



METODOLOGÍA OPERACIONES INTEGRALES

Bogotá D.C., Versión 1.0-2026

METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO OPERACIONES INTEGRALES

CONTENIDO

CONTENIDO	2
INTRODUCCIÓN	3
¿QUÉ ES UNA OPERACIÓN INTEGRAL DE CIUDAD?.....	3
Objetivos de las Operaciones Integrales	4
FUENTES DE LAS OPERACIONES INTEGRALES DE CIUDAD	4
¿Cómo proponer la realización de una Operación Integral de Ciudad?	5
PLANEACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS OPERACIONES INTEGRALES DE CIUDAD:	5
Fase de Diagnóstico:	5
Plan de Acción:	6
Fase de Implementación:.....	6
Fase de Seguimiento:	6
Evaluación de desempeño:	7
Informe final y lecciones aprendidas	7
Fase de Sostenibilidad:	7

METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO OPERACIONES INTEGRALES –OIC–

INTRODUCCIÓN

La implementación de Operaciones Integrales de Ciudad –OIC– constituyen el escenario principal para la materialización de los principios rectores del Modelo de Gestores en Territorio –MGT– ya que, en su formulación, aprobación, desarrollo y evaluación, se expresan los preceptos de trabajo mancomunado entre entidades para la atención a problemáticas que afectan a la ciudadanía de los territorios que van a ser acompañados.

En ese sentido, el presente documento, dirigido tanto a los integrantes de la Mesa Estratégica como a los de la Mesa Técnica del MGT, explica las características principales de las OIC, así como los pasos necesarios para proponerlas y activarlas. De igual manera, da cuenta sobre las instancias de las cuales dispone el Modelo para la postulación, aprobación y seguimiento de las intervenciones que en su marco se desarrollan.

Finalmente, se presenta el esquema de sistematización de experiencias que se ha propuesto para cada ejercicio, de tal manera que se cuente con información pormenorizada de las problemáticas, avances, retos y aprendizajes que se desprenden de cada uno de ellos.

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, que requieran de una acción coordinada entre diversas entidades, las cuales, desde el cumplimiento de su misionalidad y experticia, aportan a la atención de situaciones tales como de inseguridad, riesgos de salud pública, atención ciudadana urgente o conflictos comunitarios.

Se desprende de lo anterior que los principales elementos que hacen parte de una OIC son los siguientes:

- Una intervención extraordinaria con un objetivo específico y un horizonte temporal definido.
- Una intervención que se desarrolla interinstitucionalmente.
- Una intervención 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.

En este mismo sentido, resulta importante destacar aquellas acciones que por sí solas no constituyen una OIC:

- Todas aquellas acciones ordinarias, relacionadas con el cumplimiento de la misionalidad de las entidades distritales que hacen parte del MGT.
- 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.

FUENTES DE LAS OPERACIONES INTEGRALES DE CIUDAD

Para el desarrollo de las OIC se tienen contempladas 3 fuentes principales para su proposición y formulación:

- *Secretario General y/o Alcalde Mayor de Bogotá:* En su calidad de líderes del MGT, cuentan con la potestad de proponer la realización de OIC en cualquier momento y lugar.
- *Otras entidades:* Cualquier otra entidad que haga parte del MGT, sea como miembro de la Mesa Estratégica o de la Mesa Técnica, tiene la potestad para proponer la realización de OIC, de acuerdo con el procedimiento dispuesto para tal fin.
- *Estrategia Entornos que Conectan:* Es una iniciativa liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que tiene como propósito identificar, priorizar y atender de manera articulada las problemáticas críticas presentes en los entornos de los puntos focalizados de la Red CADE, el cual viene siendo acompañado por el MGT en la vigencia 2026.

¿Cómo proponer la realización de una Operación Integral de Ciudad?

La ruta para la proposición y aprobación de OIC para aquellas entidades diferentes a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que hacen parte de MGT como partícipes de las Mesas Estratégica y Técnica, se compone de los siguientes pasos:

- **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.
- **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
- **Revisión de viabilidad:** La Secretaría Técnica evaluará coherencia, pertinencia y suficiencia de la información.
- **Decisión:** La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá decidirá la aprobación o rechazo de la propuesta.
- **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.

PLANEACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS OPERACIONES INTEGRALES DE CIUDAD:

Una vez aprobada la implementación de la OIC, se deberán adelantar los siguientes pasos:

Fase de Diagnóstico:

El equipo del MGT junto con la entidad postulante de la OIC adelantarán las siguientes actividades de validación de información contenida en la Ficha Técnica:

- **Recorrido de identificación de problemáticas:** Busca validar la información contenida en la ficha técnica, a partir de la identificación en territorio de las problemáticas señaladas, así como las capacidades institucionales y comunitarias con las que se cuenta para una atención efectiva a éstas.
- **Desarrollo sesión comunitaria de Cartografía Social:** Mediante la metodología de Cartografía Social, se busca que las comunidades de los territorios que harán parte de la OIC, aporten a la identificación de las problemáticas, así como de las opciones de respuesta para su debida atención.
- **Mesa de trabajo operativa:** La Secretaría Técnica del MGT convocará una mesa de trabajo operativa, tanto con la entidad postulante de la OIC como con las que, de acuerdo con su misionalidad, serán invitadas a hacer parte

del proceso, en la que se revisarán conjuntamente los aspectos del diagnóstico identificados en los pasos anteriores, y la construcción de un Plan de Acción que asigne roles, responsabilidades, tiempos, recursos necesario y resultados esperados de la intervención que se prevé realizar.

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.

Fase de Implementación:

En la fase de implementación se llevan a cabo los compromisos adquiridos por las entidades intervinientes para la atención a la problemática definida y validada previamente, los cuales están consolidados en el Plan de Acción. Para ello, se deben atender a los siguientes elementos:

- *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 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Gerencia del Modelo de Gestores en Territorio, brindará apoyo técnico y operativo para asegurar la coordinación eficaz de la intervención.
- *Seguimiento de la OIC:* El seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos será adelantado por la Secretaría General, en su calidad de Secretaría Técnica del MGT.

Fase de Seguimiento:

Como parte del seguimiento operativo a la intervención, entre la entidad que lidera la OIC, las entidades participantes y el MGT, se desarrollan las siguientes acciones:

- *La coordinación interinstitucional:* La coordinación interinstitucional será liderada por la Gerencia del MGT, en cada una de las fases previstas para la implementación de las OIC.
- *El monitoreo del cumplimiento del Plan de Acción:* La Gerencia del MGT es la encargada del monitoreo del cumplimiento al Plan de Acción, sin embargo, la entidad líder y las demás intervinientes proveerán los soportes que acrediten dicho cumplimiento.

- **El intercambio de información y la resolución de obstáculos:** Periódicamente, la Secretaría Técnica del MGT convocará espacios de encuentro entre las entidades intervinientes en las OIC, con el fin de compartir los avances desarrollados, los retos y oportunidades para la acción conjunta que se han identificado.
- **Elaboración de Informes de seguimiento:** La Secretaría Técnica de la OIC realizará informes periódicos que den cuenta del avance en la implementación de las OIC, así como de los retos identificados y los aprendizajes que se desprenden del proceso.

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:

Tipo de indicador	Qué mide	Ejemplo	Fuente de información	Frecuencia
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 beneficiados / # 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.

Fase de Sostenibilidad:

Esta fase se adelanta cuando hay un porcentaje superior al 70% de los compromisos adquiridos por las entidades intervinientes en la OIC. Su intención es hacer un balance sobre el proceso adelantado y establecer compromisos por parte de las entidades y la comunidad, con el fin de garantizar que los resultados obtenidos se mantengan en el tiempo.

Para su desarrollo, se deben adelantar las siguientes actividades:

- Sesión de rendición de cuentas con comunidad: Espacio con comunidad en la cual se realiza un balance de la intervención realizada y se establecen compromisos orientados a garantizar el cuidado de los espacios a futuro.
- Sesión de revisión de avances con entidades: Espacio destinado para compartir con las entidades participantes los pormenores del proceso, los retos que se presentan hacia el futuro, así como la generación de compromisos para la protección de los espacios intervenidos a futuro.