



El servicio público
es de todos

Función
Pública



Lineamientos para la inclusión del enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) en las políticas orientadas a mejorar la relación Estado-ciudadanía

Versión 1



Cooperante en la
producción de este
documento

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN,
TRANSPARENCIA Y SERVICIO
AL CIUDADANO

ABRIL DE 2022

**Departamento Administrativo
de la Función Pública**

Nerio José Alvis Barranco
Director

Daniel Araújo Campo
Subdirector

Jaime González Mejía
Secretario General

Guiomar Adriana Vargas Tamayo
Directora de Participación,
Transparencia y Servicio al Ciudadano

María Magdalena Forero Moreno
Directora de Gestión del
Conocimiento

María del Pilar García González
Directora de Gestión y Desempeño
Institucional

Hugo Armando Pérez Ballesteros
Director de Desarrollo Organizacional

Francisco Camargo Salas
Director de Empleo Público

Armando López Cortés
Director de Jurídica

Luz Stella Patiño Jurado
Jefe de Oficina de Control Interno

Daniel Canal Franco
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Carlos Andrés Guzmán Rodríguez
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Édgar Alexander Prieto Muñoz
Jefe Oficina de Tecnología de la
Información y las Comunicaciones



Cooperante en la
producción de este
documento

**Adaptado de informe de
consultoría presentado por:**

Corporación Caribe Afirmativo
Wilson Castañeda
Director Consultor Programa Unión
Europea

Revisión y ajustes:

Manuel Fernández Ochoa
Contratista Dirección de
Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano

**Revisión de forma y corrección de
estilo**

Daniela Del Vecchio Rodríguez

Diagramación y diseño

Nohora Susana Bonilla Guzmán
Oficina Asesora de Comunicaciones

**Departamento Administrativo
de la Función Pública**

Carrera 6 n.º 12-62, Bogotá, D.C.,
Colombia
Conmutador: (+57) 601 739 5656 /
86 - Fax: (+57) 601 739 5657
Web: www.funcionpublica.gov.co
eva@funcionpublica.gov.co
Línea gratuita de atención al usuario:
018000 917770
Bogotá, D.C., Colombia.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	5
---------------------------	---

GLOSARIO	7
-----------------------	---

1. ESQUEMA CONCEPTUAL SOBRE LAS ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO DIVERSAS (OSIGD)	11
--	----

2. ENFOQUE TRANSVERSAL DE LOS LINEAMIENTOS PARA LA INCLUSIÓN DEL ENFOQUE DE ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO DIVERSAS (OSIGD).	13
---	----

3. IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DE ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO DIVERSAS (OSIGD) EN LAS RELACIONES ESTADO-CIUDADANÍA	15
3.1. Respeto a la identidad y autorreconocimiento.....	17
3.2. Gestión pública libre de prejuicios sobre las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD)	21
3.3. Uso de lenguaje no sexista	24
3.4. Registros de información diferenciada	26
3.5. Comunicaciones con enfoque de OSIGD	29
3.6. Mecanismos de control y denuncia de casos de discriminación	31
3.7. Crear oficinas de género y diversidad en las entidades del Estado..	34
3.8. Contratistas y operadores privados comprometidos con el respeto a las personas con OSIGD	37
3.9. Entornos seguros para las personas con OSIGD	39
3.10. Fortalecimiento de la participación de las personas con OSIGD	41
3.11. Mejora de trámites institucionales a partir de un enfoque de OSIGD	45

CONCLUSIONES	49
---------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA	51
---------------------------	----



Introducción

Acercar el Estado a todas las personas en condiciones de igualdad y no discriminación es una de las tareas del Departamento Administrativo de la Función Pública. Para ello, hemos elaborado los Lineamientos para la inclusión del enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) en las políticas orientadas a mejorar la relación del Estado con la ciudadanía; estos lineamientos tienen como propósito ser una guía para que las entidades de la administración pública puedan promover un relacionamiento garante de derechos con las personas con orientaciones sexuales o identidades de género diversas (OSIGD).

Presentar estos lineamientos y acogerlos en las diferentes formas de interacción y relacionamiento con la ciudadanía es relevante para construir puentes que permitan que la oferta institucional se dé en condiciones de igualdad, especialmente con aquellos grupos históricamente discriminados, marginados y excluidos. Asimismo, es imperativo que el Estado desarrolle, desde todas las entidades, un conjunto de acciones que se adapten a las necesidades de las personas con orientaciones sexuales o identidades de género diversas (OSIGD) y que respeten las garantías y derechos fundamentales previstos en nuestro ordenamiento jurídico. De modo que, las entidades deben cumplir con los estándares mínimos propuestos en estos lineamientos para mejorar la relación del Estado con la ciudadanía a través de un enfoque diferencial.

Es importante mencionar que construimos estos lineamientos a partir de un proceso consultivo y dialógico que recogió las percepciones y puntos de vista de personas con orientaciones sexuales o identidades de género diversas (OSIGD) para comprender sus experiencias históricas de relación con el Estado. Igualmente, se han valorado investigaciones y estándares jurídicos nacionales e internacionales

sobre las materias que apalancan la implementación de estos lineamientos.

Con base en lo anterior, presentamos los lineamientos de la siguiente forma: primero, un glosario que describe los términos más importantes y reiterativos; segundo, el **capítulo 1** contiene algunos conceptos asociados a las diferentes formas de reconocer la sexualidad y el género; luego, el **capítulo 2** plantea el enfoque independiente y transversal; finalmente, el **capítulo 3** propone los lineamientos para implementar el enfoque OSIGD a través de medidas específicas y transversales que deben implementar las entidades públicas en los escenarios de relacionamiento con dichas personas.

Glosario

A continuación presentamos algunas nociones básicas sobre género y diversidad sexual:

Enfoque de género:

Es un enfoque diferencial que está orientado a observar, estudiar y transformar las diferencias culturales, económicas y políticas, en la construcción del reconocimiento, posicionamiento y visibilización de mujeres y personas LGBTI en agendas sociales, políticas estatales entre otras. (Caribe Afirmativo, 2021b, p. 11)

Expresiones de género:

Es la manifestación externa de distintas características culturalmente consideradas como masculinas o femeninas, es decir, no sólo se refiere al cómo me siento frente al género, sino a la manera en que expreso ese sentir a través de unos roles referidos a lo masculino y femenino, y que trascienden lógicas binarias de masculino=hombre, femenino=mujer. En ese sentido, es un error establecer relaciones binarias y deterministas entre orientación sexual y expresión de género, puesto que ello se expresa en una trama de posibilidades y roles, donde no necesariamente "el parecer indica el ser". (Caribe Afirmativo, 2021b, p. 11)

Identities de género

Son construcciones sociales y culturales que establecen maneras de "ser hombre" o "ser mujer", a partir de las diferencias biológicas de los sexos. Esta mirada determinista deja por fuera formas singulares de subjetivar el género pues las identidades, incluyen un componente

subjetivo vinculado al sentir y al ser. Por esto, el género con que las personas se identifican puede o no corresponder con el sexo-género jurídicamente asignado al nacer. [...] (Caribe Afirmativo, 2021b, p. 11)

OSIGEG

Es un acrónimo utilizado para referirse a la orientación sexual, identidad de género y expresiones de género. (Caribe Afirmativo, 2021b, p. 12)

OSIGD

Es un acrónimo utilizado para referirse a las orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

Perspectiva interseccional

La interseccionalidad es una perspectiva que 'mira' las diferentes realidades, vivencias que cruzan a una persona debido al sexo, género, pertenencia étnica o racial, la clase, entre otras, que dificultan el goce efectivo de derechos por los diversos sistemas de opresión que se ejerce sobre esta persona o grupo de personas. (Caribe Afirmativo, 2021b, p. 12)

Sexo

Para entender el concepto de sexo, es necesario entender primero que no es un asunto netamente biológico, objetivo y binario (macho/hombre-hembra/mujer) como se ha difundido y enseñado de manera avasalladora en la cultura occidental. Así, debemos entender que tanto el sexo, como el género son construcciones sociales, pero cuya diferencia radica en que las primeras se hacen a partir de comportamientos y roles sociales (modo de vestir, hablar y

comportarse) y las segundas a partir de características biológicas (genitalidad, identidad cromosómica, etc.). En este sentido, ambas forman parte del discurso que ha caracterizado y moldeado la manera en cómo entendemos el mundo desde una perspectiva sexo-género binaria. (Caribe Afirmativo, 2021b, p. 12)

Violencia por prejuicio

Son aquellas conductas violentas motivadas en actitudes valorativas negativas respecto de la víctima, en razón de su pertenencia a un grupo poblacional determinado, que permiten racionalizarlas y justificarlas. Por ejemplo “cuando le cortan el cabello a una mujer trans porque son hombres queriendo imitar a las mujeres”; el padre de familia que al enterarse que su hijo es gay decide sacarlo de su hogar con el fin de que este desista de su orientación sexual. (Caribe Afirmativo, 2021b, 12)

Diversidad sexual

La diversidad está presente en todos los aspectos de la vida, es generadora de acuerdos y desacuerdos, ya que representa uno de los principales conflictos actuales en nuestra sociedad. Cualquier tipo de diversidad: étnica, cultural, o sexual, implica valores como la solidaridad y el respeto por las diferencias. La diversidad sexual hace referencia a la posibilidad que tiene una persona de vivir su orientación sexual e identidad de género de una manera libre y responsable. (Profamilia, 2020)

Sigla LGBT

LGBT (Lesbianas, Gais, Bisexuales y Trans): Es una sigla que, en principio, obedece a un proceso de conquistas y reivindicaciones históricas, y se emplea desde mediados de los años noventa del

siglo XX para referirse a todas aquellas personas que tienen una orientación sexual o construyen una identidad y expresión de género por fuera de la norma heterosexual y de los parámetros binarios del género masculino–femenino. La alusión a un colectivo o grupo social determinado, referenciado a partir de la sigla LGBT o sus posibles combinaciones, no puede concebirse bajo una lógica o connotación unitaria y/o monolítica, como si se tratara de un grupo social que se congela y/o se articula a partir de una noción de identidad común. Esta es una sigla utilizada para unir identidades sexuales y de género diversas y está intencionada como una categoría política para la exigibilidad de derechos, pero en el plano ontológico y epistemológico son enormes las distancias, asimetrías y desigualdades que pueden llegar a existir entre una identidad y otra, así se enuncien en una sigla común (Citado por Caribe Afirmativo, 2019). Asimismo, es una sigla que debe ponerse en debate y en relación con los contextos territoriales para analizar, desde los mismos sujetos, cómo se auto-reconocen y viven su sexualidad y género, incluso en categorías por fuera de esta denominación. Ello implica reconocer la diversidad sexual y de género como un campo amplio y no volver lo LGBT como un modelo a priori que, en aras de lo políticamente correcto, termina determinando, esencializando o estereotipando prácticas e identidades que no se podrían materializar en dichas nominaciones o identidades y requieren de otras comprensiones o de otros conceptos (Caribe Afirmativo, 2019b, p. 28).

1. Esquema conceptual sobre las orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD)

A continuación presentamos los conceptos asociados a las diferentes formas de reconocer la sexualidad y el género que nos sirvieron para estructurar las orientaciones y lineamientos contemplados en este documento. Proponemos un esquema conceptual con base en los términos: identidad, deseo, reconocimiento y discriminación; categorías que contribuyen a comprender la realidad que viven las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD).

Es importante leer este esquema conceptual a partir de las realidades de las personas, comprendiendo que, aún con este marco conceptual, la sexualidad y el género no son categorías estáticas (Rubino, 2018), por lo que no pueden imponerse, sino que deben partir del autorreconocimiento de las personas. Cualquier conceptualización alrededor del enfoque de OSIGD en la relación del Estado con la ciudadanía debe valorarse según las personas, organizaciones o colectivas que interactúan con las instituciones.

Lo anterior también obliga a pensar la categoría LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex) como un concepto asociado al

reconocimiento que ha contribuido a posicionar política, jurídica y socialmente algunas agendas de diversidad sexual y de género, pero que no puede homogeneizar a todas las personas (Castañeda, Correa y Pérez, 2013). Esto quiere decir que la diversidad sexual no es igual a las siglas LGBTI, es decir, aunque como categorías se relacionan y se entrecruzan, no se pueden entender como idénticas.

Si se comprende este análisis y se implementa en el ejercicio de las funciones del servicio público y en la forma en que operan las entidades públicas, se habrá dado un paso importante en la mejora de la relación con las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD). Lograr este propósito hace parte de una tarea estructural que compromete a toda entidad del Estado, no solo a los servidores públicos que interactúan directamente con la ciudadanía en las oficinas de atención, sino también a la alta gerencia y a cada nivel de las organizaciones, con el fin de poder transversalizar esta comprensión en todos los procesos.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el siguiente apartado revisaremos los enfoques transversales a la aplicación de estos lineamientos.

2. Enfoque transversal de los lineamientos para la inclusión del enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD).

Las acciones dirigidas a asegurar y salvaguardar los derechos de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) deben plantearse desde dos perspectivas. La primera de ellas se refiere a las acciones específicas dirigidas a este grupo poblacional que promuevan su derecho al autorreconocimiento e identidad mediante acciones afirmativas, por ejemplo, el apoyo desde el Estado a las marchas realizadas en el marco del Día Internacional del Orgullo LGBTI en el mes de junio, el desarrollo de programas de acompañamiento a jornadas de corrección del componente sexo en el registro civil o en la implementación de acciones asociadas a la “Política pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas”.

El otro enfoque se da desde una perspectiva transversal que exige entender que las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) tienen una experiencia completamente distinta en los escenarios de relación con el Estado frente a aquellas personas que no sufren ninguna discriminación. De modo que, se hace necesario adoptar un enfoque diferencial en escenarios como al solicitar información pública o acceder a esquemas de consulta, al adelantar trámites y servicios, al pedir cuentas o al participar en las diferentes fases del ciclo de la gestión institucional. Por ejemplo, construir acciones afirmativas para favorecer a poblaciones afrodescendientes, negras, palenqueras y raizales supone que también se adopten medidas específicas para las personas con OSIGD al interior de este grupo étnico. Otro ejemplo son las acciones dirigidas a mujeres, en las cuales se deben incluir medidas diferenciadas a mujeres con OSIGD. Con esto último se asegura la implementación de acciones específicas en planes, políticas o programas desde una perspectiva interseccional que logre comprender las realidades diferenciadas de las personas que se enuncian desde las orientaciones sexuales e identidades de género diversas OSIGD.

Esta doble mirada obliga a entender que la implementación de los lineamientos contenidos en este documento va de la mano con la revisión de procesos ya vigentes en cada una de las entidades en el marco de acciones de mejora de escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y ejercicios de adopción de enfoques diferenciales; lo anterior, con el fin de adoptar decisiones y medidas que permitan formular acciones específicas, a la vez que se transversaliza el enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) en los diferentes procesos de cada entidad.

3. Implementación del enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) en las relaciones Estado-ciudadanía

Función Pública ha identificado que existen diferentes etapas y procesos en los cuales las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) experimentan dificultades en su relacionamiento con el Estado¹, lo que afecta la percepción de confianza en las entidades públicas. Estas experiencias de la

1 A partir de un ejercicio de consulta a población con OSIGD que permitió la exploración e identificación de las principales barreras que dicha población experimenta en su relacionamiento con el Estado, especialmente en el marco de ejercicios de participación, desarrollo de trámites, rendición de cuentas y control social, entre otros. La consulta se desarrolló a través de grupos de discusión, los cuales fueron conformados con base en unos patrones comunes como la orientación sexual, la identidad de género, el activismo desarrollado y la ubicación regional-territorial. Así, se conformaron cuatro grupos de discusión bajo el nombre “Construyendo la gestión pública desde una perspectiva de diversidad sexual y de género”, donde participaron 97 personas de diferentes ciudades y municipios del país como Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cartagena, Pasto, Popayán, Cúcuta, Valledupar, San Andrés, Maicao, Ciénaga, Soledad, El Carmen de Bolívar, Montelíbano, Segovia y Apartadó, entre otros.

ciudadanía son distintas de acuerdo con cada entidad y territorio; por ello, se establece la necesidad de orientar acciones institucionales de forma práctica que permitan adecuar los procesos y procedimientos a las particularidades poblacionales y territoriales con el propósito de garantizar los derechos de la ciudadanía con OSIGD en su relacionamiento con el Estado.

A continuación se presentan los ejes que fundamentan estos lineamientos y orientaciones:

- Respeto a la identidad y autorreconocimiento.
- Gestión pública libre de prejuicios sobre las personas con OSIGD.
- Uso de lenguaje no sexista.
- Registros de información diferenciada.
- Comunicaciones con enfoque de OSIGD.
- Mecanismos de control y denuncia de casos de discriminación.
- Crear oficinas de género y diversidad en las entidades del Estado.
- Contratistas y operadores privados comprometidos con el respeto a las OSIGD.
- Entornos seguros para personas con OSIGD.
- Fortalecimiento de la participación de las personas con OSIGD.
- Mejora de trámites institucionales a partir de un enfoque de OSIGD.

Es importante mencionar que los ejes se relacionan entre sí y constituyen las categorías mínimas que orientan la implementación del enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) en la relación del Estado con la ciudadanía.

3.1. Respeto a la identidad y autorreconocimiento

La creencia hegemónica² de que solo existen dos variables o polos de identidad sexual y de género (hombre-mujer; masculino-femenino) —manera binaria y heteronormativa desde la cual se suele concebir el mundo— ha creado construcciones sociales que han impuesto imaginarios y representaciones de lo masculino y lo femenino que niegan o rechazan la posibilidad de un autorreconocimiento diverso. Por lo anterior, las entidades del Estado deben comprender los conceptos de orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) para poder garantizar la identidad y el autorreconocimiento de las personas en su relacionamiento con la ciudadanía.

Para lograrlo, se debe reconocer un mundo en el que no solo hay hombres y mujeres, sino que hay distintas formas de vivir la sexualidad y el género. También se debe entender que lo que históricamente se ha asociado a “ser hombre” o “ser mujer” hace parte de construcciones sociales hegemónicas y que ahora se reivindica la posibilidad y el derecho de ser diferentes. Ello es vital para abrir procesos donde toda la ciudadanía se sienta reconocida por el Estado como parte de la sociedad y pueda así establecer canales de relación con este, especialmente para grupos históricamente discriminados como las personas trans, contra quienes la discriminación se ha acentuado y perpetuado a partir de la falta de acciones diferenciales para atenderlas.

Para respetar la identidad y autorreconocimiento, recomendamos las siguientes actividades:

1. Caracterizar a la ciudadanía utilizando variables y categorías que permitan visibilizar la diversidad en el ejercicio del autorreconocimiento en materia de orientaciones sexuales e

2 De acuerdo con el Diccionario de la lengua española, hegemonía significa: 1. f. Supremacía que un Estado ejerce sobre otros. 2. f. Supremacía de cualquier tipo.

identidades de género en el marco de las políticas del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).

2. Utilizar la caracterización de ciudadanía con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) en acciones focalizadas de: transparencia, desarrollo de trámites y servicios, petición de cuentas, control social y participación en las diferentes fases del ciclo de la gestión pública.
3. No suponer o dar por hecho cuál es la orientación sexual o identidad de género de una persona en alguno de los escenarios de su relacionamiento con la institucionalidad. Siempre se debe preguntar para saber cómo se identifica o reconoce una persona y respetar su respuesta.
4. Adecuar protocolos de atención a las personas trans para que sean llamadas y tratadas de acuerdo con su autorreconocimiento, sin importar lo que aparezca en la cédula o cualquier otro documento legal. Recomendamos utilizar los pronombres que la persona indique para que la entidad se refiera a él o ella conforme a su identidad de género. No se puede olvidar que la identidad de género es personal y no debe ser asumida a partir de la percepción de un servidor público en particular.
5. Ajustar documentos, formatos y formularios para que se adecúen a personas con OSIGD (listados de asistencia, formularios de trámites, formatos de registro, etc.). Se sugiere utilizar campos de selección múltiple donde la persona pueda escoger su identidad sexual y de género de una lista amplia, adicionalmente, se pueden dejar campos abiertos para que cada persona marque alguna otra opción o donde se señale que prefiere no responder. Por ejemplo, si se va a registrar por escrito alguna atención a una persona trans cuyo nombre identitario no aparece en sus documentos de identidad, se debe adecuar la aclaración del nombre identitario y el nombre jurídico en el documento, formulario o formato, y utilizar en el mismo, de manera preferencial, el nombre identitario.

6. No se deben imponer formas de nombrar la orientación sexual y la identidad de género de las personas en los espacios de participación, diálogo e interacción; no todas se reconocen como lesbianas, gais, bisexuales o trans, dado que existen más maneras de enunciarse en la diversidad sexual y de género.

Herramientas e instrumentos

Para reconocer y respetar los procesos de autorreconocimiento de las personas LGBTI, se deben interiorizar los conceptos claves sobre género y diversidad sexual que se mencionan en el glosario de este documento. Otros instrumentos que pueden ser útiles cuando se habla de estos procesos son:



- [Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales](#) del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación de México, 2016: este documento es útil para profundizar en la terminología sobre diversidad sexual y de género. documento es útil para profundizar en la terminología sobre diversidad sexual y de género.



- [Guía de buenas prácticas para el acceso a la justicia de colectivos, liderazgos y personas LGBTI](#) de la Corporación Caribe Afirmativo, 2021a: este documento es una guía práctica que da cuenta de varios procesos administrativos y civiles dirigidos especialmente a las personas LGBTI e incluye, al final, algunas estrategias para fomentar la inclusión y eliminación de prejuicios en la atención brindada por parte del

Estado, para fomentar la inclusión y eliminación de prejuicios en la atención brindada por parte del Estado.

- Recomendaciones generales sobre el abordaje de trabajo con personas LGBTI de la Corporación Caribe Afirmativo, 2021c: esta infografía da algunas recomendaciones generales sobre el trato adecuado cuando se trabaja con personas LGBTI.



3.2. Gestión pública libre de prejuicios sobre las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD)

De acuerdo con Caribe Informativo (2019b), los prejuicios pueden entenderse como actitudes negativas o positivas respecto a los miembros de un grupo por su pertenencia al mismo (Herek, 2004). Estos prejuicios se normalizan y generalizan a través del mismo proceso valorativo por el que se construyen (Gómez, 2008). Las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) han sido discriminadas por motivos prejuiciosos, es decir, por actitudes valorativas negativas respecto a ellas debido a su OSIGD, las cuales son racionalizadas y justificadas.

La gestión pública no puede estar atravesada por prejuicios o creencias que afecten la materialización efectiva de los derechos de ninguna población, o que promuevan la vulneración de alguno de sus derechos. En ese sentido, ningún tipo de argumento justifica un trato discriminatorio en el ejercicio del servicio público. Así, en el caso de que un servidor público actúe con base en prejuicios para atender o acompañar a la población con OSIGD está vulnerando derechos constitucionales. La gestión pública debe ser un espacio libre de homofobia, transfobia, bifobia, lesbofobia o cualquier otra forma de discriminación.

Se debe reconocer la aplicación del enfoque diferencial como un fundamento de la integridad pública. En ese sentido, sugerimos implementar acciones pedagógicas, en el marco de la adopción del código de integridad del servicio público con el objetivo de contrarrestar actitudes, comportamientos y creencias que discriminen a las personas con OSIGD. De modo que, para promover

una gestión pública libre de prejuicios, las entidades deben basar sus acciones en los siguientes principios:

1. Ningún servidor público, contratista o colaborador del Estado debe proponer, sugerir o recomendar a las personas formas de vivir, expresarse, sentir o identificarse. La gestión pública no es un espacio de control a la ciudadanía. Tampoco se debe asociar a las personas con OSIGD con determinados trabajos u oficios. Se deben establecer relaciones con la ciudadanía y con las personas de su entorno laboral desde el respeto a la diversidad y la diferencia y se debe denunciar cualquier caso de violación de derechos o acción contraria al trato digno. El compromiso de cada entidad pública y de todas las personas que trabajan en el Estado es asegurar la eliminación de los prejuicios al interior de cada entidad.
2. Las entidades no pueden establecer códigos sobre la vestimenta o la forma de hablar de alguien de acuerdo con percepciones hegemónicas sobre lo que debe ser la sexualidad y el género, por lo tanto, deben evitar los prejuicios en los escenarios y formas de relacionamiento con la ciudadanía, como espacios de atención y participación ciudadana, control social, rendición de cuentas y demás.
3. Las instalaciones públicas deben estar libre de discriminación y prejuicios. Por ejemplo, se deben evitar las jornadas de atención diferenciadas por género, como el "pico y género", o restringir el uso de los baños para las personas trans con base en prejuicios sobre sus identidades de género.
4. Adelantar jornadas de capacitación y sensibilización sobre el enfoque de OSIGD para todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores de cada entidad pública.
5. Adelantar ejercicios que incluyan la participación de la alta dirección para promover la adopción transversal del enfoque OSIGD en los procesos institucionales.

Herramientas e instrumentos



- [¿Qué es el enfoque diferencial?](#): este video explica de manera sencilla el enfoque diferencial en Colombia.



- [Guía de buenas prácticas para el acceso a la justicia de colectivos, liderazgos y personas LGBTI](#) de la Corporación Caribe Afirmativo, 2021a: este documento es una guía práctica que da cuenta de varios procesos administrativos, jurídicos y civiles dirigidos especialmente para las personas LGBTI e incluye en el capítulo siete, Incidencia ante la administración pública, el apartado Estrategias para fomentar la inclusión y eliminación de prejuicios en la atención brindada por parte del Estado.



- [Guía práctica para la inclusión de las personas LGBTI en los PDT](#) de la Corporación Caribe Afirmativo, 2021: esta metodología no solo expone los diferentes enfoques diferenciales, sino que también da luces sobre cómo los servidores públicos deben planear con enfoque de OSIGD.

3.3. Uso de lenguaje no sexista

El lenguaje se ha utilizado para marcar diferencias entre quiénes deben y pueden ser reconocidos como sujetos de derechos y quiénes no. Por eso, el lenguaje no sexista es una forma de nombrar y reconocer la existencia de aquellos grupos históricamente invisibilizados y subrepresentados en el discurso de las entidades hacia la ciudadanía. De modo que, utilizarlo contribuye a que los discursos institucionales no sean escenarios amplificadores de los prejuicios y los roles de género.

El lenguaje no sexista no afecta el idioma ni constituye un mal manejo del lenguaje o de las reglas gramaticales; es una forma a través de la cual contribuimos al mejoramiento de las relaciones con la ciudadanía. En el caso de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD), ellas encontrarán un mejor relacionamiento con el ejercicio de nuestras funciones y las entidades públicas a través de las siguientes actividades:

1. No utilizar el genérico masculino para referenciar a grupos compuestos por hombres y mujeres, procurando utilizar palabras que abarquen los diferentes géneros cuando nos refiramos indistintamente a un grupo. Podemos utilizar la palabra persona para evitar la utilización de expresiones sexistas, por ejemplo, se puede utilizar “las personas interesadas” en vez de “los interesados”. Lo anterior aplica tanto para documentos escritos como para la interacción directa en escenarios de diálogo y encuentro. Al hablar de personas con OSIGD se debe reconocer en el uso del lenguaje que hay hombres, mujeres y personas no binarias en este sector de la población a la cual se están dirigiendo las acciones institucionales. Alternar el género femenino y masculino, de manera que el masculino no siempre sea nombrado primero. No utilizar frases que reproduzcan o promuevan estereotipos de género que subordinen o discriminen a las mujeres o personas con OSIGD.

2. No nominar procesos utilizando el genérico masculino, por ejemplo, empezar a utilizar “estrategias de atención a la ciudadanía”, en vez de “atención al ciudadano”.
3. Utilizar un lenguaje que pueda representar a cualquier persona y no utilizar únicamente el genérico masculino en las respuestas escritas y verbales a comunicaciones, solicitudes y peticiones ciudadanas.
4. Evitar el uso de piezas gráficas en las que únicamente aparezcan imágenes de hombres en equipos de trabajo u hombres en el rol de liderazgo.
5. Identificar el marcador de género en las titulaciones, estudios o cargos conforme a la identidad de género de la persona, para así reconocer a los diferentes grupos poblacionales; por ejemplo, reconocer a las mujeres y a las mujeres trans sus títulos educativos de acuerdo con su identidad de género (presidenta, abogada, ingeniera, psicóloga, etc.).

Herramientas e instrumentos



- [Guía de lenguaje inclusivo de género](#) del Consejo Nacional de la Cultura y el Arte de Chile, 2016: este documento cuenta con recomendaciones detalladas de cómo utilizar un lenguaje inclusivo, evitando el uso de sexismos y el uso del masculino genérico en nuestros discursos.



- [Video sobre lenguaje no sexista:](#) este video explica de manera muy sencilla qué es el lenguaje inclusivo y su importancia en la actualidad.

3.4. Registros de información diferenciada

Desde la gestión pública se deben llevar registros administrativos diferenciados, de manera tal que se pueda dar correcta aplicación de los enfoques diferenciales necesarios para promover la inclusión de diversos sectores sociales. En el caso del enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD), se reiteran diferentes retos en el manejo de estos registros; en algunos casos, carecen de información o la recopilan incorrectamente. Igualmente, el registro de la información puede ser confuso debido a que se adoptan categorías como LGBTI, que no necesariamente es reconocida por todas las personas, pero además es globalizante, es decir, equipara todas las siglas como si hablaran de un mismo asunto o como si no hubiera diferencias entre sí. Este error es común y también genera desconfianza en los procesos que se adelantan desde la gestión de las instituciones porque la ciudadanía siente que no se reconocen realmente sus OSIGD.

En este sentido, recomendamos las siguientes acciones:

1. En cualquier formato o formulario en el que se recolecte información para generar un registro a personas con OSIGD se debe diferenciar entre orientación sexual e identidad de género de forma precisa. Son diferentes e independientes entre sí, por ejemplo, al indagar sobre orientación sexual, se debe preguntar a la persona si se reconoce como heterosexual, gay, lesbiana, bisexual, pansexual o cualquier otra forma de nombrarse; mientras que si se pregunta por la identidad de género, se está preguntando si es un hombre cisgénero, una mujer cisgénero, un hombre trans, una mujer trans, una persona no binaria o género fluido, o cualquier otra forma de nombrarse. Así, es valioso que los formatos o categorías incluyan por lo menos las que aquí se señalan.

2. Se deben generar las acciones necesarias que permitan garantizar el acompañamiento al diligenciamiento de formatos o formularios cuando las personas tengan dudas sobre cómo llenar el registro de información.
3. Cuando se recolecte información relacionada con la orientación sexual y la identidad de género, se debe incluir la posibilidad de no responder a la pregunta. Nadie está obligado a divulgar información que está protegida por su derecho a la intimidad. A su vez, se deben permitir campos abiertos para colocar otras formas de nombrarse que no aparecen en el formato o base de datos.
4. No se deben utilizar en los formatos casillas como LGBTI, LGBT u OSIGD donde se homogeniza a las personas y se desconocen las diferentes formas de nombrarse y vivir la sexualidad y el género.
5. Cuando se indague por el núcleo familiar de las personas se debe reconocer a las familias homoparentales compuestas por dos padres o dos madres y las familias conformadas por parejas del mismo sexo-género. Al momento de preguntar sobre la familia no se debe suponer que las personas son heterosexuales o que vienen de hogares heteroparentales; así, por ejemplo, en vez de preguntarle a un hombre si tiene una esposa o cómo se llama su esposa, se le preguntará si está casado y cuál es el nombre de su pareja.
6. Garantizar los canales y equipos tecnológicos para salvaguardar la información de forma segura y garantizar la confidencialidad de los datos relacionados con las OSIGD de la ciudadanía que se ha relacionado con la entidad.

Herramientas e instrumentos



- [Guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional del DANE, 2020](#): este documento es una hoja de ruta estratégica cuando se quieran producir o generar formatos para la recolección de información con variables diferenciales, incluyendo a personas LGBTI y variables de OSIGD, entre otras.

3.5. Comunicaciones con enfoque de OSIGD

Se deben implementar estrategias de comunicación con enfoque de OSIGD que incluyan información de interés para este grupo de personas de acuerdo con la misionalidad de cada entidad. También se debe promover la construcción de lazos de confianza para que las personas se sientan representadas en el quehacer de las entidades del Estado.

Para que las entidades se comuniquen con enfoque de OSIGD proponemos las siguientes acciones:

1. Conmemorar en redes sociales y canales de comunicación las fechas importantes para las personas con OSIGD, como el “Día del Orgullo” o los días de la lucha contra la homofobia, transfobia, bifobia, lesbofobia o cualquier otra forma de discriminación.
2. Diseñar e implementar campañas de comunicación interna y externa donde participen personas con OSIGD para que así se sientan identificadas. Cuando se realicen estas campañas, no se deben buscar personas ajenas a dicha población para que las representen, sino que se debe establecer contacto directo con personas con OSIGD.
3. Asegurar que las acciones comunicativas no reproduzcan prejuicios o estereotipos sobre las personas con OSIGD. Estas deben fomentar respeto, igualdad y no discriminación.

Herramientas e instrumentos



- [Guía de lenguaje inclusivo de género](#) del Consejo Nacional de la Cultura y el Arte de Chile, 2016: este documento, como ya se mencionó, cuenta con recomendaciones detalladas de cómo utilizar un lenguaje inclusivo que evite el uso de sexismos y del masculino genérico en nuestros discursos. Del mismo modo, resulta muy útil a la hora de realizar publicaciones, piezas gráficas, videos, etc., para no caer en estereotipos de género.

3.6. Mecanismos de control y denuncia de casos de discriminación

Las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) se enfrentan a la discriminación cuando desde el Estado se desconocen sus características, necesidades, expectativas y experiencias. Esta es una de las formas en que más se afecta la confianza y, con ello, el relacionamiento entre la ciudadanía y el Estado.

Los mecanismos de control y denuncia que tienen las entidades deben contar con un enfoque diferencial que reconozca a las personas con OSIGD. De este modo, ante un posible caso de discriminación o acción que sea diferente al trato digno, se debe contar con un canal y ruta segura para que las personas den a conocer este tipo de casos a la entidad, y se puedan atender de manera real y efectiva. De igual forma, se deben promover ejercicios de control social que involucren una perspectiva de OSIGD.

Para ello recomendamos las siguientes acciones:

1. Garantizar canales seguros y confidenciales en los que las personas con OSIGD puedan denunciar casos de discriminación sin que corran riesgos como, por ejemplo, que se exponga algún tipo de información privada.
2. No revictimizar ni poner en duda el testimonio de la persona mientras realiza la denuncia; tampoco justificar la discriminación por ningún motivo y siempre estar dispuestos a describir la ruta a seguir y acompañar el proceso.
3. No se debe obligar a una persona víctima de discriminación por su OSIGD a contar varias veces y de manera innecesaria los hechos que vivió a fin de prevenir la revictimización.

4. En caso de que la persona requiera atención jurídica o psicosocial por el tipo de discriminación de la que fue víctima, y en la entidad no se preste ese tipo de servicios, se debe redirigir la atención a la Defensoría del Pueblo, como entidad especializada en este tipo de atenciones y acompañamientos para garantizar que no revictimice a la persona.
5. Mantener informada a la persona que interpone algún tipo de denuncia, queja o reclamo sobre la continuidad del proceso y sobre las posibilidades que tiene de intervenir.
6. Adoptar decisiones orientadas a restablecer los derechos de la persona afectada.
7. No tolerar ningún tipo de discriminación contra personas con OSIGD. Si se presentan situaciones de discriminación, iniciar acciones disciplinarias correspondientes.
8. Promover ejercicios de control social en la gestión de lo público que involucren a personas con OSIGD.
9. Responder ante casos de discriminación que se presencien en tiempo real con el objetivo de proteger los derechos de las personas con OSIGD y garantizar que no sean revictimizadas.
10. Ante cualquier amenaza o riesgo de discriminación, implementar las rutas de atención de casos de discriminación.
11. Cuando se considere que se está ante una conducta que pueda tener las características de delito, y como parte del compromiso de tolerancia cero con la discriminación, se debe garantizar el traslado de la información y evidencias disponibles a las autoridades pertinentes para la investigación del caso, más allá de cualquier proceso que pueda adelantar la entidad internamente.

Herramientas e instrumentos



- [Guía de buenas prácticas para el acceso a la justicia de colectivos, liderazgos y personas LGBTI](#) de la Corporación Caribe Afirmativo, 2021a: este documento es una guía práctica que da cuenta de varios procesos administrativos, jurídicos y civiles dirigidos especialmente para las personas LGBTI e incluye, en los capítulos 2, 3, 4 y 5, acciones jurídicas y no jurídicas para garantizar la protección de los derechos de las personas LGBTI en caso de que requieran atención psicosocial, además de una guía para realizar trámites legales si se presenta algún caso de discriminación en contra de personas LGBTI por su OSIGD.



- [Cartilla para la protección de personas con orientación sexual e identidad de género diversas](#) de la Defensoría del Pueblo, 2018.

3.7. Crear oficinas de género y diversidad en las entidades del Estado

Como parte de las estrategias que se han adelantado para reconocer a los diferentes grupos poblacionales que habitan en Colombia y que se relacionan con el Estado, se han creado oficinas, secretarías de despacho, grupos o empleos específicos para que se encarguen de aplicar el enfoque diferencial en la gestión pública en el marco de las políticas del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). Dichas estrategias han permitido establecer quiénes son las personas responsables de la aplicación de normas, políticas, directrices y lineamientos con enfoque diferencial para el grupo poblacional que representan.

Un gran avance en la materia fue la expedición de la Ley 2052 de 2020 que, en su artículo 17, señala la creación de las oficinas de la relación con la ciudadanía; estas oficinas se orientan a liderar las políticas de participación ciudadana, racionalización de trámites y atención al ciudadano, entre otras. Además, su implementación ha configurado la existencia de oficinas, secretarías de despacho o grupos internos (de ahora en adelante solo hablaremos de oficinas) que se han caracterizado por mantener un relacionamiento más constante con la ciudadanía.

Con base en estos elementos contemplados, recomendamos las siguientes acciones:

1. Incorporar el enfoque de OSIGD en las oficinas de cada entidad que se encarguen de implementar las políticas orientadas a mejorar la relación del estado con la ciudadanía. En caso de que una determinada entidad ya cuente con la institucionalización de dichas oficinas, se recomienda extender su alcance de operación, dado que, en muchos casos, las dependencias

existentes centran su funcionamiento en un enfoque de inclusión de la mujer, pero no de una perspectiva amplia de las OSIGD.

2. Conformar grupos/equipos interdisciplinarios que manejen temas de OSIGD y que garanticen la correcta aplicación de normas, políticas, directrices y lineamientos que aseguren los derechos de este grupo poblacional; ahora bien, la conformación de esos grupos no implica necesariamente una modificación en la planta de personal ni la conformación de un grupo de trabajo formal en la estructura organizacional.
3. Promover la contratación de personas con OSIGD en estas oficinas.
4. La ciudadanía con OSIGD seguirá interactuando con la entidad cuando se acerque a ella por temas que no sean competencia de dicha oficina, como temas misionales o de acceso a derechos y servicios públicos; por ello, no se deben canalizar todas las solicitudes y relacionamientos de las personas con OSIGD con las oficinas de relacionamiento con la ciudadanía. Es necesario generar esquemas de categorización de las interacciones y sus alcances.
5. Las oficinas deben promover que se mantengan actualizadas las políticas y lineamientos de la entidad relacionados con las OSIGD.
6. Implementar el enfoque de OSIGD en los instrumentos de planeación de las políticas orientadas a mejorar la relación del Estado con la ciudadanía, especialmente en lo referente a los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (mejora de trámites, atención a la ciudadanía, transparencia y rendición de cuentas) y a las estrategias de participación ciudadana e integridad; así como en los planes de acción institucionales de forma transversal.

Herramientas e instrumentos



- [¿Qué es el enfoque diferencial?](#) : este video explica de manera sencilla el enfoque diferencial en Colombia.



- [Guía práctica para la inclusión de las personas LGBTI en los PDT](#) de la Corporación Caribe Afirmativo, 2020a: esta metodología no solo expone los diferentes enfoques diferenciales, sino que, también, da luces sobre cómo las administraciones locales deben planear con enfoque de género desde una perspectiva de diversidad sexual en interés de promover la participación de las personas LGBTI en procesos de control de la gestión pública.



- [Unidad de género](#): este documento habla sobre el género desde una perspectiva binaria (hombre/mujer). Sin embargo, resulta útil como guía para entender la importancia de una dependencia de este tipo. Con esto se propone que en las oficinas de equidad de género se cree un grupo interno de trabajo que se especialice en interlocución con la ciudadanía con OSIGD.

3.8. Contratistas y operadores privados comprometidos con el respeto a las personas con OSIGD

En muchos de los relacionamientos entre la ciudadanía con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) y el Estado intervienen particulares contratados por las entidades para determinadas tareas. Dicha situación es habitual, dado que las entidades contratan a terceros u operadores para desarrollar tareas que no hacen parte directa de sus funciones o que no pueden ejecutar directamente. Pensemos en los servicios de vigilancia de las entidades, en la prestación de servicios generales o en los operadores logísticos que se encargan de comprar reservas de aviones, contratar un hotel o un servicio de transporte terrestre.

Esos contratistas y operadores privados también deben asegurar los derechos de las personas con OSIGD. Por ejemplo, no es suficiente que los servidores públicos actúen sin prejuicios si el personal de la empresa privada encargado de la vigilancia de una entidad discrimina a las personas con OSIGD al momento de entrar a las instalaciones; lo mismo ocurre si el hotel que contratan no respeta el nombre identitario o si el transporte es manejado por una persona que se expresa prejuiciosamente sobre las personas trans.

En este sentido, recomendamos:

1. Promover que en los procesos de contratación pública los privados certifiquen la adopción de políticas y lineamientos para garantizar los derechos de las personas con OSIGD.
2. Proporcionar canales rápidos, sencillos y claros para presentar denuncias o quejas cuando un contratista del Estado violente los derechos de las personas con OSIGD durante la ejecución de la labor.

3. Adelantar encuestas de servicio y de experiencia de usuario para identificar puntos de mejora en la prestación de trámites y servicios institucionales demandados por las personas con OSIGD, incluyendo servicios prestados por terceros y privados.
4. No revictimizar a las personas con OSIGD que denuncien que han sido discriminadas por contratistas del Estado imponiéndoles cargas adicionales o negando su acceso al debido proceso.
5. Monitorear y evaluar la aplicación y el cumplimiento de las políticas y lineamientos sobre OSIGD por parte de los contratistas del Estado.

Herramientas e instrumentos



- [Recomendaciones generales sobre el abordaje de trabajo con personas LGBTI](#) de la Corporación Caribe Afirmativo, 2021c: este PDF da algunas recomendaciones generales sobre el trato adecuado cuando se trabaja con personas LGBTI.

3.9. Entornos seguros para las personas con OSIGD

En el ejercicio de la gestión pública, las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) se relacionan no solo con servidores públicos, contratistas y colaboradores del Estado, sino también con otras manifestaciones ciudadanas. En los espacios comunes, las personas con OSIGD están expuestas a discriminación o exclusión, esto les impide acceder efectivamente a la oferta institucional, lo que constituye una violación a sus derechos. Se debe garantizar que este tipo de hechos no sucedan o que, en caso de ocurrir, se tenga una respuesta inmediata y efectiva. En ese sentido, recomendamos:

1. Publicar y divulgar de forma permanente una política de tolerancia cero a la discriminación a las personas con OSIGD, esto deben hacerlo en sitios visibles o eventos en los que haya interacción con la ciudadanía.
2. Implementar una ruta de atención de casos de discriminación contra personas con OSIGD por parte de particulares que ocurran al interior de la entidad o en eventos de esta.
3. Promover el respeto a las muestras de afecto en público de la población con OSIGD en escenarios de participación ciudadana.
4. Proteger a la población con OSIGD ante la posible participación de personas que aprovechen los espacios de la entidad o los eventos organizados por la misma para promover la discriminación.

Herramientas e instrumentos



- [Guía de buenas prácticas para el acceso a la justicia de colectivos, liderazgos y personas LGBTI](#) de la Corporación Caribe Afirmativo, 2021a: este documento es una guía práctica que da cuenta de varios procesos administrativos, jurídicos y civiles dirigidos especialmente para las personas LGBTI e incluye, en los capítulos 2, 3, 4 y 5, acciones jurídicas y no jurídicas para garantizar la protección de los derechos de las personas LGBTI en casos que requieran atención psicosocial, además de una guía para realizar trámites legales si se presenta algún caso de discriminación en contra personas LGBTI por su OSIGD.



- [Manual de seguridad y autoprotección para personas LGBTI](#) de la Corporación Caribe Afirmativo, 2016: este documento ofrece lineamientos generales, rutas y prácticas de seguridad en caso de que personas con OSIGD se encuentren en riesgo o amenaza, especialmente para aquellas que desempeñan un rol de liderazgo social.

3.10. Fortalecimiento de la participación de las personas con OSIGD

Una de las posibilidades de relacionamiento más importantes con las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas OSIGD son los espacios de participación entre el Estado y la ciudadanía. Aunque en estos escenarios no es obligatorio abordar de manera específica agendas de diversidad sexual y de género, convocar y motivar a las personas con OSIGD a participar ayudará a mejorar la interacción entre el Estado y las personas con OSIGD.

Es importante señalar que estos escenarios han sido históricamente entornos inseguros para las personas con OSIGD, puesto que desde la institucionalidad se han perpetuado prejuicios y discriminación hacia este sector de la ciudadanía; además, los mecanismos de control y denuncia resultan poco efectivos, lo que ha debilitado la relación Estado-ciudadanía.

Para fortalecer la participación de las personas con OSIGD, recomendamos adelantar las siguientes acciones:

1. Identificar las necesidades, requerimientos e intereses de las personas con OSIGD en el marco de la misionalidad de cada entidad.
2. Incorporar acciones de participación ciudadana orientadas a la población con OSIGD en las estrategias de participación ciudadana de los planes de acción institucionales, en el marco de lo consignado en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 y el Decreto 612 de 2018. Estas acciones deben promover la vinculación de las personas con OSIGD en las diferentes fases del ciclo de la gestión; desde el diagnóstico y la planeación hasta la implementación, el seguimiento y la evaluación.

3. Adelantar acciones de consulta que permitan identificar necesidades, requerimientos y problemas de forma directa desde la experiencia de la población con OSIGD.
4. Dar a conocer, con enfoque diferencial, cuáles son los espacios de participación ciudadana en donde tengan asientos específicos para personas con OSIGD.
5. Adelantar convocatorias adaptadas a los diferentes grupos poblacionales, incluidas las personas con OSIGD.
6. Promover acciones de información, diálogo y responsabilidad de rendición de cuentas orientadas a población con OSIGD, atendiendo los lineamientos del Manual único de rendición de cuentas (MURC).
7. Respetar los espacios de participación ciudadana dirigidos a personas con OSIGD y no utilizarlos para otros grupos poblacionales.
8. Desarrollar metodologías de diálogo que partan de las características poblacionales de los grupos invitados.
9. No instrumentalizar a las personas con OSIGD para cumplir con indicadores o metas; se debe asegurar que su participación sea efectiva y que tengan voz y voto en espacios donde se tomen decisiones.
10. Garantizar condiciones de seguridad para que las personas con OSIGD puedan hacer parte de espacios de participación ciudadana sin que ello implique riesgos para sus derechos.
11. Impulsar el acercamiento con las personas con OSIGD en espacios libres de discriminación y violencia.

Herramientas e instrumentos

Para este apartado presentamos guías para la participación de las personas LGBTI en los consejos territoriales de paz, los programas de desarrollo con enfoque territorial (PDET) y los planes de desarrollo territorial (PDT). Asimismo, incluimos protocolos que garantizan la participación de las personas trans en los procesos políticos-electorales en Colombia como ejemplos de fortalecimiento de la participación de las personas OSIGD. Finalmente, mencionamos los lineamientos de la política de participación ciudadana en la gestión pública del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).



- [Consejos de paz, reconciliación y convivencia: 20 años de incertidumbre](#) de la Corporación Caribe Afirmativo, 2019a.



- [Guía práctica para la inclusión de las personas LGBTI en los PDT](#) de la Corporación Caribe Afirmativo, 2020.



- [Abecé PDET: construcción, implementación y seguimiento desde un enfoque de género](#), 2020a. de la Corporación Caribe Afirmativo, 2021.



- [Protocolo de atención para las personas trans: inscripción de jóvenes y ciudadanos elección consejos de juventud, congreso de la república y presidente de la república 2021-2022.](#) Caribe Afirmativo et al, 2021



- [Protocolo para promover medidas que garanticen el derecho al voto de las personas trans en igualdad de condición y libre de discriminación.](#) Caribe Afirmativo et al, 2020



- [Lineamientos de la política de participación ciudadana en la gestión pública en el marco del modelo integrado de planeación y gestión.](#)

3.11. Mejora de trámites institucionales a partir de un enfoque de OSIGD

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales la ciudadanía accede a sus derechos y cumple con sus obligaciones; de ahí que puedan ser una de las principales barreras para la población con OSIGD que, al notar la imposibilidad de ser reconocida como tal, desiste en su interacción con el Estado y en la búsqueda de acceder a la satisfacción de sus derechos.

La mejora de trámites tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que la ciudadanía acceda a sus derechos, cumpla sus obligaciones y desarrolle actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado. Ahora bien, en el marco de la adopción de un enfoque de OSIGD, estas acciones de mejora en trámites deben estar encaminadas a transformar la experiencia de usuario al eliminar las barreras que las personas con OSIGD encuentran en estos escenarios. Debe ser claro que un trámite con determinados requisitos, costos y tiempos asociados (cedulación, pasaporte, registro de propiedades y demás) puede experimentarse de forma completamente distinta si lo hace una persona con discapacidad, un miembro de un pueblo étnico o una persona con experiencia de vida trans.

A continuación, presentamos los pasos para la implementación de acciones:

1. Caracterizar a la población con OSIGD para identificar sus necesidades, requerimientos e intereses en el marco de la misionalidad de cada entidad.

2. Identificar los trámites institucionales de interés para la población con OSIGD y revisar posibles PQRSD asociadas a estos.
3. Incorporar acciones de participación ciudadana para la mejora de trámites que promuevan la vinculación de la población con OSIGD en las estrategias de participación ciudadana de los planes de acción institucionales y/o en las estrategias de racionalización de trámites de los planes anticorrupción y de atención a la ciudadanía.
4. Promover acciones de cliente incógnito que permitan que la ciudadanía con OSIGD pueda identificar puntos de mejora en la atención de la entidad en tiempo real.
5. Adelantar acciones de consulta que permitan identificar necesidades, requerimientos y problemas de forma directa desde la experiencia de la población con OSIGD con respecto a trámites institucionales.
6. Promover el desarrollo de espacios de diálogo y laboratorios de innovación ciudadana que permitan formular e implementar acciones de mejora en trámites a partir de la experiencia de la ciudadanía con OSIGD.
7. Adelantar convocatorias adaptadas a los diferentes grupos poblacionales, incluidas las personas con OSIGD.

Herramientas e instrumentos

Para este apartado incluimos los lineamientos de las políticas de participación ciudadana en la gestión pública y de racionalización de trámites del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).



- [Lineamientos de la política de participación ciudadana en la gestión pública en el marco del modelo integrado de planeación y gestión.](#)



- [Lineamientos de la política de racionalización de trámites en el marco del modelo integrado de planeación y gestión \(MIPG\).](#)



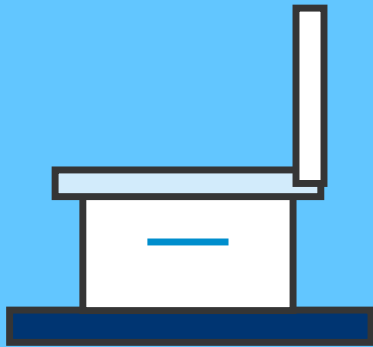
Conclusiones

En el ejercicio de la gestión pública debemos mejorar nuestro relacionamiento con la ciudadanía, por eso, es necesario construir un camino para la garantía efectiva de los derechos de las personas con orientaciones e identidades de género diversas (OSIGD) a través del diálogo permanente con esta parte de la ciudadanía para tener en cuenta sus percepciones sobre el trabajo que realizamos.

Los lineamientos presentados son el resultado de un proceso de diagnóstico y diálogo directo con las personas que interactúan cotidianamente con las entidades del Estado, en especial, con el Departamento Administrativo de la Función Pública. En dicho ejercicio nos hemos visto en la necesidad de proponer las acciones aquí descritas para materializar un enfoque de OSIGD en las políticas orientadas a mejorar la relación del Estado con la ciudadanía.

Estos son unos lineamientos que deben ser analizados y revisados permanentemente porque sus contenidos seguirán alimentándose con nuevos alcances y herramientas; sin embargo, los mínimos aquí establecidos se constituyen en un punto de partida para continuar desarrollando acciones y estrategias que mejoren el relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía con OSIGD.

La invitación es a que implementemos estos lineamientos y sigamos contribuyendo a la consolidación de un Estado abierto y diverso para todas las personas. Desde el Departamento Administrativo de la Función Pública manifestamos nuestro compromiso y disposición para acompañar, a través de ejercicios de asesoría técnica, a las entidades públicas del orden nacional y territorial en la adopción de los lineamientos aquí consignados.



Bibliografía

- Caribe Afirmativo. (2016). Cuerpos convertidos en territorios de confrontación: Manual de Seguridad y Autoprotección para personas LGBTI. Caribe Afirmativo. https://caribeafirmativo.lgbt/wp-content/uploads/2019/05/A-0685_OS_Manual-seguridad.pdf
- Caribe Afirmativo. (2019a). Consejos de paz, reconciliación y convivencia: 20 años de incertidumbre. https://caribeafirmativo.lgbt/wp-content/uploads/2019/05/A-0576_OS_consejos-de-paz.pdf
- Caribe Afirmativo (2019b). ¡Nosotras Resistimos! Informe sobre violencias contra personas LGBT en el marco del conflicto armado en Colombia. Caribe Afirmativo.
- Caribe Afirmativo. (2020a). Guía práctica para la inclusión de las personas LGBTI en los PDT. Caribe Afirmativo. <https://caribeafirmativo.lgbt/guia-practica-la-inclusion-las-personas-lgbti-los-planes-desarrollo-territorial-pdt/>
- Caribe Afirmativo. (2020b, junio). Abecé PDET: construcción, implementación y seguimiento desde un enfoque de género. https://caribeafirmativo.lgbt/docs/Abec%C3%A9%20sobre%20la%20participaci%C3%B3n%20incluyente%20desde%20un%20enfoque%20de%20g%C3%A9nero_verificad.pdf
- Caribe Afirmativo. (2021a). Guía de buenas prácticas para el acceso a la justicia de colectivos, liderazgos y personas LGBTI. Caribe Afirmativo. <https://caribeafirmativo.lgbt/wp-content/uploads/2021/08/GUIA-BUENAS-PRACTICAS-VFJ22.pdf>
- Caribe Afirmativo. (2021b). Manual para la protección y autoprotección de activistas LGBTI en medios digitales. Caribe Afirmativo. https://caribeafirmativo.lgbt/wp-content/uploads/2021/10/Manual-para-la-proteccion-y-autoproteccion-de-activistas-LGBTI-en-medios-digitales_compressed.pdf

Caribe Afirmativo. (2021c, octubre 14). Recomendaciones generales sobre el abordaje de trabajo con personas LGBTI [Infografía]. <https://caribeafirmativo.lgbt/publicaciones/investigaciones/>

Caribe Afirmativo, Misión de Observación Electoral, Grupo de Acción y Apoyo a personas Trans, & Consejo Nacional Electoral. (2020, noviembre). Protocolo para promover medidas que garanticen el derecho al voto de las personas trans (transgénero, transexuales y travestis) en igualdad de condiciones y libre de discriminación. Caribe Afirmativo. Recuperado 14 de octubre de 2021, de <https://caribeafirmativo.lgbt/wp-content/uploads/2020/12/Protocolo-para-voto-trans.pdf>

Caribe Afirmativo, Misión de Observación Electoral, Grupo de Acción y Apoyo a personas Trans, & Registraduría Nacional del Estado Civil. (2021, julio). Protocolo de atención para las personas transexuales, transgénero y travestis: Inscripción de jóvenes y ciudadanos elecciones consejos de juventud, congreso de la república y presidente de la república 2021–2022. Caribe Afirmativo. Recuperado 14 de octubre de 2021, de <https://caribeafirmativo.lgbt/wp-content/uploads/2021/07/PROTOCOLO-ATENCION-TRASGENERO.pdf>

Castañeda, W., Correa, G. y Pérez A. (2013). Raros... y oficios. Diversidad Sexual y mundo laboral: Discriminación y exclusión. Escuela Nacional Sindical y Caribe Afirmativo.

Consejo Nacional de la Cultura y el Arte. (2016). Guía de lenguaje inclusivo de género. Gobierno de Chile. <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2017/01/guia-lenguaje-inclusivo-genero.pdf>

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación de México. (2016). Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales (Primera edición ed.). https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/Glosario_TDSyG_WEB.pdf

- Defensoría del Pueblo. (2018). Cartilla para la protección de personas con orientación sexual e identidad de género diversas. Defensoría del Pueblo.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2020). Guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional en la producción estadística del sistema estadístico nacional. DANE. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/guia-inclusion-enfoque-difencias-intersecciones-produccion-estadistica-SEN.pdf>
- Función Pública (2021). Lineamientos para promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas aplicando el enfoque OS/IG (orientación sexual/identidad de género) en las fases de control y seguimiento de gestión pública.
- Gobierno Federal de México, Instituto Nacional de Mujeres de México, Vivir Mejor, Gobierno de Nuevo León, & Instituto Estatal de las Mujeres de Nuevo León. (s. f.). Unidad de Género. http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/NL/nlmeta6_1.pdf
- Gómez, M. (2008). Violencia por prejuicio. En Motta C. y Sáenz M. (eds.), La mirada de los jueces: Sexualidades diversas en la jurisprudencia latinoamericana. Tomo 2. Siglo del Hombre Editores, American University Washington College, Center for Reproductive Rights.
- Herek, G. (2004). Beyond "Homophobia". Thinking About Sexual Prejudice and Stigma in the Twenty-First Century. *Sexuality Research & Social Policy*, 1(2), p. 6-24.
- Pérez, A., Correa, G., & Castañeda, W. (2013). Raros. . . y oficios: diversidad sexual y mundo laboral: discriminación y exclusión. Corporación Caribe Afirmativo ENS, Escuela Nacional Sindical. http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/ens/20140506064520/Raros_y_oficios.pdf

Profamilia. (2020, 1 julio). Diversidad sexual, identidades de género, orientaciones sexuales. Recuperado 1 de noviembre de 2021, de <https://profamilia.org.co/aprende/diversidad-sexual/>

Rubino, A. (2018). Disidencia de sexo-género e identidad política en Kleinstadtnovelle, de Ronald Schernikau. La Palabra, (33), pp. 81–98.

TKM [Mundo TKM]. (2018, 19 septiembre). ¿Qué es el lenguaje inclusivo? - TKM Explica [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=zHQVIsY3Wvs>

Unidades Administrativas de Organizaciones Solidarias [Colombia sí es solidaria]. (2013, 12 diciembre). ¿Qué es enfoque diferencial? [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=WmoMp3Up35E>



Lineamientos para la inclusión del enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) en las políticas orientadas a mejorar la relación Estado-ciudadanía

Versión 1

ABRIL DE 2022

Dirección de Participación, Transparencia
y Servicio al Ciudadano

Función Pública

Carrera 6 n.º 12-62, Bogotá, D.C., Colombia
Conmutador:(+57) 601 7395656 Fax: (+57)
601 7395657

Web: www.funcionpublica.gov.co

eva@funcionpublica.gov.co

Línea gratuita de atención al usuario:
018000 917770

