

ANEXO

Documento Modelo de Atención “*Gestores en Territorio*”.

(Julio de 2025)

INTRODUCCIÓN

Este documento presenta el **Modelo de Atención “Gestores en Territorio”** de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., diseñado para transformar la forma como la Administración Distrital hace presencia en las calles y se relaciona con la ciudadanía. El modelo busca que Administración Distrital actúe de una forma más articulada y cercana a la ciudadanía en el territorio; de manera que también se logre mejorar la confianza de la ciudadana en el gobierno de su ciudad. Esto, teniendo en cuenta que, según la *“Encuesta Bienal de Cultura de 2023, el 43% de las personas consultadas confían poco en la Alcaldía Mayor de Bogotá, así como en sus entidades.”*¹

La anterior propuesta se sustenta en el **Modelo de Gobernanza de la Ciudad** que se presenta en el documento *“Bases del Plan Distrital de Desarrollo: ‘Bogotá Camina Segura’*”, el cual establece que *“(…) para ser una Administración que le sirve a la gente, el Gobierno debe hacerse en la calle y con la ciudadanía, priorizando la gestión en el territorio, salir de las oficinas para atender directamente los problemas de la gente y a escuchar y entender a las personas”*². De igual forma, el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027: *“Bogotá Camina Segura”* (en adelante PDD) destaca que *“(…) la ciudadanía es lo primero, toda vez que a veces los gobiernos olvidan que su prioridad debe ser la gente, no sus intereses particulares”*.

Adicionalmente, el modelo se justifica y enmarca en el Objetivo 5 del PDD *“Bogotá confía en su gobierno”*, este en su Programa 39 *“Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana”*, establece que para recuperar la confianza de la ciudadanía en el Gobierno distrital hay que generar las condiciones necesarias de atención, brindando canales y servicios de excelencia en el territorio, de acuerdo con sus necesidades y requerimientos. En particular, el texto del citado programa establece que:

“Aunque en Bogotá se han desarrollado modelos especializados en la oferta de bienes y servicios que se brinda a poblaciones prioritarias y de especial atención, el 53,7 % de la ciudadanía considera que el Gobierno distrital no atiende ni responde de manera efectiva a las necesidades y solicitudes de la gente, mientras que el 34,1 % estima que lo hace solo parcialmente, y tan solo el 12,2 % percibe que lo hace de manera efectiva (Bogotá Cómo Vamos, 2023)”.

Es así como se determina que la gestión territorial y la relación con la ciudadanía son pilares fundamentales para el desarrollo de este modelo; una relación cercana con la ciudadanía garantiza que el actuar de la Administración Distrital responda a las necesidades reales de los habitantes de la ciudad, fomentando así su participación y confianza en las instituciones.

¹ Tomado del documento <<Bases del Plan Distrital de Desarrollo: “Bogotá Camina Segura”>>, el cual de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 1º del artículo 319 del Acuerdo Distrital 927 de 2024 <<Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027: “Bogotá Camina Segura”>> hacen parte integral del mismo acuerdo.

² Negritas por fuera del texto original.

De acuerdo con el diagnóstico realizado para la formulación del presente modelo, si bien en la ciudad de Bogotá D.C. se cuenta con un despliegue fuerte de la presencia institucional en el territorio, la Administración Distrital puede y debe mejorar la forma como actúa: articulada interinstitucionalmente de cara a la ciudadanía que demanda su gestión, así como su capacidad de respuesta, la eficiencia en sus tiempos y soluciones alineadas con las necesidades de la población.

En esta importante tarea, las personas que ejercen el rol de gestores territoriales son las primeras respondientes y el más cercano contacto del gobierno local con el ciudadano, por lo que fortalecer y alinear su trabajo es uno de los principales objetivos de este nuevo modelo.

Los gestores territoriales desempeñan un rol que ha estado presente en la ciudad desde aproximadamente 1998³. Dependiendo de las necesidades y capacidades de cada entidad u organismo de la Administración Distrital. Las actividades que se adelantan en el marco del rol de gestor territorial se distinguen por una presencia en el territorio de la ciudad, en el espacio público, en donde actúan como un puente entre la Administración Distrital y la ciudadanía. Portan elementos distintivos de las entidades y organismos distritales que les han vinculado y centran sus actividades en la atención a la ciudadanía: orientando, brindando información sobre la oferta de los servicios disponibles, apoyando con información sobre trámites y resolviendo inquietudes generales de forma cercana, efectiva y oportuna.

La importancia de fortalecer la forma en la que las personas que ejercen el rol de gestores territoriales prestan sus servicios frente a la ciudadanía, por ende, impactaría en una mejora de la gestión del Gobierno Distrital, lo cual es clave para construir una ciudad más inclusiva, ordenada y resiliente. En este sentido, la coordinación entre las entidades y organismos distritales dentro del modelo es fundamental: todos somos una sola Bogotá; todos trabajamos por esta ciudad; sus logros y sus desafíos los asumimos en equipo.

³ Tomado de <https://www.elespectador.com/bogota/opinion-los-gestores-y-la-seguridad/?outputType=amp>

1. DEFINICIÓN, OBJETIVOS Y ALCANCE.

Definición.

El Modelo de Atención “*Gestores en Territorio*” es una herramienta de articulación interinstitucional del Distrito Capital que tiene como propósito mejorar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía en el territorio, a través de una atención transformadora, coordinada y cercana. Este modelo fortalece la confianza de la ciudadanía en el Gobierno Distrital y contribuye a consolidar una democracia más participativa y deliberativa en Bogotá D.C.

Objetivo General.

El Modelo de Atención “*Gestores en Territorio*” tiene como objetivo fortalecer la confianza ciudadana mediante una transformación integral de la presencia institucional y servicio de los gestores territoriales, más articulado, cercano y efectivo, capaz de responder de manera oportuna a las necesidades y demandas de la ciudadanía, facilitando el acceso ciudadano a la oferta distrital.

Objetivos Específicos.

I. Establecer el modelo de gobernanza y articulación.

Diseñar e implementar un modelo de gobernanza claro, colaborativo y estructurado que facilite la articulación entre entidades distritales y la coordinación efectiva de acciones en el territorio, alineadas con las necesidades y prioridades locales. Este objetivo contempla la definición de roles, procesos, herramientas y mecanismos de toma de decisiones que promuevan la transparencia, eficiencia y adaptabilidad de la labor de los Gestores en Territorio, garantizando una presencia institucional coherente, cercana y orientada a generar soluciones prácticas con impacto en las comunidades.

II. Fortalecer las capacidades de los Gestores Territoriales.

Fortalecer las capacidades de los servidores públicos que deban desempeñar actividades afines a las del rol de gestor territorial, mediante la incorporación de componentes específicos en los Planes Institucionales de Capacitación (PIC) a los servidores públicos de cada entidad u organismo distrital. Así también, dado que existe una amplia diversidad de necesidades y enfoques contractuales en las distintas entidades y organismos distritales que vinculan personas para el desarrollo de actividades -o que pueden llegar a desarrollar actividades- afines a las del rol de gestor territorial, se dispondrá también de un “Módulo Virtual para el Alistamiento en la Gestión Territorial” del modelo destinado a dichas personas. Este módulo contendrá la información sobre las herramientas necesarias para que dichas personas puedan ejercer actividades, que, enmarcadas en la diversidad de sus obligaciones contractuales, se realicen siempre de manera articulada y alineada con el Modelo de Atención “*Gestores en Territorio*”.

III. Reconocer y exaltar la importancia del rol de gestión territorial.

El diagnóstico detrás de la adopción de un modelo de atención a la ciudadanía en el territorio radica en la necesidad imperante de mejorar los niveles de servicio a dicho público. En este sentido, se puedan generar lineamientos sobre las estrategias y acciones que pueden adelantar las entidades y organismos distritales para reconocer y exaltar la labor de las personas que desarrollen actividades afines al rol de gestor territorial.

IV. Coordinar y unificar una apuesta de servicio de gestores en el territorio.

Establecer el proceso de estandarización de la imagen de las personas que, en determinado momento, deban desarrollar actividades afines al rol de gestor territorial, con el propósito de consolidar una identidad visual coherente y alineada con el Manual de Marca de Bogotá D.C. Esta medida facilitará su identificación por parte de la ciudadanía en el territorio, fortaleciendo la confianza ciudadana a través de un reconocimiento claro, oportuno y uniforme de estas personas.

Alcance del Modelo.

Como resultado del diagnóstico realizado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, se evidenció que en las distintas entidades y organismos de la Administración Pública Distrital existen más de cincuenta (50) denominaciones de actividades contractuales, perfiles profesionales, responsabilidades, materiales de identificación institucional y condiciones de vinculación de personal que en algún momento desarrolla, o puede desarrollar, actividades afines en el rol de gestión territorial. Es decir, aunque los anteriores elementos presentan diferencias entre sí, comparten una característica común: la atención a la ciudadanía en el territorio de la ciudad, esto es, por fuera de las sedes administrativas o de sus infraestructuras asociadas.

En este sentido, y exclusivamente para efectos del presente modelo, se hace necesario establecer una definición común que abarque las distintas formas en que pueden desarrollarse actividades propias de la gestión territorial en relación directa con la ciudadanía. Así, toda persona que, en el marco de su relación con la Administración Distrital, deba llevar a cabo actividades de atención directa a la ciudadanía en el territorio, será entendida en ese momento como un “gestor territorial” o como “gestores en territorio”, siempre y cuando dichas actividades guarden relación directa con uno o varios de los siguientes campos de acción:

- a) Actividades misionales de la entidad u organismo distrital en el territorio desarrolladas en marco del Plan de Desarrollo Distrital vigente, que le hayan sido legalmente asignadas;
- b) Apoyo a las “Operaciones Integrales de Ciudad” contempladas por el Modelo de Atención “Gestores en Territorio” de que trata el presente decreto;
- c) Acceso de los ciudadanos a la oferta distrital.
- d) Recolección de información relacionada con las situaciones identificadas en el territorio, mediante el empleo de la plataforma(s), canal(es) o sistema(s) de información designados por el Distrito en el marco de la confidencialidad requerida.
- e) Fortalecimiento de las capacidades para el ejercicio del rol de gestor territorial; como pueden ser: la participación en los espacios convocados por la entidad u organismo distrital al cual se esté vinculado, con el fin de organizar, programar y realizar el

seguimiento a las acciones territoriales requeridas en el marco de la implementación del
citado modelo.

Así las cosas, al aplicar la descrita definición para el rol de “gestor territorial” o de “gestores en territorio”, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital identificó que actualmente el Distrito Capital cuenta con treinta y dos (32) entidades u organismos con personas que desarrollan, o que pueden desarrollar, actividades afines a las contempladas por la citada definición. Por ello, se deben establecer lineamientos que permitan organizar y articular interadministrativamente este tipo de actividades de gestión territorial con la ciudadanía.

Las siguientes son las treinta y dos (32) entidades u organismos distritales identificados por el citado diagnóstico:

- ✓ Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología –ATENEA.
- ✓ Caja de Vivienda Popular – CVP.
- ✓ Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público –DADEP.
- ✓ Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. –EAAB.
- ✓ Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A.
- ✓ Fundación Gilberto Álzate Avendaño –FUGA.
- ✓ Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.
- ✓ Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático –IDIGER.
- ✓ Instituto Distrital de las Artes – IDARTES.
- ✓ Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal –IDPYBA.
- ✓ Instituto Distrital de Recreación y Deporte –IDRD.
- ✓ Instituto Distrital de Turismo –IDT.
- ✓ Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal –IDPAC.
- ✓ Instituto para la Economía Social – IPES.
- ✓ Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud –IDIPRON.
- ✓ Jardín Botánico "José Celestino Mutis".
- ✓ Metro de Bogotá S.A.
- ✓ Secretaría de Educación del Distrito.

- ✓ Secretaría Distrital De Salud.
- ✓ Secretaría Distrital de Ambiente.
- ✓ Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte.
- ✓ Secretaría Distrital de Gobierno.
- ✓ Secretaría Distrital de Integración Social.
- ✓ Secretaría Distrital de la Mujer.
- ✓ Secretaría Distrital de Movilidad.
- ✓ Secretaría Distrital de Planeación.
- ✓ Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia.
- ✓ Secretaría Distrital del Hábitat.
- ✓ Secretaría General - Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
- ✓ Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.
- ✓ Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial –UAERMV.
- ✓ Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.

No obstante, cualquier entidad del Distrito que tenga dentro de su organización el rol de gestor territorial, podrá hacer parte del Modelo, lo cual será definido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el marco de la función que le asigna el decreto que adopta el presente modelo.

2. LINEAMIENTOS DEL MODELO.

Para su correcto funcionamiento, el Modelo de Atención “*Gestores en Territorio*” cuenta con los siguientes lineamientos:

I. Esquema de Gobernanza:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. es la entidad encargada de liderar el “Esquema de Gobernanza” del Modelo de Atención “*Gestores en Territorio*”, esto, en el marco del principio de colaboración interadministrativa. En tal sentido, tendrá a su cargo la coordinación de todas las entidades y organismos distritales responsables de implementar el modelo, promoviendo su articulación y asegurando la coherencia en las acciones de gestión territorial desarrolladas en contacto directo con la ciudadanía.

Dicha labor busca garantizar que dichas acciones respondan, tanto a las prioridades del Distrito como a los propósitos misionales de cada entidad, fortaleciendo así la atención pública y el acceso a la oferta distrital en el territorio.

A. Denominación de las personas al ejercer el rol de gestor territorial.

El Modelo de Atención “*Gestores en Territorio*” estandariza todas las posibles denominaciones para las actividades realizadas en el territorio por quienes ejerzan el rol de gestor territorial en una única categoría de identificación para todas las entidades y organismos del Distrito: **Gestores Territoriales**.

Subcategorías de denominaciones de Gestores avaladas por el modelo:

Así también, el modelo considera algunas excepciones a la categoría de “gestores territoriales” determinadas por el reconocimiento y trayectoria de ciertas denominaciones de gestores ante la ciudadanía, que han posicionado algunas entidades distritales, las cuales se describen a continuación y que podrán continuar con estos nombres a nivel de “subcategoría” de la categoría global de “Gestores Territoriales”.

Estas son:



Subcategoría Gestores Territoriales. Elaboración propia del DASCD.

* Categoría con excepción en color de los elementos de identificación

** No incluye los gestores de bienestar contratados por las Subredes del Sector Salud: 3870 a 2025.

Lo anterior, sin perjuicio de que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o quien ejerza la coordinación del Modelo en el marco del 'Esquema de Gobernanza', autorice a una entidad u organismo distrital el agregar, o ajustar, una subcategoría distinta. Para el resto de las entidades u organismos del Distrito, todos se denominarán como "Gestores territoriales".

B. Espacios de coordinación del "Esquema de Gobernanza" del modelo.

Para la operación y toma de decisiones relativas a la operación del modelo, el "Esquema de Gobernanza" se podrán adelantar, en forma de espacios informales de articulación institucional, los siguientes dos tipos de escenarios:

✓ **Mesa Técnicas:**

Espacios interinstitucionales para analizar los avances y desafíos del rol de los gestores en territorio, en el marco del Modelo "Gestores en Territorio". Estos escenarios buscan promover la articulación entre las entidades distritales, garantizar la coherencia en las acciones de gestión territorial, fortalecer la atención del Distrito en contacto directo con la ciudadanía y realizar el seguimiento a la implementación del Modelo.

✓ **Mesa Estratégicas:**

Espacios interinstitucionales de alto nivel para revisar el funcionamiento del Modelo de Atención "Gestores en Territorio", evaluar sus lineamientos, analizar la necesidad de organizar operaciones integrales de ciudad y tomar decisiones estratégicas sobre el modelo, asegurando su alineación con las prioridades del Distrito y la atención efectiva a la ciudadanía.

C. Tipos de operaciones del modelo.

En el marco de la implementación del Modelo de Atención "Gestores en Territorio", desde su "Esquema de Gobernanza" se contemplan los siguientes tipos de actividades:

✓ **Operación Cotidiana.**

Se entiende por operación cotidiana aquella que es desarrollada en el marco de la misionalidad de las entidades y organismos distritales, en cumplimiento de los lineamientos del Modelo de Atención "Gestores en Territorio", sin que sea necesaria una coordinación activa desde el "Esquema de Gobernanza".

Las entidades del Distrito que tengan dentro de sus organizaciones personas que desarrollen actividades afines con el rol de gestores territoriales seguirán su operación cotidiana de acuerdo con su misionalidad, adoptando los objetivos del modelo y, específicamente, el "Protocolo de Funcionamiento para los Gestores Territoriales" que se diseñe para tal fin.

✓ **Operación Integral de Ciudad.**

El Modelo de Atención "Gestores en Territorio" incorpora las "Operaciones Integrales de Ciudad", definidas como aquellas intervenciones de alta complejidad diseñadas para abordar problemáticas relacionadas con el espacio público, la seguridad, la atención de

la ciudadanía en el territorio, entre otros asuntos que requieren una amplia articulación interinstitucional.

Estas operaciones se distinguen por requerir una acción multisectorial coordinada y contundente y demandar la participación de un amplio número de gestores territoriales, personal de logística y de la Fuerza Pública.

i. Requisitos para el desarrollo de las Operaciones Integrales de Ciudad:

- Diseño de la metodología: la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en articulación con las entidades y organismos distritales correspondientes, será responsable de diseñar la “Metodología de Operaciones Integrales de Ciudad”.
- Aprobación: la Mesa Estratégica de Gestores Territoriales revisará y aprobará la metodología propuesta.
- Propuesta de operaciones: una vez aprobada la metodología, las entidades y organismos distritales podrán presentar propuestas de “Operaciones Integrales de Ciudad” a la Mesa Estratégica para su análisis y consideración.

ii. Liderazgo y coordinación:

- Liderazgo: Cada “Operación Integral de Ciudad” será liderada por una entidad u organismo distrital designado, según las características de la intervención.
- Coordinación: La entidad líder contará con el apoyo del personal de la Secretaría General responsable de la implementación del Modelo Gestores en Territorio para garantizar una coordinación efectiva.

En todos los casos, las operaciones se regirán por los lineamientos establecidos en la “Metodología de Operaciones Integrales de Ciudad” que apruebe la Mesa Estratégica de Gestores Territoriales.

D. Sistema de información y la ‘Plataforma Distrital’ del modelo.

El Modelo de Atención “*Gestores en Territorio*” contará con dos herramientas fundamentales para garantizar su operación efectiva y fortalecer la articulación interinstitucional del Distrito Capital. Estas herramientas tienen como propósito principal optimizar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía en el territorio, facilitando la coordinación entre entidades y promoviendo la eficiencia en la gestión pública.

1. Módulo de Gestores Territoriales en el Sistema de Información Distrital del Empleo y la Administración Pública – SIDEAP.

Esta herramienta tecnológica se incorporará como un módulo del SIDEAP y permitirá registrar, identificar, caracterizar y gestionar de manera centralizada al talento humano vinculado al rol de Gestor Territorial. De esta forma, se podrá consolidar información actualizada que respalde la planeación y ejecución de acciones en territorio, fortaleciendo la capacidad de respuesta institucional.

El módulo contará con cuatro funcionalidades principales:

- Registro de enlaces oficiales: Permitirá identificar a los enlaces oficiales designados por cada entidad y organismo distrital participante, garantizando una articulación efectiva en el marco del modelo.
- Registro del grupo de coordinadores: Habilitará a los enlaces oficiales para registrar a los coordinadores de los gestores territoriales, fortaleciendo la estructura operativa.
- Registro e identificación de equipos de gestores: Permitirá crear y actualizar el registro de los equipos operativos desplegados en territorio.
- Administración Gerencial del módulo: Disponible para el equipo de gerencia del modelo, quienes podrán administrar el módulo y consultar reportes para el seguimiento, monitoreo y control de la implementación. Con este componente, se asegura una adecuada articulación entre niveles operativos y estratégicos, lo que redundará en una gestión más eficaz y transparente.

2. Plataforma Distrital “Gestores Territoriales.”

Como complemento del módulo anterior, se desarrollará una “Plataforma Distrital” orientada a facilitar la interacción directa entre los gestores territoriales y generar la información que facilite la toma de decisiones. Esta plataforma se desarrollará integrándose a las funcionalidades existentes del portal de trámites y servicios de Bogotá permitiendo la identificación de rutas de atención, la consulta de la oferta de servicios del Distrito y el fortalecimiento de la articulación entre las diferentes entidades y organismos distritales responsables de la atención en territorio.

La plataforma está diseñada para:

- Optimizar la comunicación interinstitucional, garantizando un flujo de información ágil y oportuno entre los actores del modelo.
- Promover el trabajo colaborativo, fortaleciendo la coordinación de acciones conjuntas para la solución de problemáticas identificadas en territorio.
- Reducir los tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio, incrementando así la satisfacción de la ciudadanía y la confianza en la gestión pública.

II. Fortalecimiento de capacidades para la Gestión Territorial:

En el marco de la estrategia “Cuidadores de la Confianza” se buscará fortalecer el vínculo entre la ciudadanía y los gestores en territorio, a través del desarrollo de competencias de este rol en la atención y gestión en territorio. En este marco, los gestores territoriales son actores clave en la implementación de esta estrategia, dado que representan la presencia institucional en las comunidades.

A ellos se les brindará herramientas para el fortalecimiento de habilidades en comunicación clara, escucha activa, resolución pacífica de conflictos y articulación interinstitucional, con el fin de consolidar una atención cercana, empática y orientada a la garantía de derechos, fortaleciendo así la legitimidad y la confianza en el accionar del Gobierno Distrital.

De manera paralela, a través de los modelos contemplados en el SIDEAP se adelantará un proceso de formación se deben considerar, como mínimo, los siguientes contenidos:

1. Generalidad Bogotá - Contexto del Territorio.
2. Oferta de servicios distritales.
3. Modelo de Atención “*Gestores en Territorio*”:
 - Alcance del modelo.
 - Gobernanza del modelo.
 - Rol y responsabilidades del rol del gestor territorial.
 - Sistema de comunicación del modelo.
4. Protocolos de atención en calle.
5. Rutas priorizadas de atención.
6. Autocuidado.
7. Resolución de conflictos.
8. Comunicación asertiva.
9. Trabajo en equipo.
10. Primer respondiente.
11. Cajas de Herramientas.

Los anteriores contenidos, y en general el proceso de fortalecimiento de capacidades para la gestión territorial, se podrán desarrollar en los siguientes dos (02) espacios:

A. Plan de Capacitación para la Gestión Territorial:

Para lograr fortalecer a los servidores públicos que cumplan funciones afines con el rol de gestor territorial, las entidades y organismos distritales deberán incorporar componentes específicos del modelo en sus Planes Institucionales de Capacitación (PIC).

En el anterior sentido, los componentes específicos del modelo que puedan ser incluidos en los PIC se podrán identificar como el “Plan de Capacitación para la Gestión Territorial.” Dicho plan deberá contar con contenidos de alistamiento y apoyo a la gestión territorial distrital, de manera que los servidores públicos, cuando deban desarrollar actividades propias del modelo, cuenten con conocimientos y habilidades que le permitan apropiarse de su labor y llevarla a cabo con calidad y eficiencia; así mismo invitar a capacitaciones que enriquezcan su proceso, así como promover el acceso a diferentes procesos de formación.

B. Momentos de actualización y sinergias:

En el marco de la implementación y desarrollo del modelo, también se pueden llevar a cabo encuentros presenciales que busquen generar sinergias y fortalecer el rol del gestor territorial.

En este espacio se presenten actualizaciones de conocimientos y se incentivará la articulación interinstitucional; lo anterior será coordinados por la Mesa Técnica del modelo y el registro se podrá hacer a través de la plataforma virtual ‘Aula del Saber Distrital’.

Se contará con contenidos relacionados con:

- ✓ Reconocimiento de rutas específicas de atención

- ✓ Identificación de experiencias significativas para replicar
- ✓ Participación de expertos temáticos
- ✓ Realización de talleres especializados

Los contenidos descritos se irán implementando o modificando en la medida del desarrollo y avance del modelo. De igual forma, la puesta en marcha de este puede acudir a la metodología constructivista, de manera que los participantes apropien los conocimientos a partir de la práctica, como proceso activo de construcción de conocimiento, es decir aprender haciendo.

Finalmente, dado que existe una amplia diversidad de necesidades y enfoques contractuales en las distintas entidades y organismos distritales que vinculan personal por contratos de prestación de servicios, y considerando que en el marco de estos contratos pueden llegar a desarrollarse actividades que sean afines a las del rol del gestor territorial definidas por el modelo, se desarrollará un “Módulo Virtual para el Alistamiento en la Gestión Territorial.” Este módulo, será desarrollado en el marco de la implementación del modelo, y sus contenidos serán gestionados y aprobados desde el “Esquema de Gobernanza.” El mismo, podrá estar alojado en la plataforma virtual ‘Aula del Saber Distrital’ del Departamento Administrativo del Servicio Civil – DASCD.

Dicho módulo dispondrá de la información y herramientas que, en el marco del modelo, les permita a aquellas personas que desarrollen actividades afines a la gestión territorial, el cumplimiento de sus obligaciones contractuales de forma articulada con los objetivos del modelo y sus protocolos.

III. Reconocer y exaltar la importancia del rol de gestión territorial.

Con el propósito de reconocer y exaltar el rol fundamental que desempeñan los gestores en territorio, se ha dispuesto su inclusión dentro del *Premio Distrital a la Gestión: Ver lo Público*, como una forma de visibilizar a quienes, con compromiso, entrega y vocación de servicio, se involucran diariamente en la atención directa a la ciudadanía. Su labor, articulada al quehacer de las entidades y organismos distritales, contribuye de manera significativa a la mejora de la calidad de vida en los territorios.

Este reconocimiento se materializa a través del premio distrital a la gestión como el reconocimiento liderado por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que busca visibilizar y valorar el esfuerzo de las entidades y organismos del Distrito en la implementación de acciones que demuestren avances significativos en el fortalecimiento de sus procesos y resultados, incentivando la mejora continua, la transparencia y el compromiso con la ciudadanía.

A través de este reconocimiento se busca estimular e incentivar la mejora, el aprendizaje, la excelencia y la calidad en el servicio para el intercambio y difusión de mejores prácticas, que fomenten la generación de confianza entre sus usuarios y grupos de interés, que mejore la imagen y competitividad de las instituciones, eleve la satisfacción y el compromiso de los servidores, aumente la productividad e inspire la creación de nuevos retos con resultados sostenibles y eficientes, que tengan como fin la mejora continua y la satisfacción de las

necesidades y expectativas de la ciudadanía con transparencia, integridad, equidad, calidad y oportunidad.

De igual manera, el proceso de diseño del presente modelo permitió identificar una necesidad creciente en el interior de la Administración Distrital: la implementación de estrategias que promuevan el bienestar y la motivación de las personas que actualmente realizan —o puedan llegar a realizar— actividades propias del rol de gestor territorial, considerando que son ellas quienes asumen la atención primaria a la ciudadanía en el territorio.

En consecuencia, y con el propósito de fortalecer los niveles de atención ciudadana, se considera prioritario que el talento humano vinculado a la Administración Distrital que actualmente realizan —o puedan llegar a realizar— actividades afines al rol de gestor territorial puedan contar con condiciones que favorezcan su motivación y compromiso. Esto, a su vez, contribuirá directamente a mejorar los niveles de satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida por parte de la Administración Distrital en el territorio.

En este sentido, el modelo invita a las entidades y organismos distritales, a que, en el marco de sus competencias y autonomía, diseñen e implementen estrategias que valoren el papel fundamental que cumple la gestión territorial. En atención a ello, desde el modelo se hacen las siguientes sugerencias sobre las posibles estrategias que cada una de las entidades y organismos distritales podría implementar para lograr reconocer y exaltar la importancia de la gestión territorial de cara a la ciudadanía.

Principios orientadores:

- ✓ Asesoría legal continua: Es recomendable mantener acompañamiento jurídico para asegurar la conformidad de las estrategias diseñadas con el marco normativo y jurisprudencial vigente.
- ✓ Voluntariedad y no obligatoriedad: La participación en programas o actividades de bienestar e incentivos no pecuniarios debe ser totalmente voluntaria. La no participación no debe generar consecuencias negativas.
- ✓ No carácter salarial ni contraprestacional: Los beneficios solo podrán ser no pecuniarios, así mismo, no pueden darse ni entenderse algún tipo de reconocimiento como una contraprestación por algo, sino como una liberalidad o beneficio general para mejorar el entorno colaborativo y motivacional de las personas.
- ✓ Objetivos claros y pertinentes: Las estrategias deben orientarse al bienestar general, sin que impliquen entrenamiento específico para una actividad o trabajo en específico. Es decir, se pueden destacar logros relevantes sin que esto implique evaluaciones de desempeño formal o similares a ellas.
- ✓ Adaptación a condiciones de campo: Se recomienda adoptar modalidades virtuales o semipresenciales, y considerar jornadas itinerantes o concentradas. También puede evaluarse la provisión de apoyos logísticos como transporte o conectividad para apoyar la realización de los programas o estrategias acá sugeridas.

- ✓ Enfoque Territorial: Los programas y estrategias deben ser accesibles y pertinentes a las condiciones de dispersión geográfica en la ciudad propias de las personas que actualmente realizan —o puedan llegar a realizar— actividades afines al rol de gestor territorial.
- ✓ Comunicación y sentido de pertenencia: deben implementarse estrategias de comunicación eficaces que fomenten el sentido de pertenencia de las personas que actualmente realizan —o puedan llegar a realizar— actividades afines al rol de gestor territorial.
- ✓ Mejora de la calidad de vida en la realización de actividades: Estos programas y estrategias deben presentarse como una oportunidad para contribuir a mejorar la calidad de vida y la motivación profesional de las personas que actualmente realizan —o puedan llegar a realizar— actividades afines al rol de gestor territorial.
- ✓ Marco ético y trato digno: Estos programas y estrategias deben promover una cultura de respeto y trato digno y cumplimiento de principios éticos del servicio público.

IV. Coordinar y unificar una apuesta de servicio de gestores en el territorio.

La gestión de la Administración Distrital en los territorios requiere propuestas que aseguren una presencia y visibilidad institucional permanente, por ello el modelo propone consolidar una estrategia que integre y fortalezca las capacidades institucionales, permitiendo una cobertura más efectiva y una respuesta coherente a las necesidades de la ciudad. Por lo anterior, se propone una identidad institucional unificada para quienes desarrollen actividades afines a las del rol de gestor territorial.

Para lograr este propósito, se plantea un enfoque integral que articule elementos visuales, discursivos y de comportamiento que reflejen el carácter colectivo y coordinado del modelo. Este enfoque incluirá:

- Un nombre común que identifique a las personas que realicen actividades de gestión territorial distrital, independientemente de la entidad o sector al que pertenezcan.
- Una imagen gráfica (colores, tipografía, símbolos) que se pueda integrar de manera flexible a las identidades existentes.
- Un lenguaje comunicativo que resalte la colaboración, la vocación de servicio y la cercanía con la ciudadanía.
- Un protocolo de presencia institucional en el territorio, que oriente la interacción con las comunidades y promueva la cultura de corresponsabilidad.

Por lo tanto, se deberá garantizar progresivamente una unificación visual para las personas que realicen actividades de gestión territorial distrital: la adopción de una chaqueta institucional roja como prenda estándar, con parches diferenciadores de color por Sector Administrativo, en concordancia con los lineamientos del Manual de Uso de la Marca Ciudad “Bogotá”. Esta decisión se sustenta también en el Acuerdo 744 de 2019 del Concejo de Bogotá, que regula el uso exclusivo del escudo de la Alcaldía Mayor y la Marca Ciudad para toda la comunicación oficial del Distrito, lo cual refuerza la necesidad de coherencia institucional.

En el anterior sentido, el modelo plantea que cada una de las entidades y organismos distritales adquieran una serie de kits básicos para sus gestores territoriales. Los elementos de dichos kits, serán comunes para todas las personas que realicen —o deban realizar— actividades de gestión territorial en contacto con la ciudadanía. Estos kits incluirán: una chaqueta (según la descripción anterior), un impermeable y una gorra.

En caso de que alguna entidad u organismo distrital desee adquirir elementos de identificación o vestuario adicionales a los contemplados en el kit básico —según sus necesidades operativas— deberá garantizar que dichos elementos se diseñen y adquieran exclusivamente bajo los lineamientos del Manual de Uso de la Marca Ciudad “Bogotá”. De no ser así, la entidad deberá justificar su decisión y obtener la aprobación previa de la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con el fin de asegurar la coherencia y unidad visual en la implementación del modelo.

A continuación, se presenta una gráfica con el diseño de las prendas que contendrá el kit básico.

Elementos del Kit Básico para la gestión territorial.



Elaboración propia del DASCD.

Se aclara que, en el caso del impermeable y la gorra que contempla el kit básico, estas deberán ir acordes con los colores de cada Sector Administrativo (teniendo en cuenta las excepciones que se detallan más adelante).

Así también, los demás elementos propios de los gestores territoriales de cada una de las entidades y organismos distritales deberán adoptar la imagen visual unificada que plantea este modelo. Este proceso de unificación de la imagen distrital de los gestores territoriales se hará de manera progresiva, respetando los tiempos y procesos propios de cada entidad y organismo distrital, así como sus procesos de compras y la depreciación propia de aquellos elementos de identificación visual y/o prendas que hayan sido adquiridos de forma previa a la vigencia del presente modelo.

Dicho esto, este lineamiento del modelo busca resolver el problema de fragmentación visual mediante una herramienta tangible que articule identidad, sentido de pertenencia y reconocimiento. La implementación de este lineamiento del modelo contempla los siguientes elementos:

- ✓ Color base rojo institucional, altamente recordado en el imaginario bogotano y asociado a uno de los colores de la bandera de la ciudad.
- ✓ Elementos diferenciadores sectoriales, como parches con un código QR, que permiten identificar el Sector Administrativo y los datos básicos de la persona, sin afectar la unidad visual general.
- ✓ Insignias visibles, como la palabra “GESTOR” y la marca “Bogotá”, que legitiman la labor de los equipos y refuerzan su identificación institucional.

Se exceptúan de esta unificación visual los Sectores Administrativos cuya imagen institucional propia ya cuenta con un alto posicionamiento y reconocimiento ante la ciudadanía, que son: Mujer, Gobierno, Salud, Seguridad con sus “Gestores del Orden” e Integración Social, cuyas prendas y elementos actuales de identificación en territorio se mantendrán por razones estratégicas de comunicación y operación.

No obstante, incluso en dichas excepciones, las personas vinculadas en dichos Sectores, que realicen actividades propias de la gestión territorial con la ciudadanía deberán portar en la parte posterior de sus prendas la marca “Bogotá” y debajo “Gestores en Territorio”. Esta

implementación se realizará de manera progresiva, teniendo en cuenta el desgaste, depreciación y la vida útil de las prendas y/o elementos adquiridos por las entidades y organismos distritales con anterioridad a la adopción del modelo.

Impacto estratégico del lineamiento:

Adoptar una prenda común no es una decisión estética: es una apuesta de fondo por la identidad institucional y la articulación del Gobierno Distrital “como un todo” frente a la ciudadanía. Esta propuesta genera beneficios concretos:

- ✓ Mayor reconocimiento institucional: La ciudadanía podrá identificar con facilidad a los equipos territoriales distritales, mejorando su visibilidad en el territorio.
- ✓ Cohesión entre Sectores Administrativos: Una imagen unificada refuerza la idea de un gobierno coordinado, moderno y comprometido.
- ✓ Pertenencia: Fortalece el vínculo del talento humano distrital con su labor y con la ciudadanía.
- ✓ Relación más transparente con la comunidad: Una imagen clara facilita la interacción, genera confianza y legitima la presencia institucional.
- ✓ Optimización de recursos: La estandarización propuesta permite optimizar el uso de los recursos públicos al reducir los costos asociados al diseño, producción y reposición de prendas y elementos de identificación.

Adicionalmente, esta identidad visual de ciudad se construye a partir de elementos simbólicos que refuerzan los valores y propósitos del modelo. En ese sentido, a continuación, se presenta la identidad visual que deberán portar las prendas de vestir y los elementos de identificación de las personas vinculadas a la Administración Distrital que desarrollen actividades propias del Modelo.

En caso de que se considere necesario ajustar o adaptar la identidad visual para responder a particularidades específicas del modelo, se podrá realizar dicha modificación siempre que se respeten los lineamientos establecidos en el Manual de Uso de la Marca Ciudad “Bogotá” y se cuente con la aprobación expresa de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Esta disposición permite mantener la coherencia gráfica del Modelo sin desconocer la flexibilidad que requieren ciertos contextos institucionales.

la identidad visual del Modelo de Atención “Gestores en Territorio”



Elaboración propia del DASCD.

✓ **Campaña de comunicación para fortalecer la presencia institucional:**

Se desarrollarán campañas de apropiación que fortalecerán la visibilidad del Modelo de Atención “*Gestores en Territorio*” y su apropiación por parte de la ciudadanía en Bogotá. Esta, incluirá la producción y difusión de fotografías, piezas gráficas informativas, testimoniales en video, contenidos audiovisuales y una amplia divulgación a través de redes sociales institucionales, boletines, medios de comunicación y espacios informativos que visibilicen las actividades propias de la gestión territorial de cara a la ciudadanía. Esto, con el fin de promover su reconocimiento y consolidar una percepción positiva de la presencia institucional en los barrios y localidades de Bogotá.

3. FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO.

Este modelo se implementará por fases, así:

- I. Fase Alistamiento:** Tendrá una duración de uno (1) a cinco (5) meses contados desde la fecha de adopción del modelo y comprenderá las siguientes acciones:
 - Socialización del modelo.
 - Preparación del(os) equipo(s) técnico(s) de las entidades y organismos distritales.
 - Instalación de Mesas del “Esquema de Gobernanza” del modelo.
 - Diseño y ajuste de herramientas tecnológicas del modelo.
 - Construcción y ajustes de protocolos, metodologías, herramientas, orientaciones de funcionamiento de mesas y contenidos de fortalecimiento de capacidades de la gestión territorial.
 - Gestión de alianzas de bienestar y exaltación del talento humano distrital en el marco del modelo.
 - Operación módulo de Gestores Territoriales en SIDEAP – 2 meses.
- II. Fase de Operación Escalonada:** Tendrá una duración de tres (3) a cinco (5) meses contados desde la finalización de la fase de alistamiento y comprenderá las siguientes acciones:
 - Operación y adopción aplicativo gestores – 4 mes.
 - Operación fortalecimiento de capacidades virtual y presencial – 4 mes.
- III. Fase de Operación Total:** Tendrá una duración de hasta siete (7) meses contados desde la fecha de la finalización de la fase de operación escalonada y comprenderá las siguientes acciones:
 - Gobernanza del modelo consolidada.
 - Protocolos del modelo en operación.
 - Metodología de las “Operaciones Integrales de Ciudad” aprobada.
 - Sistemas de identificación, información y fortalecimiento de capacidades en funcionamiento.
 - Cronograma anual de fortalecimiento de capacidades de gestión territorial – B: (Momento de Actualización & Sinergias).
 - Inicio, progresivo, del proceso de unificación visual distrital mediante kits básicos de identificación de los gestores territoriales programados en los planes de compra de las entidades y organismos distritales que deben aplicar el modelo.
- IV. Fase de implementación, monitoreo y seguimiento:** Esta fase se contempla de un año en adelante, con la implementación, el seguimiento y actualización del modelo. Con una línea base y desarrollo de indicadores que permitan medir los resultados y el impacto, buscando acciones de optimización y sostenibilidad.