Aceptación de Acuerdo de Convivencia y Confidencialidad</p> |





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## DERECHOS HUMANOS FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Código: DHH-FPD-IN011

Versión: 02

### Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI

Vigencia desde:  
23 de noviembre de 2021

| ACTIVIDAD  | RESPONSABLE            | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | REGISTRO                        |
|--|------------------------|--|---------------------------------|
|  |                        | refrigerios mañana y tarde).<br><br>Igualmente, se diligencian los formatos Servicio de Alojamiento DHH-FPD- F003 y Acta de Entrega DHH- FPD-F028.   |                                 |
| Brindar medida de asistencia material (aseo y vestuario)   | Asociado/<br>Operador  | Si aplica la medida de elementos de aseo (kit):<br><br>Se entrega kit de aseo. Si la persona cumple un mes de permanencia, se realiza una segunda entrega de los elementos contenidos en el kit.<br><br>Nota 1: En caso de carecer de ropa de cambio, se realizará entrega de una muda teniendo en cuenta la dinámica logística.<br><br>Nota 2. En todo caso, estos implementos guardarán concordancia con la identidad y expresión de género de la persona, lo que será puesto en su consideración. | Acta de entrega<br>DHH-FPD-F028 |
| Implementar medida de asistencia material (apoyo de transporte interno)  | Asociado /<br>Operador | Se otorgará transporte de la siguiente manera:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte hacia el alojamiento temporal.</li> <li>• Transporte urbano que se requiera para el proceso de gestión laboral, trámites de salud, acceso a la oferta institucional, entre otros trámites necesarios para la gestión del caso.</li> </ul>  | Acta de entrega<br>DHH-FPD-F028 |
| Implementar medida de gestión documentos de identificación, trámite de cambio de nombre y asignación de sexo en la cédula, cubrimiento de medicamentos NO POS, | Asociado/Operador      | Se analiza si requiere medida gestión documentos de identificación, trámite de cambio de nombre y asignación de sexo en la cédula, cubrimiento de medicamentos NO POS, cuotas moderadoras y/o temas de urgencias en salud.<br><br>Se apoya en la consecución de documentos y el cambio de nombre si lo desea la persona. Se cubren las necesidades que por su urgencia no puedan dar espera a la cobertura por el sistema de seguridad social en salud.  | Acta de entrega<br>DHH-FPD-F028 |

Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en  
Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género  
Casa Refugio LGBTI

| ACTIVIDAD  | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | REGISTRO |
|--|-------------|-----------------------------|----------|
| cuotas moderadoras y/o temas de urgencias en salud |             |                             |          |

### 2.5. Seguimiento a las medidas de atención

Las medidas de atención implementadas tienen su seguimiento a través de reunión con el Asociado/Operador, a partir de la información previamente enviada por éste. En esta reunión se analiza caso por caso el avance en el otorgamiento de cada una de las medidas. De igual manera, el equipo profesional del Componente realizará reuniones, de acuerdo con los casos recepcionados y atendidos con el fin de identificar avances, retrocesos y riesgos en los procesos de manera individual.

| ACTIVIDAD   | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | REGISTRO                              |
|---|---|--|---------------------------------------|
| Realizar seguimiento a la implementación de medidas                 | Apoyo a la Coordinación / profesionales psicosociales y referente | Se realiza reunión con el Asociado/Operador, con el fin de realizar el seguimiento en relación con remisión enviada al Asociado/Operador y medida efectivamente otorgada.<br><br>Se realiza reunión al interior del equipo de profesionales con el fin de identificar avances, retrocesos, riesgos en los procesos de manera individual (caso a caso estableciendo acciones y estrategias de intervención).                                | Evidencia de reunión<br>GDI- GPD-F029 |
| Realizar seguimiento a las remisiones y solicitudes otras entidades | Profesional Enlace  | Se realiza el seguimiento a las remisiones y solicitudes realizadas a diferentes entidades nacionales y distritales en relación con los casos.<br><br>Se realiza la verificación de respuesta a los comunicados enviados, diligenciando las respuestas correspondientes en la base de información del Componente de Prevención y Protección disponible en OneDrive y/o sistema de información. Este seguimiento se realizará cada 15 días. | Base de información                   |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## DERECHOS HUMANOS FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Código: DHH-FPD-IN011

Versión: 02

Vigencia desde:  
23 de noviembre de 2021

### Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI

| ACTIVIDAD                       | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | REGISTRO               |
|---------------------------------|---|--|------------------------|
| Realizar seguimiento financiero | Apoyo a la Coordinación del Componente de Prevención y Protección | Al finalizar cada mes se lleva a cabo el seguimiento financiero al Asociado/Operador, el cual contempla la revisión de los soportes de entregas realizadas a las personas remitidas, las cuales deben concordar con los informes semanales presentados.<br><br>El pago al Asociado/Operador está sujeto a esta revisión y los datos correspondientes se incluyen en el informe de supervisión del convenio/contrato. | Informe de supervisión |

#### 2.6. Articulación servicios de asistencia inmediata

Las medidas de atención son implementadas por el Asociado/Operador contratado para tal fin, previa remisión hecha por la Dirección de Derechos Humanos, de la Secretaría de Gobierno Distrital, en la que se indica de manera específica, las medidas a otorgar y su temporalidad. Se tiene como base la tabla No. 1, denominada Medidas de atención.

| ACTIVIDAD                         | RESPONSABLE        | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | REGISTRO   |
|-----------------------------------|--------------------|---|--|
| Iniciar articulación de servicios | Operador de la SDG | El operador recibe la solicitud de la SDG y aplica las medidas de atención, de acuerdo con los criterios estipulados por el CEC y la decisión de aceptación de los usuarios.<br><br>Nota 1: Toda aplicación de medida debe estar acompañada del Acta consentimiento y autorización de ingreso DHH-FPD-F019, debidamente firmado por el(a)/los usuarios cobijados por la medida. Para este efecto, la firma de este documento será gestionada por el Asociado/Operador del Convenio/Contrato, quien lo hará llegar a la Dirección de Derechos Humanos de la SDG.<br><br>En esta actividad se diligencia además los siguientes formatos del Ministerio del Interior: Consentimiento Informado para la Prestación de Servicios en la Etapa de Asistencia Inmediata SC- | Correo Electrónico<br><br>Consentimiento Informado para la Prestación de Servicios en la Etapa de Asistencia Inmediata, del Ministerio del Interior, SC- F-12<br><br>Autorización uso de datos, del Ministerio del Interior, SC-F-11 |

Página 19 de 26

**Nota:** “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## DERECHOS HUMANOS FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

### Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI

Código: DHH-FPD-IN011

Versión: 02

Vigencia desde:  
23 de noviembre de 2021

| ACTIVIDAD                                 | RESPONSABLE          | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | REGISTRO   |
|---|----------------------|---|--|
|   |                      | F-12, Autorización uso de datos SC-F-11 y Formato Acta de desistimiento para la prestación de servicios de asistencia inmediata y mediata SC-F-05.  | Acta de desistimiento para la prestación de servicios de asistencia inmediata y mediata, del Ministerio del Interior, SC-F-05<br><br>Acta de consentimiento y autorización de ingreso DHH-FPD-F019 |
| Brindar alojamiento – asistencia material | Operador de la SDG   | Se debe garantizar a las víctimas un espacio seguro y con instalaciones cómodas para un hospedaje adecuado, el cual debe contar con recurso humano especializado, cuando se requiera por el término establecido en la asistencia inmediata  | Remisión y solicitud de implementación de medidas DHH-FPD-F018   |
| Brindar asesoría jurídica                 | Profesional Jurídico | Se brinda la asesoría, apoyo y acompañamiento en temas jurídicos como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denuncia y/o conocimiento de los hechos victimizantes ante autoridad competente.</li> <li>• Elaboración de herramientas de exigibilidad jurídica (derechos de petición, tutelas, etc.).</li> <li>• Acompañamiento al acceso a derechos (cambio de nombre, componente sexo, libreta militar, etc.)</li> </ul> <p>Se apoya para el empoderamiento en derechos humanos (exigibilidad y conocimiento de derechos humanos)</p> | Asesoría jurídica DHH-FPD-F013   |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## DERECHOS HUMANOS FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

### Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI

Código: DHH-FPD-IN011

Versión: 02

Vigencia desde:  
23 de noviembre de 2021

| ACTIVIDAD                                  | RESPONSABLE                                  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | REGISTRO  |
|--|--|--|---|
| Brindar atención psicosocial               | Profesional en trabajo social y/o psicología | Se realiza la valoración psicosocial del caso. Para ello se diligencia el Instrumento de Caracterización Psicosocial y el Plan de Abordaje.<br><br>Se lleva a cabo intervención de forma individual y colectiva, trabajando aspectos orientados a la solución de secuelas producto de los hechos de violencia, dependencia a sustancias, resolución de conflicto, competencias psicopedagógicas, construcción de hoja de vida y orientación vocacional entre otras. Los avances y resultados de la atención psicosocial se deben registrar en el formato de Seguimiento Psicosocial. | Instrumento de caracterización psicosocial de casos DHH-FPD-F017<br><br>Plan de abordaje DHH-FPD-F040<br><br>Seguimiento psicosocial DHH-FPD-F016 |
| Articulación interinstitucional            | Profesional enlace                           | Desde la SDG se realizará articulación interinstitucional con otras entidades para garantizar la atención integral de las personas atendidas.  | Evidencia de reunión GDI-GPD-F029   |
| Realizar cierre de la asistencia inmediata | Profesional enlace                           | Una vez culminado el tiempo establecido y la persona se encuentre vinculada laboralmente y tenga acceso a vivienda digna o se vincule a otra entidad, se da por finalizada la asistencia inmediata y se da paso a la asistencia mediata.   | Acta de cierre de la asistencia, del Ministerio del Interior SC-F-08  |

#### 2.7. Seguimiento a las medidas de atención

Las medidas de atención implementadas tienen su seguimiento a través de la reunión con el Asociado/Operador que tiene como insumo la base de información previamente enviada por éste. En esta reunión se analiza caso por caso el avance en el otorgamiento de cada una de las medidas. De igual manera el equipo profesional del Componente realizará una reunión, mínimo cada 15 días con el fin de identificar avances, retrocesos, riesgos en los procesos de manera individual (caso a caso estableciendo acciones, estrategias de intervención, determinando el estado de acceso a derechos y de la construcción-reconstrucción del proyecto de vida). De igual manera llevará a cabo la evaluación del compromiso y corresponsabilidad por parte del /la usuario/a con la estrategia, la autogestión para favorecer su proyecto de vida, el cumplimiento de los Acuerdos de Convivencia y la participación activa en las actividades programadas colectivas y de manera individual que hacen parte del plan de abordaje de las diversas áreas, con el fin de determinar la permanencia o posible egreso de la estrategia. Desde cada área, se realiza seguimiento individual con cada usuario/a en Casa Refugio LGBTI.

Página 21 de 26

**Nota:** “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## DERECHOS HUMANOS FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Código: DHH-FPD-IN011

Versión: 02

### Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI

Vigencia desde:  
23 de noviembre de 2021

| ACTIVIDAD   | RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | REGISTRO   |
|---|--|--|--|
| Realizar seguimiento a la implementación de medidas                 | Apoyo a la Coordinación / participan los profesionales de psicología, trabajo social y enlace. | <p>Realiza reunión con el Asociado/Operador con el fin de dar cuenta del seguimiento realizado en relación con remisión enviada al Asociado/Operador y medida efectivamente otorgada. Se diligencia el formato Evidencia de reunión.</p> <p>Realiza reunión al interior del equipo de profesionales con el fin de identificar avances, retrocesos, riesgos en los procesos de manera individual (caso a caso estableciendo acciones, estrategias de intervención, determinando el estado de acceso a derechos y de la construcción-reconstrucción del proyecto de vida).</p> <p>Para las medidas brindadas desde el componente, de manera semanal se lleva a cabo una reunión de seguimiento, verificando los avances en relación con las medidas otorgadas.</p> <p>Evalúa el compromiso y corresponsabilidad por parte del /la usuario/a con la estrategia, la autogestión para favorecer su proyecto de vida, el cumplimiento de los Acuerdos de Convivencia y la participación activa en las actividades programadas colectivas y de manera individual que hacen parte del Plan de Abordaje de las diversas áreas, con el fin de determinar la permanencia o posible egreso de la estrategia.</p> | Evidencia de reunión GDI-GPD-F029                            |
| Realizar seguimiento a las remisiones y solicitudes otras entidades | Trabajador (a) Social  | <p>Realiza el seguimiento a las remisiones y solicitudes realizadas a diferentes entidades nacionales y distritales en relación con los casos.</p> <p>Se realiza la verificación de respuesta a los comunicados enviados, diligenciando las respuestas correspondientes en la base de información. Este seguimiento se realizará cada 15 días. Se diligencia el formato Evidencia de reunión.</p>  | Evidencia de reunión GDI-GPD-F029<br><br>Base de información |

Página 22 de 26

**Nota:** “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en  
Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género  
Casa Refugio LGBTI

| ACTIVIDAD                  | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | REGISTRO                          |
|----------------------------|---|--|-----------------------------------|
| Evaluar el estado del caso | Profesionales de psicología, trabajo social, jurídico/a y enlace técnico. | Desde el equipo de la SDG se realiza una evaluación de todo el caso, las acciones realizadas y el estado de las personas atendidas. Se diligencia el formato Evidencia de reunión. | Evidencia de reunión GDI-GPD-F029 |

## 2.8. Egreso y cierre de caso

El egreso del usuario/a puede darse de manera voluntaria o involuntaria y se determinará previo concepto emitido por parte del Comité de Estudio de Casos y puede darse según las siguientes condiciones:

- Cuando se ha cumplido el tiempo estipulado desde el Comité de Estudio de Casos.
- Cuando el/la usuario/a ha incumplido con su responsabilidad frente a la confidencialidad del espacio de la Estrategia Casa Refugio y sus usuarios/as.
- Cuando se ha evidenciado el usuario que se ha presentado a la Estrategia Casa Refugio en estado de consumo de sustancias psicoactivas legales e ilegales, o ha consumido las sustancias al interior del espacio y/o ha ofrecido o expendido a otros de los usuarios/as de la estrategia.
- Cuando una vez se han realizado llamados de atención por situaciones relacionadas con la convivencia, el/la usuario/a ha reincidido y mantiene los niveles de agresividad física, verbal y/o psicológica frente a los usuarios/as o personas del equipo administrativo y profesional.
- Cuando el/la usuario/a comete una agresión de violencia contundente a uno/a o alguno/a de los usuarios/as o a alguna persona del equipo profesional la cual hace imposible generar un espacio de diálogo y concertación.
- Cuando se encuentra previo análisis que el/la usuario/a ha tomado sin permiso cualquier objeto que pertenezca a otra persona sea usuario/a o personal administrativo y profesional de la estrategia.
- Cuando se conozca que el usuario/a accede a los servicios aludiendo condiciones en las que no se encuentra.
- Por solicitud del usuario/a en cualquier momento de la etapa del proceso, para ello el funcionario/a se diligencia el formato de Acta de Reunión GDI-GPD-F029 dejando claridad que el egreso se realiza por voluntad del usuario/a.
- Cuando se ha superado la situación de riesgo o vulnerabilidad o cuando la atención es asumida por otra entidad del orden distrital o nacional.

Al presentarse alguna o varias de las acciones anteriores, se dará inicio al cierre de caso, para lo cual se llevará a cabo el diligenciamiento del Formato Acta de cierre de caso DHH-FPD-F027.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## DERECHOS HUMANOS FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

### Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género Casa Refugio LGBTI

Código: DHH-FPD-IN011

Versión: 02

Vigencia desde:  
23 de noviembre de 2021

| ACTIVIDAD   | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | REGISTRO   |
|---|---|--|--|
| Establecer terminación de medidas                         | Comité de Estudio de Casos                          | Determina la terminación de las medidas de atención (egreso) de acuerdo con la información que arroje el seguimiento del caso. Se diligencia el formato Acta Comité de Estudio de Casos.   | Acta Comité de Estudio de Casos DHH-FPD-F014                   |
| Entrega de medidas  | Apoyo a la Coordinación                             | Remisión y solicitud de implementación de medidas  | Remisión y solicitud de implementación de medidas DHH-FPD-F018 |
| Diligenciar acta de egreso                                | Profesional del Componente y del Asociado/ Operador | Elabora acta de egreso en conjunto con el usuario  | Acta de egreso DHH-FPD-F026                                    |
| Diligenciar cierre de caso                                | Profesional del Componente                          | Diligencia el formato de Acta de cierre de caso.   | Acta de cierre de caso DHH-FPD-F027                            |
| Diligenciar encuesta de satisfacción                      | Usuario   | Al finalizar la entrega de medidas, se diligencia por parte de la persona que las recibe la encuesta de satisfacción, la cual dará cuenta de la pertinencia y efectividad de la atención dada.   | Encuesta de satisfacción DHH-FPD-F023                          |
| Registrar de la información y archivo de la documentación | Asistente Dirección de Derechos Humanos             | Archiva la documentación (formatos) entregada por el equipo de profesionales y contratistas del componente de prevención y protección de la Dirección de Derechos Humanos acorde con los lineamientos del proceso Gestión del Patrimonio Documental.<br><br>Remite anualmente la documentación al archivo central, atendiendo los lineamientos de las tablas de retención documental del proceso Fomento y Protección de DDHH. | Archivo de gestión Dirección de DDHH                           |



### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### 3.1 Documentos internos

| Código       | Documento   |
|--------------|---|
| GDI-GPD-F029 | Evidencia de reunión                              |
| GDI-GPD-F032 | Carta u oficio nivel central                      |
| DHH-FPD-F003 | Servicio de alojamiento                           |
| DHH-FPD-F013 | Asesoría jurídica                                 |
| DHH-FPD-F014 | Acta de comité de estudio de casos                |
| DHH-FPD-F016 | Seguimiento psicosocial                           |
| DHH-FPD-F017 | Instrumento caracterización psicosocial de casos  |
| DHH-FPD-F018 | Remisión y solicitud de implementación de medidas |
| DHH-FPD-F023 | Encuesta de satisfacción                          |
| DHH-FPD-F019 | Acta de consentimiento y autorización de ingreso  |
| DHH-FPD-F026 | Acta de egreso                                    |
| DHH-FPD-F027 | Acta de cierre de caso                            |
| DHH-FPD-F028 | Acta de entrega                                   |
| DHH-FPD-F040 | Plan de abordaje                                  |

#### 3.2 Normatividad vigente

| Norma           | Año  | Epígrafe   | Artículo(s) |
|-----------------|------|--|-------------|
| Ley 1482        | 2011 | Por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones. / Ley Antidiscriminación                         | 134 A       |
| Sentencia T-909 | 2011 | Respeto de las expresiones de afecto en espacio público.   | N/A         |
| Sentencia T-478 | 2015 | Caso Sergio Urrego. Prohibición de discriminación por razones de orientación sexual e identidad de género en instituciones educativas. | N/A         |
| Sentencia T-565 | 2013 | Protección de la orientación sexual y la identidad de género en los manuales de convivencia escolares.                                 | N/A         |
| Decreto 062     | 2014 | Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las  | N/A         |

Atención Interna de las Víctimas de Violencia(s) en  
Razón a su Orientación Sexual e Identidad de Género  
Casa Refugio LGBTI

|                  |      |   |     |
|------------------|------|---|-----|
|                  |      | personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- LGBTI – y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones  |     |
| Sentencia T-450A | 2013 | Derecho a la salud y obligación de registro de los menores intersexuales o con ambigüedad genital.  | N/A |
| Sentencia T-371  | 2015 | Prohibición de negar la residencia en Colombia por motivo de la orientación sexual del peticionario.  | N/A |
| Sentencia T-099  | 2015 | Según la cual las mujeres trans no son destinatarias de la ley de servicio militar obligatorio (ley 48 de 1993). Se exhorta al Congreso a que promulgue una ley de identidad de género que proteja los derechos fundamentales de las mujeres y hombres. | N/A |

### 3.3. Documentos externos

| Nombre  | Fecha de publicación o versión                    | Entidad que lo emite    | Medio de consulta |
|---|---|-------------------------|-------------------|
| Formato de Reporte de casos   | SC-F-03 Versión 1.<br>Vigente desde<br>06/11/2018 | Ministerio del Interior | Físico y digital  |
| Formato acta de desistimiento para la prestación de servicios de asistencia inmediata y mediata         | SC-F-05 Versión 1.<br>Vigente desde<br>06/11/2018 | Ministerio del Interior | Físico y digital  |
| Formato acta de cierre de la asistencia   | SC-F-08 Versión 1.<br>Vigente desde<br>06/11/2018 | Ministerio del Interior | Físico y digital  |
| Formato autorización uso de datos   | SC-F-11 Versión 1.<br>Vigente desde<br>6/11/2018  | Ministerio del Interior | Físico y digital  |
| Formato de consentimiento informado para la prestación de servicios en la etapa de asistencia inmediata | SC-F-12 Versión 1.<br>Vigente desde<br>06/11/2018 | Ministerio del Interior | Físico y digital  |