



GUÍA PRÁCTICA MODELO DE GESTORES EN TERRITORIO

Bogotá D.C., Versión 1.0-2026

INTRODUCCIÓN

El Modelo de Gestores en Territorio es una herramienta para fortalecer la articulación interinstitucional del Distrito Capital. En ese sentido, este documento da cuenta del marco normativo del Modelo, así como de sus objetivos específicos, los beneficios que implica para la ciudadanía, los espacios de coordinación y el funcionamiento de las Operaciones Integrales de Ciudad.

Dado que el Modelo busca establecer la gobernanza y la articulación de la gestión territorial en la ciudad de Bogotá, fortalecer las capacidades de quienes ejercen la gestión territorial, reconocer su labor y unificar una apuesta de servicio en territorio; estos cuatro objetivos específicos serán desarrollados con el ánimo de mostrar cómo están relacionados entre sí y cómo el hecho de alcanzarlos permitirá un servicio a la ciudadanía articulado, respetuoso y coherente con sus principios y enfoques.

Así mismo, a lo largo del documento se muestran los roles y responsabilidades dentro del Modelo y cómo su cumplimiento permitirá a la ciudadanía contar con soluciones oportunas, trato respetuoso e incremento de su confianza en la administración Distrital, entre otros beneficios.

También se explica cuáles son los espacios y procedimientos usados para facilitar el alcance de los objetivos propuestos. Además, los detalles sobre la Mesa Estratégica y la Mesa Técnica del Modelo permitirán comprender cómo se transforman espacios y temas importantes para la ciudadanía y para la convivencia en la ciudad en Operaciones Integrales que le permitirán a la Administración Distrital abordar esos temas oportuna y articuladamente para solucionar los problemas en cuestión.

Por otra parte, se explica cuáles son las herramientas disponibles para que cada gestor(a) en territorio pueda contribuir a la solución de los problemas ciudadanos en la calle. Esto incluye procesos de formación, lineamientos técnicos e información sobre las rutas y protocolos de atención de todo el Distrito, información que se encuentra albergada en una plataforma digital donde también podrán notificar novedades o situaciones que requieran atención por parte de alguna entidad distrital. Finalmente, se incluye un glosario con términos centrales para el Modelo.

El modelo de Gestores en Territorio (MGT) se fundamenta en cuatro pilares esenciales. El primero es la gobernanza, orientada a definir la hoja de ruta, así como los roles y espacios necesarios para el adecuado funcionamiento del MGT. El segundo pilar es el fortalecimiento de habilidades, cuyo propósito es desarrollar y consolidar las competencias técnicas, estratégicas

y socioemocionales de los gestores en territorio. El tercero es la apropiación, que busca posicionar el MGT como la estrategia clave para mejorar el servicio a la ciudadanía. Finalmente, el cuarto pilar es el servicio en territorio, enfocado en optimizar la atención y la calidad del servicio brindado a la ciudadanía en el territorio.

1. ¿QUÉ ES EL MODELO DE GESTIÓN TERRITORIAL?

El Modelo de Gestores en Territorio es una herramienta para fortalecer la articulación interinstitucional del Distrito Capital y para mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía en el territorio, a través de una atención transformadora, coordinada y cercana, que fortalece la confianza ciudadana en las entidades distritales.

El Modelo se adopta mediante el decreto 359 de 2025 y su anexo técnico, no obstante, se fundamenta en un conjunto de disposiciones normativas que le otorgan validez jurídica, coherencia interinstitucional y continuidad administrativa, permitiendo que su ejecución se articule con los planes, políticas y estrategias del nivel distrital en materia de servicio a la ciudadanía y oferta institucional.

A continuación, se enuncian las principales disposiciones normativas:

Tabla 1 Marco normativo aplicable al modelo de gestores en territorio

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	Artículo 2: Define los principios fundamentales del Estado colombiano, entre los cuales se menciona la garantía de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.
Decreto 359 del 05 de agosto de 2025	Por medio del cual se adopta el Modelo de Gestión en Territorio de Bogotá D.C., se establece su marco institucional y operativo, y se definen las responsabilidades de las entidades distritales frente a la atención a la ciudadanía en el territorio.
Anexo técnico	Contiene los lineamientos operativos, metodológicos y procedimentales para la implementación del modelo.
Manual de servicio a la ciudadanía	El manual del servicio a la ciudadanía detalla los principios rectores que regulan la conducta y las prácticas en la atención a la ciudadanía.

Decreto Distrital 542 de 2023	“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”
Decreto 477 de 2023 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.	Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 - 2034 y se dictan otras disposiciones.
Decreto Distrital 293 de 2021	Modifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Decreto Distrital 847 de 2019	Establece y unifica, para todas las entidades que conforman el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”. □
Documento CONPES D.C. 03 de 2019 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Establece el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Decreto Distrital 197 de 2014 Modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”	Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia coordinadora de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración servicio del ciudadano.

Acuerdo Distrital 257 de 2006	Objeto y funciones generales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Resolución (versión pendiente de aprobación y publicación)	Desarrollar el contenido técnico y actualizar el Modelo de Atención “Gestores en Territorio”, define las directrices para el funcionamiento, la articulación y la coordinación de los espacios interinstitucionales que integran el Esquema de Gobernanza del Modelo.
Anexo técnico versión 2 (versión pendiente de aprobación y publicación)	Actualizar y ajustar la información contenida en la versión 1, en atención a los cambios efectuados en el Modelo y en los documentos normativos y técnicos que lo desarrollan, con el fin de garantizar su adecuada implementación conforme a las disposiciones vigentes.

1.1. Líneas estratégicas del modelo.

El Modelo de Gestores se sustenta en unas líneas estratégicas que permiten su implementación. Estas apuestas son:

1. Establecer el modelo de gobernanza y articulación.

Gobernanza

Es el pilar que establece el marco estratégico y organizacional del Modelo de Gestores en Territorio. Define la hoja de ruta, los lineamientos, los roles, las responsabilidades y los espacios de articulación necesarios para garantizar su adecuada implementación, seguimiento y sostenibilidad en el tiempo.

La gestión territorial en Bogotá se viene realizando desde aproximadamente 1998, miles de personas que han trabajado en las calles de la ciudad para atender casos de diversa índole. La experiencia y el perfeccionamiento de la interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital ha permitido cualificar a quienes desempeñan labores propias de la gestión territorial y transformar, eso que antes se llamaba atención, en una experiencia de servicio a la ciudadanía caracterizada por el respeto, la eficacia y la confianza. Ahora este servicio será coordinado de manera tal que cada gestor(a) y cada sector de la capital esté en sintonía con la búsqueda de soluciones a través de respuestas claras y oportunas para la ciudadanía.

2. Fortalecer las capacidades de los Gestores Territoriales.

Fortalecimiento de habilidades

Es el componente orientado al desarrollo integral de los gestores en territorio, mediante el fortalecimiento de competencias técnicas, estratégicas y socioemocionales. Busca asegurar que cuenten con las capacidades necesarias para responder de manera efectiva a las dinámicas del territorio y a las necesidades de la ciudadanía.

Interactuar en la calle con personas que buscan alguna solución, que tienen alguna expectativa insatisfecha o, incluso, que sienten rabia producto de la frustración, es un reto que requiere habilidades y vocación de servicio para contribuir en la búsqueda de soluciones. Algunas de esas características, enfoques y principios del servicio son transversales y, por lo tanto, son una base que se complementa con las cualidades específicas que debe tener cada gestor(a) según la misionalidad de su entidad. Esos elementos transversales seguirán siendo fortalecidos por medio del “Módulo Virtual para el Alistamiento en la Gestión Territorial” y de, al menos, dos encuentros experienciales. De esta manera, las múltiples experiencias de la gestión territorial conversarán con estrategias y metodologías para la cualificación constante del servicio.

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

Apropiación

Es el proceso mediante el cual los actores institucionales y territoriales reconocen, valoran e integran el MGT como la estrategia central para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía. Implica generar sentido de pertenencia, comprensión del modelo y compromiso con su implementación.

Los procesos, las estrategias y el modelo de Gestores en Territorio, se materializan gracias al trabajo de los(as) gestores y de su responsabilidad y compromiso. La Administración Distrital, a través del Modelo, las reconoce como personas fundamentales en el proceso de llevar la oferta institucional distrital a las calles, donde interactúan con la ciudadanía. El Modelo exalta a esos(as) gestores como protagonistas de las experiencias de servicio a la ciudadanía que afianzan una presencia territorial oportuna, respetuosa y confiable.

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

Servicio en territorio

Es el pilar enfocado en la acción directa en el territorio, cuyo propósito es mejorar la calidad, oportunidad y pertinencia del servicio brindado a la ciudadanía. Se basa en la cercanía, el conocimiento del contexto y la articulación efectiva para dar respuesta a las necesidades locales.

El Modelo promueve un servicio a la ciudadanía que sea ejercido por los(as) gestores (as) con compromiso, sentido de pertenencia y orgullo por una ciudad que cuida a su ciudadanía y que genera confianza. En ese sentido, el Modelo guía con principios, enfoques y competencias propias del servicio a la ciudadanía; el quehacer de los(as) gestores(as) para que cumplan tanto con la misionalidad de su entidad como con la apuesta de servicio de Bogotá.

2. BENEFICIOS DEL MODELO.

Un servicio orientado a brindar soluciones le permite a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus responsabilidades. Por ejemplo, a un ciudadano que necesita hacer un trámite de salud, podrá saber, a través de cualquier gestor(a) en territorio -el primero con el que hable y sin importar en cuál entidad trabaja- cuál es la ruta, el canal o los pasos a seguir, sin tener que preguntarle a varias personas, caminar varias cuadras o recibir respuestas evasivas debido a que no pareciera ser una competencia del gestor a quien acude.

Una buena orientación puede evitar un trámite innecesario, una información clara puede devolverle la esperanza a alguien, una canalización efectiva puede proteger una vida. Es decir que la gestión en territorio transforma la cotidianidad de la ciudadanía con acciones concretas, gracias al conocimiento del entorno, los gestores pueden identificar necesidades específicas y canalizar soluciones rápidas y pertinentes. De esta manera, los gestores se convierten en figuras de confianza en las calles, como referentes de cómo la administración Distrital le entrega soluciones a la ciudadanía.

3. ¿CÓMO FUNCIONA EL MODELO DE GESTORES EN TERRITORIO?

El Modelo de Gestores en Territorio establece roles, responsabilidades y espacios de gobernanza específicos para garantizar el cumplimiento de una promesa de servicio a la ciudadanía eficaz y confiable.

3.1. Roles

Los roles hacen referencia a las responsabilidades asignadas a individuos o equipos para ejecutar actividades y lograr el cumplimiento de las apuestas estratégicas del modelo.

- **Gerencia del modelo**

La Secretaría General es la encargada de designar a la o el gerente del modelo, que es quien debe liderar el esquema de gobernanza, es decir, la coordinación de todas las entidades y organismos distritales con gestores en territorio y que, por lo tanto, hacen parte del modelo. A través de esta articulación, la gerencia busca que dichas acciones respondan a las prioridades del Distrito, fortaleciendo el servicio a la ciudadanía en el territorio.

- **Coordinadores de gestores**

El rol del coordinador de gestores del Modelo, lo ostenta quien haya sido designado(a) por cada entidad participante, con el objetivo de garantizar la participación articulada y eficaz de los gestores de su entidad en el desarrollo de las acciones y operaciones enmarcadas en el Modelo. Este coordinador es responsable de liderar las acciones institucionales en el territorio, asegurar el cumplimiento de los lineamientos del modelo, y facilitar la articulación con otros sectores. Su función es clave para alinear la oferta institucional de su entidad con las necesidades del territorio, promover el trabajo intersectorial y contribuir a la consolidación de una gestión territorial integral, así como, dialogar con coordinadores de otras entidades para asegurar un servicio territorial a la ciudadanía articulado y oportuno.

- **Gestores**

El gestor territorial, hace referencia al rol asignado a las personas vinculadas a las entidades distritales cuyas funciones u obligaciones incluyen el desarrollo de actividades en el espacio público y en contacto con la ciudadanía. En concordancia con lo anterior, todas aquellas entidades que cuenten con gestores hacen parte del Modelo. Es decir que, el Modelo funciona como una gran sombrilla bajo la cual se encuentran incluidas todas las subcategorías de gestores.

Quehacer del gestor

El quehacer del gestor o gestora en territorio se centra en ofrecer un servicio activo, cercano y confiable del Distrito para la ciudadanía, actuando como su rostro visible en las calles, barrios y comunidades de Bogotá.

Su labor combina el conocimiento institucional con una profunda vocación de servicio para brindar información, orientación, acompañamiento y soluciones a las inquietudes, necesidades y problemáticas de la ciudadanía en el territorio. Además de pertenecer a su entidad y cumplir con las obligaciones misionales propias de cargo, el gestor es parte de un equipo unificado de ciudad que trabaja articuladamente entre entidades para ofrecer respuestas integrales a la ciudadanía.

Para este fin, los gestores cuentan con unas competencias transversales y con otras específicas. Las primeras son competencias que cualquier gestor(a) debe desarrollar en el ejercicio de su labor, mientras que las segundas están relacionadas específicamente con la misionalidad de cada entidad.

A continuación, se encuentra un listado de las competencias generales con las cuales deben contar todos los gestores para poder ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía:

- **Orientación a la ciudadanía:** procurar solucionar las inquietudes de la ciudadanía de manera eficiente.
- **Empatía:** reconocer, comprender y valorar las emociones, necesidades y perspectivas de la ciudadanía.
- **Resolución de conflictos:** capacidad para tramitar diferencias por medios no violentos.
- **Comunicación efectiva:** capacidad de transmitir y recibir mensajes de forma clara y comprensible, sin generar dudas ni confusiones a la ciudadanía.
- **Colaboración:** poner a la ciudadanía en el centro de la gestión pública para garantizar un servicio de calidad.
- **Efectividad:** cumplir con los objetivos y resultados propuestos.

3.2. Espacios de Gobernanza

Los espacios de gobernanza son espacios interinstitucionales para revisar el funcionamiento del modelo, evaluar sus lineamientos, analizar la necesidad de organizar operaciones integrales de ciudad y tomar decisiones estratégicas, asegurando su concordancia con las prioridades del Distrito. Estos espacios son la Mesa Estratégica y la Mesa Técnica. La primera dirige el desarrollo del Modelo y la segunda es responsable de su operativización.

- **Mesa Estratégica**

La Mesa Estratégica tiene como objetivo definir lineamientos estratégicos, aprobar operaciones integrales y garantizar la coordinación de alto nivel entre entidades distritales dentro del Modelo de Gestores en Territorio. Así mismo, es la encargada de evaluar la implementación del Modelo a través de indicadores de presencia institucional, percepción ciudadana, calidad y número de operaciones, participación interinstitucional, entre otros, alimentando los informes de gestión distrital.

Está conformada por altos funcionarios del Distrito, incluyendo al Alcalde Mayor o su delegado, la Secretaría General, de Movilidad, de Seguridad y de Planeación.

La Mesa se reúne, de manera ordinaria, dos veces al año, para tratar temas de alto impacto territorial y necesidad de coordinación interinstitucional, además de revisar el balance de implementación semestral del Modelo, que incluye avances, resultados e indicadores estratégicos, permitiendo tomar decisiones informadas para mejorar la gestión territorial.

Además, la Mesa podrá ser convocada, de manera extraordinaria, para definir líneas estratégicas, evaluar impactos y coordinar respuestas ante situaciones complejas. Dado el carácter de urgencia que pueden revestir las decisiones tomadas en estas sesiones, las mismas pueden darse de manera virtual.

- **Mesa Técnica**

La Mesa Técnica del Modelo tiene como objetivo coordinar, orientar y hacer seguimiento a las operaciones desarrolladas en el territorio; proponer mejoras, sistematizar conocimientos y socializar experiencias exitosas de ese trabajo en calle para el perfeccionamiento de la gestión territorial institucional e interinstitucional. Está integrada por los Coordinadores de Gestores de cada entidad distrital que participa en el modelo, junto con el delegado de la Secretaría General que actúa como gerente.

Las sesiones son convocadas por la Secretaría General y pueden ser presenciales, virtuales o mixtas. Cuentan con una agenda previamente definida y se realizarán, de forma ordinaria, una vez cada dos meses, con posibilidad de sesiones extraordinarias ante necesidades urgentes. Este espacio es convocado para diseñar, planear o evaluar operaciones integrales, revisar situaciones territoriales complejas, monitorear el plan de trabajo, compartir alertas o buenas prácticas, y presentar herramientas o actualizaciones normativas. Para priorizar temas en la agenda, se consideran criterios como el impacto en la ciudadanía, urgencia, relevancia institucional o aportes al fortalecimiento del Modelo.

Para cumplir con los objetivos, la mesa estará orientada por un plan de acción, que será coordinado por la Secretaría General y aprobado por la Mesa. Este Plan define ejes de articulación, metas y compromisos, que podrán ser revisados y ajustados por la propia Mesa.

La Mesa Técnica cuenta con un Kit Documental que incluye normas base como el Decreto 359 de 2025 y su Anexo Técnico, manuales de servicio, planes de trabajo, balances, indicadores y reportes territoriales.

3.3. Apuestas de Servicio

Nuestra apuesta de servicio, en el marco del Modelo de Gestores en Territorio, es garantizar una atención cercana, articulada y efectiva a la ciudadanía, mediante la presencia permanente de gestores que identifiquen las necesidades del territorio,

canalicen oportunamente las solicitudes hacia las entidades competentes y promuevan la participación y corresponsabilidad comunitaria; actuando con transparencia, eficiencia y compromiso para fortalecer la confianza entre la Administración Distrital y las comunidades, asegurando que cada acción institucional contribuya a mejorar la calidad de vida y a consolidar una gestión pública más humana, accesible y coordinada en todo el Distrito.

3.3.1. Principios del Servicio a la Ciudadanía:

Respeto: combina la amabilidad en el trato con la capacidad de dar respuestas claras y efectivas, reconociendo la dignidad de cada persona y fomentando relaciones basadas en la consideración y cortesía.

Honestidad: promueve la transparencia, la coherencia y la rectitud en todas las actuaciones de los/as servidores/as, asegurando que la gestión pública se realice con integridad y en función del interés colectivo.

Calidad: impulsa una gestión basada en estándares de excelencia, mejoramiento continuo y satisfacción de las expectativas ciudadanas, mediante servicios oportunos, pertinentes, comprensibles y orientados a resultados que generen valor público.

Corresponsabilidad: reconoce que el servicio a la ciudadanía es una tarea compartida entre las entidades públicas —que deben actuar de manera articulada y eficiente— y la ciudadanía, que desempeña un rol activo en la construcción de soluciones, el control social y la apropiación de lo público.

Resolutividad: orienta la capacidad de los servidores para atender con eficacia y prontitud las solicitudes, necesidades o problemáticas que plantea la ciudadanía, asegurando que cada interacción contribuya a una solución real, pertinente y sostenible.

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

3.3.2. Enfoques del Servicio a la Ciudadanía

Atención con enfoque de derechos

El enfoque de derechos humanos reconoce a las personas como titulares de derechos que el Estado debe garantizar, especialmente a los grupos más vulnerables. Esto incluye la interdependencia de los derechos y la obligación del

Estado de rendir cuentas sobre su cumplimiento. Los derechos humanos son universales, inherentes a todas las personas sin discriminación.

Esto implica, por ejemplo, priorizar la atención a poblaciones vulnerables como personas con discapacidad, comunidades étnicas o población en situación de pobreza, así como garantizar el uso de un lenguaje incluyente y respetuoso en todos los espacios de articulación, intervención y comunicación.

Perspectiva de interseccionalidad

Esta perspectiva busca garantizar un trato digno, equitativo e inclusivo, adaptando el servicio a la ciudadanía a las necesidades específicas de cada persona, promoviendo entornos accesibles y respetuosos de la diversidad y teniendo en cuenta que las personas pueden tener múltiples características (como género, etnia, discapacidad, edad, orientación sexual, etc.) que, al combinarse aumentan el riesgo de discriminación.

Un ejemplo de la aplicación del enfoque poblacional es el acompañamiento que realizan los gestores a mujeres cabeza de hogar en zonas con altos índices de vulnerabilidad socioeconómica. En estos casos, los gestores identifican barreras específicas que enfrentan estas mujeres como el acceso limitado a servicios de cuidado, empleo o salud y articulan la oferta institucional para responder a esas necesidades puntuales.

Enfoque poblacional diferencial

El enfoque poblacional diferencial reconoce la diversidad de Bogotá y visibiliza las necesidades específicas de distintos grupos y colectivos, con el fin de generar acciones diferenciales desde las políticas públicas que combatan la exclusión y discriminación. Su aplicación es clave para promover la inclusión, la integración social y la convivencia en igualdad de condiciones.

Por ejemplo, se promueve la creación de espacios accesibles para personas con discapacidad, se respetan las identidades de género y las orientaciones sexuales diversas, y se reconocen las particularidades culturales de las comunidades étnicas.

Enfoque territorial

El enfoque territorial reconoce que cada territorio tiene dinámicas propias que deben ser consideradas para lograr una gestión pública más efectiva y pertinente.

Un ejemplo de la aplicación del enfoque territorial es cuando los gestores identifican un barrio o sector con alta densidad poblacional y problemas de

seguridad, donde es prioritario articular acciones institucionales enfocadas en la recuperación del espacio público y la promoción de redes comunitarias.

Enfoque de género

El enfoque de género es una herramienta que permite analizar cómo las desigualdades entre mujeres y hombres son construcciones sociales e históricas, y no simplemente diferencias biológicas. Además, busca transformar las relaciones de poder desiguales y reconoce que las mujeres pueden enfrentar múltiples formas de discriminación simultáneamente, lo cual limita el ejercicio pleno de sus derechos y el acceso equitativo a oportunidades.

La incorporación de este enfoque le permitirá a los(as) gestores(as) evitar, por ejemplo, que juicios o estereotipos sobre qué es ser mujer, medien la conversación y el servicio a la ciudadanía.

Innovación abierta (laboratorio de ciudad)

La innovación abierta busca mejorar la relación entre la ciudadanía y las entidades públicas, desarrollando metodologías y herramientas basadas en la experiencia directa de las personas. Su objetivo es transformar la gestión institucional a partir de la colaboración activa con la ciudadanía.

3.4. Tipos de Operación

Conociendo quiénes hacen parte del Modelo, cuáles son los espacios de coordinación y cuáles los principios y enfoques del servicio; a continuación, se explican los dos tipos de operaciones por medio de las cuales se desarrolla el Modelo de Gestores en Territorio:

Operación Diaria

Este tipo de operación hace referencia a lo que cada gestor territorial realiza de manera regular y permanente, según los objetivos institucionales de la entidad a la cual pertenece, significa el cumplimiento de funciones, actividades y responsabilidades misionales. Estas acciones hacen parte de la gestión cotidiana y no requieren, por sí solas, una coordinación interinstitucional extraordinaria. Son tareas esenciales para mantener la presencia institucional en el territorio y fortalecer el vínculo con las comunidades. Dentro del Modelo de Gestores en Territorio estas acciones son reconocidas como la operación diaria y seguirán siendo potestad de cada entidad. No obstante, en este caso, el Modelo permite a

los gestores aprovechar las herramientas y conocimientos transversales del servicio a la ciudadanía en territorio para fortalecer su labor diaria.

Operaciones Integrales de Ciudad

Una Operación Integral de Ciudad es una intervención de alta complejidad e impacto, diseñada para enfrentar situaciones críticas en el territorio, como conflictos comunitarios, inseguridad, problemas de salud pública, deterioro del espacio público o demandas ciudadanas urgentes. Estas acciones requieren una coordinación interinstitucional entre diversas entidades distritales, gestores territoriales, equipos técnicos y logísticos, y, en algunos casos, el acompañamiento de la fuerza pública.

Estas operaciones tienen objetivos claros y tiempos definidos, y se diferencian de las acciones diarias que cada entidad realiza según su misionalidad. Los principales objetivos de estas intervenciones son: resolver problemáticas complejas que superan la capacidad de una sola entidad, mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía en contextos de alta vulnerabilidad, y fortalecer la presencia institucional, fomentando la confianza y participación ciudadana.

El liderazgo de cada operación estará a cargo de la entidad distrital designada según la naturaleza del problema. Esta entidad trabajará de la mano con la Secretaría General, que brinda apoyo técnico y operativo a través de la gerencia del Modelo de Gestores en Territorio. Esta coordinación asegura que los esfuerzos sean integrales, eficientes y alineados con los objetivos del modelo.

3.5. Herramientas

Frente al sinnúmero de posibilidades a las cuales se enfrenta un(a) gestor(a) en territorio, el Modelo ofrece insumos para una preparación óptima que le permita reaccionar oportuna y eficazmente. Las herramientas con las que cuentan para el desarrollo satisfactorio de labor en la calle son:

Plataforma Digital

Todas aquellas personas cuyas funciones incluyan el trabajo en calle, podrán acceder, a través de la aplicación desarrollada para este fin, a información sobre rutas y protocolos de para el servicio a la ciudadanía. Además, podrán reportar novedades, describiéndolas y cargando imágenes que respalden la descripción.

Lineamientos

Además de la información contenida en el presente documento, existen a disposición de todas las personas vinculadas al Modelo, lineamientos sobre sobre

la Mesa Técnica y la Mesa Estratégica que, en este último caso, incluyen la metodología de aprobación de Operaciones Integrales y una ficha técnica que la complementa.

Además, están a disposición el decreto 359 de 2025 sobre el Modelo de Gestores en Territorio y su Anexo Técnico, así como el Manual de Servicio a la ciudadanía.

3.6. Cualificación

Como parte del proceso de cualificación, el Modelo de Gestores en Territorio (MGT) cuenta con diversas herramientas y espacios formativos que fortalecen las competencias de los gestores. En este sentido, desde el Aula del Saber del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD, se ha dispuesto un Módulo General que contiene información esencial sobre el modelo de gestores en territorio, facilitando el acceso a conocimientos clave para el desarrollo de sus funciones.

Además, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadana, en el marco de la estrategia Cuidadores de la Confianza, ofrece procesos de formación presencial y virtual, dirigidos a los gestores, con el objetivo de fortalecer sus habilidades y capacidades en el territorio, a través de experiencias, charlas y talleres que combinan conceptos teóricos con prácticas que facilitan el aprendizaje y el fortalecimiento de habilidades blandas.