



Bogotá D.C., diciembre 19 de 2023

Señor(a)

Anónimo

Ciudad

**Asunto:** Respuesta al SDQS 5350002023 Reclamo- Queja radicada en esta Secretaría con el No de radicado 20237100201412 del 27/11/2023 - Anónimo

En atención al SDQS 5350002023 del asunto, nos permitimos dar respuesta de conformidad con lo señalado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5 del Decreto Nacional 491 de 2020:

*Comentario 1: “En nombre de los psicólogos/as de la línea de escucha para hombres Calma, hacemos la petición de revisar y hacer veeduría al coordinador y los perfiles profesionales que se encuentran atendiendo la línea, pues es bien sabido que por favores y por ser conocidos del coordinador José Díaz, varios profesionales que no cumplen el perfil establecido están brindando atención, lo grave de esto es que dichos profesionales no cuentan con la experticia para atender situaciones de crisis como las que llegan”*

*Comentario 2: “No Por otra parte, el coordinador de la línea Calma, José Díaz, no cumple con las competencias técnicas para direccionar al grupo de profesionales en psicología y pretende intervenir de manera subjetiva y apoyado en su activismo, perdiendo la objetividad y desconociendo el rol ético y deontológico de la psicología. Por favor !!! El señor José no es psicólogo !!! ¿Cómo puede sugerir al equipo que intervenga? “*

Al comentario transcrito No. 1 nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

### **Respuesta de la SCR D:**

Es importante mencionar que los procesos de contratación de la estrategia “Línea Calma”, en referencia con los contratistas directos de la SCR D, responden completamente al estatuto general de la contratación estatal y los contratistas cumplen a cabalidad los requisitos de formación y experiencia requeridos en el perfil para atender la necesidad de la entidad. A su turno, los profesionales contratados por el operador cumplieron con un riguroso proceso de selección que el operador BPM Consulting adelantó en cumplimiento del contrato de prestación de servicios No. 420 de 2023 el cual incluye todos los requerimientos técnicos establecidos para la selección del equipo de profesionales que atienden la Línea Calma.





Concretamente, el perfil establecido para los/as profesionales en psicología que atienden la línea Calma de acuerdo con el Anexo técnico es el siguiente:

Numeral 4.3 Equipo humano:

-Profesionales Operadores del Servicio de llamadas (Atención de primer nivel):

*Recepción y atención de llamadas-comunicaciones de entrada): Formación y manejo del enfoque cognitivo conductual y de género- en ámbito psicoterapéutico, o formación en enfoque de género y masculinidades. Experiencia necesaria mínimo dos años en el campo psicosocial, y/o en la atención psicoterapéutica de población con comportamientos agresivos e involucramientos en situaciones de Violencia basada en género, y o experiencia en enfoque de género y/ o de masculinidades, y/o Experiencia previa de trabajo en una Línea de Atención.*

-Profesionales Agentes Operadores de los servicios post-llamada (Atención de segundo nivel):

*Recepción y atención de llamadas-comunicaciones de entrada): Formación y manejo del enfoque cognitivo conductual y de género- en ámbito psicoterapéutico, o formación en enfoque de género y masculinidades. Experiencia necesaria mínimo dos años en el campo psicosocial, y/o en la atención psicoterapéutica de población con comportamientos agresivos e involucramientos en situaciones de Violencia basada en género, y o experiencia en enfoque de género y/ o de masculinidades, y/o Experiencia previa de trabajo en una Línea de Atención.*

Es importante destacar que Línea Calma es operada por BPM Consulting S.A.S, quien goza de plena autonomía presupuestal, administrativa, laboral y financiera. En virtud de la independencia en materia laboral, BPM cuenta con plena autonomía para realizar la búsqueda, selección y contratación del personal que empleará para la ejecución de su contrato y la SCRD únicamente tiene por obligación validar que las personas seleccionadas por BPM (que en este momento atienden Línea Calma), cumplan con los requisitos de formación y experiencia exigidos en el pliego.

Así las cosas, la Supervisión del contrato 420 de 2023 verificó, como requisito para la ejecución del mismo, el cumplimiento de los perfiles de cada uno de los operadores contratados por parte de BPM, tal como reposa en el acta de inicio y en sus anexos.

Al comentario transcrito No. 2 nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

### **Respuesta de la SCRD:**

Se reitera que los procesos de contratación de la estrategia “Línea Calma”, en referencia con





los contratistas directos de la SCRD, responden completamente al estatuto general de la contratación estatal y los contratistas cumplen a cabalidad los requisitos de formación y experiencia requeridos en el perfil para atender la necesidad de la entidad.

La Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento considera la orientación misional como una instancia responsable de la implementación de la estrategia en todos sus componentes, que ejerce como el puente principal de conexión entre la Entidad, el equipo misional de la estrategia de la SCRD y el operador de la Línea Calma, BPM Consulting S.A.S.

En este sentido, quien está a cargo de este rol, debe asegurarse de crear, desarrollar y mantener mecanismos de comunicación, articulación y seguimiento frecuentes y constantes con los tres actores de la estrategia, velando siempre por su correcto, oportuno y riguroso funcionamiento.

Como puente de conexión, la orientación misional de la estrategia tiene, a modo general, cinco (5) responsabilidades macro, como se describe a continuación:

- 1) Apoyo a la Dirección de Transformaciones Culturales en la orientación y seguimiento de las acciones del equipo técnico de la estrategia, así como del operador de la Línea Calma.
- 2) Orientación y seguimiento de la Línea Calma desde la actualización del plan de trabajo de la estrategia socializando resultados de la línea, presentando la estrategia a actores públicos y privados, resolviendo peticiones ciudadanas y desarrollo metodológico / conceptual en articulación interna con otras estrategias del programa Calma.
- 3) Responsabilidades específicas con el equipo técnico de la Línea Calma de acuerdo con las orientaciones del Protocolo IDEARR; este equipo está conformado por la coordinación misional, un o una analista de la Dirección del Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural; un o una gestora de la Dirección de Políticas, Redes y Acción Colectiva y un enlace del equipo creativo PEN.
- 4) Responsabilidades específicas frente al operador de la Línea Calma desde el alistamiento, seguimiento y orientación del operador de la Línea Calma, como del equipo de profesionales de la psicología y la profesional jurídica que ofrecen los servicios de atención y de orientación en articulación con la supervisión operativa y de calidad.
- 5) Formación y seguimiento misional al equipo de trabajo: desde la formulación y actualización de contenidos y metodologías para las actividades de formación y actualización del equipo, relacionadas con los enfoques los protocolos y herramientas del Documento Maestro de la Línea Calma.

En suma, la Subsecretaría considera que el contratista que ejerce la orientación misional de la estrategia línea Calma cumple a cabalidad con los requisitos de formación y experiencia técnica requeridos para atender la necesidad y por ello no encuentra sustento en las afirmaciones indicadas en el escrito.





Con un saludo cordial,

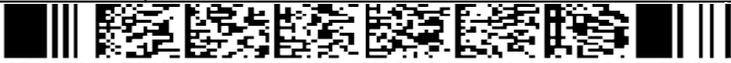
**Giancarlo Chiappe Ferroni**  
**Director de transformaciones Culturales**  
**Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento**

Proyectó: Daniel Alberto Pérez Farigua - Contratista SDCCYGC  
Revisó: Nicolas Camacho, José Darío Díaz Rodríguez - Contratistas SDCCYGC  
Aprobó: Giancarlo Chiappe Ferroni - Director de transformaciones Culturales SDCCYGC

Nota: en caso de que el documento esté en estado de devolución fijar en cartelera de conformidad con lo preceptuado en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y en el párrafo segundo del artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

Constancia de fijación. Hoy, 19 de diciembre de 2023, se fija la presente comunicación, en un lugar visible de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, siendo las siete de la mañana (7:00 a.m.) por el término de cinco (5) días hábiles.

Constancia de desfijación. El presente oficio permanecerá fijado en lugar visible al público de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte por el término de cinco (5) días hábiles y se desfijará él, 27 de diciembre de 2023, a las cuatro y treinta de la tarde (4:30 p.m.).

<b>Documento 20239300231801 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Giancarlo Chiappe Ferroni</b>	DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES Dirección de Transformaciones Culturales Fecha firma: 19-12-2023 12:47:46
<b>FRANCISCO NICOLÁS CAMACHO HERNANDEZ</b>	Contratista Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento Fecha firma: 19-12-2023 12:30:40
<b>José Darío Díaz Rodríguez</b>	Contratista Dirección de Transformaciones Culturales Fecha firma: 19-12-2023 12:20:27
 22e806083b6050d8ae2191c42ee3ee9986ac3feec4a61ff41fcb96f90e0350b4 Codigo de Verificación CV: a751d	

