

# GUÍA DE ENFOQUE DIFERENCIAL POR

## ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO

Consejo Superior de la Judicatura
Centro de Documentación Judicial (CENDOJ)

# TABLA DE CONTENIDO

GUÍA DE ENFOQUE DIFERENCIAL POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO ..... 4
OBJETIVO ..... 5
MARCO NORMATIVO ..... 5
1. CRITERIOS GENERALES DE ATENCIÓN ..... 6
1.1. Reconocimiento de la identidad y autonomía personal ..... 6
1.2. Protección contra la discriminación y la violencia por prejuicio ..... 7
1.3. Enfoque diferencial e interseccional integrado ..... 8
1.3.1 Criterios diferenciales para la atención de mujeres en condición de vulnerabilidad múltiple ..... 9
1.4. Reglas para el manejo del nombre identitario ..... 10
1.4.1 Regla general de reconocimiento ..... 10
1.4.2 Registros oficiales y documentos institucionales ..... 11
1.4.3 Formularios y formatos institucionales ..... 11
1.4.4 Sistemas de información y transformación digital ..... 11
1.4.5 Protección de datos personales ..... 12
1.4.6 Verificación y corrección de registros ..... 12
ATENCIÓN A PERSONAS POR ORIENTACIÓN SEXUAL E ..... 12
2. IDENTIDAD DE GÉNERO ..... 12
2.1. Conceptos orientadores para la atención por identidad de genero ..... 12
2.2. Conceptos orientadores para la atención por orientación sexual (LGBTIQ+) ..... 14
2.3. Traducción operativa de los conceptos orientadores por orientación sexual e identidad de género ..... 16
2.4. Consideraciones para la atención ..... 18
2.4.1 Inicio de la atención ..... 18
2.4.2 Desarrollo de la atención ..... 19
2.4.3 Cierre de la atención ..... 20

3. CRITERIOS DIFERENCIALES E INTERSECCIONALES PARA LA ATENCIÓN 20

3.1. Mujeres indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueras y Rrom (gitanas): 21

3.2. Mujeres víctimas de violencia sexual o violencia basada en género: 21

3.3. Mujeres en situación de discapacidad: 22

3.4. Mujeres rurales y campesinas: 22

3.5. Mujeres migrantes, refugiadas o en situación de movilidad humana: 23

3.6. Mujeres en situación de pobreza o vulnerabilidad socioeconómica: 23

4. RUTAS Y CANALES DE ATENCIÓN 24

5. ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS 24

5.1. Formación y capacitación 24

5.2. Sensibilización institucional 24

5.3. Fortalecimiento de consultorios jurídicos 25

5.4. Investigación y generación de conocimiento 25

5.5. Articulación intrainstitucional 25

5.6. Articulación interinstitucional 25

# GUÍA DE ENFOQUE DIFERENCIAL POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO

La presente Guía de Enfoque Diferencial por Orientación Sexual e Identidad de Género constituye un instrumento de estandarización para la prestación del servicio de atención al usuario en la Rama Judicial, en desarrollo del Modelo de Atención al Usuario adoptado por el Consejo Superior de la Judicatura.

Su propósito es orientar a los servidores judiciales en la atención adecuada, respetuosa, accesible y libre de discriminación hacia las personas usuarias, garantizando el reconocimiento y respeto de la orientación sexual, la identidad de género, la expresión de género y las demás manifestaciones de la diversidad humana protegidas por la Constitución Política y los instrumentos internacionales de derechos humanos.

La guía incorpora el enfoque diferencial de género y diversidad sexual con el fin de contribuir a la eliminación de barreras institucionales, culturales, comunicativas y tecnológicas que puedan afectar el acceso efectivo a la administración de justicia de las mujeres y de las personas con orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género diversas.

En concordancia con la jurisprudencia constitucional colombiana, el derecho a la igualdad, la dignidad humana, el libre desarrollo de la personalidad, la identidad y la no discriminación constituyen principios orientadores obligatorios para todas las actuaciones judiciales y administrativas. En consecuencia, la atención institucional deberá desarrollarse bajo criterios de igualdad material, inclusión, confidencialidad, respeto por la autonomía personal y eliminación de cualquier forma de discriminación o violencia institucional.

Cuando una persona usuaria presente simultáneamente otras condiciones asociadas a discapacidad, pertenencia étnica, edad, condición de víctima, ruralidad u otros factores de vulnerabilidad, esta guía deberá aplicarse de manera concurrente con los demás instrumentos diferenciales de la Política de Atención al Usuario, incorporando los ajustes razonables y medidas de protección que resulten procedentes.

El Consejo Superior de la Judicatura tiene dispuesto en el Portal web de la Rama Judicial el siguiente enlace en relación con la Comisión Nacional de Género: https://www.ramajudicial.gov.co/web/comision-nacional-de-genero

## OBJETIVO

Establecer los lineamientos orientadores para la atención de las personas usuarias con enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género, promoviendo una interacción digna, accesible, comprensible, segura y libre de discriminación en la prestación de los servicios de la Rama Judicial, mediante el reconocimiento de la diversidad, la igualdad y el respeto por los derechos humanos.

## MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – Artículos 1, 5, 13, 16 y 229.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Principios de Yogyakarta – Legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Ley 1257 de 2008 – Sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres
- Decreto 1710 de 2020 – Mecanismo Articulador para el Abordaje Integral de las Violencias por Razones de Sexo y Género, de las mujeres, niños, niñas y adolescentes, como estrategia de gestión en salud pública.
- Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.
- Sentencia C-577 de 2011 – Protección constitucional de las parejas del mismo sexo.
- Sentencia T-141 de 2015 – Protección reforzada frente a la discriminación por orientación sexual e identidad de género.
- Sentencia T-063 de 2015 – Reconocimiento de la identidad de género y protección de las personas trans.
- Sentencia SU-214 de 2016 – Sentencia de unificación sobre la igualdad de derechos para parejas del mismo sexo.
- Sentencia T-033 de 2022 – Protección del nombre identitario y reconocimiento de la identidad de género.
- Lineamientos Comisión Nacional de Género de la Rama Judicial.

# 1. CRITERIOS GENERALES DE ATENCIÓN

La guía promueve la aplicación del enfoque diferencial en la atención institucional, con el fin de eliminar barreras de acceso a la justicia y asegurar el respeto por la diversidad y la igualdad de derechos.

Este enfoque permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria[1].

El enfoque de género es una categoría analítica por medio de la cual se estudia, reconoce, valora e interpreta la realidad social, con base en las construcciones sociales y culturales asociadas a las distintas variables de género, tales como el sexo biológico, la identidad de género, expresión de género y orientación sexual, así como las manifestaciones de roles, estereotipos y expectativas de género[2].

En tal sentido, los servidores judiciales deberán garantizar que todas las personas reciban una atención libre de estereotipos, prejuicios, tratos diferenciados injustificados o prácticas institucionales que puedan afectar el ejercicio efectivo de sus derechos.

## 1.1. Reconocimiento de la identidad y autonomía personal

Toda persona tiene derecho a ser reconocida conforme a su identidad, nombre identitario, expresión de género y proyecto de vida, sin interferencias arbitrarias ni cuestionamientos relacionados con sus características personales.

En consecuencia, durante la prestación del servicio, los servidores judiciales deberán:

---

[1] Acuerdo 761, 2020.

[2] Comisión Nacional de Género, (S.F) Lista de Verificación Herramienta virtual de apoyo para la identificación e incorporación de la perspectiva de género desde el enfoque diferencial en las sentencias judiciales.

a) Dirigirse a la persona usuaria utilizando el nombre, pronombre o forma de tratamiento mediante la cual esta se identifique, siempre que ello no contravenga disposiciones legales aplicables a actuaciones o registros oficiales.
b) Respetar la forma en que la persona usuaria se presenta socialmente, absteniéndose de realizar cuestionamientos, valoraciones o comentarios sobre su apariencia física, vestimenta, voz, corporalidad o expresión de género.
c) Reconocer la autonomía de la persona usuaria para definir su identidad, evitando solicitar explicaciones, pruebas médicas, diagnósticos o documentación adicional que no resulte necesaria para la atención o el trámite correspondiente.
d) Garantizar que la atención se centre en la necesidad o requerimiento planteado por la persona usuaria y no en aspectos relacionados con su orientación sexual, identidad de género o expresión de género que resulten ajenos al objeto de la actuación.
e) Mantener una interacción respetuosa, neutral y profesional durante todo el proceso de atención.

## 1.2. Protección contra la discriminación y la violencia por prejuicio

La orientación sexual, la identidad de género o la expresión de género de una persona usuaria no podrán constituir motivo para restringir, dificultar, retrasar o condicionar el acceso a los servicios de la Rama Judicial.

La atención institucional deberá prevenir cualquier forma de discriminación, violencia institucional o revictimización derivada de estereotipos, prejuicios o valoraciones subjetivas relacionadas con la orientación sexual o identidad de género de las personas usuarias.

Se entiende por violencia por prejuicio cualquier conducta, actuación u omisión basada en estereotipos negativos, sesgos o valoraciones discriminatorias dirigidas contra una persona por razón de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género.

Con el fin de prevenir situaciones de discriminación y revictimización, los servidores judiciales deberán:

a) Mantener una actuación objetiva, imparcial y centrada exclusivamente en los hechos relevantes para la atención o actuación correspondiente.
b) Abstenerse de formular preguntas relacionadas con la vida privada, relaciones afectivas, prácticas sexuales, procesos de afirmación de género o antecedentes personales cuando dicha información no resulte estrictamente necesaria para el trámite o actuación.
c) Evitar expresiones, comentarios, bromas, insinuaciones o valoraciones que reproduzcan estereotipos asociados a las personas con orientaciones sexuales o identidades de género diversas.
d) Abstenerse de cuestionar la credibilidad, capacidad, idoneidad o comportamiento de una persona usuaria con fundamento en su orientación sexual o identidad de género.
e) Garantizar que las actuaciones administrativas y judiciales se desarrollen bajo criterios de igualdad, respeto y no discriminación.
f) Adoptar medidas inmediatas para corregir situaciones de discriminación, hostigamiento o trato irrespetuoso que puedan presentarse dentro de los espacios institucionales.
g) Evitar que la orientación sexual o identidad de género sea utilizada como elemento de juicio moral, valoración personal o criterio para la toma de decisiones institucionales.

Cuando una persona usuaria manifieste haber sido víctima de violencia basada en género o violencia por prejuicio, el servidor judicial deberá evitar la repetición innecesaria de relatos, procurar la reserva de la información suministrada y orientar oportunamente sobre los mecanismos institucionales y rutas de atención disponibles, cuando ello resulte procedente.

La aplicación de este protocolo deberá observar los principios de dignidad humana, igualdad material, autonomía personal, confidencialidad y libre desarrollo de la personalidad.

## 1.3. Enfoque diferencial e interseccional integrado

Cuando una persona usuaria presente simultáneamente múltiples condiciones de vulnerabilidad o pertenezca a varios grupos de especial protección constitucional, el servidor judicial deberá aplicar de manera articulada los enfoques diferenciales y las medidas de protección previstas en las distintas guías institucionales.

Para tal efecto se observarán los siguientes criterios:

a) **Principio de máxima protección:** Se aplicará siempre la medida, ajuste razonable o mecanismo de atención que otorgue el mayor nivel de garantía para el ejercicio efectivo de los derechos de la persona usuaria.
b) **Acumulación de ajustes:** Las condiciones de vulnerabilidad no se excluyen entre sí. Cuando concurran varias circunstancias, deberán implementarse simultáneamente las medidas de accesibilidad, protección o acompañamiento que correspondan a cada una de ellas.
c) **No fragmentación de la atención**: El servidor judicial procurará gestionar integralmente las necesidades de la persona usuaria, evitando remisiones sucesivas o trámites innecesarios derivados de cada condición diferencial.
d) **Identificación de la barrera principal:** Al inicio de la atención deberá identificarse cuál es la necesidad más urgente o la barrera que genera mayores dificultades para la interacción, con el fin de adoptar prioritariamente las medidas requeridas.
e) **Priorización por riesgo:** Tendrán atención prioritaria las situaciones en las que concurran factores de riesgo relacionados con violencia basada en género, violencia por prejuicio, discapacidad, niñez y adolescencia, personas mayores, pertenencia étnica, condición de víctima o cualquier otra circunstancia que pueda incrementar la vulnerabilidad de la persona usuaria.
f) **Registro de ajustes implementados:** Cuando resulte procedente, los ajustes o medidas de protección adoptadas deberán registrarse en los mecanismos institucionales establecidos para garantizar su continuidad durante el trámite o actuación correspondiente.

### 1.3.1 Criterios diferenciales para la atención de mujeres en condición de vulnerabilidad múltiple

La discriminación y las barreras de acceso a la justicia pueden intensificarse cuando la condición de mujer concurre simultáneamente con otros factores de vulnerabilidad, exclusión o discriminación histórica.

En aplicación del enfoque diferencial e interseccional, los servidores judiciales deberán identificar estas situaciones y adoptar las medidas de atención, accesibilidad, protección y acompañamiento que resulten necesarias para garantizar el acceso efectivo a la administración de justicia.

Para tal efecto se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

a) **Mujeres indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueras y Rrom (gitanas):** Se reconocerán las barreras derivadas de la concurrencia de factores étnicos y de género, respetando sus prácticas culturales legítimas, sus autoridades propias y garantizando, cuando resulte procedente, mecanismos de traducción, interpretación o mediación intercultural.
b) **Mujeres víctimas de violencia sexual o violencia basada en género:** Se garantizará una atención prioritaria, confidencial y libre de revictimización, evitando la repetición innecesaria de relatos y orientando oportunamente sobre las rutas institucionales disponibles y los lineamientos definidos por la Comisión Nacional de Género de la Rama Judicial.
c) **Mujeres con discapacidad:** Se implementarán los ajustes razonables, apoyos y medidas de accesibilidad física, comunicacional, tecnológica y procedimental que resulten necesarios para garantizar su participación efectiva en condiciones de igualdad.
d) **Mujeres rurales y campesinas:** Se procurará la utilización de lenguaje claro, la flexibilización de formalidades no esenciales y el aprovechamiento de los canales de atención disponibles para reducir barreras geográficas, económicas o tecnológicas.
e) **Mujeres migrantes, refugiadas o en situación de movilidad humana:** La atención deberá prestarse sin discriminación alguna derivada de la nacionalidad, condición migratoria o situación documental de la persona usuaria.
f) **Mujeres en situación de pobreza o vulnerabilidad socioeconómica:** Se brindará orientación integral sobre los mecanismos institucionales disponibles para facilitar el acceso efectivo a la administración de justicia y evitar que las limitaciones económicas constituyan una barrera para el ejercicio de sus derechos.

## 1.4. Reglas para el manejo del nombre identitario

Con el fin de garantizar el respeto por la identidad y la dignidad de las personas usuarias, los servidores judiciales deberán observar las siguientes reglas para el tratamiento del nombre identitario o nombre social durante la prestación del servicio.

### 1.4.1 Regla general de reconocimiento

Durante la interacción verbal, la orientación al usuario, la atención presencial, telefónica o virtual y las actuaciones de servicio al ciudadano, el servidor judicial

deberá dirigirse a la persona utilizando el nombre identitario o nombre social que esta manifieste.

El reconocimiento del nombre identitario constituye una medida orientada a garantizar el respeto por la identidad, la autonomía personal y el trato digno de las personas usuarias.

### 1.4.2 Registros oficiales y documentos institucionales

Cuando una actuación administrativa o judicial requiera la utilización del nombre contenido en documentos oficiales de identificación, se deberá emplear la información registrada en dichos documentos de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Lo anterior no impide que, cuando resulte procedente, se incorpore adicionalmente una referencia al nombre identitario con fines de atención, orientación o individualización de la persona usuaria.

### 1.4.3 Formularios y formatos institucionales

Las dependencias de la Rama Judicial procurarán incorporar progresivamente campos complementarios que permitan registrar el nombre identitario o nombre social de las personas usuarias cuando ello resulte pertinente para la prestación del servicio.

La incorporación de estos campos no sustituye la información legalmente exigible para las actuaciones administrativas o judiciales, sino que constituye una medida orientada a fortalecer el enfoque diferencial y el respeto por la identidad de las personas usuarias.

### 1.4.4 Sistemas de información y transformación digital

Las dependencias responsables de los sistemas de información de la Rama Judicial promoverán la incorporación progresiva de mecanismos tecnológicos que permitan registrar, consultar y visualizar el nombre identitario o nombre social de las personas usuarias, de conformidad con la normatividad vigente y los principios de protección de datos personales.

Cuando los sistemas institucionales dispongan de esta funcionalidad, las comunicaciones, notificaciones, plantillas de atención y demás interacciones generadas por dichos sistemas deberán procurar el uso del nombre identitario

registrado por la persona usuaria, siempre que ello no contravenga disposiciones legales expresas.

### 1.4.5 Protección de datos personales

La información relacionada con la orientación sexual, identidad de género, expresión de género y nombre identitario constituye información sensible y deberá ser tratada conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, acceso restringido, seguridad y confidencialidad previstos en la normativa de protección de datos personales.

Los servidores judiciales deberán abstenerse de divulgar dicha información a terceros cuando no exista autorización legal o fundamento jurídico que permita su tratamiento.

### 1.4.6 Verificación y corrección de registros

Cuando una persona usuaria manifieste que su nombre identitario no está siendo utilizado adecuadamente durante la atención o advierta inconsistencias en los registros destinados a la prestación del servicio, el servidor judicial deberá adoptar las medidas institucionales disponibles para corregir la situación o canalizar el requerimiento hacia la dependencia competente.

La corrección de registros relacionados con el nombre legal o la identidad jurídica de la persona continuará rigiéndose por los procedimientos y requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico colombiano.

# 2. ATENCIÓN A PERSONAS POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO

## 2.1. Conceptos orientadores para la atención por identidad de genero

Discriminación contra la mujer: Es toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos

humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra[3].

**Violencia contra la mujer:** Cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado, mediante el empleo de la violencia física o psíquica[4].

**Violencia sexual:** Se refiere a acciones como la violación o intento de violación, actividades sexuales forzadas, y en el caso de las mujeres, abuso en relación con la reproducción (embarazo forzado, aborto forzado, esterilización forzada)[5]

**Violencia basada en género:** Es un concepto amplio que engloba todo tipo de acciones u omisiones que generen un daño físico, emocional, psicológico, sexual, económico o patrimonial en una persona, y cuyo móvil se fundamente en su sexo biológico, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, roles, estereotipos, o expectativas de género. Al interior de este concepto se hace referencia a grupos poblacionales específicos, como violencia en contra de la mujer o violencia en contra de la población LGBTIQ+[6].

**Daño psicológico:** Acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, por medio de intimidación, manipulación, amenaza directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal[7].

**Daño o sufrimiento físico:** Riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona[8].

**Daño o sufrimiento sexual.** Consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. Igualmente,

---

[3] Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, 2008.
[4] Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, 2008.
[5] ONU Mujeres. Glosario de Igualdad de Género, en línea (2019).
[6] Comisión Nacional de Género, (S.F) Lista de Verificación Herramienta virtual de apoyo para la identificación e incorporación de la perspectiva de género desde el enfoque diferencial en las sentencias judiciales.
[7] Artículo 3°, Ley 1257 de 2008.
[8] Ibídem.

se considerará daño o sufrimiento sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas[9].

Daño patrimonial. Pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer[10].

## 2.2. Conceptos orientadores para la atención por orientación sexual (LGBTIQ+)

LGBTIQ+: Son las siglas para Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans, Intersexuales y Queer, siendo una categorización y/o clasificación de carácter civil, en la que suele contenerse a las personas que de alguna manera u otra ejercen distintos tipos de sexualidades no hegemónicas. Sin embargo, en términos analíticos, al ser un concepto sombrilla incluye características tanto del sexo biológico, como de la identidad de género, la expresión de género y la orientación sexual[11].

Lesbiana: Mujer que es atraída emocional, afectiva y sexualmente de manera perdurable por otras mujeres[12].

Gay: Expresión empleada para describir a un hombre que se siente emocional, afectiva y sexualmente atraído por otros hombres, aunque el término se puede utilizar para describir tanto a hombres gais como a mujeres lesbianas[13].

Bisexuales: Se refiere a personas que sienten atracción por personas del mismo género y de uno diferente al suyo[14].

Transgénero o persona trans: Personas cuyo sexo asignado al nacer no corresponde a la identidad de género que tradicionalmente se ha asignado a

---

[9] Artículo 3°, Ley 1257 de 2008.
[10] Ibídem.
[11] Comisión Nacional de Género, (S.F) Lista de Verificación Herramienta virtual de apoyo para la identificación e incorporación de la perspectiva de género desde el enfoque diferencial en las sentencias judiciales.
[12] Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), (2019). *"Lineamientos de atención en los servicios de salud que consideren el enfoque diferencial, de género y no discriminación para personas LGBTI"*
[13] Ibídem.
[14] OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

este. Puede incorporar tratamientos médicos, transformaciones corporales o no[15]. Dentro de esta categoría, existen la siguientes:

- Transexual: Personas que se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto al que social y culturalmente le ha sido asignado a su sexo biológico. Optan por una intervención médica (hormonal, quirúrgica o ambas) para adecuar su apariencia física–biológica a su realidad psíquica, espiritual y social.[16]
- Transformista: Se refiere a las personas que representan al sexo opuesto de manera ocasional, para espectáculos.[17]
- Travesti: Se refiere a la persona que expresa una identidad de género, de manera permanente o transitoria, mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes o comportamientos propios del género opuesto a su sexo asignado al nacer. Esto puede implicar la modificación o no del cuerpo.[18]

Intersexualidad: Identifica las condiciones o situaciones en las que la anatomía sexual de una persona no se ajusta físicamente a las definiciones convencionales biológica y anatómica de hombre o mujer[19].

Queer o género queer: Es un término general para las personas cuya identidad de género no está incluida o trasciende el binario hombre y mujer[20].

Género: Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidas socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Según el contexto y la época, se determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre[21].

---

[15] Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), (2019). *"Lineamientos de atención en los servicios de salud que consideren el enfoque diferencial, de género y no discriminación para personas LGBTI"*

[16] Organización de Estados Americanos –OEA-, Nota del Presidente del Comité Jurídico Interamericano al Presidente del Consejo Permanente transmitiendo el informe preliminar sobre *"orientación sexual, identidad de género y expresión de género"*.

[17] OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12.

[18] Organización de Estados Americanos –OEA-, Nota del Presidente del Comité Jurídico Interamericano al Presidente del Consejo Permanente transmitiendo el informe preliminar sobre *"orientación sexual, identidad de género y expresión de género"*.

[19] Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), (2019). *"Lineamientos de atención en los servicios de salud que consideren el enfoque diferencial, de género y no discriminación para personas LGBTI"*

[20] Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) LGBTI, Conceptos Básicos, en línea (2019).

[21] ONU Mujeres. Glosario de Igualdad de Género, en línea (2019).

**Identidad de género**: Se refiere a la vivencia interna e individual del género, tal como cada persona la experimenta profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales[22].

**Orientación sexual.** Se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, de su mismo género o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas[23].

## 2.3. Traducción operativa de los conceptos orientadores por orientación sexual e identidad de género

Para asegurar su utilidad práctica en la prestación del servicio de justicia, se incorpora una traducción operativa de los conceptos orientadores, la cual define la conducta que debe asumir el servidor judicial durante la interacción con las personas usuarias.

a) **Violencia y discriminación contra la mujer** – Traducción operativa para la atención: Ante cualquier manifestación o sospecha de violencia contra una mujer, el servidor judicial priorizará de inmediato su atención, garantizándole un entorno privado y seguro que resguarde la confidencialidad de la información. Se prohibirá de forma estricta emitir juicios de valor, comentarios o gestos basados en estereotipos de género o conductas machistas.
b) **Daño psicológico, físico, sexual y patrimonial** – Traducción operativa para la atención: Al identificar la ocurrencia de estos daños, el servidor judicial activará de oficio la ruta prioritaria interna con la Comisión Nacional de Género o los equipos interdisciplinarios, absteniéndose de solicitar relatos repetitivos que revictimicen a la persona usuaria, y asegurando que las medidas de soporte y orientación legal se presten sin ninguna clase de dilación.
c) **Transexual** – Traducción operativa para la atención: El servidor judicial en ninguna circunstancia solicitará certificados médicos, historias clínicas o pruebas de procedimientos quirúrgicos para validar la identidad de la

[22] Sentencia T-443 de 2020, Corte Constitucional.
[23] Revista de la Oficina Regional para América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos – ACNUDH-, *"Orientación sexual e identidad de género en el derecho internacional de los derechos humanos"*, pág. 4°.

persona usuaria, salvo requerimiento legal. El trato digno y el uso de los pronombres correctos no están condicionados a modificaciones corporales ni a actualizaciones en el documento de identidad.

d) **Persona no binaria (Queer o género queer)** – Traducción operativa para la atención: Cuando una persona usuaria manifieste una identidad de género no binaria, el servidor judicial procurará utilizar las formas de tratamiento indicadas por la persona y mantener una comunicación respetuosa, neutral e inclusiva durante toda la atención.
e) **Identidad de género** – Traducción operativa para la atención: El servidor judicial deberá reconocer y respetar la identidad de género manifestada por la persona usuaria durante la interacción, absteniéndose de cuestionarla, solicitar justificaciones o exigir documentos, certificaciones médicas o pruebas relacionadas con su identidad, salvo cuando exista una exigencia legal expresa asociada al trámite correspondiente.
f) **Orientación sexual** – Traducción operativa para la atención: La orientación sexual de la persona usuaria no deberá influir en la forma de prestar el servicio ni en la valoración de sus solicitudes. El servidor judicial deberá centrar la atención en el requerimiento planteado, evitando formular preguntas o comentarios ajenos al objeto de la actuación.
g) **Expresión de género (transgénero)** – Traducción operativa para la atención: El servidor judicial deberá abstenerse de realizar juicios, comentarios o valoraciones sobre la apariencia física, forma de vestir, voz, comportamiento o cualquier otra manifestación externa de la persona usuaria. Ninguna actuación institucional podrá fundamentarse en estereotipos asociados a la expresión de género.
h) **Nombre identitario o nombre social** – Traducción operativa para la atención: Durante la interacción verbal y las actuaciones que no impliquen modificación de registros oficiales, el servidor judicial deberá dirigirse a la persona usuaria utilizando el nombre identitario que esta indique. Cuando existan requisitos legales relacionados con el nombre registrado en documentos oficiales, se aplicarán las reglas institucionales previstas para garantizar simultáneamente el cumplimiento normativo y el respeto por la identidad de la persona.
i) **Persona trans** – Traducción operativa para la atención: El servidor judicial deberá brindar una atención libre de estereotipos o prejuicios asociados a la identidad trans, garantizando igualdad de trato, respeto por el nombre identitario y protección de la información relacionada con su identidad de género.

j) **Violencia basada en género** – Traducción operativa para la atención: Cuando la solicitud o actuación involucre posibles hechos de violencia basada en género, el servidor judicial deberá adoptar medidas orientadas a evitar la revictimización, brindar información clara sobre los mecanismos institucionales existentes y activar las rutas de atención que resulten procedentes.

## 2.4. Consideraciones para la atención

### 2.4.1 Inicio de la atención

Durante el primer contacto con la persona usuaria, el servidor judicial deberá generar un ambiente de confianza, respeto y seguridad que facilite el acceso efectivo al servicio.

Para ello deberá:

a) Saludar de manera cordial, utilizando expresiones neutrales y respetuosas.
b) Presentarse indicando su nombre y dependencia cuando corresponda.
c) Solicitar el nombre de la persona usuaria antes de emplear fórmulas de tratamiento asociadas al género.
d) Permitir que sea la propia persona quien indique la forma en que desea ser identificada durante la interacción.
e) Utilizar el nombre suministrado por la persona usuaria durante toda la atención, sin efectuar cuestionamientos sobre su correspondencia con documentos de identidad, salvo cuando ello resulte necesario para actuaciones oficiales reguladas por la ley.
f) Mantener una comunicación verbal y no verbal respetuosa, evitando expresiones, gestos, miradas, posturas corporales o manifestaciones que puedan interpretarse como rechazo, incomodidad, desaprobación o discriminación.
g) Evitar asumir la orientación sexual, identidad de género o expresión de género de la persona usuaria con fundamento en su apariencia física, vestimenta, forma de hablar, comportamiento o cualquier otra característica externa.
h) Abstenerse de utilizar expresiones generalizadoras como “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, “LGBT” o “LGBTI” para referirse a la persona usuaria, salvo que esta manifieste expresamente su preferencia por dichas denominaciones.

i) Garantizar que la interacción inicial se centre en la necesidad o requerimiento que motiva la atención.

### 2.4.2 Desarrollo de la atención

Durante el desarrollo de la atención, el servidor judicial deberá garantizar una interacción libre de discriminación, estereotipos y violencia por prejuicio.

Para ello deberá:

a) Concentrar la atención exclusivamente en la solicitud, consulta o trámite presentado por la persona usuaria.
b) Utilizar un lenguaje claro, respetuoso, comprensible e incluyente.
c) Emplear el nombre y la forma de tratamiento indicados por la persona usuaria durante toda la interacción.
d) Referirse a las personas trans conforme al género con el cual se identifiquen.
e) Abstenerse de realizar preguntas relacionadas con la orientación sexual, identidad de género, expresión de género, relaciones afectivas, procesos de afirmación de género o aspectos de la vida privada que no guarden relación directa con el objeto de la actuación.
f) Evitar comentarios, bromas, expresiones coloquiales o referencias que reproduzcan prejuicios, estereotipos o valoraciones personales.
g) Abstenerse de utilizar el timbre de voz, la apariencia física, la vestimenta o cualquier característica externa como criterio para determinar la identidad o pertenencia a un género determinado.
h) Evitar cualquier actuación que implique juzgar, cuestionar o desacreditar la identidad manifestada por la persona usuaria.
i) Proteger la privacidad y confidencialidad de la información suministrada durante la atención.
j) Cuando la actuación involucre hechos relacionados con violencia basada en género o violencia por prejuicio, evitar preguntas repetitivas, valoraciones personales o actuaciones que puedan generar revictimización.
k) Garantizar que cualquier información relacionada con la orientación sexual o identidad de género únicamente sea solicitada cuando resulte estrictamente necesaria para la actuación administrativa o judicial correspondiente.
l) Registrar la información institucional observando las reglas de confidencialidad y protección de datos personales previstas en la normatividad vigente.

### 2.4.3 Cierre de la atención

Al finalizar la interacción, el servidor judicial deberá verificar que la información suministrada haya sido comprendida y que la persona usuaria cuente con orientación suficiente para continuar con su trámite o requerimiento.

Para ello deberá:

a) Confirmar que la información suministrada haya sido comprendida adecuadamente.
b) Informar de manera clara las actuaciones pendientes, términos, canales de comunicación o pasos a seguir cuando corresponda.
c) Resolver las inquietudes adicionales relacionadas con el servicio prestado.
d) Verificar que no existan errores en la información registrada que puedan afectar la identidad o el tratamiento respetuoso de la persona usuaria.
e) Mantener la reserva de la información obtenida durante la atención incluso después de finalizada la interacción.
f) Despedirse de manera cordial y respetuosa utilizando el nombre o la forma de tratamiento previamente indicada por la persona usuaria.
g) Informar los mecanismos institucionales disponibles para presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias cuando resulte pertinente.

## 3. CRITERIOS DIFERENCIALES E INTERSECCIONALES PARA LA ATENCIÓN

La orientación sexual, la identidad de género, la expresión de género y las demás condiciones de vulnerabilidad pueden concurrir simultáneamente en una misma persona usuaria, generando barreras adicionales para el acceso efectivo a la administración de justicia.

En aplicación de los principios de igualdad material, dignidad humana, enfoque diferencial e interseccionalidad, los servidores judiciales deberán identificar estas circunstancias y adoptar las medidas de atención, accesibilidad, protección y acompañamiento necesarias para garantizar una atención integral, libre de discriminación y ajustada a las necesidades particulares de cada persona usuaria.

## 3.1. Mujeres indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueras y Rrom (gitanas):

Las mujeres pertenecientes a pueblos y comunidades étnicas pueden enfrentar formas concurrentes de discriminación derivadas de su género, pertenencia étnica, orientación sexual, identidad de género o condiciones socioeconómicas.

Para garantizar una atención adecuada, los servidores judiciales deberán:

a) Reconocer y respetar sus prácticas culturales, cosmovisiones y formas de organización social, siempre que sean compatibles con los derechos fundamentales.
b) Evitar estereotipos asociados a su origen étnico, orientación sexual o identidad de género.
c) Garantizar mecanismos de traducción, interpretación o mediación intercultural cuando las condiciones de la atención así lo requieran.
d) Aplicar concurrentemente las medidas previstas en las guías institucionales dirigidas a grupos étnicos y comunidades indígenas cuando corresponda.

## 3.2. Mujeres víctimas de violencia sexual o violencia basada en género:

Las mujeres víctimas de violencia sexual o de violencia basada en género requieren medidas reforzadas de protección, confidencialidad y acompañamiento institucional.

En consecuencia, los servidores judiciales deberán:

a) Garantizar una atención prioritaria, respetuosa y libre de revictimización.
b) Evitar la repetición innecesaria de relatos sobre los hechos victimizantes.
c) Proteger estrictamente la confidencialidad de la información suministrada.
d) Facilitar la orientación oportuna sobre los mecanismos judiciales y administrativos disponibles para la protección de sus derechos.

e) Aplicar los lineamientos emitidos por la Comisión Nacional de Género de la Rama Judicial para la atención y protección de mujeres víctimas de violencia sexual.

En el siguiente enlace: https://www.ramajudicial.gov.co/web/comision-nacional-de-genero/libros, encontrará la publicación de los lineamientos de atención y protección a las mujeres víctimas de violencia sexual para la Rama Judicial[24].

## 3.3. Mujeres en situación de discapacidad:

Cuando la condición de mujer concurra con una discapacidad física, sensorial, intelectual, psicosocial o múltiple, los servidores judiciales deberán implementar las medidas necesarias para garantizar el acceso efectivo a la justicia en igualdad de condiciones.

Para ello deberán:

a) Identificar oportunamente las barreras físicas, tecnológicas, comunicativas o actitudinales que puedan afectar la atención.
b) Implementar los ajustes razonables requeridos para garantizar la accesibilidad.
c) Utilizar formatos accesibles y mecanismos alternativos de comunicación cuando resulten necesarios.
d) Aplicar de manera concurrente las disposiciones contenidas en la Guía para la Atención de Personas con Discapacidad.

## 3.4. Mujeres rurales y campesinas:

Las mujeres rurales y campesinas enfrentan barreras asociadas a factores geográficos, económicos, tecnológicos y sociales que pueden dificultar el acceso efectivo a la administración de justicia.

Por tal motivo, los servidores judiciales deberán:

[24] Página web Rama Judicial, Comisión Nacional de Género Rama Judicial.

a) Utilizar lenguaje claro, sencillo y libre de tecnicismos, siglas o extranjerismos innecesarios.
b) Promover el uso de los diferentes canales de atención disponibles para reducir desplazamientos innecesarios.
c) Identificar las dificultades de conectividad o acceso tecnológico que puedan afectar el trámite o seguimiento de las actuaciones.
d) Aplicar concurrentemente las medidas previstas en la Guía para la Atención de Comunidades Campesinas cuando corresponda.

## 3.5. Mujeres migrantes, refugiadas o en situación de movilidad humana:

Las mujeres migrantes pueden enfrentar barreras adicionales relacionadas con el desconocimiento institucional, las dificultades documentales o la ausencia de redes de apoyo.

En consecuencia, la atención deberá prestarse:

a) Sin discriminación por nacionalidad, origen, condición migratoria o situación documental.
b) Garantizando el acceso a la información necesaria para el ejercicio de sus derechos.
c) Evitando que la situación migratoria constituya una barrera para la orientación y atención institucional.
d) Promoviendo la articulación con las entidades competentes cuando resulte procedente.

## 3.6. Mujeres en situación de pobreza o vulnerabilidad socioeconómica:

Las condiciones económicas no pueden constituir una barrera para el acceso a la administración de justicia.
Por lo anterior, los servidores judiciales deberán:

a) Brindar orientación clara sobre los servicios institucionales disponibles.
b) Facilitar el acceso a mecanismos de atención que reduzcan costos de desplazamiento o gestión.

c) Procurar la eliminación de exigencias administrativas innecesarias que generen cargas desproporcionadas.
d) Adoptar medidas de orientación reforzada cuando se identifiquen dificultades para comprender procedimientos, requisitos o actuaciones.

# 4. RUTAS Y CANALES DE ATENCIÓN

a) Comisión Nacional de Género de la Rama Judicial: La Comisión Nacional de Género de la Rama Judicial es la instancia encargada de promover la igualdad de género y la no discriminación en la administración de justicia.
b) Centros de Servicio y Oficinas de apoyo: Los Centros de Servicio y Oficina de apoyo de atención al usuario deben contar con personal capacitado en enfoque de género y/o orientación sexual para brindar una atención adecuada.
c) Canales virtuales y digitales: Se deben implementar canales virtuales de atención que sean accesibles y garanticen la confidencialidad de la información.

# 5. ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS

Las estrategias complementarias buscan fortalecer las capacidades institucionales de la Rama Judicial para garantizar una atención respetuosa de la diversidad y libre de discriminación.

## 5.1. Formación y capacitación

Promover programas de capacitación dirigidos a los servidores judiciales en temas relacionados con:

- Enfoque de género.
- Diversidad sexual.
- Prevención de violencias basadas en género.
- Atención diferencial y lenguaje inclusivo.

## 5.2. Sensibilización institucional

Promover acciones de sensibilización dirigidas a los servidores judiciales para fortalecer el respeto por la diversidad y prevenir conductas discriminatorias, fomentando la empatía y la comprensión hacia sus necesidades específicas.

## 5.3. Fortalecimiento de consultorios jurídicos

Promover la participación de consultorios jurídicos de universidades legalmente reconocidas para brindar orientación jurídica con enfoque de género y/o orientación sexual.

## 5.4. Investigación y generación de conocimiento

Promover estudios y análisis sobre:

- Barreras de acceso a la justicia para personas LGBTIQ+.
- Buenas prácticas institucionales de atención con enfoque de género.

## 5.5. Articulación intrainstitucional

Fortalecer la coordinación entre las diferentes dependencias de la Rama Judicial para garantizar una atención diferenciada con enfoque de género y/o orientación sexual, de manera integral y eficiente, entre las cuales se destacan:

- Altas Cortes.
- Consejos Seccionales de la Judicatura.
- Comisión Nacional de Género de la Rama Judicial y Comités Seccionales de Género. Acuerdos PCSJA17-10661[25] de 2017 y PCSJA24-12178[26] de 2024Direcciones Seccionales de Administración Judicial.
- Despachos judiciales.
- Dependencias administrativas.
- Centros de Servicios Judiciales y Administrativos.

## 5.6. Articulación interinstitucional

[25] *"Por el cual se modifican los Acuerdos 4552 de 2008 "por el cual se dictan reglas para la aplicación de la equidad de género en la Rama Judicial" y 9743 de 2012 "por el cual se aclara el Acuerdo PSAA12-9721 de 2012 sobre la política de igualdad y no discriminación con enfoque diferencial y de género en la Rama Judicial y en el sistema integrado de gestión de calidad"*

[26] **"***Por medio del cual se modifica el artículo décimo del Acuerdo PSAA08-4552 de 2008, modificado por los acuerdos PSAA12-9743 de 2012 y PCSJA17-10661 de 2017, en relación con los comités seccionales de género".*

La Rama Judicial promoverá la coordinación y cooperación con entidades del sector público que trabajan en la promoción de la igualdad de género para la remisión de casos, la coordinación de servicios y la atención integral. Entre estas se encuentran:

- Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Ministerio de Salud y Protección Social. Observatorio nacional de violencias por razones de sexo y género, dispuesto por el Gobierno nacional con el fin de fomentar la generación, recopilación, análisis y difusión de información sobre violencia por razones de sexo y género y de las acciones efectuadas por el Mecanismo Articulador[27], abierta a la población. Para la generación de información y conocimiento este observatorio se articulará con el Observatorio de Bienestar de la Niñez y el Observatorio Colombiano de las Mujeres[28].
- Defensoría del Pueblo.
- Fiscalía General de la Nación.
- Entidades territoriales.

[27] El Mecanismo Articulador para el Abordaje Integral de las Violencias por Razones de Sexo y Género (Decreto 1710 de 2020) tiene como objetivo coordinar acciones de política pública, técnicas y operativas para prevenir, atender y proteger a las víctimas de violencia, garantizando su acceso a la justicia.
[28] Artículo 31, Decreto 1710 de 2020.