

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 1 de 33

Manual Servicio Unidad Contra la Discriminación

Tabla de Contenido

Introducción	2
1. Contexto del servicio.....	2
1.1. Marco normativo	4
1.2. Marco conceptual del servicio	5
2. Aspectos generales del servicio.....	7
2.1. Objetivo general.....	8
2.2. Objetivos específicos	8
2.3. Población objetivo.....	8
2.4. Restricciones del servicio.....	8
2.5. Oferta del servicio	9
2.6. Estructura del servicio	9
3. Focalización y priorización del servicio	11
4. Ingreso al servicio	11
5. Prestación del servicio	15
5.1. Desarrollo del proceso de orientación socio jurídica	15
5.2. Activación de rutas de atención	18
5.3. Acompañamiento en acciones constitucionales	19
6. Egreso del servicio.....	20
7. Seguimiento del servicio	21
7.1. Verificación del cumplimiento de criterios	22
7.2. Condiciones de calidad del servicio	30
7.2.1 Condiciones transversales de calidad	30
7.2.2 Condiciones específicas de calidad	30
7.3. Otras actividades de seguimiento y verificación	30
7.4. Seguimiento a las estrategias de prevención, mitigación y atención a posibles interrupciones en la prestación	31
8. Documentos asociados al manual	33
9. Administración del documento	33
10. Control de cambios.	33
11. Aprobación del documento	33

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 2 de 33

Introducción

El presente manual es un documento que contiene las orientaciones conceptuales, metodológicas y operativas necesarias para la prestación y seguimiento del servicio Unidad Contra la Discriminación y es implementado por la Subdirección para Asuntos LGBTI de la Secretaría Distrital de Integración Social. Tiene como propósito describir los procesos de orientación socio-jurídica, acompañamiento y activación de rutas de atención para personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo que enfrenten situaciones de exclusión, discriminación o vulneración de derechos, a través de los componentes de atención individual, familiar y de pareja para fortalecer el ejercicio de sus derechos y contribuir a su bienestar.

Considerando que jurisprudencialmente las personas de los sectores sociales LGBTI, han sido reconocidas como un grupo históricamente marginado por el Estado, la sociedad y la familia, en las distintas facetas y formas, de manera individual y colectiva, de manera expresa y sutil, en público y en privado, directa e indirectamente, consciente e inconscientemente¹, el servicio Unidad Contra la Discriminación está encaminado hacia la identificación, reconocimiento y uso de las herramientas jurídicas para el goce efectivo, restablecimiento y/o promoción de los derechos de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo, que se encuentran en situaciones de exclusión, discriminación y vulnerabilidad asociadas a su orientación sexual, expresión y/o identidad de género.

Este documento está dirigido a las personas que participan en el servicio Unidad Contra la Discriminación, así como a funcionarios (as) públicos (as), colaboradoras(es) de la Secretaría Distrital de Integración Social y actores vinculados en su proceso de implementación. Así mismo, este manual busca garantizar el derecho a la información de la ciudadanía y de las entidades interesadas en conocer la prestación de este servicio, a través de la presentación de ocho (8) capítulos en los cuales se describe su marco normativo y conceptual, sus objetivos, población objeto, restricciones, oferta, estructura del servicio y el desarrollo de cada uno de los componentes que lo conforman, incluyendo sus criterios de ingreso, egreso y seguimiento.

1. Contexto del servicio

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Multipropósito de 2021 la principal causa de discriminación en Bogotá es reconocerse como parte de los sectores LGBTI. El 23,3% de personas manifestaron haber sido discriminados/as, molestados/as, o les han hecho sentir mal durante el presente año por reconocerse como parte de los sectores LGBTI. En su orden, como causas de discriminación le siguen ser hombre o mujer (6,5%), por peso, tamaño o apariencia física (5,8%), por ser extranjero (4,8%), por la condición económica y social (3,8%), por sus creencias religiosas (3,2%), por identificarse con algún grupo (1,9%) y por la raza u origen étnico (1,1%).

¹ Sentencia T-077 de 2016, M. P. JORGE IVÁN PALACIO PALACIO

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 3 de 33

Con relación al derecho a la educación, en el “Diagnóstico y recomendaciones para la inclusión laboral de los sectores sociales LGBTI” de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), el 19% de las personas encuestadas no culminaron el bachillerato; este porcentaje es mayor para las personas trans, con un 32%. Así mismo, solo 26% de las personas trans logró acceder a educación posmedia a través de formación técnica, tecnológica y universitaria en comparación con el 46% de las personas de los otros sectores sociales LGBTI encuestadas. En cuanto a la educación universitaria, sólo el 4% de las personas trans alcanzó este nivel educativo, y sólo el 1% cuenta con formación de postgrado. Al analizar a las mujeres lesbianas y bisexuales, se encuentra que el 29% terminó educación media, el 20% es profesional universitario, y el 30% realizó una formación técnico laboral, técnico profesional o tecnológica.

En cuanto al derecho al trabajo, según la Gran Encuesta Integrada de Hogares, durante el año móvil febrero 2022 - enero 2023, la tasa de desempleo se ubicó en 14,6% para las personas de los sectores LGBT, siendo 3,6 puntos porcentuales mayor a la de la población que no perteneces a estos sectores sociales (11,0%).

Con relación a los temas de vida y seguridad, de acuerdo con la Encuesta Multipropósito 2021, el 20.9% de las personas de los sectores LGBTI afirmaron haber sido víctimas de atraco o robo durante el año anterior, lo que supera por 5 puntos porcentuales los resultados entre el resto de la población. En cuanto a los delitos de homicidio o asesinato, el resultado entre las personas de los sectores sociales LGBTI es de 0,8%, cifra que es superior al 0,3% obtenido para las personas que no pertenecen a estos sectores.

En este mismo sentido se encontró que el 2,5% de las personas de los sectores sociales LGBTI y su entorno podrían ser víctimas de persecución o amenazas contra la vida, porcentaje que duplica el 1,1 % de las personas que no pertenecen a estos sectores. La extorsión o chantaje ocurre en personas de los sectores LGBTI en un 1,4 % y mientras que en las personas que no pertenecen a estos sectores es menos frecuente con un 0,8 %.

Asimismo, el acoso (sexual, laboral, escolar, psicológico, ciberacoso) es un delito que ocurre con más frecuencia en personas de los sectores sociales LGBTI, alcanzando un 5,4% mientras que entre las personas que no pertenecen a estos sectores es cercana al 1%, lo que implica que mientras cinco de cada cien personas de los sectores sociales LGBTI pueden ser víctima de acoso, entre las personas que no pertenecen a estos sectores solo 1 de cada 100 personas puede ser víctima de este delito.

De otra parte, mientras el 6,9% de las personas de los sectores LGBTI o de su entorno familiar ha sido víctima del conflicto armado, el 5,0% de las personas que no pertenecen a estos sectores lo han sido. Esta misma tendencia se refleja en el informe de Análisis de la situación de Derechos Humanos para la población de los sectores sociales LGBTI en Bogotá de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), según el cual el 37.9% de la población de los sectores sociales LGBTI ha sufrido discriminación social de acuerdo con los Indicadores de calidad ampliados de vida.

De acuerdo con esta información, la Secretaría Distrital de Integración Social, a través de la Subdirección para Asuntos LGBTI, considera pertinente la implementación de este servicio con el propósito de contribuir a la garantía de derechos y al acceso a la justicia en casos de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 4 de 33

discriminación, violación o puesta en riesgo de los derechos de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo, a través de procesos de orientación y acompañamiento socio jurídico.

1.1. Marco normativo

A continuación, se relaciona la normatividad de orden nacional y distrital que sustenta el servicio Unidad contra la Discriminación:

Tabla 1. Marco normativo aplicable al servicio Unidad contra la Discriminación.

Norma	Número	Año	Fundamento
Constitución Política de Colombia	Artículo 13	1991	Derecho a la igualdad y no discriminación.
Constitución Política de Colombia	Artículo 16	1991	Derecho al libre desarrollo de la personalidad.
Constitución Política de Colombia	Artículo 25	1991	Derecho al trabajo en condiciones dignas y justas.
Constitución Política de Colombia	Artículo 209	1991	Principios que rigen la función administrativa: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
Ley	1482	2011	Penaliza actos de racismo y discriminación por raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual.
Ley	1752	2015	Modifica la Ley 1482 para sancionar penalmente la discriminación contra personas con discapacidad. Refuerza la protección frente a cualquier forma de discriminación.
Acuerdo Distrital	371	2009	Establece lineamientos de política pública para los derechos de personas LGBT en el Distrito Capital, con énfasis en diversidad sexual y de género.
Decreto Distrital	062	2014	Adopta la Política Pública LGBTI en Bogotá como marco de acción social e institucional para combatir la discriminación por orientación sexual o identidad de género.
Decreto Distrital	668	2017	Reglamenta artículos del Acuerdo 645 de 2016 y articula políticas públicas económicas y sociales del Distrito Capital a través del CONPES D.C.
Decreto Distrital	084	2022	Modifica el Decreto 668 de 2017 para armonizar la adopción de políticas públicas distritales mediante CONPES D.C. y documentos técnicos, incluyendo planes de acción.
Decreto Distrital	467	2024	Modifica parcialmente el Decreto 062 de 2014 que adopta la Política Pública LGBTI en el Distrito Capital. Reglamenta la Comisión Intersectorial de Diversidad Sexual y adopta otras disposiciones relacionadas con la garantía plena de los derechos de personas LGBTI.
Directiva	005	2021	Establece lineamientos para la protección de los derechos de las personas transgénero en la gestión del talento humano y vinculación laboral en el Distrito Capital.

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI,

	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 5 de 33

1.2. Marco conceptual del servicio

El servicio Unidad Contra la Discriminación se materializa a través de procesos de orientación socio-jurídica, acompañamiento, articulación y activación de rutas de atención interinstitucionales. Desarrolla también acciones constitucionales con enfoque diferencial ante situaciones de violencias, exclusión, vulneración y/o discriminación y busca fortalecer la formación sobre avances normativos y jurisprudenciales que protejan los derechos de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo en Bogotá.

1.2.1. Enfoques conceptuales que orientan el servicio

“Los enfoques se entienden como perspectivas de análisis para lograr una mayor comprensión de los problemas públicos, realidades, situaciones y necesidades sociales, económicas, ambientales y culturales, que permitan dar respuestas pertinentes por parte del Estado. De esta manera, son lentes con los que se mira la realidad para generar actuaciones equitativas e integrales”². A continuación, se describen los enfoques conceptuales que orientan la prestación del servicio Unidad Contra la Discriminación:

- **Enfoque Diferencial**

Reconoce las diferencias identitarias y contextuales de las personas, en aspectos como género, etnia, ciclo vital, orientación sexual, discapacidad, víctima del conflicto armado, entre otros. Permite identificar múltiples formas de vulnerabilidad y diseñar respuestas integrales y personalizadas para la protección y garantía de derechos. Este enfoque también implica comprender que las personas no participan de forma homogénea en todos los ámbitos sociales (familiar, comunitario, político, educativo), y que las transformaciones en dichos espacios impactan su subjetividad y dignidad humana. En este contexto, desde el servicio Unidad Contra la Discriminación se realizan estudios de caso con el propósito de analizar cómo se entrecruzan distintas formas de opresión (por pertenencia étnica, género, edad, clase, discapacidad, orientación sexual, víctima del conflicto armado, entre otras) y cómo estas configuran experiencias específicas de discriminación, violencias y exclusión.

- **Enfoque de Derechos**

Parte del reconocimiento de que todas las personas son sujetas de derechos humanos desde su nacimiento, sin distinción alguna. Impulsa procesos que garanticen el ejercicio efectivo, progresivo y sostenible de los derechos fundamentales, conforme a la Constitución y los tratados internacionales. Este enfoque orienta la articulación y activación de rutas de atención, promoviendo la inclusión, el bienestar y el fortalecimiento de capacidades individuales y colectivas, de modo que las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo sean reconocidas como actores sociales y políticos. El servicio Unidad Contra la Discriminación

² Secretaría Distrital de Integración Social. Lineamiento creación, actualización o supresión de los servicios, modalidades, estrategias y transferencias de la Secretaría Distrital de Integración Social (LIN-PSS-047) Versión 1.

	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 6 de 33

también desarrolla acciones constitucionales ante situaciones de violencias, exclusión, vulneración y/o discriminación con el fin de fortalecer la formación sobre avances normativos y jurisprudenciales que protejan los derechos de la población LGBTI.

- Enfoque por Orientaciones Sexuales e Identidades de Género (OSIG)

Este enfoque reconoce las diversas experiencias políticas y sociales de la sexualidad que transgreden los marcos de la cisnormatividad y la heteronorma, desmonta paradigmas como el binarismo y la heterosexualidad obligatoria, incluyendo identidades no binarias y orientaciones sexuales diversas. Aclara conceptos y desarticula imaginarios sociales que sustentan el estigma y la discriminación, permitiendo:

- Visibilizar identidades de género, orientaciones sexuales y expresiones no hegemónicas.
- Promover el respeto y el reconocimiento de las orientaciones sexuales, las identidades y las expresiones de género desde el ámbito familiar, comunitario, educativo e institucional.
- Brindar una orientación socio-jurídica pedagógica y un acompañamiento que responda a las necesidades y particularidades de las personas LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo.

Gran parte de la población desconoce el enfoque por orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género diversas; razón por la cual las violencias y la discriminación ocurren tanto en los hogares como en los espacios públicos e instituciones educativas. Estos problemas también se deben a imaginarios, creencias y prejuicios sobre la diversidad sexual y de género, lo que conlleva con frecuencia a la desestabilización del sistema familiar, ya que padres y madres no tienen las herramientas ni el conocimiento para afrontar la construcción no hegemónica de sus hijos(as).

- Enfoque de Género

Busca reconocer y transformar las relaciones históricamente desiguales entre los roles asignados a lo masculino y lo femenino en la distribución del poder, los recursos y el trabajo. Desde el servicio Unidad Contra la Discriminación, este enfoque aporta herramientas para el abordaje respetuoso de las condiciones de vulnerabilidad, desigualdad, violencias, estigmas, estereotipos y discriminación que enfrentan las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo.

Esta categoría de “género” se reconoce, junto con las de clase y etnia, como uno de los ejes primarios alrededor de los cuales se organiza la vida social, ocupando un lugar central en el nivel macro de asignación y distribución de recursos dentro de una sociedad jerárquica.

- Enfoque Territorial

Parte del reconocimiento de que el territorio influye directamente en las condiciones de vida de las personas. Considera e identifica sus particularidades locales y territoriales en términos de relaciones, dinámicas sociales, servicios disponibles, recursos y factores de riesgo. Este

	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 7 de 33

enfoque evita reproducir daños por desconocimiento del contexto, promueve la integración en la diferencia desde la planeación territorial y reconoce a las personas como agentes activos en la transformación de su entorno.

En este sentido, el servicio Unidad Contra la Discriminación no se presta únicamente en el Centro de Atención de la Fiscalía (CAF), sino que también se oferta de manera itinerante en las Casas LGBTI y en otras unidades operativas de la SDIS, con el fin de dar respuesta a las necesidades de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo, que residen en las 20 localidades de la ciudad, partiendo de reconocer que las dinámicas territoriales y culturales son dinámicas y particulares.

1.2.2. Política Pública que sustenta el servicio

“Una Política Pública es el conjunto de objetivos colectivos, respuestas y acciones institucionales, que buscan resolver de fondo una problemática pública determinada. Se concentra en la visión de largo plazo y se materializa a través de planes, programas y proyectos. De esta forma, la política pública se convierte en un ejercicio de planeación participativa entre actores gubernamentales, la academia, empresas y agremiaciones, poblaciones, organizaciones y sectores sociales”³.

En este contexto, resulta fundamental reconocer que el servicio Unidad Contra la Discriminación se sustenta desde la Política Pública para la Garantía plena de los derechos de las personas LGBTI y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital (PPLGBTI), la cual tiene por objetivo garantizar el ejercicio pleno de derechos a las personas LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género como parte de la producción, gestión social y bienestar colectivo de la ciudad y fue actualizada por el Consejo Distrital de Política económica y social del Distrito Capital (CONPES 16 de 2021) para el periodo 2021-2032.

Desde la Unidad Contra la Discriminación, la Subdirección para Asuntos LGBTI articula con otros sectores de la administración distrital diversas acciones de gestión para el seguimiento e implementación de este servicio, a través de la Mesa Intersectorial de Diversidad Sexual, órgano privilegiado como espacio de articulación, seguimiento y monitoreo de la PPLGBTI en Bogotá, D.C.

2. Aspectos generales del servicio

En este apartado se describirán los aspectos fundamentales del servicio Unidad Contra la Discriminación (UCD), tales como: objetivo general, objetivos específicos, población objetivo, restricciones, oferta y estructura de este.

³ Secretaría Distrital de Planeación. Guía para la formulación e implementación de las políticas públicas del Distrito Capital.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 8 de 33

2.1. Objetivo general

Promover la protección de derechos y facilitar el acceso a la justicia de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, así como de sus familias y redes de apoyo, que hayan sido víctimas de discriminación, violencia o de situaciones que pongan en riesgo sus derechos.

2.2. Objetivos específicos

- Establecer rutas de atención y fortalecer los servicios institucionales como herramientas de respuesta a las necesidades de las personas de los sectores sociales LGBTI, y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de identidad de género, a sus familias y redes de apoyo, quienes, a través de la Unidad Contra la Discriminación (UCD), buscan la protección y el restablecimiento de sus derechos.
- Orientar y acompañar acciones constitucionales con enfoque diferencial ante situaciones de violencias y discriminación a personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de identidad de género, a sus familias y redes de apoyo.

2.3. Población objetivo

El servicio Unidad Contra la Discriminación está dirigido a personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, así como a sus familias y redes de apoyo, mayores de 12 años, que residan en el Distrito Capital.

Es importante resaltar que las personas adolescentes entre los 12 y 14 años podrán participar en el proceso de orientación y acompañamiento jurídico, siempre que asistan en compañía de su madre, padre o persona cuidadora. Excepcionalmente, se brindará atención a las personas adolescentes entre los 12 y 14 años, sin la compañía de su madre, padre o persona cuidadora, únicamente cuando el motivo de la orientación socio jurídica esté relacionado con situaciones de discriminación por su orientación sexual o identidad de género en su entorno familiar.

2.4. Restricciones del servicio

El servicio Unidad Contra la Discriminación no tiene restricciones con otros servicios de la Secretaría Distrital de Integración social (SDIS), teniendo en cuenta que, la Subdirección para Asuntos LGBTI busca garantizar la protección de los derechos de una persona vulnerada a través de actos de discriminación, exclusión, violencias u hostigamiento, especialmente en aquellos actos relacionados con la orientación sexual e identidad de género, por tal motivo, la prestación de este servicio no debe representar una barrera de acceso a otros servicios que oferta la SDIS. Todo lo contrario, la Unidad Contra la Discriminación fortalece y complementa otros servicios institucionales para la respuesta a las necesidades de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, así como de sus familias y redes de apoyo.

	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 9 de 33

2.5. Oferta del servicio

Orientación socio jurídica, acompañamiento y activación de rutas de atención para personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, así como a sus familias y redes de apoyo, que enfrenten situaciones de exclusión, violencias, hostigamiento, discriminación o vulneración de derechos. Esta atención se desarrolla a través de los componentes de atención individual, familiar y de pareja, articulando la gestión de casos con entidades públicas y privadas, con el propósito de fortalecer el ejercicio de sus derechos y contribuir a su bienestar integral.

Este servicio desarrolla también acciones de prevención y acciones constitucionales con enfoque diferencial ante situaciones de violencias y discriminación, entre las cuales se resaltan:

- Proyección de documentos que no requieren representación judicial. Derechos de petición, tutelas, reclamaciones administrativas, quejas y peticiones, solicitud de corrección de cambio de nombre y/o sexo en el registro civil de nacimiento, solicitud de conciliación, entre otras.
- Referenciación de personas LGBTI que requieran representación jurídica ante otras entidades, por ejemplo, a consultorios jurídicos para que puedan ser garantizados sus derechos.
- Fortalecimiento de capacidades a diversos actores sociales en materia de los derechos de la comunidad LGBTI, en donde se busca resaltar los conceptos y conquistas jurídicas que han logrado diversos actores en la lucha por el reconocimiento de derechos LGBTI.
- Orientación jurídica en la protección y el restablecimiento de derechos.
- Orientación para el acceso a servicios sociales.
- Articulación y seguimiento a la actuación de entidades públicas, en el proceso de protección y garantía de derechos.

2.6. Estructura del servicio

El servicio de orientación socio jurídica es transitorio y se presta desde la Unidad Contra la Discriminación, ubicada en el Centro de Atención de la Fiscalía (CAF), y de manera itinerante en las Casas LGBTI de la Subdirección para Asuntos LGBTI, así como en otras unidades operativas de la Secretaría Distrital de Integración Social. Este servicio está dirigido a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI, incluyendo diversas orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, así como a sus familias y redes de apoyo. Su objetivo es brindar orientación jurídica y acompañamiento integral, con un enfoque diferencial, frente a situaciones de exclusión, violencias, discriminación y vulneración de derechos a través de los componentes de atención individual, familiar y de pareja:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 10 de 33

- Componente de orientación individual: acciones de gestión y seguimiento con enfoque diferencial para la protección y restablecimiento de derechos de una persona que requiera orientación jurídica y acompañamiento en la interposición de denuncias, redacción de derechos de petición, acciones de tutela y proyección de documentos que no requieren representación judicial, reclamaciones administrativas, quejas y peticiones, solicitud de corrección de cambio de nombre y/o sexo en el registro civil de nacimiento de personas trans y no binarias, orientación frente a trámites de conciliación, entre otras. Activación de rutas para el acceso a servicios sociales, para la deconstrucción de barreras de acceso y referenciación de personas que requieran representación jurídica ante otras entidades, por ejemplo, a consultorios jurídicos para que puedan ser garantizados sus derechos. Articulación y seguimiento a la actuación de entidades públicas, en el proceso de protección y garantía de derechos.
- Componente de orientación familiar: procesos de acompañamiento con enfoque diferencial a familias que solicitan el servicio para la protección y restablecimiento de derechos por una afectación, hecho, riesgo o situación de exclusión, violencia, discriminación o vulneración a uno de sus integrantes por ser una persona de los sectores sociales LGBTI o de su red de afecto. Este proceso puede o no incluir acciones constitucionales (denuncias, derechos de petición, acciones de tutela, proyección de documentos que no requieren representación judicial, entre otras), activación de rutas o articulación con otras entidades públicas.
- Componente de orientación a parejas: acciones de gestión y seguimiento o procesos de acompañamiento con enfoque diferencial a parejas para la protección y restablecimiento de los derechos de una o ambas personas que solicitan el servicio por el mismo motivo de consulta. Puede o no incluir acciones constitucionales (denuncias, derechos de petición, acciones de tutela, hábeas corpus, proyección de documentos que no requieren representación judicial, entre otras), activación de rutas o articulación con otras entidades públicas.

El servicio se ofrece durante todos los meses del año sin interrupción, para garantizar acceso continuo a los procesos de acompañamiento y orientación socio jurídica y las personas participantes pueden recibir hasta seis (6) seguimientos durante la orientación jurídica que se implementa desde cada componente del servicio. Cabe resaltar que no existe una periodicidad establecida entre cada seguimiento debido a que el proceso de atención responde a las necesidades y particularidades de cada caso. No obstante, una persona sí debe recibir mínimo un seguimiento durante su proceso de atención en el servicio Unidad Contra la Discriminación.

Ahora bien, una vez se identifique el motivo de consulta de la persona, la pareja o el grupo familiar que solicita el servicio y se dé respuesta a través del proceso de orientación jurídica y acompañamiento con enfoque diferencial, el caso se cerrará en la historia social que reposa en físico en la unidad operativa donde se realizó la atención y también se debe cerrar en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE. La persona podrá volver a ingresar nuevamente al servicio las veces que lo requiera durante el transcurso de todo el año.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 11 de 33

Este servicio también implementa jornadas para el fortalecimiento de capacidades a diversos actores sociales en materia de derechos de la población LGBTI, en donde se busca resaltar los conceptos y conquistas jurídicas que han logrado diversos actores en la lucha por el reconocimiento de derechos LGBTI.

Finalmente, es importante resaltar que la prestación de este servicio está a cargo de profesionales en derecho, se brinda desde la Unidad operativa UCD, ubicada en el Centro de Atención de la Fiscalía (CAF) y de manera itinerante en las Casas LGBTI de la Subdirección para Asuntos LGBTI, así como en otras unidades operativas de la Secretaría Distrital de Integración Social. Si se requiere, se realizará una referenciación para iniciar un proceso de orientación y acompañamiento psicosocial por parte de un/a profesional en psicología.

3. Focalización y priorización del servicio

Este servicio no cuenta con criterios de priorización y su focalización se realiza por demanda y por abordaje territorial, con base en las orientaciones técnicas y metodológicas establecidas en el procedimiento Focalización y priorización de potenciales participantes de los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-PE-016). Los equipos misionales de la Subdirección para Asuntos LGBTI son responsables de apropiarse y dar cumplimiento a las actividades establecidas en este procedimiento para focalizar por demanda o por abordaje territorial a los(as) ciudadanos(as) que sean potenciales participantes de los servicios sociales. A continuación, se presenta cada una de estas dos (2) definiciones:

- Focalización por demanda: las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo pueden acercarse hasta la unidad operativa UCD o también pueden solicitar el servicio en una de las cinco (5) Casas LGBTI de la Subdirección para Asuntos LGBTI. De igual manera, también pueden ser referenciadas desde los puntos de Servicio Integral de Atención a la ciudadanía (SIAC) que funcionan en las diferentes subdirecciones locales de la Secretaría Distrital de Integración Social y desde otras entidades públicas o privadas.
- Focalización por abordaje territorial: los/as referentes territoriales de la Subdirección para Asuntos LGBTI hacen presencia en las 20 localidades del distrito, con el fin de identificar personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo que hayan sido víctimas de situaciones o condiciones de discriminación, violencia, hostigamiento y/o vulneración de derechos y que puedan ingresar a este servicio, previa revisión del cumplimiento de sus criterios.

4. Ingreso al servicio

4.1. Identificación y caracterización.

El ingreso al servicio Unidad Contra la Discriminación se puede realizar a través de los siguientes medios:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 12 de 33

Tabla 2. Medios para solicitar el ingreso al servicio Unidad contra la Discriminación

Medios de Ingreso	Descripción	Detalles Relacionados
Por atención directa en la unidad operativa UCD	Las personas que solicitan el servicio de orientación socio jurídica se pueden acercar de manera presencial a la unidad operativa UCD, la cual está ubicada en el tercer piso del Centro de Atención de la Fiscalía G4141 General de la Nación (CAF) También pueden ser remitidas desde otras dependencias o entidades que también operan desde el CAF, cuando se identifiquen casos relacionados con discriminación, violencias o vulneración de derechos LGBTI.	Dirección del Centro de Atención de la Fiscalía General de la Nación (CAF): Calle 19 # 27-09, Bogotá. Puede ser solicitud verbal y se atiende de inmediato (según disponibilidad del equipo responsable de la prestación del servicio).
Por atención directa en las Casas LGBTI	Las personas participantes de las Casas LGBTI pueden solicitar ingreso al servicio Unidad contra la Discriminación para recibir orientación jurídica	El equipo de las Casas LGBTI evalúa pertinencia del acompañamiento psicológico como una acción complementaria a la referenciación jurídica.
Por referenciación de entidades públicas o privadas	Las entidades distritales/nacionales (ICBF, Secretaría de Salud, Secretaría de la Mujer, entre otras.) remiten los casos a la unidad operativa UCD a través de correo electrónico.	• Correo: ucd@sdis.gov.co. • Datos requeridos: ◦ Nombre jurídico/identitario de la (s) persona (s) que solicita (n) el servicio. ◦ Tipo y número de documento de identificación de cada persona. ◦ Localidad/dirección. ◦ Descripción breve de los hechos victimizantes. ◦ Datos de contacto (teléfono celular, correo electrónico). El equipo jurídico del servicio Unidad contra la Discriminación contacta a la (s) persona (s) que requiere este servicio para agendar cita de atención presencial.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 13 de 33

Por Referenciación de los/as referentes de política pública de la Subdirección LGBTI	Los/as referentes territoriales de la Subdirección para Asuntos LGBTI remiten casos a la unidad operativa UCD mediante el diligenciamiento del formato seguimiento a la referenciación de población (FOR-PSS-086) y correo electrónico.	• Correo: ucd@sdis.gov.co. • Datos requeridos: ◦ Nombre jurídico/identitario de la (s) persona (s) que solicita (n) el servicio. ◦ Tipo y número de documento de identificación de cada persona. ◦ Localidad/dirección. ◦ Descripción breve de los hechos victimizantes. ◦ Datos de contacto (teléfono celular, correo electrónico). El equipo jurídico del servicio Unidad contra la Discriminación contacta a la(s) persona(s) que requiere este servicio para agendar cita de atención presencial.
Por casos de urgencia reportados por la SDIS	Situaciones de riesgo (amenazas, homicidios, barreras a derechos) se reportan por correo institucional.	Correo: ucd@sdis.gov.co. Requiere datos básicos del caso y contacto de la(s) persona(s) afectada(s).
Por Atención telefónica en la Línea Diversa	Desde la Línea Diversa se atienden las llamadas y si la (s) persona(s) lo requiere, se referencia(n) al servicio Unidad Contra la Discriminación.41414141.	Teléfono: 310 864 4214. Horario: lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados: 10:00 a.m. a 4:00 p.m.

Fuente: Creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI, 2025.

Una vez surtido cualquiera de los medios descritos en la tabla anterior para solicitar el servicio Unidad contra la Discriminación, se debe realizar la verificación de sus criterios de ingreso, según el Portafolio de Servicios, modalidades, estrategias, beneficios y transferencias monetarias de la Secretaría Distrital de Integración Social vigente y con base en las actividades, los responsables y los activos de información necesarios para el proceso de ingreso que se describen a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 14 de 33

Tabla 3. Actividades, responsables y activos de información para el ingreso al Servicio Unidad Contra la Discriminación.

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	ACTIVO DE INFORMACIÓN
Verificar el cumplimiento de criterios de ingreso al servicio Unidad Contra la Discriminación. Nota aclaratoria: En los casos de personas que tienen entre 12 y 14 años y van a participar en el proceso de orientación jurídica en compañía de su padre, madre o cuidador/a, se verificará la coincidencia entre los apellidos registrados en los documentos de identificación de las personas que solicitan el servicio, el registro civil o un documento jurídico que demuestre el rol de cuidado que se delega a la persona mayor de edad, en caso de que no se trate de la madre o del padre.	Profesionales a cargo de la orientación socio jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación (en caso de ser una atención directa en el CAF) o de los/as referentes territoriales y profesionales psicosociales de la Subdirección para Asuntos LGBTI (en caso de ser una referenciación desde otra unidad operativa).	Fotocopia del documento de identificación personal. Fotocopia del recibo de servicio público domiciliario (agua, luz o gas) donde se evidencie el lugar de residencia en Bogotá. Excepto para personas en habitabilidad de calle o que vivan en lugares distintos a una vivienda (paga diarios, cambuches, zonas de invasión, servicios institucionalizados, entre otros). Nota aclaratoria: Para la verificación del criterio de ingreso “ser persona de los sectores sociales LGBTI, familiar o red de apoyo de una persona con una orientación sexual, identidad o expresión de género diversa”, basta con el auto reconocimiento de las personas que solicitan el servicio.
Digitar la información básica transversal y específica de la persona participante en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios - SIRBE.	Profesionales a cargo de la orientación socio jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación o digitadores/as de nivel central	Formato ficha SIRBE servicios sociales información básica y transversal: cabezote (FOR- PSS-321). Formato ficha SIRBE de variables específicas para orientación socio jurídica a personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo (FOR-PSS-701). Formato testigo documental (FOR-GD-018) en caso de que la información básica transversal y específica de la persona se digite directamente en SIRBE WEB y no se diligencien en físico los formatos ficha SIRBE servicios sociales información básica y transversal: cabezote (FOR- PSS-321) y ficha SIRBE de variables específicas para orientación socio jurídica a personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo (FOR-PSS-701).
Suscribir el acuerdo de corresponsabilidad y consentimiento del servicio Unidad Contra la Discriminación.	Profesional a cargo de la orientación socio jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación.	Formato acuerdo de corresponsabilidad y consentimiento para el proceso de orientación socio jurídica en la Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-763).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 15 de 33

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	ACTIVO DE INFORMACIÓN
Abrir la historia social de la persona participante con su respectiva hoja de control y relacionarla en el FUID.	Apoyo administrativo del servicio Unidad contra la Discriminación.	Formato hoja de control (FOR-GD-013). Formato único de inventario documental (FOR-GD-017)
Archivar en la historia social el acuerdo de corresponsabilidad y consentimiento del servicio Unidad Contra la Discriminación firmado por la persona participante, su padre, madre o cuidador (en caso de ser menores de edad), más la documentación que permita verificar el cumplimiento de los criterios de ingreso al servicio y el formato testigo documental o las fichas SIRBE (según corresponda).	Apoyo administrativo del servicio Unidad contra la Discriminación.	Formato acuerdo de corresponsabilidad y consentimiento para el proceso de orientación socio jurídica en la Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-763). Formato ficha SIRBE servicios sociales información básica y transversal: cabezote (FOR- PSS-321) y formato ficha SIRBE de variables específicas para orientación socio jurídica a personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo (FOR-PSS-701) o formato testigo documental (FOR-GD-018).

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGBTI.

5. Prestación del servicio

Durante la prestación de este servicio se brinda información a la persona, la pareja o la familia participante sobre la exigibilidad, garantía y restitución de sus derechos. Si se identifica una situación de vulneración, exclusión o violencias, se amplía la información frente a los hechos presentados y su contexto para así brindar herramientas que permitan transformar y acompañar la situación presentada desde una perspectiva jurídica.

También se socializan las rutas de denuncia, la normatividad, la política pública distrital para la garantía de los derechos de las personas LGBTI y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital y la oferta de servicios existente en el Distrito Capital, relacionados con los derechos a la salud, el empleo, la educación, la seguridad y la calidad de vida de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, así como a sus familias y redes de apoyo.

5.1. Desarrollo del proceso de orientación socio jurídica

La orientación socio jurídica en la Unidad Contra la Discriminación se lleva a cabo de la siguiente forma

- **Reconocimiento.** El/la profesional jurídico(a) orienta a la persona participante, a la pareja o la familia con la mayor cordialidad y respeto, haciendo uso de pronombres adecuados y de nombres identitarios (cuando se trate de personas no binarias o con experiencia de vida trans) sobre la prestación de este servicio y a continuación socializa la misionalidad de la Secretaría Distrital de Integración Social y de la Subdirección para Asuntos LGBTI.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 16 de 33

- Presentación de la oferta de la Secretaría Distrital de Integración Social. El/la profesional jurídico (a) presenta a la persona, a la pareja o la familia participante los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social dirigidos a la población de los sectores LGTBI, a través de los medios de información disponibles (piezas comunicativas, tarjetas, volantes o folletos) y socializa de manera breve y a través de un lenguaje amigable aspectos relevantes sobre la Política Pública LGBTI).
- Recordatorio del principio de confidencialidad. El/la profesional jurídico(a) informa a la persona participante, a la pareja o la familia que la información suministrada en el marco del servicio se encuentra protegida por el secreto profesional, por la Ley 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Integración Social, siendo esta información de carácter confidencial, quedando bajo reserva y custodia de la Entidad.
- Acuerdo de corresponsabilidad. El/la profesional jurídico(a) le recuerda a la persona, a la pareja o a familia participante el contenido del formato acuerdo de corresponsabilidad y consentimiento para el proceso de orientación socio jurídica en la Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-763), el cual consigna los deberes y derechos de quien(es) participa(n) en el servicio, hace referencia a la implementación de un plan de orientación socio jurídica propuesto según las acciones y el diagnóstico definido de acuerdo con el relato de los hechos. De otro lado se informa que los derechos son los que se rigen por la Constitución Política y los pronunciamientos judiciales de las altas corporaciones de justicia, de manera especial lo establecido por la Corte Constitucional en materia de la intervención y orientación jurídica.
- Se identifica la necesidad principal de la persona, la pareja o la familia participante y se genera un espacio para escuchar el relato de los hechos y el motivo de consulta. Se indaga cuando es necesario hacer preguntas orientadoras que faciliten definir los hechos. Debe encausarse la orientación al tema específico de consulta, sin embargo, si la persona comenta situaciones de afectación emocional se realiza la remisión para orientación y acompañamiento psicosocial.

A partir de los hechos narrados por la persona, la pareja o la familia participante, el/la profesional del servicio debe brindar información jurídica suficiente, clara y precisa sobre los derechos, procedimientos y opciones jurídicas con las que cuenta, respecto al caso en concreto, para su conocimiento o garantía de sus derechos, y con ello pueda tomar decisiones sobre el procedimiento a seguir. La orientación busca lograr la comprensión de las diferentes situaciones en las cuales se halla la persona, la pareja o la familia y qué tipo de acciones puede interponer.

Es importante tener en cuenta que la discriminación por motivos de orientación sexual, expresión y/o identidad de género diversa incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o por resultado la anulación o el menoscabo del reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La discriminación

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 17 de 33

por motivos de orientación sexual o identidad de género puede verse y por lo común se ve agravada por la discriminación basada en otras causales, incluyendo el género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y posición económica.

Si se trata de un caso de discriminación, el/la profesional jurídico(a) debe:

- Plantear las posibles vías jurídicas y los demás servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social.
 - Plantear las opciones para que la persona pueda decidir.
 - Orientar acciones socio jurídicas para la garantía de sus derechos.
 - Formular el plan de orientación jurídica para el acompañamiento.
- Luego de que el/la profesional jurídico(a) revisa las acciones propuestas para la restitución y garantía de derechos de la persona, la pareja o la familia participante, teniendo en cuenta las decisiones que se hayan tomado sobre las vías jurídicas y no jurídicas, se diligencia el formato Plan de Orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268), en el cual se registran los hechos, las acciones a seguir y los respectivos seguimientos frente al caso.
 - Si la solución puede darse mediante un documento que sea de competencia del equipo jurídico de la Unidad contra la Discriminación, el documento se elaborará dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes, dependiendo de la urgencia del documento, la cual debe determinarse por el tipo de acción y el término de ésta.
 - De encontrarse que el problema jurídico de la persona participante implica para su solución el apoderamiento judicial de un(a) profesional en derecho, se debe evaluar el caso y brindar la información para que se acerque a las instituciones que puedan brindarle el servicio, tales como: Defensoría del Pueblo, Personería de Bogotá, Secretaría Distrital de Gobierno o instituciones privadas como los consultorios jurídicos universitarios.
 - De encontrarse que se requiere la interposición de denuncias penales, el/la profesional jurídico informa a la persona, la pareja o la familia participante que la Unidad Contra la Discriminación cuenta con un Convenio con la Fiscalía General de la Nación a través del Centro de Atención de la Fiscalía (CAF) para que pueda acceder directamente a la justicia. Desde el CAF, la Unidad Contra la Discriminación brinda acompañamiento en la interposición de la denuncia, verificación de su estado, asignación de fiscal y en el seguimiento del estado del proceso.
 - En los casos de denuncia de hechos de violencia al interior del grupo familiar, se remite a la persona, la pareja o la familia participante a la Comisaría de Familia del sector donde reside o a la que opera en el CAF, es la persona quien realiza los trámites de solicitud de audiencias, medidas de protección y demás.
 - En casos de acción de tutela, se realiza un acompañamiento en la elaboración y proyección del borrador del documento, con la finalidad de que sea revisado y radicado

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 18 de 33

de conformidad a lo requerido en el caso en concreto por parte de cada persona, pareja o familia.

- En casos de denuncia disciplinaria de abuso de autoridad contra agentes de policía, la Unidad Contra la Discriminación remitirá el caso a la Ruta Distrital de Presunto Abuso de Autoridad de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- En los demás casos, la necesidad de acompañamiento y elaboración de documentos se define a partir de la situación de vulnerabilidad de la persona, la pareja o la familia participante en el servicio.
- En caso de que el motivo de orientación o las problemáticas requieran la prestación de un servicio competencia de otras dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social o de entidades externas, el/la profesional referencia la persona participante a través de correo electrónico, memorando, comunicación externa o del formato Referenciación de población (FOR-PSS-079) según se estime conveniente, y realiza seguimiento en el Formato de seguimiento a la referenciación de población (FOR-PSS-086).

5.2. Activación de rutas de atención

La oferta de la Secretaría Distrital de Integración Social busca fortalecer las condiciones y respuestas para la reducción de la discriminación hacia personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, expresiones e identidades de género, sus familias y redes de apoyo en Bogotá. De esta manera, el/la profesional jurídico de la Unidad Contra la Discriminación debe socializar a la persona, la pareja o la familia participante la oferta contenida en el Portafolio de Servicios, Modalidades, Estrategias y Transferencias para identificar la necesidad de realizar la referenciación a otras dependencias de la Entidad.

Adicionalmente, el/la profesional jurídico (a) socializa la oferta disponible a cargo de otras entidades para la atención integral de las personas de los sectores LGBTI, sus familias y redes de apoyo, y las rutas para su acceso a servicios.

En caso de que el/la profesional jurídico identifique que la persona, la pareja o la familia participante necesita iniciar un proceso de orientación psicosocial, remite el caso a un/a profesional psicosocial de la Unidad Contra la Discriminación, quien le aborda de manera integral de acuerdo con las orientaciones técnicas definidas por el componente de orientación psicosocial de la Subdirección para Asuntos LGBTI. La activación de la atención busca garantizar una atención integral y contribuye a la articulación efectiva entre los componentes jurídicos y psicosociales.

De acuerdo con la necesidad identificada desde el servicio Unidad contra la Discriminación se referencia a la persona participante a las siguientes entidades:

- Policía Nacional de Colombia de acuerdo con sus competencias respecto de la regulación de los derechos y los deberes constitucionales, para la convivencia y establecimiento de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 19 de 33

los medios y las medidas correctivas en caso de su incumplimiento, y para la prevención de riesgos o ante situaciones de emergencia, seguridad y calamidad.

- Fiscalía General de la Nación de acuerdo con sus competencias para investigar los delitos y acusar a los presuntos infractores ante los juzgados y tribunales competentes, en los casos en que el denunciante o el denunciado sea una persona de los sectores sociales LGBTI.
- Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y Personería de Bogotá, para la representación de las personas de los sectores LGBTI ante el Estado.
- A las Entidades Distritales, conforme las funciones y competencias de cada una de ellas, se realizan referenciaciones para la prestación de servicios o la garantía de los derechos.
- A los Consultorios Jurídicos de las instituciones de educación superior, como servicio social gratuito de garantía al acceso a la justicia a través de la representación judicial de las personas de los sectores sociales LGBTI.

5.3. Acompañamiento en acciones constitucionales

En el marco de la orientación socio jurídica y el acompañamiento con enfoque diferencial que se brinda a las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, así como a sus familias y redes de apoyo que acuden a la Unidad Contra la Discriminación, se puede identificar la necesidad de adelantar acciones constitucionales para la protección y restablecimiento de derechos vulnerados.

En este sentido, se ofrece acompañamiento técnico en la elaboración y proyección de documentos como derechos de petición, acciones de tutela, oficios y solicitudes de conciliación, garantizando así el acceso a procedimientos administrativos con enfoque diferencial.

Cabe destacar que la elaboración de estos documentos no requiere representación judicial, lo que permite facilitar el ejercicio de los derechos fundamentales frente a situaciones de discriminación o vulneración motivadas por la orientación sexual, identidad o expresión de género.

Para finalizar este apartado, a continuación, se describen las actividades, responsables y registros asociados a la fase de prestación del servicio Unidad contra la Discriminación:

Tabla 4. Actividades, responsables y activos de información en la prestación del servicio Unidad contra la Discriminación.

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	ACTIVO DE INFORMACIÓN
Formular el plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación	Profesional a cargo de la orientación socio jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Formato Plan de Orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 20 de 33

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	ACTIVO DE INFORMACIÓN
Realizar seguimiento al plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación.	Profesional a cargo de la orientación socio jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Formato Plan de Orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268).
Digitar el seguimiento en SIRBE WEB y registrarlo en el formato de contacto activo.	Profesional a cargo de la orientación socio jurídica o digitador/a SIRBE del servicio Unidad contra la Discriminación	
Referenciar a la persona participante a servicios de otras dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social o de entidades externas (si se requiere).	Profesional a cargo de la orientación socio jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Formato referenciación de Población (FOR-PSS-079) o correo electrónico de referenciación del caso.
Realizar seguimiento a la referenciación de la persona participante a servicios de otras dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social o de entidades externas (solamente si se realizó una referenciación).	Profesional a cargo de la orientación socio jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Formato Seguimiento a la referenciación de población (FOR-PSS-086) o correo electrónico de seguimiento a la referenciación del caso.
Archivar el plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación en la historia social de la persona participante.	Apoyo administrativo del servicio Unidad contra la Discriminación	Formato Plan de Orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268).

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI.

6. Egreso del servicio

El/la profesional jurídico (a) debe verificar cuál es el criterio de egreso del servicio y describirlo en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268), con el fin de garantizar que la historia social quede debidamente cerrada, antes de cambiar el estado de actuación de la persona participante en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios - SIRBE de “EN ATENCION” a “ATENDIDO”. A continuación, se presenta una tabla que sintetiza las acciones, responsables y los activos de información necesarios para realizar el egreso de este servicio:

Tabla 5. Actividades, responsables y activos de información para el egreso del servicio Unidad contra la Discriminación.

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	ACTIVO DE INFORMACIÓN
Revisar cuál es el criterio de egreso del servicio y describirlo en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación, el cual debe estar archivado en la historia social que reposa en la unidad operativa UCD.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 21 de 33

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	ACTIVO DE INFORMACIÓN
Cambiar el estado de actuación en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación o digitador/a de nivel central	Cambio de estado de “EN ATENCION” a “ATENDIDO” en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.

Fuente: creación propia de la Unidad contra la Discriminación.

Las historias sociales de las personas participantes permanecen en el archivo físico de la Unidad contra la Discriminación hasta el final de cada año cuando se entregan debidamente diligenciadas, foliadas, cerradas y relacionadas en el Formato único de Inventario Documental (FOR-GD-017), a la persona referente de gestión documental de la Subdirección para Asuntos LGBTI, con el fin de integrarlas al archivo de la dependencia de la vigencia.

7. Seguimiento del servicio

Este apartado tiene como finalidad destacar los mecanismos implementados para garantizar la calidad del servicio Unidad Contra la Discriminación, a través del seguimiento continuo y la verificación del cumplimiento de los criterios del servicio.

Este proceso de seguimiento se realiza mediante la recopilación y análisis de evidencias, tales como reportes de casos atendidos, seguimientos registrados en el formato Plan de Orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268) y reuniones periódicas de seguimiento con los equipos. Estos mecanismos permiten identificar oportunidades de mejora, fortalecer la oferta brindada y garantizar una atención integral. Por otro lado, la verificación del cumplimiento de los criterios incluye la revisión de los procesos de ingreso y egreso del servicio.

Asimismo, se promueve una retroalimentación constante con los equipos para ajustar y actualizar las estrategias de atención según los resultados obtenidos, fortaleciendo la oferta institucional y la mejora continua en la prestación del servicio.

También se implementan actividades para fortalecer las capacidades del equipo relacionadas con el Sistema de Gestión, asegurando una formación que permita la mejora continua de los procesos. Además, se elaboran informes mensuales sobre la calidad de los datos registrados en el sistema de información para el registro de beneficiario - SIRBE a través de la revisión de las variables establecidas en la ficha SIRBE servicios sociales información básica y transversal: cabezote (FOR-PSS-321) y en la ficha SIRBE de variables específicas para orientación socio jurídica a personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo (FOR-PSS-701). Estos informes identifican oportunidades de mejora en el diligenciamiento de la información, fomentando una gestión más precisa, oportuna y eficiente.

Finalmente, cabe resaltar que los espacios destinados a la prestación del servicio cumplen con condiciones óptimas para la atención, asegurando que sean adecuados en términos físicos, accesibles y completamente libres de discriminación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 22 de 33

7.1. Verificación del cumplimiento de criterios

A continuación, se presenta una tabla con las actividades, responsables, activos de información y acciones de verificación para el cumplimiento de cada uno de los criterios de ingreso y de las categorías asociadas a la población objetivo del servicio Unidad Contra la Discriminación:

Tabla No. 6. Actividades, responsables, activos de información y verificación del cumplimiento de los criterios de ingreso y de las categorías asociadas a la población objetivo del servicio Unidad Contra la Discriminación.

CRITERIO DE INGRESO / CATEGORIA POBLACION OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	ACTIVO DE INFORMACIÓN	VERIFICACION CUMPLIMIENTO CRITERIO / CATEGORIA POBLACION OBJETIVO
Persona de los sectores sociales LGBTI, con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, su familia y red de apoyo	Indagar por el auto reconocimiento de la persona que solicitó el servicio.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Se tendrá en cuenta el auto reconocimiento de la persona, la pareja o la familia que solicitó el servicio, amparada en el derecho a la identidad y ante la imposibilidad de tener una fuente de información censal.	Para verificar el cumplimiento de esta actividad, se debe corroborar el diligenciamiento de la información asociada al auto reconocimiento de la persona que solicitó el servicio en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 23 de 33

Adolescente entre los 12 y 14 años, en compañía de su madre, padre o cuidador(a).	Corroborar que las personas menores de edad entre 12 y 14 años que soliciten el servicio participarán en compañía de su madre, padre o cuidador(a), a través de la revisión de la coincidencia entre los apellidos registrados en sus documentos de identificación, el registro civil o un documento jurídico que demuestre el rol de cuidado que se delega a la persona mayor de edad, en caso de que no se trate de la madre o del padre.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Documentos de identificación de las personas que solicitaron el servicio, registro civil o un documento jurídico que demuestre el rol de cuidado que se delega a la persona mayor de edad, en caso de que no se trate de la madre o del padre.	Para verificar el cumplimiento de esta actividad, se debe corroborar que en las historias sociales de las personas que solicitaron el servicio reposen los documentos de identificación, el registro civil o un documento jurídico que demuestre el rol de cuidado que se delega a la persona mayor de edad, en caso de que no se trate de la madre o del padre.
Adolescente entre los 12 y 14 años, sin la compañía de su madre, padre o cuidador(a), cuando el motivo de orientación socio jurídica sea discriminación en razón a su orientación sexual e identidad de género en su entorno familiar.	Indagar y escuchar el relato de los hechos victimizantes que realice la persona menor de edad y corroborar su edad a través de la verificación de su documento de identificación personal.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Documento de identificación de la persona que solicitó el servicio	Para verificar el cumplimiento de esta actividad, se debe corroborar que en las historias sociales de la (s) persona (s) que solicitaron el servicio reposen sus documentos de identificación.
Persona mayor de 14 años.	Corroborar la edad de la (s) persona (s) que solicita (n) el servicio a través de su documento de identificación personal.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Documento de identificación de la (s) persona (s) que solicitan el servicio	Para verificar el cumplimiento de esta actividad, se debe corroborar que en las historias sociales de la (s) persona (s) que solicitaron el servicio reposen sus documentos de identificación personal.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 24 de 33

Residente en el Distrito Capital.	Corroborar la dirección de residencia de la (s) persona (s) que solicita (n) el servicio en la fotocopia del recibo público.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Fotocopia del recibo público (agua, luz o gas)	Para verificar el cumplimiento de esta actividad, se debe corroborar que en las historias sociales de la (s) persona (s) que solicitaron el servicio reposen los recibo (s) público (s) de agua, luz o gas, donde se evidencie la dirección de la vivienda. Sin embargo, cuando se trate de una persona que se encuentre en habitabilidad de calle o que viva en un lugar distinto a una vivienda (paga diarios, cambuches, zonas de invasión, servicios institucionalizados, entre otros), no se verificará que exista la fotocopia del recibo público en la historia social y se revisará que quede la anotación en el concepto profesional.
-----------------------------------	--	---	--	--

Fuente: creación propia de la Unidad contra la Discriminación.

A continuación, se presenta una tabla con las actividades, responsables, activos de información y acciones de verificación por cada uno de los criterios de egreso del servicio Unidad Contra la Discriminación:

Tabla No. 7. Actividades, responsables, activos de información y verificación del egreso.

CRITERIO DE EGRESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	ACTIVO DE INFORMACIÓN	VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO
Finalización del proceso de orientación socio jurídica.	Revisar si se cumplieron los objetivos propuestos en el plan de orientación socio jurídica, el cual se formuló y se retroalimentó durante la prestación del servicio, con el fin de dar respuesta al motivo de consulta de la persona, la pareja o la familia que participó en el servicio. Esta revisión se realiza a través de los seguimientos registrados en el formato Plan de Orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación y de los documentos que reposen en la historia social.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268) Documentos anexos (si se requieren)	Para verificar el cumplimiento de esta actividad, se debe corroborar que en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268) se escriba textualmente que la persona egresó del servicio por finalización del proceso de orientación socio jurídica. Cabe resaltar que este formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268) debe estar archivado en la historia social que reposa en la unidad operativa UCD.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 25 de 33

	Describir que el egreso se realizó por finalización del proceso de orientación socio jurídica en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268)	Posteriormente, se debe verificar en SIRBE que la persona participante este registrada con el estado de actuación "ATENDIDO".
	Cambiar el estado de actuación en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación o digitador/a de nivel central	Solicitud de cambio de estado de "EN ATENCION" a "ATENDIDO" en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	
Cuando el/la participante o su acudiente/cuidador incurra en el incumplimiento o de los acuerdos establecidos en el acta de corresponsabilidad, manual de convivencia o en la asistencia a las actividades de acompañamiento, dentro del servicio.	Revisar por qué motivo la persona participante o su acudiente/cuidador incumplió los acuerdos establecidos en el acta o acuerdo de corresponsabilidad, manual de convivencia o en la asistencia a las actividades de acompañamiento, dentro del servicio. Esta revisión se realiza a través de los seguimientos registrados en el formato Plan de Orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación y de los documentos anexos (si aplican). El incumplimiento también se podrá evidenciar a través de actas que describan la situación que lo generó (si aplica).	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268) Documentos anexos (si aplican) Formato acta FOR-GD-002 (si aplica)	Para verificar el cumplimiento de esta actividad, se debe corroborar que en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268) se escriba textualmente que la persona egresó del servicio por incumplimiento de los acuerdos establecidos en el acta de corresponsabilidad, manual de convivencia o en la asistencia a las actividades de acompañamiento, dentro del servicio. Cabe resaltar que el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268) debe estar archivado en la historia social que reposa en la unidad operativa UCD. También se debe verificar en la historia social si existen actas o

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 26 de 33

	Describir que el egreso se realizó por incumplimiento de los acuerdos establecidos en el acta o acuerdo de corresponsabilidad, manual de convivencia o en la asistencia a las actividades de acompañamiento, dentro del servicio, en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268)	documentos anexos que soporten este incumplimiento (si aplica). En caso de encontrar actas o anexos archivados en la historia social, se debe verificar que estén relacionadas en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268). Posteriormente, se debe verificar en SIRBE que la persona participante este registrada con el estado de actuación "ATENDIDO".
	Cambiar el estado de actuación en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación o digitador/a de nivel central	Solicitud de cambio de estado de "EN ATENCION" a "ATENDIDO" en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	
Retiro voluntario manifestado libre y expresamente por escrito	Solicitar el retiro voluntario del servicio a través una carta que debe hacerse llegar de manera presencial o digital a la unidad operativa UCD. También podrá solicitarse a través de la proyección de un correo electrónico dirigido al servicio Unidad Contra la Discriminación.	Persona participante y/o su acudiente (madre, padre o cuidador(a) en el caso de menores de edad)	Carta de solicitud de egreso escrita por puño y letra de la persona participante o por su acudiente (madre, padre o cuidador(a) en el caso de menores de edad). Correo electrónico dirigido a ucd@sdis.gov.co.	Para verificar el cumplimiento de esta actividad, se debe revisar que en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268), se escriba textualmente que la persona egresó del servicio por retiro voluntario manifestado libre y expresamente por escrito. Cabe resaltar que el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268) debe estar archivado en la historia social que reposa en la unidad operativa UCD. También se debe verificar en la historia social si existen cartas de solicitud de egreso escritas por puño y letra de las personas participantes o por sus acudientes (madres, padres o cuidadores (as) en el caso de menores de edad), o correos electrónicos impresos, donde se evidencie la solicitud
	Describir que el egreso se realizó por retiro voluntario manifestado libre y expresamente por escrito, en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268)	
	Cambiar el estado de actuación en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación o digitador/a de nivel central	Solicitud de cambio de estado de "EN ATENCION" a "ATENDIDO" en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 27 de 33

	Archivar la carta o el correo impreso donde se evidencia la solicitud de egreso en la historia social que reposa en físico en la unidad operativa UCD.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica y apoyo administrativo de la Unidad Contra la Discriminación	Carta de solicitud de egreso escrita por puño y letra de la persona participante o por su acudiente (madre, padre o cuidador(a) en el caso de menores de edad). Correo electrónico dirigido a ucd@sdis.gov.co impreso.	del egreso, dirigido a ucd@sdis.gov.co. En caso de encontrar estos soportes en la historia social, se debe verificar que también se mencionen en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268). Posteriormente, se debe verificar en SIRBE que la persona participante este registrada con el estado de actuación "ATENDIDO"
Fallecimiento	Verificar que la persona participante haya fallecido a través de la consulta de fuentes de información	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Certificado de estado de cédula de ciudadanía de la Registraduría Nacional del estado civil consultado en el siguiente link https://certvigenciasedula.registraduria.gov.co/Datos.aspx O base de inhumados de Secretaría Distrital de Salud O carta de notificación del fallecimiento de la persona participante, escrita por puño y letra de un familiar o de una persona que haga parte de su red de apoyo, enviada por correo electrónico a ucd@sdis.gov.co o entregada de manera presencial en la unidad operativa UCD.	Para verificar el cumplimiento de esta actividad, se debe revisar que en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268), se escriba textualmente que la persona egresó del servicio por fallecimiento. Cabe resaltar que el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268) debe estar archivado en la historia social que reposa en la unidad operativa UCD. También se debe verificar en la historia social si existen pantallazos o correos electrónicos impresos, donde se evidencie el fallecimiento de la persona participante. En caso de encontrar estos soportes en la historia social, se debe verificar que también se mencionen en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268).
	Describir que el egreso se realizó por fallecimiento, en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268)	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 28 de 33

	Cambiar el estado de actuación en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación o digitador/a de nivel central	Solicitud de cambio de estado de “EN ATENCION” a “ATENDIDO” en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Posteriormente, se debe verificar en SIRBE que la persona participante este registrada con el estado de actuación “ATENDIDO”
	Archivar el activo de información que corresponda en la historia social que reposa en la unidad operativa UCD.	Apoyo administrativo de la Unidad Contra la Discriminación	Certificado de estado de cédula de ciudadanía de la Registraduría Nacional del estado civil impreso O pantallazo de la base de inhumados de Secretaría Distrital de Salud impreso O carta de notificación del fallecimiento de la persona participante, escrita por puño y letra de un familiar o de una persona que haga parte de su red de apoyo.	
Traslado o cambio de residencia fuera de Bogotá D.C	Verificar que la persona participante haya cambiado de residencia a un lugar fuera de Bogotá D.C., a través de la consulta de fuentes de información. En caso de no contar con suficientes fuentes de información, se podrá referenciar el caso a la Línea Diversa para verificar el cambio de lugar de residencia a un lugar fuera de Bogotá, a través de una llamada telefónica.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE Formato matriz de registro de llamadas en atención psicosocial (FOR-PSS-225), en caso de ser un caso referenciado a la Línea Diversa.	Para verificar el cumplimiento de esta actividad, se debe revisar que en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268), se escriba textualmente que la persona egresó del servicio por traslado o cambio de residencia fuera de Bogotá D.C. Cabe resaltar que este formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 29 de 33

	Solicitar el egreso del servicio por cambio de lugar de residencia a un lugar fuera de Bogotá	Persona participante y/o su acudiente (madre, padre o cuidador(a) en el caso de menores de edad)	Carta de notificación de cambio de lugar de residencia a un lugar fuera de Bogotá, escrita por puño y letra de la persona participante (madre, padre o cuidador(a) en el caso de menores de edad) O correo electrónico dirigido a ucd@sdis.gov.co notificando el cambio de lugar de residencia a un lugar fuera de Bogotá.	268) debe estar archivado en la historia social que reposa en la unidad operativa UCD. También se debe verificar en la historia social si existen cartas, correos electrónicos o pantallazos impresos del formato matriz de registro de llamadas en atención psicosocial (FOR-PSS-225) o de SIRBE, donde se evidencie el traslado de la persona participante. En caso de encontrar estos soportes en la historia social, se debe verificar que también se mencionen en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268). Posteriormente, se debe verificar en SIRBE que la persona participante este registrada con el estado de actuación "ATENDIDO"
	Describir que el egreso se realizó por traslado o cambio de residencia fuera de Bogotá D.C, en el formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación	Formato plan de orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268)	
	Cambiar el estado de actuación en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Profesional a cargo de la orientación socio-jurídica del servicio Unidad contra la Discriminación o digitador/a de nivel central	Solicitud de cambio de estado de "EN ATENCION" a "ATENDIDO" en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 30 de 33

	Archivar el activo de información que corresponda en la historia social que reposa en físico en la unidad operativa UCD	Apoyo administrativo de la Unidad Contra la Discriminación	Pantallazo impreso del Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE O carta de notificación de cambio de lugar de residencia a un lugar fuera de Bogotá, escrita por puño y letra de la persona participante (madre, padre o cuidador(a) en el caso de menores de edad). O correo electrónico dirigido a ucd@sdis.gov.co impreso, donde se notifica el cambio de lugar de residencia a un lugar fuera de Bogotá. O pantallazo impreso del formato matriz de registro de llamadas en atención psicosocial (FOR-PSS-225)	
--	---	--	--	--

Fuente: creación propia de la Unidad contra la Discriminación.

7.2. Condiciones de calidad del servicio

7.2.1 Condiciones transversales de calidad

Son aplicables al servicio, las siguientes categorías de las condiciones transversales de calidad de acuerdo con lo establecido en la ficha técnica: talento humano, atención social, ambientes adecuados y seguros, salubridad y gestión Administrativa.

7.2.2 Condiciones específicas de calidad

Este servicio no cuenta con condiciones específicas de calidad.

7.3. Otras actividades de seguimiento y verificación

Respecto al seguimiento a los planes individuales de atención de las personas, parejas o familias participantes en el servicio, de acuerdo con los instrumentos vigentes y el seguimiento a las actividades de la planeación operativa del servicio, conforme a los instrumentos vigentes, la Unidad Contra la Discriminación emplea el formato formato Plan de Orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación (FOR-PSS-268). Estos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 31 de 33

seguimientos se realizan por parte de los profesionales del derecho y permite verificar el cumplimiento de las actividades programadas en la planeación operativa del servicio.

7.4. Seguimiento a las estrategias de prevención, mitigación y atención a posibles interrupciones en la prestación

De acuerdo con el lineamiento Administración de Continuidad de Negocio y Manejo de Crisis (LIN-PE-002), ante una interrupción parcial o total en la prestación del Servicio Unidad Contra la Discriminación, se activará el Plan de Continuidad Operativa del Servicio (FOR-PE-045). Este documento establece de manera detallada los posibles escenarios de interrupción, incluyendo sus causas y alternativas de solución. Asimismo, especifica las actividades a desarrollar para mitigar el impacto, los efectos esperados tras la implementación de dichas medidas y los responsables de ejecutar las acciones correspondientes. A continuación, se presenta el plan de continuidad del servicio:

Tabla 8. Descripción escenarios de interrupción y alternativa de continuidad en la prestación del servicio.

Escenarios de Interrupción	Causas Escenarios de Interrupción	Alternativas	Actividades	Efectos	Responsables
1) Por los trámites contractuales no contar con bienes y servicios necesarios para la prestación de los servicios sociales.	Falta de bienes y recursos para operar el servicio	a) Activar los equipos de recuperación teniendo en cuenta los listados de cargos, unidades operativas y proveedores críticos b) Ajustes razonables en la metodología de la prestación del servicio social (medios virtuales, guías de atención, planes caseros, seguimiento)	a) Identificar y convocar a los miembros clave de los equipos de recuperación, de acuerdo con los listados de cargos, unidades operativas y proveedores críticos. Coordinar con proveedores críticos para asegurar el suministro de bienes y servicios esenciales. Implementar un plan de acción para la adquisición o sustitución de bienes y recursos faltantes de manera prioritaria. b) Transición a medios virtuales para la prestación de servicios, utilizando plataformas digitales para el contacto y seguimiento con las personas beneficiarias. Desarrollo y distribución de guías de atención que permitan a las personas beneficiarias continuar accediendo a los servicios de manera virtual. Implementación de planes de visitas domiciliarias para garantizar que los beneficiarios puedan continuar recibiendo atención básica sin la necesidad de recursos físicos adicionales. Establecer un protocolo de seguimiento	Reducción del impacto en la prestación de los servicios sociales mediante la rápida movilización de equipos y recursos alternativos. Mantenimiento de la continuidad del servicio a través de metodologías ajustadas y la utilización de recursos virtuales, garantizando que las personas beneficiarias sigan recibiendo el apoyo necesario. Fortalecimiento de la capacidad de la organización para adaptarse a interrupciones, asegurando una respuesta ágil y efectiva ante la falta de bienes y recursos. Mantener altos niveles de satisfacción y confianza de las personas beneficiarias mediante la implementación de alternativas viables y el	Líder de Servicios

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 32 de 33

			continuo para evaluar la efectividad de los ajustes y hacer correcciones en tiempo real.		
2) Por los trámites contractuales no contar con bienes y servicios necesarios para la prestación de los servicios sociales.	Falta Talento Humano por temas de contratación	a) Implementar plan de contratación escalonado. b) Activar la atención en unidades operativas alternas. (Reubicación de participantes en sedes alternas)	a) Desarrollar un cronograma para la contratación de personal clave en fases prioritarias, asegurando la cobertura mínima para la prestación de servicios esenciales. b) Realizar las atenciones temporalmente a las personas participantes de los servicios en sedes alternas que cuenten con el personal y los recursos necesarios para continuar con la prestación de servicios.	Reducción del impacto en la prestación de servicios sociales, asegurando la disponibilidad progresiva de talento humano necesario para mantener operaciones críticas. Mantener la continuidad en la atención a las personas beneficiarias, minimizando la interrupción en la prestación de servicios y optimizando el uso de recursos disponibles en sedes alternas.	Líder de Servicios
3) Debido a factores externos no contar con los recursos (físicos y de talento humano) necesarios para asegurar la prestación continua de los servicios sociales en la entidad.	Acto terrorista o alteraciones de orden público	a) Activar e implementar el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) o el Plan Escolar de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, de acuerdo con el tipo de escenario de interrupción. b) Articulación con otras entidades del distrito para la reactivación de los servicios sociales	a) Activar los protocolos de respuesta según lo estipulado en el Plan de Emergencia y Contingencia - PEC. Realizar una evaluación rápida del daño y su impacto en las operaciones. Informar de manera inmediata a todo el personal sobre los pasos a seguir y las medidas de seguridad. b) Identificación de las entidades distritales y organizaciones con las que se debe coordinar la reactivación de los servicios. Crear o fortalecer canales de comunicación y colaboración con estas entidades para facilitar el apoyo logístico y técnico necesario. Hacer seguimiento a la implementación de las acciones de reactivación	Asegurar la seguridad física y emocional del talento humano y las personas participantes del servicio. Minimización de la interrupción en las operaciones mediante una respuesta rápida y coordinada. Reactivación oportuna de los servicios sociales afectados	Líder de Servicios

Fuente: Plan de Continuidad Operativa del Servicio.

En relación con los soportes que respaldan las actividades de cada uno de los escenarios de interrupción en el servicio, se presentarán los siguientes documentos:

- Primer escenario: Los registros de las actividades estarán conformados por actas y listados de asistencia, guías y documentos metodológicos, el plan de trabajo y el informe de seguimiento.
- Segundo escenario: Las actividades estarán sustentadas por el Plan Anual de Adquisiciones y el cronograma de contratación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL DEL SERVICIO UNIDAD CONTRA LA DISCRIMINACIÓN	Código: MNL-PSS-017
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2025024352 – 22/07/2025
		Página: 33 de 33

- Tercer escenario: Los documentos de respaldo incluirán el Plan de Ejercicio y Contingencia (PEC), así como las actas y listados de asistencia.

8. Documentos asociados al manual

- (FOR-PSS-763) Formato Acuerdo de corresponsabilidad y consentimiento para el proceso de orientación socio jurídica en la Unidad Contra la Discriminación.
- (FOR-PSS-268) Formato Plan de Orientación y seguimiento del Servicio Unidad Contra la Discriminación.
- (FOR-PSS-425) Formato de contacto activo.

9. Administración del documento

Subdirección para Asuntos LGBTI.

10. Control de cambios.

Versión	Observación
0	Creación del documento

11. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Laura Blanco Rojas Diana Rocío Forigua García	Juliana Sánchez Calderón Diana Patricia Martínez Gallego Elizabeth Castillo Vargas Nelly María Numpaque López Ruth Nayiber Guavita Ingrid Melissa Fuentes Martínez	Mesa Técnica de Servicios Sociales*
Tipo de vinculación y cargo/rol	Coordinadora Unidad Contra la Discriminación- Subdirección para Asuntos LGBTI Contratista Subdirección para Asuntos LGBTI	Subsecretaria Técnica Directora para la Inclusión y las Familias Subdirectora para Asuntos LGBTI Gestora SG - Subdirección para Asuntos LGBTI Gestora SG - Dirección para la Inclusión y las Familias Gestora SG - Proceso Prestación de Servicios Sociales	

* Acta No. 7 del 17 de Julio de 2025. Mesa Técnica de Servicios Sociales.