

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 1 de 80

Manual del Servicio Casas LGBTI.

Tabla de contenido

1.	Introducción.	3
1.1.	Marco conceptual del servicio Casas LGBTI.....	3
1.1.1.	Enfoques y perspectivas conceptuales que orientan el servicio Casas LGBTI.	5
1.1.2.	Política Pública que sustenta el servicio.....	9
1.2.	Marco normativo del servicio Casas LGBTI.	10
2.	Aspectos generales del servicio Casas LGBTI.....	12
2.1.	Objetivo general del servicio Casas LGBTI.....	12
2.2.	Objetivos específicos del servicio Casas LGBTI.	13
2.3.	Población objetivo del servicio Casas LGBTI.....	13
2.4.	Oferta del servicio Casas LGBTI.....	13
2.5.	Estructura del servicio Casas LGBTI.	14
2.5.1	Componente de orientación y acompañamiento psicosocial.	16
2.5.2.	Componente Redes Diversas de Aprendizaje (RDA).	17
2.5.3.	Componente Acciones para la Inclusión social y productiva.	19
3.	Focalización y priorización del servicio Casas LGBTI.....	20
3.1	Focalización del servicio Casas LGBTI.	20
4.	Ingreso al servicio Casas LGBTI.	26
4.1.	Ingreso al componente de orientación y acompañamiento psicosocial (incluye los subcomponentes individuales, familiar y de parejas).	27
4.1.1.	Ingreso al subcomponente individual telefónico (Línea Diversa).....	35
4.2.	Ingreso al componente de Redes Diversas de Aprendizaje.	37
4.3.	Ingreso al componente de acciones para la inclusión social y productiva de las personas LGBTI.....	38
5.	Prestación del servicio Casas LGBTI.	45
5.1.	Prestación del componente orientación y acompañamiento psicosocial (incluye los subcomponentes individuales, familiar y de parejas).	45
5.1.1.	Prestación del subcomponente psicosocial telefónico (Línea Diversa).	48
5.2.	Prestación del componente Redes Diversas de Aprendizaje.	50
5.3.	Prestación del componente Acciones para la inclusión social y productiva.....	53
5.4.	Pacto de Convivencia	54

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 2 de 80

5.4.1.	Clasificación de la magnitud del daño y descripción de conductas que generan conflicto.	55
5.4.2.	Medidas pedagógicas según magnitud del daño.	57
5.4.3.	Orientaciones para la elaboración del informe relacionado con las conductas conflicto que generan un daño grave o moderado (en caso reiterativos), y afectan la convivencia en las Unidades Operativas:	59
5.4.4.	Acuerdos de Convivencia	59
5.4.5.	Mesa para la Resolución de Conflictos de los servicios a cargo de la Subdirección para Asuntos LGBTI.	60
5.4.6.	Socialización de decisiones tomadas por la Mesa para la Resolución de Conflictos de la Subdirección para Asuntos LGBTI.	61
5.4.7.	Socialización permanente del Pacto de Convivencia Servicios Subdirección para Asuntos LGBTI:	62
6.	Egreso del servicio Casas LGBTI.	62
6.1.	Egreso del componente de Orientación y acompañamiento psicosocial	62
6.1.1.	Subcomponentes de atención individual, familiar y de parejas.	62
6.2.	Egreso del componente Acciones para la inclusión social y productiva.	72
7.	Seguimiento del servicio Casas LGBTI.	76
7.1.	Verificación del cumplimiento de criterios contenidos en la ficha técnica.	76
7.2.	Condiciones de calidad del servicio Casas LGBTI.	77
7.2.1.	Condiciones transversales de calidad	77
7.2.2.	Condiciones específicas de calidad.	77
7.3.	Otras actividades de seguimiento y verificación.	77
7.4.	Seguimiento a las estrategias de prevención, mitigación y atención a posibles interrupciones en la prestación.	79
8.	Documentos asociados.	79
9.	Administración del Manual.	79
10.	Control de cambios.	79
11.	Aprobación del documento.	79

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 3 de 80

1. Introducción.

El manual contiene las orientaciones conceptuales, metodológicas y operativas necesarias para el ingreso, prestación, egreso y seguimiento del servicio Casas LGBTI. Describe todas las actividades, responsables y activos de información necesarios durante el ciclo del servicio.

El manual es implementado por la Subdirección para Asuntos LGBTI y tiene como propósito detallar el proceso operativo del servicio, establecer sus enfoques, metodologías y el marco normativo que lo sustenta. De esta manera, ofrece a los equipos misionales y administrativos una guía clara y comprensible para su implementación; asimismo, busca fortalecer las competencias y habilidades de las/os profesionales y del personal administrativo encargado de su prestación, a partir de dos pilares fundamentales: la garantía de derechos y la inclusión social y productiva, los cuales se materializan mediante tres componentes del servicio: orientación y acompañamiento psicosocial, redes diversas de aprendizaje y acciones para la inclusión social y productiva de las personas de los sectores sociales LGBTI.

El manual está dirigido a los equipos responsables de la prestación del servicio social Casas LGBTI y también puede ser de utilidad para entidades gubernamentales, organizaciones de base comunitaria, instituciones públicas o privadas y para la ciudadanía interesada en conocer su proceso operativo. Contiene once (11) capítulos en los que se describen el marco normativo y conceptual, los objetivos, la población objetivo, las restricciones, la oferta, la estructura del servicio y el desarrollo de cada uno de los componentes, incluyendo sus criterios de ingreso, egreso y seguimiento.

Finalmente, el manual promueve el reconocimiento de las Casas LGBTI como espacios seguros, protectores, incluyentes y libres de discriminación, donde las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades o expresiones de género, sus familias y redes de apoyo, pueden hacer uso y disfrute de sus instalaciones, así como acceder a la oferta institucional de la Subdirección para Asuntos LGBTI, en beneficio de su bienestar, autonomía y desarrollo de capacidades y habilidades para la vida.

1.1. Marco conceptual del servicio Casas LGBTI.

El servicio Casas LGBTI está diseñado para proteger y promover el respeto y el reconocimiento de la diversidad sexual y de género en la ciudad de Bogotá, articula y complementa otros servicios institucionales del distrito para 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, así como de sus familias y redes de apoyo, y se implementa a través de diferentes espacios locales y distritales, entre los cuales se destacan las cinco unidades operativas de la Subdirección para Asuntos LGBTI denominadas Casas LGBTI.

Estas Casas LGBTI se configuran como espacios seguros, protectores, incluyentes y libres de discriminación para las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones, identidades y expresiones de género. Su creación se fundamenta en un conjunto de luchas históricas, sociales y políticas vinculadas al reconocimiento de las múltiples formas de discriminación, exclusión y violencias que han afectado históricamente a las personas con

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 4 de 80

orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género diversas. Su surgimiento responde a procesos de exigibilidad de derechos protagonizados por los sectores sociales LGBTI, que han reclamado al Estado garantías reales para el ejercicio de su ciudadanía plena.

Estos procesos dieron origen a acumulados institucionales como la formulación e implementación de la Política Pública LGBTI del Distrito Capital —inicialmente adoptada mediante el Acuerdo 371 de 2009 y actualizada por el CONPES Distrital 16 de 2021— así como su inclusión progresiva en planes de desarrollo distritales desde el año 2008. Además, sentencias de la Corte Constitucional y estudios técnicos elaborados por entidades como la Secretaría Distrital de Planeación han documentado las barreras estructurales que enfrentan las personas de los sectores sociales LGBTI. En este sentido, el servicio Casas LGBTI materializa una respuesta institucional consolidada, construida desde la movilización social y respaldada por marcos normativos y programáticos que reconocen la diversidad sexual y de género como asunto de derechos humanos y de justicia social.

Las Casas LGBTI forman parte de la estructura institucional distrital establecida para garantizar los derechos de las personas de los sectores sociales LGBTI y con orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género diversas en la ciudad de Bogotá y también son un producto en el Plan de Acción de 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).

A través de estas Casas, la Subdirección para Asuntos LGBTI de la Secretaría Distrital de Integración social, territorializa esta política pública articulando con otros sectores de la administración distrital acciones de gestión para el logro de los componentes, estrategias y líneas transversales de la Mesa Intersectorial de Diversidad Sexual, órgano privilegiado como espacio de articulación, seguimiento y monitoreo de la Política Pública LGBTI en Bogotá, D.C.

Así mismo, las Casas LGBTI promueven y acompañan rutas para la garantía de derechos e implementan procesos de orientación y acompañamiento para el cambio cultural, como eje principal de esta política pública y con el fin de fomentar una cultura libre de discriminación por orientación sexual e identidad de género en Bogotá, para la inclusión social y productiva de personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, transformistas, transexuales, travestis, intersexuales, partiendo de reconocer 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 inconscientemente”¹

Por este motivo, este servicio también se fundamenta en el Modelo de Inclusión Social para personas de los sectores sociales LGBTI que administra la Subdirección para Asuntos LGBTI y define las estrategias para la inclusión de personas diversas a los servicios sociales que presta la Secretaría Distrital de Integración Social, fortaleciendo la articulación intersectorial para su gestión, generando oportunidades para el desarrollo de capacidades y la disminución de

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 5 de 80

situaciones y condiciones de discriminación por identidades de género y orientaciones sexuales diversas.

Este Modelo de Inclusión Social orienta conceptual, teórica y operativamente la implementación de estrategias para la inclusión social de personas de los sectores sociales LGBTI en la ciudad de Bogotá, principalmente de aquellas que presentan condiciones de vulnerabilidad y a las cuales se le dificulta el acceso a la prestación de servicios sociales, bienes y ofertas prestados por la Secretaría Distrital de Integración Social y por otras entidades públicas, privadas y mixtas, aportando a la transformación sociocultural, socioeconómica y política del territorio y a la garantía del ejercicio de derechos de las personas de los sectores sociales de lesbianas, gais, bisexuales, transgénero, Intersexuales, y con identidades y expresiones de género y orientaciones sexuales diversas no hegemónicas, sus familias, y redes de apoyo.

1.1.1. Enfoques y perspectivas conceptuales que orientan el servicio Casas LGBTI.

- **Enfoque de Derechos²:** 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.

Desde el componente de orientación y acompañamiento psicosocial del servicio Casas LGBTI, se brindan procesos de orientación y acompañamiento a personas, parejas y familias con afectaciones en su bienestar emocional por situaciones de violencias, exclusión, vulneración de derechos y/o discriminación asociados a la expresión de su orientación sexual o identidad de género y que pueden incluir o no activación de rutas interinstitucionales que buscan generar respuestas integrales para la garantía y reconocimiento de sus derechos. No obstante, estos no son los únicos motivos de orientación asociados a este componente de servicio, las personas pueden acercarse a las Casas LGBTI solicitando orientación psicosocial por múltiples situaciones, que pueden o no estar relacionadas con la vulneración de sus derechos.

Desde el componente de redes diversas de aprendizaje del servicio Casas LGBTI, se implementan procesos colectivos con el fin de fortalecer la apropiación sobre avances normativos que protejan los derechos de la población LGBTI y desarrollar habilidades para la vida, a partir del reconocimiento de herramientas legales, de las redes de apoyo y rutas institucionales para la vivencia de los derechos.

Desde el componente de acciones para la inclusión social y productiva del servicio Casas LGBTI, este enfoque se implementa a través de la gestión de respuestas diferenciales ante las necesidades y particularidades de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, propiciando acciones en

² Elaboración propia Subdirección para Asuntos LGBTI – Secretaría Distrital de Integración Social

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 6 de 80

las que todas las personas se conciban como poseedoras de derechos y asuman un rol protagónico en la exigibilidad y vivencia de los mismos, desde un ejercicio cotidiano de ciudadanía que les permita aportar a su construcción y mantenimiento.

- **Enfoque Diferencial³:** este enfoque 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. También implica comprender que las personas no participan de forma homogénea en todos los ámbitos sociales de su vida cotidiana (familiar, comunitario, político, educativo), y que las transformaciones en dichos espacios impactan su subjetividad y dignidad humana.

En este contexto, desde el componente de orientación y acompañamiento psicosocial del servicio Casas LGBTI, 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 y materializan experiencias específicas de discriminación, violencias y exclusión.

Desde el componente de redes diversas de aprendizaje del servicio Casas LGBTI, este enfoque se incorpora a través de la formulación e implementación de metodologías y herramientas pedagógicas que promueven la inclusión social, la creación de espacios seguros y libres de discriminación, el cambio cultural y la transformación de imaginarios a través de procesos colectivos para la generación de tejido social.

Desde el componente de acciones para la inclusión social y productiva del servicio Casas LGBTI, este enfoque se implementa a través de la gestión de respuestas diferenciales ante las necesidades y particularidades de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, identificadas durante su primera fase de implementación y a través la formulación y seguimiento de un plan de acción durante las dos fases siguientes.

- **Enfoque por Orientaciones Sexuales e Identidades de Género:** este enfoque reconoce las diversas experiencias políticas y sociales de la sexualidad que transgreden los marcos de la cisonormatividad y la heteronorma, desmonta paradigmas como el binarismo y la heterosexualidad obligatoria, incluyendo identidades no binarias y orientaciones sexuales diversas. Analiza, reconoce, visibiliza y atiende situaciones de discriminación, segregación y violencias ejercidas hacia las personas debido a su orientación sexual, identidad y expresión de género no hegemónica⁴.

Las violencias y la discriminación ocurren tanto en los hogares como en los espacios públicos e instituciones educativas. Obedecen 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). Por tal motivo, entender o conocer el enfoque por orientaciones

³ Elaboración propia Subdirección para Asuntos LGBTI – Secretaría Distrital de Integración Social

⁴ Plan Distrital de Desarrollo 2024 - 2027 "Bogotá Camina Segura". Pág. 28

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 7 de 80

sexuales e identidades de género, es fundamental para mitigar daños y transformar imaginarios, creencias y prejuicios que materializan situaciones de violencias, hostigamiento y discriminación hacia las personas de los sectores sociales LGBTI.

En este sentido, desde los tres (3) componentes del servicio Casas LGBTI se implementan acciones orientadas a la prevención, identificación y atención de dichas violencias y situaciones de discriminación. Cada componente articula acciones diferenciadas que abordan tanto las afectaciones individuales como los impactos en el entorno familiar, educativo y comunitario.

- 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 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. Por tal motivo, incorpora el enfoque de ruralidad y de poblaciones rurales, reconociendo las características y particularidades de las “personas involucradas en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza e inmersas en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo”⁵.

En este sentido, desde los tres (3) componentes del servicio Casas LGBTI se reconocen las particularidades de los territorios desde una perspectiva social, comunitaria, cultural y ambiental, comprendiendo cómo estos factores inciden directamente en la vida cotidiana de las personas y familias con orientaciones sexuales e identidades y expresiones de género diversas. Por ello, este servicio cuenta con cinco unidades operativas estratégicamente ubicadas en la ciudad de Bogotá, con el fin de ofrecer una atención integral, cercana y diferencial a las personas de los sectores sociales LGBTI, sus redes de apoyo y familiares. Además de buscar cerrar brechas relacionadas con la distancia entre las localidades de residencia o trabajo de las personas participantes y la ubicación geográfica de las Casas LGBTI, con el fin de reducir posibles limitaciones en la movilidad y disminuir barreras de acceso a servicios, fomentando la equidad, el reconocimiento, la apropiación del territorio y el derecho a ser y estar en entornos seguros, espacios participativos, incluyentes y libres de discriminación. A continuación, se presenta la agrupación de localidades asociadas a cada Casa LGBTI por cercanía o rango de acción:

- Casas LGBTI Diana Navarro: Santa Fe, Puente Aranda, Los Mártires y Candelaria
- Casas LGBTI Sebastián Romero: Teusaquillo, Barrios Unidos y Chapinero.
- Casas LGBTI Laura Weinstein: Suba, Engativá y Usaquén.
- Casas LGBTI Amapola Jones: San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Tunjuelito, Antonio Nariño, Usme y Sumapaz.
- Casas LGBTI Edwar Hernández: Fontibón, Kennedy, Bosa y Ciudad Bolívar.

Es importante reconocer que las Casas LGBTI tuvieron su origen en los Centros de Ciudadanía LGBTI y, con el tiempo, se transformaron en lo que durante muchos años se conoció como

⁵ 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 8 de 80

Centros de Atención Integral a la Diversidad Sexual y de Géneros (CAIDS-G), hoy reciben el nombre de Casas LGBTI y como acto de memoria cada Casa LGBTI lleva el nombre de una persona que realizó un aporte significativo a la defensa de los derechos de las personas de los sectores sociales LGBTI en esta ciudad. Se trata de hombres y mujeres activistas que fallecieron, pero cuyo trabajo permitió que muchas personas sufrieran menos y pudieran vivir en mejores condiciones, con mayor tranquilidad y dignidad en esta ciudad.

Ahora bien, desde el componente de acciones para la inclusión social y productiva del servicio Casas LGBTI, el enfoque territorial y de poblaciones rurales se implementa a través de las Unidades Técnicas de Apoyo Local (UTAL), espacios normados por la Secretaría Distrital de Planeación, presentes en las 20 localidades del Distrito Capital. Las UTAL operan como espacios de articulación local donde se promueve la corresponsabilidad institucional y comunitaria, facilitando el diálogo entre entidades que tienen acciones o servicios en el orden local, organizaciones sociales y personas de los sectores sociales LGBTI en cada localidad para avanzar en la implementación de respuestas intersectoriales integrales.

A través de metodologías participativas como los diálogos territoriales, el análisis de actores y la lectura integral de realidades, las UTAL permiten identificar las problemáticas, necesidades y potencialidades específicas de cada territorio. De esta forma, fortalecen las capacidades locales para formular agendas sociales y planes de acción concertados, orientados a la garantía de derechos, la inclusión social y la transformación de las condiciones de exclusión estructural que afectan a las personas de los sectores sociales LGBTI en Bogotá.

- **Enfoque de Género⁶:** 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 los tres (3) componentes del servicio Casas LGBTI, este enfoque aporta herramientas para el abordaje 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 psicosocial:** parte de indagar por la experiencia subjetiva de una persona en espacios más amplios de relación con otros, implica entender y reconocer a una persona en su contexto. Es fundamental para comprender a quien busca ayuda, orientación o acompañamiento; brindar herramientas conceptuales para abordar y comprender las realidades emocionales y sociales de quienes acuden al servicio. Este enfoque permite comprender las emociones, comportamientos y pensamientos de las personas sin desconectarlas de su contexto social y cultural. Esto implica observar y entender cómo experimentan y dan sentido a su vida diaria, considerando sus recursos, formas y costumbres culturales, sociales y familiares⁷.

⁶ Elaboración propia Subdirección para Asuntos LGBTI – Secretaría Distrital de Integración Social

⁷ (Beristain & Donà, 1997)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 9 de 80

Así, el componente psicosocial se implementa a través de planes de orientación y acompañamiento individual, familiar o de pareja, que previenen y abordan diversas necesidades y problemáticas; permitiendo proporcionar conocimiento sobre posibles riesgos psicosociales, al tiempo que considera la experiencia de la persona, la familia o la pareja y los saberes populares.

- Enfoque poblacional⁸: reconoce las diferentes etapas del ciclo vital (adolescencia, juventud, adultez y vejez) desde una perspectiva interseccional. Permite identificar situaciones o condiciones de vulnerabilidad y comprender cómo diferentes grupos poblacionales (por edad, género, pertenencia étnica, etc.) experimentan la realidad de manera distinta, deconstruyendo barreras de acceso a derechos y atendiendo las dificultades por las que atraviesan. Desde los tres (3) componentes del servicio Casas LGBTI, este enfoque aporta herramientas para el abordaje de las condiciones de vulnerabilidad y desigualdad 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 desde una perspectiva de análisis interseccional. A través de este enfoque se reconocen las necesidades específicas de las personas en su ciclo vital y se identifican las situaciones y características diferenciales de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, personas adultas y adultas mayores.
- Perspectiva de cuidado⁹: identifica tareas y actividades cotidianas que son fundamentales para el sostenimiento de la vida, (por ejemplo: cocinar, lavar la ropa, limpiar la casa, cuidar personas con discapacidad o cuidar personas menores de edad, entre otras) reconociendo estereotipos de género que históricamente han estado asociados al cumplimiento de estas tareas por parte de las mujeres y que han materializado dinámicas de desigualdad, violencias, exclusión y discriminación en ámbitos familiares, laborales, sociales, comunitarios y políticos. “Estas actividades son trabajos de cuidado que, como cualquier otro trabajo, requieren tiempo, esfuerzo y conocimiento, pero que no son remuneradas, ni reconocidas”¹⁰.

Esta perspectiva que permite contribuir a la igualdad de oportunidades para las mujeres, a partir de la redistribución del trabajo de cuidado no remunerado y del reconocimiento de su valor y esfuerzo por parte de las personas que integran sus hogares y comunidades, a través de la transformación de imaginarios y el cambio cultural. En este sentido, desde los tres (3) componentes del servicio Casas LGBTI, se implementan procesos de orientación y acompañamiento que buscan mitigar daños asociados al estigma y la discriminación por orientación sexual, expresiones e identidades de género, así como a estereotipos de género que históricamente han estado relacionados con roles y tareas que se han configurado como expresiones de lo femenino o masculino, comprendiendo cómo estos factores inciden directamente en la vida cotidiana de las personas y familias con orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género diversas.

1.1.2. 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

⁸ ⁸ Elaboración propia Subdirección para Asuntos LGBTI – Secretaría Distrital de Integración Social

⁹ Elaboración propia Subdirección para Asuntos LGBTI – Secretaría Distrital de Integración Social

¹⁰ Tomado de <https://manzanasdelcuidado.gov.co/donde-encontrarlas/>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 10 de 80

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”¹¹.

En este contexto, resulta fundamental reconocer que el servicio Casas LGBTI 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.

1.2. Marco normativo del servicio Casas LGBTI.

A continuación, se relaciona la normatividad de orden nacional y distrital que sustenta el servicio Casas LGBTI y la implementación de acciones para la protección de los derechos de las personas con orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género no hegemónicas. Además, estas disposiciones legales buscan prevenir y erradicar las violencias basadas en el género, fomentando entornos seguros, incluyentes y libres de discriminación:

Tabla 1. Marco normativo aplicable al servicio Casas LGBTI.

Norma	Número	Año	Fundamento
Declaración universal de los derechos humanos Organización de las Naciones Unidas ONU	SN	1948	En su artículo 2do dispone “Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”.
Constitución Política de Colombia	SN	1991	La Constitución Política de 1991 consolidó y profundizó los conceptos de derechos sociales, políticos, civiles, económicos y culturales. En particular, el bloque de constitucionalidad (Artículo 93 de la Constitución) afirma y amplía este compromiso y cobija a la totalidad de la población sin excepción, ni distinción alguna. Se asumen los Derechos Humanos como una forma de vida y no únicamente como un conjunto de normas y tratados. Igualmente reconoce el derecho fundamental a la igualdad (art. 13), al libre desarrollo de la personalidad (art. 16) y a la libertad de expresión (art. 20)
Decreto Nacional	762	2018	“Por el cual se adiciona un capítulo al Título 4 a la Parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar la Política Pública para las garantías del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientación sexual e identidad de género diversas.

¹¹ 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 PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI		Código: MNL-PSS-018
			Versión: 1
			Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
			Página: 11 de 80

Norma	Número	Año	Fundamento
Documento CONPES Nacional	4147	2025	Política Nacional para la garantía de los derechos de la Población LGBTIQ+
Decreto Distrital	467	2024	Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto Distrital 062 de 2014 “Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales - LGBTI y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones”, se reglamenta la Comisión Intersectorial de Diversidad Sexual y se adoptan otras disposiciones.
Decreto Distrital	648	2025	“Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Planeación”. Allí se establece que el Sector de Planeación tiene a su cargo la formulación, seguimiento y evaluación de los lineamientos de la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales y transgeneristas e Intersexuales - LGBTI - y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital.
Acuerdo Distrital	371	2009	“Por medio del cual se establecen lineamientos de política pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgeneristas -LGBT- y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones” del Concejo de Bogotá.
Acuerdo Distrital	381	2009	Promueve el uso del lenguaje incluyente
Documento CONPES Distrital	11	2019	“Política Pública de Actividades Sexuales Pagadas” (2020-2030)
Documento CONPES Distrital	14	2021	“Política Pública de Mujeres y Equidad de Género” – PPMYEG. (2020-2030)
Documento CONPES Distrital	16	2022	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. (2021-2032)
Directiva - Alcaldía Mayor de Bogotá	4	2015	Asunto: autodeterminación y auto reconocimiento de las personas de los sectores sociales LGBTI. Nombre identitario
Directiva Conjunta - Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaría Distrital de Planeación	12	2015	Lineamientos para la implementación de la estrategia ambientes laborales inclusivos. El Alcalde Mayor y el Secretario de Planeación establecen los lineamientos para la implementación de la estrategia ambientes laborales inclusivos y se dirigen a los Secretarios, Directores y Gerentes de Entidades, Órganos y Organismos Distritales; Alcaldes Locales, Rector del Ente Universitario Autónomo y al Veedor Distrital, recordando los derechos a la igualdad y al trabajo reconocidos constitucionalmente; el Acuerdo 489 de 2012 que contempla como uno de sus proyectos prioritarios el ejercicio pleno de derechos de las personas LGBTI y que la correspondiente política pública tiene como estrategia de ambientes laborales inclusivos con el objetivo de eliminar la discriminación y segregación por orientación sexual e identidad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI		Código: MNL-PSS-018
			Versión: 1
			Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
			Página: 12 de 80

Norma	Número	Año	Fundamento
			de género en el ámbito laboral y que a todas las personas les sea garantizado el derecho al trabajo en condiciones de igualdad y equidad.
Directiva- Alcaldía Mayor de Bogotá	5	2021	Por el cual se definen los lineamientos para la protección de los derechos de las personas transgénero en el ámbito de la gestión del talento humano y la vinculación en el Distrito Capital.
Resolución de la Secretaría Distrital de Integración Social.	218	2023	“Por la cual se definen las reglas y principios aplicables a los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social, se adoptan los instrumentos de focalización, los criterios de ingreso, priorización, egreso y restricciones, y se dictan otras disposiciones”.
Circular de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.	137	2014	Socialización de la Sentencia T-476 de 2014 de la Corte Constitucional. Inaplicabilidad del artículo 36 de la Ley 48 de 1993 (libreta militar) en vinculación laboral de personas LGBTI.
Circular de la Secretaría Distrital de Planeación	7	2015	Socialización de la Sentencia T-099 de 2015 de la Corte Constitucional. Las mujeres transgénero no son destinatarias de la obligación de prestar el servicio militar, no deben tramitar la libreta militar y su sola declaración de autorreconocimiento basta para que sean consideradas mujeres transexuales.
Sentencia – Corte Constitucional	T-061	2024	Derechos de la población LGBTIQ+. Discriminación de la población transgénero en redes sociales. La población transgénero como sujeto de especial protección constitucional. El ejercicio de la libertad de expresión no puede afectar otros derechos fundamentales como el buen nombre, la honra, el libre desarrollo de la personalidad, la orientación sexual, la identidad de género o la vida digna; así como tampoco ampara discursos que promuevan el odio o la discriminación. Para la población LGBTIQ+ históricamente discriminada aplica un instrumento obligatorio de protección constitucional en los procesos en los que se analice un trato discriminatorio. Se trata de la presunción de discriminación, en virtud de la cual la persona acusada de realizar actos de discriminación tiene la carga procesal y probatoria de desvirtuarla. En dado caso que no se desvirtúe tal presunción y no se aporte prueba alguna que establezca lo contrario, se concluirá que el acto es discriminatorio.

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI.

2. Aspectos generales del servicio Casas LGBTI.

En este apartado se describen los aspectos generales del servicio Casas LGBTI: objetivo general, objetivos específicos, población objetivo, oferta y estructura.

2.1. Objetivo general del servicio Casas LGBTI.

Fortalecer la autonomía, capacidades y habilidades para la vida de personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 13 de 80

género, sus familias y redes de apoyo para superar las barreras que limitan el acceso a servicios esenciales y garantizar el ejercicio pleno de sus derechos, promoviendo el bienestar emocional y el mejoramiento de la calidad de vida.

2.2. Objetivos específicos del servicio Casas LGBTI.

- Garantizar el uso y disfrute de las Casas LGBTI en la ciudad de Bogotá, por parte 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.
- Promover la implementación, ejecución y anclaje de la territorialización de la política pública LGBTI en la ciudad de Bogotá.
- Promover factores protectores asociados al bienestar emocional 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, a través de procesos de orientación y acompañamiento psicosocial, el fortalecimiento de tejido social para el cambio cultural y la generación de respuestas interinstitucionales y diferenciales ante sus necesidades y particularidades.

2.3. Población objetivo del servicio Casas LGBTI.

Personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo, mayores de 12 años, que residan en el Distrito Capital.

Cabe resaltar que, en el numeral 3 del presente Manual (focalización y priorización) se presenta una tabla con las actividades de verificación para el cumplimiento de las categorías de población objetivo.

2.4. Oferta del servicio Casas LGBTI.

El servicio Casas LGBTI se brinda desde las unidades operativas de la Subdirección para Asuntos LGBTI y desde diferentes espacios locales y distritales, articulando acciones para garantizar el acceso a los derechos y superar las barreras de acceso a los mismos, a través de dos pilares: garantía de derechos e inclusión social y productiva, los cuales se abordan desde los tres componentes que se describen a continuación:

- Orientación y acompañamiento psicosocial: procesos dirigidos a personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo, a través de cuatro subcomponentes de atención: individual, familiar, de pareja e individual telefónico.
- Redes Diversas de Aprendizaje (RDA): procesos colectivos para la generación de tejido social, el cambio cultural y la transformación de imaginarios. Las redes diversas de aprendizaje articulan procesos pedagógicos, organizativos y comunitarios con personas y colectivos de los sectores sociales LGBTI en las localidades de Bogotá. Estas redes funcionan como escenarios vivos de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 14 de 80

encuentro, formación y acción colectiva, donde se construyen conocimientos, se fortalecen liderazgos y se promueve el ejercicio pleno de derechos.

En cada red se promueve el desarrollo humano, mediante el fortalecimiento de habilidades para la vida y el reconocimiento de redes de apoyo afectivo, emocional y comunitario. Se impulsa además la transformación de imaginarios sociales a través de metodologías participativas que cuestionan estereotipos y promueven una cultura libre de discriminación por orientación sexual o identidad de género. Las RDA fomentan la participación incidente, fortaleciendo el liderazgo social y político de las personas de los sectores sociales LGBTI en espacios de decisión y concertación local. También permiten el acompañamiento en el acceso a servicios sociales, visibilizando barreras y generando estrategias para su superación desde una mirada intersectorial. Finalmente, su anclaje en el territorio garantiza que los procesos se articulen con las dinámicas locales, las organizaciones sociales y las instancias institucionales.

- Acciones para la inclusión social y productiva de las personas LGBTI: identificación de las necesidades de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, a través de acciones que se implementan en tres fases (diagnóstico, plan de acción y proceso de orientación y acompañamiento) que permiten la gestión de respuestas diferenciales. Se enfoca en identificar a través de una herramienta de diagnóstico, las privaciones de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, en cuanto a salud, vivienda, ingresos, alimentación, violencias y discriminación, con el fin de generar respuestas integradoras que promuevan la inclusión social y productiva de las personas participantes.

2.5. Estructura del servicio Casas LGBTI.

El servicio Casas LGBTI es transitorio¹² y está diseñado para garantizar la inclusión, la protección y el acceso efectivo a derechos de las personas de los sectores sociales LGBTI, así como de aquellas con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, junto con sus familias y redes de apoyo. Para tal fin, este servicio se implementa a través de diferentes espacios locales y distritales, así como desde las cinco unidades operativas de la Subdirección para Asuntos LGBTI denominadas Casas LGBTI.

Estas unidades están ubicadas en distintas localidades del Distrito Capital y se establecen como el punto de encuentro para la implementación, ejecución y anclaje de la territorialización de la política pública LGBTI. Cada Casa LGBTI se consolida como un espacio seguro, incluyente y libre de discriminación, destinado a brindar apoyo y atención integral. A continuación, se detalla la ubicación geográfica de las cinco Casas LGBTI en la ciudad de Bogotá:

- Casa LGBTI Diana Navarro ubicada en la KR 14 # 21-10, localidad de Mártires. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

¹² Según el procedimiento general de egreso (PCD-PSS-014) de la Secretaría Distrital de Integración Social, un servicio se considera transitorio cuando sus procesos de atención se brindan por cierto tiempo (horas, días o meses) y no tienen atención de permanencia, es decir, aquella oferta que involucra atención con disponibilidad continua y con coberturas definidas sin interrupción.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 15 de 80

- Casa LGBTI Amapola Jones ubicada en la KR 21 # 25 – 06, localidad de Rafael Uribe Uribe. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.
- Casa LGBTI Laura Weinstein ubicada en la CL 146 C # 92 – 78, localidad de Suba. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.
- Casa LGBTI Edward Hernández ubicada en la CL 36 SUR # 78 K – 58, localidad de Kennedy. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.
- Casa LGBTI Sebastián Romero ubicada en la CL 31 # 17 – 49, localidad de Teusaquillo. Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 8:00 p.m. Sábados de 1:00 p.m. a 8:00 p.m.

Gráfico 1: Estructura del Servicio Casas LGBTI.



Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI.

Se presenta el Gráfico No. 1, el cual muestra de forma jerárquica y organizada la estructura del Servicio Casas LGBTI, basada en dos pilares fundamentales (al lado izquierdo se encuentra la Garantía de Derechos y al lado derecho la Inclusión Social y Productiva):

-Garantía de derechos: busca viabilizar el acceso a derechos a través de un abordaje integral, promoviendo el bienestar emocional, el tejido social, el cambio cultural y la transformación de imaginarios para la inclusión social.

-Inclusión social y productiva: busca reconocer y aprovechar los talentos, saberes y capacidades de las personas LGBTI, valorando su contribución al desarrollo social y económico de la ciudad. Este pilar orienta sus acciones a la reducción de las barreras sociales derivadas del estigma y la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 16 de 80

discriminación, mediante la identificación de problemáticas específicas y la provisión de un acompañamiento que promueve las oportunidades productivas efectivas para el fortalecimiento y la autonomía económica de las personas participantes.

Estos dos pilares garantizan que el servicio se brinde desde una comprensión profunda de las desigualdades estructurales que atraviesan a las personas de los sectores sociales LGBTI, reconociendo su diversidad y complejidad. Incorporan la formulación de respuestas institucionales ajustadas a sus contextos y necesidades particulares, partiendo del reconocimiento de sus talentos, saberes y trayectorias como recursos fundamentales para la transformación social.

Adicionalmente, el servicio se articula a rutas institucionales e intersectoriales para responder de forma oportuna a situaciones de discriminación, exclusión, violencia o vulneración de derechos y promueve la deconstrucción de barreras estructurales que impiden a las personas de los sectores sociales LGBTI participar plenamente en la vida económica, educativa y comunitaria.

Ambos pilares se implementan a través de tres componentes de servicio, representados en el gráfico en columnas verticales y cada una incluye los subcomponentes o fases asociadas.

A continuación, se presenta una descripción ampliada de cada uno de los componentes:

2.5.1 Componente de orientación y acompañamiento psicosocial.

Este componente está diseñado para ofrecer orientación psicosocial empática, personalizada y confidencial a personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo, reconociendo sus trayectorias de vida y situaciones de vulnerabilidad asociadas a violencias, estigmas, exclusión social y conflictos relacionales. Asimismo, responde de manera flexible y adecuada a las diferentes necesidades psicosociales identificadas durante el proceso de atención.

Está compuesto por cuatro subcomponentes de orientación y acompañamiento psicosocial: individual, familiar, de pareja e individual telefónico, los cuales se prestan desde las Casas LGBTI y están disponibles de lunes a sábado, en los horarios establecidos para cada una de ellas:

- Subcomponente de orientación individual: procesos de orientación y acompañamiento dirigidos a una sola persona. No son atenciones terapéuticas, ni clínicas y se centran en explorar y abordar sus preocupaciones, dificultades emocionales o situaciones problemáticas a través de la escucha activa, la reflexión, la socialización de información y el desarrollo de habilidades para la vida. Pueden o no incluir activación de rutas para el acceso a otros servicios sociales, para la deconstrucción de barreras de acceso o para generar acciones de articulación con otras entidades públicas o privadas.
- Subcomponente de orientación familiar: procesos de orientación y acompañamiento dirigidos a familias que solicitan el servicio porque uno/a de sus integrante o red de apoyo es una persona de los sectores sociales LGBTI y todos/as refieren un mismo motivo de orientación. El/la profesional psicosocial trabaja con los miembros de la familia o la red de apoyo para abordar

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 17 de 80

conflictos, mejorar la comunicación, identificar las redes de apoyo para fortalecer las relaciones interpersonales con los miembros grupo familiar y promover el bienestar del grupo en general. El objetivo es crear un entorno familiar y de apoyo más saludable y funcional, abordando y brindando un acompañamiento amoroso frente a las orientaciones sexuales e identidades de género. Este proceso puede o no incluir activación de rutas o articulación con otras entidades públicas o privadas.

- Subcomponente de orientación a parejas: procesos de orientación y acompañamiento dirigidos a parejas que solicitan el servicio porque ambas personas refieren un mismo motivo de orientación. El/la profesional psicosocial apoya a la pareja para abordar conflictos, mejorar la comunicación, fortalecer la intimidad y construir una relación más tranquila y saludable. Puede o no incluir activación de rutas o articulación con otras entidades públicas o privadas.
- Subcomponente de orientación individual telefónico: brinda atención telefónica en situaciones de crisis emocional, orientación a servicios sociales e información sobre temas asociados a diversidad sexual. Referencia casos identificados a servicios de la Subdirección para Asuntos LGBTI, de la Secretaría Distrital de Integración Social y de otras entidades públicas o privadas garantes de derechos LGBTI.

La prestación de estos cuatro subcomponentes está a cargo de los profesionales psicosociales (psicología y trabajo social) de la Subdirección para Asuntos LGBTI de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Los subcomponentes de orientación y acompañamiento psicosocial individual, familiar y de pareja se realizan a través de un proceso que puede contemplar de una (1) hasta seis (6) sesiones, las cuales son concertadas con la persona, la familia o la pareja participante y quedan establecidas en un plan de orientación y acompañamiento psicosocial, adaptándose a las necesidades específicas de cada persona, pareja o grupo familiar. Cabe resaltar que, en el marco de este proceso de orientación y acompañamiento psicosocial, la corresponsabilidad es fundamental, teniendo en cuenta que la(s) persona(s) participante(s) debe(n) asumir un rol activo en la construcción y cumplimiento de los acuerdos establecidos. La atención se ofrece durante todos los meses del año sin interrupción, para garantizar acceso continuo a los procesos de orientación y acompañamiento psicosocial.

Por otra parte, el subcomponente de orientación y acompañamiento individual telefónico se presta a través de la Línea Diversa 3108644214 de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y los sábados de 10:00 a.m. a 4:00 pm. Este subcomponente está a cargo de un/a profesional psicosocial.

2.5.2. Componente Redes Diversas de Aprendizaje (RDA).

Las Redes Diversas de Aprendizaje articulan procesos pedagógicos, organizativos y comunitarios con personas y colectivos de los sectores sociales LGBTI en las localidades de Bogotá. Estas redes funcionan como escenarios vivos de encuentro, formación y acción colectiva, donde se construyen conocimientos, se fortalecen liderazgos y se promueve el ejercicio pleno de derechos. En cada red se promueve el desarrollo humano, mediante el fortalecimiento de habilidades para la vida y el reconocimiento de redes de apoyo afectivo, emocional y comunitario. Se impulsa

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 18 de 80

además la transformación de imaginarios sociales a través de metodologías participativas que cuestionan estereotipos y promueven una cultura libre de discriminación por orientación sexual o identidad de género.

Las RDA fomentan la participación incidente, fortaleciendo el liderazgo social y político de las personas de los sectores sociales LGBTI en espacios de decisión y concertación local. También permiten el acompañamiento en el acceso a servicios sociales, visibilizando barreras y generando estrategias para su superación desde una mirada intersectorial. Finalmente, su anclaje en el territorio garantiza que los procesos se articulen con las dinámicas locales, las organizaciones sociales y las instancias institucionales.

Este componente se brinda desde las Casas LGBTI de la Subdirección para Asuntos LGBTI, así como desde diversas Subdirecciones Locales para la Integración Social de la SDIS y espacios locales públicos y/o privados. Se desarrolla a través de procesos colectivos, tales como talleres, grupos focales, encuentros y diálogos sociales. Su objetivo es transformar imaginarios, mitigar los daños asociados al estigma y la discriminación, promover factores protectores para el bienestar emocional y desarrollar habilidades para la vida que faciliten la inclusión social y productiva 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.

Se estructura en cinco subcomponentes de atención, que corresponden al Modelo de Inclusión Social de la Subdirección para Asuntos LGBTI:

- Desarrollo humano: acciones grupales dirigidas a personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, para el fortalecimiento de las habilidades individuales para la vida en los diferentes ámbitos de la cotidianidad (exceptuando aquellas habilidades enfocadas en el ámbito laboral, productivo y ocupacional).
- Desarrollo de capacidades: acciones grupales dirigidas a personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género para la generación y fortalecimiento de nuevas competencias y capacidades que promuevan su inclusión laboral, productiva y ocupacional.
- Desarrollo social: acciones grupales dirigidas a personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, para el acceso efectivo a derechos y servicios.
- Desarrollo cultural y comunitario: acciones grupales de transformación y cambio cultural dirigidas a personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo para el reconocimiento y visibilización de prácticas culturales propias de los sectores sociales LGBTI.
- Transformación y cambio cultural: acciones grupales dirigidas a familiares y redes de apoyo de personas de los sectores sociales LGBTI, para el desarrollo de habilidades socioemocionales y la transformación de imaginarios y representaciones negativas hacia las personas de los sectores sociales LGBTI.

La prestación de este componente está a cargo de los/as profesionales en psicología, trabajo social y del equipo de gestores/as territoriales de la Subdirección para Asuntos LGBTI, se ofrece durante todos los meses del año sin interrupción, está disponible en los horarios establecidos en las Casas LGBTI acorde a la programación que se realice y amplía su alcance mediante acciones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 19 de 80

programadas en espacios locales y distritales. De esta manera, las Redes Diversas de Aprendizaje no solo están disponibles de forma estable, sino que su implementación se adapta y despliega estratégicamente en los territorios, fortaleciendo la articulación con las Unidades Técnicas de Apoyo Local (UTAL).

2.5.3. Componente Acciones para la Inclusión social y productiva.

Este componente tiene como propósito generar y acompañar respuestas oportunas y diferenciales, que promuevan el acceso a servicios y el cierre de brechas para la inclusión productiva y social de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, a través de acciones de articulación interinstitucional e intrainstitucional. Se brinda desde las unidades operativas de la Subdirección para Asuntos LGBTI y desde otros escenarios locales de participación ciudadana, a través de un proceso dividido en tres fases:

a) Diagnóstico: esta fase se enfoca en identificar, a través de una herramienta de diagnóstico, las privaciones que afectan a las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género. Estas privaciones pueden estar relacionadas con el acceso a la salud, vivienda, ingresos, alimentación, protección frente a violencias y experiencias de discriminación. El objetivo de esta fase es reconocer los factores estructurales y sociales que perpetúan la exclusión, y orientar la generación de respuestas integradoras y transectoriales alineadas con los componentes del Modelo de Inclusión Social: desarrollo humano, desarrollo social, desarrollo comunitario y desarrollo de capacidades.

b) Plan de acción: con base en los hallazgos del diagnóstico, se identifican los actores institucionales, privados y comunitarios que puedan aportar soluciones a las necesidades identificadas. En esta fase se construye el plan de acción, que articulan servicios sociales, oportunidades de cualificación, apoyos para la autonomía económica y estrategias de fortalecimiento comunitario. La efectividad de las acciones se potencia mediante el uso de los espacios de articulación interinstitucional e intrainstitucional como las Mesas locales, Comité rector, la Mesa de casos urgentes LGBTI, entre otras.

c) Proceso de orientación y acompañamiento: En esta fase se lleva a cabo el acompañamiento individual a las personas participantes, con el fin de hacer seguimiento a los compromisos establecidos en los planes de acción. Este acompañamiento incluye hasta tres seguimientos, posteriores al diagnóstico inicial, y se orienta a garantizar respuestas oportunas y diferenciales, promoviendo el acceso a servicios, el cierre de brechas y la consolidación de condiciones para la inclusión productiva y social de las personas de los sectores sociales LGBTI.

La implementación de este último componente se ofrece durante todos los meses del año sin interrupción, está a cargo del equipo de gestores/as territoriales de la Subdirección para Asuntos LGBTI y podrá incluir el acompañamiento de los/as profesionales en trabajo social de las Casas LGBTI.

Adicional a lo anterior, cabe resaltar que desde este componente de servicio, los/as gestores/as territoriales de la Subdirección para Asuntos LGBTI articulan acciones interinstitucionales que permitan dar respuesta a las diferentes necesidades de las personas de los sectores sociales

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 20 de 80

LGBTI, desde de las unidades técnicas de apoyo local (UTAL) que fueron creadas en las 20 localidades de Bogotá, como resultado del crecimiento y avance de la Política Pública LGBTI (PPLGBTI) y en el marco del Decreto 467 de 2024, a través del cual se creó la Estrategia de Territorialización, que tiene como propósito fortalecer la implementación de la PPLGBTI para mejorar la capacidad de respuesta de las instituciones ante la vulneración de derechos de las personas de los sectores LGBTI en las localidades, y pueda llegar a los espacios más cercanos y cotidianos de la ciudadanía.

3. Focalización y priorización del servicio Casas LGBTI.

3.1 Focalización del servicio Casas LGBTI.

Este servicio realiza su focalización 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 apropiar 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 pueden solicitar el acceso al servicio de manera presencial acercándose a cualquiera de las Casas LGBTI existentes en el distrito. Estas Casas están estratégicamente ubicadas en localidades que facilitan el acceso a las personas que solicitan el servicio, garantizando un entorno seguro, incluyente y libre de discriminación. En cada casa, las personas que cumplan con la población objetivo y los criterios de ingreso, pueden acceder a sus componentes de servicio. Por otro lado, en cuanto a la orientación psicosocial telefónica que se realiza a través de la Línea Diversa, las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI, así como sus familias y redes de apoyo, pueden comunicarse de manera voluntaria a través del número telefónico 3108644214.

Adicionalmente, la focalización por demanda también puede realizarse desde otras entidades públicas, privadas u organizaciones de base comunitaria, a través de una solicitud enviada al correo institucional subdireccionalasuntosLGBTI@sdis.gov.co

Focalización por abordaje territorial: la identificación y acercamiento a personas de los sectores sociales LGBTI, con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo, se realiza desde un ejercicio territorial estratégico en las 20 localidades del distrito liderado por el equipo territorial de la Subdirección para Asuntos LGBTI, a través de su participación activa en ferias de servicios organizadas por las subdirecciones locales, alcaldías o unidades técnicas de apoyo LGBTI, y en espacios de articulación interinstitucional.

Una vez establecida la necesidad, se diligencia la Matriz de Seguimiento a la Referenciación (FOR-PSS-086), con el fin de remitir a las personas al componente de orientación y acompañamiento psicosocial que opera directamente desde la Casas LGBTI, donde se recibe

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 21 de 80

esta información y posteriormente el equipo psicosocial contacta a la persona para verificar el cumplimiento de criterios de ingreso y agendar la cita para iniciar el proceso de atención.

Para referenciar a las personas al componente de Redes Diversas de Aprendizaje no se diligencia la Matriz de Seguimiento a la Referenciación (FOR-PSS-086), teniendo en cuenta que estos procesos colectivos no requieren un registro previo de asistencia para su implementación. Lo mismo sucede con la Línea Diversa, la cual está disponible para atender la llamada o un mensaje vía WhatsApp en sus horarios de atención, sin necesidad de una preinscripción.

Para el componente de Acciones para la Inclusión Social y Productiva, tampoco se requiere un registro previo, debido a que el equipo territorial es el responsable tanto de la identificación y la focalización de las personas potenciales beneficiarias, como de la prestación de este componente del servicio. Es decir, una vez se identifique la persona de los sectores sociales LGBTI y se verifique el cumplimiento de los criterios de ingreso, inicia la prestación de este componente. Este proceso garantiza atención pertinente, situada y articulada desde territorio hasta el servicio.

Tabla 2. Actividades, registros y responsables involucrados en el proceso de focalización por demanda de potenciales personas beneficiarias del servicio Casas LGBTI.

Actividad	Registro	Responsable
Recibir la solicitud de las personas que desean ingresar al servicio en las Casas LGBTI o a través de una llamada o un mensaje vía WhatsApp escrito a la Línea Diversa.	Cuando la solicitud del servicio se realiza en las Casas LGBTI, las personas potenciales beneficiarias deben diligenciar su información personal a través de un código QR que se encuentra ubicada en un lugar visible de cada Casa LGBTI. Cuando la solicitud del servicio se realiza a través de la Línea Diversa, el caso queda registrado en el Formato matriz registro de llamadas en orientación psicosocial - Línea Diversa- (FOR-PSS-225). Cuando la solicitud se realiza desde otras entidades públicas, privadas u organizaciones de base comunitaria, se debe enviar una solicitud al correo institucional subdireccionasuntosLGBTI@sdis.gov.co	Profesionales psicosociales de las Casas LGBTI.
Verificar que las personas potencialmente beneficiarias que solicitan el servicio cumplan con las categorías de población objetivo. Si la persona no cumple con las categorías población objetivo informar y finalizar el proceso. Ver tabla 4. Actividades de verificación de las categorías de población objetivo.	Los registros establecidos en las actividades de verificación de categorías de población objetivo (tabla no. 4 del presente documento)	Profesionales psicosociales de las Casas LGBTI.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 22 de 80

Actividad	Registro	Responsable
Verificar en el módulo de fuentes externas del SIRBE si la persona incurre en causales de depuración, con el fin de verificar si aparece como fallecida o tiene otros estados de vigencia de identidad como: dado de baja por pérdida de derechos políticos, cancelada por duplicidad, etc. Si la persona incurre en causales de depuración se debe informar y finalizar el proceso.	Sistema de Información para Registro de Beneficiarios – SIRBE-.	Profesionales psicosociales de las Casas LGBTI.

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGBTI.

Tabla 3. Actividades, registros y responsables involucrados en el proceso de focalización por abordaje territorial de potenciales personas beneficiarias del servicio Casas LGBTI.

Actividad	Registro	Responsable
Hacer presencia en las localidades del distrito con el fin de identificar personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo para facilitar su acceso a los servicios sociales de la Subdirección para Asuntos LGBTI.	La presencia del equipo de Gestores/as territoriales en las localidades no requiere un registro o un activo de información que aumente los trámites administrativos para la prestación del servicio.	Gestores/as territoriales de las Casas LGBTI
Verificar que las personas potencialmente beneficiarias que solicitan el servicio cumplan con las categorías de población objetivo. Si la persona no cumple con las categorías de población objetivo informar y finalizar el proceso. Ver tabla 4. Actividades de verificación de las categorías de población objetivo.	Los registros establecidos en las actividades de verificación de categorías de población objetivo (tabla no. 4 del presente documento)	Gestores/as territoriales de las Casas LGBTI.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 23 de 80

Verificar en el módulo de fuentes externas del SIRBE si la persona incurre en causales de depuración, con el fin de verificar si aparece como fallecida o tiene otros estados de vigencia de identidad como: _dado de baja por pérdida de derechos políticos, cancelada por duplicidad, etc. Si la persona incurre en causales de depuración se debe informar y finalizar el proceso.	Sistema de Información para Registro de Beneficiarios – SIRBE-.	Profesionales psicosociales de las Casas LGBTI.
Referenciar a las personas potencialmente beneficiarias de otros servicios sociales, si no cumplen con las categorías de población objetivo.	Formato Seguimiento a la referenciación de población (FOR-PSS-086).	Gestores/as territoriales de las Casas LGBTI.

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGBTI.

3.1.1 Verificación de categorías de población objetivo del servicio Casas LGBTI.

Si durante el proceso de verificación de cumplimiento de categorías de población objetivo, se identifica que la persona no cumple con la población objetivo se le debe informar y finalizar el proceso.

Tabla No. 4. Actividades de verificación de las categorías de población objetivo del servicio Casas LGBTI.

Categoría de población objetivo	Actividad	Registro	Responsables
Persona de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, su familia y red de apoyo.	Consultar en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios (SIRBE) si la persona se encuentra registrada, verificar el diligenciamiento de las variables “identidad de género” u “orientación sexual”. Si la persona no se encuentra registrada en este sistema, se debe indagar por el auto reconocimiento de la persona que solicita el servicio.	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios (SIRBE) Si la persona no se encuentra registrada en SIRBE, 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.	Gestores/as territoriales, profesionales psicosociales de las Casas LGBTI o de la Unidad Contra la Discriminación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 24 de 80

Categoría de población objetivo	Actividad	Registro	Responsables
Adolescente entre los 12 y 14 años, en compañía de su madre, padre o cuidador(a).	Consultar en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios (SIRBE) si la persona se encuentra registrada. Verificar que las variables fecha de nacimiento y edad estén correctamente diligenciadas, corroborando dicha información con el documento de identidad. Por otra parte, 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.	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios (SIRBE) si la persona se encuentra registrada. Fotocopias de los 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.	Gestores/as territoriales, profesionales psicosociales de las Casas LGBTI o de la Unidad Contra la Discriminación
O adolescente entre los 12 y 14 años, sin la compañía de su madre, padre o cuidador(a), cuando el motivo de orientación y acompañamiento psicosocial 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. Consultar en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios (SIRBE) si la persona se encuentra registrada. Verificar que las variables fecha de nacimiento y edad estén correctamente diligenciadas, corroborando dicha información con el documento de identidad. Si la persona no se encuentra registrada en el sistema, se	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios (SIRBE) si la persona se encuentra registrada. Fotocopia del documento de identificación de la (s) persona (s) que solicitan el servicio	Gestores/as territoriales, profesionales psicosociales de las Casas LGBTI o de la Unidad Contra la Discriminación

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 25 de 80

Categoría de población objetivo	Actividad	Registro	Responsables
	debe revisar la edad en su documento de identidad.		
O persona mayor de 14 años.	Consultar en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios (SIRBE) si la persona se encuentra registrada. Verificar que las variables fecha de nacimiento y edad estén correctamente diligenciadas, corroborando dicha información con el documento de identidad. Si la persona no se encuentra registrada en el sistema, corroborar la edad de la (s) persona (s) que solicita (n) el servicio a través de su documento de identificación personal. Excepto para el componente Redes Diversas de Aprendizaje y el subcomponente individual telefónico (Línea Diversa).	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios (SIRBE) si la persona se encuentra registrada. Fotocopia del documento de identificación de la (s) persona (s) que solicitan el servicio.	Gestores/as territoriales, profesionales psicosociales de las Casas LGBTI o de la Unidad Contra la Discriminación
Residente en el Distrito Capital.	Consultar en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios (SIRBE) si la persona se encuentra registrada Verificar el diligenciamiento o actualización de la variable dirección de residencia. Si la persona no se encuentra registrada en el sistema, corroborar la dirección de	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios (SIRBE) si la persona se encuentra registrada. Fotocopia del recibo de servicio público domiciliario (agua, luz o gas) donde se evidencie el lugar de residencia en Bogotá. Excepto para	Gestores/as territoriales, profesionales psicosociales de las Casas LGBTI o de la Unidad Contra la Discriminación

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 26 de 80

Categoría de población objetivo	Actividad	Registro	Responsables
	residencia de la(s) persona(s) que solicita(n) el servicio en la fotocopia del recibo público. Excepto para el componente Redes Diversas de Aprendizaje y el subcomponente individual telefónico (Línea Diversa).	personas en habitabilidad de calle o que vivan en lugares distintos a una vivienda habitual (paga diarios, cambuches, zonas de invasión, servicios institucionalizados, entre otros).	

Fuente: Creación propia Subdirección para Asuntos LGBTI.

3.1.2 Verificación de restricciones.

El servicio Casas LGBTI no tiene restricciones con otros servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS), teniendo en cuenta que está diseñado para proteger y promover el respeto y el reconocimiento de la diversidad sexual y de género, a través de la creación de espacios seguros, incluyentes y libres de discriminación. El servicio Casas LGBTI fortalece y complementa otros servicios institucionales para 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, así como de sus familias y redes de apoyo.

3.2 Priorización del servicio Casas LGBTI.

El servicio social Casas LGBTI no cuenta con criterios de priorización ya que, por su naturaleza, se orienta a la promoción, garantía y ejercicio de derechos de las personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo. Se fundamenta en el acceso libre, voluntario y no restrictivo, garantizando entornos seguros e incluyentes donde cualquier persona pueda participar sin jerarquías, ni filtros de atención.

Así mismo, conforme al manual del servicio, la focalización se realiza por demanda y por abordaje territorial, lo que permite identificar personas participantes, tanto por iniciativa propia como mediante acciones comunitarias y de gestión local, asegurando cobertura equitativa y una operación flexible.

Este carácter de demanda responde a los enfoques de derechos, diferencial y territorial, que promueven respuestas ajustadas a las realidades y particularidades, evitando barreras institucionales y fortaleciendo la autonomía y el ejercicio de derechos. Por ello, el servicio se presta de manera continua y abierta, garantizando igualdad de oportunidades en el acceso y la participación.

4. Ingreso al servicio Casas LGBTI.

El ingreso a este servicio se puede realizar tanto en las Casas LGBTI como en los diferentes espacios locales y distritales donde hacen presencia los/as gestores/as territoriales de la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 27 de 80

Subdirección para Asuntos LGBTI, o desde una llamada o mensaje de WhatsAppviado a la línea diversa 3108644214. Se materializa a través de la verificación de los criterios de ingreso establecidos en la ficha técnica del servicio que a su vez hace parte del 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 que se describen para cada uno de sus tres (3) componentes.

No obstante, cabe resaltar que las Casas LGBTI también se configuran como espacios seguros, protectores, incluyentes y libres de discriminación para las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones, identidades y expresiones de género que deseen ingresar a sus instalaciones para su uso y disfrute, así no deseen ser participantes o beneficiarios/as de un servicio específico de la Secretaría Distrital de Integración Social.

4.1. Ingreso al componente de orientación y acompañamiento psicosocial (incluye los subcomponentes individuales, familiar y de parejas).

El ingreso al componente de orientación y acompañamiento psicosocial individual, familiar o de parejas se solicita de manera presencial en las Casas LGBTI, en la Unidad Contra la Discriminación o ante el equipo de gestores/as territoriales de la Subdirección para Asuntos LGBTI que hacen presencia en las 20 localidades de la ciudad.

Esta solicitud o referenciación también puede efectuarse de forma telefónica a través de la Línea Diversa 3108644214 o través del correo institucional subdireccionasuntosLGBTI@sdis.gov.co. Una vez recibida la solicitud, el/la profesional en psicología o trabajo social de la Casa LGBTI que corresponda debe verificar el cumplimiento de los criterios de ingreso establecidos para este componente de servicio y posteriormente programar una primera sesión con la persona, la familia o la pareja solicitante.

Durante esta primera sesión, el/la profesional psicosocial debe solicitar a la persona, la familia o la pareja que lea (n), comprenda (n) y firme (n) el formato Acuerdo de Corresponsabilidad del(a) Participante (FOR-PSS-571), oficializado por la Secretaría Distrital de Integración Social y posteriormente debe verificar si la persona titular¹³ del servicio está registrada en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios - SIRBE. En caso afirmativo, se procede a actualizar su información en todas las variables básicas, transversales y específicas que requiere el sistema. Si la persona no está registrada, se debe realizar la recolección de esta misma información de manera presencial. En este paso es fundamental garantizar que el concepto profesional quede debidamente registrado, ya que, a través de su redacción se determina si la persona cumple con los criterios de ingreso establecidos en la normatividad vigente para este componente de servicio.

Así mismo, en esta primera sesión el/la profesional psicosocial debe concertar y formular el Formato Plan de Orientación y Acompañamiento Psicosocial para el Servicio Casas LGBTI (FOR-PSS-717) con la persona, la pareja o la familia solicitante, con el fin de proyectar mínimo una (1) o máximo seis (6) sesiones de seguimiento que permitan dar respuesta al motivo de orientación

¹³ La persona titular del servicio es quien va a quedar registrada en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE como beneficiaria. En casos de atención a parejas y familias, los datos de las demás personas distintas a la persona titular del servicio, quedarán registrados en SIRBE en la sección de información asociada a su núcleo familiar.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 28 de 80

que se describió en el concepto profesional. Cabe resaltar que el número de sesiones proyectadas puede variar de acuerdo con la necesidad de cada proceso de orientación y acompañamiento psicosocial.

Es importante destacar que toda la documentación asociada al cumplimiento de los criterios de ingreso a este componente del servicio debe reposar en las historias sociales de las personas titulares del servicio que conforman el archivo físico de cada una de las Casas LGBTI.

A continuación, se describen los motivos asociados a los procesos de orientación y acompañamiento psicosocial que no constituyen atención clínica y se presentan por cada perfil profesional (psicología y trabajo social):

Tabla N. 5. Motivos de consulta por Psicología.

MOTIVOS DE ORIENTACIÓN POR PSICOLOGÍA	
Motivo de orientación y acompañamiento	Descripción
Autopercepción negativa	Percepción desfavorable de sí mismo/a relacionada con la orientación sexual, identidad o expresión de género, que afecta la autoestima y el bienestar emocional. Este motivo aplica cuando personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, que han internalizado discursos de rechazo, han vivido discriminación o están atravesando en procesos de construcción identitaria por medio del rechazo, violencia y discriminación. Puede incluir ideación suicida o autolesiones.
Violencias y discriminación a razón de su orientación sexual e identidad y/o expresión de género	Acompañamiento debido a situaciones de agresión, exclusión, trato desigual o discriminación por motivos relacionados con la orientación sexual o identidad de género. Así mismo aplica cuando personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género han sido víctimas de violencia física, verbal, psicológica, sexual económica, de género y otras. Puede requerir referenciación jurídica.
Violencia intrafamiliar por prejuicio hacia personas de los sectores sociales LGBTI	Conflictos y agresiones dentro del grupo familiar que afectan la integridad física, emocional o psicológica de personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales e identidades de género. Este motivo aplica cuando el rechazo, la hostilidad o el maltrato por parte de familiares genera situaciones de vulnerabilidad, sufrimiento o riesgo.
Respuestas emocionales y conductuales	Manifestaciones emocionales como ansiedad, tristeza, irritabilidad o conductas impulsivas derivadas de experiencias de rechazo, violencia o exclusión. Este motivo aplica cuando personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, sus familias y redes enfrentan situaciones de vulnerabilidad psicosocial derivadas de experiencias de discriminación, rechazo, violencia o exclusión en distintos entornos (familiar, educativo, laboral, comunitario) y requieren contención emocional, escucha activa y fortalecimiento de recursos personales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 29 de 80

Procesos de tránsito identitario	Cuando la persona manifiesta encontrarse en proceso de afirmación y/o transición de su identidad de género. Aplica cuando personas con experiencia de vida trans y/o no binaries requieren orientación y acompañamiento en relación con: procesos de salud como hormonización, intervenciones quirúrgicas o la decisión de no acceder a estos procedimientos. Trámites de corrección de datos en el documento de identidad (nombre, sexo, cupo numérico) que pueden generarles malestar emocional. Dificultades o tensiones con su grupo familiar o redes de apoyo durante el proceso de transición.
Afecciones de salud	Condiciones físicas o mentales que afectan el bienestar general, en las que se solicita acompañamiento psicosocial para fortalecer el proceso personal, sin reemplazar los procedimientos clínicos o terapéuticos requeridos por el sistema de salud. Este motivo aplica cuando personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género presentan enfermedades crónicas, como VIH, diabetes, hipertensión, enfermedades cardiovasculares, respiratorias, autoinmunes o cáncer, reconocidas por el sistema de salud colombiano. También incluye trastornos mentales como depresión, ansiedad, esquizofrenia, trastorno bipolar, entre otros contemplados en el marco de la Ley de Salud Mental vigente en Colombia. El acompañamiento se orienta a brindar contención emocional a razón de ello sin sustituir la atención médica especializada.
Dinámica familiar y/o redes de apoyo y afecto	Relaciones con familiares y redes de apoyo que influyen en el bienestar emocional y social. Aplicando para subcomponente atención familiar o estando directamente relacionado con temáticas de los sectores sociales LGBTI, reconociendo que cuentan con redes de apoyo o requieren fortalecimiento de estas.
Consumo problemático de SPA	Uso abusivo de sustancias psicoactivas que afecta la salud y el funcionamiento social. Aplica en personas de los sectores sociales LGBTI que recurren al consumo como mecanismo de afrontamiento ante el rechazo o la exclusión. El acompañamiento psicosocial no sustituye la atención médica, psiquiátrica o terapéutica especializada, sino que la complementa. Su propósito es fortalecer los recursos personales, sociales y comunitarios de la persona para afrontar su situación de manera integral.
Relaciones afectivo-eróticas	Cuando la persona o la pareja identifica que sus vínculos afectivos y/o sexuales pueden generar conflictos, dudas o sufrimiento emocional. El motivo puede ser requerido por personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género que enfrentan dificultades en sus relaciones, incluyendo dinámicas de violencia, dependencia emocional, celos, rupturas afectivas o malestar frente a sus experiencias vinculares. Sin embargo, también aplica cuando se busca orientación para construir relaciones sanas, duraderas y basadas en el respeto, el consentimiento y la equidad. Siendo necesario en quienes desean reflexionar sobre sus expectativas frente al amor romántico, el deseo, la intimidad, la convivencia, o

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 30 de 80

	fortalecer habilidades para establecer vínculos afectivos y sexuales saludables.
Violencia de pareja	Este motivo aplica cuando el rechazo, la hostilidad o el maltrato por parte de la pareja genera situaciones de vulnerabilidad, sufrimiento o ponen en riesgo la integridad física, emocional o psicológica de personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales e identidades de género.

Fuente: construcción propia Subdirección para Asuntos LGBTI.

Tabla N. 6. Motivos de orientación por Trabajo social.

MOTIVOS DE ORIENTACIÓN POR TRABAJO SOCIAL	
Motivo de orientación y acompañamiento	Descripción
Expulsión del lugar de vivienda por parte del grupo familiar	Situación en la que la persona es obligada a abandonar su hogar como consecuencia del rechazo familiar hacia su identidad de género u orientación sexual. En estos casos, se requiere activación de rutas, acompañamiento psicosocial y/o fortalecimiento de redes de apoyo aportando a la garantía de las condiciones mínimas de seguridad y bienestar.
Violencia intrafamiliar por prejuicio hacia personas de los sectores sociales LGBTI	Este motivo aplica cuando el rechazo, la hostilidad o el maltrato por parte de familiares de una persona de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales e identidades de género, genera situaciones de vulnerabilidad, sufrimiento o riesgo que requieren la activación de rutas y el fortalecimiento de redes institucionales.
Ausencia de redes primarias y secundarias	Ausencia de redes primarias y secundarias que genera situaciones de aislamiento, abandono o falta de apoyo afectivo y social. Este motivo aplica cuando personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género no cuentan con vínculos cercanos (como familia, pareja o amistades íntimas) ni con redes institucionales o comunitarias que les brinden acompañamiento. Se diferencia de motivos como “expulsión del hogar” o “violencia intrafamiliar” porque no parte de un hecho puntual de agresión o rechazo, sino de una situación sostenida de desarraigo o desconexión afectiva. El acompañamiento psicosocial se orienta a identificar recursos disponibles, fortalecer vínculos y facilitar el acceso a servicios que promuevan el bienestar integral.
Violencia de pareja	Situaciones de maltrato físico, psicológico, económico entre otros tipos de violencia dentro de relaciones afectivas. Este motivo aplica cuando personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género experimentan dinámicas de control, celos, manipulación, dependencia emocional o agresión por parte de su pareja. Incluyendo a su vez solicitudes de atención de pareja para abordar conflictos, mejorar la comunicación, fortalecer vínculos o prevenir situaciones de violencia. Desde el perfil de trabajo social, el acompañamiento se orienta a identificar factores de riesgo, activar rutas si es necesario, fortalecer redes de apoyo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 31 de 80

Necesidades básicas insatisfechas	Falta de acceso sostenido a condiciones mínimas de bienestar como alimentación, vivienda digna, servicios de salud, educación básica, empleo formal o ingresos suficientes. Este motivo aplica cuando personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género se encuentran en situación de pobreza, exclusión o abandono familiar, sin que necesariamente hayan sido expulsadas de su hogar o estén en situación de calle. Se diferencia de motivos como “expulsión del hogar” porque no parte de un hecho puntual de rechazo, sino de una condición estructural de precariedad. El acompañamiento se orienta a identificar estas carencias, activar rutas institucionales, fortalecer redes de apoyo y promover el ejercicio de derechos sociales y económicos.
Vulneración de derechos	Situaciones en las que las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, se les ha afectado sus derechos fundamentales, ya sea por acción u omisión de instituciones, actores sociales o del entorno familiar/comunitario. Se requiere intervención para aportar al restablecimiento de este, articulando con entidades competentes. Se diferencia de las barreras de acceso ya que aquí, ya se ha producido un daño o negación concreto de uno o varios derechos. Ejemplos comunes: Negación del derecho a la identidad de género en trámites oficiales o institucionales. Exclusión de un programa a razón de su orientación sexual e identidad de género. Retiro forzado de una institución educativa por su expresión de género.
Orientación sociofamiliar	Acompañamiento familiar y a las redes de apoyo para promover la aceptación y el respeto, aplicándolo en contextos donde hay desconocimiento o prejuicios hacia las orientaciones sexuales e identidades de género. En ese sentido se puede emplear cuando existen tensiones, desconocimiento o prejuicios que afectan la convivencia o el bienestar emocional, sin que necesariamente haya una situación de violencia o rechazo explícito. El objetivo es fortalecer vínculos afectivos y redes de apoyo desde un enfoque educativo, cultural y de derechos. Y trabajar factores protectores.
Promoción de factores protectores para la mitigación de daños asociados al riesgo social	Acciones dirigidas a personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, que enfrentan o han enfrentado obstáculos institucionales, culturales, o situaciones de violencia, consumo, exclusión o habitabilidad en calle. Estas acciones buscan fortalecer habilidades, redes de apoyo y recursos personales para afrontar contextos de riesgo y promover el bienestar integral con un objetivo principal, prevenir futuras situaciones de riesgo.
Discriminación por orientación sexual e identidad de género en el entorno familiar	Situaciones en las que una persona de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, experimenta actitudes de rechazo, exclusión, invisibilización o trato diferenciado dentro del entorno familiar, motivadas por su orientación sexual, identidad o expresión de género. Estas situaciones afectan el bienestar emocional y la convivencia, sin que se configure necesariamente una situación de violencia intrafamiliar o

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 32 de 80

	ruptura total de vínculos. El acompañamiento busca reconocer estas dinámicas, sensibilizar a las familias y promover entornos más inclusivos, así también es necesario el fortalecimiento de su autonomía, autoestima y toma de decisiones frente a su entorno familiar, especialmente si hay riesgo de exclusión o expulsión.
Barreras de acceso a servicios	Situaciones en las que una persona de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, enfrenta obstáculos administrativos, institucionales, culturales o comunicativos que dificultan el acceso a servicios sociales, de salud, educación, justicia, entre otros, sin que se haya producido aún una vulneración directa de sus derechos. Este motivo permite identificar y gestionar rutas de orientación, articulación interinstitucional y eliminación de barreras desde un enfoque diferencial.
Desconocimiento de derechos	Situaciones en las que una persona de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género no cuenta con información suficiente sobre sus derechos, rutas de atención, mecanismos de protección o servicios institucionales. Cuando el desconocimiento limita el ejercicio pleno de sus derechos, sin que medie una barrera institucional ni una vulneración directa se puede emplear este motivo. El acompañamiento se orienta entonces a brindar información clara, accesible y diferencial.
Proyecto de vida ocupacional y desarrollo de capacidades	Construcción de objetivos personales, laborales, educativos y sociales que permitan a la persona definir metas significativas y sostenibles en su trayectoria vital. Este motivo aplica cuando las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales e identidades de género, requieren orientación para definir metas y superar barreras sociales o familiares que limitan el desarrollo de sus planes de vida orientándose al fortalecimiento de habilidades o necesidades relacionadas con la formación, el empleo, el emprendimiento o la vinculación a actividades productivas. Se busca promover la autonomía, la inclusión laboral y el bienestar integral desde un enfoque diferencial.

Fuente: construcción propia Subdirección para Asuntos LGBTI.

A continuación, se presenta una tabla que describe las actividades, los registros y los responsables para el ingreso a los subcomponentes de orientación psicosocial individual, familiar y de parejas.

Tabla No.7. Actividades, registro y responsables para el ingreso a los subcomponentes de orientación y acompañamiento Psicosocial individual, familiar y de parejas.

Actividad	Registro	Responsable
Verificar el cumplimiento de criterios de ingreso Si la persona no cumple con los criterios de ingreso	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	Profesional en psicología o trabajo social responsable del proceso de orientación y acompañamiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 33 de 80

Actividad	Registro	Responsable
informar y finalizar el proceso.	a una vivienda (paga diarios, cambuches, zonas de invasión, servicios institucionalizados, entre otros) En los casos de personas que tienen entre 12 y 14 años y van a participar en el componente de orientación y acompañamiento psicosocial 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. Notas aclaratorias: a pesar de que en la ficha técnica de este servicio se establece como un 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, no existe un documento o una fuente de información que permita verificar el cumplimiento de este criterio. Basta con el auto reconocimiento de las personas que solicitan el servicio. Si la persona es focalizada por abordaje territorial el/la profesional psicosocial que recibe el caso la contactará a través de vía telefónica para verificar el cumplimiento de criterios de ingreso y agendar la cita para iniciar el proceso de orientación y acompañamiento psicosocial.	psicosocial en la Casa LGBTI
Suscribir el acuerdo de corresponsabilidad	Formato Acuerdo de Corresponsabilidad del(a) Participante (FOR-PSS-571) o la herramienta que haga sus veces, oficializado por la Secretaría Distrital de Integración Social	Profesional en psicología o trabajo social responsable del proceso de orientación y acompañamiento psicosocial en la Casa LGBTI
Digitar la información básica, transversal y específica de la (s) persona (s) participante (s) en el Sistema de Información para el Registro de	Formato ficha SIRBE servicios sociales información básica y transversal – cabezote (FOR- PSS-321) Ficha SIRBE de variables específicas para el fortalecimiento de capacidades psicosociales (FOR-PSS-324)	Profesional en psicología o trabajo social responsable del proceso de orientación y acompañamiento psicosocial en la Casa LGBTI

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 34 de 80

Actividad	Registro	Responsable
Beneficiarios SIRBE. –	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 el fortalecimiento de capacidades psicosociales (FOR-PSS-324).	
Formular el plan de orientación y acompañamiento psicosocial.	Formato plan de orientación y acompañamiento psicosocial para el Servicio Casas LGBTI (FOR-PSS-717).	Profesional en psicología o trabajo social responsable del proceso de orientación y acompañamiento psicosocial en la Casa LGBTI.
Abrir la historia social de la (s) persona (s) participante (s) con su respectiva hoja de control y relacionarla en el formato único de inventario documental (FUID).	Formato hoja de control (FOR-GD-013). Formato único de inventario documental- FUID (FOR-GD-017).	Apoyo administrativo de la Casa LGBTI.
Archivar en la historia social el formato testigo documental o las fichas SIRBE (según corresponda), más el acuerdo de corresponsabilidad 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 componente de servicio, más el formato plan de orientación y	Formato testigo documental (FOR-GD-018) o las fichas SIRBE (según corresponda). Formato Acuerdo de Corresponsabilidad, oficializado por la Secretaría Distrital de Integración Social Formato Acuerdo de Corresponsabilidad del(a) Participante (FOR-PSS-571), 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 componente de servicio. Formato plan de orientación y acompañamiento psicosocial para el Servicio Casas LGBTI (FOR-PSS-717).	Apoyo administrativo de la Casa LGBTI.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 35 de 80

Actividad	Registro	Responsable
acompañamiento psicosocial.		

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGBTI.

4.1.1. Ingreso al subcomponente individual telefónico (Línea Diversa).

El ingreso a este subcomponente se solicita a través de una llamada telefónica o un mensaje vía WhatsApp enviado a la Línea Diversa 3108644214. En caso de que la solicitud ingrese por mensaje, el/la profesional psicosocial de la Subdirección para Asuntos LGBTI se encarga de atender la conversación escrita o devolver la llamada, según corresponda.

Si la persona que llama es menor de edad entre 12 y 14 de años, se solicita hablar con padre, madre o cuidador(a). Excepto para los casos donde la atención sea por discriminación en razón a su orientación sexual e identidad de género en su entorno familiar.

A continuación, se detallan algunas consideraciones importantes que deben ser tenidas en cuenta durante el inicio de la atención telefónica:

a) Confidencialidad y protección de datos: es fundamental mencionar que desde la Línea Diversa se garantiza la confidencialidad de la información y la protección de los datos de las personas atendidas.

b) Consentimiento informado: antes de recopilar cualquier información personal, se obtiene el consentimiento verbal e informado de la persona que se comunica con la línea diversa. Esto implica informar de manera clara y transparente cuál es el propósito de la recopilación de datos y las garantías de confidencialidad.

c) Es importante aclarar las expectativas de la persona respecto a la línea diversa e informar que no tiene una única respuesta, ya que amplía las opciones de abordaje, teniendo en cuenta que es un proceso en el cual se pueden incluir acciones alternas y complementarias desde las Casas LGBTI, la Unidad Contra la Discriminación, otros servicios de la SDIS y en articulación con otras entidades a nivel local y distrital.

d) Si la persona no proporciona una información clara es preciso realizar algunas preguntas orientadoras que permitan sistematizar la situación, el motivo de orientación o la solicitud de la orientación. Por ejemplo: ¿Cómo te llamas?, ¿necesitas ayuda?, ¿Qué te motivó a realizar esta llamada?, ¿Estás en un lugar seguro y de confianza para hablar?, entre otras que se ajusten a cada situación.

A continuación, se presenta una tabla que describe actividades, los registros y los responsables para el ingreso al componente de orientación psicosocial telefónico (Línea Diversa):

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 36 de 80

Tabla No.8. Actividades, registros y responsables para el ingreso componente Orientación y Acompañamiento Psicosocial – Línea Diversa.

Actividad	Registro	Responsable
Establecer un ambiente cálido y de confianza mediante un saludo cordial, presentación del/la profesional psicosocial que atiende la llamada o el mensaje vía WhatsApp y brindar información sobre la confidencialidad y alcance de la línea.	Formato matriz registro de llamadas en orientación psicosocial - Línea Diversa- (FOR-PSS-225)	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial de la Línea Diversa.
Obtener consentimiento informado verbal.	Dado que la atención se brinda de forma telefónica y no presencial, no se cuenta con un registro o formato físico asociado.	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial de la Línea Diversa.
Indagar por el motivo de orientación de la persona participante y registrarlo en el formato matriz registro de llamadas en orientación psicosocial - Línea Diversa-	Formato matriz registro de llamadas en orientación psicosocial - Línea Diversa- (FOR-PSS-225)	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial de la Línea Diversa.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 37 de 80

Actividad	Registro	Responsable
Diligenciar los datos básicos de la persona que solicita el servicio en el formato matriz registro de llamadas en orientación psicosocial - Línea Diversa-, registrando información necesaria para verificar el cumplimiento de los criterios de ingreso: orientación sexual, identidad de género, edad y lugar de residencia. Nombres y apellidos (jurídico e identitario, si aplica) Tipo y número de documento de identificación Edad Dirección Localidad/Barrio/ciudad Sexo Identidad de género Orientación sexual Nota: es importante especificar en el formato si la atención esté dirigida a un miembro del grupo familiar o red de afecto de una persona con orientación sexual e identidad de género diversa, dejando constancia de que dicho participante forma parte de su red de afecto.	Formato matriz registro de llamadas en orientación psicosocial - Línea Diversa- (FOR-PSS-225)	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial de la Línea Diversa.

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGBTI.

4.2. Ingreso al componente de Redes Diversas de Aprendizaje.

El ingreso al componente de Redes Diversas de Aprendizaje se puede solicitar de manera presencial en las Casas LGBTI o en los diferentes espacios locales y distritales donde hacen presencia los/as gestores/as territoriales de la Subdirección para Asuntos LGBTI.

Las redes diversas de aprendizaje corresponden a acciones de carácter colectivo que contemplan procesos realizados con grupos, organizaciones y/o colectivos ya conformados, así como también actividades comunitarias por iniciativa de los equipos misionales de la Subdirección para Asuntos LGBTI. A través de las redes diversas de aprendizaje se desarrollan herramientas pedagógicas y se implementan metodologías para la generación de tejido social, el cambio cultural y la transformación de imaginarios negativos asociados a la diversidad sexual y de géneros.

El ingreso a este componente se materializa a través de 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 que se describen a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 38 de 80

Tabla No.9. Actividades, responsables y activos de información para el ingreso al componente Redes Diversas de Aprendizaje.

Actividad	Registro	Responsable
Validar el cumplimiento de los criterios de ingreso	A pesar de que en la ficha técnica de este componente de servicio se establece como un 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, no existe un documento o una fuente de información que permita verificar el cumplimiento de este criterio. Basta con el auto reconocimiento de las personas que solicitan el servicio. Adicional a lo anterior, el cumplimiento de los criterios de ingreso asociados a ser una persona mayor de 14 años y vivir en Bogotá se validará en el momento de diligenciar la ficha SIRBE básica para cursos información básica transversal LGBTI (FOR-PSS-326), de acuerdo con la información que suministre cada persona. No se solicitarán fotocopias del recibo público ni del documento de identificación de las personas participantes, con el fin de simplificar el acceso a este componente de servicio y reducir trámites que se pueden convertir en posibles barreras para personas que históricamente han sido víctimas de exclusión, discriminación y violencias.	Profesional o técnico responsable de implementar la red diversa de aprendizaje

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGBTI.

4.3. Ingreso al componente de acciones para la inclusión social y productiva de las personas LGBTI.

El ingreso al componente de Acciones para la Inclusión Social y Productiva de las personas LGBTI, con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género se puede solicitar de manera presencial en las Casas LGBTI o en los diferentes espacios locales y distritales donde hacen presencia los/as gestores/as territoriales de la Subdirección para Asuntos LGBTI. Este momento de ingreso implica la implementación de dos fases:

- **Diagnóstico:** esta fase se enfoca en identificar a través de una herramienta de diagnóstico, las privaciones de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, en cuanto a salud, vivienda, ingresos, alimentación, violencias y discriminación.
- **Plan de acción:** para esta fase se realizará la identificación de la oferta de servicios sociales y de actores públicos, privados y de cooperación que estén en capacidad de dar respuesta a las necesidades establecidas en la fase anterior, proyectando las acciones integradoras que promuevan la inclusión social y productiva de las personas participantes. Para posibilitar la efectividad de las respuestas se hará uso de los espacios de articulación interinstitucional e intrainstitucional (comité rector, unidades técnicas de apoyo local (UTAL), entre otras.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 39 de 80

A continuación, se presenta una tabla que describe actividades, los responsables y los activos de información necesarios para el ingreso al componente de Acciones para la Inclusión Social y Productiva:

Tabla No.10. Actividades, registros y responsables para el ingreso componente Acciones para la inclusión social y productiva de las personas LGBTI.

Actividad	Registro	Responsable
Verificar el cumplimiento de criterios de ingreso	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: a pesar de que en la ficha técnica de este servicio se establece como un criterio de ingreso ser persona de los sectores sociales LGBTI, no existe un documento o una fuente de información que permita verificar el cumplimiento de este criterio. Basta con el auto reconocimiento de las personas que solicitan el servicio.	Gestor/a territorial de la Subdirección para Asuntos LGBTI
Diligenciar la información básica transversal de la persona participante	Formato ficha SIRBE servicios sociales información básica y transversal: cabezote (FOR-PSS-321)	Gestor/a territorial de la Subdirección para Asuntos LGBTI
Suscribir el acuerdo de corresponsabilidad	Formato Acuerdo de Corresponsabilidad del(a) Participante (FOR-PSS-571) o la herramienta que haga sus veces oficializada por la Secretaría Distrital de Integración Social.	Gestor/a territorial de la Subdirección para Asuntos LGBTI
Identificar a través de una herramienta de diagnóstico, las privaciones de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género	Herramienta de diagnóstico del componente Acciones para la inclusión social y productiva de las personas LGBTI, validada por la Secretaría Distrital de Integración Social o por el documento que haga sus veces.	Gestor/a territorial de la Subdirección para Asuntos LGBTI

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 40 de 80

Actividad	Registro	Responsable
Diligenciar en el formato de acta (FOR-GD-002) el plan de acción concertado con la persona participante.	Formato Acta (FOR-GD-002)	Gestor/a territorial de la Subdirección para Asuntos LGBTI
Digitar la información básica transversal de la (s) persona (s) participante (s) en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios - SIRBE	Formato ficha SIRBE servicios sociales información básica y transversal – cabezote (FOR- PSS-321) Formato testigo documental (FOR-GD-018) en caso de que la información básica transversal de la persona se digite directamente en SIRBE WEB y no se diligencie en físico el formato ficha SIRBE servicios sociales información básica y transversal: cabezote (FOR- PSS-321).	Gestor/a territorial de la Subdirección para Asuntos LGBTI o digitadores de nivel central
Abrir la historia social de la (s) persona (s) participante (s) con su respectiva hoja de control y relacionarla en el formato único de inventario documental (FUID)	Formato hoja de control (FOR-GD-013). Formato único de inventario documental - FUID (FOR-GD-017).	Apoyo administrativo de la Casa LGBTI.
Archivar en la historia social el formato testigo documental o la ficha SIRBE (según corresponda), más el acuerdo de corresponsabilidad firmado por la persona participante, más la documentación que permita verificar el cumplimiento de los criterios de ingreso al componente de servicio, más el formato acta.	Formato testigo documental (FOR-GD-018) o la ficha SIRBE básica transversal: cabezote (FOR- PSS-321) según corresponda. Formato Acuerdo de Corresponsabilidad del(a) Participante (FOR-PSS-571), oficializado por la Secretaría Distrital de Integración Social, firmado por la persona participante, más la documentación que permita verificar el cumplimiento de los criterios de ingreso al componente de servicio. Formato Acta (FOR-GD-002) donde se relacione plan de acción.	Apoyo administrativo de la Casa LGBTI.

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI.

A continuación, la siguiente tabla presenta cada una de las actividades que se realizan para la verificación de los criterios de ingreso, indicando los registros y responsables.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 41 de 80

Tabla No. 11. Actividades, registros y responsables para el cumplimiento de los criterios de ingreso al componente de Orientación y Acompañamiento Psicosocial (incluye subcomponentes de orientación individual, familiar, de pareja y telefónica).

Criterio de ingreso	Actividad	Registro	Responsable
Persona de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, su familia y red de apoyo.	Para verificar el cumplimiento de este criterio, 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. Si la persona no está en SIRBE, se debe indagar por el auto reconocimiento de la persona que solicitó el servicio.	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. SIRBE	Profesional a cargo de la orientación psicosocial
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 participan 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. Adicional, verificar si la persona se encuentra registrada en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE, a través de la revisión de los nombres, apellidos, fechas de nacimiento y edad.	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. SIRBE	Profesional a cargo de la orientación psicosocial.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 42 de 80

Criterio de ingreso	Actividad	Registro	Responsable
O adolescente entre los 12 y 14 años, sin la compañía de su madre, padre o cuidador(a), cuando el motivo de orientación y acompañamiento psicosocial 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. Adicional, verificar si la persona se encuentra registrada en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE, a través de la revisión de los nombres, apellidos, fecha de nacimiento y edad.	Documento de identificación de la persona que solicitó el servicio. SIRBE	Profesional a cargo de la orientación psicosocial
O 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. Adicional, verificar si la persona se encuentra registrada en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE, a través de la revisión de los nombres, apellidos, fecha de nacimiento y edad.	Documento de identificación de la (s) persona (s) que solicitan el servicio. SIRBE	Profesional a cargo de la orientación psicosocial
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. Adicional, verificar si la persona se encuentra registrada en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE, a través de la revisión su dirección de residencia.	Fotocopia del recibo público (agua, luz o gas). SIRBE	Profesional a cargo de la orientación psicosocial

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 43 de 80

Tabla No. 12. Actividades, registros y responsables para el cumplimiento de los criterios de ingreso al componente Redes Diversas de Aprendizaje.

Criterio de ingreso	Actividad	Registro	Responsable
Persona de los sectores sociales LGBTI y 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. Para verificar el cumplimiento de este criterio, 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. Si la persona no está en SIRBE, se debe indagar por el auto reconocimiento de la persona que solicitó el servicio.	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.	Técnico o profesional responsable de implementar la red diversa de aprendizaje
Persona mayor de 14 años.	Indagar por la edad de la persona en el momento de diligenciar la ficha SIRBE básica para cursos información básica transversal LGBTI (FOR-PSS-326). Adicional, verificar si la persona se encuentra registrada en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE, a través de la revisión de los nombres, apellidos, fecha de nacimiento y edad.	No se solicitarán del documento de identificación de las personas que solicitan el servicio, con el fin de simplificar el acceso a este componente de servicio y reducir trámites que se pueden convertir en posibles barreras para personas que históricamente han sido víctimas de exclusión, discriminación y violencias.	Técnico o profesional responsable de implementar la red diversa de aprendizaje
Residente en el Distrito Capital.	Indagar por la localidad de residencia de la persona en el momento de diligenciar la ficha SIRBE básica para cursos información básica transversal LGBTI (FOR-PSS-326).	No se solicitarán fotocopias del recibo público de identificación de las personas que solicitan el servicio, con el fin de simplificar el acceso	Técnico o profesional responsable de implementar la red diversa de aprendizaje

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 44 de 80

Criterio de ingreso	Actividad	Registro	Responsable
	Adicional, verificar si la persona se encuentra registrada en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE, a través de la revisión su dirección de residencia.	a este componente de servicio y reducir trámites que se pueden convertir en posibles barreras para personas que históricamente han sido víctimas de exclusión, discriminación y violencias.	

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGBTI.

Tabla No. 13. Actividades, registros y responsables para el cumplimiento de los criterios de ingreso al componente de Acciones para la Inclusión Social y productiva.

Criterio de ingreso	Actividad	Registro	Responsable
Persona de los sectores sociales LGBTI y 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. Para verificar el cumplimiento de este criterio, 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. Si la persona no está en SIRBE, se debe indagar por el auto reconocimiento de la persona que solicitó el servicio.	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.	Gestor/a territorial de la Subdirección para Asuntos LGBTI

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 45 de 80

Criterio de ingreso	Actividad	Registro	Responsable
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. Adicional, verificar si la persona se encuentra registrada en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE, a través de la revisión de los nombres, apellidos, fecha de nacimiento y edad.	Fotocopia del documento de identificación de la (s) persona (s) que solicitan el servicio	Gestor/a territorial de la Subdirección para Asuntos LGBTI
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. Adicional, verificar si la persona se encuentra registrada en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE, a través de la revisión su dirección de residencia.	Fotocopia del recibo público (agua, luz o gas)	Gestor/a territorial de la Subdirección para Asuntos LGBTI

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI.

5. Prestación del servicio Casas LGBTI.

Una vez la(s) persona(s) solicitante(s) haya(n) cumplido con los criterios de ingreso establecidos en el Portafolio de Servicios, modalidades, estrategias, beneficios y transferencias monetarias de la Secretaría Distrital de Integración Social vigente para cada componente y se hayan implementado todas las actividades que se describen en el capítulo de ingreso del presente manual, se iniciará la prestación del servicio.

5.1. Prestación del componente orientación y acompañamiento psicosocial (incluye los subcomponentes individuales, familiar y de parejas).

- La orientación no es una acción independiente del acompañamiento. Ambos forman parte de un mismo proceso de atención psicosocial dirigido a personas, familias o parejas y este proceso puede incluir o no, la activación de rutas interinstitucionales para dar respuesta a las necesidades de las personas participantes. Por tal motivo, una referenciación es una acción complementaria del proceso de orientación y acompañamiento psicosocial, pero no puede ser un proceso por sí sola.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 46 de 80

- La orientación y el acompañamiento psicosocial son un mismo proceso de apoyo continuo y empático, que tiene como propósito proporcionar herramientas y fortalecer estrategias que permitan a las personas enfrentar situaciones difíciles, superar barreras y desarrollar habilidades para la vida. Se fundamenta en la escucha activa y la disposición para ayudar a comprender y afrontar situaciones desafiantes, promoviendo el bienestar y fortalecimiento personal, familiar y/o de pareja.
- La atención en cada sesión de seguimiento en psicología tendrá una duración mínima de 45 minutos y para trabajo social se establece una duración mínima de 30 minutos. En ambos casos se dará un margen de espera de 15 minutos.
- Aunque se orienta y acompaña personas con diagnósticos de salud mental y psiquiátricos, el plan de orientación y acompañamiento psicosocial que se formula desde la Subdirección para Asuntos LGBTI, no tiene como propósito abordar este tipo de diagnósticos, le corresponde a cada persona participante, tener un seguimiento corresponsable de su condición específica en salud mental.
- Acompañamiento en situación de crisis: teniendo en cuenta que los/as profesionales psicosociales de las Casas LGBTI se encuentran en capacidad de brindar un acompañamiento de emergencia que responda a restablecer la estabilidad a nivel emocional, física, cognitiva y conductual, también es importante reconocer que, si el caso manifiesta algún riesgo de amenaza contra la vida propia de la persona y la de otras, el equipo psicosocial y cualquier funcionario/a público, contratista de Secretaría Distrital de Integración Social, está en la capacidad de comunicarse con las líneas de emergencia en caso de riesgo intento/amenaza suicida, y riesgo/amenaza agresión física hacia otras personas, o imprevistos de salud, como desmayos, ataques epilépticos entre otros.
- A través de las sesiones de seguimiento se implementan diversas metodologías con el propósito de mitigar factores de riesgo en salud mental, promover factores protectores para el bienestar emocional de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, junto con sus familias y redes de apoyo, y aportar al mejoramiento de su calidad de vida, fortaleciendo de forma corresponsable y responsable la afectividad individual y colectiva. Desde este componente de servicio, se ha identificado que muchas de las problemáticas o necesidades de las personas orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género no hegemónicas, se encuentran asociadas al rechazo, el estigma, la discriminación, los prejuicios, la violencia y la segregación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 47 de 80

Tabla No. 14. Actividades, registros y responsables en la prestación del componente de Orientación y acompañamiento psicosocial (incluye los subcomponentes individuales, familiar y de pareja).

Actividad	Registro	Responsable
Implementar el plan de orientación y acompañamiento psicosocial a través de las sesiones de seguimiento (mínimo una (1) y máximo seis (6), con el fin de dar respuesta al motivo de orientación inicial y a la necesidad, situación o condición descrita en el concepto profesional, teniendo como referencia el lineamiento técnico para incorporar el enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género en los servicios psicosociales de la SDIS (LIN-PSS-040).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafírmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Nota: este formato también se podrá diligenciar de forma digital, siempre y cuando se imprima durante la sesión de seguimiento, con el fin de garantizar que quede firmado con puño y letra de la (s) persona (s) participante (s). Únicamente será válido sin firma para reportar casos de inasistencia, deserción o cierre del proceso de orientación y acompañamiento psicosocial por incumplimiento de los acuerdos de corresponsabilidad.	Profesional psicosocial encargado de la prestación del componente.
Digitar los seguimientos en SIRBE WEB	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafírmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Profesional psicosocial encargado de la prestación del componente o digitador/a SIRBE de nivel central
Referenciar a la (s) persona (s) participante (s) a servicios de otras dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social o de entidades externas (si se requiere). Nota: esto implica orientar a las personas sobre cómo acceder a los servicios sociales de salud mental u otros servicios específicos que puedan ser necesarios para su bienestar, sin que estas activaciones de ruta impliquen el egreso o la finalización del proceso de orientación y acompañamiento psicosocial. Por el contrario, se constituyen como acciones complementarias y/o emergentes en pro de la integralidad en la prestación del servicio.	Formato referenciación de Población (FOR-PSS-079)	Profesional psicosocial encargado de la prestación del componente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 48 de 80

Actividad	Registro	Responsable
Realizar seguimiento a la referenciación de la (s) persona (s) participante (s) a servicios de otras dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social o de entidades externas (solamente si se realizó una referenciación).	Formato seguimiento a la Referenciación de población (FOR-PSS-086).	Profesional psicosocial encargado de la prestación del componente.
Archivar los formatos de seguimiento en la historia social de la (s) persona (s) participante (s) más el formato de referenciación (solamente si se realizó una remisión). Esta actividad incluye relacionar en el formato hoja de control todos los documentos que se archiven en la historia social. Nota: la matriz de seguimiento a la referenciación se debe diligenciar y archivar de manera digital. No se debe imprimir.	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718) Formato referenciación de Población (FOR-PSS-079) si aplica. Formato hoja de control (FOR-GD-013).	Apoyo administrativo de la Casa LGBTI

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI.

5.1.1. Prestación del subcomponente psicosocial telefónico (Línea Diversa).

Una vez cumplidas las actividades relacionadas en el capítulo de ingreso a la Línea Diversa, el/la profesional psicosocial debe continuar generando un ambiente amable, cálido y de disposición a la ayuda, para que la persona participante sienta la confianza de expresar y ampliar su solicitud o motivo de orientación a través de los momentos que se describen a continuación:

Aspectos a tener en cuenta para la orientación a servicios:

El/la profesional psicosocial que atiende la llamada o la conversación vía WhatsApp evalúa la situación de la persona que se comunica con la línea diversa, mediante la exploración y retroalimentación de sus circunstancias, desafíos, necesidades específicas y posibles alternativas de solución, con el fin de comprender el motivo de orientación en su contexto y ofrecer una atención personalizada y adecuada.

La respuesta al motivo de orientación de la persona participante depende de la situación identificada y de las necesidades encontradas y puede incluir acciones de orientación y apoyo en temas como identidad de género, orientación sexual, salud mental, derechos humanos, y recursos comunitarios, siempre enfocados en la situación específica de la persona.

En caso de que el motivo de orientación y acompañamiento sea socio jurídico, se debe elaborar un informe de caracterización de los casos atendidos a través de la línea, el cual contiene una descripción de las personas atendidas con relación al sexo y orientación sexual, la descripción del motivo de orientación y el tipo de orientación en el marco de la intervención.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 49 de 80

Aspectos a tener en cuenta para brindar información sobre rutas de derechos LGBTI:

- Se debe realizar una valoración de la necesidad o vulneración de derechos de la persona participante.
- Es necesario identificar con la persona atendida las rutas de atención que se pueden brindar para dar solución a la situación manifestada (derecho a la salud, educación, trabajo, participación ciudadana, vivienda, vida y seguridad y derecho a la cultura).
- También es importante indagar sobre el proceso que ha realizado la persona para mitigar la vulneración de derechos. De esta manera, se obtiene información precisa sobre las rutas que se han activado anteriormente, y se evalúa la posibilidad de generar nuevamente la ruta o buscar alternativas de solución a la situación.
- Informar a la persona sobre la oferta interinstitucional, los horarios y lugares de prestación del servicio, con el fin de generar claridades al momento de solicitar la atención en las entidades competentes.
- Confirmar si a la persona que recibe la orientación le quedó claro el proceso que se debe emprender y la institución a la cual debe dirigirse.
- Enfatizar sobre la importancia de tomar nota del nombre del (la) funcionario(a) que le prestó el servicio, con el fin de realizar el respectivo seguimiento, en caso de que se presente alguna barrera de acceso.

Tabla No. 15. Actividades, registros y responsables en la prestación del subcomponente de orientación y acompañamiento psicosocial telefónico (Línea Diversa).

Actividad	Registro	Responsable
Ampliar la información sobre el motivo de orientación de la persona participante y clasificar la llamada o el mensaje WhatsApp con base en la información que se presenta a continuación: Brindar información: cuando la persona participante llama o escribe a la línea diversa para solicitar información sobre conceptos, creencias y prejuicios relacionados con las orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas. Así como, información sobre rutas de derechos LGBTI. Orientación a servicios: cuando la persona participante llama o escribe a la línea diversa para conocer la oferta de servicios de la Subdirección para Asuntos LGBTI y la Secretaría Distrital de Integración social. Puede o no incluir acciones de referenciación (según necesidad). Intervención breve: cuando la persona participante llama o escribe a la línea diversa porque se encuentra en una situación de crisis emocional que no puede manejar por sí sola y requiere una intervención breve. Este acompañamiento es una respuesta inmediata que aborda de manera respetuosa y eficaz sus dificultades emocionales, proporcionando apoyo y estrategias para manejar la situación. Además, se identifica si requiere darle continuidad al proceso psicosocial de forma presencial en las Casas LGBTI.	Formato matriz de registro de llamadas en orientación psicosocial - Línea Diversa-(FOR-PSS-225).	Profesional psicosocial encargado de la prestación del componente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 50 de 80

Actividad	Registro	Responsable
Esta actividad también implica registrar en la misma matriz, las acciones que se van a realizar frente a este motivo de orientación y el servicio requerido.		
Referenciar a la (s) persona (s) participante (s) a servicios de otras dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social o de entidades externas (si se requiere). Nota: Si la situación corresponde a un caso que requiere orientación socio jurídica, el/la profesional psicosocial realiza la remisión oportuna a la Unidad Contra la Discriminación, a través del correo electrónico de la unidad contra la discriminación ucd@sdis.gov.co.	Formato matriz registro de llamadas en orientación psicosocial - Línea Diversa- (FOR-PSS-225).	Profesional psicosocial encargado de la prestación del componente.
Realizar seguimiento a los casos referenciados desde línea diversa (si aplica). Nota: el seguimiento se puede realizar 15 días después de la llamada telefónica y debe contemplar que esa atención, remisión, activación o acción fue oportuna o tuvo deficiencias, tiempos de espera o si la persona resuelve su solicitud o desiste de ella, registrando las alertas y avances del proceso. Esto debe quedar documentado en el ítem “seguimiento” de la matriz registro de llamadas en atención psicosocial.	Formato matriz registro de llamadas en orientación psicosocial - Línea Diversa- (FOR-PSS-225).	Profesional psicosocial encargado de la prestación del componente.
Digitar en SIRBE WEB la información registrada en la matriz de llamadas en atención psicosocial	Formato matriz registro de llamadas en orientación psicosocial - Línea Diversa- (FOR-PSS-225)	Profesional psicosocial encargado de la prestación del componente o digitador/a SIRBE de nivel central.

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGBTI.

5.2. Prestación del componente Redes Diversas de Aprendizaje.

La prestación del componente redes diversas de aprendizaje se realiza desde las Casas LGBTI, así como en diversos espacios locales y distritales donde hacen presencia los/as gestores/as territoriales de la Subdirección para Asuntos LGBTI. Se materializa a través de procesos colectivos de corta, mediana o larga duración, como talleres, grupos focales, encuentros o diálogos sociales y su objetivo es transformar imaginarios, mitigar los daños asociados al estigma y la discriminación, promover factores protectores para el bienestar emocional y desarrollar habilidades para la vida que faciliten la inclusión social y productiva 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 51 de 80

Las redes diversas de aprendizaje incluyen actividades desarrolladas con grupos, organizaciones y colectivos ya conformados, así como iniciativas comunitarias impulsadas por los equipos misionales de la Subdirección para Asuntos LGBTI. Se caracterizan por implementar metodologías y herramientas pedagógicas que incorporan los diferentes componentes del Modelo de Inclusión Social (MISO) de la Subdirección para Asuntos LGBTI.

A continuación, se presenta una tabla con las actividades asociadas a la prestación de este componente, junto con los responsables de su ejecución y los activos de información requeridos.

Tabla No. 16. Actividades, registros y responsables en la prestación del componente Redes Diversas de Aprendizaje.

Actividad	Registro	Responsable
Definir el objetivo y la metodología de la Red Diversa de Aprendizaje (RDA). Nota: según el objetivo y la metodología propuesta para implementar la red diversa de aprendizaje, se debe establecer a cuál de los cinco (5) componentes del Modelo de Inclusión Social (MISO) le apunta esta RDA. Por ejemplo, una primera sesión puede desarrollarse en el marco del componente “Desarrollo Humano”, promoviendo el fortalecimiento de habilidades para la vida y el reconocimiento de redes de apoyo; mientras que una segunda sesión, aunque forme parte de la misma línea de trabajo territorial, puede estar orientada al componente de “Desarrollo Social y Comunitario”, enfocándose en la participación incidente, la organización local o el fortalecimiento de liderazgos. Esta flexibilidad metodológica permite que cada red diversa de aprendizaje sea pertinente y situada.	Formato ficha técnica de planeación y desarrollo metodológico para redes diversas de aprendizaje (FOR-PSS-179).	Profesional o técnico a cargo de la Red diversa de aprendizaje.
Diligenciar el formato Ficha técnica de planeación y desarrollo metodológico para redes diversas de aprendizaje (FOR-PSS-179). Si se diligencia en formato digital, entonces debe diligenciarse el formato testigo documental (FOR-GD-018).	Formato ficha técnica de planeación y desarrollo metodológico para redes diversas de aprendizaje (FOR-PSS-179). Formato testigo documental (FOR-GD-018).	Profesional o técnico a cargo de la Red diversa de aprendizaje.
Gestionar el espacio donde se desarrollará la red diversa de aprendizaje, así como los materiales pedagógicos y logísticos necesarios para su implementación.	Pieza comunicativa (si aplica).	Profesional o técnico a cargo de la Red diversa de aprendizaje.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 52 de 80

Actividad	Registro	Responsable
Nota: según la temática abordada, puede ser pertinente coordinar con personas u organizaciones que cuenten con conocimientos especializados, con el fin de fortalecer el contenido y si es necesario, también se puede crear o gestionar el diseño de una pieza comunicativa para su divulgación y convocatoria.		
Implementar la red diversa de aprendizaje, con base en el objetivo y la metodología formulada, registrando la información de las personas participantes en el formato ficha SIRBE básica para cursos información básica y transversal.	Formato Ficha SIRBE básica para cursos información básica y transversal (FOR-PSS-326).	Profesional o técnico a cargo de la Red diversa de aprendizaje.
Completar la información sobre la relatoría de la Red Diversa de Aprendizaje que se implementó, en el formato ficha técnica de planeación y desarrollo metodológico para redes diversas de aprendizaje.	Formato ficha técnica de planeación y desarrollo metodológico para redes diversas de aprendizaje (FOR-PSS-179).	Profesional o técnico a cargo de la Red diversa de aprendizaje.
Entregar la ficha curso y la ficha técnica de planeación y desarrollo metodológico para redes diversas de aprendizaje o el testigo documental (según corresponda) al apoyo administrativo de la Casa LGBTI para su digitación y archivo.	Formato ficha técnica de planeación y desarrollo metodológico para redes diversas de aprendizaje (FOR-PSS-179) o formato testigo documental (FOR-GD-018). Formato Ficha SIRBE básica para cursos información básica y transversal (FOR-PSS-326).	Profesional o técnico a cargo de la Red diversa de aprendizaje.
Digitar la información básica y transversal para cursos en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE.	Formato Ficha SIRBE básica para cursos información básica y transversal (FOR-PSS-326).	Digitador/a SIRBE de nivel central
Archivar todos los formatos de ficha SIRBE básica para cursos información básica y transversal en carpetas de máximo 250 folios y en orden cronológico.	Formato ficha técnica de planeación y desarrollo metodológico para redes diversas de	Apoyo administrativo de la Casa LGBTI

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 53 de 80

Actividad	Registro	Responsable
Si las fichas técnicas de planeación y desarrollo metodológico para redes diversas de aprendizaje (FOR-PSS-179) se diligenciaron en formato virtual, entonces se deben archivar en físico los formatos de testigo documental (FOR-GD-018) con su respectiva ficha curso, como constancia de la existencia de este archivo híbrido. Al finalizar el año el apoyo administrativo debe hacer entrega del archivo híbrido de la Casa LGBTI al/la referente de gestión documental de la Subdirección para Asuntos LGBTI, en condiciones óptimas de almacenamiento, completitud y en orden cronológico.	aprendizaje (FOR-PSS-179) o formato testigo documental (FOR-GD-018). Formato Ficha SIRBE básica para cursos información básica y transversal (FOR-PSS-326).	

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI.

5.3. Prestación del componente Acciones para la inclusión social y productiva.

Luego de identificar a través de una herramienta de diagnóstico, las necesidades de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género, en cuanto a salud, vivienda, ingresos, alimentación, violencias y discriminación, el objetivo en la prestación de este componente de servicio es implementar respuestas transectoriales alineadas con el plan de acción que se formuló durante la fase de ingreso.

Para este momento ya se tiene identificada la oferta de servicios sociales y de actores que estén en capacidad de dar respuesta a las necesidades encontradas, con el fin de proyectar las acciones integradoras que promuevan la inclusión social y productiva de las personas participantes. Para tal fin, se realiza un proceso de orientación y acompañamiento de hasta tres seguimientos (uno por mes) que busca mitigar daños y dar respuesta a las privaciones identificadas a través del diagnóstico inicial.

La prestación del componente de Acciones para la Inclusión Social y Productiva se brinda desde las Casas LGBTI y desde otros escenarios locales de participación ciudadana donde hacen presencia los/as gestores/as territoriales de la Subdirección para Asuntos LGBTI. A continuación, se presenta una tabla que sintetiza las actividades asociadas a la prestación de este componente, junto con los responsables de su ejecución y los activos de información requeridos:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 54 de 80

Tabla No. 17. Actividades, registros y responsables en la prestación del componente Acciones para la inclusión y productiva.

Actividad	Registro	Responsable
Implementar el plan de acción a través de máximo tres (3) seguimientos a cada tarea concertada en dicho plan. Nota: se realiza un seguimiento por mes.	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafírmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Gestor/a territorial de la Subdirección para Asuntos LGBTI
Entregar al apoyo administrativo el acta donde se relaciona el plan de acción con sus respectivos formatos de seguimiento para su digitación y archivo en la historia social.	Acta (FOR-GD-002-) que incluya el Plan de acción para el Componente Inclusión Social y Productiva de personas de los sectores sociales LGBTI. Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafírmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Gestor/a territorial de la Subdirección para Asuntos LGBTI
Digitar los formatos de seguimiento en SIRBE WEB	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafírmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Gestor/a territorial de la Subdirección para Asuntos LGBTI o digitador/a SIRBE de nivel central

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI.

5.4. Pacto de Convivencia.

A continuación, se presenta las directrices del Pacto de Convivencia, el cual tiene como objetivo establecer las reglas, normas, pautas de comportamiento y principios que orientan la convivencia en las Casas LGBTI, promoviendo relaciones respetuosas, inclusivas entre las personas participantes del servicio, sus familias, redes de apoyo, personas asistentes y el equipo institucional.

Este pacto está dirigido a las personas participantes de los servicios sociales de la Subdirección para Asuntos LGBTI, sus colaboradores (as), funcionarios (as) y a todas las personas que ingresan a las instalaciones de las unidades operativas para su uso y disfrute como espacios incluyentes y libres de discriminación.

El presente pacto se concibe como una herramienta dinámica de transformación cultural que tiene como propósito promover una convivencia social y democrática que reconozca las realidades de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales e identidades de género, sus familias y redes de apoyo, abordar los conflictos desde el cuidado mutuo y fortalecer los lazos en las Casas LGBTI, así como los servicios sociales que se implementan en estas unidades operativas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 55 de 80

5.4.1. Clasificación de la magnitud del daño y descripción de conductas que generan conflicto.

En el marco de la operación de las Casas LGBTI, la Unidad Contra la Discriminación y los servicios sociales de la Subdirección para Asuntos LGBTI, se ha identificado y clasificado un conjunto de conductas que se consideran contrarias a los acuerdos de convivencia establecidos en este documento. La magnitud del daño ha sido clasificada por niveles de acuerdo con las conductas que la generan, con el fin de orientar tanto a las personas participantes, a las personas que ingresan a las instalaciones para su uso y disfrute, como a los equipos misionales y administrativos sobre aquellas conductas que afectan la convivencia, el respeto mutuo y el uso adecuado de los servicios.

- El daño: se refiere a toda disminución material o afectación moral que sufre una persona o una comunidad, posterior a una conducta contraria a la convivencia social.
- Magnitud del daño:
 - Daño leve: conductas que afectan levemente el clima convivencial, sin intencionalidad de daño. Aunque no representan un riesgo para la vulneración de los derechos de la(s) persona(s), sí representan una amenaza para la convivencia.
 - Daño moderado: conductas reiterativas o con impacto en otras personas, sin violencia directa, las cuales amenazan la garantía de los derechos de la(s) persona(s) y afecta la convivencia.
 - Daño grave: conductas que atentan contra la integridad, seguridad o dignidad de las personas y vulneran sus derechos perjudicando la convivencia.

La siguiente tabla presenta los niveles de la magnitud del daño y la descripción de las conductas que generan conflicto en la convivencia, como herramienta de referencia para la promoción de entornos seguros, respetuosos e incluyentes en las Casas LGBTI y en la Unidad Contra la Discriminación.

Tabla 18. Clasificación de la magnitud del daño y descripción de las conductas que generan conflicto.

Magnitud del daño	Descripción de la conducta
Leve	No cumplir con los compromisos y actividades adquiridas en el marco de la prestación del servicio.
Leve	No hacer uso del sistema de manejo de residuos sólidos, con base en las indicaciones establecidas en las canecas verdes, azules y amarillas.
Leve	Hacer uso irracional del agua o la luz.
Leve	Rechazar la orientación y acompañamiento profesional para la superación de estados emocionales alterados.
Moderado	No usar un lenguaje asertivo y respetuoso.
Moderado	No cuidar las instalaciones físicas de las Casas LGBTI o de la Unidad contra la Discriminación.
Moderado	Arrojar papeles de paquete, vasos plásticos, toallas higiénicas, hojas de cuaderno en los inodoros.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 56 de 80

Magnitud del daño	Descripción de la conducta
Moderado	Realizar ventas dentro de las instalaciones sin autorización previa.
Moderado	Entregar los salones, implementos y equipos prestados, en mal estado.
Moderado	Realizar intervenciones plásticas sin autorización (dibujos, pintura, grafitis, huecos en las paredes).
Moderado	No entregar los recursos o implementos prestados en el estado que fueron entregados.
Moderado	Proporcionar datos falsos de identificación.
Moderado	Incumplir los compromisos establecidos en el marco de la atención del servicio o la utilización de las instalaciones físicas.
Moderado	Manifestar actitudes y gestos que expresen falta de compasión y empatía con el rol de las servidoras, servidores, colaboradoras y colaboradores
Moderado	Responder con gestos y actitudes demandantes y agresivas
Grave	Expresar insultos y groserías a los servidores (as), colaboradores (as), participantes de los servicios sociales o personas que asisten a las instalaciones de las Casas LGBTI y de la Unidad Contra la Discriminación para su uso y disfrute.
Grave	Rechazar, excluir, juzgar y humillar a las personas por su orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, situación o condición discapacidad, víctima del conflicto armado, entre otras.
Grave	Asistir a las instalaciones bajo el efecto de sustancias psicoactivas y bajo el efecto del alcohol.
Grave	Hacer uso, promoción o comercialización de sustancias psicoactivas dentro de las instalaciones de las Casas LGBTI o de la Unidad contra la Discriminación.
Grave	Agresión física, verbal y/o psicológica, contra cualquier persona dentro de la unidad operativa.
Grave	Llevarse los elementos del baño (tapas, piezas físicas del inodoro y cisterna, jabón, Etc.)
Grave	Usar o distribuir sustancias psicoactivas y/o bebidas alcohólicas, dentro de las instalaciones de las Casas LGBTI o de la Unidad contra la Discriminación.
Grave	Portar y/o usar armas o cualquier instrumento mediante el cual se pueda ejercer violencia física.
Grave	Tener relaciones sexuales en las Casas LGBTI o en la Unidad contra la Discriminación.
Grave	Atentar contra el cuerpo de otras personas con golpes, lanzamiento de objetos, sacudidas, estrujones, armas y otros dentro de las Casas LGBTI o en la Unidad Contra la Discriminación. Lo anterior amerita activación de rutas de protección.
Grave	Ofrecer servicios sexuales dentro de las instalaciones de las Casas LGBTI o en la Unidad Contra la Discriminación.
Grave	Hurtar los objetos personales de los servidores (as), colaboradores (as), participantes de los servicios sociales o

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 57 de 80

Magnitud del daño	Descripción de la conducta
	personas que asisten a las instalaciones de las Casas LGBTI y de la Unidad Contra la Discriminación para su uso y disfrute.
Grave	Amenazar e intimidar a los servidores (as) y colaboradores (as), cuando se encuentran en el entorno cercano a la prestación del servicio social o dentro de la unidad operativa, dándoles a entender que se les causará algún daño.
Grave	Amenazar e intimidar a las personas participantes de los servicios sociales o personas que asistente a las instalaciones de las Casa LGBTI o de la Unidad Contra la Discriminación para su uso y disfrute.
Grave	Hurtar los bienes físicos y materiales utilizados para la prestación de los servicios sociales Casas LGBTI y Unidad Contra la Discriminación.

Fuente: Creación propia de la Subdirección para Asuntos LGBTI.

5.4.2. Medidas pedagógicas según magnitud del daño.

Una vez determinada la magnitud del daño (leve, moderado o grave), se debe actuar en concordancia con dicha clasificación, con el objetivo de transformar la conducta conflicto de manera justa y cuidadosa, promoviendo procesos de reparación conforme a lo descrito a continuación:

a) Reporte de la conducta: cualquier persona puede reportar una situación relacionada con las conductas no permitidas en las unidades operativas, conforme a lo establecido en la Tabla No. 2. El reporte debe realizarse por escrito, utilizando los canales habilitados por las Casas LGBTI: buzones de sugerencias o vía correo electrónico dirigido a la Subdirección para Asuntos LGBTI: subdireccionasuntoslgbti@sdis.gov.co.

b) Primer acercamiento a la persona que genera la conducta conflicto: el equipo misional de la unidad operativa debe ofrecer contención emocional, si identifica disposición al diálogo.

c) Conversación pedagógica: el equipo misional de la unidad operativa debe generar un espacio de reflexión, teniendo en cuenta la situación que se presentó e identificando los detonantes de la conducta conflicto. Debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Manejar un discurso neutral y sin juicios.
- Permitir a las personas expresar sus pensamientos, emociones e ideas.
- Promover un trato justo y respetuoso.
- Proyectar acciones o posibles alternativas de solución en presente y futuro.
- Permitir la reflexión y el desarrollo de empatía.
- Fomentar la comprensión y la responsabilidad de los hechos.
- Propiciar el diálogo y formular preguntas orientadoras que faciliten el reconocimiento de la responsabilidad en la situación que se presentó.

d) Abordaje de conductas que generan conflicto: si la magnitud del daño corresponde a las categorías leve o moderado, la conducta conflicto será abordada por el equipo base, conformado

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 58 de 80

por la coordinación y el equipo misional de la unidad operativa. En caso que la magnitud del daño sea clasificada como grave o moderada con más de dos compromisos escritos y aún se siga presentando la misma conducta conflicto, la situación será gestionada por la Mesa para la Resolución de Conflictos de la Subdirección para Asuntos LGBTI.

e) Medidas pedagógicas y correctivas según la magnitud del daño: con el propósito de garantizar una respuesta proporcional, pedagógica y centrada en el bienestar integral de las personas, funcionarios (as) y colaboradores (as), se establecen las siguientes medidas pedagógicas y correctivas según el nivel de magnitud del daño asociado a las conductas conflicto de acuerdo con la establecido en la tabla No. 1. Estas acciones buscan promover la reflexión y el respeto por los derechos de todas las personas.

Tabla 19. Medidas pedagógicas y correctivas según la magnitud del daño.

Magnitud del daño	Medidas pedagógicas y correctivas	Periodicidad	Responsables	Registro de la información
Leve	1. Conversación pedagógica 2. Compromiso verbal. 3. Participación en espacios grupales para la transformación de la conducta conflicto.	Una vez identificada la conducta conflicto que genera un daño leve, se deben implementar las medidas pedagógicas uno (1) y dos (2) de manera inmediata. La medida pedagógica número tres (3) se aplicará de acuerdo a la disponibilidad de agenda del equipo administrativo o misional de la unidad operativa.	Equipo administrativo o misional de la Unidad Operativa.	Formato de Acta de Reunión FOR-GD-002.
Moderado	1. Conversación pedagógica. 2. Compromiso escrito 3. Participación en espacios grupales para la transformación de la conducta conflicto.	Una vez identificada la conducta conflicto que genera un daño moderado, se deben implementar las medidas pedagógicas uno (1) y dos (2) de manera inmediata. La medida pedagógica número tres (3) se aplicará de acuerdo a la disponibilidad de agenda del equipo administrativo o misional de la unidad operativa. En caso de que la persona tenga más de dos compromisos escritos y aún siga presentando la misma conducta conflicto, la situación será gestionada por la Mesa para la Resolución de Conflictos de la Subdirección para Asuntos LGBTI.	Equipo administrativo o misional de la Unidad Operativa.	Formato de Acta de Reunión FOR-GD-002.
Grave	1. Conversación pedagógica.	Una vez identificada la conducta conflicto que genera un daño grave, el equipo misional de la unidad operativa	Equipo administrativo o misional de	Informe

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 59 de 80

Magnitud del daño	Medidas pedagógicas y correctivas	Periodicidad	Responsables	Registro de la información
	2. Evaluación de permanencia en el servicio o en las instalaciones de las unidades operativas.	debe implementar la medida pedagógica número uno (1) y debe elaborar un informe escrito conforme a las orientaciones establecidas en el presente documento, dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles. El segundo día hábil se debe poner en conocimiento de la Mesa de Resolución de Conflictos de la Subdirección para Asuntos LGBTI, anexando el informe con las evidencias documentales de la conducta conflicto, a través del correo electrónico subdireccionasuntoslgbti@sdis.gov.co, con copia a la subdirectora para Asuntos LGBTI. En esta instancia se podrá determinar la finalización de la prestación del servicio o del ingreso a las instalaciones de las unidades operativas para su uso y disfrute.	la Unidad Operativa. Mesa para la Resolución de Conflictos de la Subdirección para Asuntos LGBTI.	Correo electrónico Evidencias o soportes de la conducta conflicto.

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGBTI.

5.4.3. Orientaciones para la elaboración del informe relacionado con las conductas conflicto que generan un daño grave o moderado (en caso reiterativos), y afectan la convivencia en las Unidades Operativas:

- Describir el lugar, la fecha, hora de los hechos y quienes son las personas involucradas (participantes, asistentes, funcionarios/as y colaboradores/as).
- Describir los hechos y la conducta conflicto.
- Mencionar la magnitud del daño de acuerdo con la clasificación de las conductas que generan conflicto.
- Describir las medidas pedagógicas realizadas o implementadas por el equipo misional o administrativo de la Unidad Operativa, adjuntando las evidencias.

5.4.4. Acuerdos de Convivencia.

A continuación, se establecen los acuerdos de Convivencia que tienen como propósito promover el respeto, la generación de espacios incluyentes, la corresponsabilidad y el cuidado colectivo en las Casas LGBTI y en la Unidad contra la Discriminación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 60 de 80

- Asistir puntualmente a las actividades programadas y cumplir con los compromisos adquiridos en el marco de la prestación del servicio.
- Participar activamente en las actividades propuestas, respetando los tiempos y acuerdos establecidos.
- Tratar con respeto y empatía a todas las personas, sin distinción de identidad de género, orientación sexual, rol institucional o condición personal.
- Utilizar un lenguaje asertivo, respetuoso e incluyente.
- Cuidar los espacios físicos y recursos de la unidad operativa.
- Utilizar los espacios para fines acordes con el propósito del servicio, evitando prácticas que vulneren o afecten la convivencia.
- Promover entornos libres de violencia y discriminación, consumo y comercialización de sustancias psicoactivas. Abstenerse de portar armas o elementos que puedan generar riesgo para otras personas.
- Todas las personas que ingresan a las Casas LGBTI deben diligenciar de manera física o digital el formato Listado de asistencia a la oferta institucional (FOR-PSS-795) y realizar la lectura completa del presente Pacto de Convivencia. Esta acción tiene como finalidad garantizar que cada persona conozca, comprenda y acepte las pautas de comportamiento que rigen el uso de los espacios y la interacción con otras personas. Lo anterior, permite fortalecer la corresponsabilidad, el respeto mutuo y la construcción de entornos seguros, incluyentes y libres de discriminación.
- No incurrir en conductas que generan conflictos y daños leves, moderados o graves.

5.4.5. Mesa para la Resolución de Conflictos de los servicios a cargo de la Subdirección para Asuntos LGBTI.

Cada Casa LGBTI cuenta con una Mesa para la Resolución de Conflictos de la Subdirección para Asuntos LGBTI, con el fin de garantizar el cumplimiento del presente pacto y se reunirá según la necesidad de las unidades operativas. Esta mesa es una instancia informal e interna de los servicios de Subdirección para Asuntos LGBTI y debe estar conformada por las siguientes personas:

- Líder(esa) servicios SUBLGBTI.
- Líder(esa) psicosocial SUBLGBTI.
- Líder(esa) territorial SUBLGBTI.
- Coordinador (a) Casa LGBTI
- Profesional Psicosocial Casa LGBTI
- Profesional territorial Casa LGBTI
- Apoyo administrativo Casa LGBTI

a) Funciones de la Mesa para la Resolución de Conflictos de la Subdirección para Asuntos LGBTI:

- Estudiar casos complejos o reincidentes.
- Activar espacios de diálogo comunitario en situaciones de tensión.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 61 de 80

- Documentar y hacer seguimiento a los compromisos acordados previamente en las Unidades Operativas.
- Documentar y hacer seguimiento a los compromisos escritos incumplidos.
- Brindar orientaciones para la prevención de conductas contrarias a la convivencia.
- Suspender temporalmente a la persona que asiste a la unidad operativa para su uso y disfrute. No obstante, esta suspensión se genera solamente en la Unidad Operativa donde se presentó la conducta conflicto, la persona podrá seguir ingresando a las demás unidades operativas de la Subdirección para Asuntos LGBTI.
- Evaluar la necesidad de egresar del servicio a la persona participante que genera la conducta conflicto.

5.4.6. Socialización de decisiones tomadas por la Mesa para la Resolución de Conflictos de la Subdirección para Asuntos LGBTI.

En los casos en que la Mesa para la Resolución de Conflictos de la Subdirección para Asuntos LGBTI, emita concepto técnico sobre el egreso de la persona participante en el servicio o la suspensión temporal o permanente de la persona que asiste a las instalaciones de las unidades operativas para su uso y disfrute, como resultado del análisis de la magnitud de daño grave o moderado (en caso reiterativos), se deben cumplir con las condiciones que se describen a continuación, las cuales tienen como propósito garantizar la trazabilidad institucional y la transparencia en la comunicación:

- Una vez la Mesa para la Resolución de Conflictos de la Subdirección para Asuntos LGBTI, reciba el informe relacionado con las conductas conflicto que generan un daño grave o moderado (en caso reiterativos), emitido por la unidad operativa, tendrá un plazo máximo de un (1) día hábil para convocar la sesión y tomar una decisión.
- Una vez la Mesa para la Resolución de Conflictos de la Subdirección para Asuntos LGBTI haya emitido concepto sobre la necesidad de suspensión de la unidad operativa o egreso del servicio, la respuesta de la mesa debe ser emitida en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles, contados a partir de la fecha de la sesión en la que se haya adoptado dicha decisión.

La socialización a la persona asistente a las unidades operativas, para su uso y disfrute, se realizará a través de una citación presencial con el fin de redactar un acta (FOR-GD-002), donde se evidencien las situaciones que generaron el incumplimiento del Pacto de Convivencia Servicios Casas LGBTI. En caso de que la persona no asista se enviará una notificación a través del correo electrónico registrado en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios SIRBE. Excepto si la persona no se encuentra registrada en este sistema.

- La socialización a la persona participante del servicio social se realizará a través de una citación presencial con el fin de diligenciar el formato Comunicación de egreso de la oferta institucional (FOR-PSS-430). Adicionalmente se debe diligenciar un acta (FOR-GD-002), donde se evidencien las situaciones que generaron el incumplimiento del apartado 5.4.4. Acuerdos de Convivencia. En caso de que la persona no asista se enviará una notificación a través del correo electrónico registrado en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios SIRBE. La socialización de la decisión debe incluir:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 62 de 80

- El concepto emitido por la Mesa para la Resolución de Conflictos.
- La descripción de las situaciones que generaron el incumplimiento del pacto y que sustentan la decisión de la mesa (seguimientos, medidas aplicadas, informes).
- La fecha de egreso del servicio o de la suspensión de ingreso a las instalaciones de las unidades operativas.
- El formato Comunicación de egreso de la oferta institucional (FOR-PSS-430) en caso que se trate de una persona participante de los servicios sociales de la Subdirección para Asuntos LGBTI.

5.4.7. Socialización permanente del Pacto de Convivencia Servicios Subdirección para Asuntos LGBTI:

El Pacto será divulgado de manera permanente en las Casas LGBTI, a través de actividades pedagógicas que promuevan su apropiación. Cada persona que participe en los servicios o asista a las instalaciones de las unidades operativas para su uso y disfrute, debe conocer el contenido del presente Pacto. Adicionalmente, todas las personas que asistan a las Casas LGBTI tendrán acceso a esta información mediante su registro en el link de ingreso diario a las Casas LGBTI.

6. Egreso del servicio Casas LGBTI.

Los criterios de egreso del servicio Casas LGBTI aplican exclusivamente para el componente de Orientación y Acompañamiento Psicosocial (incluyendo los subcomponentes individuales, familiar y de pareja) y para el componente de Acciones para la Inclusión Social y Productiva. El Componente de Redes Diversas de Aprendizaje y el subcomponente telefónico de la Línea Diversa no cuentan con criterios de egreso, ya que su naturaleza se fundamenta en la participación continua de las personas de los sectores sociales LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, sus familias y redes de apoyo.

6.1. Egreso del componente de Orientación y acompañamiento psicosocial

6.1.1. Subcomponentes de atención individual, familiar y de parejas.

Tabla No. 20. Actividades, registros y responsables para el egreso del componente de Orientación y acompañamiento psicosocial - Subcomponentes de atención individual, familiar y de parejas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 63 de 80

Criterio de egreso	Actividad	Registro	Responsable
Finalización del proceso de orientación y acompañamiento psicosocial	Revisar si se cumplieron los objetivos propuestos en el plan de orientación y acompañamiento psicosocial, el cual se formuló y se retroalimentó durante la prestación de este componente del servicio, con el fin de dar respuesta al motivo de orientación de la persona, la pareja o la familia participante. Esta revisión se realiza a través de los seguimientos registrados en el Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718) y de los documentos que reposen en la historia social.	Formato plan de orientación y acompañamiento psicosocial para el Servicio Casas LGBTI (FOR-PSS-717) Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Documentos anexos (si se requieren)	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Describir que el egreso se realizó por finalización del proceso de orientación y acompañamiento psicosocial en el Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Nota: la persona participante firma este formato durante la última sesión de orientación y acompañamiento. En tal sentido, no se requiere una carta o formato adicional para notificar su egreso del servicio.	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Cambiar el estado de actuación de la persona participante de "EN ATENCION" a "ATENDIDO" en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial o digitador/a de nivel central

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 64 de 80

	Archivar en la historia social de la persona participante, que reposa en la Casa LGBTI, los siguientes formatos: • Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). • Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015)	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula LGBTI (FOR-PSS-718). Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Apoyo Administrativo Casas LGBTI.
Incumplimiento de acuerdos de corresponsabilidad	Revisar por qué motivo la persona participante o su acudiente/cuidador incumplió los acuerdos establecidos en el Formato Acuerdo de Corresponsabilidad del(A) Participante (FOR-PSS-571). Esta revisión se realiza a través de los seguimientos registrados en el Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718) 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).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Documentos anexos (si aplican) Formato acta (FOR-GD-002) si aplica.	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Describir que el egreso se realizó por incumplimiento de los acuerdos establecidos en el Formato Acuerdo de Corresponsabilidad del(A) Participante (FOR-PSS-571).	Formato seguimiento y cierre de los servicios casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Diligenciar el formato Comunicación de egreso de la oferta institucional (FOR-PSS-430) y enviarlo vía correo electrónico o a la dirección suministrada por la persona participante.	Formato Comunicación de egreso de la oferta institucional (FOR-PSS-430). Correo Electrónico.	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 65 de 80

	Cambiar el estado de actuación de la persona participante de “EN ATENCION” a “ATENDIDO” en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial o digitador/a de nivel central
	Archivar en la historia social de la persona participante, que reposa en la Casa LGBTI, los siguientes formatos: • Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). • Formato Comunicación de egreso de la oferta institucional (FOR-PSS-430). • Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Formato Comunicación de egreso de la oferta institucional (FOR-PSS-430). Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Apoyo Administrativo Casas LGBTI.
Retiro voluntario manifestado libre y expresamente por escrito	Recibir la solicitud de retiro voluntario del servicio a través del formato (FOR-PSS-429), el cual debe hacerse llegar de manera presencial a la Casa LGBTI donde inició el proceso de atención o a través de correo electrónico dirigido a subdireccionasuntosLGBTI@sdis.gov.co O recibir una carta de solicitud de egreso escrita por la persona participante o por su acudiente (madre, padre o cuidador(a) en el caso de menores de edad).	Formato Solicitud de Egreso de la oferta institucional por retiro voluntario (FOR-PSS-429) O carta de solicitud de egreso escrita por la persona participante o por su acudiente. Correo electrónico dirigido a subdireccionasuntosLGBTI@sdis.gov.co	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 66 de 80

	Describir que el egreso se realizó por retiro voluntario manifestado libre y expresamente por escrito, en el Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Responder la solicitud de retiro voluntario de la persona participante al correo electrónico registrado en el Sistema de Información para el registro de beneficiarios – SIRBE-, adjuntando una copia del Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718), donde se evidencie la formalización del egreso con el fin de comunicar a la persona que lo solicitó.	Correo electrónico Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718)	Equipo misiona Casa LGBTI.
	Cambiar el estado de actuación de la persona participante de “EN ATENCION” a “ATENDIDO” en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial o digitador/a de nivel central
	Archivar en la historia social de la persona participante, que reposa en la Casa LGBTI, los siguientes formatos: • Formato Solicitud de Egreso de la oferta institucional por retiro voluntario (FOR-PSS-429) • Correo impreso donde se evidencia la respuesta a la solicitud de egreso en la historia social que reposa en físico en la Casa LGBTI. • Respuesta a la solicitud de egreso (correo electrónico). • Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Formato Solicitud de Egreso de la oferta institucional por retiro voluntario (FOR-PSS-429) Respuesta a la solicitud de egreso (correo electrónico). Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Apoyo administrativo de la Casa LGBTI

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 67 de 80

Fallecimiento	Realizar el cruce de la persona participante en estado EN ATENCIÓN contra la base de Inhumados.	Base de inhumados de Secretaría Distrital de Salud	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Verificar a través de llamada telefónica que la persona participante haya fallecido, únicamente en casos donde la persona cuente con redes de apoyo. Se debe registrar la descripción de esta llamada en el formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Si la persona no cuenta con redes de apoyo solamente se realizará el cruce con la base de inhumados.	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Describir que el egreso se realizó por fallecimiento, en el Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Cambiar el estado de actuación del participante de “EN ATENCION” a “ATENDIDO” en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial o digitador/a de nivel central.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 68 de 80

	Archivar en la historia social de la persona participante, que reposa en la Casa LGBTI, los siguientes formatos: • Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). • Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015):	Apoyo administrativo de la Casa LGBTI
Traslado o cambio de residencia fuera de Bogotá D.C	Recibir la carta de la persona participante o su acudiente comunicando el cambio de lugar de residencia a un lugar fuera de Bogotá.	Carta de la persona participante o su acudiente comunicando el cambio de lugar de residencia a un lugar fuera de Bogotá.	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Describir que el egreso se realizó por traslado o cambio de residencia fuera de Bogotá D.C, en el formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Responder la solicitud de traslado o cambio de residencia fuera de Bogotá D.C. de la persona participante al correo electrónico registrado en el Sistema de Información para el registro de beneficiarios – SIRBE-, adjuntando una copia del Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718), donde se evidencie la formalización del egreso con el fin de comunicar a la persona que lo solicitó.	Correo electrónico Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718)	Equipo misional Casa LGBTI.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 69 de 80

	Cambiar el estado de actuación del participante de “EN ATENCION” a “ATENDIDO” en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial o digitador/a de nivel central
	Archivar en la historia social de la persona participante, que reposa en la Casa LGBTI, los siguientes formatos: • Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). • Carta de la persona participante o su acudiente donde manifiesta el cambio de lugar de residencia a un lugar fuera de Bogotá. • O correo electrónico dirigido a subdireccionasuntosLGBTI@sdis.gov.co impreso, donde se comunica el cambio de lugar de residencia a un lugar fuera de Bogotá. • Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Carta de la persona participante o su acudiente. O correo electrónico dirigido a subdireccionasunto sLGBTI@sdis.gov.co. Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Apoyo administrativo de la Casa LGBTI
Incumplimiento del pacto de convivencia (antes manual de convivencia de las Casas LGBTI).	Revisar por qué motivo la persona participante o su acudiente/cuidador (a) incumplió lo establecido en el apartado 5.4.4. Acuerdos de convivencia (antes manual de convivencia de las Casas LGBTI). Esta revisión se realiza a través de la consulta del apartado 5.4. Pacto de convivencia, donde se establecen las pautas y comportamientos que orientan la convivencia en las Casas LGBTI. El incumplimiento también se podrá evidenciar a través de actas que describan la situación que lo generó (si aplica).	Formato acta (FOR-GD-002) o correo electrónico. Formato de Comunicación de Egreso de la Oferta Institucional (FOR PSS 430)	Integrantes de la Mesa para la Resolución de Conflictos de la Sub LGBTI.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 70 de 80

	Diligenciar Formato Comunicación de Egreso de la Oferta Institucional (FOR-PSS-430).	Formato Comunicación de egreso de la oferta institucional (FOR-PSS430).	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Comunicar el egreso a la persona participante mediante correo electrónico o certificado, teniendo en cuenta su autorización previa para la notificación de información por medios electrónicos. Para el caso de menor de edad, se comunica el egreso al representante legal.	Correo Electrónico o Correo certificado (comprobante de entrega).	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Describir que el egreso se realizó por incumplimiento del pacto de convivencia (antes manual de convivencia de las Casas LGBTI).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718) Formato acta (FOR-GD-002).	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Cambiar el estado de actuación de la persona participante de "EN ATENCION" a "ATENDIDO" en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial o digitador/a de nivel central

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 71 de 80

	Archivar en la historia social de la persona participante, que reposa en la Casa LGBTI, los siguientes formatos: • Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718), más el activo de información (Formato acta (FOR-GD-002)) que corresponda en la historia social que reposa en físico en la Casa LGBTI de atención. • Formato de Comunicación de Egreso de la Oferta Institucional (FOR PSS 430). • Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015): se archiva en formato físico dentro de la historia social de la persona participante.	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718) Formato acta (FOR-GD-002) Correo Electrónico o Correo certificado (comprobante de entrega) de comunicación de egreso. Formato de Comunicación de Egreso de la Oferta Institucional (FOR-PSS- 430). Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Apoyo Administrativo Casas LGBTI.
--	--	---	--

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI.

6.1.2. Subcomponente individual telefónico – Línea Diversa.

Tabla No. 21. Actividades, registros y responsables para el egreso del componente de Orientación y acompañamiento psicosocial - subcomponente de Orientación telefónico (Línea Diversa).

Actividad	Registro	Responsable
Preguntar a la persona participante si su solicitud fue atendida de manera satisfactoria y registrar la respuesta en el formato matriz registro de llamadas en orientación psicosocial - Línea Diversa- (FOR-PSS-225), específicamente en el ítem denominado “satisfacción de la atención”, como parte del proceso de calidad y mejora continua del servicio.	Formato matriz registro de llamadas en orientación psicosocial - Línea Diversa- (FOR-PSS-225).	Profesional psicosocial responsable de atender la Línea Diversa

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 72 de 80

6.2. Egreso del componente Acciones para la inclusión social y productiva.

A continuación, la siguiente tabla presenta cada una de las actividades que se realizan para la verificación de los criterios de egreso, indicando, registro y responsables.

Tabla No. 22. Actividades, registros y responsables para el cumplimiento de los criterios de egreso del componente Acciones para la Inclusión social y productiva.

Criterio de egreso	Actividad	Registro	Responsable
Finalización del tiempo de atención establecido en el servicio social.	Revisar si se realizaron máximo tres seguimientos (uno por mes) a cada tarea concertados en el plan de acción, el cual se formuló y se retroalimentó durante la prestación de este componente servicio, con el fin de dar respuesta al motivo de orientación de la persona participante. Esta revisión se realiza a través de los seguimientos registrados en el Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718), los cuales deben estar digitados en el Sistema de Información para el registro de beneficiarios SIRBE y de los demás documentos que reposen en la historia social.	Acta (FOR-GD-002) donde se incluye el plan de acción. Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718) Sistema de Información para el registro de beneficiarios SIRBE. Documentos anexos (si se requieren).	Gestor territorial o profesional psicosocial
	Describir que el egreso se realizó por finalización del tiempo de atención establecido en el servicio social en el formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Nota: la persona participante firma este formato durante la última sesión del acompañamiento. En tal sentido, no se requiere una carta o formato adicional para notificar su egreso del servicio.	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718)	Gestor territorial o profesional psicosocial
	Cambiar el estado de actuación del participante de “EN ATENCION” a “ATENDIDO” en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Gestor territorial, profesional psicosocial o digitador de nivel central
		Formato seguimiento y cierre	Apoyo Administrativo

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 73 de 80

	Archivar en la historia social de la persona participante, que reposa en la Casa LGBTI, los siguientes formatos: • Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718) Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	o Casas LGBTI.
Retiro voluntario manifestado libre y expresamente por escrito	Recibir la solicitud de retiro voluntario del servicio a través del formato FOR-PSS-429 que debe hacerse llegar de manera presencial a la Casa LGBTI donde inició el proceso de atención o se debe enviar vía correo electrónico dirigido a subdireccionalasuntosLGBTI@sdis.gov.co O recibir una carta de solicitud de egreso escrita por la persona participante.	Formato Solicitud de Egreso de la oferta institucional por retiro voluntario (FOR-PSS-429) O carta de solicitud de egreso escrita por la persona participante. Correo electrónico dirigido a subdireccionalasuntosLGBTI@sdis.gov.co	Persona participante
	Describir que el egreso se realizó por retiro voluntario manifestado libre y expresamente por escrito, en el Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718)	Gestor territorial, profesional psicosocial
	Responder la solicitud de retiro voluntario de la persona participante al correo electrónico registrado en el Sistema de Información para el registro de beneficiarios – SIRBE-, adjuntando una copia del formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718), donde se evidencie la formalización del egreso con el fin de comunicar a la persona que lo solicitó.	Correo electrónico Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y Reafirmate: el chuchú de la cédula (FOR-PSS-718)	Equipo misional Casa LGBTI.
	Cambiar el estado de actuación de la persona participante de “EN ATENCION” a “ATENDIDO” en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Gestor territorial, profesional psicosocial o digitador de nivel central

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 74 de 80

	Archivar en la historia social de la persona participante, que reposa en la Casa LGBTI, los siguientes formatos: • Formato FOR-PSS-429 o el correo impreso donde se evidencia la solicitud de egreso en la historia social que reposa en físico en la Casa LGBTI. • Respuesta a la solicitud de egreso. Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Formato Solicitud de Egreso de la oferta institucional por retiro voluntario (FOR-PSS-429) Correo electrónico dirigido a subdireccional@slgbti@sdis.gov.co Respuesta a la solicitud de egreso. Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Apoyo administrativo de la Casa LGBTI
Fallecimiento	Realizar el cruce de la persona participante en estado EN ATENCIÓN contra la base de Inhumados.	Base de inhumados de Secretaría Distrital de Salud.	Gestor territorial, profesional psicosocial
	Verificar a través de llamada telefónica que la persona participante haya fallecido, únicamente en casos donde la persona cuente con redes de apoyo. Se debe registrar la descripción de esta llamada en el formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Si la persona no cuenta con redes de apoyo solamente se realizará el cruce con la base de inhumados.	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Gestor territorial, profesional psicosocial
	Describir que el egreso se realizó por fallecimiento, en el Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Gestor territorial, profesional psicosocial
	Cambiar el estado de actuación de la persona participante de “EN ATENCION” a “ATENDIDO” en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Gestor territorial, profesional psicosocial o digitador/a de nivel central

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 75 de 80

	Archivar en la historia social de la persona participante, que reposa en la Casa LGBTI, los siguientes formatos: • Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Apoyo administrativo de la Casa LGBTI
Incumplimiento de acta de corresponsabilidad	Revisar por qué motivo la persona participante incumplió los acuerdos establecidos en el formato Acuerdo de Corresponsabilidad del(a) Participante (FOR-PSS-571). Esta revisión se realiza a través de los seguimientos registrados en el formato seguimiento y cierre de los servicios Casas y reafirmate: el Chuchú de la cédula LGBTI (FOR-PSS-718) 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).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Documentos anexos (si aplican) Formato acta FOR-GD-002 (si aplica)	Gestor territorial o profesional psicosocial
	Describir que el egreso se realizó por incumplimiento del Formato Acuerdo de Corresponsabilidad del(a) Participante (FOR-PSS-571).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718).	Gestor territorial o profesional psicosocial
	Diligenciar el formato Comunicación de egreso de la oferta institucional (FOR-PSS-430) y enviarlo vía correo electrónico o a la dirección suministrada por la persona participante.	Formato Comunicación de egreso de la oferta institucional (FOR-PSS-430). Correo Electrónico.	Profesional a cargo de la orientación y acompañamiento psicosocial
	Cambiar el estado de actuación de la persona participante de “EN ATENCION” a “ATENDIDO” en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios – SIRBE WEB.	Gestor territorial, profesional psicosocial o digitador de nivel central

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 76 de 80

	Archivar en la historia social de la persona participante, que reposa en la Casa LGBTI, los siguientes formatos: • Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). • Formato Comunicación de egreso de la oferta institucional (FOR-PSS-430). • Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718). Formato Comunicación de egreso de la oferta institucional (FOR-PSS-430). Formato Acta de Cierre de expediente de historias sociales (FOR-GD-015).	Apoyo Administrativo o Casas LGBTI.
--	---	--	--

Fuente: creación propia Subdirección para Asuntos LGTBI.

7. Seguimiento del servicio Casas LGBTI.

7.1. Verificación del cumplimiento de criterios contenidos en la ficha técnica.

La verificación del cumplimiento de los aspectos establecidos en la ficha técnica del servicio Casas LGBTI, se realiza de acuerdo con lo dispuesto en la verificación cumplimiento de criterios de ingreso para la oferta institucional PTC-PSS-002 y utilizando el Verificación cumplimiento de criterios de ingreso para la oferta institucional (FOR-PSS-353).

Desde el equipo técnico de la Subdirección para Asuntos LGBTI, se realizan de manera periódica acciones de fortalecimiento de capacidades dirigidas a los equipos misionales y administrativos de las Unidades Operativas de las Casas LGBTI. Estas jornadas tienen como propósito socializar la ficha técnica vigente del Servicio Casas LGBTI, incluida en el Portafolio de Servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS).

Durante estos espacios, se hace énfasis en la población objetivo, los criterios de ingreso, la prestación del servicio y el egreso, también los medios de verificación establecidos, promoviendo una comprensión técnica y operativa que garantice la adecuada implementación del servicio. Así mismo, estas actividades permiten identificar oportunidades de mejora y resolver dudas operativas.

Mensualmente, el perfil de Referente de Calidad del Dato de la Subdirección para Asuntos LGBTI realiza visitas técnicas a las Unidades Operativas del Servicio Casas LGBTI, con el fin de verificar la calidad de la información registrada en el sistema SIRBE (Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios) y en las historias sociales de las personas participantes para el componente de orientación y acompañamiento psicosocial. Durante estas visitas, se revisan las

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 77 de 80

variables consignadas en la ficha SIRBE Servicios Sociales – Información Básica y Transversal: Cabezote (FOR-PSS-321), así como en las fichas SIRBE correspondientes a variables específicas de los componentes Redes Diversas de Aprendizaje y Orientación y Acompañamiento Psicosocial. Posteriormente, con base en los hallazgos identificados, se elabora un informe técnico de retroalimentación, el cual es socializado con el equipo misional de cada Unidad Operativa Casa LGBTI.

7.2. Condiciones de calidad del servicio Casas LGBTI.

Este apartado presenta las condiciones transversales de calidad que garantizan una prestación del servicio efectiva y orientada al bienestar de las personas beneficiarias. Estas condiciones abarcan aspectos clave como la gestión del talento humano, la calidad de la atención social, la disponibilidad de ambientes adecuados y seguros, y la optimización de la gestión administrativa.

7.2.1. Condiciones transversales de calidad.

De acuerdo con los lineamientos de calidad establecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social y en concordancia con las condiciones transversales definidas en la ficha técnica, aplican las siguientes cinco (5) categorías: talento humano, atención social, ambientes adecuados y seguros, gestión administrativa y salubridad.

7.2.2. Condiciones específicas de calidad.

El servicio Casas LGBTI no cuentan con condiciones específicas de calidad.

7.3. Otras actividades de seguimiento y verificación.

- Seguimiento a los planes individuales de atención de las personas beneficiarias del servicio se realiza conforme a los instrumentos vigentes y en alineación con las actividades de la planeación operativa. En cada uno de sus componentes, el servicio Casas LGBTI emplea el Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula (FOR-PSS-718) como herramienta clave para el monitoreo de los procesos de atención.

Este seguimiento es llevado a cabo por los profesionales responsables de la ejecución de cada uno de los componentes, asegurando una intervención integral y ajustada a las necesidades de las personas beneficiarias.

- Seguimiento a la planeación operativa: mensualmente, los equipos de las Unidades Operativas junto con el equipo técnico de nivel central realizan reuniones de vinculada a la prestación del servicio en las Casas LGBTI. En estos espacios se revisan los avances frente a las metas establecidas para cada uno de los componentes del servicio Casas LGBTI. Durante las reuniones, se identifican logros, se identifican las dificultades encontradas en la implementación y se definen acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad del servicio. Este proceso de seguimiento permite ajustar oportunamente la planeación, promover la participación de los equipos misionales y asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados en el servicio Casas LGBTI y en el marco de la política pública LGBTI.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 78 de 80

- Seguimiento mensual al Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA): La Subdirección para Asuntos LGBTI realiza un seguimiento mensual al Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA), desagregado por Unidad Operativa, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan Integral de Gestión Ambiental. Este proceso tiene como objetivo principal fortalecer las capacidades institucionales en temas como la gestión de residuos sólidos y el manejo eficiente del recurso hídrico. Como parte del seguimiento, se desarrollan actividades de sensibilización, capacitación y evaluación que permiten identificar avances, retos y oportunidades de mejora en la implementación del PIGA. Para garantizar la trazabilidad del proceso, se ha dispuesto un repositorio digital en la plataforma DRIVE, donde reposan las acciones de los seguimientos.

- Seguimiento a la implementación del Plan de emergencias y contingencias: la Subdirección para Asuntos LGBTI, en articulación con las Subdirecciones Locales de la SDIS y el equipo de talento humano, realiza un seguimiento a la implementación del Plan de Emergencias y Contingencias. Este proceso incluye la participación activa en jornadas de capacitación orientadas al fortalecimiento de los estándares de calidad en la gestión del riesgo, la atención de emergencias y la preparación ante situaciones de desastre. Las acciones se desarrollan principalmente a través de simulacros programados, los cuales permiten evaluar la capacidad de respuesta institucional. También, se fomenta la formación del personal mediante sensibilización que refuerzan los protocolos de evacuación.

Cada Unidad Operativa cuenta con una persona responsable de coordinar la implementación del Plan de Emergencias, incluyendo la organización de simulacros, rutas de evacuación y la gestión de recursos como botiquines, camillas y elementos de primeros auxilios. Asimismo, se lleva a cabo la revisión periódica del estado de estos insumos para garantizar su disponibilidad y funcionalidad en caso de ser requeridos.

- Seguimiento a la implementación del Plan de Saneamiento: se realiza un seguimiento sistemático a la implementación del Plan, con el acompañamiento técnico de la Secretaría Distrital de Salud. Este seguimiento incluye acciones como: capacitaciones periódicas al personal sobre prácticas higiénico-sanitarias, lavado de tanques de almacenamiento de agua, garantizando la calidad del recurso hídrico, fumigaciones programadas y control de vectores y plagas, y evaluaciones técnicas por la Secretaría Distrital de salud.

Registro de evidencias y soportes en la plataforma DRIVE, lo que permite trazabilidad y verificación de las acciones ejecutadas. Estas actividades se desarrollan con el objetivo de prevenir cierres por incumplimiento de normas sanitarias, proteger la salud de las personas que se encuentran en las Unidades Operativas, y asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos por la normativa vigente de salubridad.

- Seguimiento a la implementación del Plan de promoción de prácticas saludables: En el marco del componente de Salud y Seguridad en el Trabajo, la Subdirección para Asuntos LGBTI, con el apoyo del área de Talento Humano, fomenta entornos laborales seguros a través de acciones como: evaluación de las condiciones de los puestos de trabajo, garantizando espacios bien iluminados, ventilados, libres de humedad y equipados con sillas adecuadas, promoción de pausas activas, desarrollo de actividades de bienestar institucional tanto al persona de la Unidad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 79 de 80

con el personal de servicios generales y vigilancia. Todas las evidencias de estas acciones se encuentran organizadas en un DRIVE, lo que permite tener las evidencias de los seguimientos y la mejora continua del proceso.

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

El Servicio Casas LGBTI cuenta con el plan de continuidad operativa, el cual se encuentra diligenciado y anexo al presente documento. Este plan define los posibles escenarios de interrupción, alternativas de continuidad, los responsables de la ejecución y las evidencias de las actividades ejecutadas.

8. Documentos asociados.

- FOR-PSS-225 Formato matriz registro de llamadas en orientación psicosocial - Línea Diversa
- FOR-PSS-717 Formato Plan de Orientación y Acompañamiento Psicosocial para el Servicio Casas LGBTI.
- FOR-PSS-718 Formato seguimiento y cierre de los servicios Casas LGBTI y reafirmate: el Chuchú de la cédula.
- FOR-PSS-179 Formato ficha técnica de planeación y desarrollo metodológico para redes diversas de aprendizaje.
- Anexo 1. Plan de continuidad operativa Servicio Casas LGBTI

9. Administración del Manual.

Subdirección para Asuntos LGBTI.

10. Control de cambios.

Versión	Observación
1	Actualización del documento. Las modificaciones realizadas en el manual estuvieron dirigidas a la adopción del nuevo formato Manual de servicios, modalidades, estrategias o transferencia (FOR-PSS-809), ampliando la información sobre la estructura del servicio Casas LGBTI, teniendo en cuenta el nuevo componente de Acciones para la Inclusión Social y Productiva. De igual forma se completó la información asociada a las actividades, los registros y los responsables para el ingreso, la prestación del servicio y el egreso del servicio. También, se enfatizó en la descripción de la aplicación de los enfoques desde cada componente del servicio.

11. Aprobación del documento.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Iván Javier Escobar Cubides	Juliana Sánchez Calderón	Mesa Técnica de Servicios Sociales
	Diana Rocío Forigua García	Diana Patricia Martínez Gallego	
	Yustin Camila Perdomo Quintero	Elizabeth Castillo Vargas	
	Nicolay Paolinna Duque Aricapa	Bella Eloisa Moreno Briones	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI	Código: MNL-PSS-018
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2026009126 – 25/03/2026
		Página: 80 de 80

		Carol Andrea Melo Tello Nelly María Numpaque López Ruth Nayiber Guavita Ingrid Melissa Fuentes Martínez	
Cargo/Rol	Contratista - Líder de procesos estratégicos Contratista -Líder SIRBE Subdirección para Asuntos LGBTI Contratista – Líder equipo psicosocial Subdirección para Asuntos LGBTI Contratista – Líder equipo territorial Subdirección para Asuntos LGBTI	Subsecretaría Técnica Directora para la Inclusión y las Familias Subdirectora para Asuntos LGBTI Profesional servicios sociales Contratista– Referente de Planeación Subdirección para Asuntos LGBTI Contratista Gestora SG – Subdirección para Asuntos LGBTI Gestora SG Dirección para la Inclusión y las Familias Gestora SG Subsecretaria Técnica	

Acta No. 07 del 06 de marzo de 2026 de la Mesa Técnica de Servicios Sociales.