



Memoria de Actividades 2020

Información LGTB+

GRUPO DE INFORMACIÓN LGTB+ DE COGAM

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Grupo de Información LGTB+ de COGAM	4
2.1	Presentación del grupo	4
2.1.1	Reuniones mensuales	5
2.1.2	Recogida de información	6
2.1.3	Gestión de citas: asesorías y otros grupos	7
3.	Formaciones y charlas	8
3.1	Formación inicial	8
3.2	Formación continua	10
4.	Campaña de difusión	12
5.	Presencia en internet y redes sociales	14
5.1	Facebook	14
5.2	Instagram	17
5.3	Twitter	21
6.	Informe de atenciones año 2020	23
6.1	Análisis cualitativo de las atenciones en 2020	30
7.	Casos prácticos	34
8.	Encuesta de calidad del servicio	40

1. Introducción

“La Comisión Gay Inform/Línea Lesbos¹ será la encargada—responsable de dar la Información general a través de los teléfonos de COGAM, Internet y demás soportes necesarios, sobre nuestras actividades y recepcionar y derivar a los solicitantes que demanden la atención directa.”

ESTATUTOS DE COGAM

¹ En el 2016 modificamos nuestro nombre a “Grupo Información LGTB+ de COGAM” con el fin de ser más inclusivos

Tal como se indica en los estatutos de nuestra asociación, el servicio de información es una de las comisiones fundamentales ya que es la puerta de entrada al colectivo. Lxs voluntarixs que la forman se encuentran permanentemente en el local para recibir y/o atender a lxs usuarixs; por ello, somos el primer contacto ya sea presencial, telefónico o virtual para todos lxs usuarixs que acuden por primera vez, y también para lxs nuevxs voluntarixs. En el despacho, atendemos consultas sobre cualquier tema LGTB+ convirtiéndonos en punto de referencia para muchxs usuarixs con diversas necesidades psicosociales que se acercan al colectivo.

Desarrollamos nuestra actividad desde cinco frentes:

- **Atención directa:** en el propio despacho – lunes a viernes de 17h a 21h y los sábados de 18h a 20H
- **Atención telefónica:** mismo horario – **91 523 00 70**
- **WhatsApp:** en horario abierto, a través del número **602 25 22 43**
- **Atención on-line:** a través del **correo electrónico** (informacionlgtb@cogam.es), y de la información colgada en la **Página Web** (www.cogam.es) del colectivo.
- **Redes sociales:**
 - Facebook: <https://es-es.facebook.com/INFOCOGAM>
 - Twitter: [@InfoCOGAM](https://twitter.com/InfoCOGAM)
 - Instagram: [@infolgtbCOGAM](https://www.instagram.com/infolgtbCOGAM)

En 2020, debido a las medidas sanitarias, consecuencia de la pandemia de Coronavirus, dejamos de atender presencialmente en marzo. Hemos continuado atendiendo por el resto de canales, compensando en parte, la imposibilidad de atender en presencial. La atención telefónica la hemos realizado en el mismo horario, normalmente desde nuestros domicilios, desviando el teléfono de forma anónima a nuestros móviles particulares.

2. Grupo de Información LGTB+ de COGAM

2.1 Presentación del grupo

El servicio se presta gracias al **equipo de voluntarixs** que participan organizando, planificando, aportando ideas, tiempo y esfuerzo en los grupos y actividades que se desarrollan. Todxs lxs voluntarixs que han participado durante este año de nuestro grupo, lo han hecho de manera desinteresada en función de sus posibilidades y tiempos. La organización interna del grupo y el afán de colaboración de todxs lxs integrantes, han hecho posible mantener una estructura compleja y exigente que requiere de muchas manos para llevarse a cabo.

Por suerte, siempre hemos podido contar con un volumen de voluntarixs elevado; de hecho, iniciamos el año con el cartel de “completo” y varias entrevistas pendientes a personas interesadas en colaborar. Además, una vez que entrevistamos a posibles voluntarixs, buscamos redireccionarles hacia otras secciones y grupos que puedan ser de su interés o acordes a su formación y estén necesitando colaboración.

En 2020, contamos con 18 voluntarixs, 9 mujeres gracias a las cuales hemos alcanzado un equilibrio de género nunca visto antes en nuestro grupo. Es, obviamente, un equilibrio de género binarista, pero que resulta igualmente un logro destacable dentro de la invisibilidad y menor participación histórica de las mujeres en la asociación (y en el grupo de Información específicamente).

Como consecuencia de tener que atender en remoto, el no poder continuar con la formación presencial y las consecuencias de la pandemia en cada unx de nosotrxs, algunxs voluntarixs han decidido esperar a volver a la atención presencial para continuar su voluntariado.

Las personas artífices de que un año más se haya podido llevar a cabo el proyecto han sido:

Anna	
Carlos	Gerardo
Claudio	
David	Ester
Delphine	
Eugenia	Sonia
Fernando	
Jose	Natalia
Juan	

María	
Miriam	
Pedro	
Sergio	
Verónica	

Aun así, también hemos sufrido rotación durante el 2020, y varias personas que han estado colaborando con nosotrxs han tenido que dejarnos por diversos motivos. Desde aquí **nuestro agradecimiento por el tiempo y el esfuerzo que dedicaron al proyecto**; esperamos seguir viéndoles y contando con aquellxs que ahora colaboran desde otras secciones.

Nuestra tarea fundamental es la atención en despacho presencial, telefónica, por WhatsApp y vía correo electrónico de nuestrxs usuarixs; durante 12 meses, todas las semanas, todos los días, de lunes a domingo... hemos estado atendiendo a través de teléfono, WhatsApp o a través de nuestro correo electrónico y presencialmente hasta marzo. Más allá de eso, hemos continuado con nuestra labor en redes sociales, publicando informaciones de importancia para el colectivo desde un punto de vista social, legal y de ocio. Hemos informado de la situación LGTBI+ en el mundo y hemos publicitado las actividades del colectivo tanto en nuestra asociación como en asociaciones y colectivos afines. Hemos procurado conocer otros proyectos, nutrirnos de ellos y, por supuesto, hemos seguido formándonos internamente asistiendo a numerosas charlas y formaciones programadas impartidas por otros organismos y también por nuestra Asesoría Psicológica, Sexológica y Jurídica, por la Comisión de Salud de COGAM y, cómo no, por el resto de grupos que integran COGAM, cuyxs miembros han asistido y colaborado en nuestra formación continua impartiéndonos charlas y dotándonos de información de sus respectivos enfoques.

2.1.1 Reuniones mensuales

Este año 2020 hemos mantenido el formato generado años atrás donde alternábamos cada mes **reuniones internas y reuniones formativas**. De modo que, si un mes teníamos nuestra habitual reunión interna donde se repasan las novedades y se lleva a cabo el reparto de turnos, o bien se debate y organiza cuando hay alguna actividad y/o proyecto en marcha que abordar; al mes siguiente se organizaba una reunión formativa donde hemos ido organizando jornadas temáticas de diversas materias.

En las **reuniones internas** hemos procurado invitar a algún grupo del colectivo a fin de favorecer las relaciones entre grupos y que nuestrxs voluntarixs conozcan de primera mano las funciones, reivindicaciones y actividades de cada

uno de ellos. Además, se mantiene un contacto vía grupo WhatsApp y correo electrónico con una lista de distribución que permite a todxs mantenerse al día en el caso de que no se pueda asistir a alguna reunión.

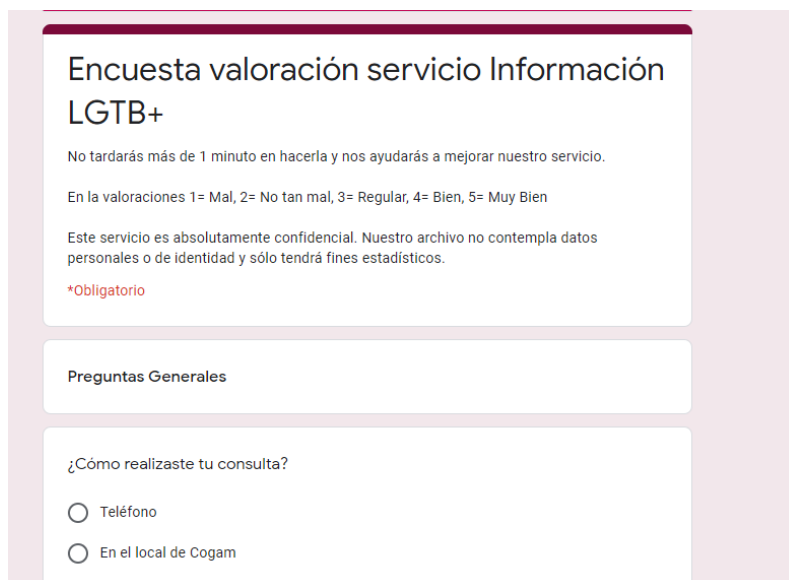
2.1.2 Recogida de información

En cuanto a nuestra **BBDD**, la mantenemos en continua renovación a fin de adaptarnos a las circunstancias de nuestro servicio. Esta codificación es anónima y la utilizamos para conocer y analizar datos estadísticos de las personas que acuden a nuestro grupo por las diferentes vías.

La codificación se almacena en una Base de Datos Access que estaba en el ordenador del despacho, hemos tenido que replicarla en un ordenador externo para poder generar informes. Además de poder codificar en el ordenador, tenemos un formulario web creado para las atenciones que hacemos fuera del local como correos o WhatsApp y que ha sido reutilizado para codificar las atenciones que hemos hecho en 2020 en remoto, normalmente desde nuestros domicilios. De la BBDD se extraen varios informes. El que recoge todas las atenciones se utiliza para elaborar esta memoria. También se extraen datos de atenciones a jóvenes que se envían alx Técnicx de Educación y Trans que se envían al secretario.

Tras las atenciones gestionamos y/o enviamos nuestro formulario de **encuesta de calidad** que se ha actualizado de acuerdo con los cambios explicados anteriormente.

<https://goo.gl/forms/Qh9olwZq5eb63OYy1>



Encuesta valoración servicio Información LGTB+

No tardarás más de 1 minuto en hacerla y nos ayudarás a mejorar nuestro servicio.

En la valoraciones 1= Mal, 2= No tan mal, 3= Regular, 4= Bien, 5= Muy Bien

Este servicio es absolutamente confidencial. Nuestro archivo no contempla datos personales o de identidad y sólo tendrá fines estadísticos.

***Obligatorio**

Preguntas Generales

¿Cómo realizaste tu consulta?

☐ Teléfono

☐ En el local de Cogam

☐ En otro lugar

2.1.3 Gestión de citas: asesorías y otros grupos

COGAM como colectivo generó un proyecto de “Asesorías Confidenciales y Gratuitas” para responder a la demanda de muchxs usuarixs y compañerxs LGTB+; demandas a las que las Administraciones Públicas no ofrecían solución. Para llevarlo a cabo, desde su inicio, se orquestó un protocolo de actuación y gestión de citas en colaboración con nuestro Servicio de Información LGTB+. Destacar que lxs voluntarixs que están al frente de ellas son profesionales de reconocido prestigio dentro de cada rama.

Durante el año, el colectivo contó con:

- Asesoría Psicológica
- Asesoría Sexológica
- Asesoría Jurídica

Nuestra labor, dentro de este proyecto, pasa por la gestión de citas semanales para cada una de ellas, la recepción en el local de lxs usuarixs y el seguimiento de la asistencia a las mismas. En algunos casos nos limitamos a poner en contacto alx usuarix final con la asesoría de su interés a fin de que nuestrxs compañerxs especializadxs pudiesen atender sus consultas.

Además, hasta marzo, participamos junto al **grupo de senderismo** en las inscripciones de las salidas que tienen programadas. Lxs usuarixs contactan con nosotrxs durante el plazo establecido en cada una de ellas, ya sea telefónicamente, presencialmente o vía correo electrónico, para obtener información de la ruta y/o inscribirse a la misma.

En este sentido, comentar que al igual que hemos hecho años anteriores, este año hemos estado abiertxs a cualquier colaboración y/o apoyo que nos han solicitado desde el resto de los grupos que conforman el colectivo; ya sea en cuanto a la gestión de redes, actividades web, promoción y/o elaboración de cartelería.

3. Formaciones y charlas

3.1 Formación inicial

Sabemos que uno de nuestros pilares fundamentales es la formación; por eso lxs voluntarixs que atienden las consultas que llegan a nuestro grupo, en sus diversas modalidades, reciben una **formación inicial** extensa y pormenorizada donde se les dota de toda la información y los recursos necesarios para poder llevar a cabo su labor. Además, se realizan prácticas con lxs voluntarixs con más experiencia a fin de que las nuevas incorporaciones puedan aplicar esos conocimientos en las intervenciones diarias.

El guion de nuestro nuevo curso formativo es el siguiente:

1. VOLUNTARIADO

- 1.1 Introducción al voluntariado. ¿Qué es el voluntariado?
- 1.2 Ley de Voluntariado Social de la Comunidad de Madrid
- 1.3 Voluntariado en COGAM

2. COGAM

- 2.1 Historia de COGAM
- 2.2 Fines, actividades y estructura

3 GRUPO DE INFORMACIÓN LGTB+ DE COGAM

- 3.1 Historia del servicio
- 3.2 Funciones
- 3.3 *Counselling*

4 MEMORIA HISTÓRICA

- 4.1 La homosexualidad a lo largo de la historia
 - 4.1.1 América Latina
 - 4.1.2 Peste rosa
 - 4.1.3 Orígenes del movimiento LGTB+
- 4.2 Breve historia del Movimiento LGTB+ español
- 4.3 Activistas históricxs

5 ORIENTACIONES E IDENTIDADES LGTB+

- 5.1 Lesbianas: el problema de la invisibilización
- 5.2 Bisexuales: construyendo una identidad pública
- 5.3 Intersexualidad: la identidad no reconocida
- 5.4 Trans: transexuales, transgénero y personas no binarias
- 5.5 Mayores LGTB+

6 LGTBFOBIA

- 6.1 Menores y adolescentes LGTB+ en el ámbito educativo

7 VISIBILIDAD LGTB+

- 7.1 Proceso de autoaceptación
- 7.2 Familias con hijxs LGTB+

8 MATRIMONIO IGUALITARIO Y UNIONES DE HECHO

- 8.1. Matrimonio igualitario
- 8.2. Uniones de hecho

9 FAMILIAS LGTB+

- 9.1 Opciones para formar una familia homoparental

- 9.1.1 Adopción nacional
- 9.1.2 Adopción internacional
- 9.1.3 Acogimiento familiar
- 9.1.4 Reproducción asistida
 - 9.1.4.1 Método ROPA
 - 9.1.4.2 Registro/filiación de unx niñx nacidx por técnicas de reproducción asistida
- 9.2 Gestación por subrogación
- 10 SALUD, SEXUALIDAD Y PREVENCIÓN**
 - 10.1 VIH
 - 10.1.1 VIH, cómo se transmite
 - 10.1.2 VIH, cómo NO se transmite
 - 10.1.3 Pruebas
 - 10.1.4 SIDA y seropositividad
 - 10.1.5 Contagio vs infección
 - 10.1.6 Situación actual
 - 10.2 Infecciones de transmisión sexual (ITS)
 - 10.2.1 Principales ITS
 - 10.3 Prevención
- 11 LA VIOLENCIA INTRAGÉNERO**
- 12 SITUACIÓN LEGAL Y SOCIAL LGTBI+ EN EL MUNDO**
- 13 LEGISLACIÓN LGTBI+ ESPAÑA Y COMUNIDAD DE MADRID**
- 14 CUESTIONARIO DE FORMACIÓN**

Del mismo modo, nos hemos centrado en evaluar junto a lxs nuevxs voluntarixs la adecuación de ese Curso y Guion, actualizando e iniciando un nuevo **“Guion para el seguimiento de la formación”** que aplican lxs voluntarixs que tienen “oyente” en sus turnos. A dicho guion anexamos el envío de documentación específica, el contrato de voluntariado, así como información básica del voluntarix en prácticas. Hacia finales del 2018 consideramos que era más práctico tener el “Guion para el seguimiento de la formación” como documento en Drive en lugar de en formato papel; durante este 2020 hemos mantenido ese criterio.

GUIÓN DE FORMACIÓN DE NUEVXS VOLUNTARIXS				
Voluntarix:			Fecha Inicio:	28/06/2018
FORMADOR/A				
xxxx:	Escucha (fecha)	Escucha (fecha)	Escucha (fecha)	Escucha (fecha)
	28/06/2018	5/07/2018	19/07/2018	26/07/2018
xxxx:	Escucha (fecha)	Escucha (fecha)	Escucha (fecha)	Escucha (fecha)
	20/09/2018	27/9/18	1/10/2018	8/10/2018
xxxx:	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)
	15/10/2018	22/10/2018	5/11/2018	12/11/2018
	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)
	19/11/2018	26/11/2018	3/12/2018	10/12/2018
	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)
	17/12/2018			
	Exámen aprobado (fecha)	10/12/2018	Revisión por otro formador (fecha):	27/9/18
				Fecha explicado
LOCAL Y DESPACHO. Enseñar el local, salón de actos, baños, biblioteca, despachos asesorías, despacho de Raúl, despacho Mario prueba rápida, y el despacho de Información: ordenador, teléfono, armario de folletos y documentación, carpetas de senderismo y otros documentos, condones, folletos de asociarse, tarjetas de grupos y prueba rápida, papeles de encuesta, folletos de Información. Hucha.				5/07/2018
ORGANIZACIÓN INTERNA DEL GRUPO Y FUNCIONAMIENTO DEL GAY INFORM: Cuántos somos, equipo coordinador, horarios y turnos, reuniones, formaciones, lista de correo electrónico y whatsapp. Perfil de FB, tw y blog: infocogam.blogspot.com				26/07/2018
WEB DE COGAM: Entrar en cada web de los grupos y leer tranquilamente los contenidos, asesorías, servicios: stop homofobia, prevención y VIH /prueba rápida, y condonera. Explicar cómo funcionan. Cómo asociarse. Apartado de Actividades.				26/07/2018
WEBS DE FELGTB E ILGA.				15/10/2018
WEB DE GAY INFORM. Ver apartado: Preguntas frecuentes				22/10/2018
DOCUMENTO NOVEDADES (DRIVE)				26/07/2018

3.2 Formación continua

Uno de nuestros compromisos es mantener una formación continua de alto nivel que permita a nuestrxs voluntarixs estar informadx y actualizadx respecto a las múltiples situaciones que puedan presentarse en las atenciones. Por ello, mantenemos un programa de formación con el apoyo de otros grupos de COGAM, así como otras entidades y/o asociaciones LGTB+.

Como comentamos en el apartado de “Reuniones internas”, procuramos ir alternando las reuniones de grupo (en las que, en la primera parte invitamos a una persona del colectivo para que nos comente sus funciones y objetivos, para después tratar temas internos de organización y/o actualización de contenidos), con las denominadas “Reuniones formativas” donde ocupamos todo el espacio para tratar temas de relevancia para el grupo, bien por ser actualidad, bien porque hemos notado un incremento en las consultas concretas sobre dichas situaciones.

Este año 2020 hemos realizado las siguientes reuniones/formaciones:

- Enero: “Taller reflexión” sobre acogimiento impartido por Beatriz, voluntaria en la asesoría psicológica. Formación nueva mesa de coordinación.
- Febrero: Visita de Loren González, Secretario de Organización de la FELGTB. Reunión interna.

- Mayo: Reunión interna.
- Junio: Reunión Interna.
- Septiembre: Reunión Interna.
- Octubre: Nos visitan Javier, responsable del Departamento Formación de Deporte y Diversidad y Luis Vicepresidente de DyD. Reunión interna.
- Noviembre: Reunión Interna.
- Diciembre: Formación en LGTBIfobia impartida por Antonio, abogado del servicio de SOS LGTBIfobia de COGAM. Reunión Interna.

4. Campaña de difusión

Seguimos con la campaña que hicimos en 2018.

El objetivo es dar a conocer el Servicio de Información que, en realidad, es la cara visible o el punto de entrada a nuestra asociación, y desde el que canalizamos todos los servicios. El lema de la campaña es: “**Si necesitas ayuda, en COGAM te entendemos**”.

BANNER



FOLLETO (Castellano/Inglés)



TARJETA VISITA

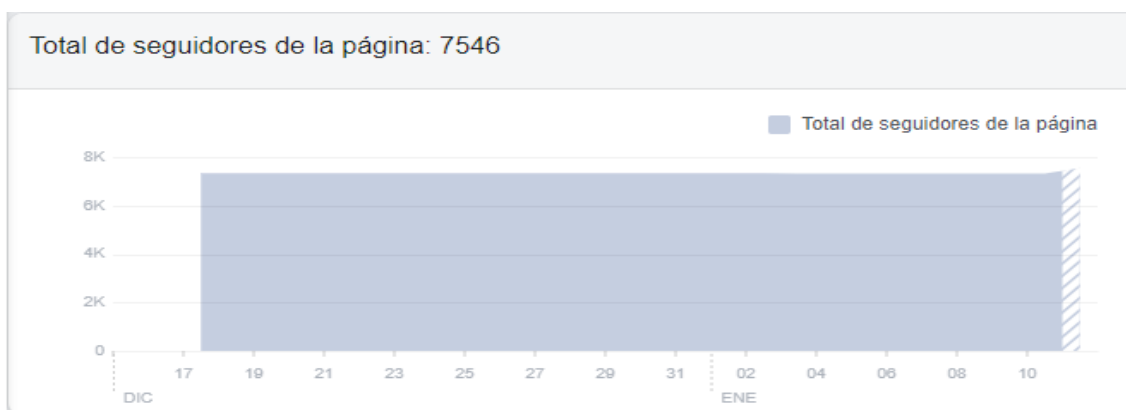


5. Presencia en Internet y redes sociales

5.1 Facebook

Nuestro perfil de Facebook lleva activo desde marzo del año 2012 y no sólo es un medio de información, sino de altavoz para el resto de grupos, servicios y asesorías que nos componen como asociación.

Durante este 2020 hemos pasado de 7467 seguidorxs (número de principios de año) a 7546 a fecha 31.12.20.



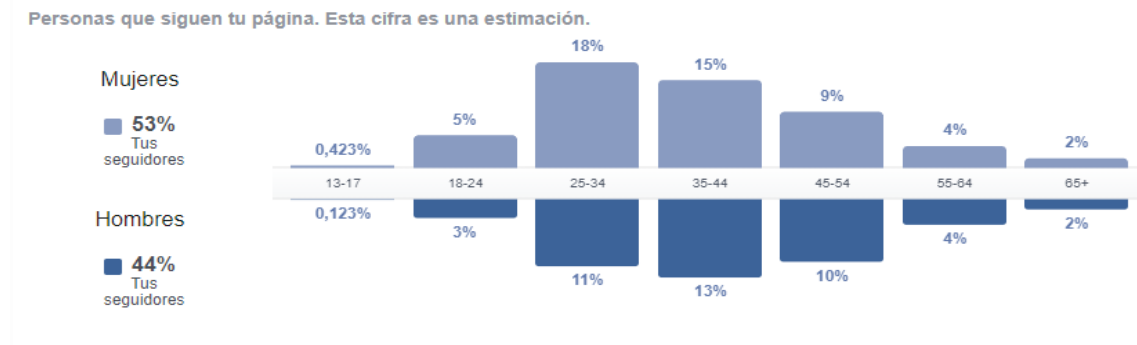
- Alcanzamos lxs 7546 seguidorxs, de lxs cuales el 49,39% está ubicadx en España y el 50,61% en otros países.

País	Tus seguidores	Ciudad	Tus seguidores	Idioma	Tus seguidores
España	3680	Madrid	1244	Español	3708
México	1076	Barcelona	354	Español (España)	2683
Argentina	424	Ciudad de México, Mé...	290	Inglés (EE.UU.)	282
Colombia	352	Valencia	159	Inglés (Reino Unido)	127
Estados Unidos de Am...	223	Buenos Aires, Argentina	134	Catalán	96
Perú	199	Bogotá, Colombia	134	Portugués (Brasil)	90
Chile	195	Lima, Perú	127	Italiano	88
Venezuela	116	Santiago de Chile, Chile	109	Francés (Francia)	71
Brasil	92	Sevilla	77	Portugués (Portugal)	52
Italia	83	Murcia	67	Árabe	19

Del total de nuestrxs seguidorxs:

- 53% es mujer, 44% hombre y un 3% que no identifica su género en su perfil;

- La franja de edad de 25-34 años es donde más “amigxs” nos encontramos entre las mujeres; en el caso de hombres se igualan las franjas de 25-34 / 35-44 años;
- Abarcamos un amplio rango de edad, desde los 13 años hasta personas de más de 65 años.



- Alcanzamos 7517 “Me gusta” máximos en la página, cerrando el año con 7350.



En cuanto a las publicaciones que hemos realizado y/o compartido a lo largo del 2020, la más destacada se realizó el 30 de enero de 2020 con temática asexualidad. En esta publicación se localiza el mayor volumen de “Reacciones, comentarios y veces compartido” de todas nuestras publicaciones del año:



Información LGTB+ de COGAM
30 de enero de 2020 ·

"No es como el celibato, que considera que es algo malo por motivos morales o religiosos, para nada. La asexualidad no es moralista pero muchas personas no lo entienden y se nos patologiza. O nos mandan al médico, al psicólogo, se nos infantiliza o se nos ridiculiza. La verdad es que a mí no me genera sufrimiento ni malestar, no me hago daño a mí ni a terceros, simplemente es algo que no me pasa, no veo dónde estaría el problema si yo disfruto de mi sexualidad libremente".

<https://www.infobae.com/.../ser-asexual-en-primera-persona-n.../>

Tingnan ang Pagsasalin



INFOBAE.COM

Ser asexual, en primera persona: "No siento atracción sexual al conocer gente ni disfruto del placer mecánico del sexo"

publicaciones.

785
Personas alcanzadas

338
Reacciones, comentarios y contenido compartido

199 Me gusta	8 Me asombra	69 Me encanta
1 Me divierte	0 Me entristece	0 Me enfada
17 Comentarios	44 Contenido compartido	

112
Clics en la publicación

0 Visualizaciones de fotos	76 Clics en el enlace	36 Otros clics
-------------------------------	--------------------------	-------------------

También hemos tenido reacciones negativas. Se producen 3 "Ya no me gusta" con fecha 6 de abril y 3 de julio:



Por último, en cuanto al alcance de nuestras publicaciones, destacar el pico de actividad obtenido el 16/05 con 1150 personas alcanzadas:



Recomendaciones:

Sería de gran ayuda para todas nuestras RRSS que se resaltaran de forma diferente los logos que aparecen en la firma de todos nuestros correos.

En cuanto a posición y color se refiere, puede que el conjunto resulte un poco confuso.

Información LGTB+ de [COGAM](#)

informacionlgtb@cogam.es WhatsApp [602 25 22 43](tel:602252243)

C/ Puebla, 9 Madrid - +34 91 523 00 70. Lunes a viernes de 17:00 a 21:00, sábados 18:00 a 20:00.

Y para estar al tanto de toda la información también puedes seguirnos en:



5.2 Instagram

Nuestro perfil de Instagram lleva activo desde septiembre del 2019. Fue creado tras percibir la necesidad de conectar con nuestrxs usuarixs a través de una red social rápida, visual y en constante auge, especialmente en la población joven. Nuestro objetivo principal para este año ha sido seguir dándonos a conocer a través de ella y utilizar la aplicación para compartir y difundir

principalmente el contenido de todos los grupos y servicios de COGAM de manera unificada.



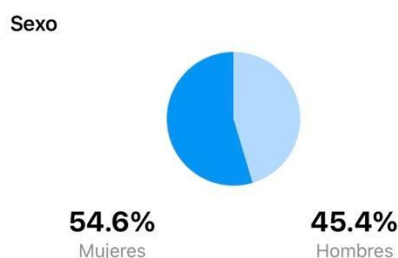
Durante este año hemos alcanzado la cantidad de 561 seguidorxs, frente a los 233 seguidores con lxs que cerrábamos el 2019; lo que supone un aumento de 328 nuevxs usuarixs en la aplicación.

Desglose de seguidores

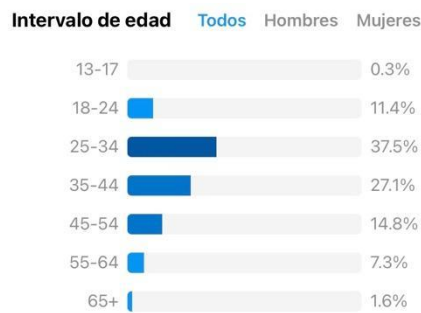
561 seguidores
+3,3% frente a 15 de nov - 14 de dic

NOTA: +3,3% aumento en seguidorxs en relación a los últimos 30 días

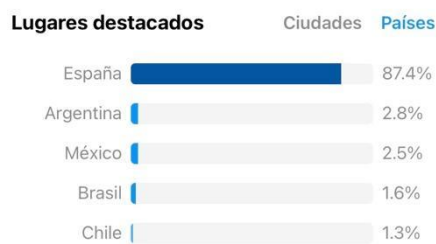
Señalar que, de estos 561 actuales, el 45,4% se ha declarado hombre en su perfil y el 54,6% mujer:



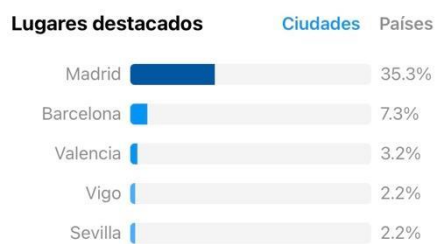
Respecto a las edades, encontramos que el mayor porcentaje de seguidorxs se agrupa entre los 18 y los 44 años (acumulando el 76% de personas que nos siguen) y despuntando especialmente en el grupo de edad de los 25-34 años (concentrando a un 37,5% de lxs seguidorxs).



Respecto a la ubicación de estxs seguidorxs, hemos observado que la gran mayoría se encuentra en España (87,4%), según indican en su perfil.



Concretamente dentro de España, podemos observar que el mayor número de personas que nos sigue se concentra en Madrid.



Por lo tanto, con estos datos podemos hacernos una idea de que el tipo de perfil de persona que nos sigue en Instagram es joven y reside en España, concretamente en Madrid.

Por último, respecto a nuestras interacciones en la red, podemos decir que varía cada mes, aumentando significativamente los días que hacemos una publicación o subimos una historia al perfil.

Nuestra publicación con mayor acogida se realizó el 1.05.20, para comunicar a nuestrxs usuarixs que el Servicio de Información LGTB+ de COGAM seguía y seguiría abierto de manera telemática.



La publicación obtuvo los 40 “likes”, llegando a tener 311 impresiones y un alcance de 283 usuarixs (de lxs cuales el 30% no estaba entre nuestrxs seguidorxs) y haciendo que 4 de éstos visitasen nuestro perfil de Instagram y unx de ellxs visitase nuestra página web.

4	283
Visitas al perfil	Alcance
Interacciones ⓘ	
5	
Acciones realizadas desde esta publicación	
Visitas al perfil	4
Clics en el sitio web	1
Descubrimiento ⓘ	
283	
Cuentas alcanzadas	
El 30 % de las cuentas no seguían a infolgtbcogam	
Nuevos seguidores	No disponible
Alcance	283
Impresiones	311
Del inicio	187
Del perfil	70
De la ubicación	12

Cerramos nuestro segundo año en Instagram con unas impresiones positivas. Habiendo no sólo consolidado, sino aumentado el número de usuarixs interesadxs en recibir información a través de nuestro servicio y con el objetivo de seguir en la misma línea este 2021.

5.3 Twitter

Cerramos el año 2020 con 4.457 seguidores e iniciamos el 2021 con 4.642; una subida que, aunque es leve, es especialmente llamativa teniendo en cuenta que en la actualidad el perfil tiene una actividad muy reducida. Se está utilizando más que como una plataforma de comunicación interna, como un altavoz para el resto de grupos que componen la asociación, centrando su actividad en publicitar eventos de otros grupos que lo solicitan y todos aquellos eventos generales puestos en marcha.

La aplicación ha cambiado su resumen de “Analytics” de modo que ya no se puede obtener información demográfica de lxs seguidorxs; por contra, podemos revisar cuál es nuestro seguidor principal a día de hoy (o en cada una de las franjas temporales, con máximo a 3 meses). Este “seguidor principal” se define, a su vez, por el número de seguidorxs que tiene su propio perfil, como medio de determinar el número de lectorxs que tendrían los tweet si ese seguidorx reenviara la información a lxs suyxs.

A día de hoy, nuestrx seguidor principal es [@lapazesdiversa](#), una comunidad LGTB+ mexicana que cuenta con 889 seguidorxs propios.



Respecto al seguimiento de tweet, los datos del 2020 por trimestre han sido:

- Enero a marzo: 14.000 impresiones, 4.461 el número de impresiones/día más elevado del trimestre (13/01);

	Información LGTB+ @InfoCOGAM Este viernes 17/01 en @COGAM analizaremos el impacto de las drogas en las prácticas sexuales #HsH junto a @StopsidaONG Desde las 16h, reservad vuestra plaza!! pic.twitter.com/iKRV7uTHA6	Impresiones	4.461
		Interacciones totales	80
		Interacciones con el contenido multimedia	33
		Clics en el perfil	15
		Me gusta	12
		Retweets	10


- Abril a junio: 13.000 impresiones, 3.801 el número de impresiones/día más elevado del trimestre (17/05);

 <p>Información LGTB+ @InfoCOGAM Este #17Mayo ayúdanos a visibilizar la situación de las personas #LGTBI más vulnerables, una situación que se ha visto agravada por la #PandemiaCOVID19</p> <p>#DialInternacionalContraLGTBIfobia #MuchoQueConseguir #EsteVirusLoParamosUnidos pic.twitter.com/ND3fAMN3xa</p>	Impresiones	3.801
	Interacciones totales	78
	Interacciones con el contenido multimedia	40
	Me gusta	14
	Retweets	12
	Clics en el perfil	7

- Julio a septiembre: 2.100 impresiones, 616 el número de impresiones/día más elevado del trimestre (04/07);

<p>Información LGTB+ @InfoCOGAM Feliz #Orgullo2020 Sigue la manifestación en: https://youtu.be/61Wut1YxOfQ</p>	Impresiones	616
	Visualizaciones multimedia	2
	Interacciones totales	14

- Octubre a Diciembre: 72 K impresiones, 41.804 el nº de impresiones/día más elevado del trimestre (18/12)

 <p>Información LGTB+ @InfoCOGAM Primer #PremiosTriangulo de la tarde a @elsarvizcomica 🤗🤗🤗🤗🤗 pic.twitter.com/XKuAtivSaH</p>	Impresiones	41.804
	Interacciones totales	2.925
	Interacciones con el contenido multimedia	1.875
	Abrir el detalle	648

En general, los resultados, lejos de ser positivos, plasman la reducción de actividad de este año de pandemia en cuanto a contenidos propios y eventos de la asociación. El promedio trimestral del 2019 alcanzaba, al menos, las 20.000 impresiones por trimestre; este año tan solo hemos logrado esa representatividad el último mes del año por los **#PremiosTriangulo** y su polémica, sobre todo por la publicación del premio concedido a Elsa Ruiz, muy criticado en redes sociales por seguidorxs y colectivos transexcluyentes.

6. Informe de atenciones año 2020

1.- Total atenciones

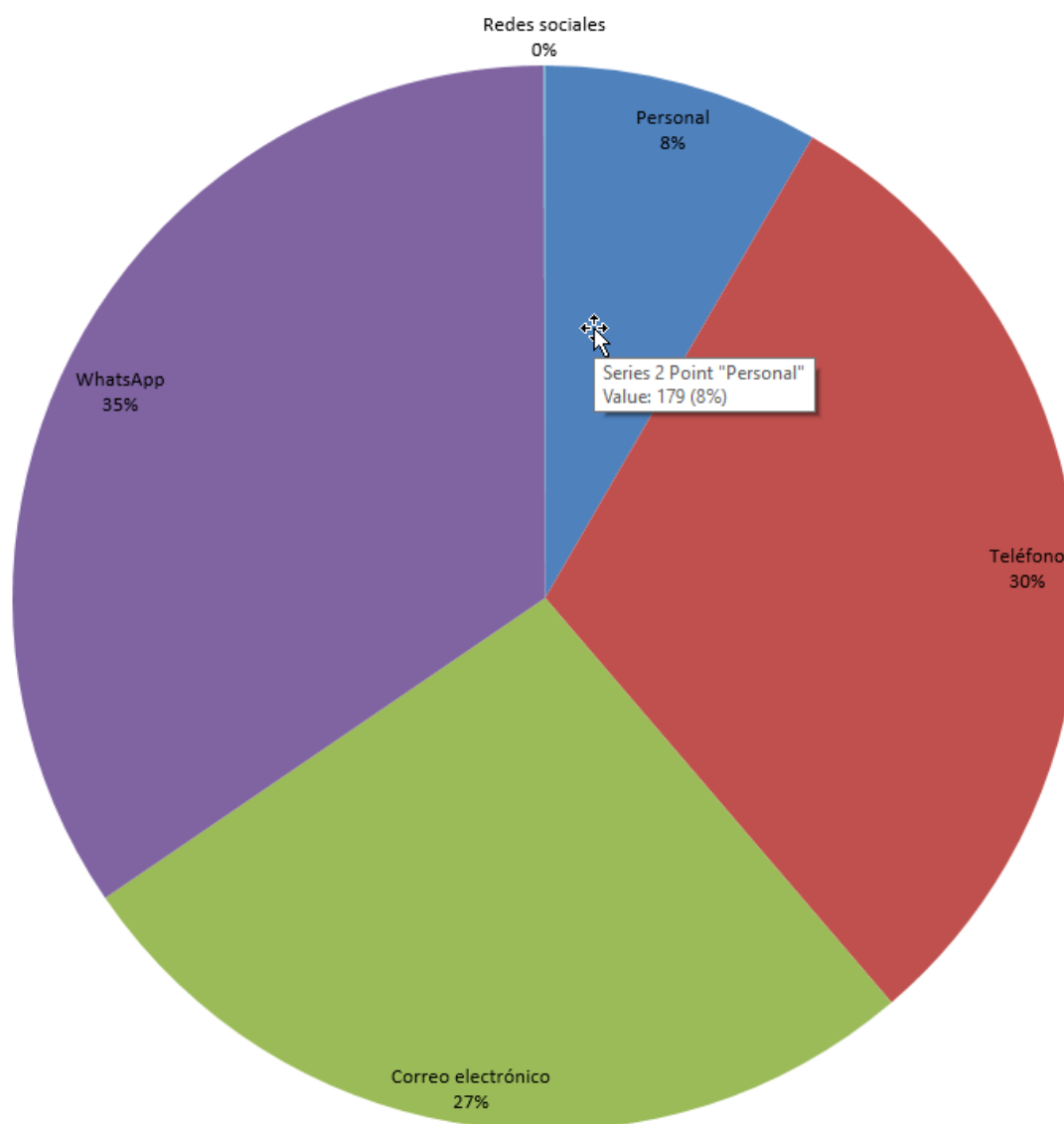
2018	2019	2020
2.596	2.948	2.140

1 b.- Total consultas

2018	2019	2020
3.620	3.786	2.804

2.- Las atenciones se reparten:

AÑO	2018	2019	2020
Personal	539	644	179
Teléfono	919	966	650
Correo electrónico	501	549	572
WhatsApp	635	788	738
Redes sociales	2	1	1



3.- Consultas por género:

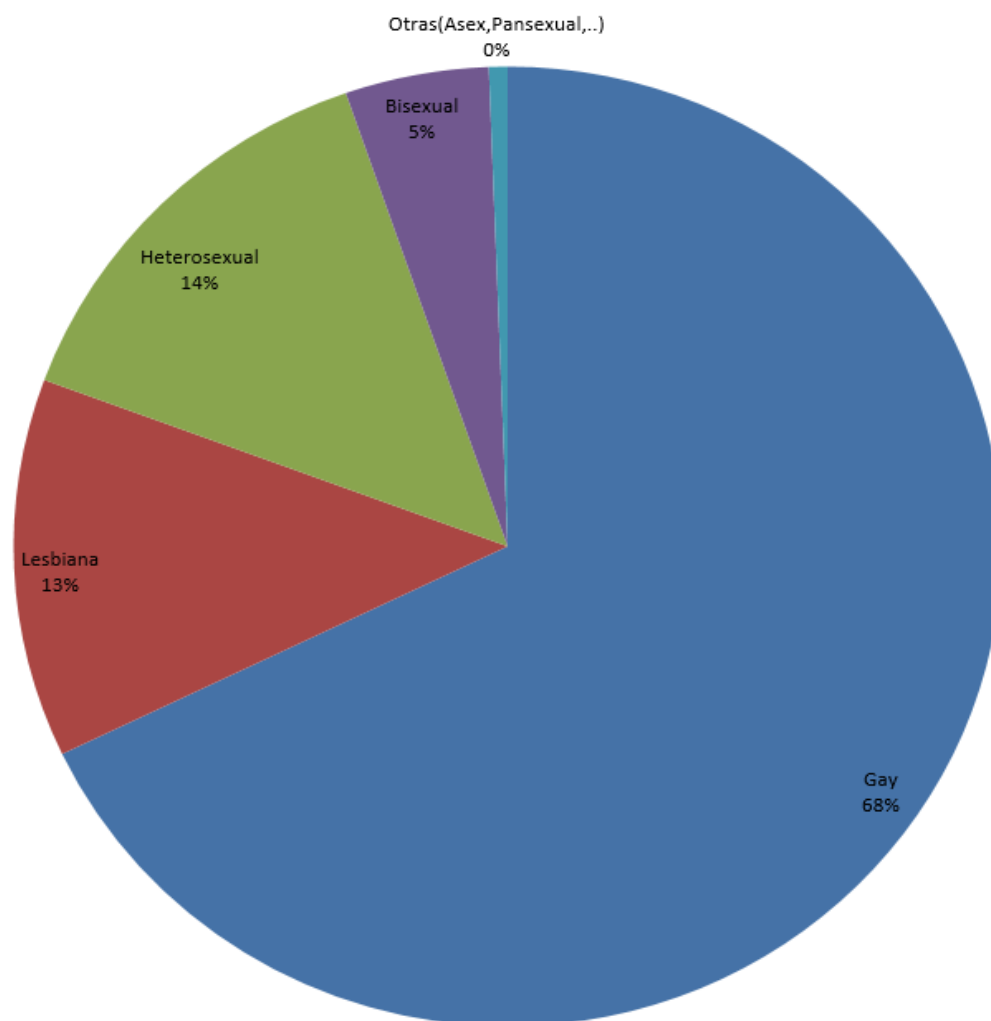
AÑO	2018	2019	2020
Mujeres	863	914	695
Hombres	1.641	1.974	1.347
No binario	11	14	21

Como el año anterior, hemos incluido en la BBDD la diversidad cis, trans, vs. dejando como opción libre “intersexual” de las 2.948 atenciones tendríamos:

AÑO	2018	2019	2020
Cissexual	2.476	2.812	1.937
Trans	120	136	203
Intersexual	0	0	1

4.- Por orientación sexual:

AÑO	2018	2019	2020
Gay	1.224	1.480	894
Lesbiana	325	273	168
Heterosexual	230	203	185
Bisexual	67	71	62
Asexual, pansex.,...	52	13	8



5.- Por cohortes de edad

AÑO	2018	2019	2020
Mujeres edad desconocida	341	522	352
Hombres edad desconocida	564	945	592

Mujeres	2018	2019	2020
Menores 18 años	17	11	21
18 a 44 años	411	292	281
45 a 62 años	91	78	39
63 en adelante	3	11	2

Hombres	2018	2019	2020
Menores 18 años	14	17	17
18 a 44 años	768	717	531
45 a 62 años	263	252	175
63 a 71 años	25	37	27
72 en adelante	7	6	5

5b.- Atenciones trans*

AÑO	2018	2019	2020
Edad desconocida	37	76	89
Mujeres menores 18 años	1	0	10
Hombres menores 18 años	4	5	6
Mujeres 18 – 44 años	43	26	64
Hombres 18 – 44 años	26	22	19
Mujeres 45 – 62 años	3	6	9
Hombres 45 - 62 años	3	4	2

5b.- Atenciones no binario

AÑO	2018	2019	2020
Menores 18 años	1		
18 a 44 años	7	8	10
45 a 62 años	2	2	
63 a 71 años			
72 en adelante			

6.- Cómo nos han conocido

AÑO	2018	2019	2020
COGAM	59	104	21
Varios	580	95	54

Internet	621	877	272
Relaciones personales	212	202	219
Profesionales	22	53	34
Otras asociaciones	32	73	28
Medios comunicación	38	39	25

7.- Lugar de residencia

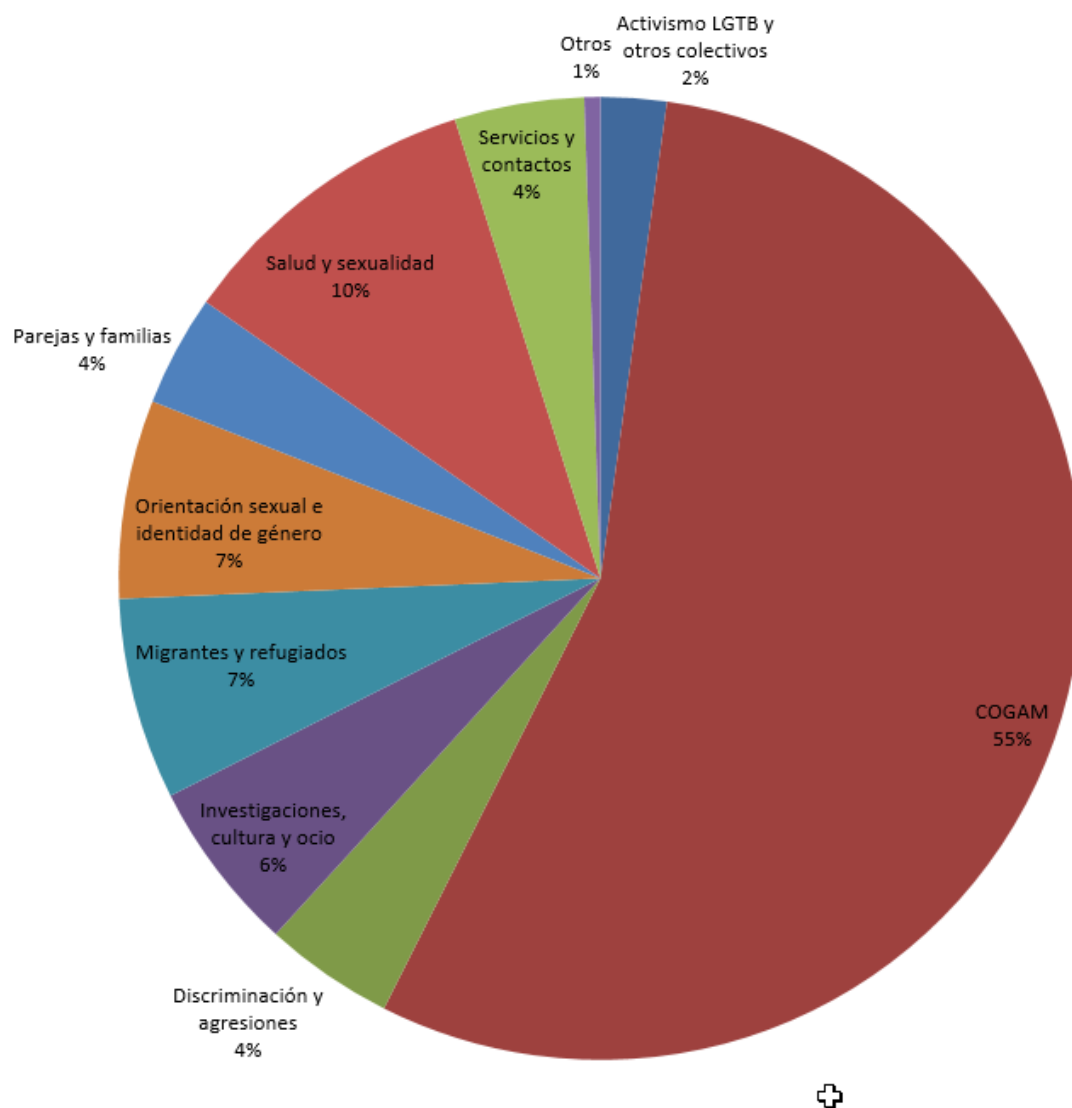
AÑO	2018	2019	2020
Madrid	1.940	2.186	1.342
Madrid (provincia)	187	291	169
Barcelona	15	18	13
Salamanca	3	14	11
Valencia	15	12	8
La Coruña	3	11	4
Toledo	9	10	12

- El resto se reparte en otras provincias, no superando las 8 atenciones por plaza.

AÑO	2018	2019	2020
Europa	48	46	31
América latina	89	78	48
África	21	24	16
Asia	11	9	4
Oceanía	2		
No especificado	130	103	394

8.- Tipos de consulta

AÑO	2018	2019	2020
Total consultas	3.619	3.786	2.804
Activismo LGTB+ y otros colectivos	192	286	62
COGAM	2160	2.285	1.548
Discriminación y agresiones	101	114	122
Investigaciones, cultura y ocio	220	208	162
Migrantes y refugiados	94	158	190
Orientación sexual e identidad de género	168	119	187
Parejas y familias	131	95	105
Salud y sexualidad	342	402	291
Servicios y contactos	205	108	122
Otros	7	11	15



9.- Derivaciones

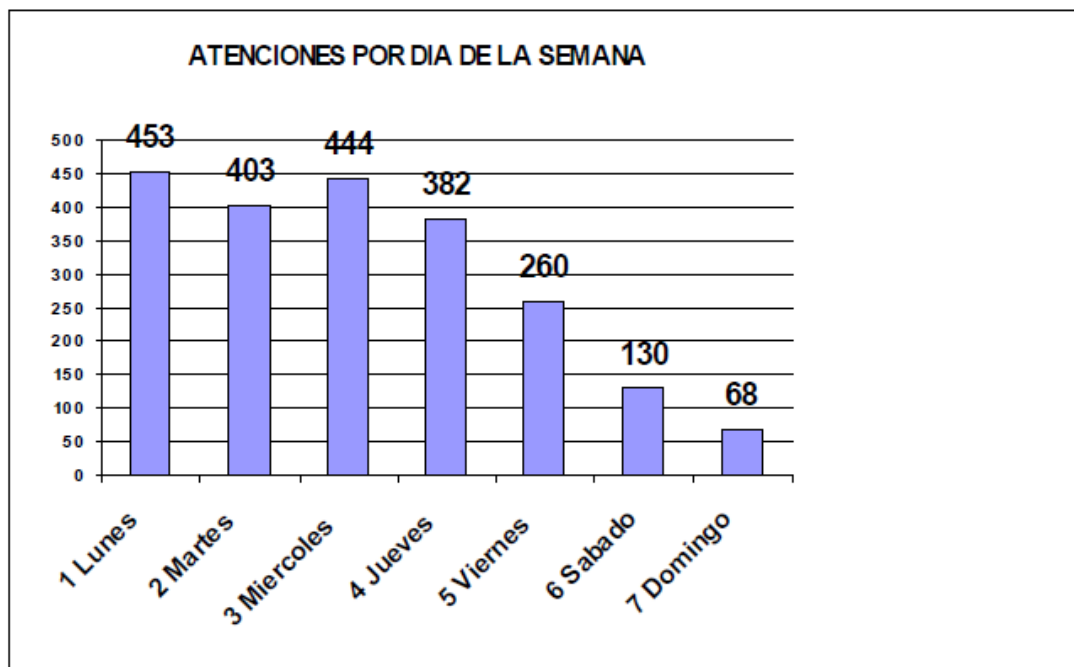
AÑO	2018	2019	2020
ACATHI		17	13
Admin/Gerencia	38	66	52
Asesoría Jurídica	70	76	122
Asesoría Psicológica	68	79	105
Asesoría Sexológica	23	48	27
CEAR	15	22	38
Derechos Humanos		1	24
Educación		34	68
FELGTB	17	11	28
GALEHI	6	8	14
Grupo Trans, jóvenes Trans	4	44	51
Grupos socialización COGAM	99	111	115
Junta/Vocales	87	128	92
Kif-Kif			34

La Merced migraciones	8	9	36
Nexus	60	22	23
Programa LGTBI C.Madrid (PIATH)	28	28	44
Prueba rápida VIH	79	93	76
Serv. Orientación Jóvenes(Mon)	1	14	43
Stop LGTBIfobia	12	10	19
Técnico salud COGAM	39	122	186
Transformando / Familias		32	16
Trans-Informando y Trans*		12	54

10.- Atenciones por días de la semana

AÑO	2018	2019	2020
Lunes	535	782	453
Martes	565	750	403
Miércoles	465	500	444
Jueves	344	470	382
Viernes	334	262	260
Sábado	30	109	130
Domingo	33	75	68

Total



6.1 Análisis cualitativo de las atenciones en 2020

1.- Atenciones

1.A. La primera consideración que debemos señalar es el efecto COVID y sus derivadas de carácter social, es decir, el confinamiento. Este se produjo el 13 de marzo de 2020, lo que derivó en el cierre de nuestra sede (en un primer momento) y, por lo tanto, relegó nuestro servicio a la versión en remoto.

Esta pandemia nos ha obligado a seguir manteniendo el servicio de atención a nuestros usuarios mediante el televoluntariado, con todas las estrategias, limitaciones y circunstancias especiales que conlleva una atención de esta naturaleza.

Por lo tanto, insistimos en que esta nueva situación ha llevado a otros canales el número de atenciones y consultas en este año 2020. El efecto contundente, en este caso, ha sido la disminución de nuestras atenciones en casi un 30%. Obsérvese la serie histórica de los últimos años, su evolución fue la siguiente:

En el 2018 fueron 2.596 atenciones; en el 2019 fueron 2.948 y en este año 2020 han sido 2.140, lo que representa un descenso del 27% respecto al año inmediatamente anterior.

1.B. Por lo tanto, las consultas también reflejan ese notable descenso:

En el año 2018, 3.620 consultas; en el año 2019 fueron 3.786 y en el año 2020 han sido 2.804 consultas. Lo que representa un 28% menos. Por lo tanto, se han atendido 255 consultas mensuales.

En el 2018 tuvimos 329 consultas para ese mismo periodo. Esto significa que tenemos una atención media diaria de 12 consultas.

2.- Las atenciones se reparten:

Personal	Teléfono	email	WhatsApp
179 (8%)	650 (30%)	572 (27%)	738 (35%)

2.A) En este punto cabe destacar el cambio estructural que ha producido la pandemia. Descienden a un porcentaje irrelevante las atenciones personales (un 8%). Sin embargo, como era de esperar, se incrementan los contactos por email un 27%, teléfono un 30%, así como WhatsApp un 35%, siendo estos los medios más usados por nuestros usuarios.

Cabe recordar al respecto que hasta el año 2019 la atención personal y la telefónica representaban más del 55% de los canales utilizados.

Corolario. Se deduce que la tendencia en los últimos tres años se ha modificado notablemente, siendo el WhatsApp y el email los medios que nuestros usuarios utilizan en mayor medida.

3.- Por género

3.A. Como viene siendo habitual en todos los años, las consultas efectuadas por hombres son las más numerosas, llegando a 1.347 usuarios; así como las en que los usuarios se definen como cissexuales.

3.B. A pesar de la reducción de uso de nuestros servicios por parte de los usuarios, la población trans es la única que señala un incremento, llegando a 203 usuarios. También se consolida la población no binaria.

4.- Por orientación sexual

4.A. La orientación gay sigue siendo la que más uso hace de nuestros servicios: 894 hombres. La orientación lesbiana se sitúa en 168 mujeres; el año pasado fueron 273. Heterosexuales y bisexuales descienden. El montante de usuarios procedentes de otras orientaciones sexuales registra cierto descenso.

4.B. No obstante, dicho lo anterior y para mayor precisión, hay que destacar que se consolida la población que no define su orientación sexual, llegando a contabilizarse 944 personas.

Corolario. Se consolida, por lo tanto, la tendencia que se viene apreciando desde los últimos años, es decir, que el incremento de la utilización de las redes sociales y de los dispositivos móviles obstaculiza la identificación de la orientación.

5.- Por cohortes de edad

5.A. El primer dato a destacar es el insistente número de usuarios cuya edad desconocemos. En 2019 aparecían 945 hombres, en 2020 son 592. En cuanto al número de mujeres en edad desconocida, aparece la misma circunstancia en el año 2019: 522. En el 2020 han pasado a ser 352. Conviene aclarar que en este año 2020 el descenso se ha producido porque ha disminuido, como ya se ha analizado en anteriores puntos, el número total de atenciones y no porque se haya corregido esta desviación.

La primera conclusión que hay que admitir, un año más, es que la cohorte de edad que más nos consulta es la de la población de 18-44 años, se llega a la cifra de 812, prácticamente el 60% de nuestros usuarios.

5.B. Se consolida, al igual que en años anteriores, la consulta de hombres de más de 63 años, llegando a 32 consultas. Las mujeres se elevan a 2.

5.C. Destacamos que en usuarixs menores de 18 años se ha producido un incremento (a pesar de la baja general en las consultas), siendo mayor el número de mujeres, 21, que el de hombres, 17. Dato relevante a considerar: en ninguna de las cohortes las mujeres superan a los hombres excepto en esta.

5.D. Otro dato relevante es la consolidación de nuestro servicio en la población trans: su número alcanzó lxs 196 usuarixs. En años anteriores no superaban lxs 179.

Corolario:

1.- Como se señaló en el apartado anterior, la atención en RRSS no favorece la definición de la edad y el perfil de nuestrxs usuarixs. Se refuerza la apreciación de que la población de 18-44 años es la que mayoritariamente nos consulta.

2.- Conviene plantear la siguiente reflexión: si bien la pirámide de población española presenta cada año mayor población a partir de los 65 años, nuestros datos no registran su acercamiento a nuestro colectivo.

6.- Cómo nos han conocido

6. Como en anteriores años, “internet” (272 referencias) ha sido la fuente de información sobre COGAM más citada. Le sigue de cerca el ítem “relaciones personales” con 219 referencias.

7.- Lugar de residencia

7.A. Madrid se constituye como la ciudad más referenciada, amparando casi el 80% de lxs usuarixs: 1.342 personas.

7.B. Como en el pasado año 2019, se consolidan las consultas procedentes de América Latina: 48 referencias. Bajan las procedentes de Europa, 31 referencias; sigue África con 16 y Asia con 4.

7.C. Destacamos el notable incremento de lxs usuarixs de lxs que no se cita su procedencia. Hemos pasado de 103 en el año 2019 a 394 en el año 2020. Este dato contribuye a la tesis de que se está desdibujando año tras año el perfil de nuestrxs usuarixs debido al uso de las nuevas tecnologías.

8.- Tipo de consulta

TOTAL CONSULTAS: 2804

8.A. La primera observación relevante que tenemos que señalar es que, como se ha destacado al principio de este informe, las consultas se han reducido un 25%. En 2019 tuvimos 3786 referencias. En 2020 llegamos a las 2804, con lo

que podemos afirmar que en este año se ha quebrado la tendencia ascendente de los últimos 6 años.

8.B. Como anteriores años, COGAM ha sido la más referenciada con 1548 anotaciones, casi el 62% de las consultas; aunque descendió casi un 50% en relación al año anterior: 2285 referencias.

8.C. Salud y sexualidad suman 291 consultas, siendo el servicio más demandado, igual que en anteriores años; pero, desciende en relación al año anterior que dio 402 referencias. Le sigue de cerca la consulta para Técnicas de Salud COGAM con 186 demandas. Migrantes y refugiados y Orientación sexual/identidad de género se acercan a las 200 consultas; también destaca por su incremento Discriminación y agresiones con 122 consultas; Servicios y contactos alcanza las 122 y Parejas y familias las 105. Desciende Activismo LGTB+: 62 consultas. Igualmente desciende Investigación/cultura, situándose en 162 referencias y Prueba rápida VIH con 76 consultas.

9.- Derivaciones

9. En 2020 las derivaciones más frecuentes fueron para Asesoría jurídica con 122 solicitudes. En 2019 fueron 76. Le siguen con incremento: Grupos socialización COGAM, Asesoría psicológica, Junta /Vocales, Educación, Grupo Trans y Jóvenes Trans. Descienden en este 2020 Gerencia/Administración y Asesoría sexológica; cabe destacar que esta última ha llevado casos de la Asesoría psicológica para tratar de descongestionarla debido a la alta demanda.

10.- Atenciones por días de la semana

10.A. El notable descenso en el número de consultas se ha reflejado en el número de atenciones en todos los días de la semana.

10.B. El lunes es el día en que se ha efectuado el mayor número de consultas, situándose en 453; el año anterior se llegó a las 782. Sigue de cerca el miércoles: 444 consultas. El siguiente día es el martes, que suma 403 consultas, seguido muy de cerca por el jueves, que se eleva a 382 consultas. Sábado y domingo son los días con menos estadística.

7. Casos prácticos

Las consultas que nos llegan a través de los diferentes canales de comunicación que tenemos habilitados son numerosas y de muy diversa índole. En este apartado, intentaremos dejar constancia de las diferentes tipologías ya que responden a necesidades actuales de nuestra sociedad y de nuestro colectivo.

Los casos que aquí incluimos han sido modificados a fin de salvaguardar la identidad de los usuarixs. Son solo una muestra de las dificultades a las que se enfrentan diariamente muchas personas LGTB+ en la actualidad; lejos de estar normalizado, las dificultades familiares, personales, laborales y/o médicas son abrumadoras:

AGRESIONES

Buenas tardes,

He tenido problemas con una vecina del pueblo que vive a unos doscientos metros de mi edificio, ella es mayor de unos 70 años y tiene denuncias con su hija, con varia gente es una ordinaria grande. Ya tengo 38 años me acosa y me insulta llamándome maricón (tengo un video aunque es muy corto pero se ve que dice maricón gritando), y además viene a mi edificio a hablar de mi a mis vecinos a decirme "hijo de puta", "maricón", "que se te nota hablando", "que me va a echar del pueblo", entre otras cosas, llame a la policía que me dijo que ya la conocen desde los años sesenta y mejor que no la haga caso que es muy conflictiva. Pero esta señora sigue y sigue, y al decirme todo esto la he denunciado al Canal de Isabel II porque lleva diez años de baja con el agua mientras que la usaba porque su hijo le hizo el enganche, y ayer en una discusión en mi propio portal que vino de nuevo a decir que soy un "maricón" a mis propios vecinos, pues se lo dije que yo la había denunciado al Canal, y a la Guardia Civil por no ponerle vacunas ni asistencia sanitaria a su perra, y por represalias se ha inventado que yo la he pegado y me ha denunciado. Me han llamado de a Guardia Civil para darme mis derechos como denunciado por un delito de lesiones leves, y yo la he denunciado por un delito de odio. Quisiera saber si me pueden asesorar ayudarme o incluso si es posible prestarme el servicio de abogado/a.

FILIACIÓN

Buenos días,

Soy XXX y actualmente vivo en Granada. Mi pareja y yo hemos empezado el proceso para ser madres a través de la Seguridad social mediante reproducción asistida y me gustaría recibir información sobre cuestiones legales. ¿Es necesario que estemos casadas para que el bebé conste a nombre de la dos? Si no es así, qué ventajas supondría el estar casadas? Estamos un poco perdidas, se leen tantas cosas en internet, que ya no sabemos que es cierto y que no. No sé si pueden ayudarme en esta cuestión, de no ser así, ¿podrían recomendarnos dónde encontrar dicha información? Muchas gracias por su atención.

Un saludo.

TRANS

Hola muy buenas! Nos han recomendado la asociación. Nos gustaría recibir un poco de orientación en cuanto a la transición de género. Estamos tramitándolo a través de la seguridad social, pero el proceso está siendo muy lento. Por este motivo nos estamos planteando la vía privada. Ante el desconocimiento, nos vendría bien un poco de información de cómo comenzar el procedimiento a través de la salud privada, y quizá, dónde .

La unidad de identidad de género en la seguridad social está bastante colapsada. Nos gustaría saber si con un informe psiquiátrico con la disforia diagnosticada, podríamos acudir al endocrino de la seguridad social, por abaratar costes, o saber si no hay posibilidad de realizarlo de este modo.

En caso de tener que hacer el proceso vía privada, ¿sería recomendable asegurarnos en una clínica privada? Nos han recomendado acudir a médicos del mundo, de cara a que nos trate el endocrino. No sé qué opinión tenéis acerca de esto.

Además de esto, no gustaría saber de cara a la transición de género, que recursos ofrecéis, o bien, si nos recomendáis en caso de tener alguna duda o problema algún sitio de confianza. De todos modos, nuestra mayor preocupación ahora mismo, es comenzar con el tratamiento lo antes posible

Muchísimas gracias por vuestra atención y colaboración. Un saludo.

SALUD/VIH

Buenas tardes,

Me dirijo a vosotros para saber si tienen información sobre cómo puedo continuar mi tratamiento antiretroviral actual en Portugal, ya que me traslado allí en Enero para empezar a trabajar. Estoy preocupado por el hecho de que no me continúen mi tratamiento, o cuánto tardarían en dármele. Si desconocen la respuesta quizás sepan a dónde me puedo dirigir. Muchas gracias.

ESTUDIOS

Buenas tardes,

Me llamo XXX y estoy haciendo un TFG sobre pacientes transgénero. Estoy cursando un grado superior de documentación y administración sanitaria y, creo que, es interesante de cara a las personas trans la atención sociosanitaria que reciben.*

Dentro del TFG he hecho un cuestionario que me gustaría poder contar con vosotros y con las personas trans en rellenarlo, pues es lo que me falta para poder terminar el trabajo y hacer un pequeño estudio y comparativa sobre la atención hospitalaria que reciben. Os envío el link del cuestionario para que los que quieran rellenarlo, puedan. Solo pediría un único favor y es que tengo de plazo hasta finales de este mes para poder terminar la parte del cuestionario.. El cuestionario es completamente anónimo.*

Muchas gracias por su ayuda y colaboración.

Un saludo!

COLABORACIONES

Apreciadas, apreciades, apreciados,

Somos XXX, directores del proyecto expositivo Una Mirada LGBTI+, que analiza en clave LGTBIQA+ las colecciones de museos y otros espacios de divulgación cultural, generando exposiciones e intervenciones desde la voz de las personas y perspectivas queer. Esperamos que estéis bien.

El año 2018 colaboramos con vuestra entidad en el marco de nuestra primera exposición, Una mirada LGBTI+ a la colección del MEAM, y queríamos proponeros continuar colaborando. Queríamos darle voz a vuestres miembros a través de su visión del arte, con la intención de crear una narrativa LGTBIQA+ a través del arte en nuestro perfil de instagram.

Para ello, solo os pedimos que hagáis llegar este formulario a vuestres miembros, aliades, amigos, conocides... Con él, queremos conocer las obras de arte que les / os inspiran en relación con sus vivencias como personas LGTBIQA+.

Quedando a vuestra disposición y deseándoos lo mejor, salud,

ADOPCIÓN/GESTACIÓN SUBRROGADA

Buenos días,

mi pareja y yo queremos ser padres. Actualmente llevamos 3 años y medio de relación, llevamos conviviendo 1 año y en nuestro proyecto de vida siempre hemos hablado de ser padres. Sabemos que hay varios medios (adopción, gestación subrogada, etc.) pero nos gustaría saber qué situación legal debemos cumplir y cuáles son los plazos para cada una de ellas, en particular para la adopción (que es la que económicamente actualmente nos encaja más).

También nos gustaría que nos informaraís de empresas, casos de éxito, como está el panorama LGTB en el tema adopciones y gestación subrogada, adopción nacional, e internacional. Sabemos que los procesos de adopción son largos, y queremos ir preparando el terreno.

En fin, tenemos muchísimas preguntas, y la única referencia que tenemos es COGAM, ¿nos podríais echar una mano? ¿Tenemos que rellenar algún formulario?

Cualquier ayuda es bienvenida. Saludos y mil gracias por adelantado.

IDENTIDADES TRANS

Hola buenos días

Os escribimos porque tenemos un cliente del sector del entretenimiento que está interesado en añadir un personaje no binario a su obra, y nos gustaría saber qué partícula sería la correcta para referirse a ese personaje.

En inglés la palabra They puede ser usada en vez de he/she, en estos casos, y los adjetivos todos tienen terminación neutra. ¿Cuál sería, en vuestra opinión, la forma correcta en español? Y en qué terminación deberían terminar los adjetivos aplicados a este personaje? Gracias

MIGRACIÓN

Buenas tardes,

Mi nombre es XXX y tengo 19 años. Nací en Valencia España; sin embargo, mi pasaporte es marroquí y resido en Marruecos. Estoy buscando su ayuda por favor. Me atacan y me intimidan porque soy gay y esto me afecta. No puedo decirle a mi mamá ni a mi familia que soy gay porque me matarán. Hablé con el consulado español en Marruecos sobre cómo puedo regresar a España y me pidieron una visa a pesar de que mi certificado de nacimiento dice que nací en España. Por favor ayuda.

Gracias.

DIVERSIDAD Y ORGULLO

Buenas tardes chic@s, Soy XXX, del Equipo de Prevención de Proyecto Hombre Canarias. Me pongo en contacto con ustedes ya que, como bien saben, el día 28 se celebra el día del Orgullo. El Equipo de Prevención estamos preparando cartelería para ese día, pero nos surgen muchísimas dudas que me gustaría poder resolver, y creo que nadie mejor que ustedes lo puede hacer. Les explico cuáles son nuestras dudas:

- 1. ¿El orden de las siglas es LGTBIQ o LGBTIQ (la B va antes o después de la T)?*
- 2. En el equipo tenemos ciertas dudas sobre la definición de transgénero y transexual, y queremos ser lo más veraces posible con la información que ponemos en nuestros carteles, y sobre todo queremos ser muy respetuosos con ello, nos gustaría una definición oficial que no hemos podido encontrar.*
- 3. El término QUEER, hemos visto que para algunas personas del colectivo no es apropiado ya que la traducción del inglés es algo similar a raro y les parece ofensivo. ¿Es adecuado usarlo?, ¿existe otro concepto que se pueda usar?*
- 4. Y por último el +, muchas veces vemos el símbolo + y no sabemos a qué se refiere exactamente o si nosotros deberíamos utilizarlo con las siglas LGTBIQ+.*

Espero que me puedan ayudar, la verdad es que queremos que nuestra cartelería sea lo más verás y respetuosa posible, y sobre todo que la información que intentamos dar esté contrastada y sea de confianza. Muchísimas gracias de antemano.

MATRIMONIO

Hola, mi pareja y yo tenemos 9 años juntos, él es Colombiano y yo soy Mexicano-Español, hemos intentando formalizar nuestra relación por medio del matrimonio, me he acercado a la Embajada Española en Colombia y me comentan es imposible realizar la formalización del matrimonio dentro de la embajada, nuestra intención es ir a radicarnos a España ya que la situación en nuestros países cada día es más difícil. ¿Ustedes me podrían orientar en este tema del matrimonio o tendrían a alguien que pudiera ayudar? Muchas Gracias

VIOLENCIA INTRAGÉNERO

Buenos días.

En el día de hoy he atendido por teléfono a un chico trans que esta casado con un hombre que ejerce violencia sobre él. Me refiere violencia física (bofetadas) y psicológica continuada, control, aislamiento. No quiere denunciar, y necesita apoyo para salir de esta relación..

Le he ofrecido vuestro recurso, para apoyo psicológico, o los servicios que valoréis; ya que en nuestro municipio, no hay un recurso especializado y gratuito al que pueda dirigirle. Me ha pedido que contacte yo con vuestra entidad, para poneros en antecedentes, y que os facilite su teléfono, y nombre para que le llaméis.

Tiene dificultades a veces para contactar con los servicios dado que su pareja siempre quiere que esté con él. Tiene un perro al que saca a pasear solo, y aprovecha para poder hablar.

Mi horario de trabajo es sólo de mañanas de lunes a viernes, os puedo hacer una nota informativa recogiendo toda la entrevista y así traspasaros la información. Según me indiquéis, procedo.

Gracias, saludos,

AGRESIÓN/AGRESOR

hola buenas tardes, soy XXX, soy el responsable de un mensaje que se ha hecho viral en las redes sociales, un mensaje en tono homofóbico en el cual se puede apreciar que se está cometiendo un delito de odio.

esto viene debido a que estábamos debatiendo sobre un video y en el que se estaban exponiendo distintos pensamientos, en el cual yo expuse el mío y algunas personas me tacharon de algo que no debían puesto que tenemos DEMOCRACIA Y LIBERTAD DE EXPRESION.

entonces hubo una persona que me dijo que si me salía un hijo homosexual que iba a hacer yo, y mi respuesta fue-que si me salía un hijo maricón lo iba a querer exactamente igual, debido a la brutalidad de mis expresiones a veces se me malinterpreta, entonces por dicha palabra mal sonante que no debió ser esa sino homosexual, pues me bloquearon la cuenta de Facebook 1 mes, ahí fue cuando por cumulo de cosas personales y esa restricción de mi cuenta pues sin pararme a pensar

que no debía de darle importancia yo se la di y entonces procedí a enviarle un mensaje privado a la persona (XXX) la cual se estaba dirigiendo hacia mi persona en los comentarios de ese video, un mensaje el cual os adjunto la foto que está circulando por todas las redes sociales.

mi recapacitación por lo ocurrido es debido a mi arrepentimiento por lo sucedido puesto que jamás quise dirigirme al colectivo en general sino que esto fue un acto de ira y en represalia hacia esta persona en concreto.

a esta persona XXX natural de Vallecas (Madrid) parece ser que es lesbiana y estará metida en muchísimas plataformas LGTBI y se ha encargado de colgar la captura de pantalla en todos lados y se ha hecho viral en España entera y estoy recibiendo cantidad de mensajes con insultos y muchísimas amenazas hacia mi persona y hacia mi mujer la cual no tiene absolutamente culpa de nada.

también le he estado enviando mensajes por privado pidiéndole disculpas personalmente y no contesta ni los lee y se que le llegan los cuales también os voy adjuntar las capturas.

con esto quiero decir que estoy dispuesto a pedir disculpas públicamente de nuevo como ya hice hace dos días desde la página de Facebook APOYO LGTBI y trato de dar la cara para erradicar esto y pedir os ayuda a pesar de que os haya podido ofender ,por eso os hablo, para disculparme por ello.

8. Encuesta de calidad del servicio

Con la idea de valorar y mejorar nuestro servicio, facilitamos a todas las personas que nos realizan alguna consulta la posibilidad de responder a una encuesta sencilla y anónima.

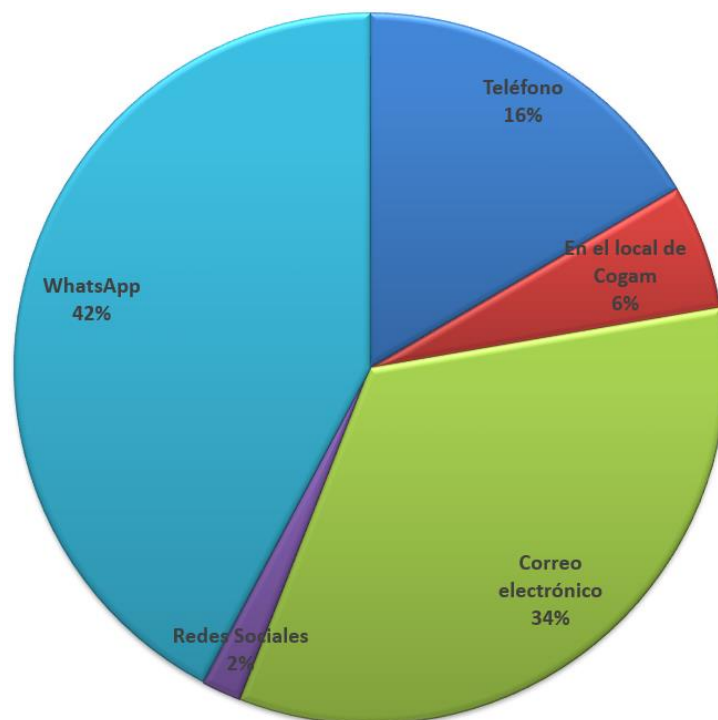
<https://goo.gl/forms/Qh9olwZq5eb63OYy1>

Estos son los **resultados del año 2020**

Número de encuestas recibidas:

En 2020 recibimos 392 encuestas, casi un 20% de las atenciones. Es un 15% menos que en 2019 y parecido a 2018.

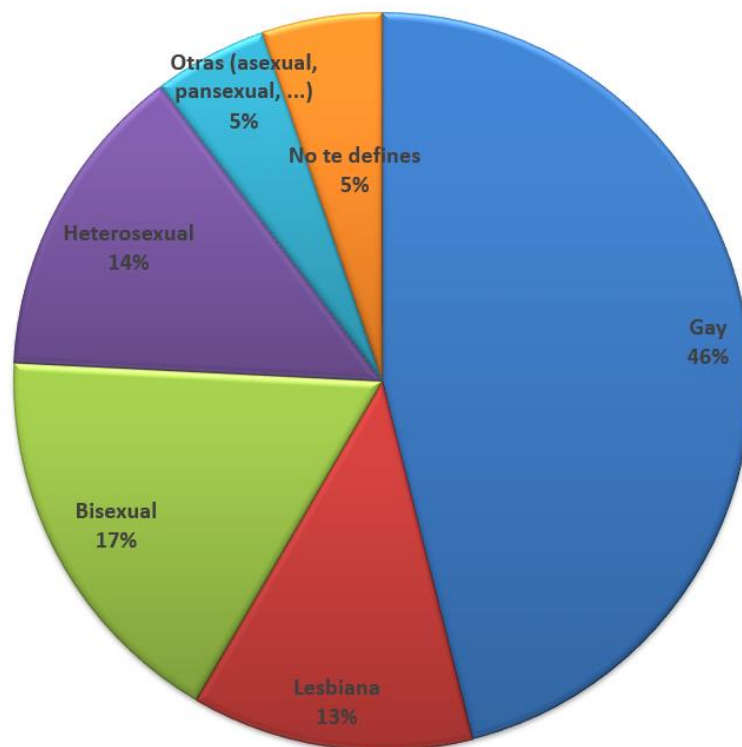
¿Cómo realizaste tu consulta?



- Aumenta WhatsApp y teléfono, el resto parecidas.
- WhatsApp sigue aumentando, llega al 42%.
- El teléfono se mantiene en el 15%.
- El correo electrónico sube un 3%.

Con la situación de la pandemia, aumenta el porcentaje de encuestas de atenciones realizadas por WhatsApp y correo. Presencial, lógicamente, baja.

Te defines como



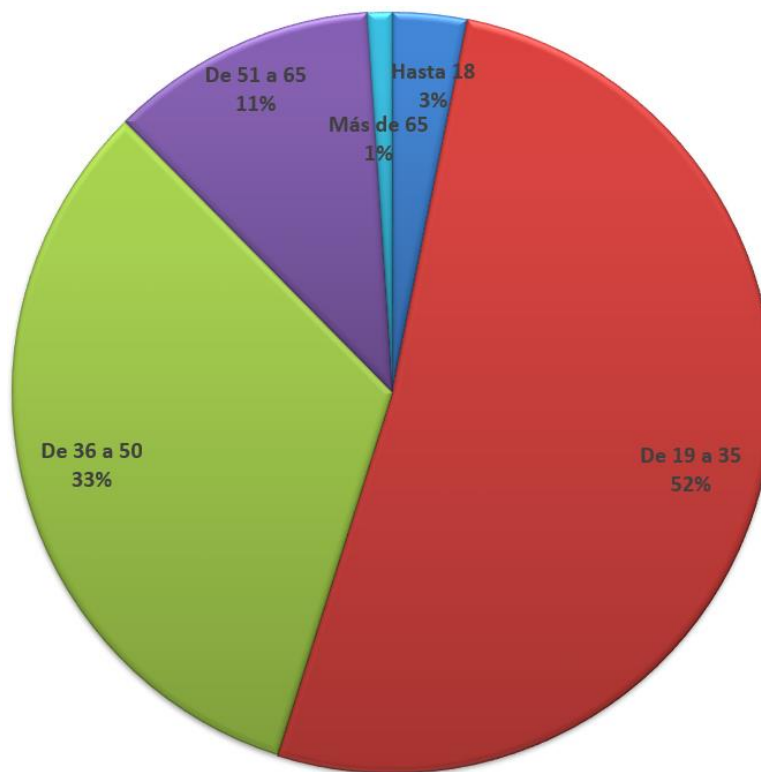
- Baja Gay un 4%.
- Baja Heterosexual un 5%.
- Sube Bisexual un 3%.
- Lesbiana se mantiene en un 13%.

No hay grandes variaciones en las orientaciones de quienes nos valoran.

Eres Transexual	61
Eres Intersexual	6

- El número de encuestas de transexuales casi se triplica. Quizás está relacionado con las consultas de trabajadorxs del sexo que se quedaron sin poder ejercer y con el aumento de consultas de progenitores y jóvenes.
- Indicando que son intersexuales, el año pasado había 20 encuestas. Pensando que podía ser por desconocimiento del término, se puso un enlace a Wikipedia. Este año hay 6.

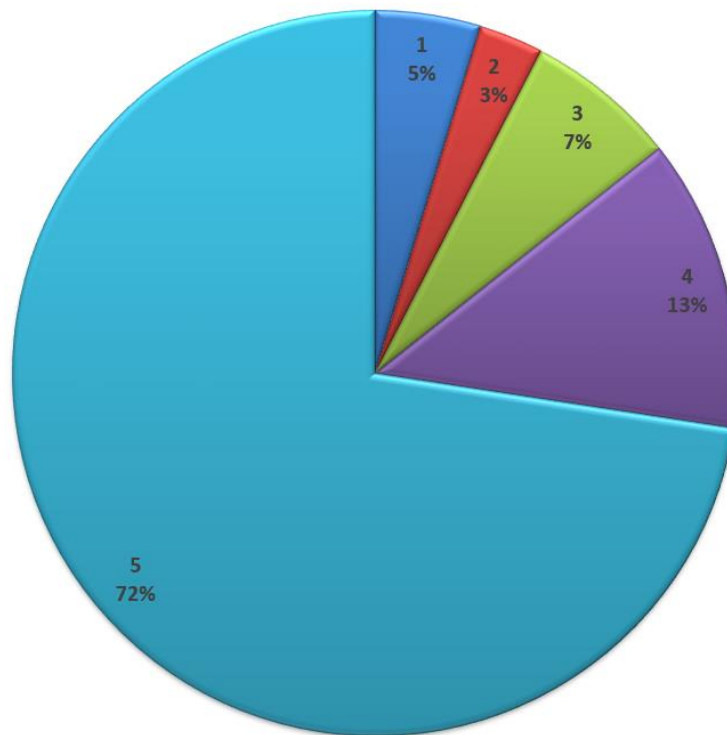
Edad



- La mayoría tienen edades de 19 a 35, bajando un 2%.
- Las personas de 50 a 65 años se mantienen en el 11%.
- Menores de 18 años baja un 2%, situándose en el 3%.
- Hay un aumento del 3% en el rango de 36 a 50 años.

Prácticamente, el mismo reparto que el año 2019.

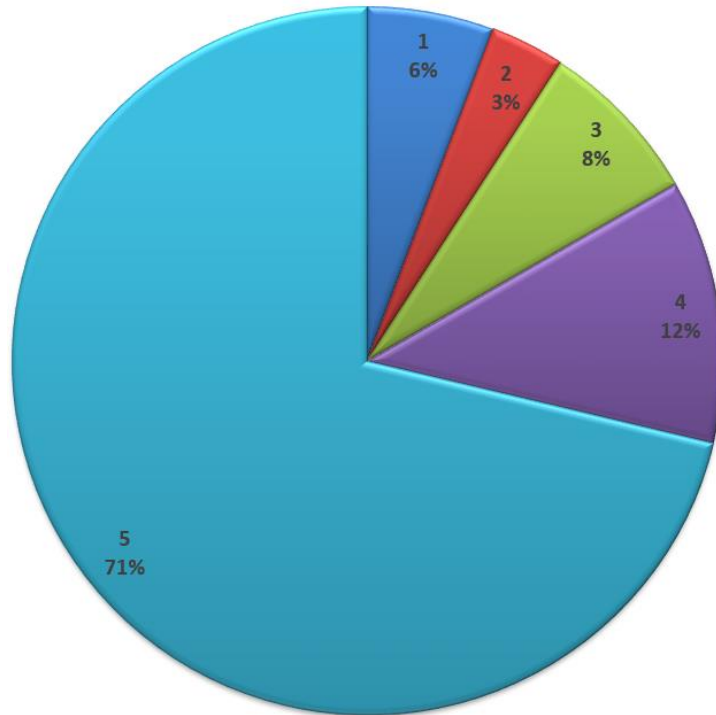
Cómo se sintió acogidx



- Muy bien acogidx baja un 1%.
- Muy bien y bien continúa en el 85%.
- Muy mal está igual que en 2019, en un 5%.

Aunque se ha reducido la atención presencial, que es muy bien valorada, mantenemos el nivel de cómo se sintieron acogidxs, ya que es prácticamente igual que en 2019.

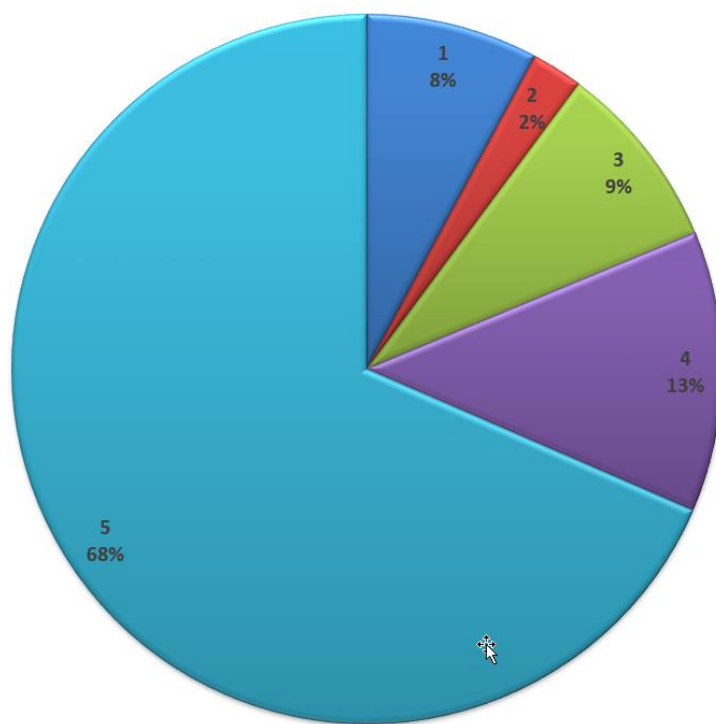
Cómo comprendimos sus consultas



- Muy bien comprendidas baja 1%.
- Muy bien y bien se mantiene en el 84%.
- Muy mal se mantiene en el 6%.

Al igual que en la pregunta anterior, pasando a atender en remoto, la valoración de la comprensión de lo que nos preguntan se mantiene prácticamente igual que en 2019.

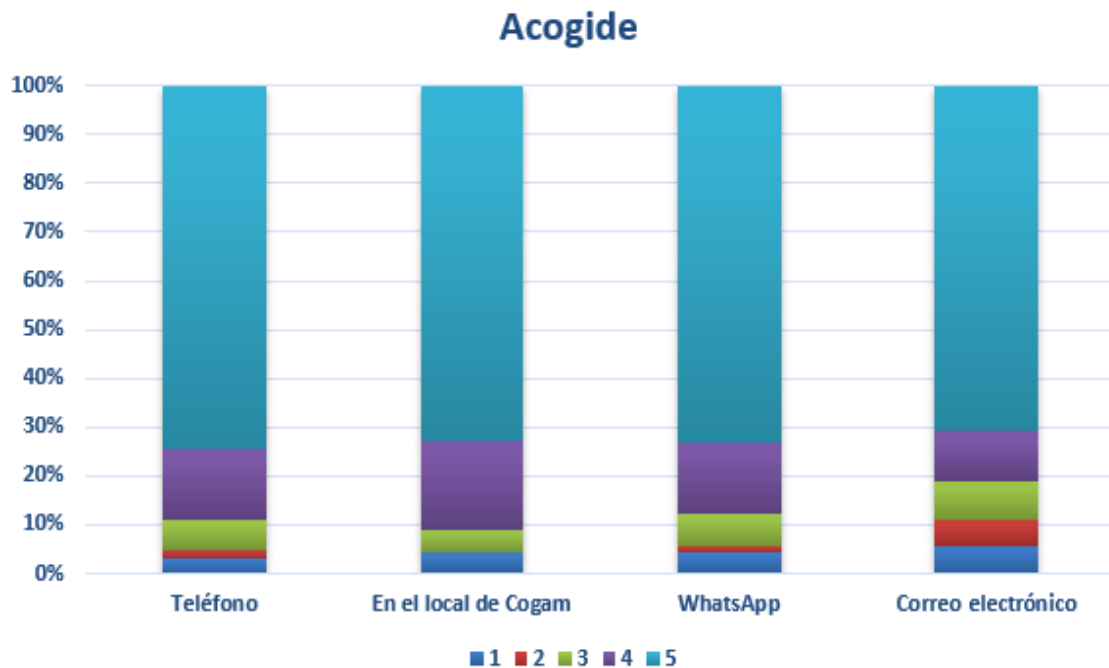
Información acorde con sus necesidades



- Información muy acorde se mantiene en el 68%.
- Muy bien y bien se mantiene en el 81%.

Prácticamente, igual que en 2019.

Cómo se sintió acogidx según el tipo de atención

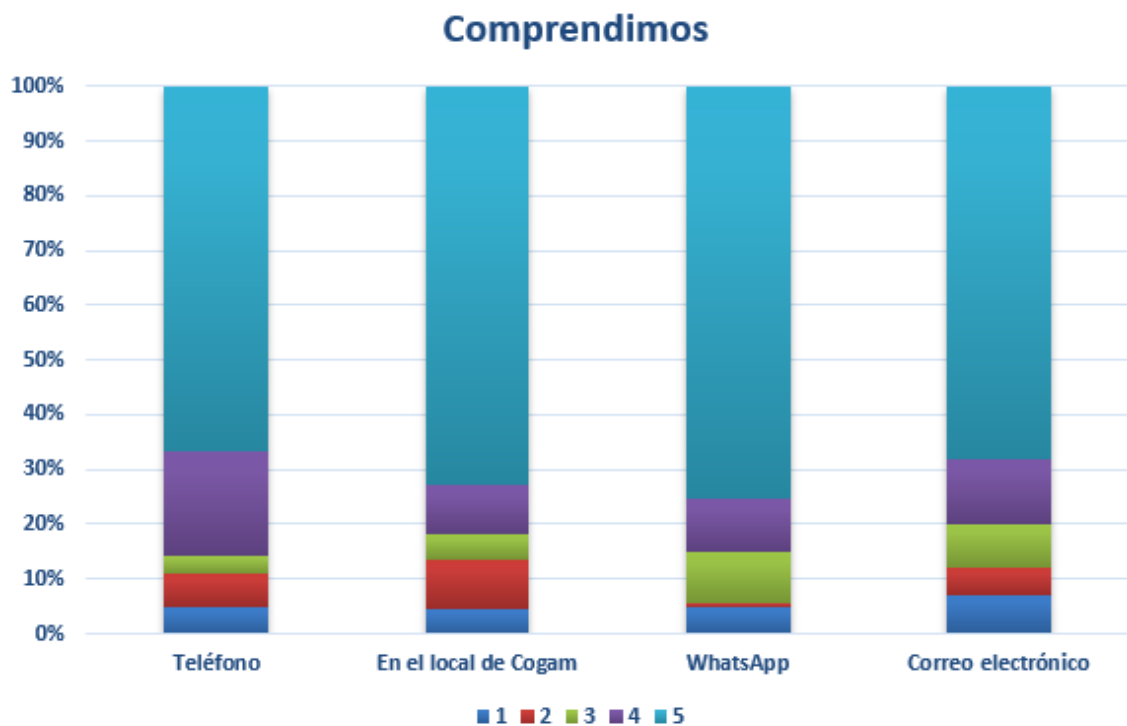


- En teléfono hemos bajado en Muy bien (8%) y ha aumentado Bien (11%), por lo que hemos mejorado (MB y B + 3%).
- Las encuestas de atenciones en el local han sido pocas. Se han sentido peor acogidxs.
- Hemos mejorado en WhatsApp (5% Muy Bien+ Bien) y en correo (10% en Muy bien y 12% Muy Bien+ Bien).

Hemos mejorado bastante en correo, llegando a niveles de acogimiento parecidos al resto de canales. Las recomendaciones del año pasado parece que han funcionado.

En WhatsApp y teléfono hemos mejorado.

Cómo comprendimos sus consultas según el tipo de atención



- Por teléfono sienten que hemos comprendido un poco peor sus consultas (Muy Bien baja un 4%). La suma de MB y B se mantiene en más de un 85%.
- Las encuestas de atenciones en el local han sido pocas. Se han sentido peor comprendidxs.
- En WhatsApp hemos mejorado un 1% MB y la suma de MB y B un 2%.
- Por correo se sienten muy bien comprendidxs, un 9% más y la suma de MB y B un 5% más.

Hemos mejorado bastante en correo, llegando a niveles de comprensión parecidos al resto de canales.

En WhatsApp hemos mejorado.

