



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A POBLACION LGTBIQ+ Y ENFOQUES DIFERENCIALES

1. **Ingreso usuario:** Para el diligenciamiento del formato de registro de usuarios, las (os) auxiliares administrativas(os) guiarán al usuario para su diligenciamiento, en caso de tratarse de personas trans u orientaciones y expresiones de género diversas, el usuario con acompañamiento de las (os) auxiliares ingresarán al formato los nombres con los que el usuario se identifique sin necesidad de hacer mención al sexo biológico del mismo.  
Luego de diligenciado el formato la (el) auxiliar administrativo indicará el cubículo para la atención y el estudiante asignado para la misma.
2. **Atención de usuarios:** El estudiante que brinda la asesoría y diligencia el formato de atención de usuarios deberá tener en cuenta lo siguiente:
  - a. En caso de tratarse de usuarios identificados como personas trans o con orientaciones o expresiones de género diversas, el estudiante, deberá dirigirse a éste con el pronombre que el usuario indique sentirse identificado.
  - b. En caso de tratarse de usuarios identificados como personas trans o con orientaciones o expresiones de género diversas, el estudiante, al diligenciar el formato de atención de usuarios, solicitará la exhibición del documento de identidad; en los eventos en que el nombre que se identifique en la cedula sea distinto al nombre expresado por el usuario, el estudiante deberá en las observaciones del punto 2 del formato, indicar el nombre que aparece registrado en la cedula de ciudadanía, señalando que, el usuario se identifica con el nombre y pronombres previamente indicados por este.
  - c. Al momento de brindar la asesoría, el estudiante deberá identificar si para la atención del usuario se debe o no implementar los siguientes enfoques:
    - i. Enfoque de género
    - ii. Enfoque diferencial



iii. Enfoque interseccional

En caso de que se requiera, el estudiante deberá entonces:

- Solicitar el acompañamiento del docente asesor de turno, quien tendrá la obligación de orientar al estudiante frente a la atención y asesoría con el enfoque correspondiente.
  - De ser necesario y requerido por el usuario, solicitar el acompañamiento de los estudiantes practicantes interdisciplinarios del área de psicología y trabajo social, a fin de brindar un acompañamiento integral.
  - d. En caso de que de la atención se desprenda una situación de violencia o discriminación, el estudiante, deberá orientar al usuario respecto a las rutas internas (institucionales a través del módulo rosa) y externas para la atención y posible recepción de su caso.
  - e. En todo momento se deberá evitar escenarios de revictimización y en consecuencia, se garantizará un espacio seguro para los usuarios.
3. **Recepción de casos / recepción solicitudes de conciliación:** Una vez aprobada por el asesor de turno, la atención correspondiente y siendo competente para el trámite, de conformidad a lo establecido en las leyes 2113 de 2021 y 2220 de 2022 y las que las complementen, modifiquen o sustituyan, el estudiante durante el trámite deberá:
- a. En caso de tratarse de usuarios identificados como personas trans o con orientaciones o expresiones de género diversas, el estudiante, deberá dirigirse a este con el pronombre que el usuario indique sentirse identificado.
  - b. Si se observa que, en el formato de atención de usuarios, se hace la correspondiente salvedad frente a que existe diferencia en el nombre expresado por el usuario y el que aparece en el documento de identidad, el estudiante diligenciará el formato de recepción con los nombres y apellidos correspondientes al documento de identidad, dejando la anotación de la identidad del usuario en como nota marginal en los hechos de la recepción, y adicionalmente, deberá informar al usuario, por



- qué se debe diligenciar el documento de recepción con la información del documento de identidad presentado.
- c. En caso de que se requiera dentro del trámite de recepción de caso, la implementación de enfoques diferenciales y ajustes razonables, el estudiante deberá seguir las orientaciones dadas en el numeral 2 literales c y d del presente protocolo.
4. **Asesoría a usuario con carpeta y audiencias de conciliación:** Una vez designada la carpeta jurídica (consultorio jurídico) o carpeta de conciliación (centro de conciliación), teniendo en cuenta que, dentro de los documentos de la carpeta asignada se han dejado las constancias de las situaciones en las que se encuentran los usuarios titulares de los derechos y receptores del servicio, los estudiantes a cargo de las carpetas deberán.
- a. En caso de tratarse de usuarios identificados como personas trans o con orientaciones o expresiones de género diversas, el estudiante, deberá dirigirse a este con el pronombre que el usuario indique sentirse identificado.
  - b. Informar a los usuarios que pueden recibir orientación de los practicantes interdisciplinarios en las áreas de psicología y trabajo social.
  - c. Todas las actuaciones deberán estar orientadas con los enfoques diferenciales que sean requeridos, para tales efectos, los estudiantes a cargo de las carpetas deberán informar siempre al docente asesor del área correspondiente a fin de que estos brinden y acompañen al estudiante frente a la implementación de los diversos enfoques.
5. **Suscripción de documentos por parte de usuario:** En los eventos en los que se requiera la suscripción de documentos por parte del usuario, se tendrá en cuenta lo referido en el numeral 3 literal b, teniendo en cuenta que, para efectos legales se hace necesario que la identificación de la persona coincida con el nombre establecido en la cedula de ciudadanía.



## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

En este procedimiento del proceso de atención se encuentran vinculados los formatos desarrollados y debidamente aprobados por el sistema de Gestión de Calidad de la Institución:

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
FO-DOC-58	Registro de ingreso de usuarios	Auxiliar administrativo
FO-DOC-54	Registro de atención a usuarios	Estudiante en turno designado.
FO-DOC-55	Formulario de recepción de casos	Estudiante en turno designado.
FO-DOC-73	Solicitud De Conciliación	Estudiante en turno designado.
FO-DOC-70	Designación de conciliador	Auxiliar administrativo
FO-DOC-67	Acta de conciliación Total	Conciliador designado.
FO-DOC-68	Constancia de no acuerdo	Conciliador designado.
FO-DOC-69	Constancia de no comparecencia	Conciliador designado.
FO-DOC-109	Acta de conciliación suscripción acuerdo formal de apoyo	Conciliador designado.
FO-DOC-110	Acta de conciliación suscripción directriz anticipada	Conciliador designado.
FO-DOC-111	Constancia no suscripción acuerdo de apoyo – directriz anticipada	Conciliador designado.
FO-DOC-114	Modelo constancia de audiencia privada para suscripción acuerdo de apoyo o directiva anticipada	Conciliador designado.
FO-DOC-64	Designación de carpeta jurídica	Auxiliar administrativo
FO-DOC-56	Formulario de concepto previo	Estudiante en turno designado.