

**AQUÍ  
SÍ PASA**   
**BOGOTÁ**  
**MI CIUDAD  
MI CASA**



# **METODOLOGÍA OPERACIONES INTEGRALES**

Bogotá D.C., Versión 1.0-2026



SECRETARÍA  
GENERAL



# METODOLOGÍA OPERACIONES INTEGRALES

## INTRODUCCIÓN

Las operaciones integrales constituyen el escenario principal para la implementación del Modelo y de sus objetivos. Su proceso de formulación, aprobación, desarrollo y evaluación es la materialización del trabajo articulado entre entidades distritales.

En ese sentido, este documento -dirigido tanto a quienes integran la Mesa Estratégica del Modelo de Gestión en Territorio, como a quienes hacen parte de la Mesa Técnica- explica las características de una operación integral, detalla los pasos necesarios para proponerla y activarla; y da cuenta de cómo para la implementación se requiere una mesa de trabajo, un plan de acción, la definición de roles y responsabilidades. Finalmente, muestra cómo la operación integral, una vez culminada, se documenta y se evalúa.

Esta metodología es susceptible de aprobación y modificaciones por parte de la Mesa Estratégica.

## ¿QUÉ ES UNA OPERACIÓN INTEGRAL DE CIUDAD?

Es una intervención de alta complejidad diseñada para abordar problemáticas críticas en el territorio, como el deterioro del espacio público, situaciones de inseguridad, riesgos de salud pública, atención ciudadana urgente o conflictos comunitarios. Estas operaciones requieren una acción multisectorial, es decir, la participación coordinada de varias entidades distritales, gestores territoriales, equipos logísticos y, en algunos casos, de la fuerza pública.

La intervención realizada en la Carrera Séptima, de recuperación del espacio público, que busca devolver el corredor peatonal a los ciudadanos a través de operativos constantes y coordinados entre varias entidades distritales es un ejemplo de acciones que podrán desarrollarse como operaciones integrales de ciudad.

Es decir que una Operación Integral de ciudad es:

- Una intervención extraordinaria con un objetivo específico y un horizonte temporal definido.
- Desarrollada interinstitucionalmente.

- De alto impacto.
- Una herramienta para abordar, de manera integral, situaciones que pueden estar afectando un sector de la ciudad, en términos de movilidad, seguridad y salubridad.

## ¿Qué no es una Operación Integral de Ciudad?

- Todas aquellas acciones ordinarias, relacionadas con su misionalidad, que cada entidad desarrolla en territorio.
- Acciones interinstitucionales puntuales de bajo impacto.
- Acciones que no requieren trabajo en territorio.

## Objetivos de las Operaciones Integrales

Las operaciones integrales buscan:

- **Resolver situaciones complejas que no pueden ser atendidas por una sola entidad:** garantizar respuestas integrales en pro de las comunidades afectadas y de la ciudad, mediante la coordinación de múltiples actores institucionales.
- **Fortalecer el servicio a la ciudadanía:** desarrollar mecanismos ágiles y efectivos de servicio interinstitucional que permitan resolver con prontitud las necesidades más urgentes de la población; especialmente en contextos de alta vulnerabilidad, garantizando una comunicación cercana con la comunidad y una respuesta institucional coordinada.
- **Fortalecer la presencia institucional en el territorio:** implementar estrategias que aseguren un servicio a la ciudadanía constante y cercano, que incremente la confianza en la administración distrital, facilite el seguimiento de las problemáticas locales y que aumente la participación ciudadana y la corresponsabilidad.

# ¿CÓMO PROPONER Y ACTIVAR UNA OPERACIÓN INTEGRAL DE CIUDAD?

Las operaciones integrales de ciudad son propuestas, en primer lugar, por la Secretaría General y el Alcalde Mayor de Bogotá. De manera excepcional, pueden ser formuladas por cualquier entidad distrital que identifique la necesidad de una intervención articulada.

En caso de ser propuestas por una entidad se debe seguir el siguiente paso a paso:

- a) Formulación de la propuesta: La entidad que propone la operación integral, a través de su Coordinador(a) de Gestores, diligenciará la Ficha Técnica de Operación Integral, que contendrá:
- Diagnóstico del problema.
  - Plan preliminar de acción.
  - Resultados esperados.
- a) Radicación ante la Secretaría Técnica: La Ficha Técnica será remitida a la Secretaría Técnica de la Mesa Estratégica, al siguiente correo electrónico: [servicioalaciudadania@alcaldiabogota.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@alcaldiabogota.gov.co).
- b) Revisión de viabilidad: La Secretaría Técnica evaluará coherencia, pertinencia y suficiencia de la información.
- c) Decisión: La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá decidirá la aprobación o rechazo de la propuesta.
- d) Comunicación respuesta: La Secretaría Técnica notificará la decisión a la entidad postulante y a las entidades que hagan parte de la operación por medio de correo electrónico.
- e) Sin perjuicio de lo anterior, el Alcalde Mayor y la Secretaría General podrán activar directamente una Operación Integral cuando la situación lo amerite.

## Planeación e implementación de las Operaciones Integrales de Ciudad:

Una vez aprobada la Operación Integral, se adelantará el siguiente proceso:

### Mesa de trabajo operativa:

La Secretaría Técnica convocará una mesa de trabajo con la entidad postulante y con las entidades participantes, con el fin de construir el Plan de Acción definitivo, asignar roles y coordinar requerimientos operativos y de personal.

### Plan de Acción:

El Plan de Acción deberá contener, como mínimo:

- Nombre de la operación.
- Entidad líder.
- Territorio de intervención.
- Fecha de inicio y duración estimada.
- Actividades programadas.
- Entidades participantes y responsables.

- Requerimientos operativos y logísticos.
- Indicadores de gestión, resultado e impacto.

### **Liderazgo de la operación:**

La operación será liderada por la entidad cuya naturaleza funcional se relacione con la problemática objeto de intervención. La Secretaría General, a través de la Gerencia del Modelo de Gestores en Territorio, brindará apoyo técnico y operativo para asegurar la coordinación eficaz de la intervención.

## **¿CÓMO SE DOCUMENTA Y EVALUA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA OPERACIÓN INTEGRAL DE CIUDAD?**

La evaluación de una operación integral se basa en:

### **Seguimiento operativo:**

- La entidad líder coordina la ejecución, apoyada por la Gerencia del Modelo de Gestores en Territorio de la Secretaría General.
- Esta gerencia garantiza:
  - El monitoreo del cumplimiento del Plan de Acción.
  - La coordinación interinstitucional.
  - El intercambio de información y la resolución de obstáculos.

### **Evaluación de desempeño:**

- Durante y al cierre de la operación se valoran los resultados frente a los indicadores de impacto definidos en la hoja de ruta.
- Se analizan variables como:
  - Cumplimiento de metas.

- Eficiencia en uso de recursos.
- Coordinación entre entidades.
- Efectos sobre el territorio o la comunidad intervenida.

Los indicadores permiten monitorear avances y resultados, son los siguientes:

<b>Tipo de indicador</b>	<b>Qué mide</b>	<b>Ejemplo</b>	<b>Fuente de información</b>	<b>Frecuencia</b>
De gestión o proceso	Cumplimiento de actividades programadas	% de actividades realizadas vs planificadas	Reportes de las entidades participantes	Durante la operación
De resultado	Cambios inmediatos en el territorio o comunidad	# de ciudadanos beneficiadas / # de metros de espacio público recuperado	Informes técnicos de campo	Final de la operación
De impacto	Transformaciones sostenidas o estructurales	Mejora en percepción de seguridad, acceso a servicios o movilidad	Encuestas comunitarias	Al cierre de la operación

## **Informe final y lecciones aprendidas**

- La entidad líder debe elaborar un informe de resultados que documente:
  - Avances.
  - Dificultades encontradas.
  - Recomendaciones para futuras operaciones integrales.