



SERVICIO DE INFORMACIÓN  
LGTB+ DE COGAM



# Memoria de Actividades 2021

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	5
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	11
5.	Presencia en Internet y redes sociales	13
5.1	Facebook	13
5.2	Instagram	18
5.3	Twitter	21
6.	Informe de atenciones año 2021	24
6.1	Análisis cualitativo de las atenciones en 2021	31
7.	Casos prácticos	36
8.	Encuesta de calidad del servicio	42



## 1. Introducción

*“La Comisión Gay Inform/Línea Lesbos<sup>1</sup> 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**

<sup>1</sup> 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 17 h a 20 h.
- **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](mailto:informacionlgtb@cogam.es)), y de la información colgada en la **Página Web** ([www.cogam.es](http://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 2021, debido a las medidas sanitarias consecuencia de la pandemia de Coronavirus y a las obras efectuadas en la sede, no hemos atendido presencialmente hasta finales de noviembre. 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.

En 2021, contamos con 11 voluntarixs (5 de ellxs mujeres).

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

Anna
Ester
Carlos
Claudio
Fernando
Jose
Juan
María
Natalia
Sergio
Vero

Al atender en remoto no hemos podido realizar la formación inicial presencial con lo que no hemos incorporado nuevxs voluntarixs en 2021.

Como consecuencia de la pandemia y por temas personales, durante 2021 varias personas que han estado colaborando con nosotrxs han dejado el grupo. Desde aquí **nuestro agradecimiento por el tiempo y el esfuerzo que dedicaron al proyecto**; esperamos seguir viéndoles y contando con aquellxs que ahora colaboren 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 desde noviembre. 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 en remoto 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 2021, 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 en el que se envía el acta de la reunión y permite a todxs mantenerse al día en el caso de que no se pueda asistir a alguna reunión.

### 2.1.2 Recogida de información

Las atenciones las codificamos en nuestra Base de Datos, la cual mantenemos en continua renovación a fin de adaptarnos a las circunstancias de nuestro servicio. La 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 el programa Access que estaba en el ordenador del despacho y que con la pandemia 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

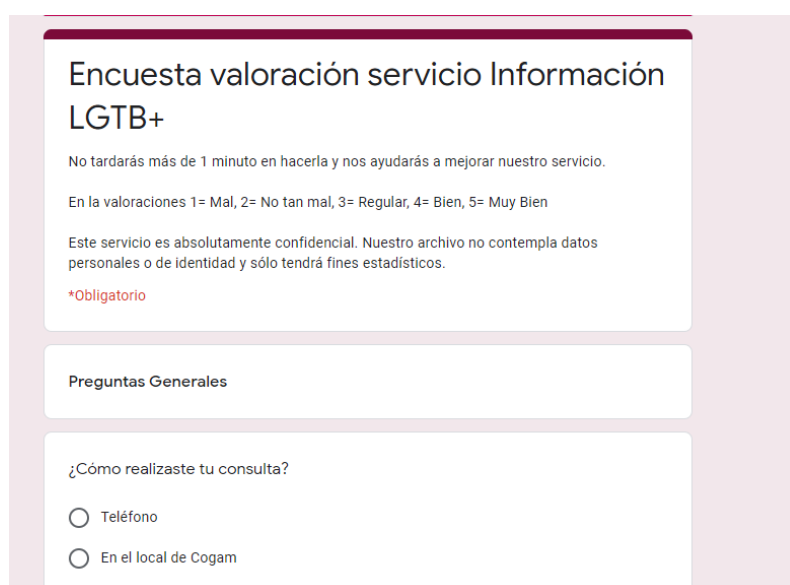


hacemos fuera del local como correos o WhatsApp el cual ha sido reutilizado para codificar las atenciones que hemos hecho en 2021 en remoto, normalmente desde nuestros domicilios.

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 a Ixs Técnicx de Educación y atenciones a Trans y asesorías que se envían a la Junta/Gerencia.

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.

En 2021, al igual que en 2020, con la imposibilidad de utilizar el local, lxs voluntarixs de las asesorías decidieron atender en remoto, principalmente por teléfono.

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.

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 curso formativo que tenemos para 2022 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 centramos 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 2022 mantendremos ese criterio.

GUIÓN DE FORMACIÓN DE NUEVAS VOLUNTARIAS				
Voluntarix:			Fecha Inicio:	24/1/2022
FORMADOR/A	24/1/22	31/1/2022		
	Escucha (fecha)	Escucha (fecha)	Escucha (fecha)	Escucha (fecha)
	Escucha (fecha)	Escucha (fecha)		
	Exámen realizado (fecha)			
	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)
	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)		
	Revisión por otro formador (fecha)			
LOCAL Y DESPACHO. Enseñar el local, salón de actos, baños, biblioteca, despachos asesorías, despacho de Raúl y técnicxs, despacho prueba rápida, y el despacho de Información: ordenador, teléfono, armario de folletos y documentación, condones, tarjetas de grupos y prueba rápida, papeles de encuesta, folletos de Información.				
ORGANIZACIÓN INTERNA DEL GRUPO Y FUNCIONAMIENTO DEL INFORMACION LGTBI+:				24/1/2022
Cuántos somos, equipo coordinador, horarios y turnos, reuniones, formaciones, lista de correo electrónico y whatsapp. Perfil de FB y tw				24/1/2022
WEB DE COGAM: Entrar en cada web de los grupos y leer tranquilamente los contenidos: asesorías, sanidad, etc. homofobia, prevención y VIH (prueba rápida y				



### 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 2021 hemos realizado las siguientes reuniones/formaciones en remoto:

- Enero: Reunión interna.
- Febrero: Visita de Antonio (Asesoría Jurídica de COGAM) para hablarnos de SOS COGAM y asuntos de extranjería. Reunión interna.
- Marzo: Visita de Violeta, Coordinadora y Vocal de Familias Transformando y el grupo de Madres y Padres. Reunión interna.
- Abril: Visita de María, de Asexual Community España (ACES-Asociación de Asexuales). Reunión interna.
- Mayo: Visita de Almudena (+Tangible. Por imposibilidad, realiza la presentación María González). Reunión interna.
- Junio: Formación del Dr. Iñaky Arrieta (Asesoría Médica de COGAM) en la Casa de Campo relativa a “Avances en VIH y otras ITS”.
- Septiembre: Reunión Interna.
- Octubre: Visita de Fernando y Emeterio, de Fundación Eddy. Reunión interna.
- Noviembre: Reunión Interna.
- Diciembre: Visita de José Vela (Servicio de Orientación y Apoyo a Jóvenes LGTBI+ y Apoyo a Familias y Profesionales). 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 Facebook lleva activo desde marzo del año 2012.

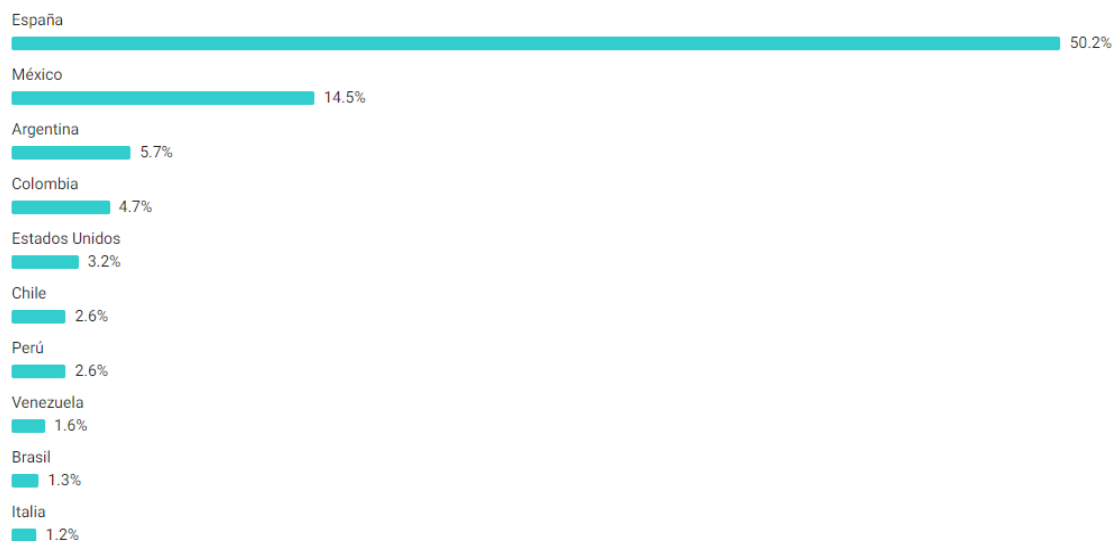
No sólo es un medio de información general sobre la actualidad LGTBI+ local, nacional e internacional, sino un altavoz para el resto de grupos, servicios y asesorías que componen COGAM.

- Durante este 2021, hemos pasado de 7546 seguidorxs (número de principios de año) a 7180 a fecha 31/12/2021.



- Descendemos a lxs 7180 seguidorxs distribuidxs en el mundo como sigue:

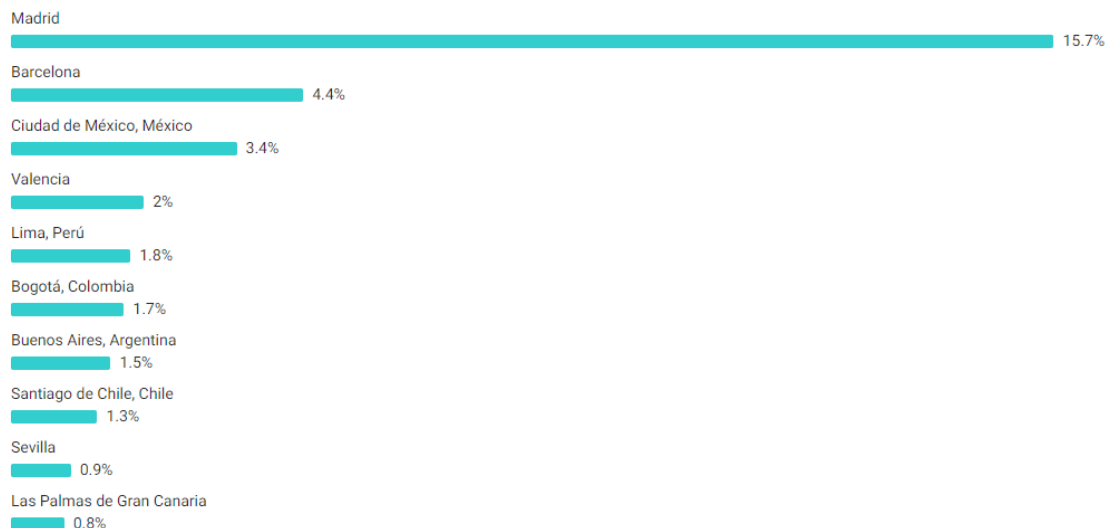
#### Principales países



El dato a destacar es el origen de nuestra audiencia: especial relevancia tiene a la hora de establecer el horario de las publicaciones. LATAM sigue siendo el segundo continente con más seguidorxs.

- Este año 2021 Facebook ofrece un resumen de lxs seguidorxs por ciudades principales:

#### Principales ciudades



Destacamos que la mayoría de nuestrxs seguidorxs por ciudades principales se encuentra en Madrid.

Del total de nuestrxs seguidorxs:

- 54,4% son mujeres y 45,6% hombres; este año Facebook excluye a quienes no se identifican con el género binario;
- La franja de edad de 25-34 años es donde más “amigxs” nos encontramos entre las mujeres; en el caso de hombres es mayor en la franja 35-44



años;

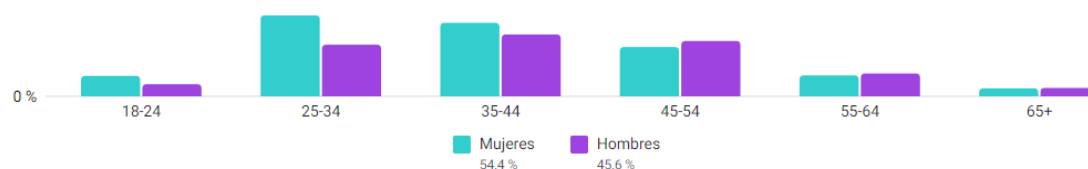
- Abarcamos un amplio rango de edad, desde los 18 años hasta personas de más de 65 años. Este año Facebook excluye a lxs que en su perfil se identifican como menores de edad.

#### Audiencia ⓘ

Me gusta de la página de Facebook ⓘ

7221

#### Edad y sexo ⓘ



- Alcanzamos 10,946 visualizaciones en la página, cerrando el año con 7221 Me gusta.

*Nota de Facebook: Número de personas que han visto contenido de la página o sobre ella, como publicaciones e historias, anuncios o información social de personas que interactúan con tu página, etc. El alcance no es lo mismo que las impresiones, ya que estas pueden incluir a personas que han visto tus publicaciones varias veces. Esta métrica es una estimación.*

#### Resultados

Alcance de la página de Facebook ⓘ

10 946 ↓ 8,6 %



- En cuanto a las publicaciones que hemos realizado a lo largo del 2021, la más destacada por alcance se realizó el 8 de febrero de 2021 con temática “muxes, el tercer género”.



 **Información LGTB+ de COGAM**  
 Publicado por Anna Kausar · 8 de febrero de 2021 ·

"De cara a la galería, se ha vendido como una región muy inclusiva, un "paraíso" para la diversidad. Los argumentos de lxs entrevistadxs poco tienen que ver con eso. Especialmente los testimonios de las mujeres trans."

Un reportaje de [Conciencia Cultural...](#) Ver más

Ver traducción



YOUTUBE.COM

**La realidad muxe: el no paraíso del Istmo de Tehuantepec**  
 La diversidad cultural del estado mexicano de Oaxaca es un hecho ...

3515 Personas alcanzadas      17 Interacciones      [Promocionar publicación](#)

- En cuanto a las publicaciones que hemos realizado a lo largo del 2021, la más destacada por reacciones, comentarios y veces compartido se realizó el 6 de julio de 2021 con temática "reproducción asistida parejas lesbianas y mujeres solas".



**Información LGTB+ de COGAM**  
Publicado por Anna Kausar · 6 de julio de 2021 ·

"Ahora sí. Casi dos años después de su presentación, la Asamblea Nacional francesa ha dado este martes su aprobación definitiva al proyecto de ley bioética que abre la puerta a la reproducción asistida a las **#parejaslesbianas** y a las **#mujeres** solas en las mismas condiciones en que lo podían hacer hasta ahora las parejas heterosexuales."

<https://elpais.com/.../francia-aprueba-la-reproduccion...>

Ver traducción







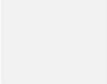

ELPAIS.COM

**Francia aprueba la reproducción asistida para parejas lesbianas y mujeres solas**

346 Personas alcanzadas      127 Interacciones      — Puntuación de distribución

Facebook este año 2021 ofrece una panorámica de las 6 publicaciones con más éxito (like):

Contenido ⓘ      Ordenar por: Me gusta y reacciones ▾

 6 jul 2021 <b>"Ahora sí. Casi dos años desp...</b> Publicación Reacciones 114	 2 mar 2021 <b>"Cada uno vive a su manera y ...</b> Publicación Reacciones 112	 16 jul 2021 <b>¿Os apetece hacer un maratón...</b> Publicación Reacciones 110
 26 jun 2021 <b>¡FELIZ ORGULLO 2021! #Proté...</b> Publicación Reacciones 84	 26 abr 2021 <b>El 26 de abril es el día de la #v...</b> Publicación Reacciones 79	 18 jun 2021 <b>¿Os apetece hacer un maratón...</b> Publicación Reacciones 69

En orden: reproducción asistida parejas lesbianas y mujeres solas (114), identidades (112), sanciones contra países leyes anti-LGTBI+ (110), Orgullo LGTBI+ (84), Día Visibilidad Lésbica (79), sugerencia cinematográfica (69).

Como nota final, destacar el descenso de la audiencia.

Por una parte esto se debe al abandono del medio en sí a favor de las RRSS de reciente creación (más dinámicas, divertidas e interactivas respecto a esta);

por otro lado, y haciendo un ejercicio de autocrítica, Facebook se ha ido poco a poco dejando por falta de tiempo/organización de las personas responsables.

Confiamos en el espíritu enérgico del renovado equipo de gestorxs de contenido de Información para que puedan dar continuidad al trabajo en marcha desde hace ya una década.

## 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 723 seguidores, frente a los 561 seguidores con los que cerrábamos el 2020. Lo que supone un aumento de 161 nuevxs usuarixs en la aplicación.



## 723 Seguidores

+3,7% frente a 5 nov.

NOTA: +3,7% aumento en seguidores en relación a los últimos 90 días

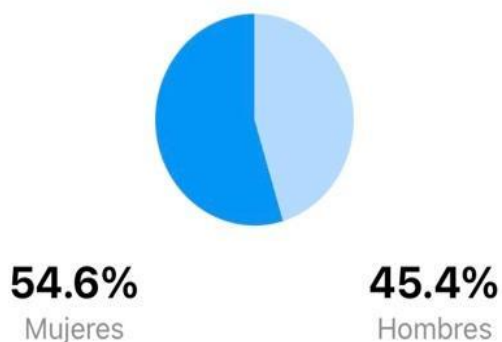
Señalar que, de estos 723 actuales, el 50,4% se ha declarado hombre en su perfil y el 49.6% mujer:

### Sexo

de tus seguidores



### Sexo



Respecto a las edades, encontramos que el mayor porcentaje de seguidorxs se agrupa entre los 25 y los 44 años (acumulando el 59% de personas que nos siguen) y despuntando especialmente en el grupo de edad de los 25-34 años (concentrando a un 35% de lxs seguidorxs).

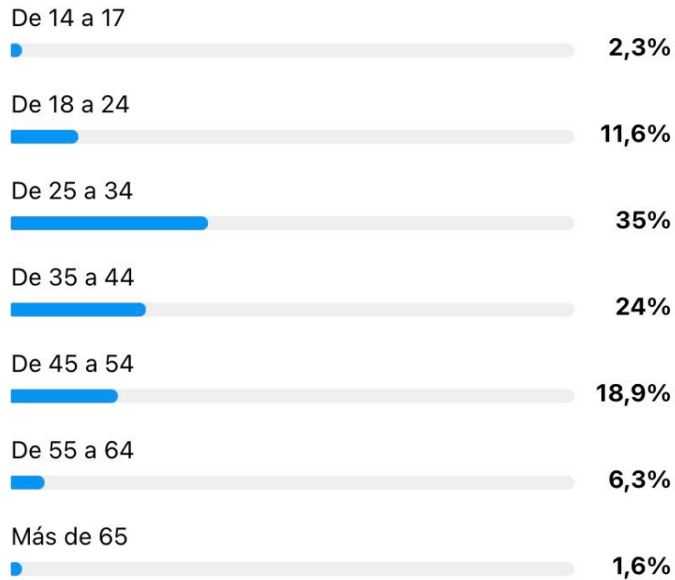
## Intervalo de edad

de tus seguidores

Todos

Hombres

Mujeres



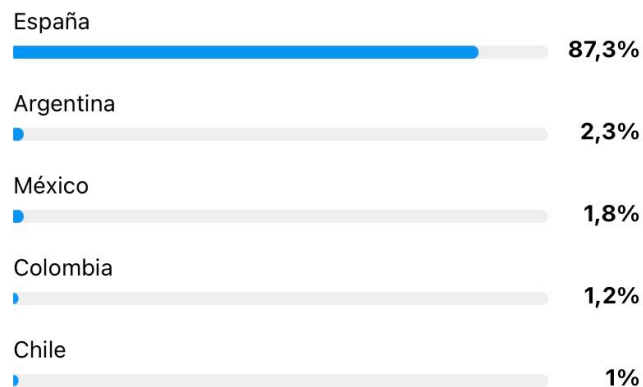
Respecto a la ubicación de éstos seguidores, hemos observado que la gran mayoría se encuentran en España (87,3%) , según indican en sus perfiles.

## Lugares destacados

de tus seguidores

Ciudades

Países



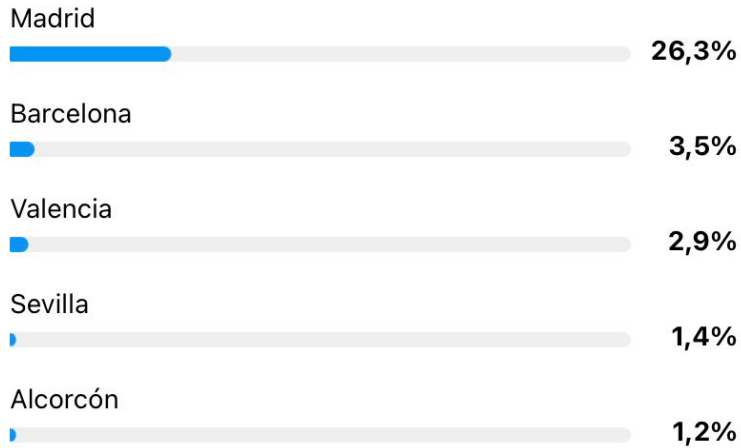
Concretamente dentro de España, podemos observar que el mayor número de personas que nos siguen se concentra en Madrid.

## Lugares destacados

de tus seguidores

Ciudades

Países



Por lo tanto, con estos datos podemos hacernos una idea de que el tipo de perfil de persona que nos sigue en Instagram es adulta 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.

Cerramos nuestro tercer 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 2022.

### 5.3 Twitter

Iniciamos el año 2021 con 4.642 y, a pesar de haber tenido nuestro perfil “parado” durante 8 meses, hemos logrado cerrar el año con un nº superior 4.760 seguidores!!

El motivo de no haber mantenido la actualización habitual de nuestro perfil, desde Enero 2021 a Octubre 2021, ha sido por falta de disponibilidad en los voluntarixs que componen nuestro grupo. Estar presente en RRSS en un trabajo laborioso que requiere dedicación diaria, no solo respecto a la generación de tweet, sino respecto a la búsqueda de información y noticias a compartir

Ya en el año 2020, debido a la pandemia COVID en la que nos hemos visto inmersos, comentábamos que el perfil había pasado a ser una plataforma de comunicación interna sobre los 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.

A las puertas de lo que todos esperamos sea el fin de la crisis socio-sanitaria provocada por la pandemia, se abre un nuevo reto para nuestro grupo, debiendo volver a dar fuerza a la cuenta de Twitter, manteniéndose como un altavoz de la asociación y sus grupos, pero también volviendo a generar contenido sobre noticias y eventos de la ciudad, el país y el mundo frente a los Derechos LGTB+

Desde 2020, la aplicación ha cambiado su resumen de “Analytics” de modo que ya no se puede obtener información demográfica de los seguidores; por contra, podemos revisar cual es nuestro seguidor principal a día de hoy (o en cada uno de las franjas temporales, con máximo a 3 meses). Este “seguidor principal” viene definido a su vez por el nº de seguidores que tiene su propio perfil, como medio de determinar el nº de lectores que tendrían los tweet si ese seguidor a su vez reenviara la información a los suyos. En datos de 2021 por trimestre:

- Enero a marzo: 5.5 K impresiones, 149 impresiones/día más elevado del trimestre (04/02)
- Abril a Junio: 1.7 K impresiones, 290 impresiones/día más elevado del trimestre (02/06)
- Julio a Septiembre: 2,1 K impresiones, 43 impresiones/día más elevado del trimestre (03/07)

Al no haber tweets publicados estos meses, tampoco se recoge actividad específica y, las impresiones orgánicas indicadas, se han producido en tweets antiguos y visitas sobre la cuenta inactiva. Por el mismo motivo, no se recogen datos del seguidor principal del trimestre.

- Octubre a Diciembre: 2 K impresiones, 694 impresiones/día más elevado del trimestre (15/10)

Solo hay 2 tweets “propios” generados en este trimestre, uno de ellos anunciando nuestra vuelta al local con fecha 15.10, es el que ha alcanzado mayor repercusión.



<div> <div> <div>91 523 00 70</div> <div>informacionlgtb@</div> <div>602 25 22 43</div> </div> <div> <div>Información LGTB+ @InfoCOGAM</div> <div>De vuelta al local!! Volvemos a C/Puebla, 9 de Lunes a Viernes, de 17h a 20h para atender vuestras consultas. Y si no podéis venir a vernos, seguimos en contacto vía Mail, WhatsApp o Teléfono 🇪🇸👉</div> <div>#SiempreJuntoati @COGAM</div> <div>pic.twitter.com/8Cpxu4Yy2Y</div> </div> </div>	Impresiones	1.533
	Interacciones totales	35
	Me gusta	11
	Retweets	8
	Clics en el perfil	7
	Abrir el detalle	6
	Interacciones con el contenido multimedia	2
	Respuestas	1

En general los resultados, lejos de ser positivos, plasman la reducción de actividad que se inicio en 2020 con la pandemia en cuanto a contenidos propios y eventos de la asociación, y descendió aún más en 2021 por la ausencia de voluntarixs dedicados a la actividad. El promedio trimestral del 2019 alcanzaba al menos los 20k de impresiones trimestre, en el año 2020 solo lo logramos alcanzar en el último trimestre debido a los #PremiosTriangulo, y este 2021 estamos muy alejados de esas cifras.

Por contra, las menciones e interacciones que se dieron en nuestra cuenta, a pesar de nuestro “silencio administrativo”, nos muestran que seguimos siendo referentes en el movimiento LGTB+ de nuestra ciudad, y deben animarnos a recuperarnos. Muestra de ellos son los activistas particulares, así como periodistas, abogadx y escritori que constan como “Seguidor principal”, estos meses inactivos. Mención especial tiene, en este apartado, nuestros compañeros del Grupo de Espiritualidad de COGAM que han sido de forma continuada, quienes ocupan el puesto de “Mención principal” estos meses.

Lejos de bajar los brazos, uno de nuestros ojetivos para este 2022, es dotar el perfil de los contenidos y representatividad de los tiempos pre-pandemia.



## 6. Informe de atenciones año 2021

### ATENCIONES GRUPO INFORMACION LGTB+ de COGAM AÑO 2021

---

#### 1.- Total atenciones

2019	2020	2021
2.948	2.140	2.312

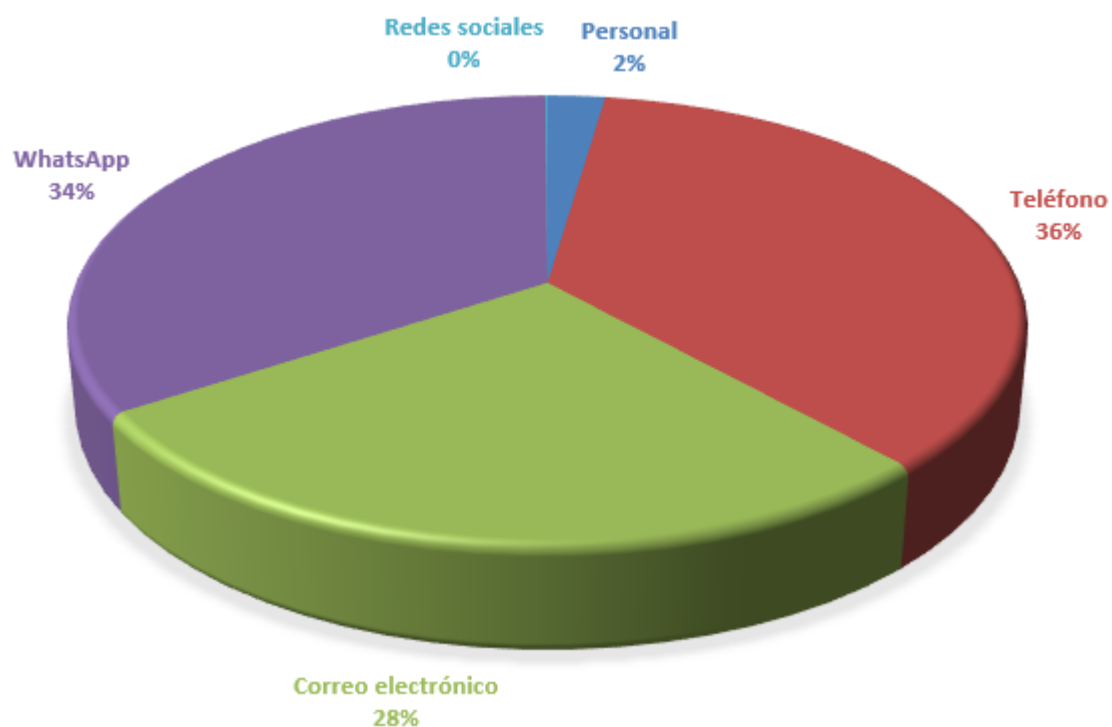
#### 1 b.- Total consultas

2019	2020	2021
3.786	2.804	2.882

#### 2.- Las atenciones se reparten:

AÑOS	2019	2020	2021
Personal	644	179	53
Teléfono	966	650	832
Correo electrónico	549	572	636
WhatsApp	788	738	789
Redes Sociales	1	1	2





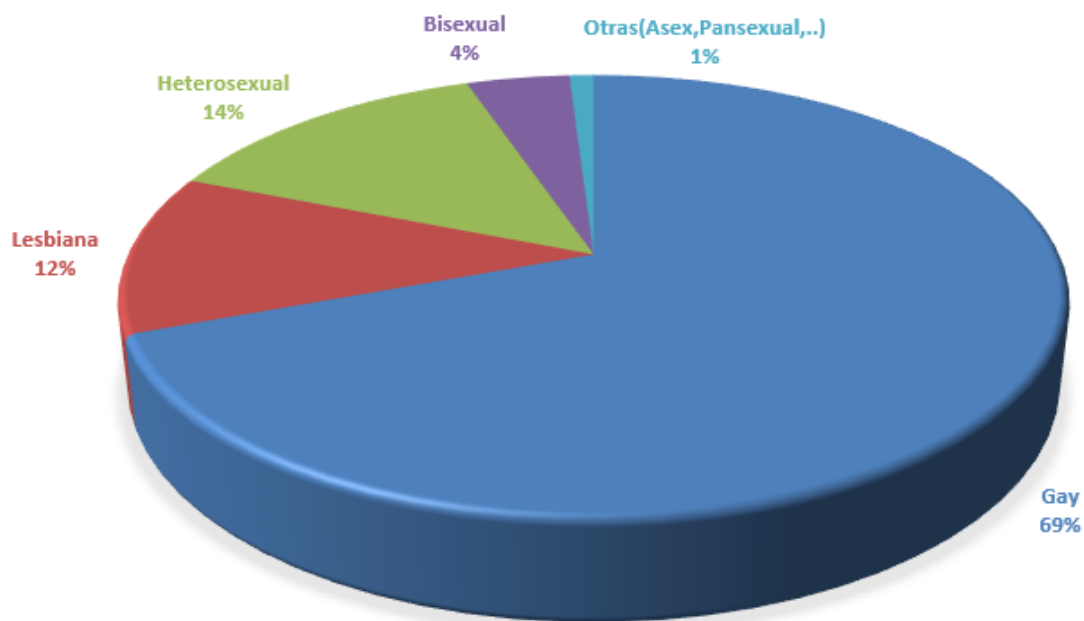
### 3.- Consultas por género:

AÑOS	2019	2020	2021
Mujeres	914	695	776
Hombres	1.974	1.347	1.459
No binario	14	21	22

AÑOS	2019	2020	2021
Cissexual	2.812	1.937	2.029
Trans	136	203	283
Intersexual	0	1	0

### 4.- Por orientación sexual:

AÑOS	2019	2020	2021
Gays	1.480	894	837
Lesbianas	273	168	142
Heterosexual	203	185	166
Bisexual	71	62	51
Asexual, pansex.,...	13	8	12



#### 5.- Por cohortes de edad.

AÑOS	2019	2020	2021
Mujeres edad desconocida	522	352	444
Hombres edad desconocida	945	592	729

Mujeres	2019	2020	2021
Menores 18 años	11	21	33
18 a 44 años	292	281	233
45 a 62 años	78	39	59
63 en adelante	11	2	6

Hombres	2019	2020	2021
Menores 18 años	17	17	19
18 a 44 años	717	531	465
45 a 62 años	252	175	173
63 a 71 años	37	27	64
72 en adelante	6	5	1

#### 5b.- Atenciones trans\*

AÑOS	2019	2020	2021
Edad desconocida	76	89	7
Mujeres menores 18 años	0	10	21
Hombres menores 18 años	5	6	9
Mujeres 18 – 44 años	26	64	44
Hombres 18 – 44 años	22	19	29
Mujeres 45 – 62 años	6	9	16
Hombres 45 - 62 años	4	2	1
Mujeres más de 63 años			2

#### 5b.- Atenciones no binario

AÑOS	2019	2020	2021
Menores 18 años			
18 a 44 años	8	10	4
45 a 62 años	2		3
63 a 71 años			
72 en adelante			

#### 6.- Cómo nos han conocido.

AÑOS	2019	2020	2021
COGAM	104	21	15
Varios	95	54	20
Internet	877	272	217
Relaciones personales	202	219	273
Profesionales	53	34	47
Otras asociaciones	73	28	26
Medios comunicación	39	25	30

#### 7.- Lugar de residencia:

AÑOS	2019	2020	2021
Madrid	2.186	1.342	1.443
Madrid (provincia)	291	169	166
Barcelona	18	13	22

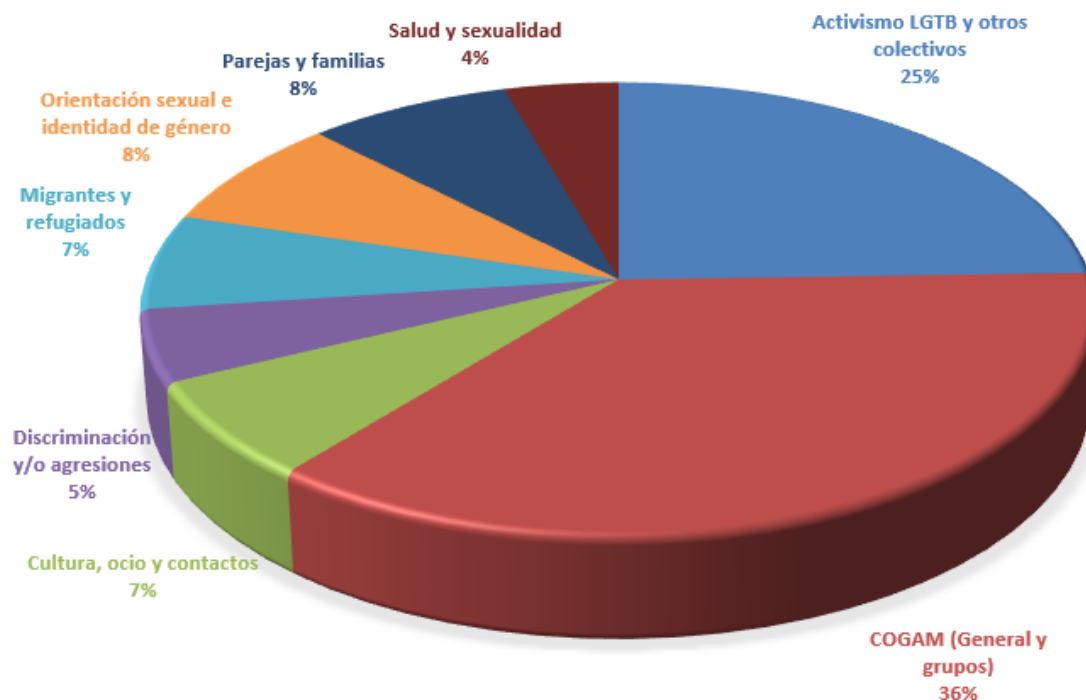
Salamanca	14	11	7
Valencia	12	8	15
La Coruña	11	4	8
Toledo	10	12	15

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

AÑOS	2019	2020	2021
Europa	46	31	41
América latina	78	48	34
África	24	16	9
Asia	9	4	9
Oceanía			
No especificado	103	394	404

#### 8.- Tipos de consulta:

AÑOS	2019	2020	2021
<b>Total consultas</b>	<b>3.786</b>	<b>2.804</b>	<b>2.882</b>
Activismo LGTB y otros colectivos	788	545	583
COGAM (General y grupos)	1.638	1.032	863
Cultura, ocio y contactos	184	165	165
Discriminación y/o agresiones	119	124	122
Migrantes y refugiados	158	190	162
Orientación sexual e identidad de género	209	216	190
Parejas y familias	95	105	187
Salud y sexualidad	584	412	105



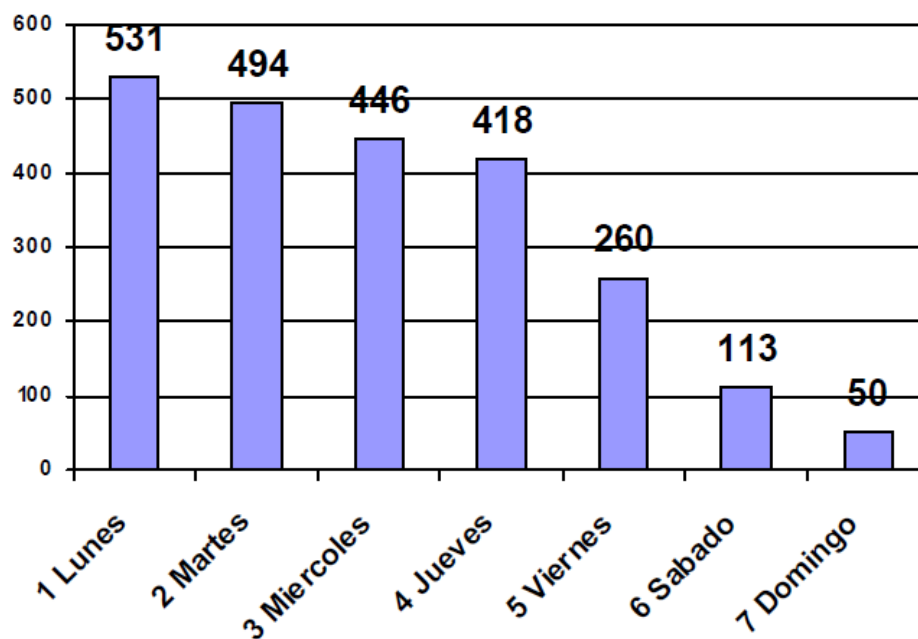
## 9.- Derivaciones

AÑOS	2019	2020	2021
+ Tangible			29
ACATHI	17	13	7
Admin/Gerencia	66	52	62
Asesoría Jurídica	76	122	230
Asesoría Psicológica	79	105	145
Asesoría Sexológica	48	27	65
CEAR	22	38	15
Derechos Humanos	1	24	24
Educación	34	68	126
FELGTB	11	28	22
GALEHI	8	14	18
Grupo Trans, jóvenes Trans	44	51	114
Grupos socialización COGAM	111	115	316
Junta/Vocales	128	92	162
Kif-Kif		34	26
La Merced migraciones	9	36	8
Nexus	22	23	35
Programa LGTBI C.Madrid	28	44	26
Prueba rápida VIH	93	76	88
Serv. Orientación Jóvenes	14	43	108
Stop LGTBIfobia	10	19	24
Técnico salud COGAM	122	186	206
Transformando / Familias	32	16	35
Trans-Informando	12	54	61

**10.- Atenciones por días de la semana:**

AÑOS	2019	2020	2021
Lunes	782	453	531
Martes	750	403	494
Miércoles	500	444	446
Jueves	470	382	418
Viernes	262	260	260
Sábado	109	130	113
Domingo	75	68	50

**ATENCIONES POR DIA DE LA SEMANA**



## 6.1 Análisis cualitativo de las atenciones en 2021

### 1.- ATENCIONES:

1.A.- Al igual que el pasado año 2020, durante este año 2021, el EFECTO COVID, ha estado vigente prácticamente hasta noviembre de ese año con sus derivadas, el decir cierto CONFINAMIENTO SOCIAL, lo que produjo prácticamente el CIERRE DE NUESTRA SEDE, y por lo tanto siguió mediatizando prácticamente toda nuestra actividad.

Este MOMENTO de PANDEMIA, nos ha seguido obligando a mantener el Servicio de Atención a nuestros usuarixs mediante el TELETRABAJO, con las estrategias, limitaciones y circunstancias especiales que conlleva una atención de esta naturaleza. Ha sido a partir de noviembre cuando se incorporó a nuestro servicio la ATENCION PRESENCIAL, en nuestra sede de la calle Puebla.

Por lo tanto, insistimos esta situación ha seguido lastrando notablemente el número de atenciones y consultas en este año 2021. El efecto es contundente, si bien las atenciones se redujeron con respecto a años anteriores, - es decir años 2018, y 2019 -, a la PANDEMIA, en el año 2021. Se observa un leve incremento en la demanda de nuestros usuarixs. Obsérvese, la serie histórica de los últimos años, su evolución fue la siguiente:

- En el 2019, fueron 2.948 atenciones
- En el 2020 fueron 2.140 atenciones
- Y en este año 2021 han sido 2.312 atenciones, lo que representa un incremento del 10%, respecto al año inmediato anterior

1.B) Y por consiguiente el total de consultas, también reflejan este pequeño incremento:

- En el año 2019, Se hicieron 3.786 consultas,
- En el año 2020 han sumado 2.804 consultas
- Y en el año 2021 han sido 2.882 consultas. Un moderado incremento

Esto significa que tenemos una atención MEDIA DIARIA DE 11 CONSULTAS, y 264 consultas MENSUALES.

### 2.- LAS ATENCIONES SE REPARTEN:

Personal	Teléfono	e-mail	WhatsApp
53 (3%)	832(36%)	636(28%)	789(34%)

2.A.- En este punto, cabe destacar el cambio estructural que ha producido el EFECTO COVID. A saber desciende a un porcentaje irrelevante las atenciones PERSONALIZADAS un 3%, sin embargo, como era de esperar, se incrementan los contactos por e-mail, un 27%, teléfono un 36% así como WhatsApp un



34%, siendo por lo tanto el teléfono el medio más frecuentado por nuestros usuarios.

Cabe recordar al respecto, que hasta el año 2019, la atención personal y el telefónico, representaban más del 55 % del medio que se utilizaron nuestros usuarios.

COROLARIO. De donde se deduce que la TENDENCIA en los pasados tres últimos años, se ha modificado notablemente, siendo el WhatsApp, y el e-mail, los medios que nuestros usuarios utilizan en mayor medida.

### **3.- POR GENERO.**

3.A.- Como viene siendo habitual en todos los años, las consultas efectuadas por hombres en la más numerosa, contabilizándose 1.479 usuarios, recordaremos que el número de mujeres fue de 776. Siendo el número de cissexuales 2.029 .

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 notable incremento llegando a 283 usuarios. También se consolida la población no binaria, su número es de 22, recordemos que el en año 2019, su número llegó a 14 personas

### **4.- POR ORIENTACION SEXUAL.**

4.A.- La orientación GAY, sigue siendo el colectivo que más uso hace de nuestros servicios, 837 personas.

4.B.- El montante de usuarios, procedentes de otras orientaciones sexuales, registran cierto descenso. Lesbianas se sitúan en las 142 usuarias, año pasado fueron 168. Los heterosexuales descienden así como el de bisexuales.

4.C.- No obstante dicho lo anterior y para mayor precisión, hay que decir que se afianza la población sin que definan su ORIENTACION SEXUAL, llegando a contabilizarse 823 personas.

COROLARIO.- Se consolida por lo tanto, la tendencia que se viene apreciando desde los últimos años, y es que el incremento de la utilización de las redes sociales y de los dispositivos móviles, no favorecen la adhesión a una determinada orientación sexual de nuestros usuarios, lo que nos aleja de su identificación y oscurece el perfil de los mismos. Concretando en el año 2020 la orientación sexual desconocida ascendió a 823 usuarios y en el año 2021 este número ha ascendido a 1.104 personas. Prácticamente la mitad de los usuarios.





## **5.- POR COHORTES DE EDAD.**

5.A.- En este punto el primer dato a destacar es el insistente número de usuarixs cuya edad desconocemos, veamos en 2019 aparecían 946, hombres, en atenciones sin edad conocida y en 2020 son 592 hombres. Y en el año 2021 el número se eleva a 729 hombres.

En cuanto al número de mujeres en edad desconocida , aparece la misma circunstancia en el año 2019, mujeres edad desconocida 522. Año 2020, son 352 mujeres. Y en el 2021 han sido 444 mujeres

La primera conclusión que hay que admitir, un año más, es que la cohorte de edad que más nos consulta, es aquella población de 18-44 años, se llega a la cifra de 698 usuarixs, prácticamente el 60 % de nuestros usuarixs.

5.B.- Se afianza y duplica al igual que años anteriores la consulta de usuarios hombres de más de 63 años, llegando a 65 consultas.

5.C.- En este punto también debemos considerar que los usuarixs menores de 18 años, se ha producido un incremento. Siendo mayor en el número de mujeres 33, que el de hombres es esa cohorte 19. 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 alcanzo lo 129 usuarixs. Y la escasa relevancia de los: NO BINARIOS, se llega a 7 usuarixs en el año 2021.

## **COROLARIO.**

1.- Como se señaló en el apartado anterior, los nuevos medios de comunicación, e-mail , WhatsApp etc. En nuestro colectivo, no favorecen la captación de la edad y perfiles de nuestros usuarixs. Lo que significa una relevante perdida de información del perfil de nuestros usuarixs

Se refuerza la apreciación de que la población de 18-44 años, es la que mayoritariamente nos consulta.

2.- Se consolida el registro de la población TRANS.

3.- En este punto, 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, nos referimos obviamente a la población LGTBI+.

## **6.- COMO NOS HAN CONOCIDO.**



6.A.- De nuevo, como en anteriores años, RELACIONES PERSONALES 273 referencias e INTERNET, (217 referencias), seguidos de muy lejos 47 usuarios a través de PROFESIONALES, han sido las más citadas.

#### **7.- LUGAR DE RESIDENCIA.**

7.A.- Los residentes en MADRID, se constituye como la ciudad más referenciada, amparando casi el 80% de los usuarios, 1.609 usuarixs.

7.B.- Como en el pasado año 2020, se consolidan las consultas procedentes de Europa, 41 referencias, siendo la más numerosa de los países fuera del nuestro. América Latina alcanza las 34 referencias. Situándose a la baja África y Asia con 9 referencias cada una.

7.C.- En este punto conviene destacar el notable incremento de los usuarixs de los que no se cita su procedencia. Hemos pasado de 103 en el año 2019 a 394 en el año 2020, y en el presente año se alcanza la cifra de 404 de usuarios que no se especifica su lugar de residencia. Este dato contribuye a la TESIS, de que se está desdibujando año tras año el perfil de nuestros usuarixs.

#### **8.- TIPO DE CONSULTA.**

TOTAL CONSULTAS: 2.882

8.A.- La primera observación relevante que tenemos que señalar, es que como se ha señalado al principio de este informe, es que las consultas se han incrementado un 3 por ciento. Han sido 78 consultas más que en el año 2021.

8.B.- Como anteriores años, COGAM ha sido la más referenciada con 863 anotaciones. Casi el 30 % de las consultas, aunque descendió casi un 20% en relación al año anterior que alcanzó la cifra de 1.032 referencias.

8.C.- En este año activismo LGTB, figura en el segundo puesto en el tipo de consulta con 583 registros. Orientación sexual e identidad de género con 190 registros y a continuación parejas y familias con 187 registros.

8.D.- Les sigue en importancia Cultura y ocio con 165 registros. Migrantes y refugiados con 162 registros y Discriminación y o agresiones con 122 registros. Y por último Salud y sexualidad con 105 registros.



## **9.- DERIVACIONES.**

9.A.- En este año de 2021 la derivaciones más solicitadas han sido la del Grupo de socialización de COGAM, con 386 solicitudes. En el 2020, alcanzó las 115.

9.B.- Le sigue en número Asesoría Jurídica con 230, y Técnico salud COGAM con 206 registros. La derivación a Junta y Vocales reconoce 162 anotaciones y Asesoría Psicológica con 145 derivaciones, año anterior fueron 105.

9.C.- Y por último Educación con 126 registros (año anterior fueron 68) y Grupo Trans y jóvenes Trans se elevó a 114 derivaciones, años anterior se llegó 51.

10.C.- Y como cierre a este apartado la derivación a la PRUEBA RAPIDA VIH, sumo 88 registros, año anterior 76.

## **10.- ATENCIONES POR DIAS DE LA SEMANA.**

10.A.- Al incrementarse en el año 2021 el número de consultas esto se refleja en su reparto en los días de la semana, que recogen un paulatino incremento en el número de atenciones.

10.B.- El lunes, es el día que se han efectuado el mayor número de consultas, situándose en 531, año anterior se llegó a las 453 atenciones seguido de cerca por el martes, que en este día se ha llegado a las 494 consultas año anterior 403,

10.C.- El siguiente día ha sido el miércoles, que suman 446 consultas, seguido muy de cerca del jueves que se eleva a 418 consultas. Siendo el sábado y domingo, 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 usuarios. 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:

### DISCRIMINACIÓN Y AGRESIONES

*Buenas noches;*

*Me llamo XXX y vivo en Madrid capital, he tenido que denunciar a un matrimonio ya jubilado vecinos míos del mismo portal y piso.*

*Me hacen la vida imposible tanto a mi como a mi pareja YYYY, y me puse en contacto con mi abogada para ponerles denuncia por ODIO, REVELACIÓN DE SECRETOS Y AMENAZAS, me gustaría saber si en el procedimiento, cuando se convoque juicio oral, ustedes pueden acompañarme en mi acusación, o que es lo que debo hacer para que ustedes en su nombre me puedan acompañar durante el proceso judicial, mi abogada va a pedir cárcel para ellos porque nos odian por nuestra condición sexual, han comunicado por toda la comunidad nuestra sexualidad, nos han amenazado ( hay grabación de las amenazas), nos han dejado folleto con dibujos sexuales dentro del buzón, et...*

*Me gustaría saber en qué nos pueden ayudar tanto a mi como a mi pareja para que se haga justicia y dichos vecinos nos dejen en paz, si no les gustan las lesbianas que se vayan ellos de aquí no nosotras.*

*A la espera de sus noticias.*

*Les dejo mis datos donde me pueden localizar las 24 hrs del día.*

*Un saludo*

### FILIACIÓN

*Hola!*

*Os escribo a ver si me podéis ayudar.*

*Soy mamá (no biológica) de dos niñas junto con mi mujer (mamá biológica de ambas) y solicitamos la ayuda de maternidad cuando nació la primera niña en 2015.*



*Desde entonces he tenido “luchas” con Hacienda para que me paguen la ayuda, pero siempre con negativas y haciéndome pagar lo abonado por no ser yo la mamá biológica. Tuve que devolver las prestaciones y me retuvieron las mensualidades de 100€ por no tener “ese derecho”. Tal ha sido el acoso que he tenido por parte de la Agencia Tributaria, que desistí de solicitar nada para nuestra segunda hija.*

*Sólo quería que me dejen en paz y no tener problemas.*

*Pues bien, ayer recibí una notificación de Hacienda reclamándome la devolución de la ayuda de 2017 por no ser la madre biológica de mi primera hija y entender directamente que yo no tengo derecho a la prestación...cuando yo ya pensé que lo había devuelto todo.*

*En mi opinión, aun no siendo mamá biológica, tengo el mismo derecho a percibir la ayuda que mi pareja aunque sea de forma prorrateada pero entiendo que se me discrimina directamente por no ser la gestante. Ambas somos trabajadoras por cuenta ajena y me resulta muy injusto. Basta ya!*

*No sé si podéis ayudarme o ponerme en contacto con algún abogado especialista que pueda ayudarme. No quiero dejar el tema en el aire, quiero reclamar lo que considero es un derecho de no discriminación.*

*Gracias de antemano por vuestra ayuda!  
Un saludo,*

## **TRANS**

*Hola:*

*Me llamo XXXX y trabajo como educadora social en un centro de la Comunidad de Madrid. Recientemente ha venido al centro una persona de 20 años que está en un proceso hormonal y pendiente de más citas médicas. Su familia no sabe bien cómo apoyarla y ella nos ha pedido ayuda para contactar con algún recurso que pueda orientarla y apoyarla mejor en este proceso en el que se encuentra.*

*Nosotras podemos acompañarla a vuestro centro, ofrecerle el soporte técnico para citas por videollamada o cómo podáis estar funcionando ahora.*

*Sí, por el contrario, no es el recurso adecuado, no sé si por favor podríais orientarnos un poco para saber con quién podemos contactar y que ella pueda acudir a algún servicio, asociación o recurso dónde ella pueda encontrar más personas con las que sentirse identificada y para poder resolver todas las dudas que tiene ahora.*

*Muchísimas gracias,*

## **SALUD/VIH**

*Hola buenas noches me pongo en contacto con ustedes porque por favor necesito saber si me podéis ayudar a valorar una determinada practica sexual.*

*Yo he estado con un amigo, él es portador, está indetectable, yo aún así uso*



*preservativo en las relaciones anales. Hoy le dejo (disculpad el lenguaje pero quiero que se entienda bien) le deje dar un putazo a pelo, resulta que no sé cómo se hizo una fisura debajo del glande de lado a lado y sangré bastante estando metida dentro. Según tengo entendido las personas VIH + indetectable no pueden transmitir fácilmente la infección pero como ha sido sangre además en cantidad y en el interior del ano. No sé si esta situación ha sido de riesgo para el VIH y en caso de ser de riesgo si es alto, o bajo. Esto ha sido hoy no sé si debería ir a pedir la profilaxis. Un saludo y gracias de antemano.*

## **ESTUDIOS**

*Buenos días,*

*Soy XXXXX, estudio Comunicación Audiovisual en la Universidad Complutense de Madrid y estoy realizando para mi TFG un corto documental sobre la figura de las lesbianas en el franquismo. Para ello estoy buscando tanto lesbianas que hayan vivido el franquismo, como expertas académicas que hayan estudiado la figura de las lesbianas en esta época. Había pensado que quizás desde vuestro colectivo podríais facilitarme algún contacto al que entrevistar que cumpla estas características.*

*Muchas gracias de antemano. Quedo a la espera de vuestra respuesta.*

*Un saludo,*

## **COLABORACIONES**

*Hola! Encantada de saludarte. Mi nombre es XXXX, responsable de redacción y medios en Cromosomax.com, una revista digital dedicada al colectivo LGBTIQ+ con más de 10 años de experiencia y un millón de lectores mensuales a la espalda. Me encantaría colaborar en tu blog con artículos originales e interesantes para vuestro lector, ¿que os parecería? He podido observar que ya cubrís muchos temas sobre el colectivo, podría ser interesante meter un añadido desde un punto de vista externo, siempre bajo vuestro punto de vista, ¡por supuesto! Garantizo contenido original y con muy buena redacción. Queremos recalcar que esta acción es totalmente gratuita, y beneficiosa para ambas partes.*

*¿Colaboramos? ¡Muchas gracias de antemano!*

## **ADOPCIÓN/GESTACIÓN SUBROGADA**

*Buenos días.*

*Mi pareja y yo queremos iniciar los trámites para inseminación artificial por la Seguridad Social pero tenemos algunas dudas al respecto. ¿Vosotrxs podéis asesorarnos?*

*Gracias. Un saludo.*

## **IDENTIDADES TRANS**

*Hola, buenos días. Tengo la siguiente consulta.*

*Yo tengo doble ciudadanía (argentina e italiana)*



*Si decido hacer transición en Argentina. Si vuelvo a Europa con mi pasaporte italiano, que pasa (tanto en el control de aerolíneas como inmigraciones en Europa) cuando la foto (masculino) no coincida con mi expresión de genero (femenino) ?*

*O sea, cómo se maneja esa situación ?*

*Muchas gracias*

## **MIGRACIÓN**

*Hey,*

*I am sorry I am not using Spanish, as I don't know it. My fiancée arrived in Ceuta yesterday and he is hiding there, and I believe he hasn't been deported back to Morocco. He is pansexual (similar to bisexual if you aren't familiar) and he came here to seek asylum, and hes fearful as the droves are being deported back without them being able to seek assistance for a claim. It isn't safe for him to be in Morocco as someone who is pansexual. He fears for his life all the time as peers beat up LGBT members, and he also fears being sent to jail just for being himself.*

*If there is any way that you could help me find a way to assist him in seeking asylum, please reach back to me here or call me XXXXXXXXXXXX*

*Thanks*

*Traducción:*

*Hola,  
Siento no utilizar el español, pero es que no lo conozco. Mi novio llegó ayer a Ceuta y está escondido allí, y creo que no ha sido deportado a Marruecos. Él es pansexual (similar a bisexual si no estás familiarizado) y vino aquí para buscar asilo, y tiene miedo de que la gente esté siendo deportada sin que puedan buscar ayuda para recurrir. No es seguro para él estar en Marruecos como alguien pansexual. Teme por su vida todo el tiempo cuando los compañeros golpean a miembros LGBT, y también teme que lo envíen a la cárcel solo por ser él mismo.*

*Si hay alguna forma en que pueda ayudarme a encontrar una manera de ayudarlo a buscar asilo, comuníquese conmigo aquí o llámeme XXXXXXXXXXXX*

*Gracias*

## **DIVERSIDAD Y ORGULLO**

*Hola!!! Buenos días!!!*

*Soy XXX. Envié varios mails pero no sé si los envié erróneos.*

*Es por la fiesta del orgullo. Llevo en los últimos 4 años siendo voluntario, el año pasado no k no hubo, y este año he leído en nuestra página y tv que se hace con medidas anticovid y todo y yo he sido voluntario en el summit y en la manifestación y en*





*la carrozas cada año y los viernes en plaza Zero. Me encantaría este año formar parte y con ganas de ayudar esos días en lo que necesitéis.*

*Espero me podáis decir algo y poder colaborar.*

*Muchas gracias*

*Saludos,*

## **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**

*Hola, soy una amiga de XXXXXXXX, un entrenador de celebridades e incluso el dueño de XXXXXX. Probablemente lo conozcáis.*

*Me veo en la obligación de escribirle porque hay un tema muy duro que ha ocurrido y él no quiere contar por vergüenza o hasta quizá miedo de que pueda ocurrir algo peor y también por proteger a la persona en cuestión que ha cometido estos actos.*

*Él está siendo víctima de malos tratos y violencia de género con su novio. El pasado lunes 21 de junio su ex pareja intentó apuñalarlo por el cuello y la Policía Nacional tuvo que mediar deteniendo al individuo y el pasado 13 de junio le propinó un puñetazo que le partió la ceja y le ha dejado sangrando. De hecho, tengo foto del mismo día que sucedió y nos la pasó a mí y a sus amigos contándonos qué había pasado por miedo a que el asunto llegara a mayores y fotos del parte de lesiones que conseguimos fotografiar en su casa el día 22 de junio.*

*Varios amigos nos hemos juntado y hemos decidido denunciarlo públicamente y pedir ayuda, ya que él no sabe si declarar o no por miedo a que pueda hacerle su ex pareja, porque éste incluso lo ha amenazado y acosado, hasta el punto de llegar rastrear su ubicación para perseguirlo.*

*Así que queremos que se sepa la verdad y que la persona que ha realizado estos actos no quede impune. Sabemos que si esto sale a la luz, él se sentirá más aliviado y dejará de tener miedo ya que esta persona lo sigue y por ello el lunes a las 12:45 tiene una declaración ante el Juez quiere pedir medidas cautelares junto con una orden de alejamiento pero está pensando si quitar la denuncia o no por miedo.*

*Necesitamos que se sepa que las agresiones en parejas LGTB también existen y que no se deje denunciar por miedo. XXXXX se siente asustado por miedo a lo*





*que puedan decir y necesitamos que esto se sepa y se haga público para que la gente lo apoye, porque no está solo.*

*Os adjunto las pruebas que hemos podido fotografiar cuando estuvimos con él y fotos que él mismo nos pasó contándonos lo sucedido.*



## 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 realizar una encuesta sencilla y anónima.

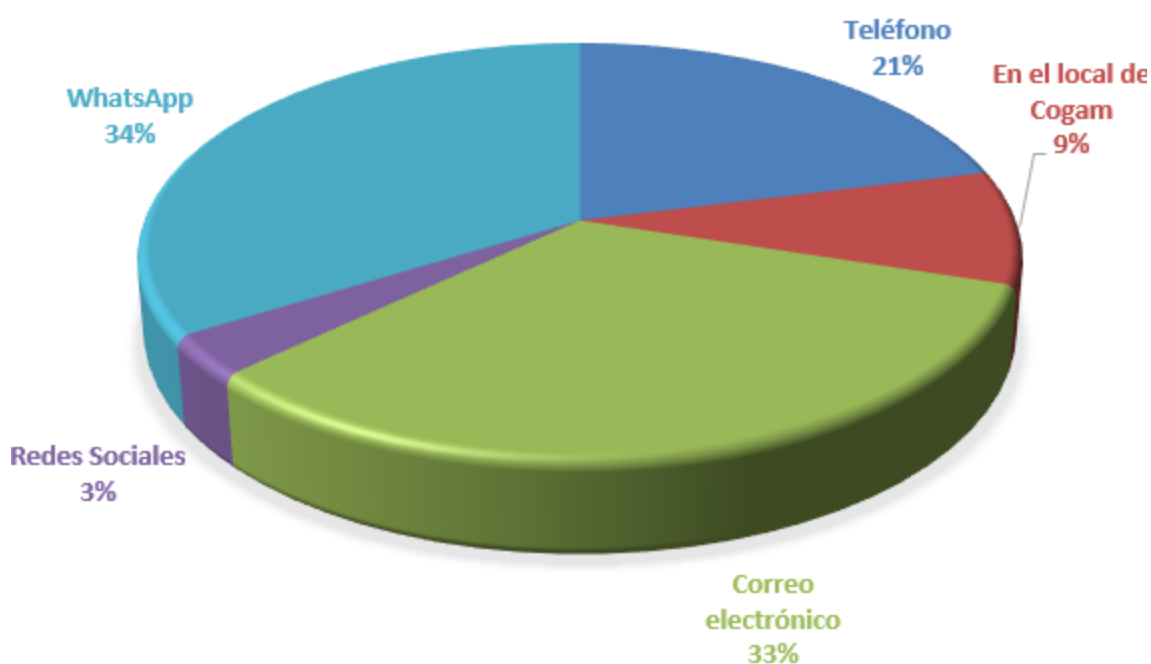
<https://goo.gl/forms/Qh9olwZq5eb63OYy1>

Estos son los **resultados del año 2021**

### Número de encuestas recibidas:

En 2021 recibimos 412 encuestas casi un 18% de las atenciones. Es un 5% más que en 2020 y parecido a 2018.

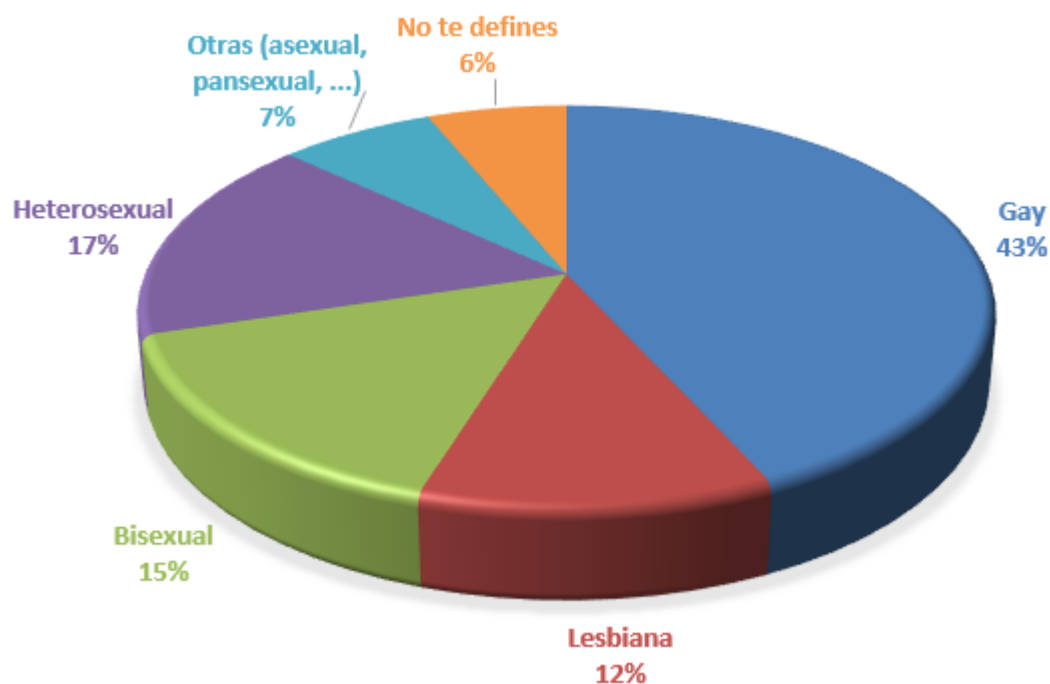
### ¿Cómo realizaste tu consulta?



- El teléfono aumenta un 5% llegando al 21%
- La atención en el local aumenta un 5% llegando al 9%
- Correo electrónico casi no varía con un 33%
- WhatsApp disminuye un 8%, acercándose al correo electrónico

Con la vuelta a atender en presencial, aumenta el porcentaje de encuestas de atenciones realizadas en presencial. WhatsApp baja. Las atenciones en remoto suponen el 70% de las encuestas. Tenemos que aumentar las encuestas de llamadas y presencial.

## Te defines como



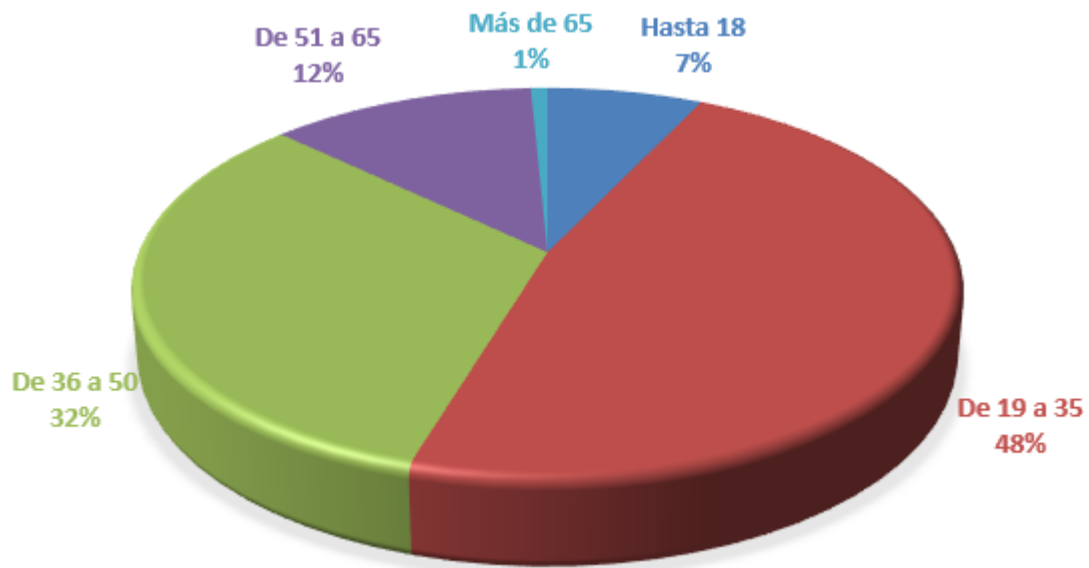
- Otras orientaciones (asexual, pansexual, ..) sube un 2%. No te defines aumenta un 1%. Ambas suman un 13%.
- Baja gay un 3%
- Sube heterosexual un 3%
- Sube bisexual un 2%
- Lesbiana se mantiene 12%

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

Eres Transexual	64
Eres Intersexual	6

- El número de encuestas de transexuales, sube 2. Suponemos está relacionado con las consultas de personas trans que necesitan ayudas sociales y de jóvenes.
- Indicando que son intersexuales tenemos un número igual que en 2020.

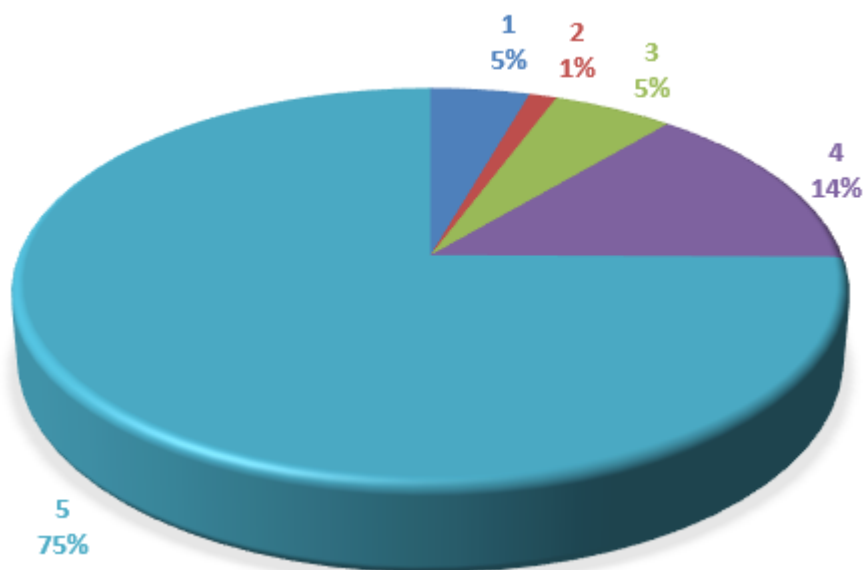
## Edad



- La mayoría tienen edades de 19 a 35, bajando un 4%
- Menores de 18 años aumenta un 4% hasta el 7%
- Las personas de 36 a 50 años se mantienen en el 32%

Prácticamente el mismo reparto que el año 2020. Puede que la edad influya algo en el manejo de Internet ya que las personas mayores de 65 que responden la encuesta es muy bajo.

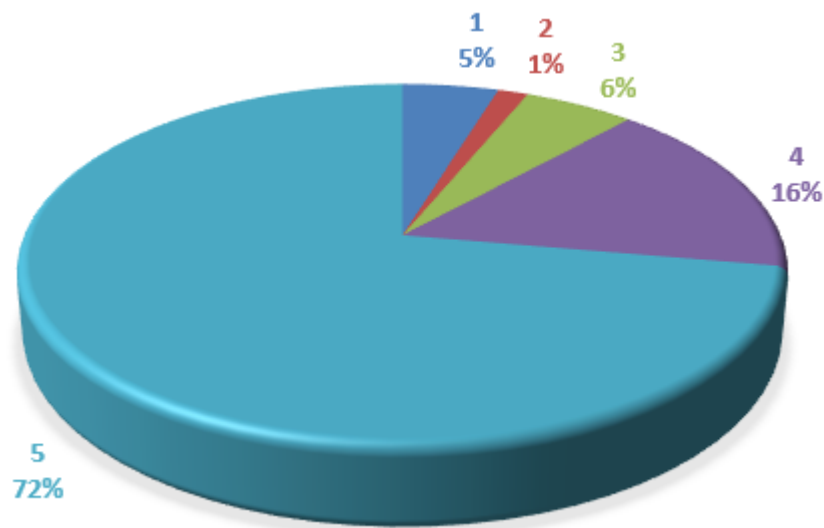
## Cómo se sintió acogidx



- Muy bien acogide, sube un 3% hasta el 75%
- Muy bien y bien continúa sube un 4% hasta el 89%
- Muy mal está igual que en 2020, en un 5%. Mal baja al 1%.

Hemos aumentado la atención presencial, que está muy bien valorada. Mejoramos respecto al resto de años pasados, mejorando paulatinamente.

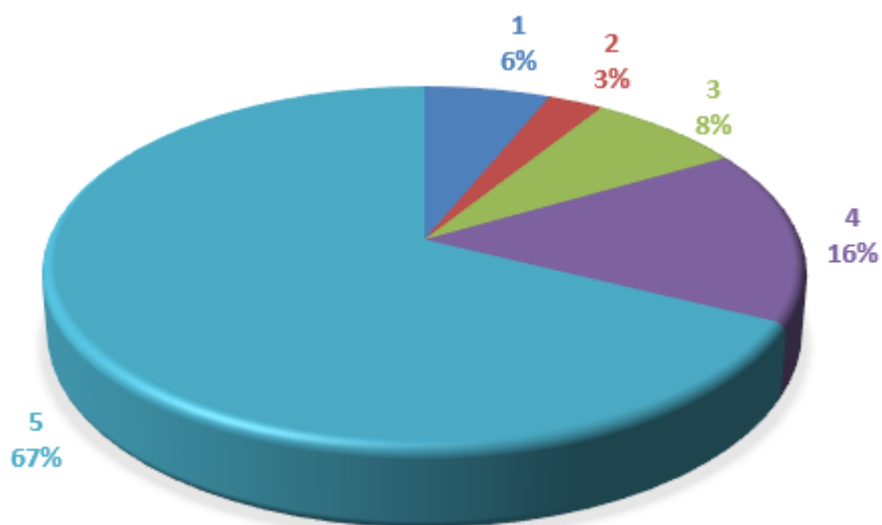
## Cómo comprendimos sus consultas



- Muy bien comprendidas las consultas baja 1%
- Muy bien y bien sube 5 puntos y llega al 88%
- Muy mal baja 1% al 5%. Mal baja 2 puntos, al 1%

Mejoramos un 5% en cuanto sienten que hemos comprendido sus consultas un 88%. Muy buen resultado.

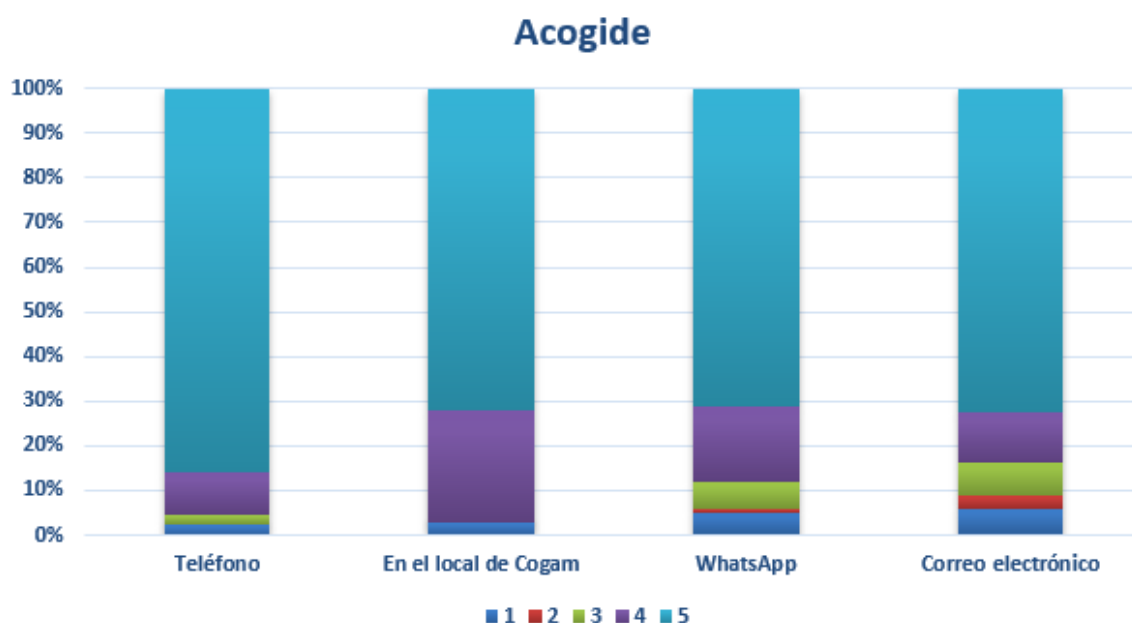
## Información acorde con sus necesidades



- Información muy acorde baja un punto al 67%
- Muy bien y bien sube un 2% llegando al 83%

Mejoramos respecto a 2020.

## Cómo se sintió acogide, según el tipo de atención

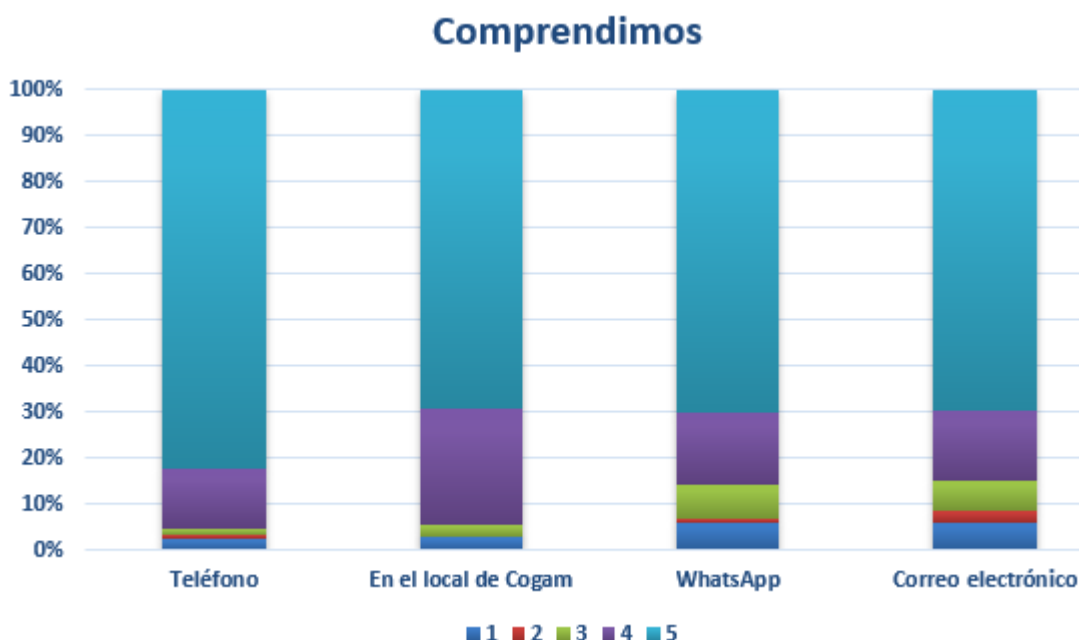


- En teléfono hemos aumentado en Muy bien (11%). Hemos mejorado en Muy Bien + Bien un 10% llegando al 95%. Las poco valoradas están por debajo de un 5%.
- En atenciones en el local se mantiene Muy bien (73%). Hemos mejorado en Muy Bien + Bien un 5% llegando al 97%. Las poco valoradas están alrededor de un 3%.
- Las atenciones en WhatsApp están prácticamente igual que en 2020. 87% Muy bien + Bien.
- Por correo electrónico hemos aumentado en Muy bien un 2%. Hemos mejorado en Muy Bien + Bien un 2% llegando al 83%. Las poco valoradas están en un 9%.

Las atenciones personales por teléfono y presenciales siguen siendo las mejor valoradas aumentando 10 y 5 puntos respectivamente. Hemos mejorado un poco por correo. Por WhatsApp igual que en 2020.



## Cómo comprendimos sus consultas, según el tipo de atención



- Por teléfono sienten que hemos comprendido bastante mejor sus consultas. Muy Bien sube un 16%. La suma de MB y B sube más de un 8% llegando al 95%.
- En el local sienten que hemos comprendido mejor sus consultas. La suma de MB y B sube un 15% llegando al 95%. Muy Bien baja un 5%.
- Por WhatsApp hemos mejorado la suma de MB y B un 2%. En Muy bien baja un 5%.
- Por Correo hemos mejorado la suma de MB y B un 5%. En Muy bien baja un 2%.

Hemos mejorado mucho en teléfono y presencial. En WhatsApp y correo hemos mejorado un poco reduciéndose en ambas quien nos evalúan con la máxima puntuación.

