



Bogotá D.C., abril 04 de 2022

Señor(a)  
Anónimo(a)  
Ciudad

**Asunto:** Respuesta al SDQS SDQS 1538362023 - Queja radicada en vía correspondencia externa con el No. 20237100047322 el 25/03/2023

En atención al SDQS SDQS 1538362023 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:

*“Se comunica persona anónima, el día 25/03/2023 requiere interponer un derecho de petición ante la línea, calma adicional la línea 106 por mal servicio, confirmando que cada vez que se marca a la línea calma la comunicación queda muda por la señal y la 106 tiene una grabación donde anuncian que dentro de un tiempo le van a contestar, pero nunca lo realizan requiere que la entidad competente valide esta información y le haga respectivo seguimiento a dichas entidades”*

Al comentario transcrito, remitimos respuesta en los siguientes términos:

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

Para la vigencia 2023, la línea Calma suspendió sus servicios a partir del 09 de febrero de 2023 a las 10:30 pm, teniendo en cuenta la finalización del contrato 434 de 2023 suscrito con la empresa IQ outsourcing (operadora de la línea) el cual contaba con fecha de terminación el 11 de febrero de 2023.

Se interrumpió el servicio el 09 porque en los días 10 y 11 de febrero se adelantaron acciones de evaluación y recopilación de insumos con el equipo de atención para ajustar la implementación de la estrategia en su nueva vigencia.

Es importante mencionar que, paralelamente se surtía el proceso licitatorio No. SCRD-LP-02-2023 mediante el que se publicó el pliego de condiciones definitivos el día 23/02/2023 en la página del SECOP II, para seleccionar en igualdad de condiciones una persona, natural, jurídica, consorcio o unión temporal que preste; *“los servicios del Centro de Contacto a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para la operación de la “Línea Calma”, una estrategia para promover en la ciudadanía una transformación cultural del machismo y ofrecer herramientas a los hombres de la ciudad en el manejo de las emociones, la*





*resolución pacífica de conflictos, la construcción de masculinidades corresponsables y no violentas, entre otros aspectos socioculturales”.*

Como resultado de este proceso licitatorio el día 08/03/2023 fue adjudicada la licitación y al día siguiente 09/03/2023 se suscribió el contrato 420/2023 entre La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS.

Previo cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Entrega de pólizas de cumplimiento, pago de salarios y calidad del servicio.
2. Entrega de las hojas de vida del equipo de atención seleccionado por BPM CONSULTING SAS
3. Entrega de carta de compromiso para la vinculación laboral de beneficiarios/as del decreto 380 de 2015.
4. Entrega de carta de cesión de la línea 018000423614, radicada ante COLOMBIA MOVIL S.A.

Nuestra entidad procedió a expedir acta de inicio con fecha 04/04/2023, y el día 05/04/2023 la línea Calma inició de nuevo su operación. Por esta razón, al momento de su comunicación la línea se encontraba suspendida.

Por otra parte, en lo que respecta a la línea 106 tenga presente que es una línea implementada por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá; si desea obtener información puede hacerlo en cualquiera de los puntos de atención [http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Puntos\\_de\\_Atencion.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Puntos_de_Atencion.pdf) o interponer una solicitud y/o petición a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas <https://bogota.gov.co/sdqsl/>.

Con un saludo cordial,

**Giancarlo Chiappe Ferroni**  
**Director Dirección Transformaciones Culturales - SDCCYGC**

Proyectó: José Díaz Contratistas - SDCCYGC

Revisó: Francisco Nicolás Camacho Hernández - Abogado Contratista SDCCYGC - Alejandra Catalina Fierro Valbuena - Asesora . contratista SDCCYGC





SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE



Al contestar, citar el número:

Radicado: **20239300148423**

Fecha: 11-04-2023

**Documento 20239300148423 firmado electrónicamente por:**

**Giancarlo Chiappe Ferroni**, Director Transformaciones Culturales, Dirección de Transformaciones Culturales, Fecha firma: 12-04-2023 13:46:35

**José Darío Díaz Rodríguez**, Contratista, Dirección de Transformaciones Culturales, Fecha firma: 11-04-2023 19:06:33



2cfe2288233f5a6689cb7aa1fb1352c6f8a4b6c470be7485a24971b766a7cb27

