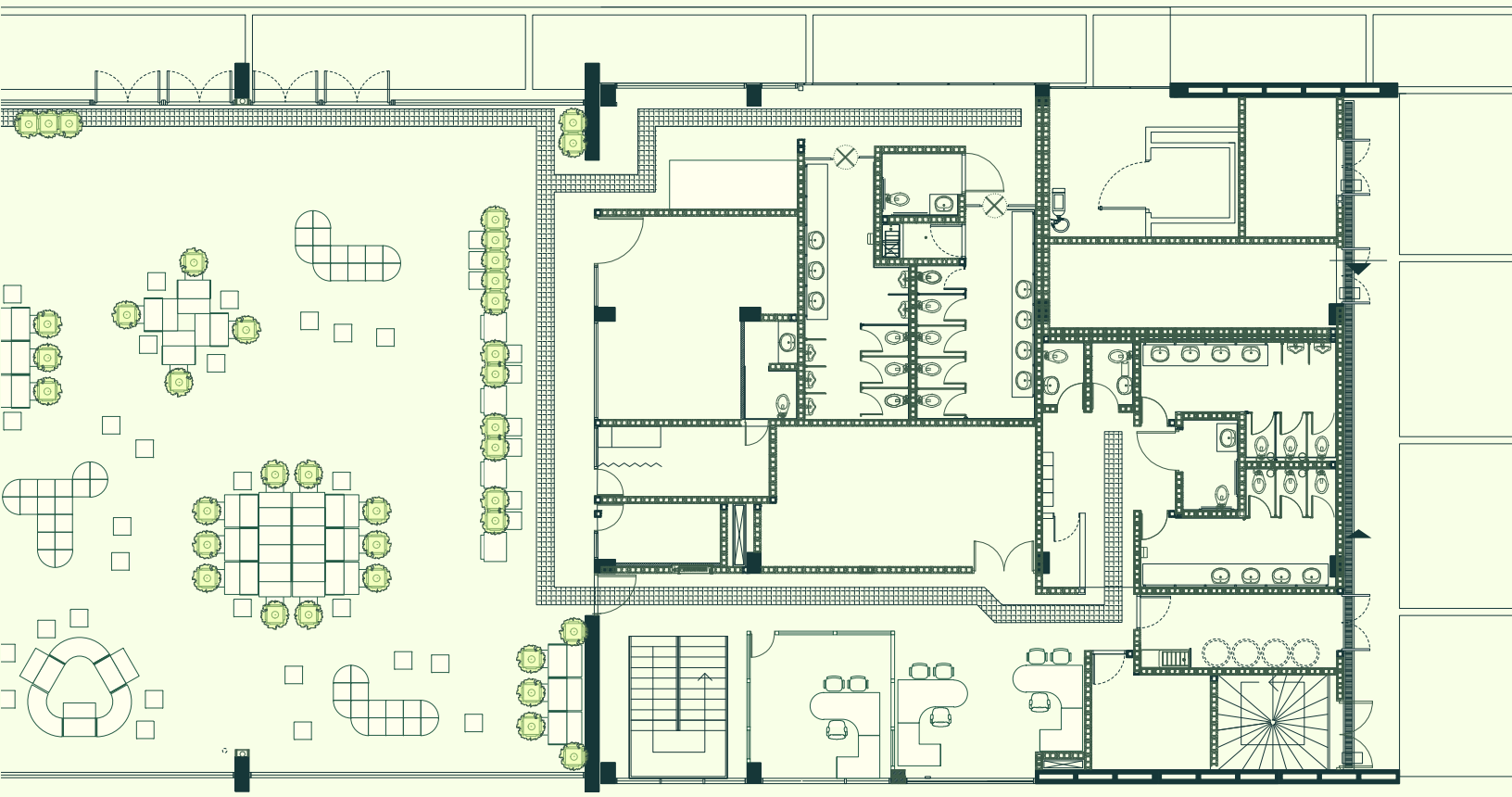
Manual de Lineamientos

Arquitectónicos y de Experiencia



Entregable 2 - Manual de Lineamientos

Contrato Interadministrativo No. 4222000-829-2025 entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo

Índice

1. Introducción

Propósito del manual 8

Alcance 9

Metodología de elaboración 10

2. Lineamientos Arquitectónicos

Principios de diseño 14

Lineamientos técnicos y espaciales 18

Accesibilidad, ergonomía y mobiliario 28

3. Lineamientos de Experiencia

Principios de la Atención Presencial del Modelo CAD3 70

Recorrido del usuario 72

Recomendaciones para la atención 76

4. Señalética e Identidad Visual

Principios de diseño 90

Elementos 92

Identidad Visual 104

1

Introducción

Propósito del manual

El propósito de este manual es establecer los parámetros, directrices, estándares y el marco de referencia de aplicación del diseño espacial y disposición de mobiliario. Se especifica también elementos, materiales, e implementación de los mismos. La correcta aplicación del Manual asegura la coherencia espacial, eficiencia en costos y consolidación de imagen institucional.

Alcance

El manual es aplicable al diseño y ejecución de CADE nuevos y remodelación de CADE existentes.

Todo detalle o particularidad de diseño especifica a cada espacio a intervenir y que excede el alcance del modelo de implantación general del manual queda sujeto a resolución según las necesidades puntuales de cada punto a intervenir, debiendo definirse en la fase correspondiente de estudios y diseños.

Nota sobre prototipos e implementación del manual:

Con el fin de asegurar la correcta aplicación de los lineamientos establecidos en este manual, se establece la necesidad de desarrollar prototipos de mobiliario en las fases posteriores del proyecto.

Como criterio mínimo, deberán elaborarse al menos tres (3) prototipos, los cuales permitirán evaluar aspectos funcionales, constructivos, ergonómicos y de materialidad, así como validar su coherencia con el diseño espacial propuesto.

La implementación definitiva del mobiliario y de los lineamientos del presente manual deberá realizarse a partir de los resultados de estas pruebas, garantizando su adecuada adaptación a las condiciones reales de uso y ejecución.

Nota sobre revisión normativa previa al proyecto:

Antes de iniciar cualquier proyecto de diseño, adecuación o intervención en un punto CADE, deberá realizarse una revisión integral de todas las condiciones normativas, técnicas y legales vigentes aplicables al sitio específico a intervenir.

El presente manual no sustituye dichas normativas, por lo que su aplicación deberá entenderse de manera complementaria, asegurando en todo momento el cumplimiento de las disposiciones establecidas por las autoridades competentes y los requerimientos particulares de cada contexto..

Metodología de elaboración

La elaboración del manual se sustentó en una investigación y análisis de casos de estudio de centros de servicio y de usuarios a nivel nacional e internacional, tanto del sector público como del privado. A partir de esta revisión, se construyó la propuesta espacial y mobiliaria del manual, incorporando conclusiones clave que orientaron la toma de decisiones en aspectos como accesibilidad universal, seguridad en el trabajo, ergonomía, funcionalidad, experiencia del usuario, costo-eficiencia, durabilidad, mantenimiento, aplicación de marca y calidad espacial.

RENOBO

EMPRESA DE RENOVACIÓN
Y DESARROLLO URBANO
DE BOGOTÁ

2

Lineamientos Arquitectónicos

Principios de diseño

Conceptualización

Los espacios de la Red CAD3 deben ser transparentes, abiertos, bien iluminados, y capaces de acoger tanto los ciudadanos que acuden para resolver trámites, como otras ofertas públicas y privadas. La no construcción de muros ni elementos fijos es el centro de la nueva oferta arquitectónica de la Red CAD3 centrada en la posibilidad de acoger usos emergentes de todo tipo. Para hacerlo utiliza una línea de mobiliario diseñada específicamente para la Red la cual permite la fácil, rápida, y permanente transformación de los espacios.

El diseño del mobiliario parte de la premisa: Liberar el espacio del trabajo a las interacciones espontáneas. Para un espacio libre y multifuncional su mobiliario también debe serlo y por eso los ejes que guiaron el diseño fueron el juego y el confort, un cambio radical del modelo actual. Desde una materialidad sencilla y confortable la apertura del espacio es un sinfín de posibilidades donde el mobiliario permite que todo ocurra.

El ejercicio de referencias y bibliografía que dio forma al concepto de diseño de este modelo se nutre de lo desarrollado por Roberto Matta en su Mattform / Malitte Furniture, donde la modularidad y la adaptabilidad espacial se convierten en principios fundamentales; también de las obras de Yto Barrada presentadas en el MoMAPS1, que exploran el cruce entre pedagogía, materialidad y experimentación lúdica; y, finalmente, de diversos ejemplos de mobiliario infantil, en los que el confort y el juego funcionan como ejes rectores para concebir objetos que acompañan el aprendizaje a través de la interacción y el movimiento.

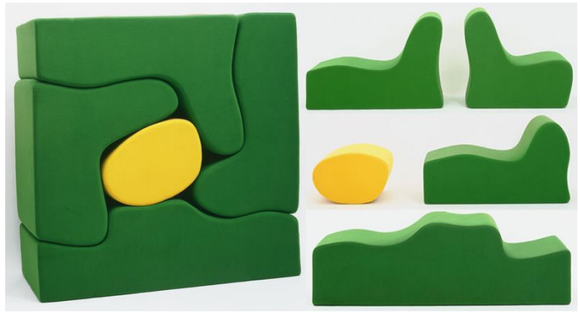


Ilustración 1: Roberto Matta, Malitte Lounge Furniture. (1966). Fuente: MoMA



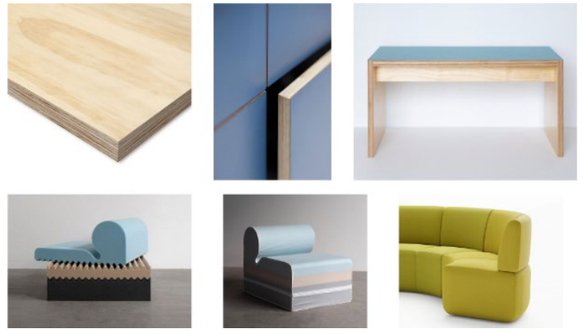
Ilustración 2: Muebles Tijs Gilde. Fuente: Design Indaba



Ilustración 3: Le Grand Soir - Yto Barrada en PS1. Fuente: MoMA PS1

Materialidad

La Red va a ser unificada por medio de espacios abiertos que permitan la lectura total de los mismos, el mobiliario único diseñado para la Red, preponderancia de elementos vegetales, el diseño de iluminación, el diseño acústico, y la no inclusión de otros elementos que no sean parte del manual.



a. Mobiliario: el mobiliario será desarrollado con una paleta de materiales mínima buscando unidad y calidez. Se emplea triplex de flormorado con diferentes detalles de cantos, cojineria, y herrajes según diseños encontrados en el manual para mesas, materas, y canecas. Las sillas serán construidas en espumas de diferentes densidades forradas en vinilo de alta resistencia.

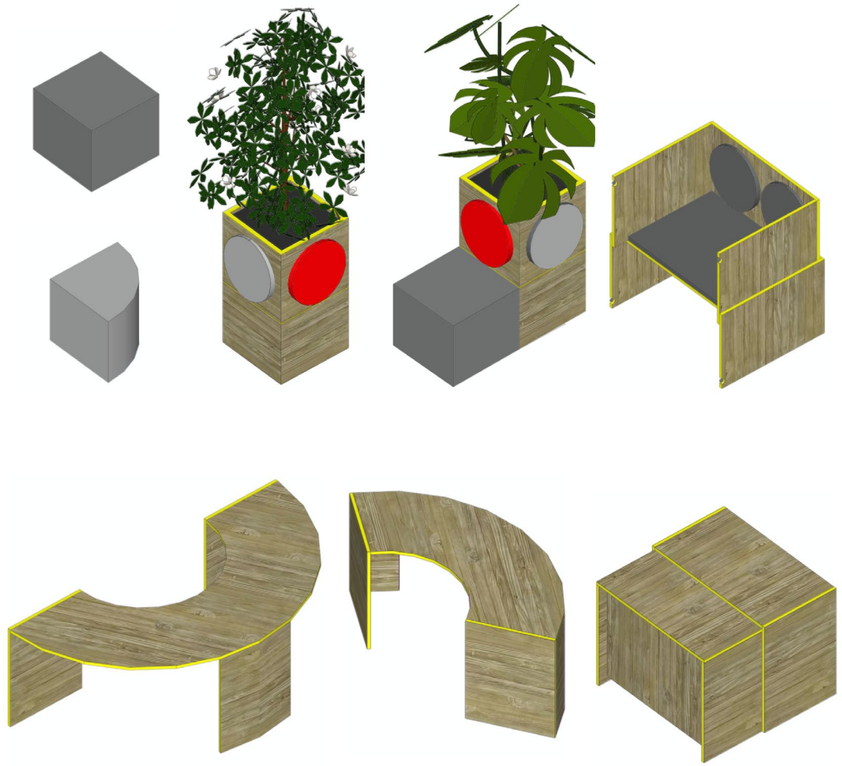
b. Muros y pisos: Aunque no se propone la intervencion de materiales existentes en muros y pisos si se sugiere que en caso de ser posible, los muros que no sean en materiales expuestos (piedra, baldosa, ladrillo, etc), deben ser pintados de color blanco. Los pisos deben tener una superficie continua unificada prefiriendo baldosa de alto tráfico de granito pulido color blanco o gris claro. Las guías podotáctiles se deben hacer con botones y bandas unitarias en acero inoxidable evitando las baldosas, vinilos, y otras soluciones modulares.

c. Iluminación: La iluminación debe ser indirecta, de temperatura cálida, y acogiéndose a los mínimos requeridos por la norma técnica vigente para espacios de reunión y trabajo.

d. Acústica: La acústica de los espacios debe ser controlada por medio de paneles acústicos de techo los cuales a su vez deben asegurar que los espacios cumplan con los mínimos requeridos por la norma técnica. El diseño de la disposición de estos debe realizarse de manera coordinada con el diseño de iluminación.

Identidad Cromática

Los interiores de la Red serán primordialmente en materiales cálidos y naturales, principalmente madera. Tendra acentos de colores amarillos, rojos, y grises siguiendo el manual de marca de Bogota creado una identidad institucional que transmita tanto identidad de ciudad como el mensaje de una Red que acoge.



Lineamientos técnicos y espaciales

Estructura funcional y zonificación

Los CADEs serán divididos en dos grandes zonas: pública y privada. En la pública será donde se preste atención a ciudadanos acompañada de oferta comercial, cultural, y mobiliario disponible para acoger ciudadanía buscando realizar actividades no definidas. El área privada tendrá las zonas administrativas, bienestar, de mantenimiento, almacenamiento, y tecnología de las comunicaciones.

Los siguientes esquemas de configuración demostarán la diversidad de aplicaciones del modelo.

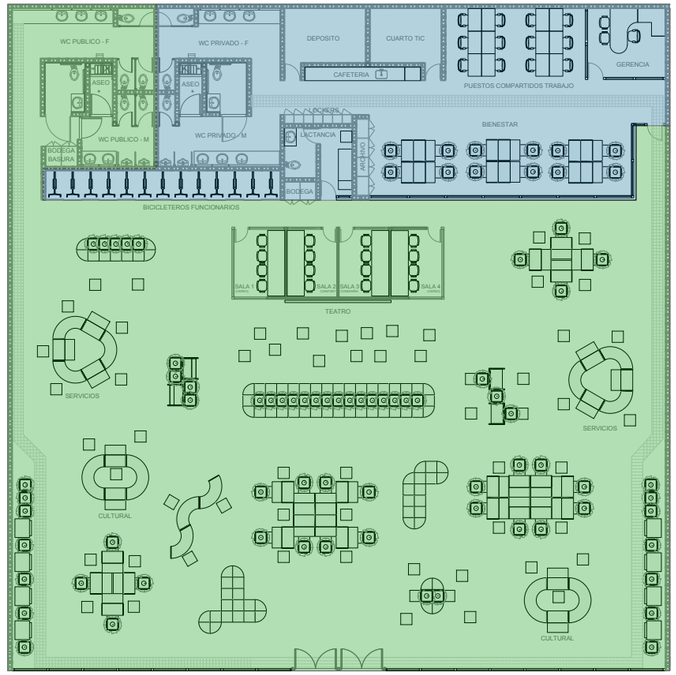
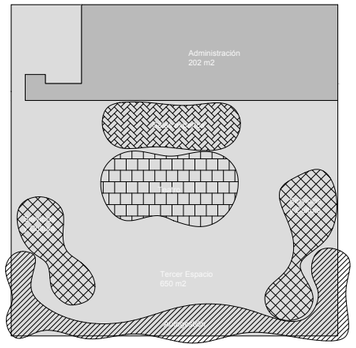
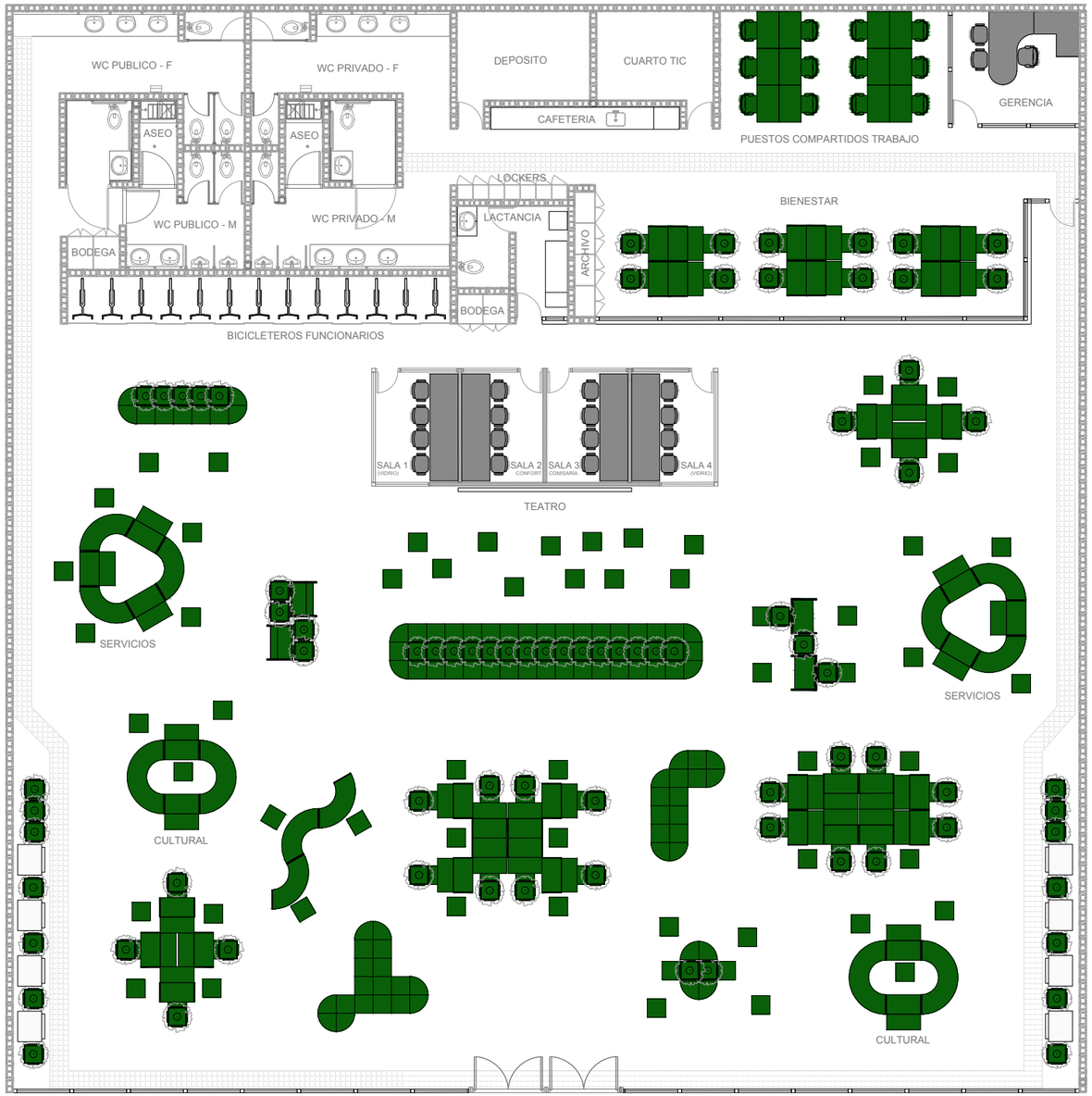


Ilustración 4: Esquema base - Flujo Medio - Zonificación Público Administrativa. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)



Zona Administrativa

Zona Servicio al público

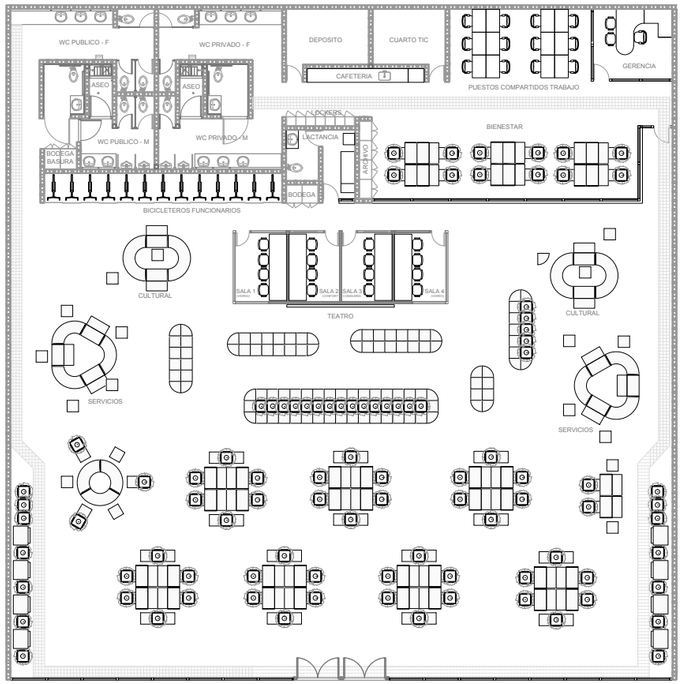


Mobiliario catálogo

Mobiliario 3er espacio

Aplicación de disposición - Flujo Alto

Durante flujo alto se crean mesas comunales las cuales sirven tanto para agrupar servicios y usuarios, como para crear una lógica de orden de turno en torno a estas. El área de teatro se utiliza para agrupar usuarios adicionales cuya atención se ordena por medio de turnos digitales.



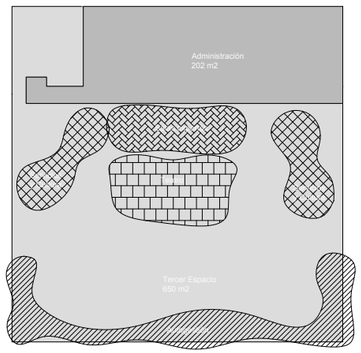


Ilustración 5: Esquema base - Flujo Alto - Modelo CADE Tipo. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Aplicación de disposición - Flujo Medio

La configuración que se presenta es aquella de flujo medio, que seguramente será la más utilizada.

En condiciones de flujo medio se intercalan mesas comunales con oferta comercial y cultural permitiendo que la atención a usuarios ocurra paralela a los usos de tercer espacio promovidos y emergentes.

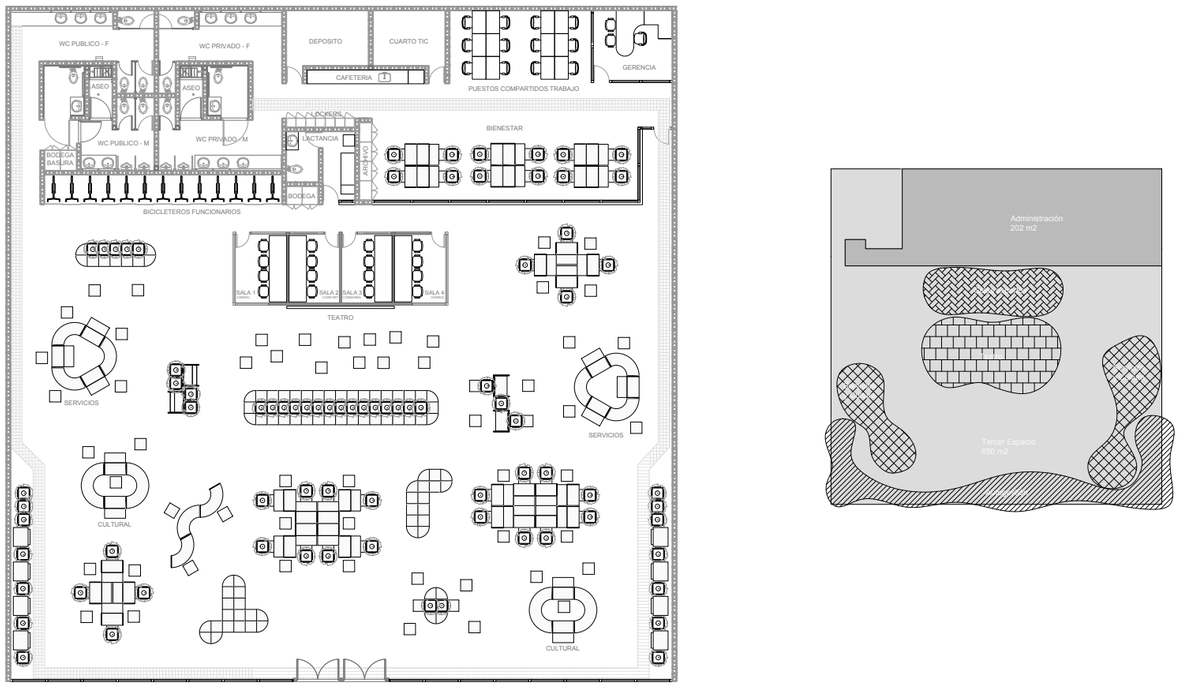
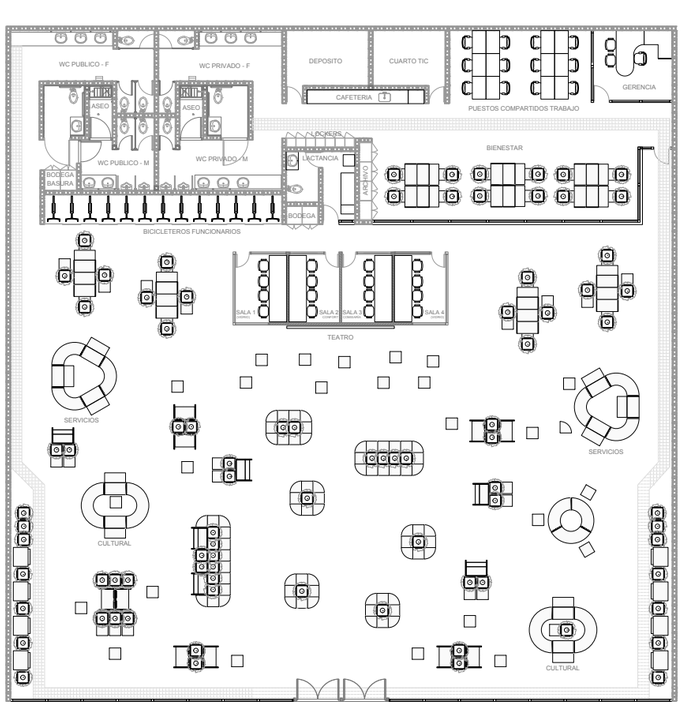


Ilustración 6: Esquema base - Flujo Medio - Modelo CADE Tipo. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Aplicación de disposición - Flujo Bajo

Los momentos de flujo bajo dan prioridad las actividades de tercer espacio capaces de dinamizar el espacio y aprovechar sus condiciones. En áreas laterales y posteriores se disponen mobiliarios para la atención de usuarios.



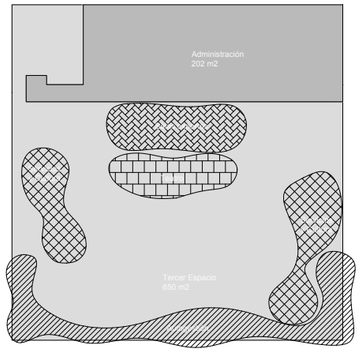


Ilustración 7: Esquema base - Flujo Bajo - Modelo CADE Tipo. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Oferta tercer espacio

La oferta de tercer espacio puede acoger diferentes tipos de usos y escalas de aglomeraciones ciudadanas por medio de la disposición de mobiliario. A continuación se presentan algunos ejemplos.

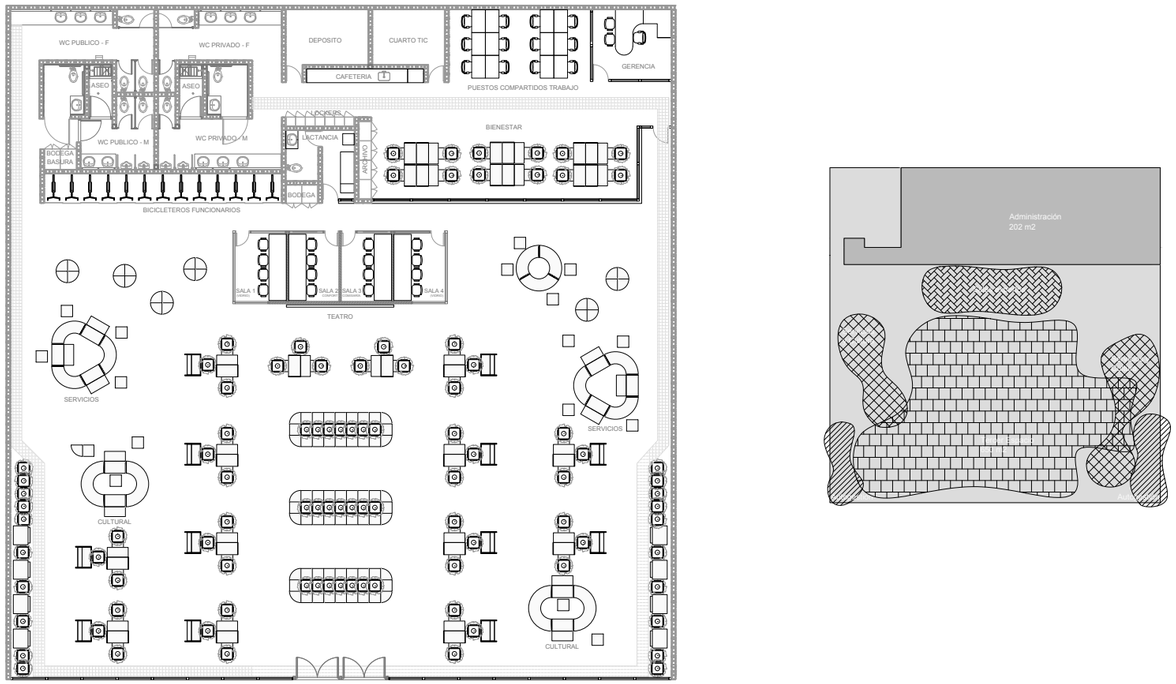


Ilustración 8: Esquema Oferta Tercer Espacio - Escenario Votaciones. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Escenario tercer espacio votaciones: la Red puede acomodarse para ser un lugar de votación durante elecciones acompañado por usos culturales y comerciales.

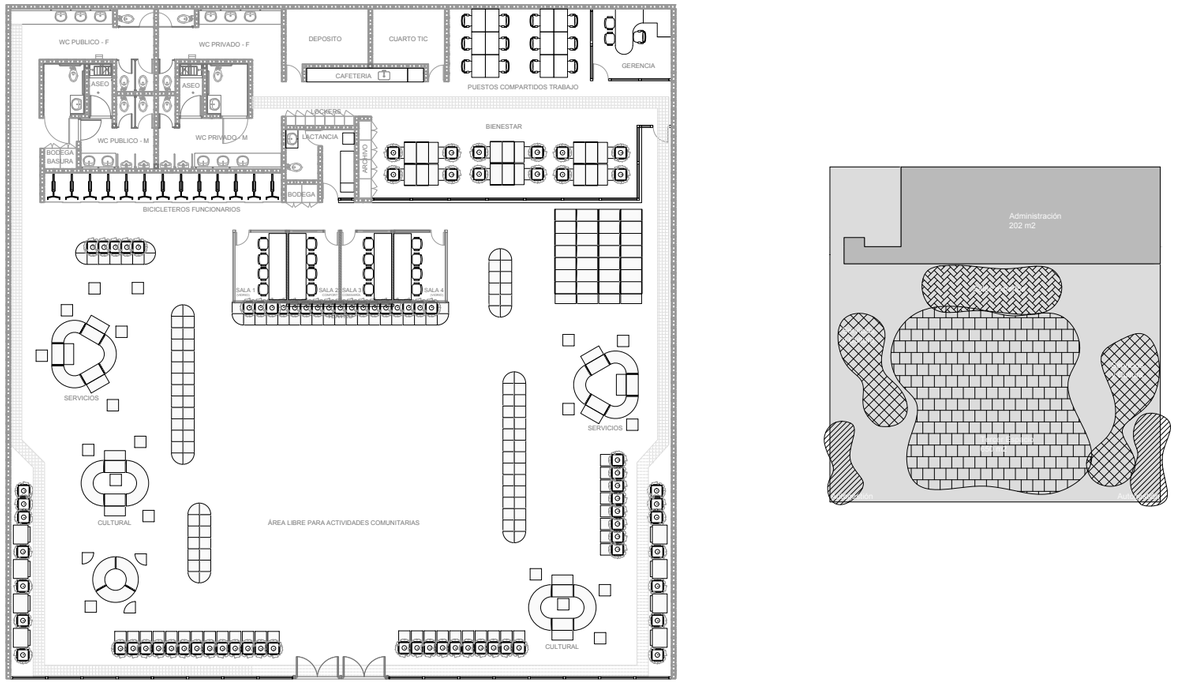


Ilustración 9: Esquema Oferta Tercer Espacio - Clases de Danza en horario extras. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Escenario tercer espacio clases de danza (horario extra): en horarios 'no CADE' el mobiliario puede acomodarse de maneras eficientes en áreas designadas liberando el espacio general para actividades comunitarias como clases de danza, aeróbicos y otras que requieran áres abiertas cubiertas.

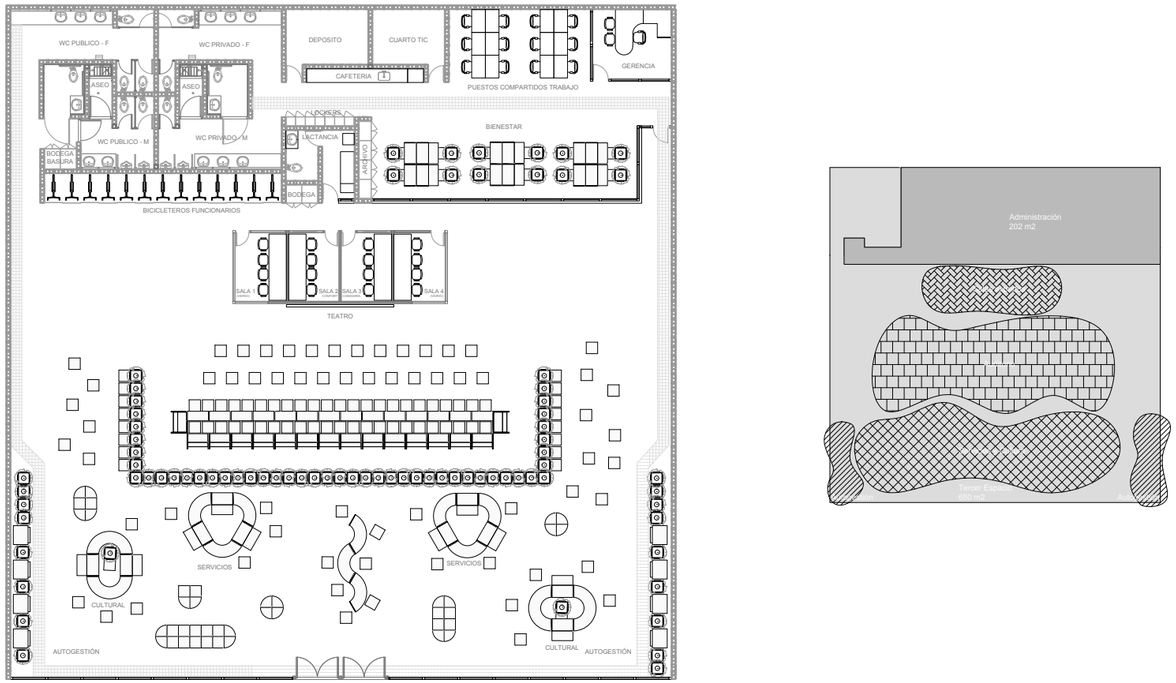


Ilustración 10: Esquema Oferta Tercer Espacio - Espectáculo Público. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Escenario tercer espacio espectáculo público: el mobiliario puede configurarse para ofrecer espectáculos, reuniones, y capacitaciones de hasta ___ personas. Por medio de los muros vegetales que hacen parte del mobiliario diseñado, se puede ofrecer actividades de auditorio simultáneamente con otras actividades de la Red.

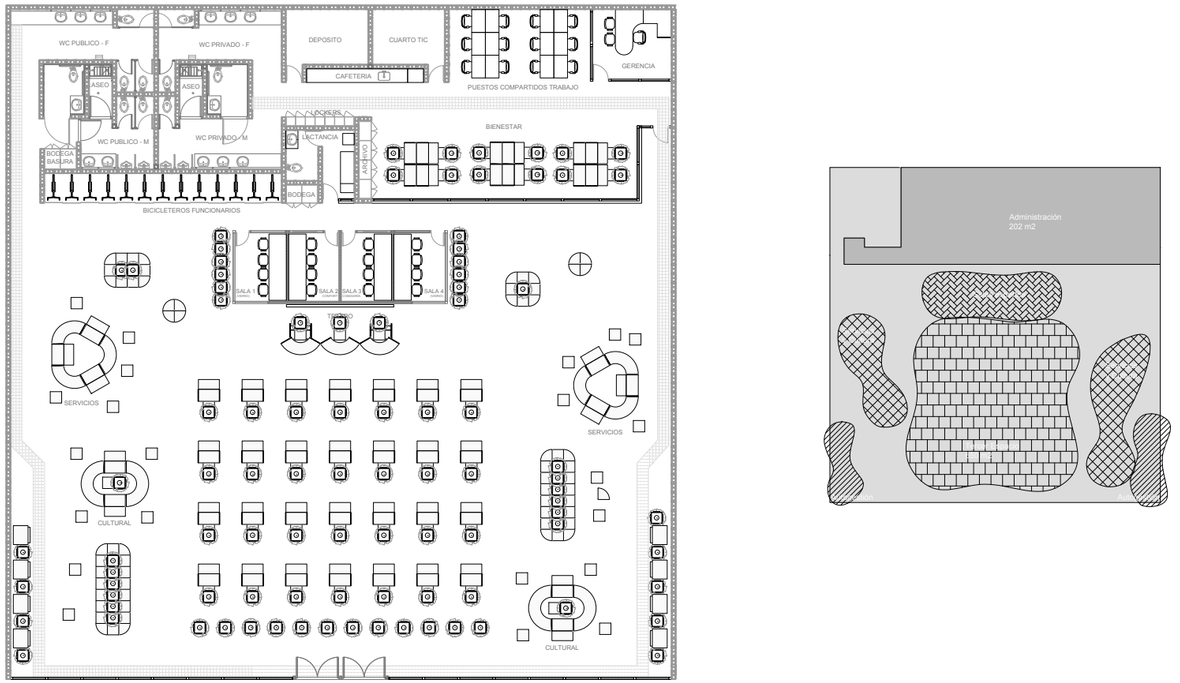


Ilustración 11: Esquema Oferta Tercer Espacio - Pruebas Saber Pro. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Escenario tercer espacio Pruebas saber pro: el espacio de la Red podría disponerse para situaciones como la pruebas Saber PRO utilizando mesas de manera indiviudal para los asistentes y a su vez disponer los modulos de servicios como se requiera.

Accesibilidad, ergonomía y mobiliario

El diseño de sillas y mesas de la Red atiende las necesidades de los funcionarios y ciudadanos al cumplir con las normativas colombianas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Debido a que los entornos de la Red no son puestos de trabajo fijo prolongado, se proveen asientos “cómodos y adecuados” con soporte lumbar anatómicamente curvado en el respaldo dando apoyo a la curva natural de la columna vertebral. También, se cumple con la profundidad de asiento adecuada que permite sentarse completamente hacia atrás. Adicionalmente, el mobiliario ofrece estabilidad estructural cumpliendo con el objetivo primario de la SST en Colombia, que es mitigar el riesgo ergonómico específico para ese puesto de trabajo.

Cumplimiento del Marco Legal General

La Resolución 2400 de 1979 exige que los asientos sean “cómodos y adecuados, de tal manera que se evite la fatiga” (Art. 37). El mobiliario de la Red está diseñado para ofrecer áreas de encuentro y atención de manera fluida, no puestos fijos y asignados. Siendo así, la atención funciona en entornos de salas de atención y no módulos fijos de atención. La “adecuación” por ende no requiere sillas con ajuste mecánico, sino diseño postural. El soporte lumbar fijo y anatómico es precisamente el mecanismo para evitar la fatiga y el estrés en la columna durante el tiempo sentado, satisfaciendo directamente este requisito legal.

El Decreto 1072 de 2015 exige la identificación, evaluación y control de peligros. En este entorno, el peligro principal es la postura estática prolongada. La principal razón del ajuste de altura es alinear el codo con la mesa (interfase mano-escritorio). Dado que en la Red los funcionarios no tienen mesa ni puesto fijo, exigir un pistón de gas y un mecanismo de ajuste complejo es desproporcionado al riesgo y no mejora la seguridad o la salud en este contexto El mobiliario con soporte lumbar y estabilidad es una medida de control suficiente para considerarse gestionado y controlado el riesgo.

Similarmente la Resolución 6047 de 2015 (Guía de Buenas Prácticas) prioriza el control de factores de riesgo como la postura estática prolongada, que es el principal peligro ergonómico en un puesto de atención sentado. Las sillas incluyen soporte lumbar fijo anatómico lo que aborda directamente este riesgo. La guía también promueve que el puesto de trabajo se adapte al trabajador. En el caso de la Red el mobiliario se adapta por selección ofreciendo una selección de diferentes opciones cuyas dimensiones son adecuadas para un amplio promedio de la población adulta. Siendo que el trabajo está basado en la interacción y el servicio (no el trabajo de intensivo de escritorio), el diseño se considera “adecuado” cuando maximiza el confort postural sin la necesidad de mecanismos de ajuste. Se garantiza también el confort y la estabilidad al forrar las superficies de sentado con espumas de densidad apropiadas y bordes suaves.

Tipología estándar mobiliario

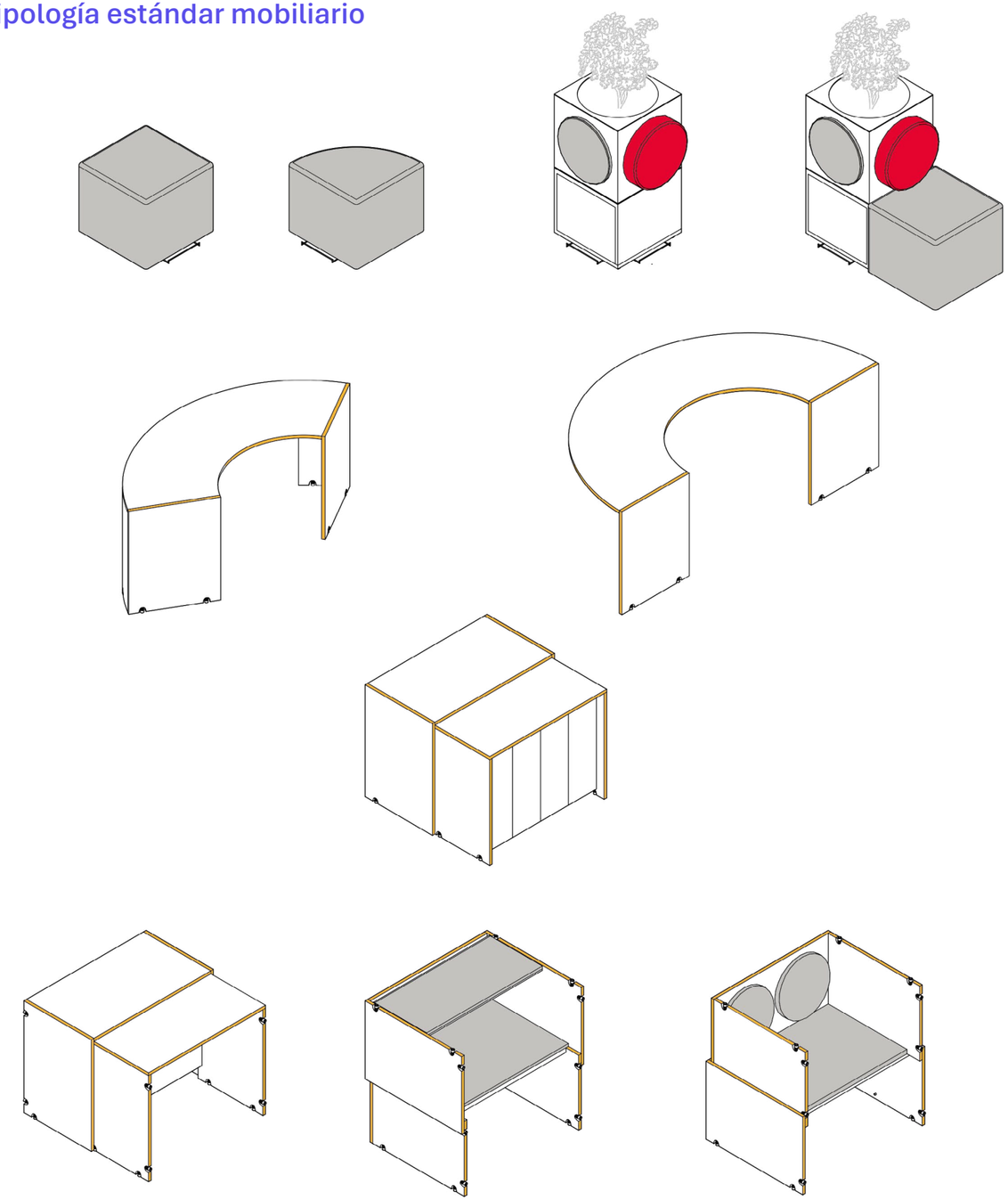
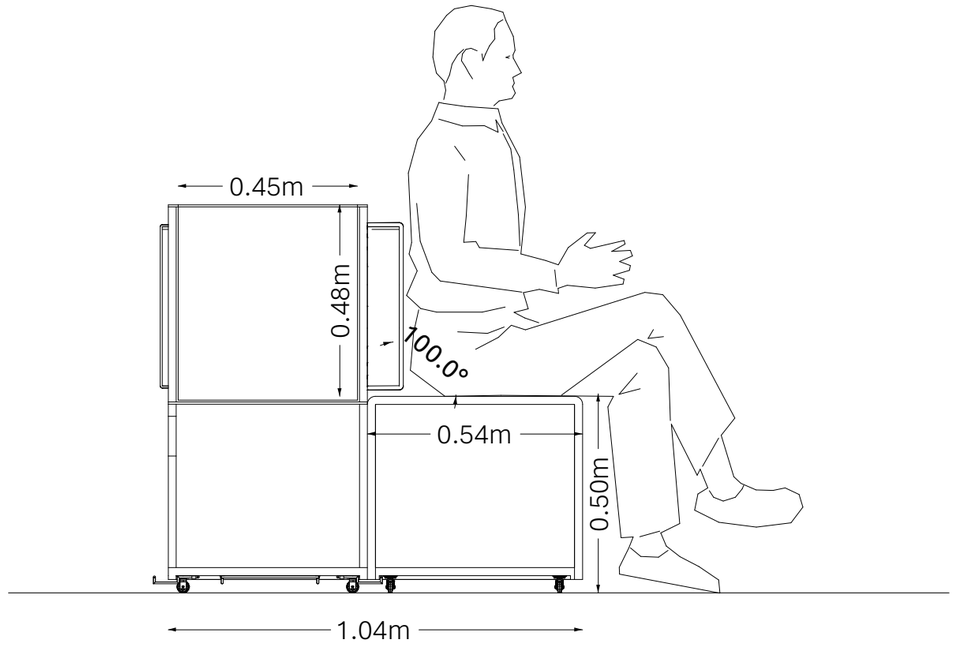
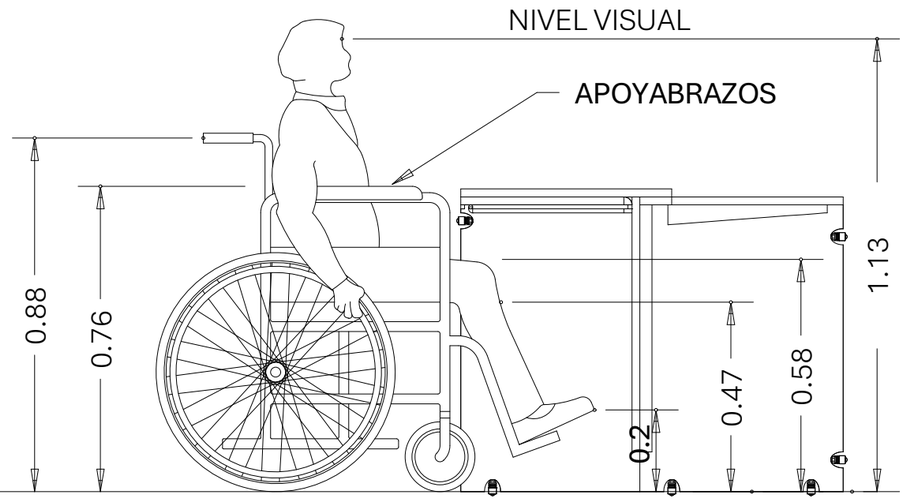


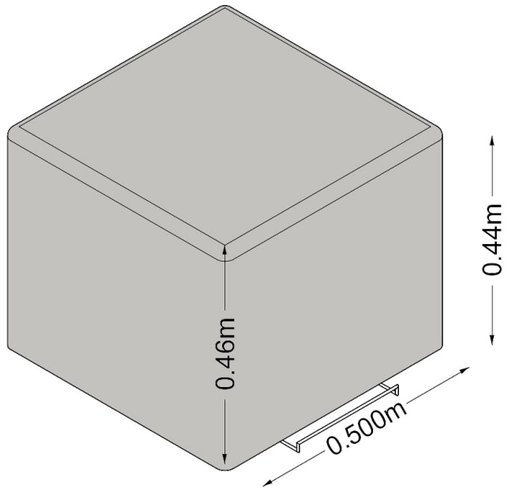
Ilustración 12: Tipología estándar mobiliario. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Ergonomía y Accesibilidad





Butaco



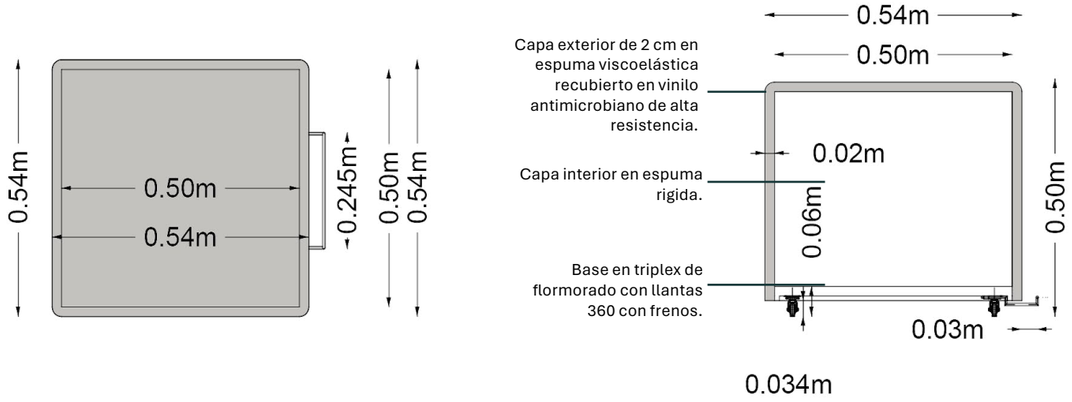
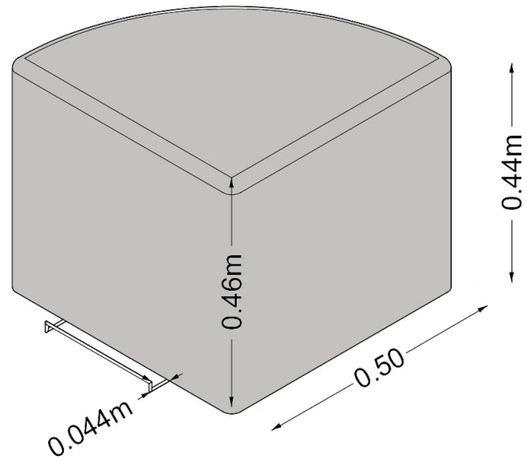
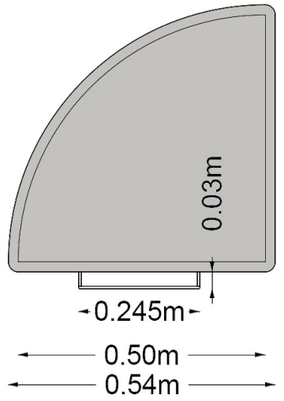


Ilustración 13: Planimetria Banca . Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Banca esquinera 1/2





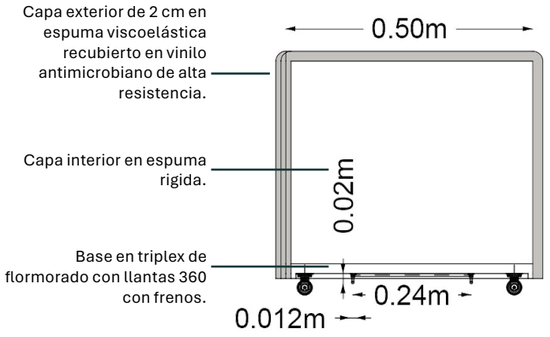
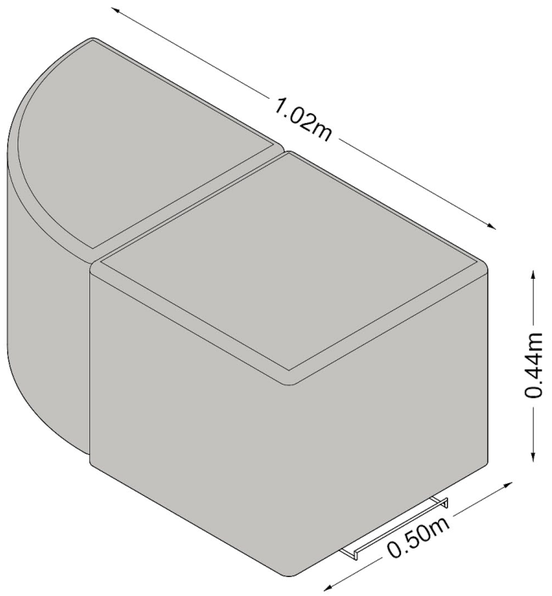
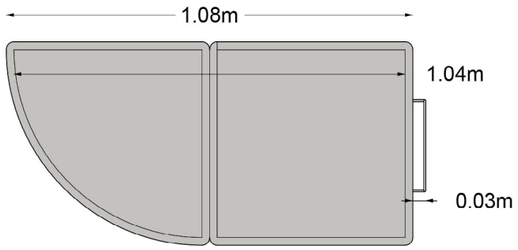


Ilustración 14: Planimetria Banca esquinera 1/2 . Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Butaca Banca Básica





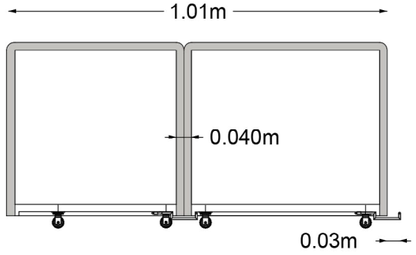
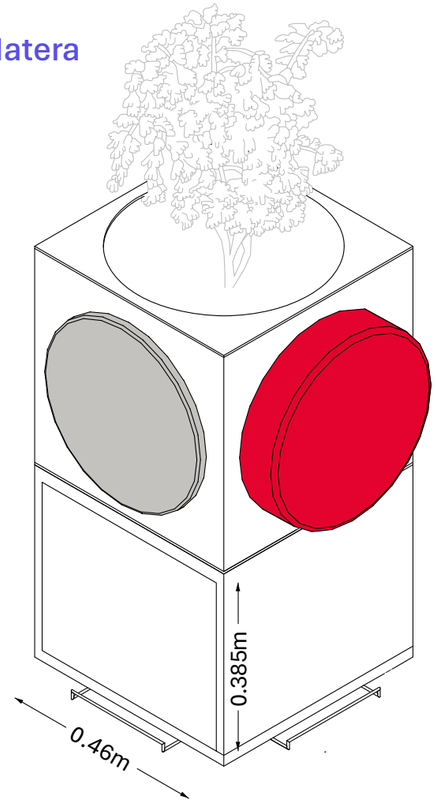
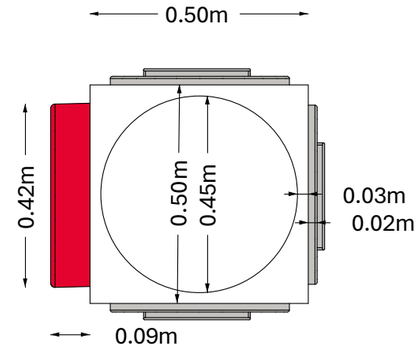
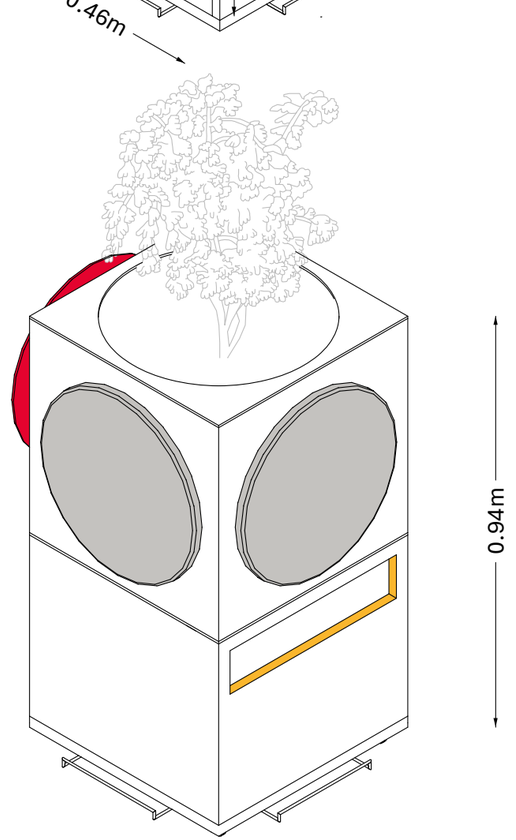


Ilustración 15: Planimetria Butaca Banca Básica . Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Matera







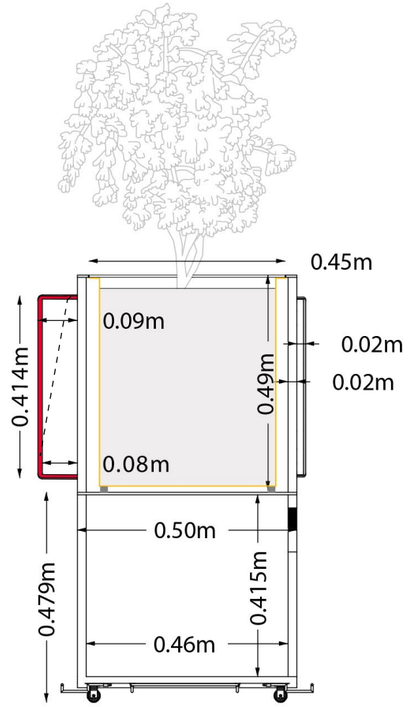
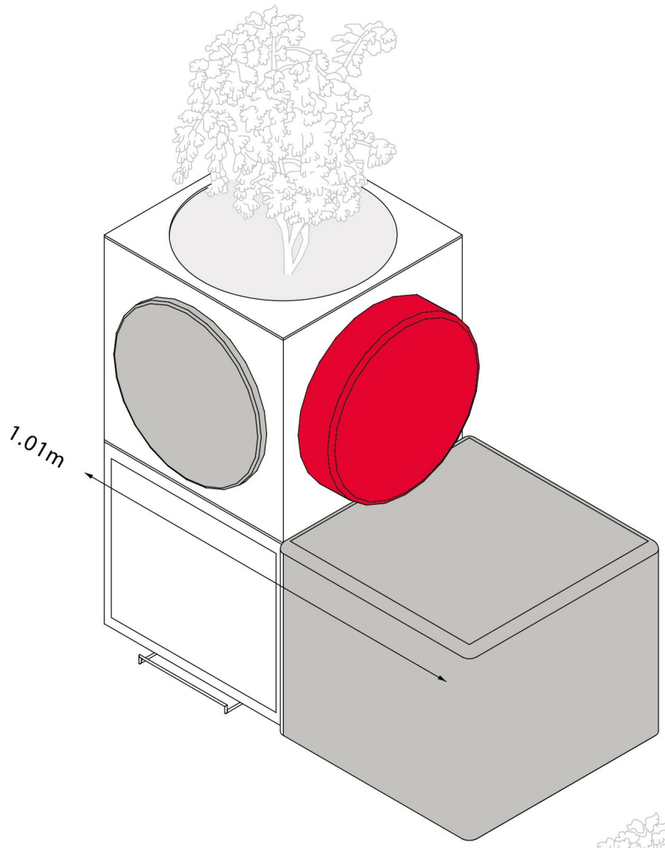


Ilustración 16: Planimetria Modulo Matera . Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Silla



1.Cubo de almacenamiento o basura en triplex de flormorado de 2cm.

2.Matera plástica de 5mm empotrada en base de triplex flomorado.

3.Cojineria circular forrada en vinilo antimicrobiano de 8cm de grosor en espuma viscoelástica con soporte ergonómico interno en espuma de alta resistencia.

4.Sistema de amarre retraible en 4 direcciones tubular en acero con diamtero de 1 cm de unión entre butaca y matera.

5.Base en triplex flormorado con llantas 360 con frenos.

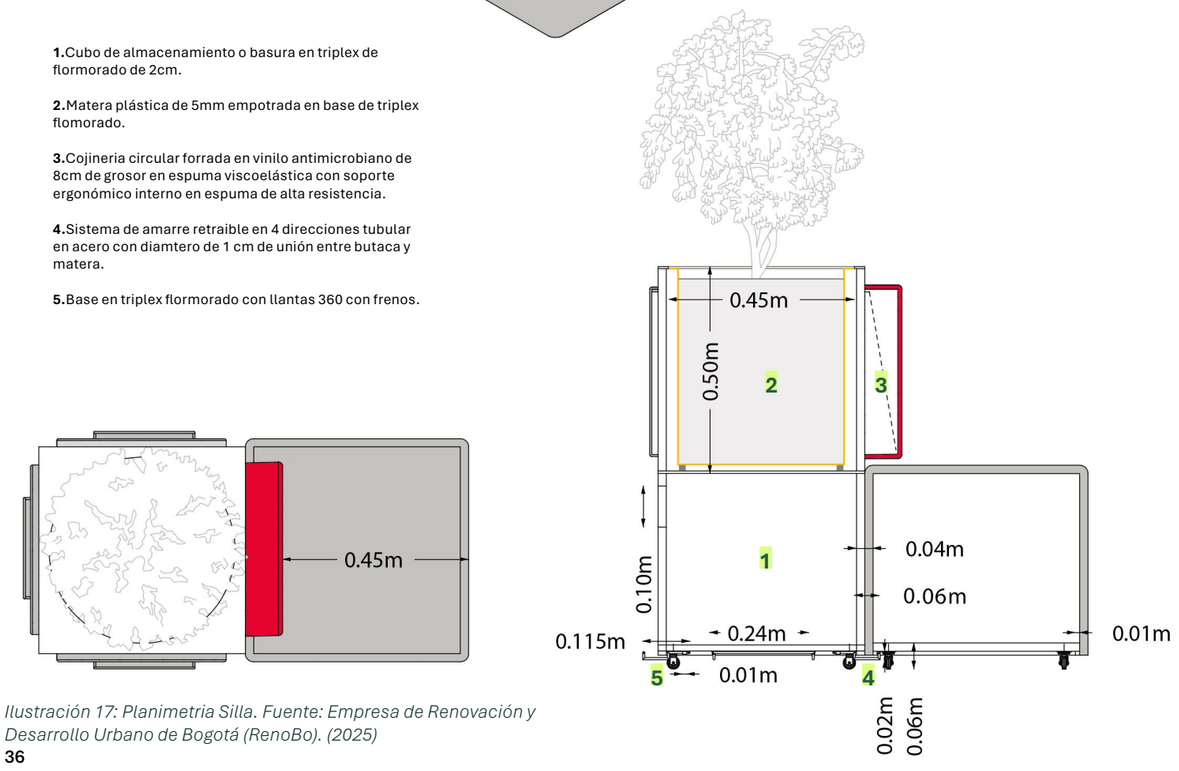
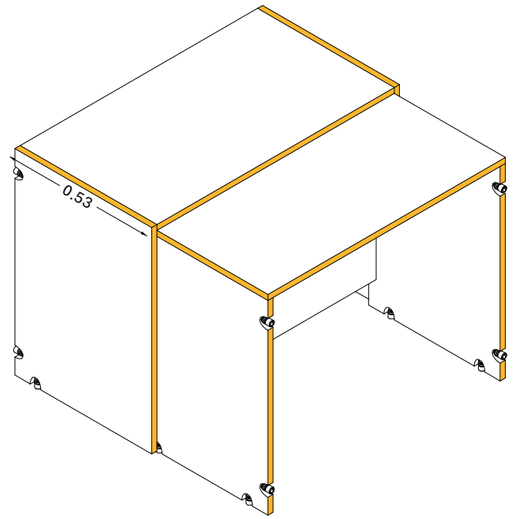
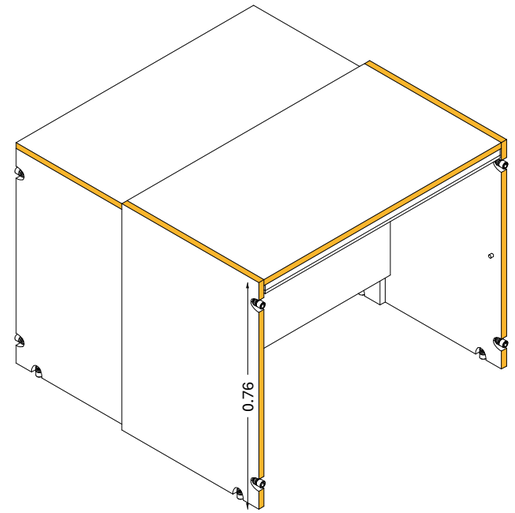
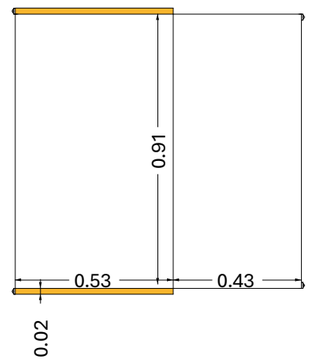


Ilustración 17: Planimetria Silla. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Mesa 3 en 1: Mesa







1.Páneles de triplex flormorado con grosor de 2cm con forrados en los cantos en fórmica de colores de marca.

2.Sistema de imán para anclaje de tabla retraible.

3.Sistema de rodado mediante
Unidades de transferencia de bolas con resorte de alta resistencia para uso industrial referencia de mercado Omintrack con 2cm de diametro atronillado a madera.

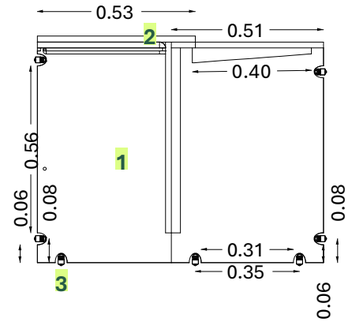
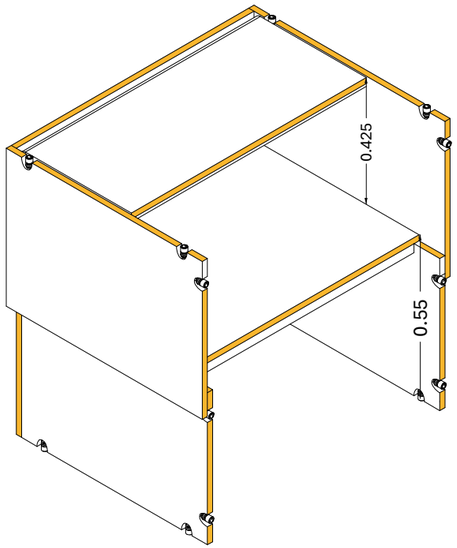
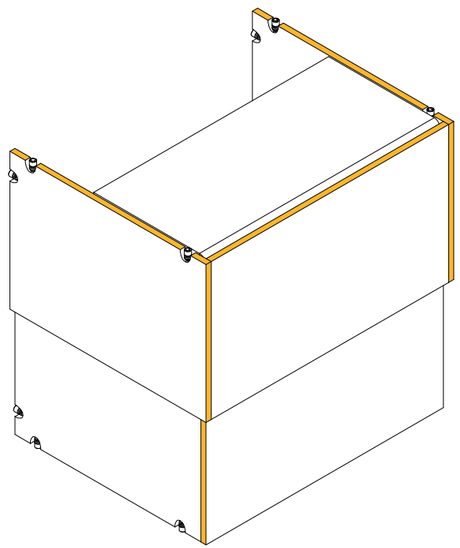
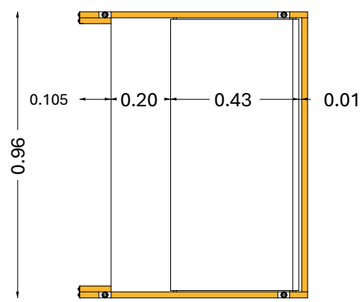


Ilustración 18: Planimetria Mesa 3 en 1 - Modulo Mesa. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Mesa 3 en 1: Mesa Alta







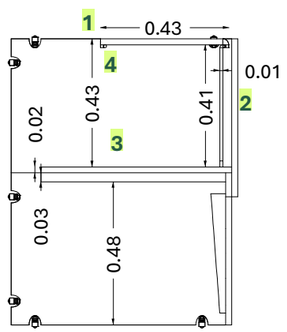


Ilustración 19: Planimetria Mesa 3 en 1 - Modulo Mesa Alta. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

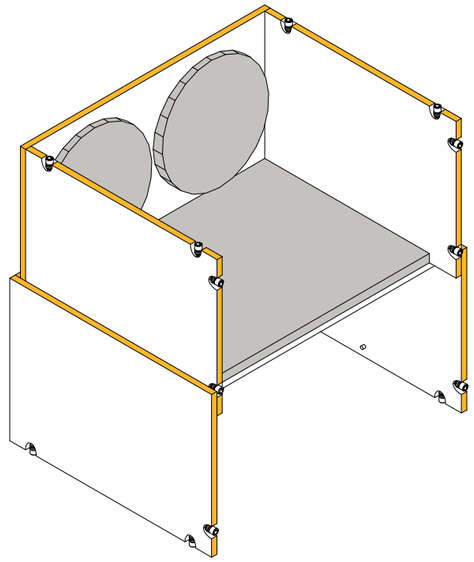
1.Tabla retraible para mesa alta de 43cm en Páneles de triplex flormorado con grosor de 2cm.

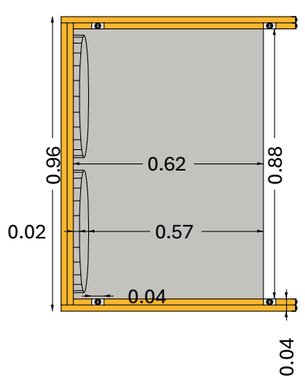
2.Rieles en madera para tabla retraible.

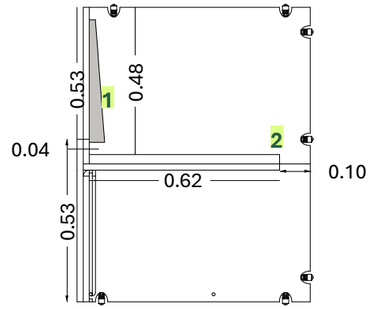
3.Tabla inferior para mesa alta en triplex flormado de 2cm de grosor.

4.Topes metálicos para agarre de tabla retraible con diamtero de 1cm. cm.

Mesa 3 en 1: Silla Novios





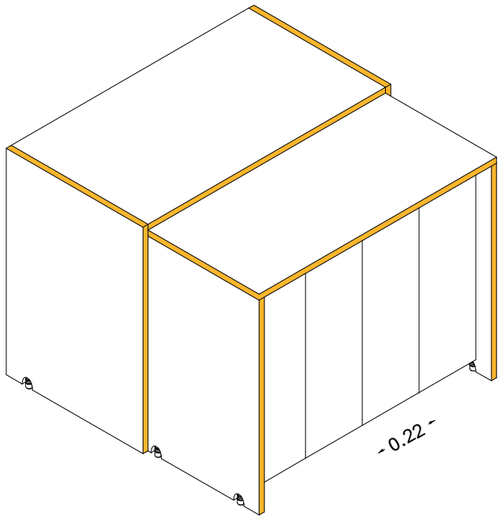


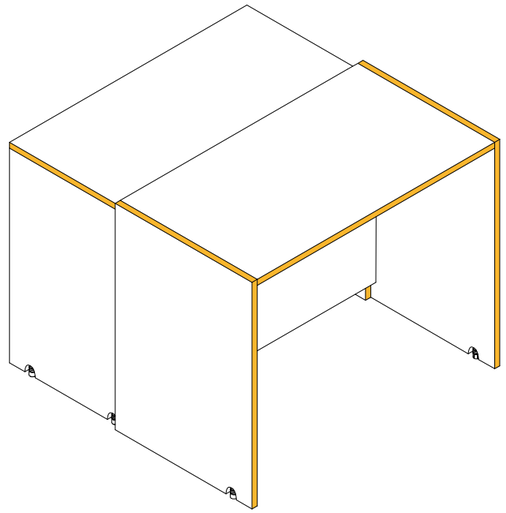
1.Cojineria forrada en vinilo antimicrobiano espuma viscoelástica con soporte ergonómico interno en espuma de alta resistencia.

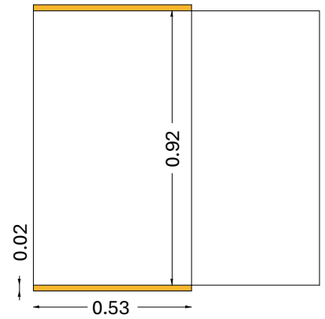
2.Tabla inferior soporte de banca en triplex flormado de 2cm de grosor.

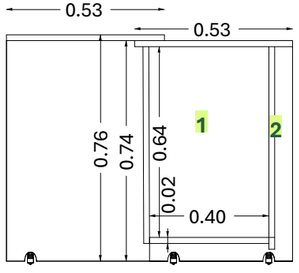
Ilustración 20: Planimetria Mesa 3 en 1 - Modulo Silla novios. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Mesa módulos comerciales y culturales







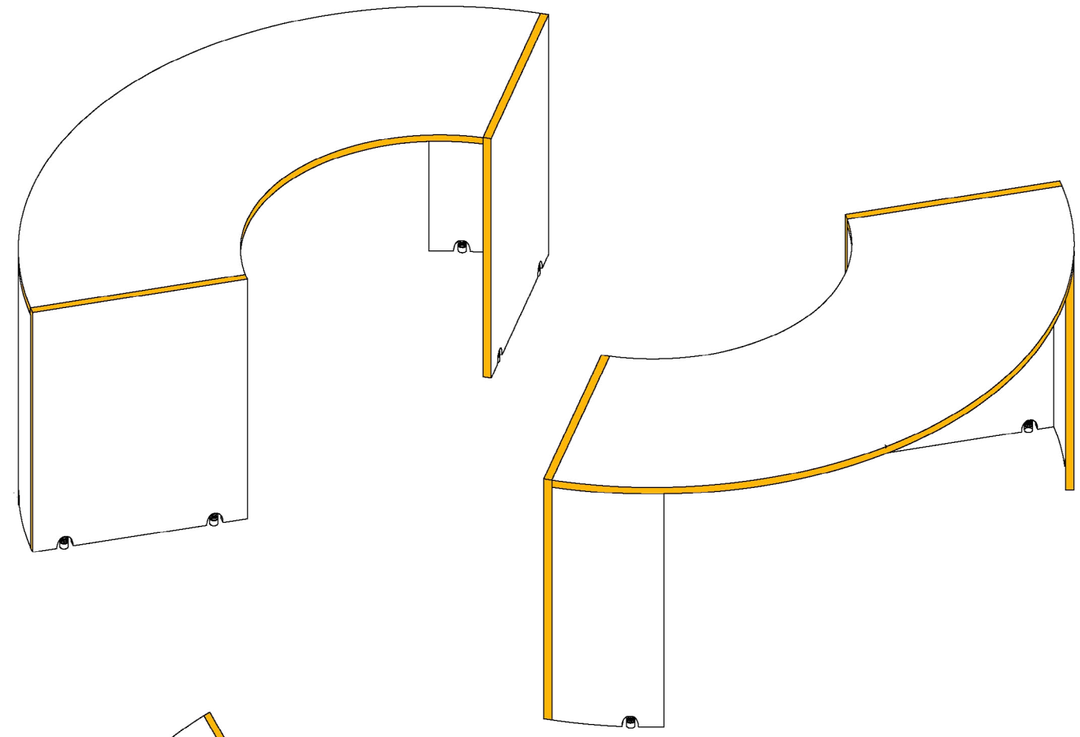


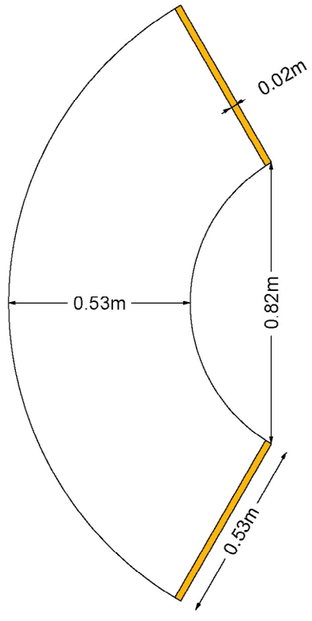
1.Espacio de almacenamiento en láminas de triplex flormorado de 2cm.

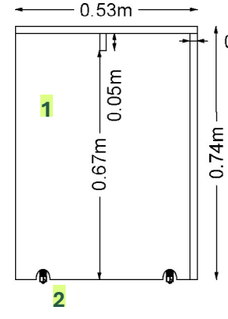
2.Puertas en triplex en láminas de triplex flormorado de 2cm.

Ilustración 21: Planimetria Mesa módulos comerciales y culturales. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Mesa 120 - Módulos comerciales y culturales





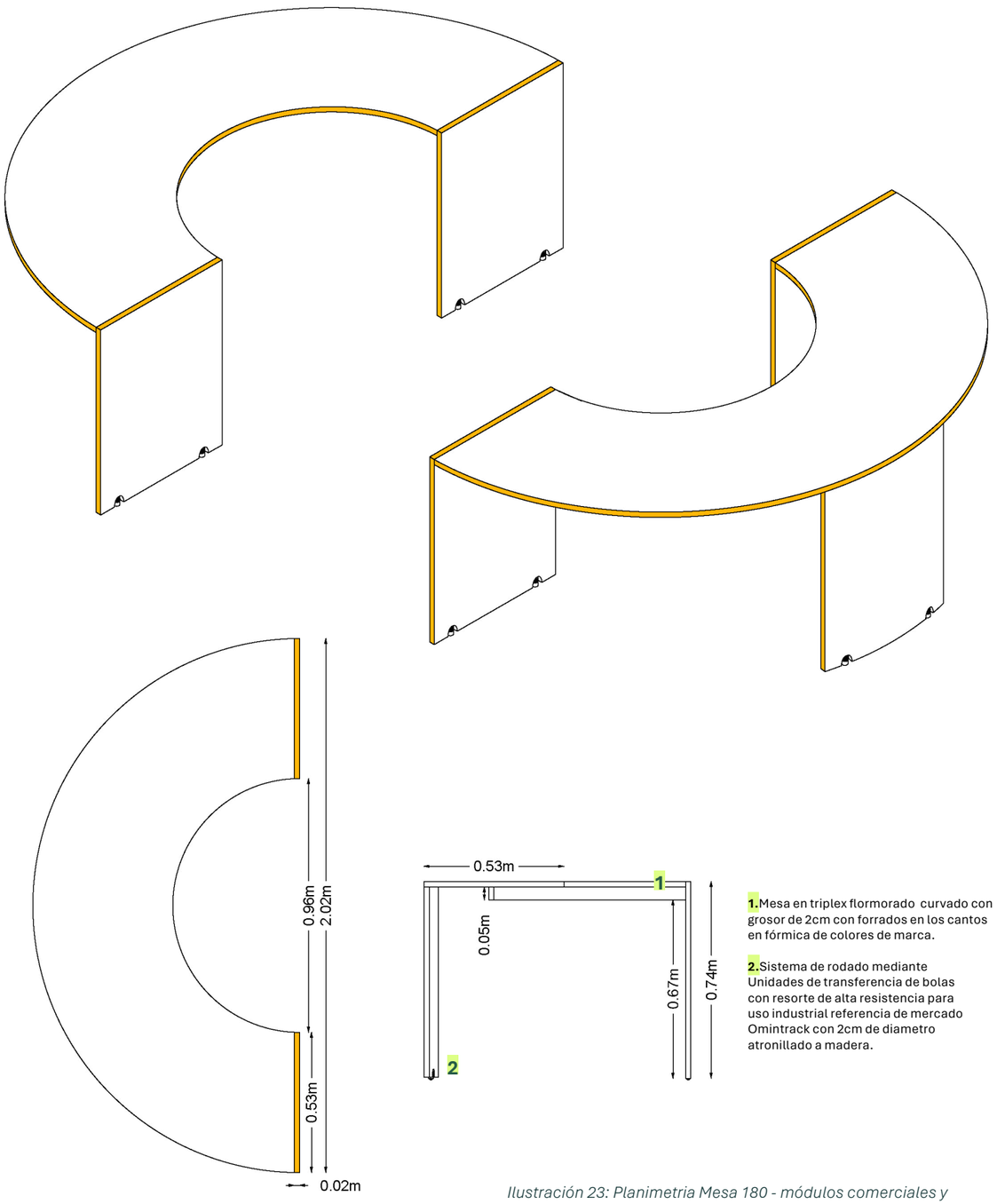


1.Mesa en triplex flormorado curvado con grosor de 2cm con forrados en los cantos en fórmica de colores de marca.

2.Sistema de rodado mediante Unidades de transferencia de bolas con resorte de alta resistencia para uso industrial referencia de mercado Omintrack con 2cm de diametro atronillado a madera.

Ilustración 22: Planimetria Mesa 120 - módulos comerciales y culturales. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Mesa 180 - Módulos comerciales y culturales



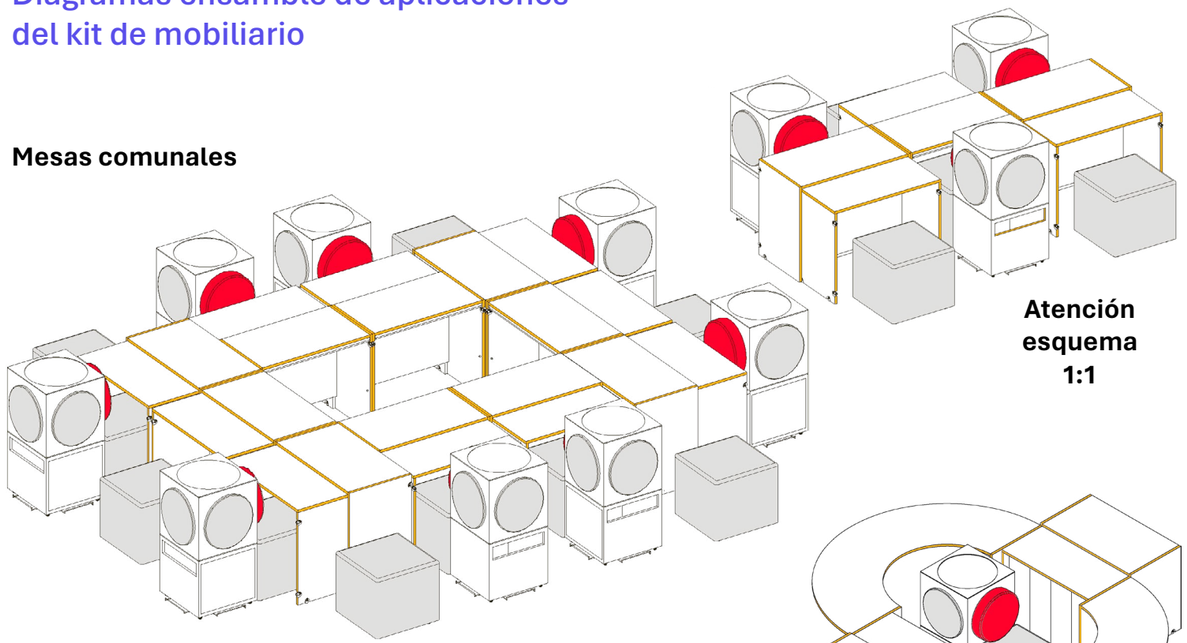
1.Mesa en triplex flormorado curvado con grosor de 2cm con forrados en los cantos en fórmica de colores de marca.

2.Sistema de rodado mediante Unidades de transferencia de bolas con resorte de alta resistencia para uso industrial referencia de mercado Omintrack con 2cm de diametro atronillado a madera.

Ilustración 23: Planimetria Mesa 180 - módulos comerciales y culturales. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

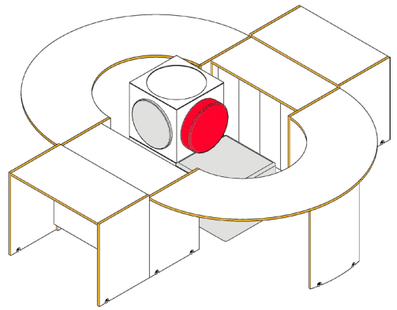
Diagramas ensamble de aplicaciones del kit de mobiliario

Mesas comunales

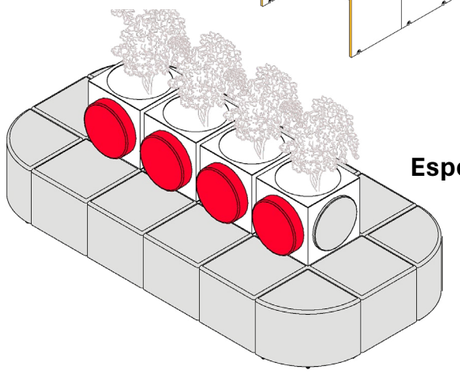


Atención esquema 1:1

Cultura y comercio



Espera



Auditorio gradas

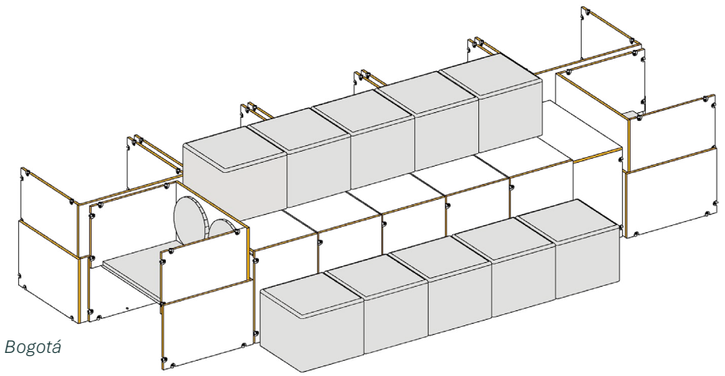
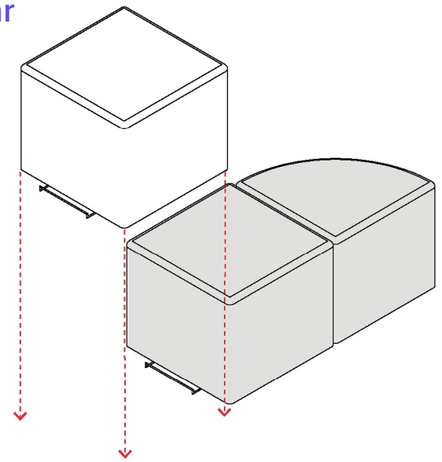


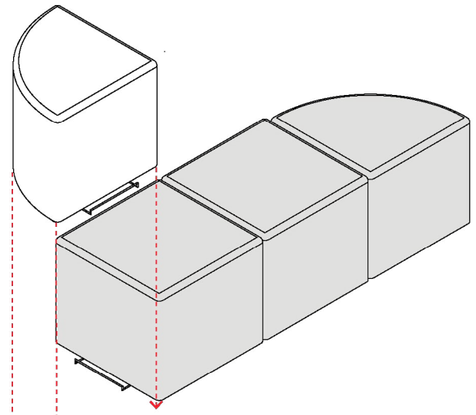
Ilustración 24: Posibles configuraciones de mobiliario. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Banca espera sin espaldar

1



2



3

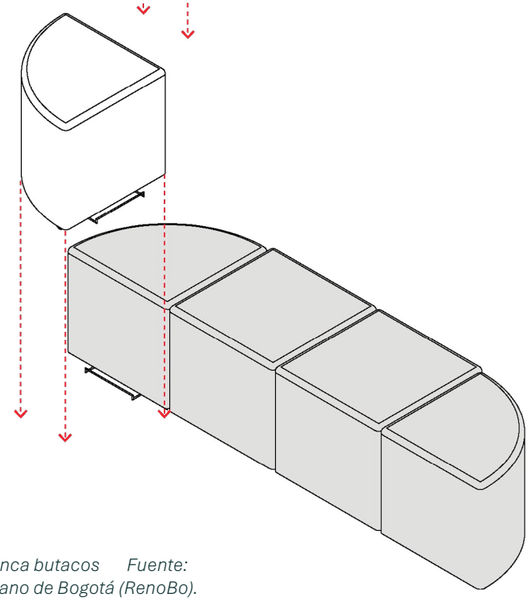
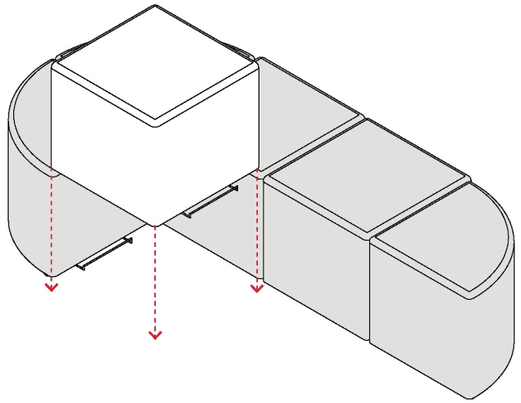
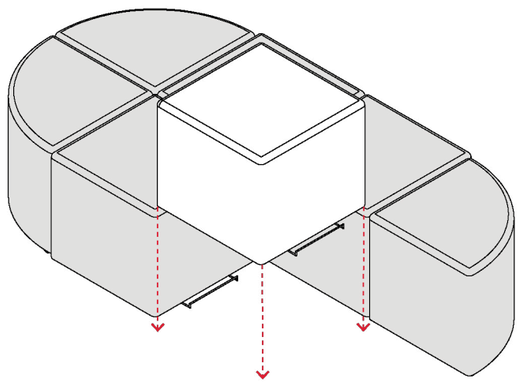


Ilustración 25: Diagrama de ensamble banca butacos Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

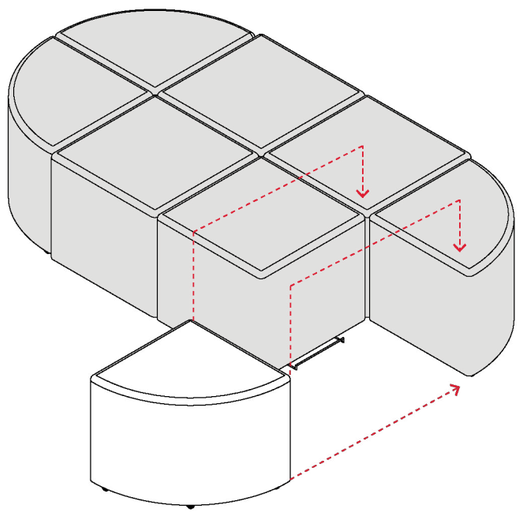
4

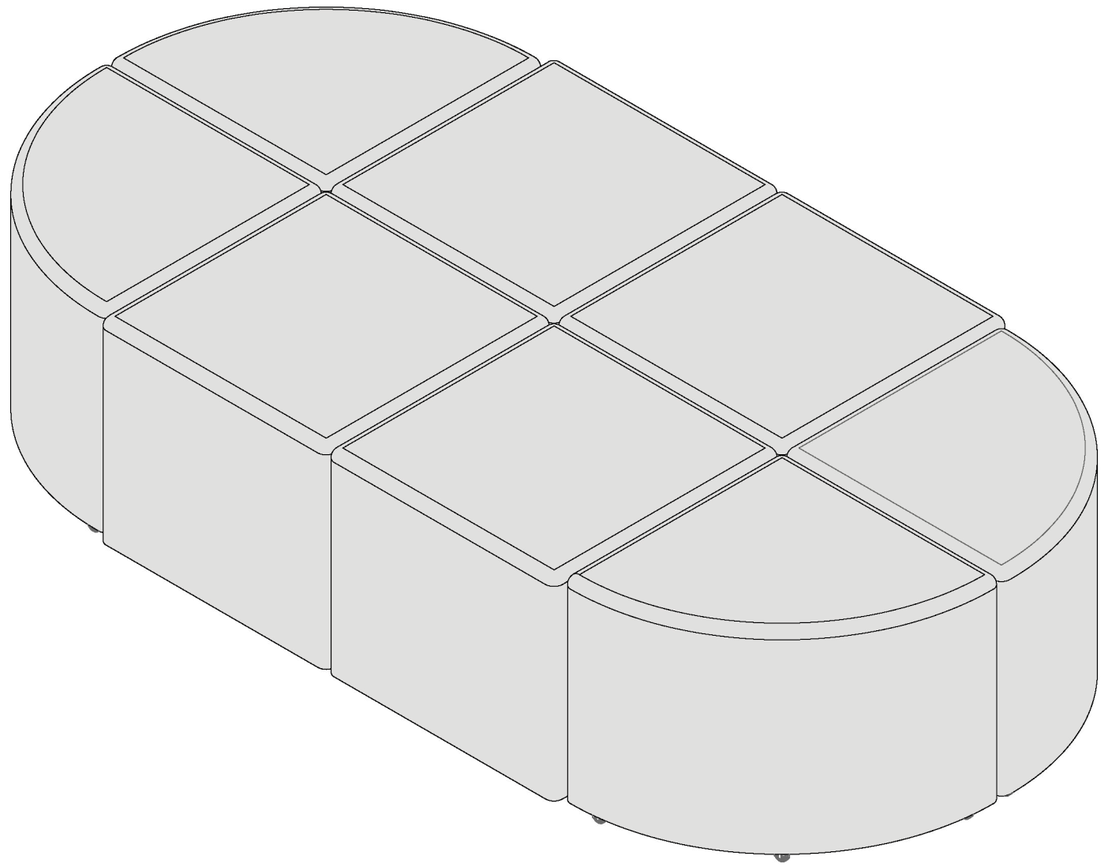


5



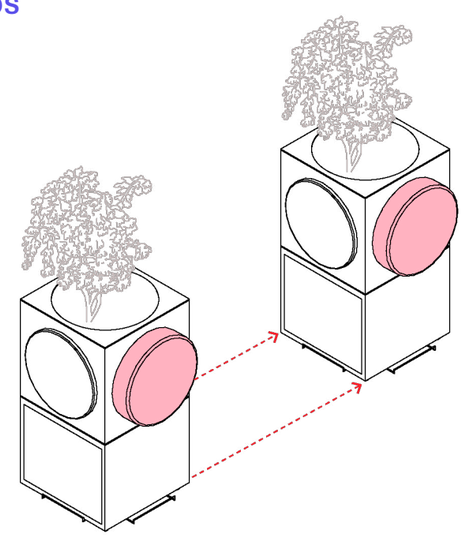
6



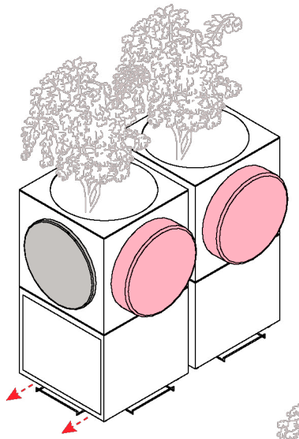


Banca espera 12 puestos

1



2



3

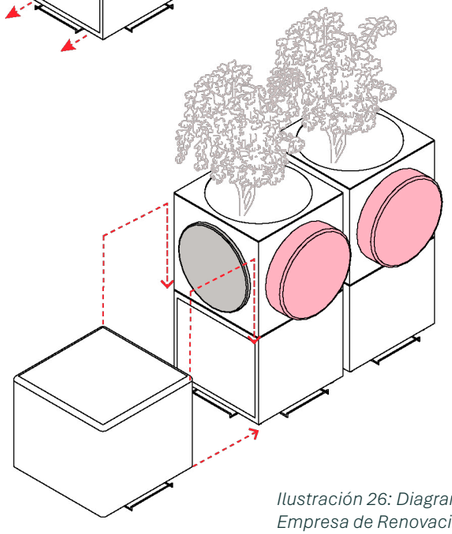
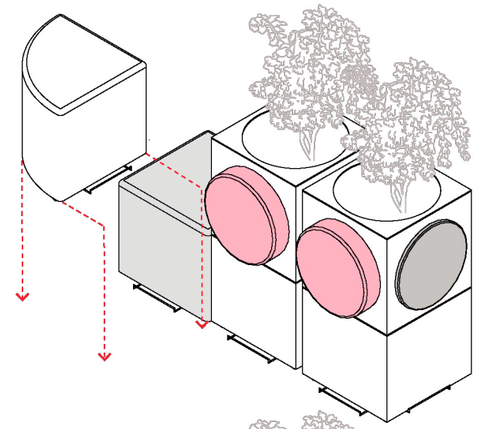
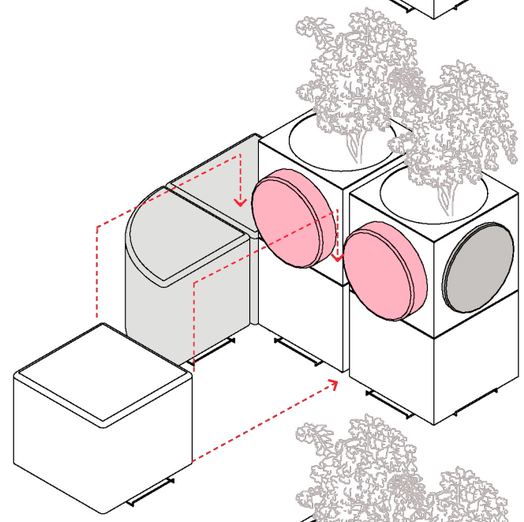


Ilustración 26: Diagrama de ensamble banca sillas Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

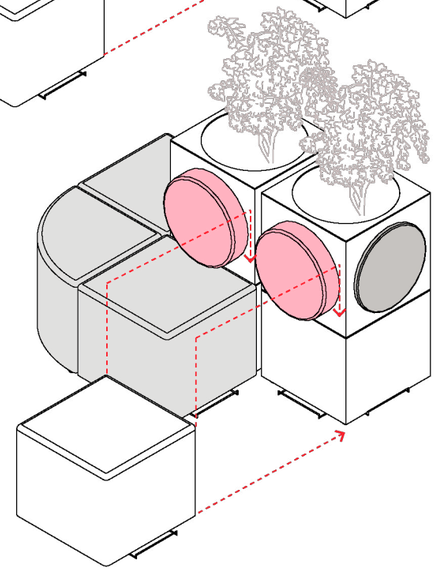
4

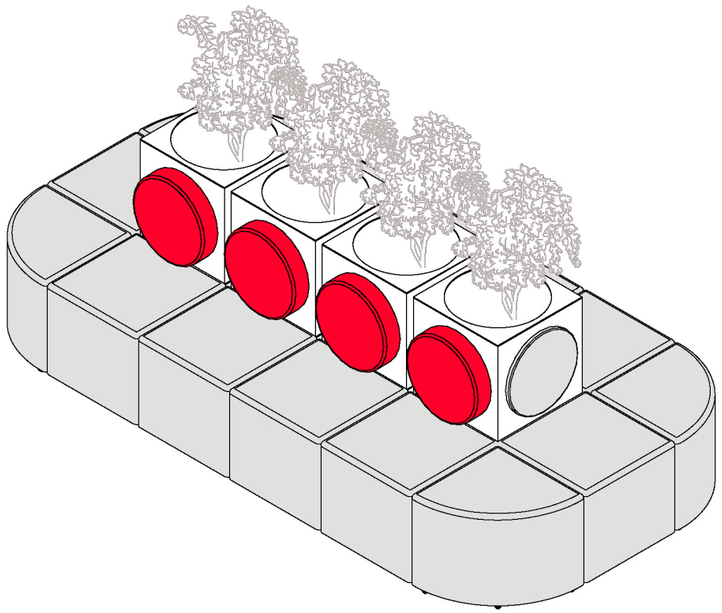


5



6





Conjunto mesas atención 1:1

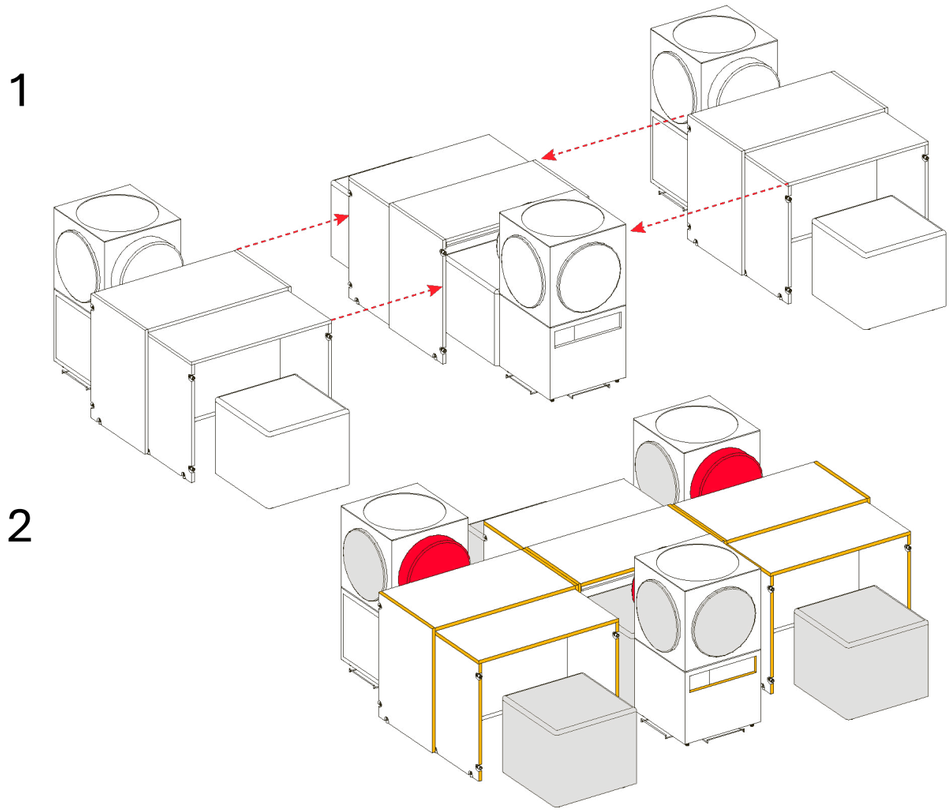
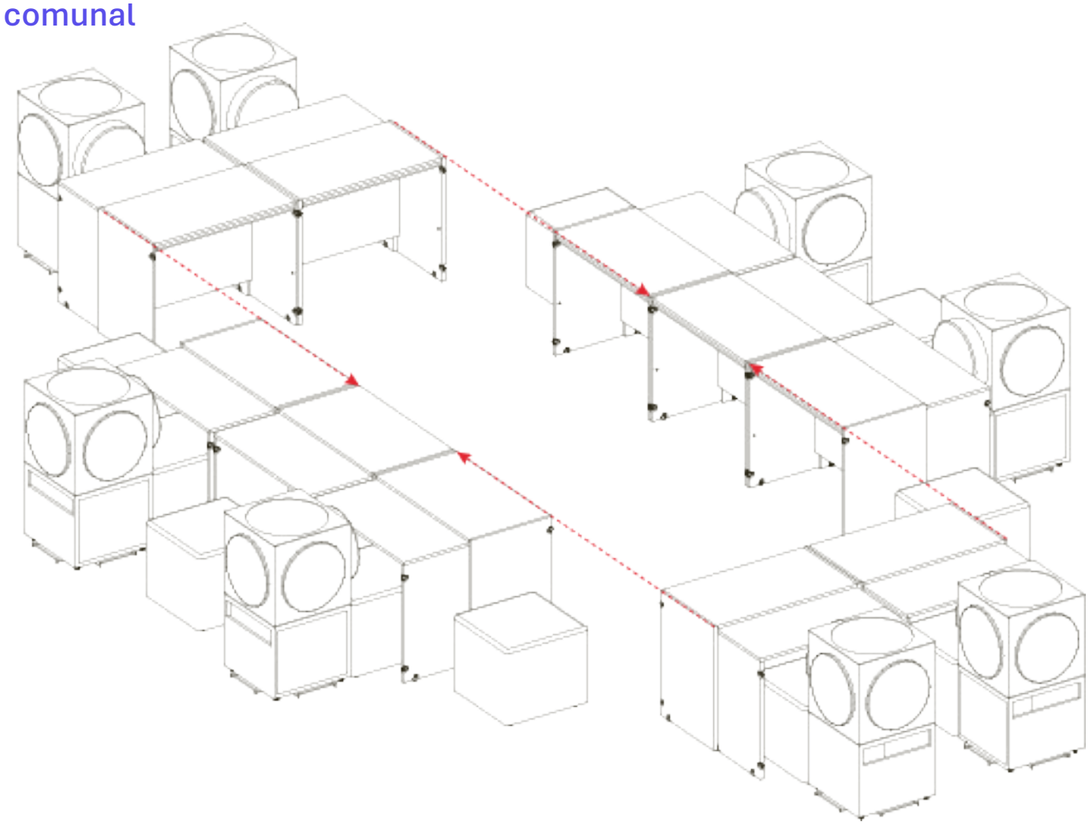


Ilustración 27: Diagrama de ensamble mesas de atención individual. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Mesa comunal

1



2

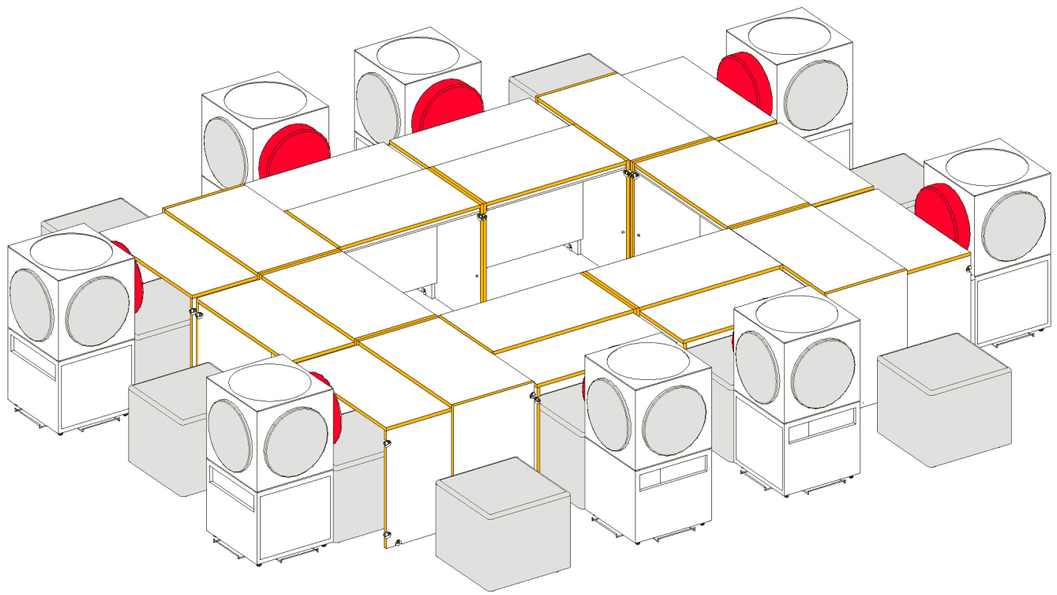
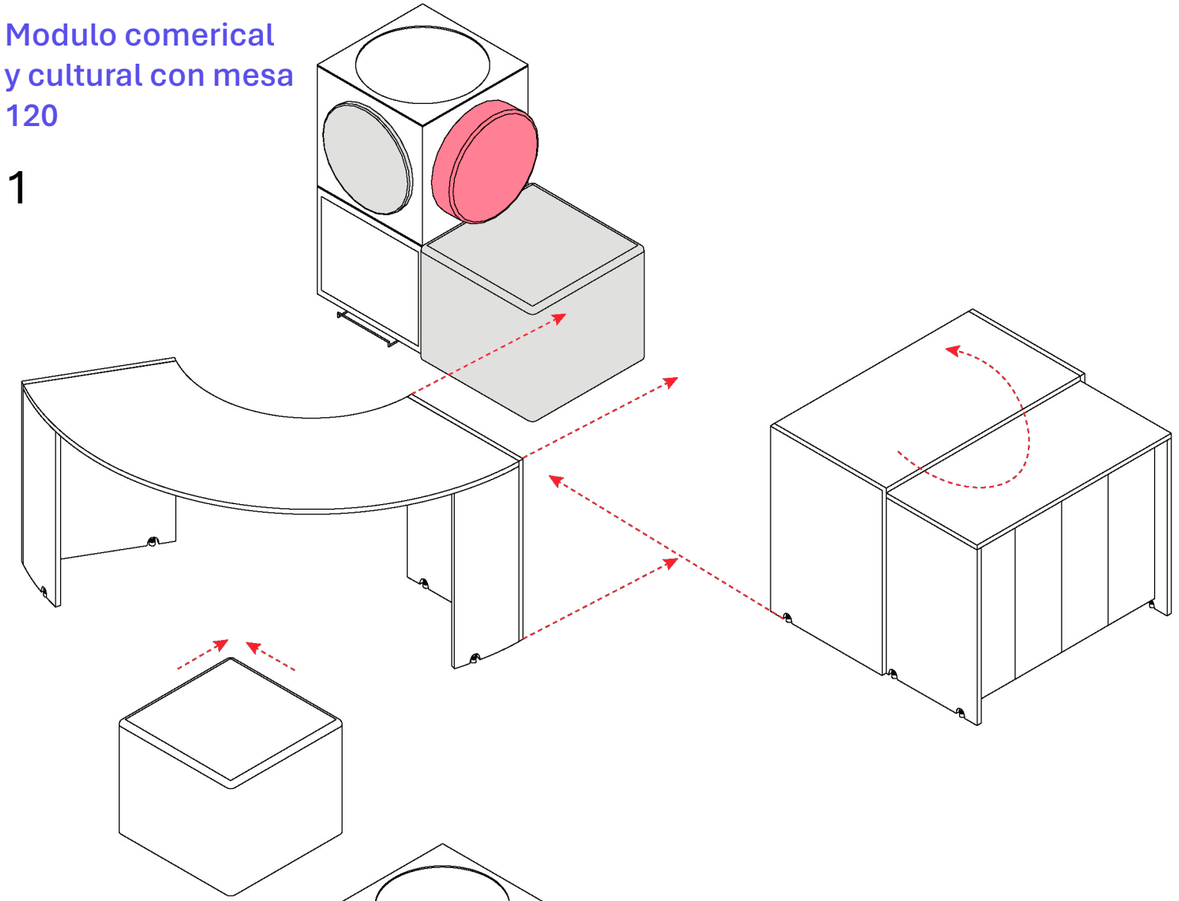


Ilustración 28: Diagrama de ensamble mesa comunal. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Modulo comerical y cultural con mesa 120

1



2

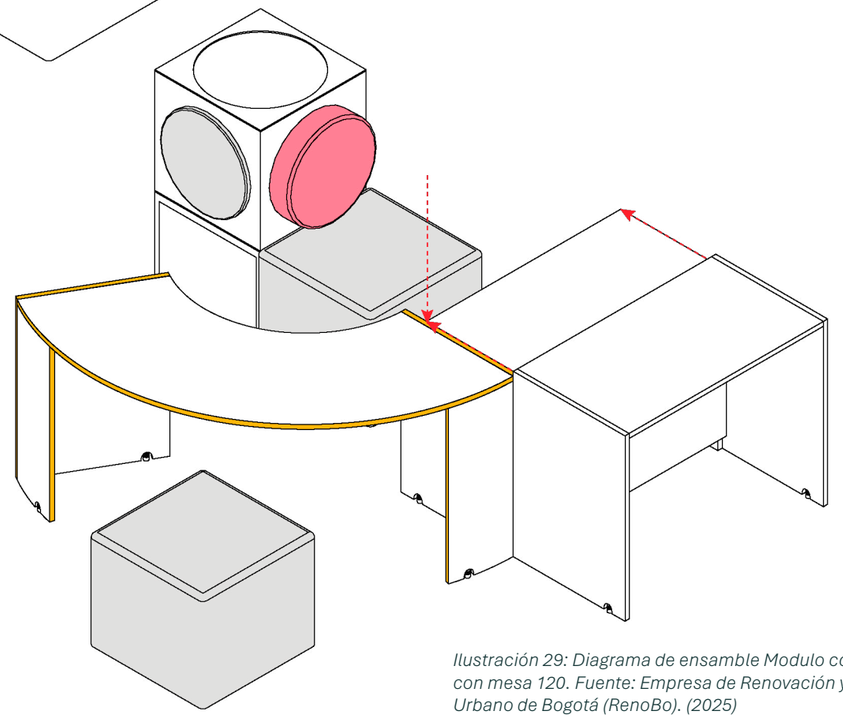
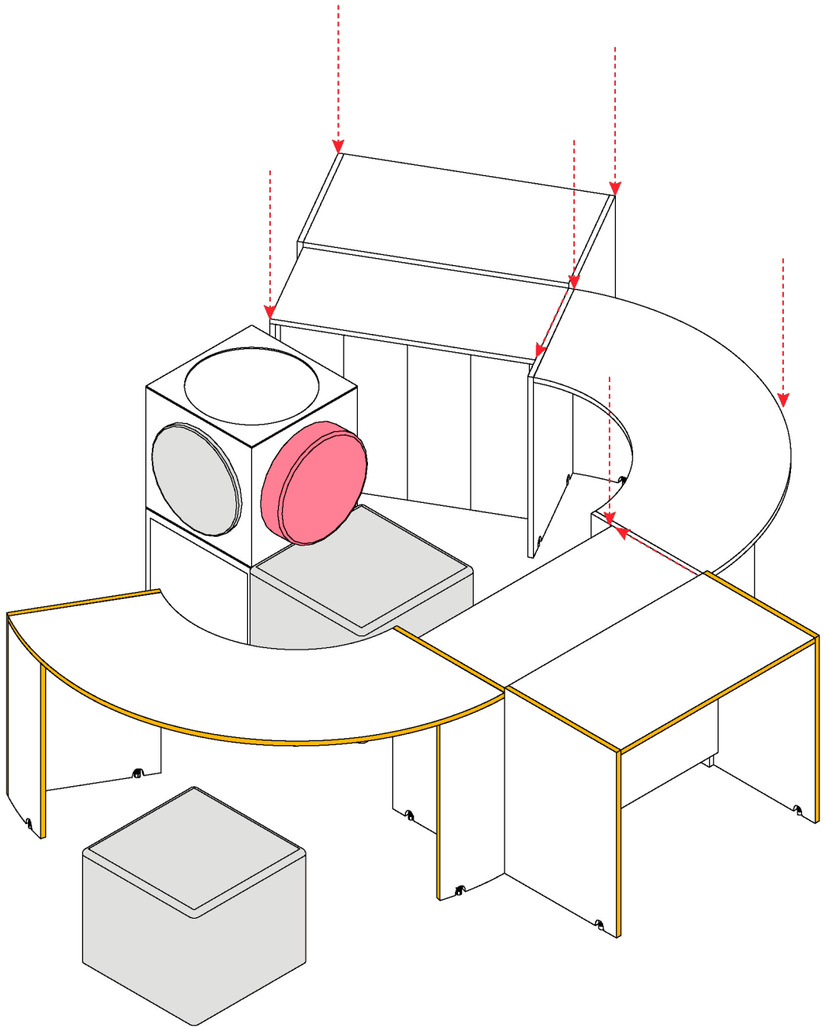
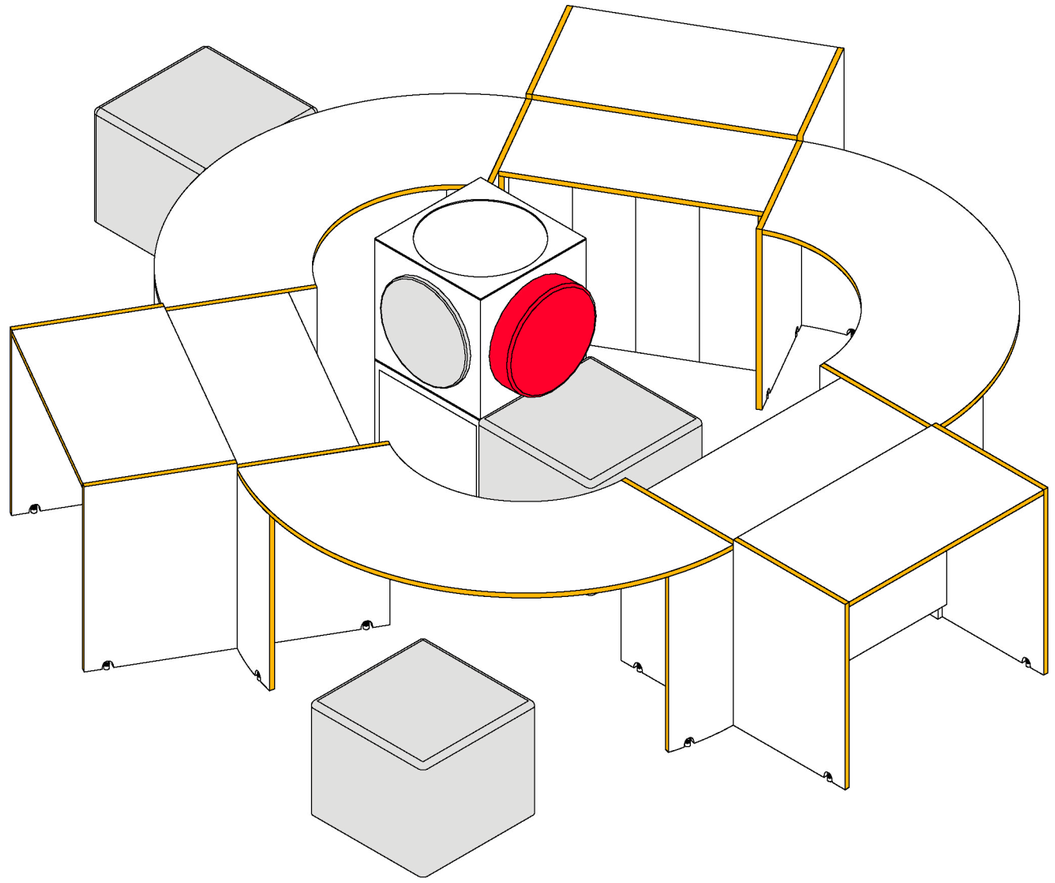


Ilustración 29: Diagrama de ensamble Modulo comerical y cultural con mesa 120. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

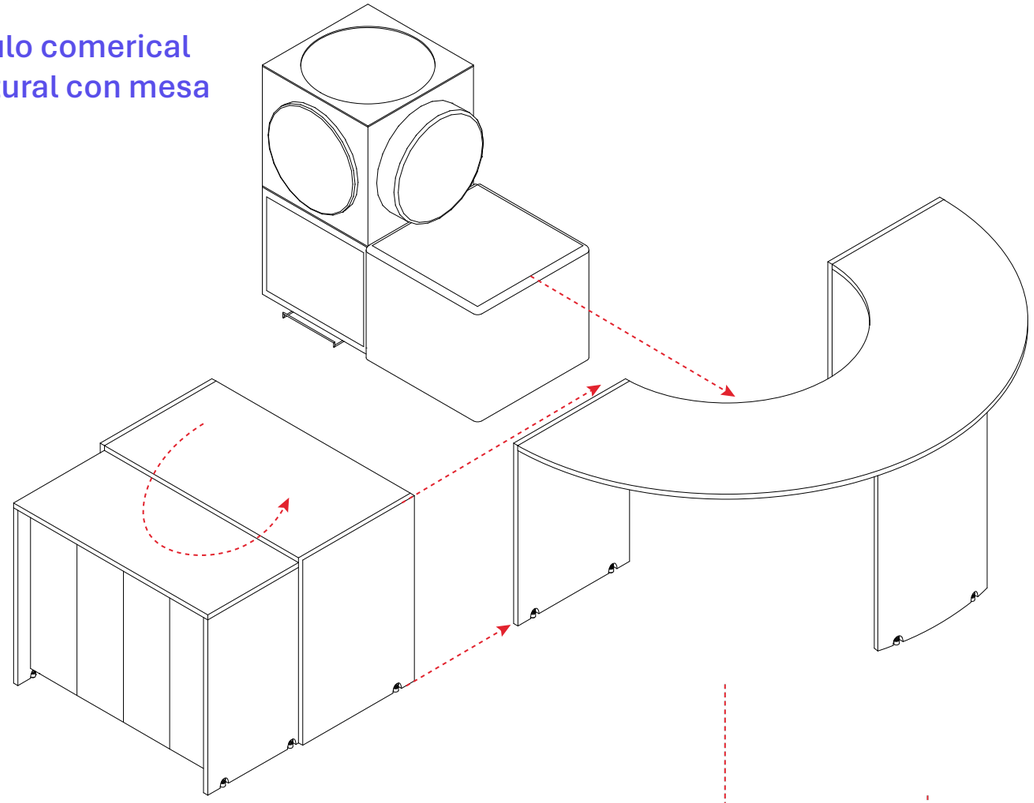
3



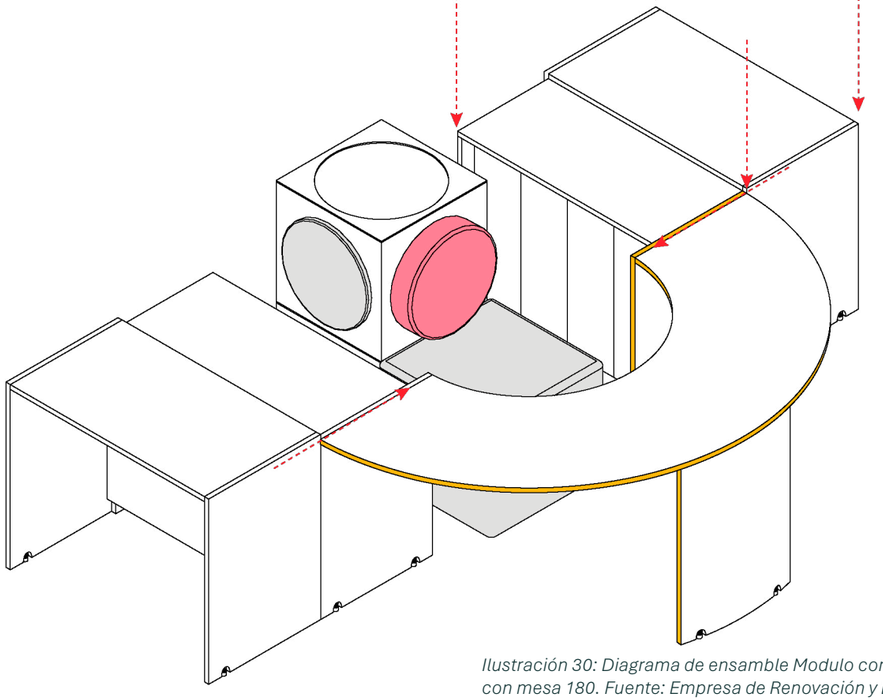


Modulo comerical y cultural con mesa 180

1



2



3

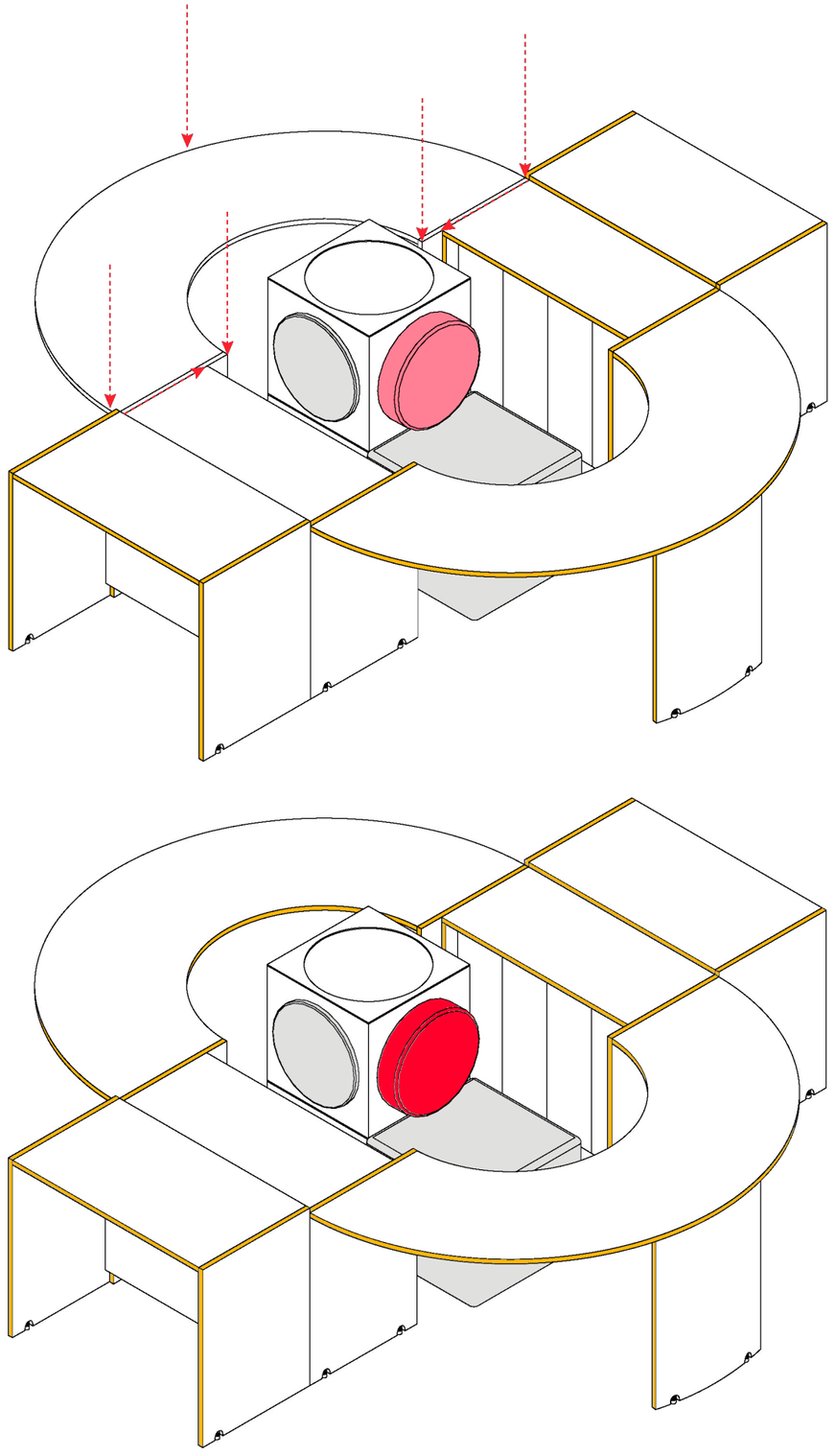
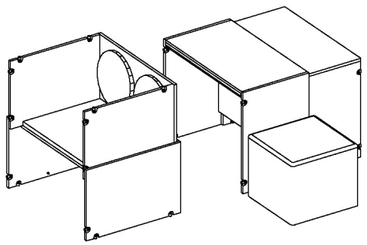


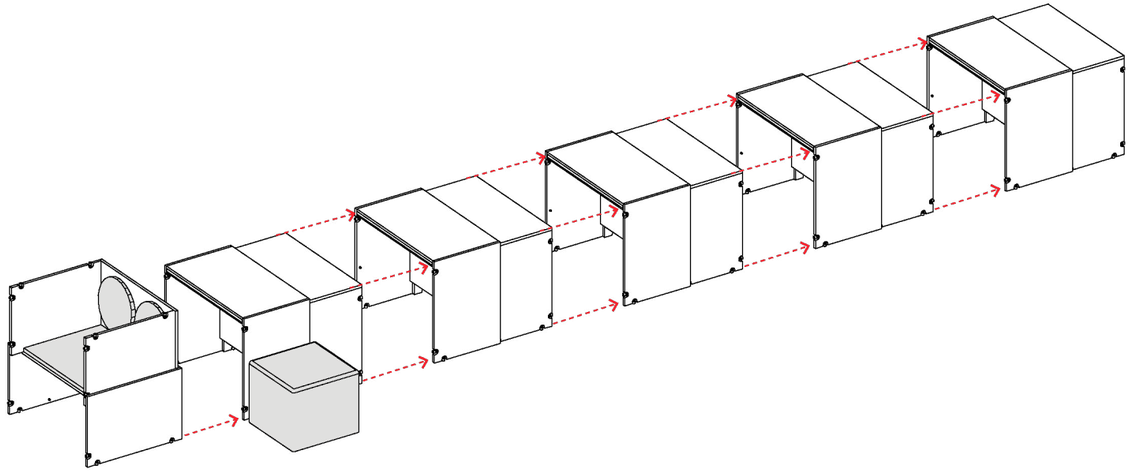
Ilustración 30: Diagrama de ensamble Modulo comerical y cultural con mesa 180. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Auditorio gradas

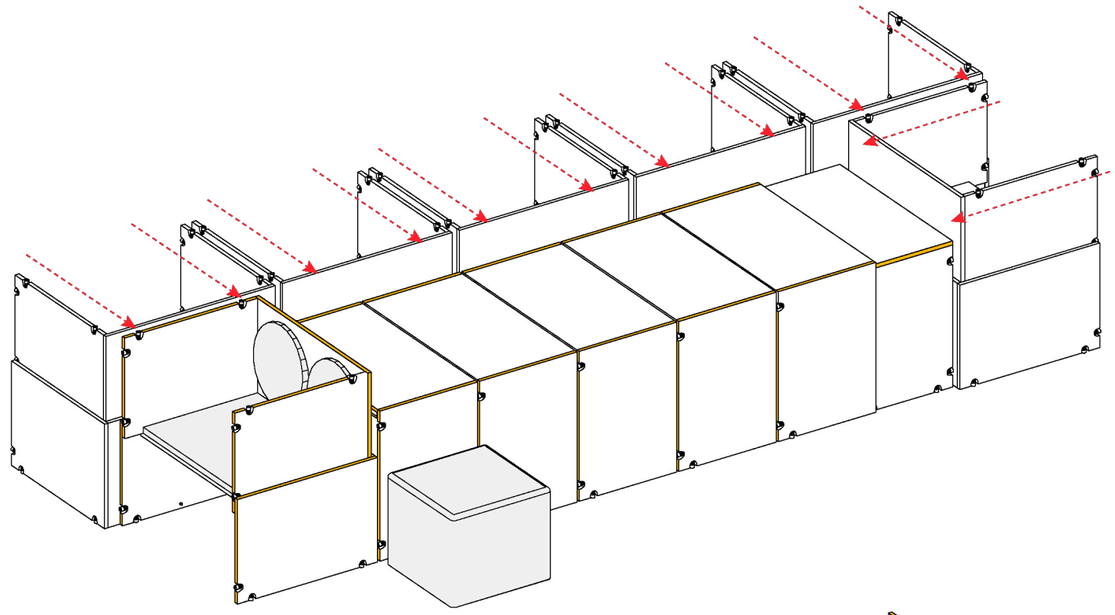
1



2



3



4

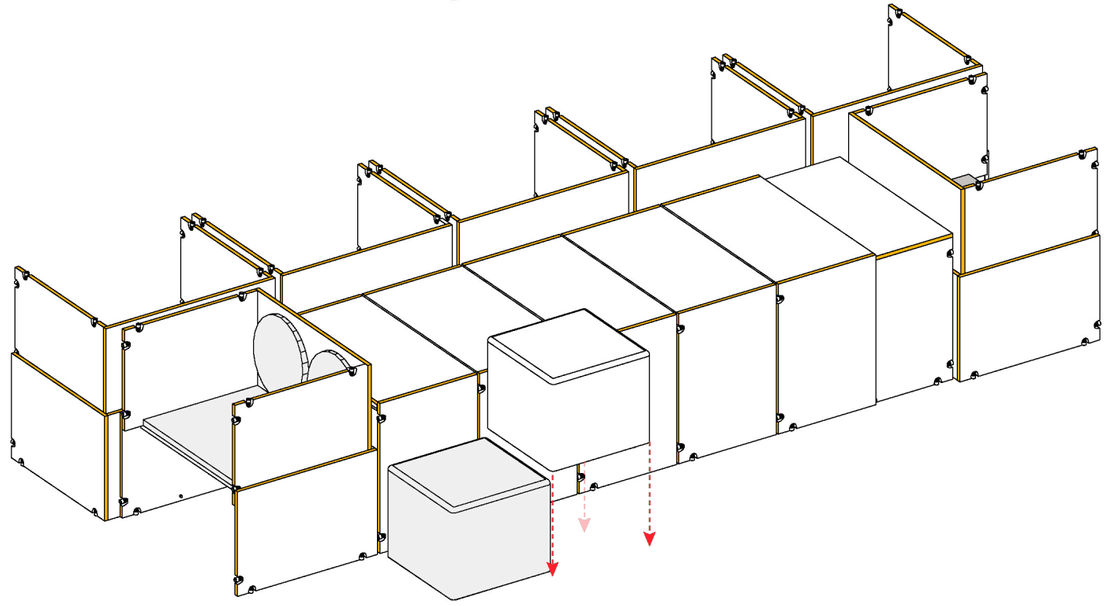
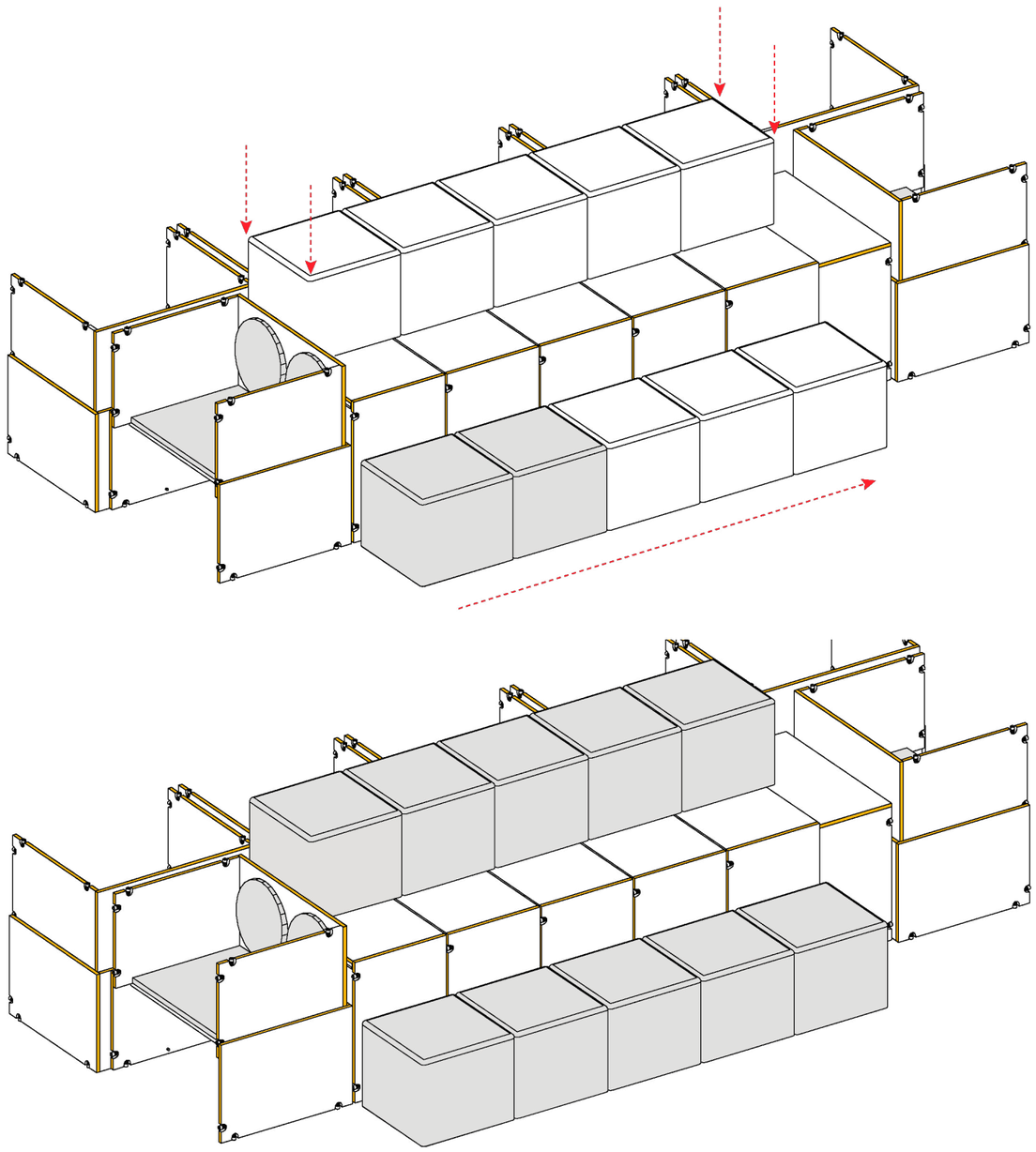


Ilustración 31: Diagrama de ensamble Auditorio gradas. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

5



3 aplicaciones de bancas sin espaldar

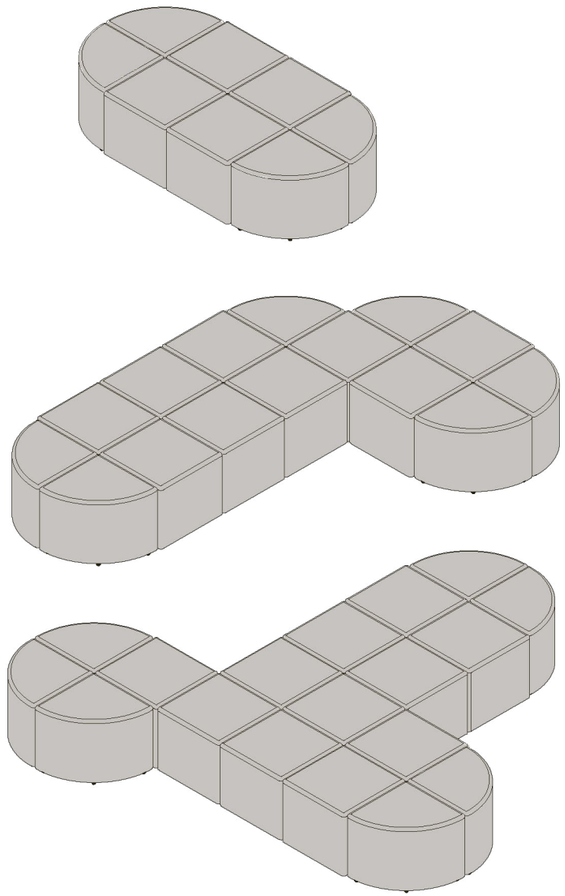


Ilustración 32: Tres aplicaciones de banca butacos. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

4 aplicaciones de bancas

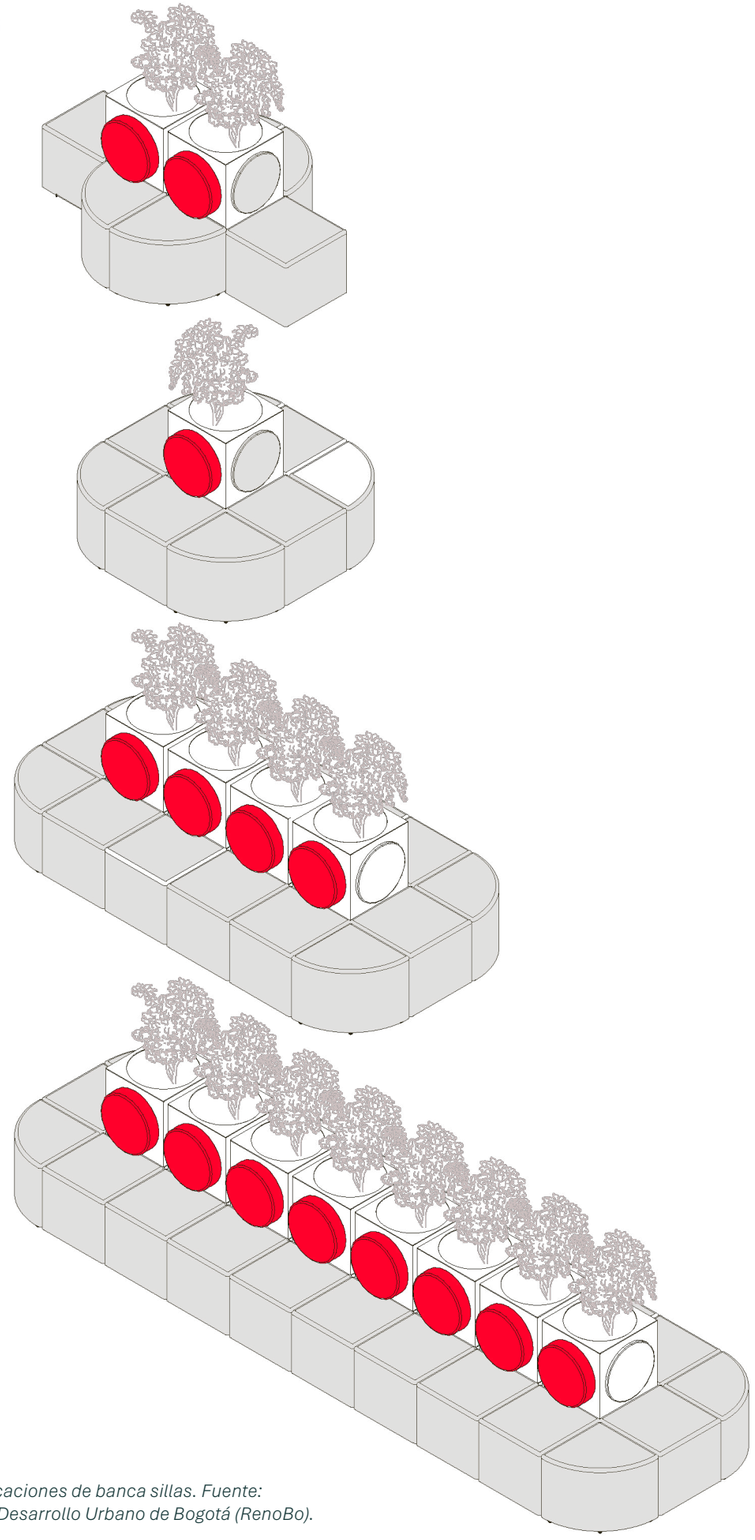


Ilustración 33: Cuatro aplicaciones de banca sillas. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

Cantidades de mobiliario acorde a metraje cuadrado: ejemplo base

A partir del análisis cuantitavo del estado actual de la Red CADE, entre cuyos resultados se obtuvieron los promedios de m2 y como esto se ve en cantidades del mobiliario utilizado, se determinaron los siguientes promedios acordes a los nuevos tallajes en m2 propuestos.

TALLA S: RapiCADE o CADE Express

Mínimo 500m2 con un máximo de 800m2.

Capacidad de atención diaria:
en promedio 360 ciudadanos.

Propuesta 500	M2	%	VS Promedios actuales
Area Total	500	100%	
Area Publica	400	80,00%	1,13%
Area Privada	98	19,60%	-1,53%
Tipo	Unidades		
Modulos	12	2,40%	-0,07%
Sillas	70	14,00%	-0,48%

TALLA M: CADE

Espacio físico mínimo de 800m2 hasta máximo 1200m2.

Capacidad de atención diaria:
en promedio 570 ciudadanos.

Propuesta 850	M2	%	VS Promedios
Area Total	852	100%	
Area Publica	672	78,87%	-0,40%
Area Privada	180	21,13%	0,40%
Tipo	Unidades		
Modulos	21	2,46%	-0,05%
Sillas	123	14,44%	0,04%

TALLA L: SuperCADE

Espacio físico mayor a 1200m2.

Capacidad de atención diaria:
en promedio 900 ciudadanos.

Propuesta 1200	M2	%	VS Promedios
Area Total	1200	100%	
Area Publica	950	79,17%	-0,83%
Area Privada	250	20,83%	1,23%
Tipo	Unidades		
Modulos	30	2,50%	0,04%
Sillas	175	14,58%	0,15%

Sugerencia catálogo para oficinas expertas y back offcie a partir de inventario

Oficinas Expertas

La prestación de un servicio de atención experta requiere condiciones ambientales específicas para garantizar la privacidad y la calidad de la comunicación. Por ello, estas oficinas deben contar con condiciones adecuadas en términos de privacidad, aislamiento acústico, espacio y acceso a herramientas de comunicación.

- Distribución y Capacidad: Cada punto de la Red CAD3 contará con un número de Oficinas Expertas determinado en función del área total del CAD3.
- Función: Estas oficinas funcionarán como salas de conferencia con capacidad para hasta 4 personas, donde asesores expertos asistirán a los ciudadanos para acceder a toda la oferta de trámites de la red.
- Requisitos Tecnológicos: Los trámites se realizarán mediante acceso a internet y videollamadas con asesores de las entidades asociadas. Por lo tanto, cada sala deberá contar con:
    - Un computador o pantalla con acceso a internet.
    - Micrófono y parlantes integrados o externos.
- Requisitos de Mobiliario: Se requiere un mobiliario estándar de oficina, por lo que cada sala debe disponer de:
    - Una mesa con capacidad para hasta 4 personas.
    - 4 sillas de oficina.
- Estandarización: Es fundamental que todas las sillas, mesas y equipos de tecnología sean idénticos dentro de cada punto de la red, garantizando una experiencia uniforme.
- Sugerencia de Inventario: Dado que la Red actualmente dispone de este tipo de mobiliario y equipos, se sugiere evaluar el inventario existente y seleccionar aquellos elementos que se encuentren en perfecto estado y que cumplan con los requisitos de estandarización y calidad mencionados.

Área Administrativa (‘Back Office’)

El Área Administrativa y de Funcionarios debe ser una zona privada, sin acceso físico ni visual del público, destinada a la realización de funciones administrativas y actividades de bienestar y descanso.

- Mobiliario General: El equipamiento de esta área será una combinación estratégica de muebles existentes en inventario y muebles de nuevo diseño (Muebles de la Red).
- Zonas de Bienestar: Para las áreas de descanso y bienestar de los funcionarios, se implementarán los muebles diseñados para la Red.
- Oficinas Administrativas Fijas: Para los puestos de trabajo fijo (oficinas administrativas), se utilizarán escritorios y sillas existentes en el inventario de la Red, siempre y cuando se encuentren en perfecto estado.
- Estandarización: Al igual que en las Oficinas Expertas, se deberá procurar la uniformidad en el mobiliario, utilizando siempre los mismos elementos para amueblar las oficinas administrativas fijas.



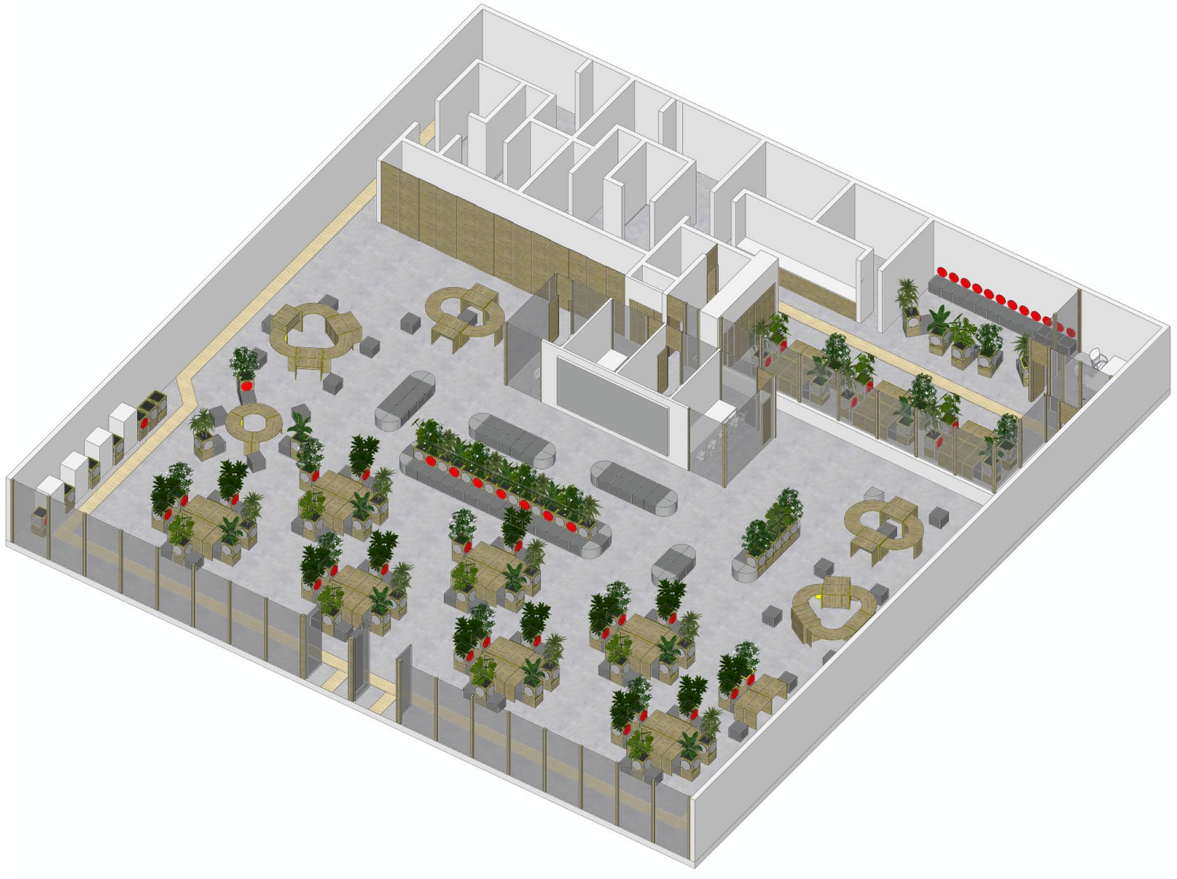
Bajo flujo

Ilustración 34: Imagen 3D escenario CADE en bajo flujo. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)



Medio flujo

Ilustración 35: Imagen 3D escenario CADE en flujo medio. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)



Alto flujo

Ilustración 36: Imagen 3D escenario CADE en flujo alto. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo). (2025)

RENOBO

EMPRESA DE RENOVACIÓN
Y DESARROLLO URBANO
DE BOGOTÁ

3

Lineamientos de Experiencia

Principios de la Atención Presencial del Modelo CAD3

El modelo CAD3 redefine la atención presencial en la Red CADE al integrar resolución de trámites, acompañamiento ciudadano y un Tercer Espacio activo que amplía la relación entre ciudadanía y Estado. Para que esta experiencia pueda operarse de manera consistente en cualquier punto de la ciudad—independientemente del flujo, la demanda o el tipo de interacción—el servicio se basa en un conjunto de principios que orientan la actuación de los roles, el uso del espacio y la forma en que se acompaña a cada persona.

Estos principios funcionan como el marco operacional del servicio. No describen procedimientos, sino la lógica que debe guiar todas las decisiones de atención: cómo se recibe, cómo se orienta, cómo se resuelve, cómo se conecta y cómo se acoge. Son la base para asegurar que la experiencia sea siempre clara, accesible, eficiente, ágil, transparente y cercana, sin importar quién atienda o en qué punto del CAD3 ocurra la interacción.

a. Orientar desde el primer contacto: Cada interacción presencial inicia con una orientación clara. El equipo debe recibir, guiar y explicar de forma sencilla qué se puede hacer en el CAD3 y cuál es el mejor camino para cada necesidad. La experiencia comienza bien cuando la persona entiende dónde está y qué puede esperar.

b. Simplificar y reducir esfuerzo: La atención debe minimizar pasos, tiempos y desplazamientos. Esto implica aprovechar al máximo la autogestión, anticipar requisitos y evitar que la ciudadanía repita información o realice trámites innecesarios.

c. Resolver en la primera interacción siempre que sea posible: La atención debe enfocarse en cerrar gestiones en un solo contacto, especialmente las de baja y media complejidad. Cuando no sea posible resolver, se debe entregar una ruta clara, completa y comprensible para que la persona sepa exactamente qué sigue.

d. Activar el acompañamiento adecuado según la complejidad: El CAD3 cuenta con distintos roles y tipos de atención. El equipo debe identificar rápidamente el nivel de complejidad del trámite y activar el acompañamiento correcto: autogestión asistida, atención asistida o atención especializada. La ciudadanía nunca debe navegar sola.

e. Mediar con empatía y cercanía: La atención presencial debe reducir ansiedad, generar confianza y ofrecer acompañamiento humano cuando se requiera.

f. Mantener la continuidad entre canales: Lo que la ciudadanía hizo en el Portal Bogotá o en la Línea 195 debe continuar sin fricciones en el punto presencial. Información entregada previamente, preregistros y citas deben reconocerse siempre. La experiencia debe sentirse integrada sin importar el canal de entrada.

g. Garantizar que nadie quede sin orientación: Si un trámite no puede completarse o no corresponde al CAD3, la persona siempre debe salir con una ruta clara: qué hacer, dónde, con quién y en qué plazos.

h. Operar con flexibilidad según el flujo del día: La atención presencial debe adaptarse dinámicamente a los niveles de afluencia. Esto implica reorganizar roles, activar zonas específicas y ajustar configuraciones para mantener agilidad sin comprometer la experiencia. El CAD3 funciona como un sistema vivo.

i. Activar y mediar el Tercer Espacio como parte esencial del servicio: El Tercer Espacio y su programación son parte integral de la atención. Las actividades culturales, pedagógicas, comunitarias y económicas deben ser visibles, accesibles y facilitadas por el equipo. Participar en ellas es también una forma de atención y un motivo legítimo de visita. El CADE acoge, no solo resuelve.

j. Hacer visible la programación y promover la participación: La programación del Tercer Espacio debe estar disponible en todos los canales y explicarse de manera sencilla. El equipo debe invitar, orientar y motivar a las personas a participar, fortaleciendo la relación del CADE con el territorio.

k. Aprender de cada interacción: Cada contacto con la ciudadanía genera datos, percepciones y oportunidades de mejora. El equipo debe adoptar una cultura de aprendizaje continuo, apoyada en métricas visibles e invisibles, para ajustar la operación y mejorar la experiencia de forma sostenida.

Estos principios son reglas prácticas que permiten que la experiencia presencial sea consistente para la ciudadanía. Funcionan como hilo conductor entre los tipos de atención, los recorridos del usuario, el uso del espacio, la operación diaria y la programación del Tercer Espacio. A partir de ellos se construyen las acciones concretas que se explican en el resto del manual. Su función es asegurar que, sin importar dónde o cuándo interactúe con la Red CAD3, el ciudadano viva un servicio coherente, humano y orientado a resolver.

Recorrido del usuario

La experiencia presencial del CAD3 se organiza principalmente en dos etapas operativas: ACCEDER y ACOGER. Estos son los momentos donde la ciudadanía interactúa directamente con el equipo, los espacios y los puntos de contacto del modelo, y donde se activan los tipos de atención que estructuran la operación diaria. Aunque el recorrido completo del usuario no es lineal —y las personas pueden llegar con distintos niveles de preparación o incluso sin una intención clara— estos dos momentos permiten ordenar el funcionamiento del servicio y definir cómo debe actuar el equipo para asegurar una experiencia clara, fluida y cercana.

Etapas ACCEDER y ACOGER

El momento **ACCEDER** comienza en el instante en que el ciudadano llega al CADE. Su función es ordenar la experiencia presencial, identificar de manera rápida y precisa la necesidad de la persona y activar el tipo de atención que permita acompañarla de la forma más adecuada. Este momento estructura el flujo del punto y define cómo iniciará la interacción entre ciudadanía y servicio.

En **ACCEDER** ocurren tres acciones fundamentales. La primera es la recepción y registro, en la que el anfitrión da la bienvenida, identifica la necesidad inicial del ciudadano y registra su llegada en el sistema integrado de la Red. Esta acción permite reconocer si el ciudadano viene desde un canal digital, si tiene una cita previa o si llega sin información anticipada.
La segunda acción corresponde a la orientación y decisión operativa. Con base en la información disponible —pre-registro, historial, motivo de visita o nivel de complejidad del trámite— el personal determina qué tipo de atención se debe activar. El modelo propone cuatro posibilidades:

- **Autogestión Asistida**, tipo de atención orientado a que la ciudadanía pueda resolver trámites de baja complejidad de manera autónoma, con el apoyo puntual del equipo del CAD3. Este tipo de atención combina el uso de tecnología —principalmente kioscos de autogestión— con la presencia estratégica del rol polivalente, quien interviene solo cuando es necesario para guiar, destrabar o aclarar pasos del proceso.

- **Atención Asistida**, diseñada para gestionar trámites de baja y media complejidad mediante acompañamiento humano directo.

- **Atención Personalizada**, cuando se trata de un trámite de alta complejidad que necesita verificación técnica o acompañamiento especializado.

- **Mediación Experiencial**, cuando la persona llega motivada por la programación del Tercer Espacio o sin una intención explícita de trámite.

La tercera acción es la ubicación en el espacio, donde el ciudadano es dirigido a la zona adecuada para desarrollar su experiencia: mesas comunales, kioscos de autogestión, salas programables o el Tercer Espacio, según el tipo de atención activado. Esta decisión asegura fluidez en el recorrido, evita reprocesos y garantiza que cada persona reciba el nivel de acompañamiento que su necesidad requiere desde el inicio.

El momento **ACOGER** se activa una vez el ciudadano ha sido orientado y ubicado en el espacio. Su propósito es extender la experiencia más allá del trámite, brindando un entorno donde las personas puedan permanecer, aprender, participar y conectarse con la oferta del CAD3 y de la ciudad. Esta etapa es la que diferencia al nuevo modelo, pues convierte el punto de atención en un tercer espacio cívico, no solo en un lugar de resolución administrativa.

En **ACOGER** se desarrollan dos dinámicas centrales. La primera es la interacción con el espacio y la programación, en la que el ciudadano encuentra actividades culturales, pedagógicas, comunitarias o de economía local según la programación vigente. El guía de experiencia acompaña esta interacción, resolviendo dudas, facilitando la participación y conectando a las personas con actividades que puedan ser de su interés. La permanencia en el Tercer Espacio también puede ser espontánea: lectura, descanso, conexión digital, estudio o uso libre de las zonas comunes.

La segunda dinámica es el acompañamiento continuo, incluso cuando el ciudadano ha finalizado su trámite. El guía de experiencia ofrece recomendaciones, invita a actividades relacionadas, ayuda a navegar herramientas digitales o, si corresponde, activar derivaciones o pasos adicionales. En esta etapa se refuerza la idea de que el CAD3 no es únicamente un punto de trámite, sino un lugar que acoge y ofrece valor más amplio.

La etapa culmina con un cierre natural de la interacción: el ciudadano se retira por decisión propia o después de completar su actividad, pero siempre con claridad sobre próximos pasos, invitaciones futuras o recursos disponibles.

Recorridos tipo del CADE

Los recorridos tipo permiten anticipar cómo llega la ciudadanía al CAD3 y qué debe activar la operación para garantizar una experiencia coherente, ágil y cercana. Aunque las personas no transitan los momentos del servicio de forma lineal, estos cinco escenarios representan las trayectorias más frecuentes en el canal presencial. Cada uno orienta decisiones operativas clave sobre ubicación, roles, tipo de atención y continuidad del servicio.

Recorrido Tipo 1: Ciudadano que llega preparado para resolver trámites

Es el ciudadano que ya interactuó con la Línea 195 y/o el Portal Bogotá, conoce los requisitos y tiene claridad del proceso que debe realizar. En este escenario, donde se gestiona algo de media o alta complejidad, la operación debe:

- Validar rápidamente la necesidad con base en la información disponible en el registro inicial.
- Activar de manera inmediata la Atención Polivalente.
- Ubicar directamente en mesas comunales para iniciar el proceso sin tiempos muertos.
- Permitir la realización de múltiples trámites en la misma interacción.
- Registrar información para seguimiento posterior (CONECTAR).
- Derivar a Atención Personalizada cuando el trámite lo exija.

Recorrido Tipo 2: Ciudadano que llega sin preparación previa

Corresponde a la mayoría de visitantes actuales de la Red CADE, quienes llegan sin información previa. En este escenario, donde no se conoce aún la necesidad del ciudadano, la operación debe:

- Realizar un diagnóstico inmediato sin generar fricción.
- Activar la Autogestión Asistida para cerrar brechas: descarga de documentos, preregistros, consulta de requisitos.
- Activar la Atención Polivalente cuando la necesidad supera la autogestión.
- Explicar de manera clara qué se puede resolver hoy y qué requiere una siguiente visita.
- Entregar una ruta de pasos siguientes para evitar desorientación.
- Invitar a las actividades del Tercer Espacio cuando sea pertinente.

Recorrido Tipo 3: Ciudadano que resuelve trámites y permanece en el Tercer Espacio

El ciudadano resuelve su trámite y decide quedarse para participar en la programación o utilizar el espacio. En este escenario, la operación debe:

- Dar un cierre claro al trámite y orientar hacia las actividades del día.
- Activar al Guía de Experiencia para acompañar, dinamizar y facilitar la participación.
- Permitir la activación de trámites adicionales si surge una nueva necesidad durante la permanencia.

Recorrido Tipo 4: Ciudadano que llega motivado por la programación del Tercer Espacio

La visita está motivada por una actividad cultural, comunitaria, pedagógica o comercial, no por un trámite. En este escenario, la operación debe:

- Orientar hacia la actividad programada o la exploración del CAD3.
- Asegurar la presencia del Guía de Experiencia para dinamizar y facilitar la participación.
- Activar la Atención Asistida si surge la intención de resolver un trámite durante la visita.

El objetivo es integrar actividades y trámites en una misma experiencia de forma fluida.

Recorrido Tipo 5: Ciudadano que regresa por un trámite inconcluso

Es el ciudadano que vuelve para avanzar en un trámite iniciado previamente. Este recorrido es crítico para evidenciar continuidad y evitar reprocesos. En este caso la operación debe:

- Recuperar de forma inmediata el estado del trámite: pasos pendientes, documentos faltantes o revisiones en curso.
- Evitar la repetición de pasos o solicitudes de información ya registrada.
- Activar el tipo de atención adecuado: Autogestión Asistida si faltaban prerequisitos o documentos; Atención Polivalente para validaciones finales o avances simples; y/o Atención Experta Remota si depende de un criterio técnico.
- Priorizar la atención, en la medida posible, dado que el caso ya está en curso.
- Actualizar el estado del trámite y explicar claramente lo logrado y lo que sigue.

El objetivo es que la ciudadanía perciba continuidad, eficiencia y acompañamiento a lo largo de su proceso.

La operación del CAD3 debe reconocer siempre el recorrido que está viviendo cada ciudadano y activar el tipo de atención, las zonas del espacio y los roles necesarios para que la experiencia se mantenga clara, accesible, eficiente, ágil, transparente y cercana.

Recomendaciones para la atención

Autogestión asistida

La Autogestión Asistida es el tipo de atención destinado a trámites de baja complejidad, consultas simples y acciones que el ciudadano puede completar directamente en kioscos o dispositivos digitales con acompañamiento mínimo. Su propósito es agilizar la resolución y fortalecer la autonomía digital, permitiendo que los trámites simples se resuelvan en menos de 10 minutos, reduciendo tiempos de espera y evitando que las personas ingresen innecesariamente a flujos más complejos. Esto optimiza la operación del CAD3, descarga la carga de los roles Polivalente y Experto, y asegura interacciones breves pero claras que facilitan una mayor adopción digital por parte de la ciudadanía.

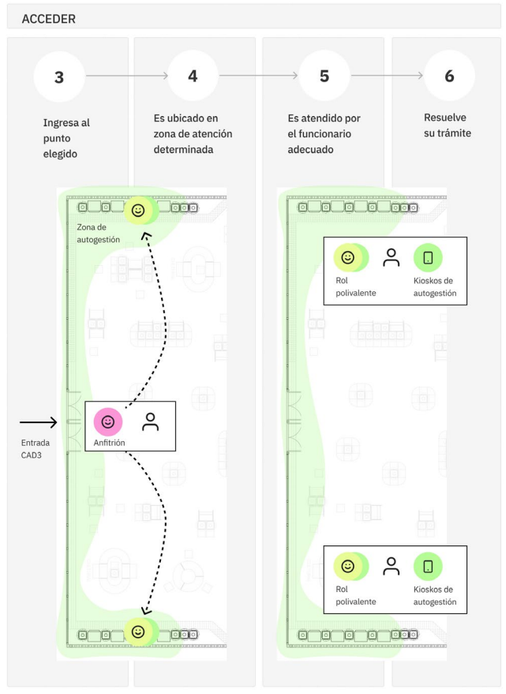


Ilustración 37: Detalle Autogestión Asistida. Fuente: Empresa de Desarrollo Urbano de Bogotá. (2025)

a. ¿Cuándo se activa la Autogestión Asistida?
El Anfitrión o el Rol Polivalente la activan cuando:

- El trámite es de baja complejidad.
- El ciudadano necesita imprimir, descargar o validar documentos.
- Se deben completar preregistros, formularios o agendamientos.
- La persona puede avanzar sola con apoyo puntual.
- Hay alto flujo y se busca descongestionar la Atención Asistida.

b. ¿Qué Roles están involucrados?

- Guía de Experiencia: apoya el uso del kiosco cuando hay brechas digitales.
- Rol Polivalente: resuelve dudas y detecta si el trámite debe escalarse.
- Anfitrión: orienta la llegada y deriva a la zona de autogestión.

c. ¿Qué espacios y elementos del servicio se utilizan?

- Zona de Autogestión
- Kioscos digitales
- Tablets y/o dispositivos portátiles

d. ¿Qué pasos deben seguirse?

Paso 1 – Orientación y diagnóstico inicial

El Anfitrión identifica que la necesidad corresponde a un trámite simple y:

- Registra al ciudadano en el SatWeb escaneando su documento de identidad.
- Explica que puede resolverse rápidamente mediante autogestión.
- Direcciona al ciudadano hacia la Zona de Autogestión.

Paso 2 – Inicio asistido

El Rol Polivalente o Guía de experiencia (en caso de alto flujo):

- Explica los pasos a seguir en lenguaje simple.
- Asegura comprensión de la interfaz del kiosco.
- Se mantiene cerca para apoyo puntual.
- Registra en el SatWeb caracterización de la ciudadania

Paso 3 – Desarrollo autónomo

El ciudadano realiza su trámite. El personal interviene solo cuando:

- Hay dificultades técnicas.
- El ciudadano necesita apoyo en lectura o carga de documentos.
- Se detecta que el trámite requiere atención con Rol polivalente o experto.

Paso 4 – Verificación y cierre

En este paso el Rol Polivalente:

- Verifica que el trámite se completó correctamente.
- Registra la interacción.
- Indica los próximos pasos si es necesario continuar.
- Invita a actividades del Tercer Espacio cuando corresponde.

Paso 5 – Derivación (si aplica)

Si no fue posible completar el trámite:

- Se explica el motivo con claridad.
- Se deriva al tipo de atención adecuado.
- Se entrega una ruta clara y concreta.

e. ¿Qué debe conseguir este tipo de atención?

- Trámites simples resueltos en menos de 10 minutos.
- Reducción de tiempos de espera.
- Mayor adopción digital ciudadana.
- Descarga operativa para Polivalentes y Expertos.
- Mantener la interacción breve pero clara.

Atención asistida

La Atención Asistida es el tipo de atención destinado a trámites de baja y media complejidad que requieren interacción humana. Su propósito es resolver en la primera interacción siempre que sea posible, orientar con claridad y evitar reprocesos. Se desarrolla principalmente en las mesas comunales, donde el Rol Polivalente acompaña, gestiona y resuelve solicitudes, permitiendo incluso resolver múltiples trámites en una sola visita. .

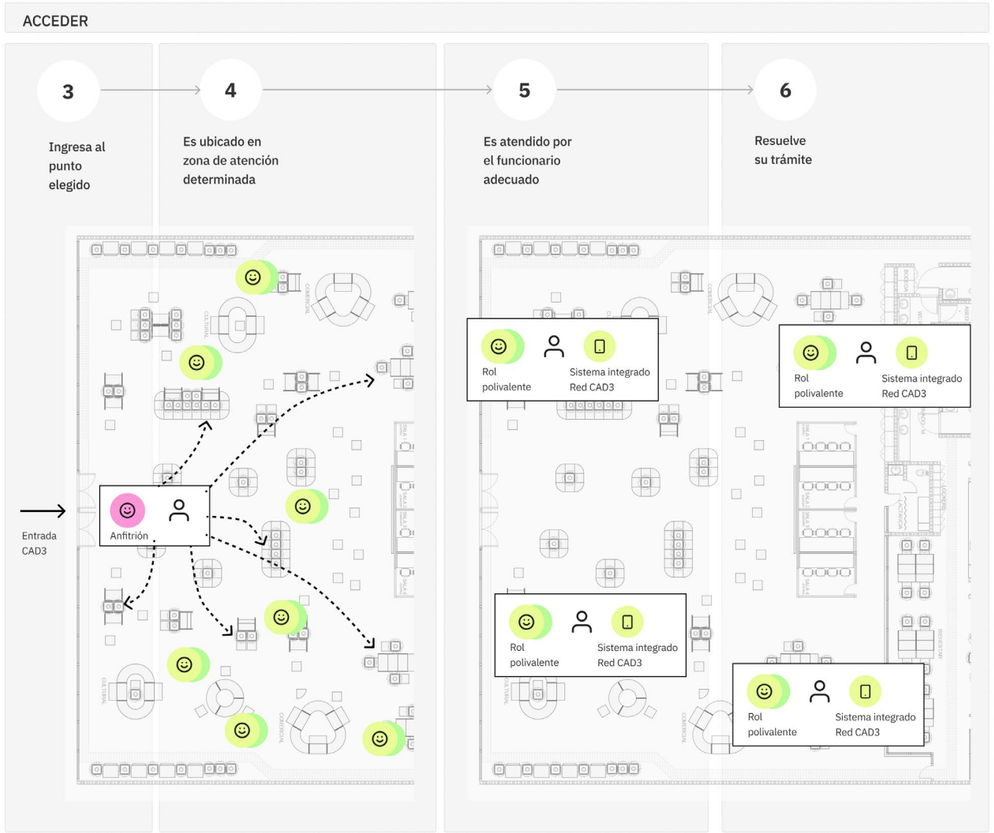


Ilustración 38: Detalle Atención Asistida. Fuente: Empresa de Desarrollo Urbano de Bogotá. (2025)

a. ¿Cuándo se activa la Atención Asistida?

El Anfitrión o el Rol Polivalente la activan cuando:

- El trámite es de baja o media complejidad.
- El ciudadano no puede avanzar en autogestión.
- El caso requiere orientación humana, verificación simple o acompañamiento guiado.
- La persona necesita resolver varios trámites en una misma visita.
- En alto flujo, cuando el ciudadano logra avanzar parcialmente en autogestión pero requiere apoyo adicional.

b. ¿Qué Roles están involucrados?

- Rol Polivalente (principal): gestiona, orienta, resuelve y registra.
- Anfitrión: canaliza hacia atención asistida según diagnóstico inicial.
- Guía de Experiencia: apoya cuando se requiere pedagogía digital.

c. ¿Qué espacios y elementos del servicio se utilizan?

- Mesas comunales (mobiliario flexible de atención).
- Tablets o dispositivos portátiles (para registrar turno y gestionar trámites).
- Kioscos de autogestión (como complemento y solo en caso de necesitar).
- Señalética y kit de piezas para configurar zonas según flujo.

d. ¿Qué pasos deben seguirse?

Paso 1 –Recepción y diagnóstico operativo
El ciudadano es registrado por el Anfitrión y derivado a mesas comunales. Una vez en el tercer espacio, el Rol Polivalente:

- Verifica la necesidad declarada y la complejidad del trámite.
- Activa el tipo de atención adecuado.
- Registra turno y realiza la caracterización ciudadana como corresponde.

Paso 2 – Atención y resolución

El Rol Polivalente:

- Explica el proceso en lenguaje claro.
- Revisa requisitos y documentos.
- Actualiza o completa formularios según necesidad.
- Resuelve el trámite o avanza al máximo posible.
- Si el ciudadano tiene más trámites, los gestiona en la misma interacción (si son de baja o media complejidad).

Paso 3 – Cierre de la interacción

El Rol Polivalente:

- Confirma el avance logrado.
- Explica próximos pasos si el trámite requiere continuar en otra visita.
- Registra hallazgos y estado del trámite.
- Invita al Tercer Espacio cuando sea pertinente.

Paso 4 – Escalamiento

Si el trámite es de alta complejidad:

- Deriva a Atención Personalizada Experta.
- Acompaña al ciudadano a sala programable.

e. ¿Qué debe conseguir este tipo de atención?

- Resolución de trámites de baja y media complejidad.
- Gestión de múltiples trámites en una sola interacción.
- Reducción de reprocesos y retornos innecesarios.
- Ciudadanía informada y orientada en próximos pasos.
- Flujo continuo y sin tiempos muertos.

Atención personalizada

La Atención Personalizada se activa para trámites de alta complejidad que requieren criterio técnico especializado. Se realiza en salas programables con apoyo del Rol Polivalente y la intervención remota del Experto, garantizando precisión técnica, orientación clara y continuidad del caso.

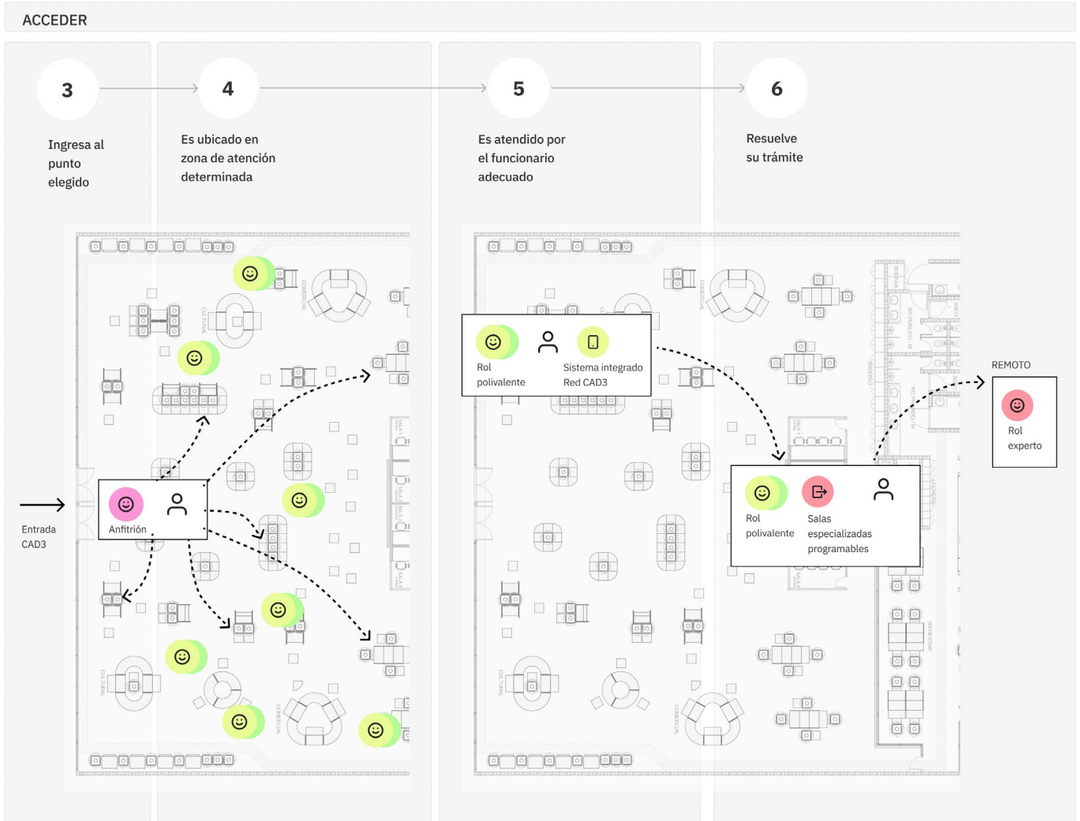


Ilustración 39: Detalle Atención Personalizada. Fuente: Empresa de Desarrollo Urbano de Bogotá. (2025)

a. ¿Cuándo se activa la Atención personalizada?

El Rol Polivalente la activa cuando:

- El caso requiere criterio institucional especializado.
- El ciudadano ha avanzado en Polivalente pero no es posible resolver allí.
- El trámite involucra normativa compleja o documentos especiales.
- El experto debe definir pasos, tiempos o requisitos finales.

b. ¿Qué Roles están involucrados?

- Rol Experto (principal): revisa, analiza, decide y orienta.
- Rol Polivalente: media la interacción, apoya con documentos y formularios.
- Anfitrión: direcciona cuando el diagnóstico inicial indica alta complejidad.

c. ¿Qué espacios y elementos del servicio se utilizan?

- Salas programables (para sesiones con experto remoto).
- Computadores o equipos para conexión remota.
- Tablets para registro y acompañamiento.
- Documentación digital del ciudadano.

d. ¿Qué pasos deben seguirse?

Paso 1 – Identificación de alta complejidad

El Polivalente detecta la necesidad y:

- Registra turno para Atención Personalizada.
- Separa una sala programable.
- Acompaña al ciudadano a la sala.

Paso 2 – Activación de la atención

El Rol Experto se conecta y:

- Escucha el caso.
- Revisa documentos y requisitos.
- Analiza las condiciones del trámite. El Polivalente apoya con carga de documentos y navegación técnica.

Paso 3 – Resolución o definición del camino

El Rol Experto:

- Resuelve cuando es posible en la misma sesión.
- Si no, define pasos siguientes (documentos, citas, verificaciones, tiempos estimados).
- Agenda directamente o indica dónde y con quién continuar.

Paso 4 – Cierre operativo

El Rol Polivalente:

- Asegura que el ciudadano entendió los pasos siguientes.
- Registra en el sistema el estado actualizado del trámite.
- Redirecciona al Tercer Espacio o salida, según corresponda.

e. ¿Qué debe conseguir este tipo de atención?

- Trámites complejos resueltos sin repetir visitas innecesarias.
- Orientación técnica precisa.
- Continuidad del caso entre visitas.
- Garantía de que el ciudadano sabe exactamente qué sigue.

Mediación experiencial

La Mediación Experiencial es el tipo de atención que activa el valor del Tercer Espacio, transformando la visita en una oportunidad para aprender, participar y conectar con la oferta cultural, pedagógica o comunitaria del territorio. Su propósito es extender el valor del CAD3 más allá del trámite.

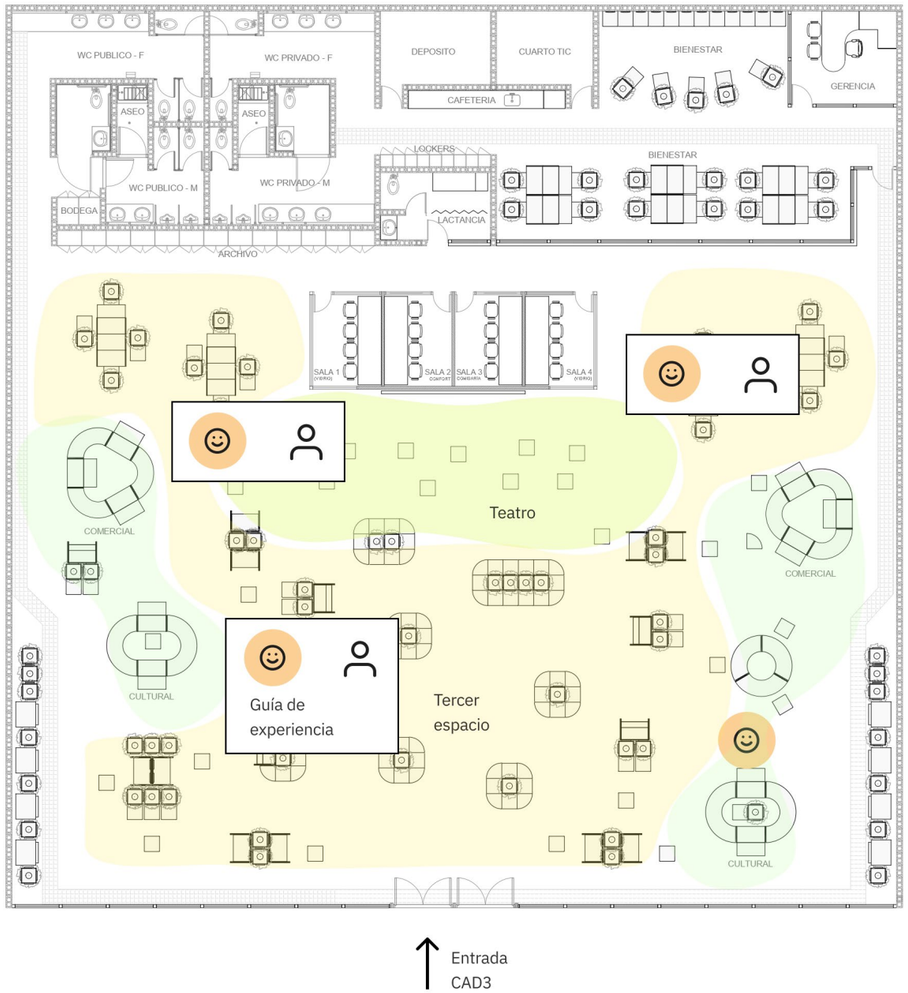


Ilustración 40: Detalle Mediación experiencial. Fuente: Empresa de Desarrollo Urbano de Bogotá. (2025)

a. ¿Cuándo se activa la Mediación experiencial?

Se activa cuando:

- El ciudadano llega motivado por la programación.
- La persona permanece después de resolver un trámite.
- Se observa interés espontáneo en una actividad del Tercer Espacio.
- Existen actividades programadas en horarios no operativos para trámites.
- Se realizan eventos especiales o existen horarios extendidos.

b. ¿Qué Roles están involucrados?

- Guía de Experiencia (principal): dinamiza actividades y facilita participación.
- Anfitrión: orienta hacia el espacio y comunica programación.
- Coordinador de Punto: asegura disponibilidad de recursos y ejecución.

c. ¿Qué espacios y elementos del servicio se utilizan?

- Tercer Espacio.
- Teatro
- Zona de comercio y cultura.
- Kit de piezas (para montar talleres o estaciones).
- Pantallas y dispositivos digitales

d. ¿Qué pasos deben seguirse?

Paso 1 – Recepción y ubicación

El Anfitrión identifica el interés experiencial y:

- Ubica en la actividad adecuada.
- Informa al Guía de Experiencia.

Paso 2 – Activación de la atención

El Guía de Experiencia:

- Da la bienvenida y contextualiza la actividad.
- Explica brevemente cómo funciona el Tercer Espacio.
- Invita a participar activamente o a permanecer libremente.

Paso 3 – Facilitación

El Guía de experiencia:

- Acompaña la actividad o interacción.
- Facilita pedagogía digital cuando aplica.
- Garantiza accesibilidad y participación comprensible.

Paso 4 – Cierre experiencial

El Guía de experiencia:

- Agradece la participación.
- Invita a próximas actividades.
- Registra datos mínimos cuando corresponde.

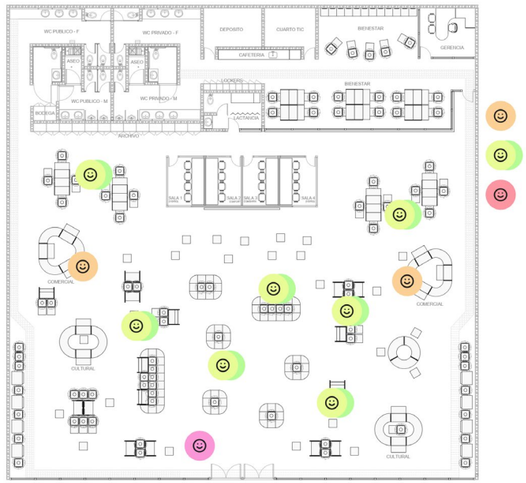
e. ¿Qué debe conseguir este tipo de atención?

- Permanencia positiva y prolongada en el CAD3.
- Mayor conexión con la oferta distrital.
- Activación de ciudadanía más informada y participativa.
- Reconocimiento del CADE como un equipamiento cívico, no solo administrativo.

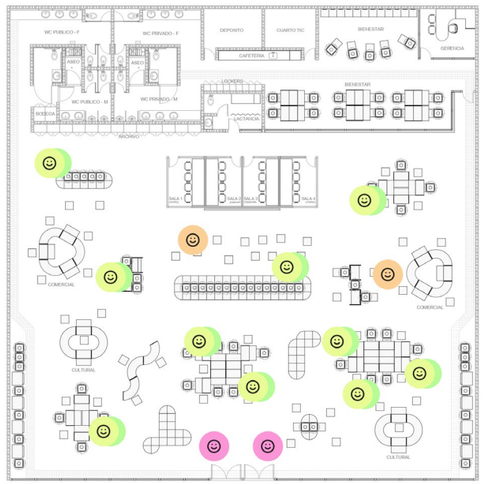
Atención flujos altos

Los momentos de Alto Flujo se activan en temporadas previsibles de alta demanda —como declaración de renta, renovaciones masivas, fechas de corte o campañas distritales— y requieren una configuración operativa distinta a la habitual. Su propósito es garantizar agilidad, orden, continuidad y claridad, manteniendo la experiencia ciudadana sin fricciones incluso cuando el volumen de atención aumenta significativamente.

CONFIGURACIÓN SERVICIO BAJO FLUJO DE ATENCIÓN



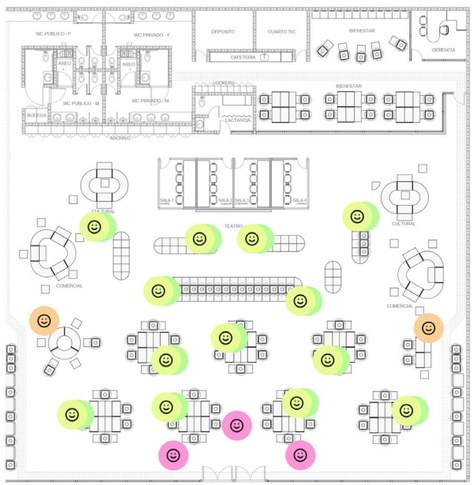
CONFIGURACIÓN SERVICIO MEDIO FLUJO DE ATENCIÓN



*Ejemplos presentados en el Modelo CADE Tipo 950mt2
**La cantidad de roles por configuración es ilustrativa. Tiene el propósito de comunicar la necesidad de equipo humano para flujos altos de demanda.

Ilustración 41: Adaptación servicio a flujos de atención. Fuente: Empresa de Desarrollo Urbano de Bogotá. (2025)

CONFIGURACIÓN SERVICIO ALTO FLUJO DE ATENCIÓN



a. ¿Cuándo se activa la Mediación experiencial?

El Coordinador de Punto activa este protocolo cuando:

- Se proyectan picos de demanda según históricos y analítica del CAD3.
- Se observa incremento sostenido en el aforo interno.
- Se espera congestión por cierre de plazos o trámites estacionales.

b. ¿Qué Roles están involucrados?

- Todos los roles participan, pero su distribución cambia:
- Anfitrión: ordena ingreso y flujo interno según protocolo.

- Roles Polivalentes: aumentan en número y se redistribuyen estratégicamente.
- Guías de Experiencia: apoyan autogestión, orientación y manejo del espacio.
- Rol Experto: disponibles bajo coordinación previa con entidades.
- Coordinador de Punto: dirige la operación, reasigna personal y controla aforos.

c. ¿Qué espacios y elementos del servicio se utilizan?

- Teatro como zona de amortiguación y espera activa.
- Mesas comunales en configuración expandida.
- Zona de Autogestión reforzada con personal adicional.
- Pantalla del Teatro para visualización de turnos.
- Sistema de turnos vía SMS/WhatsApp (solo en flujo alto).
- Kit de piezas para redistribuir circulación y crear zonas temporales.

d. ¿Qué pasos deben seguirse?

Paso 1 – Activación de la configuración reforzada

Antes de la apertura, el equipo:

- Ajusta disposición del mobiliario para aumentar capacidad.
- Coordina refuerzo de Polivalentes (entre sedes cuando aplica).
- Prepara salas programables para atención experta continua.
- Actualiza al personal sobre los trámites críticos del día.

Paso 2 – Recepción y ordenamiento del flujo

El Anfitrión:

- Registra a la ciudadanía en SatWeb.
- Ubica según lógica de llenado progresivo: Primero Teatro, luego Mesas comunales centrales y de último Mesas cercanas a la entrada.
- Activa generación de turnos solo en alto flujo vía SMS/WhatsApp, así como la pantalla del teatro.
- Garantiza que no se formen aglomeraciones en accesos.

Paso 3 – Contención y orientación en zonas de espera

Los Guías de Experiencia y Roles Polivalentes:

- Orientan a la ciudadanía mientras espera.
- Resuelven consultas básicas para evitar re-trabajos en atención formal.
- Identifican trámites que pueden resolverse vía Autogestión Asistida.

Paso 4 – Atención distribuida por complejidad

Autogestión Asistida:

- Reforzada con Polivalentes para resolver trámites simples rápidamente.

Atención Asistida:

- Polivalentes distribuidos en mesas comunales aceleran resolución de trámites.
- Registran caracterización y gestionan múltiples trámites por visita.

Atención Personalizada Experta Remota:

- Reservada para casos que realmente lo ameritan.
- Polivalente acompaña al ciudadano a sala programable y media la interacción.
- Expertos operan con disponibilidad coordinada con entidades aliadas.

Paso 5 – Cierre y continuidad

El Polivalente:

- Registra estado del trámite.
- Entrega la ruta de pasos siguientes si no se resolvió hoy.
- Asegura que la persona no salga sin claridad.

El Coordinador de Punto:

- Monitorea indicadores en tiempo real (esperas, aforo, tiempos efectivos).
- Ajusta la distribución del personal si es necesario.

e. ¿Qué debe conseguir este tipo de atención?

- Orden y flujo continuo incluso con alta demanda.
- Reducción de tiempos de espera gracias al uso del teatro como amortiguador.
- Mayor volumen de trámites resueltos sin comprometer calidad.
- Uso prioritario de Autogestión para descargar la atención asistida.
- Atención experta enfocada en casos realmente complejos.
- Experiencia ciudadana clara, accesible y orientada, incluso bajo presión.
- Operación estable basada en predicción y no en reacción improvisada.

RENOBO

EMPRESA DE RENOVACIÓN
Y DESARROLLO URBANO
DE BOGOTÁ

4

Señalética e Identidad Visual

Principios de diseño

Conceptualización

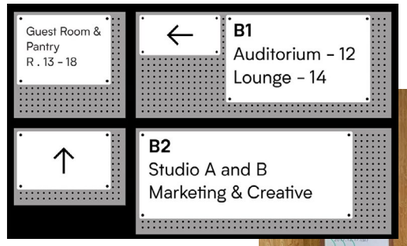
La señalética de la Red CAD3 surge como una extensión natural del nuevo modelo espacial y de servicio: un sistema vivo, flexible y adaptable, capaz de acompañar la transformación constante de los espacios y los flujos ciudadanos. Inspirada en la lógica de espacios abiertos, mobiliario modular y configuraciones variables, la señalización no se concibe como un elemento fijo, sino como una infraestructura ligera de orientación, comunicación y activación del lugar.

Este sistema responde a un entorno sui generis dentro de la ciudad: un equipamiento híbrido entre atención institucional, tercer espacio cívico y plataforma cultural. Por ello, la señalética adopta principios de movilidad, desmontaje, reconfiguración y actualización constante, permitiendo adaptarse a cambios de flujo, programación, usos temporales y escenarios de alta o baja demanda. Así como el mobiliario libera el espacio para la interacción espontánea, la señalización acompaña esta dinámica facilitando recorridos intuitivos, jerarquías claras de información y una lectura rápida del lugar.

Formalmente, se inspira en sistemas constructivos modulares, estructuras livianas, y dispositivos móviles de información, priorizando materiales honestos, soluciones replicables y piezas fácilmente ensamblables. La señalética no solo orienta: activa el espacio, comunica programación, ordena flujos y refuerza la identidad institucional, consolidando una experiencia coherente, cercana y accesible para la ciudadanía, en sintonía con el carácter abierto, lúdico y adaptable que define el nuevo modelo CAD3.

LIVIANO - DESARMABLE - MÓVIL - MODIFICABLE



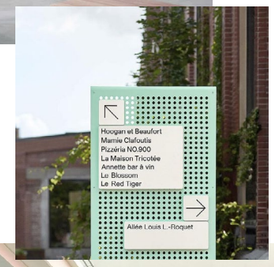
















SISTEMAS FLEXIBLES Y VARIANTES DE INFORMACIÓN

Elementos

El sistema de señalética se estructura a partir de un conjunto reducido de piezas base, diseñadas para operar de manera complementaria y adaptarse a distintos escenarios espaciales, flujos de usuarios y configuraciones programáticas. Cada elemento responde a un rol específico dentro de la experiencia de orientación, información y activación del espacio.

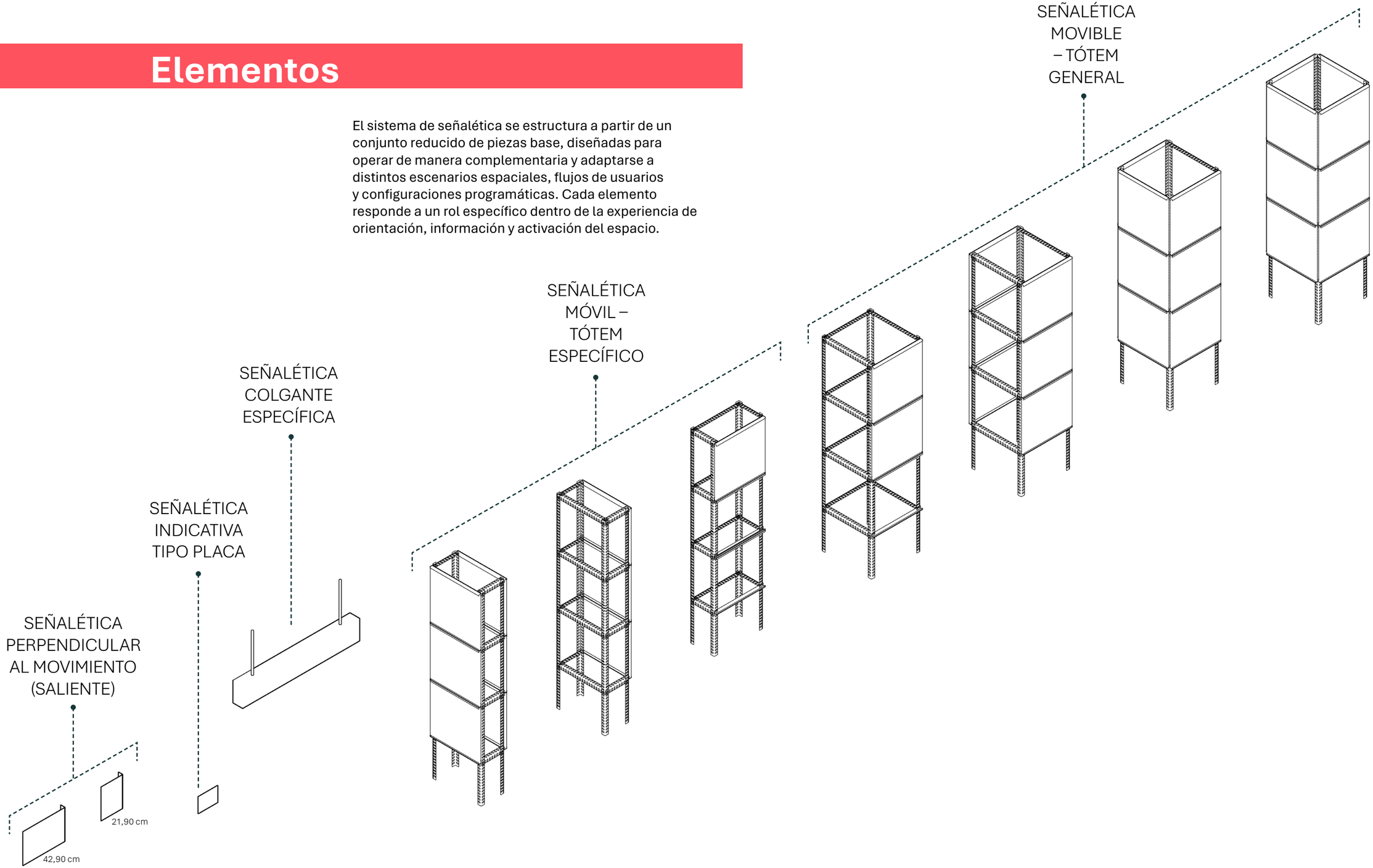


Ilustración 42: Axonometría tipo de señalética. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo (2026).

Señalética perpendicular al movimiento (saliente)

Elementos de alta visibilidad diseñado para marcar accesos, puntos clave y cambios de recorrido. Su ubicación perpendicular al flujo principal permite una lectura rápida desde múltiples ángulos, facilitando la identificación inmediata de servicios, zonas o funciones relevantes dentro del espacio. Hay dos tamaños propuestos (21,90 cm y 42,90 cm), con las mismas especificaciones y sistema constructivo.

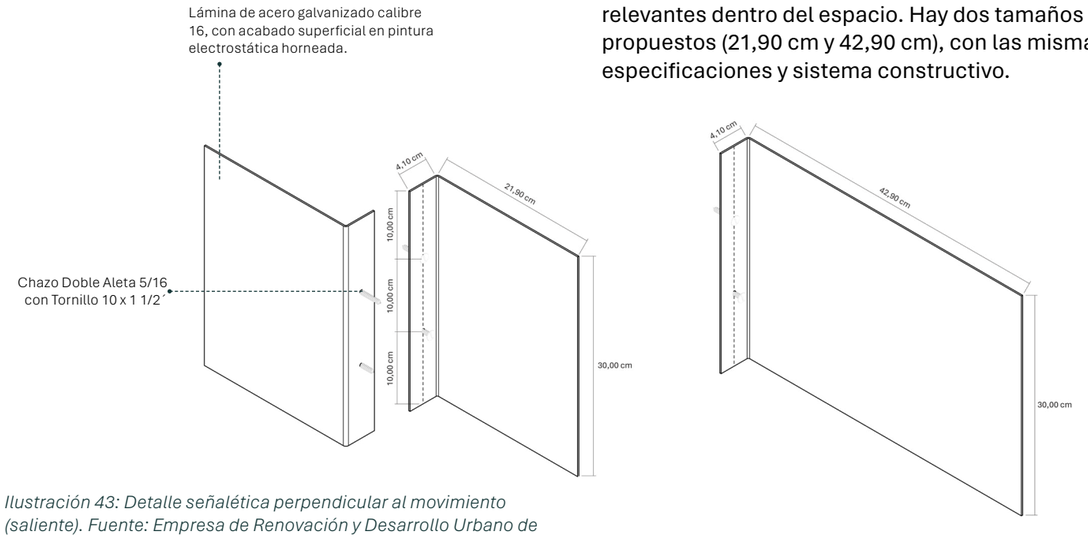


Ilustración 43: Detalle señalética perpendicular al movimiento (saliente). Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo (2026).

Señalética indicativa tipo placa

Elemento de información fija, utilizada para identificar espacios específicos, salas, servicios o áreas funcionales. Funciona como soporte de información clara, directa y permanente, complementando los recorridos y reforzando la legibilidad del sistema espacial.

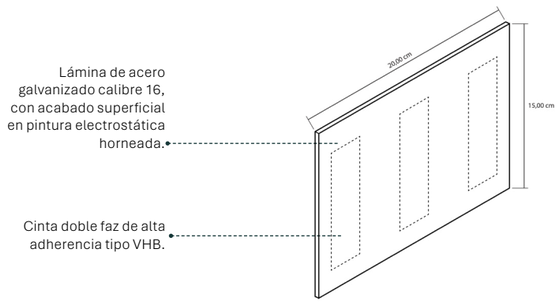


Ilustración 44: Detalle señalética indicativa tipo placa. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo (2026).

Señalética colgante específica

Este elemento no se desarrolla dentro del catálogo. Se recomienda aprovechar la señalética colgante ya instalada, integrándola al sistema mediante ajustes gráficos o de contenido cuando sea necesario, con el fin de optimizar recursos y reducir costos de implementación.

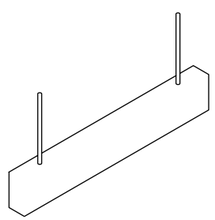


Ilustración 45: Detalle señalética colgante específica. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo (2025).

Señalética móvil – Tótem específico

Elemento autoportante móvil de estructura liviana en ángulo ranurado con un sistema de rodado mediante unidades de transferencia de bolas con resorte de alta resistencia para uso industrial, diseñado para fácil armado, desmontaje y adaptación. Incorpora perfiles en “C” como soporte intercambiable para el panel informativo, permitiendo variar su materialidad según la identidad visual. El panel puede resolverse en: MDF con impresión en acrílico, MDF con lámina imantada o lámina metálica microperforada, facilitando actualización de contenidos y flexibilidad gráfica.

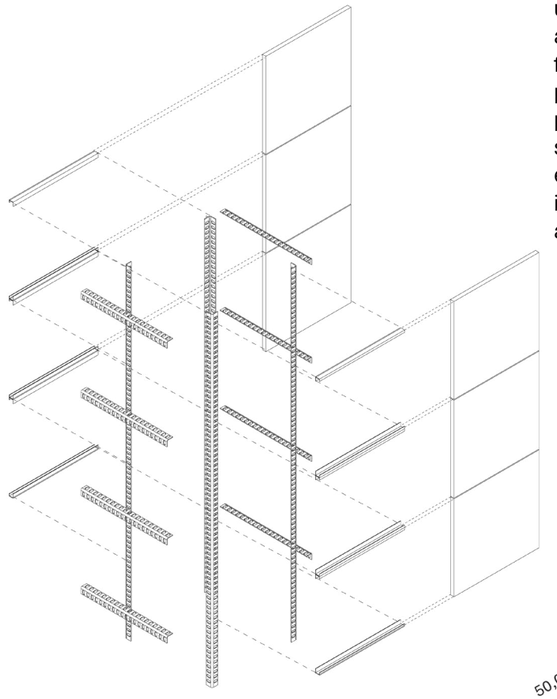


Ilustración 46: Despiece Señalética movible - Tótem específico. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo (2026).

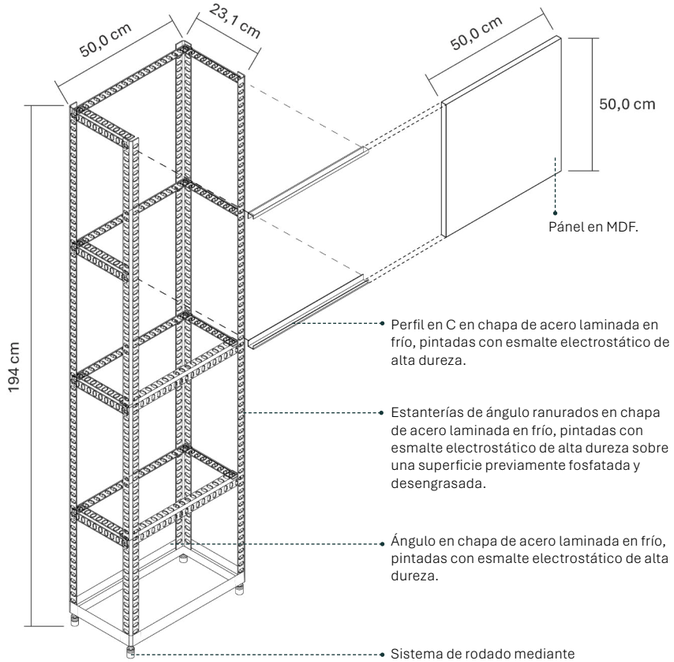


Ilustración 47: Dimensión Señalética movible - Tótem específico. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo (2026).

Señalética movible – Tótem general

Elemento autoportante de estructura liviana en ángulo ranurado, diseñado para fácil armado, desmontaje y adaptación. Incorpora perfiles en “C” como soporte intercambiable para el panel informativo, permitiendo variar su materialidad según la identidad visual. El panel puede resolverse en: MDF con impresión en acrílico, MDF con lámina imantada o lámina metálica microperforada, facilitando actualización de contenidos y flexibilidad gráfica. Funciona como punto de referencia principal para el usuario, concentrando información institucional, mapas básicos, recorridos e información general.

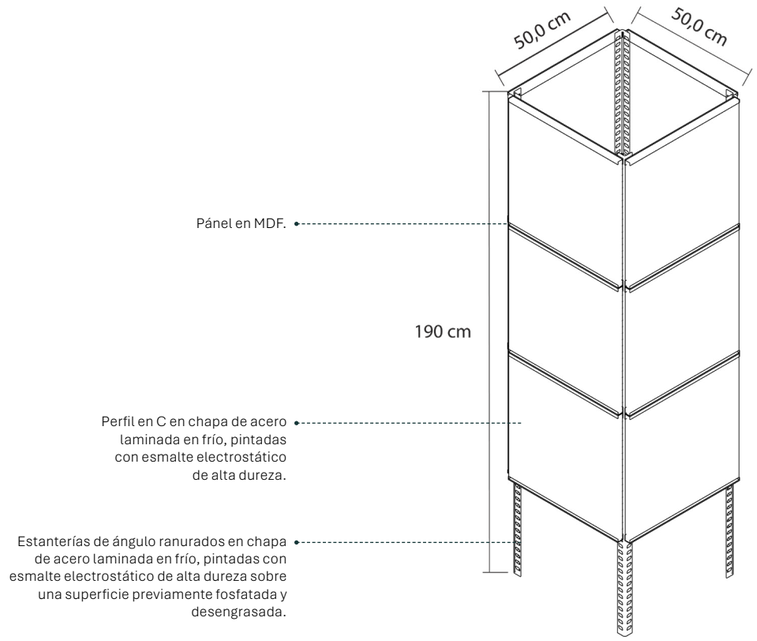


Ilustración 48: Dimensión Señalética movible - Tótem específico. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo (2026).

Referencia visual estantería



Ilustración 49: Ejemplo estantería. Fuente: Ángulo ranurado metálico [Imagen]. Solimet Industrial. https://solimet-industrial.com/estantes-de-metal/angulos-ranurados/

Ilustración 50: Ejemplo unión. Fuente: SAWS Beads Corner Patti/Corner Plate for Storage Rack [Imagen]. Amazon. https://www.amazon.in/SAWS-Beads-Corner-Patti-Storage/dp/B0FJGHMP11



Relación visual con los elementos

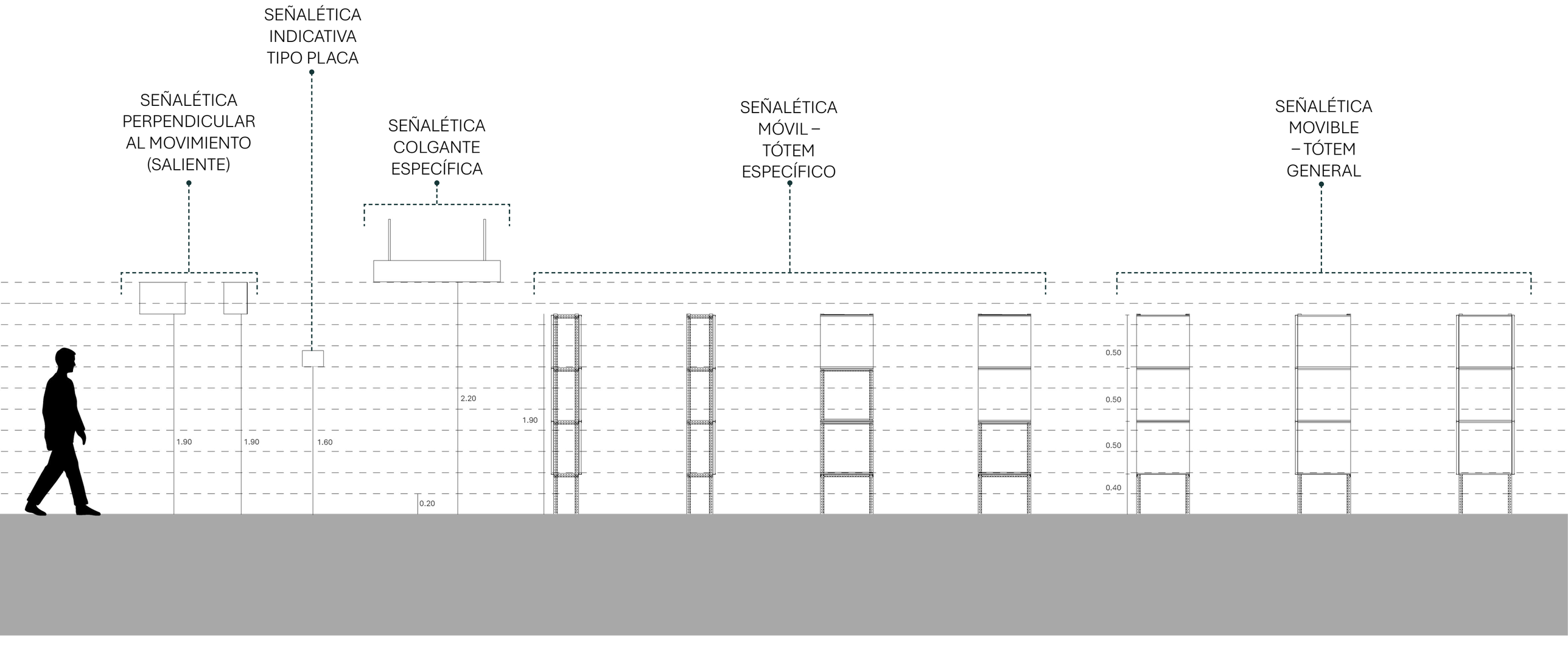


Ilustración 51: Relación visual señalética. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo (2026).

Relación visual con los elementos

- Los tótems deben disponer de un área libre perimetral mínima de 1 m de radio, garantizando circulación segura y evitando riesgos de tropiezo.
- El tótem general debe ubicarse en proximidad al acceso principal, permitiendo orientar a la ciudadanía desde su ingreso y apoyar la labor de recepción del anfitrión.
- Los tótems específicos deben disponerse paralelos al acceso o con una inclinación aproximada de 45°, asegurando adecuada visibilidad y lectura desde los recorridos principales.
- No deben permanecer tótems sin contenido informativo en el espacio. Cuando no sean requeridos, deberán desmontarse y almacenarse en bodega para mantener orden visual y eficiencia operativa.

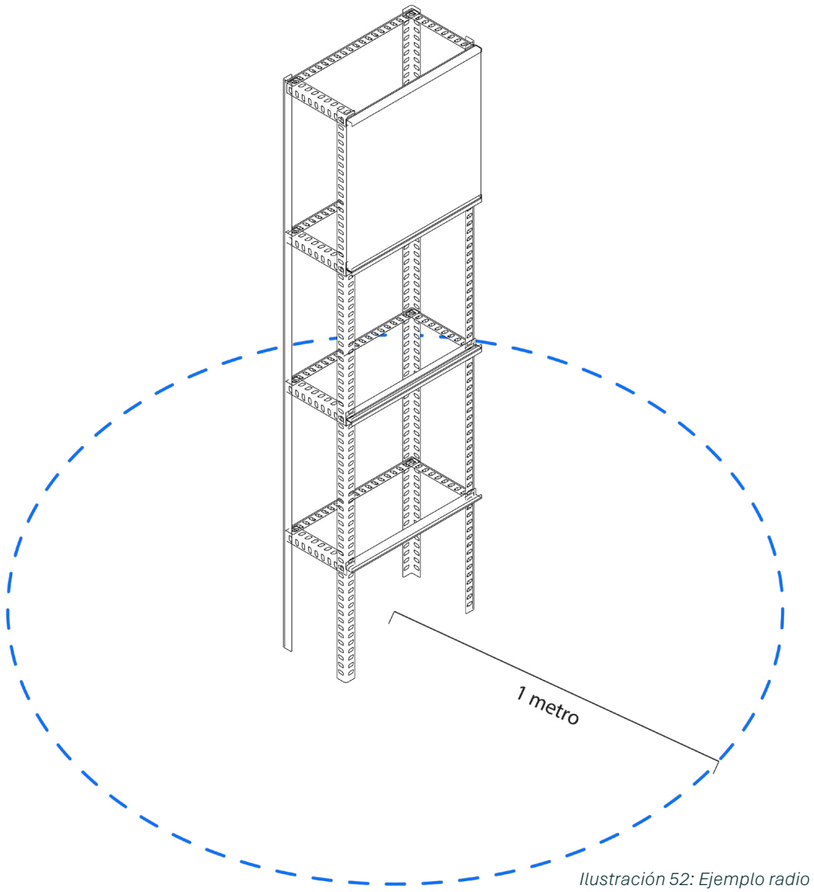


Ilustración 52: Ejemplo radio Tótem Específico. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo (2026).

Señalética móvil – Tótem específico radio de 1 m de espacio libre alrededor.

Señalética movible – Tótem general radio de 1 m de espacio libre alrededor.

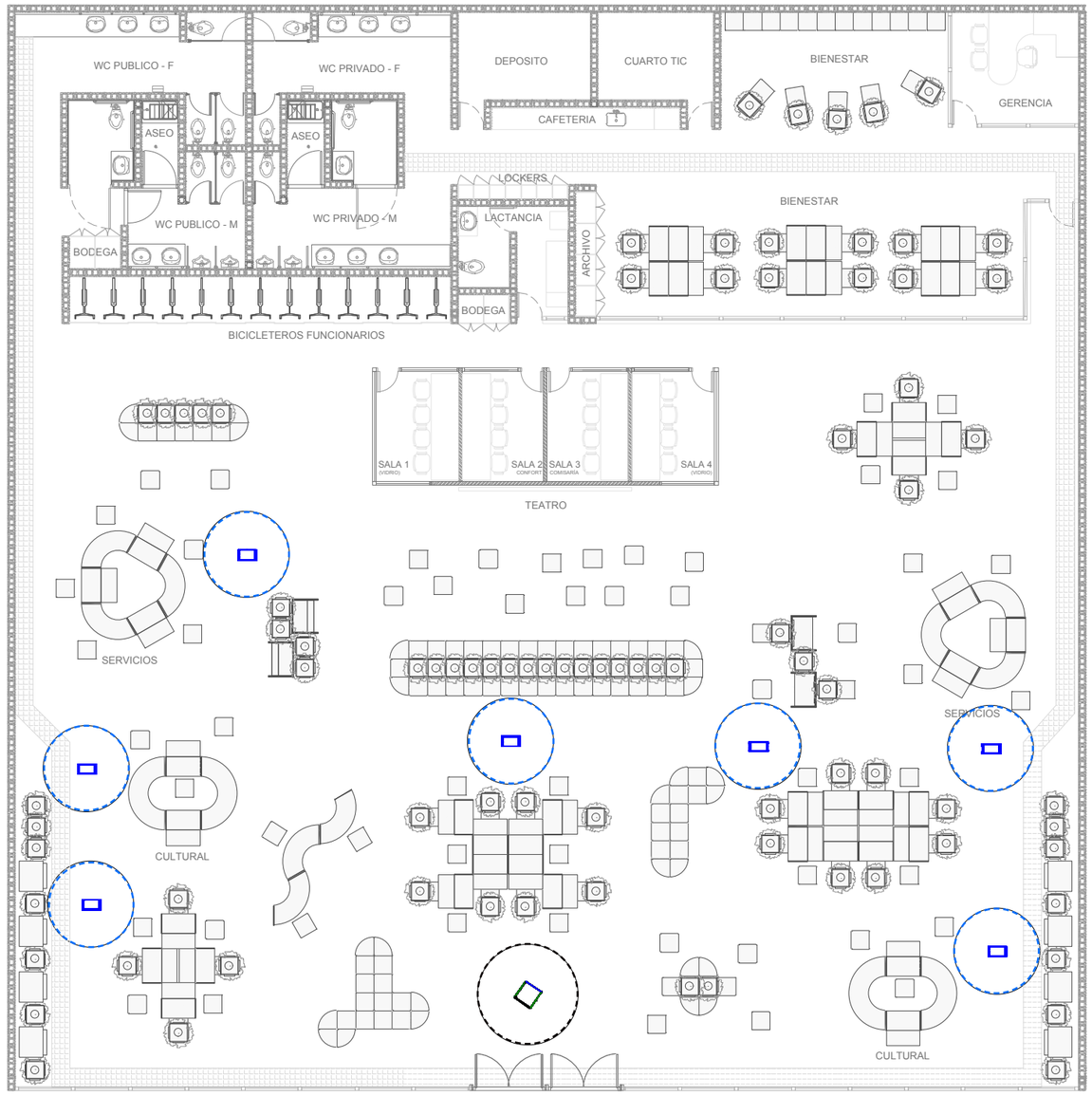


Ilustración 53: Ejemplo aplicación señalética sobre Esquema base - Flujo Medio - Modelo CADE Tipo. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo (2026).

Señalética móvil – Tótem específico radio de 1 m de espacio libre alrededor.

Señalética movible – Tótem general radio de 1 m de espacio libre alrededor.

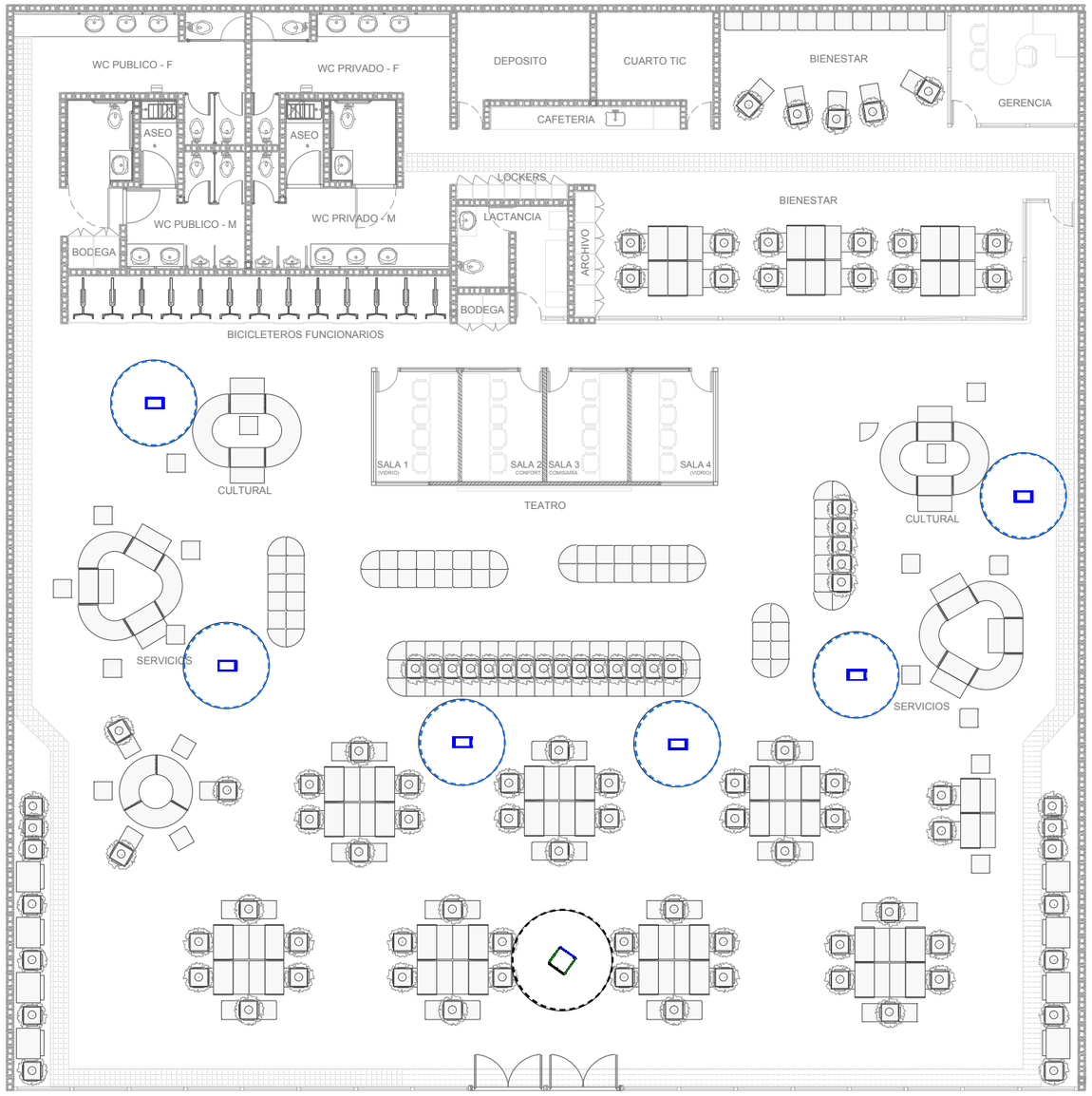


Ilustración 54: Ejemplo aplicación señalética sobre Esquema base - Flujo Alto - Modelo CADE Tipo. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo (2026).

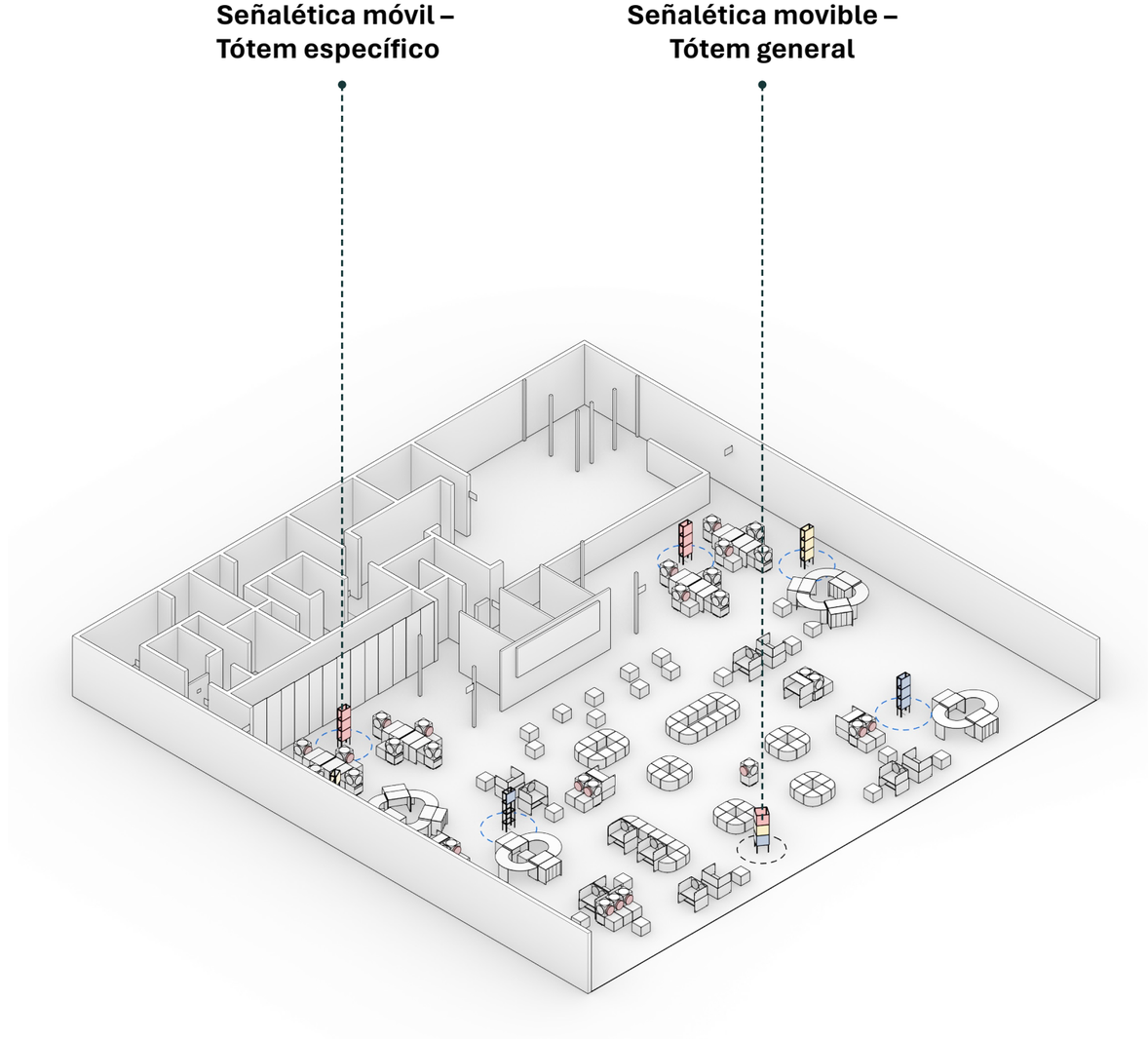


Ilustración 55: Axonometría de señalética sobre Esquema base - Flujo Medio - Modelo CADE Tipo. Fuente: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo (2026).

Identidad Visual

Como parte del desarrollo de la identidad visual se realizaron tres propuestas aplicables a la señalética base que se propuso previamente.

Las propuestas de identidad visual que se presentaran en la siguiente sección están basadas en el manual de marca Ciudad ‘Bogotá’. Si bien es claro que la aplicación de la marca se debe hacer de manera estricta a lo que se plantea en el manual, las propuestas tienen el objetivo de darle una identidad visual distintiva la Red CADE a partir de los recursos del manual de marca como los colores, las tipografías y demás recursos gráficos.

Frente al alcance de la identidad visual, cada propuesta fue desarrollada de la manera más general posible entendiendo que cada de los puntos de la Red CADE posee una distribución espacial y escala distinta, por lo tanto será responsabilidad de Secretaría General desarrollar los elementos específicos para cada uno de los puntos basado en la propuesta que decida escoger.

Nota:
La materialidad propuesta para la aplicación de la señalética seria impresión sobre vinilo adhesivo el cual debe ser instalado en las bases metálicas o de mdf, dependiendo del tipo de señaletica a realizar.

Propuesta A

Concepto gráfico

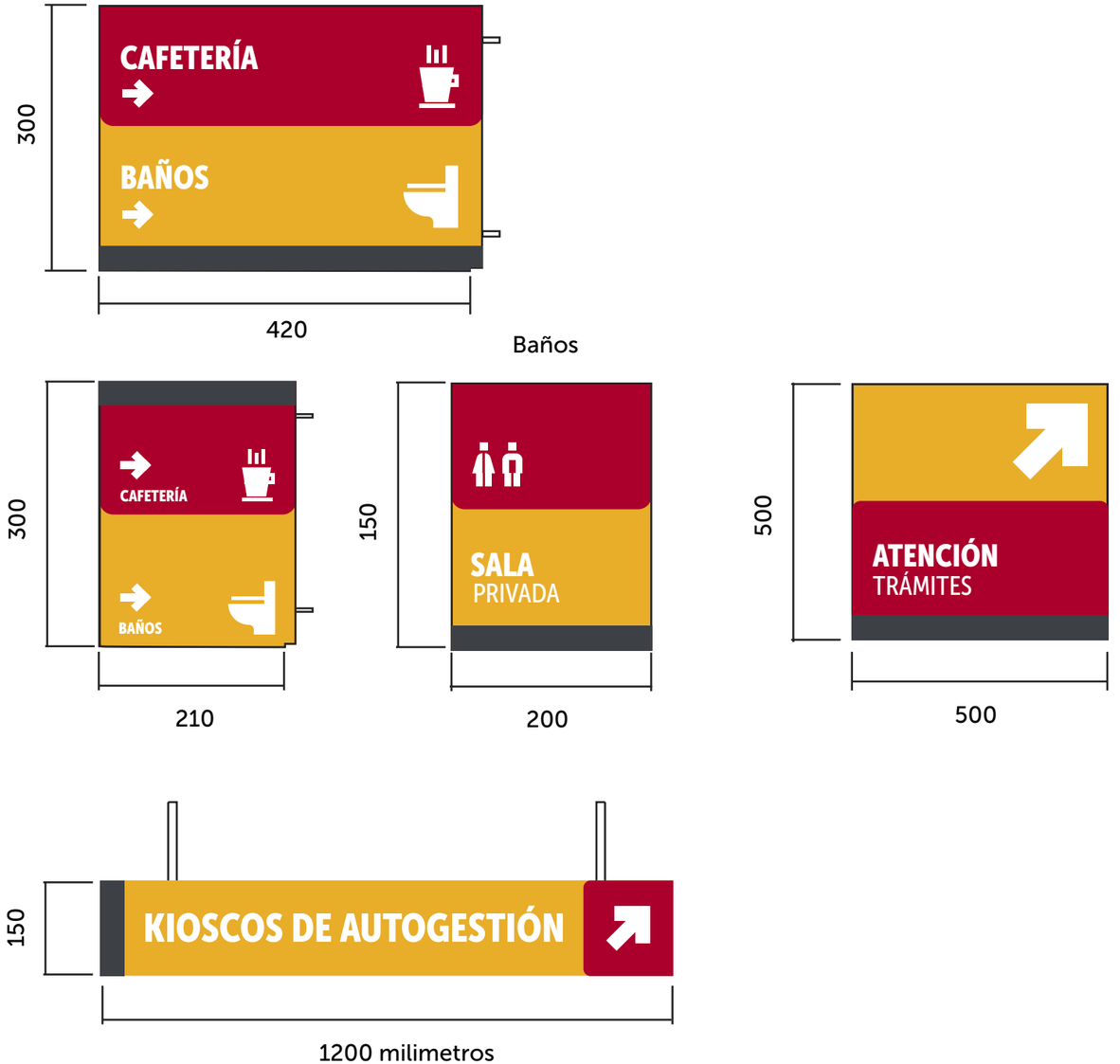
Está basado en el manual de la Alcaldía Mayor, jugando con cortes de color y nombrando al CADE sin marca. Los colores rojo y amarillo son principales en la aplicación y el gris es una tonalidad de apoyo.

Se plantea una familia de iconos geométricos que hacen parte de la identidad y que sirven para la demarcación de baños, ascensores, cafeterias, salidas de emergencias y demás.

Tipografía

Museo Sans Cond 900
Museo Sans Cond 500

Colorimetría



Propuesta B

Concepto gráfico

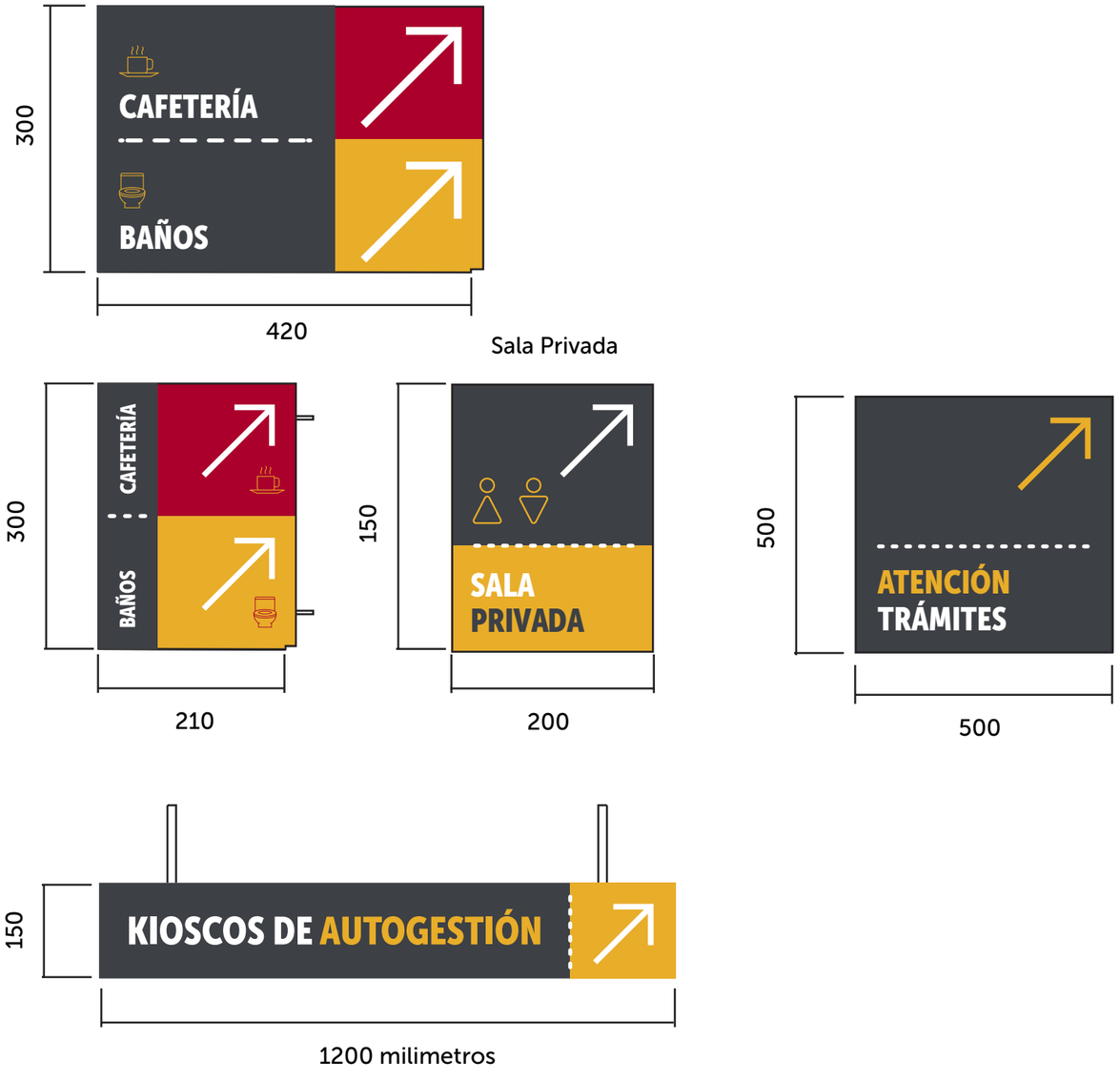
Está basado en el manual de la Alcaldía Mayor, jugando con cortes de color y predominando el color gris.

Se plantea una familia de iconos abstractos que hacen parte de la identidad y que sirven para la demarcación de baños, ascensores, cafeterias, salidas de emergencias y demás.

Tipografía

Museo Sans Cond 900

Colorimetría



Propuesta C

Concepto gráfico

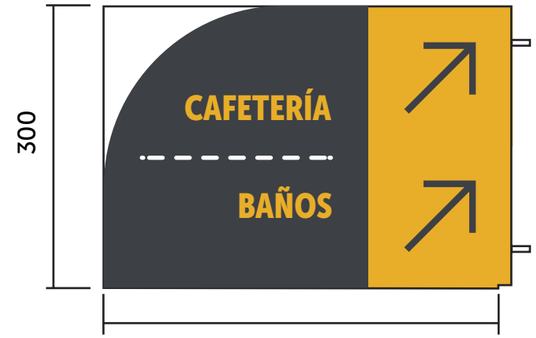
Está basado en el diseño del mobiliario propuesto que se desarrolló para el proyecto.

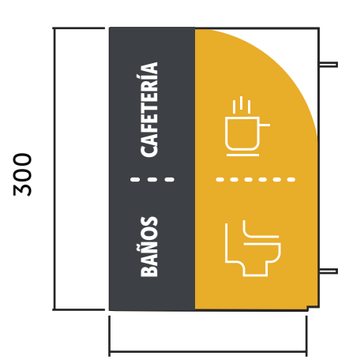
Se plantea una familia de iconos abstractos que hacen parte de la identidad y que sirven para la demarcación de baños, ascensores, cafeterias, salidas de emergencias y demás.

Tipografía

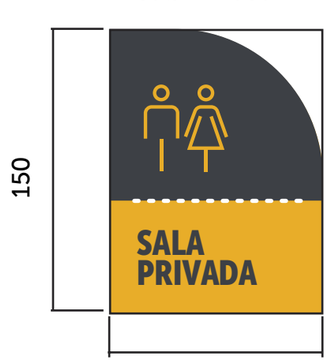
Museo Sans Cond 900

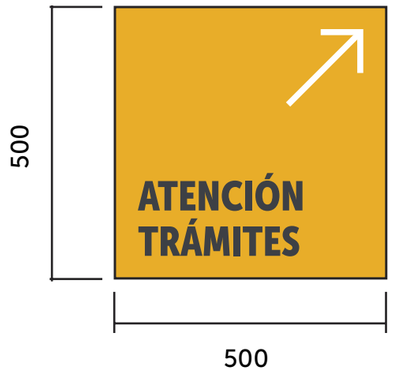
Colorimetría





Sala Privada

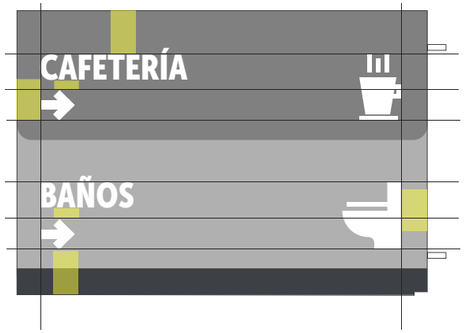


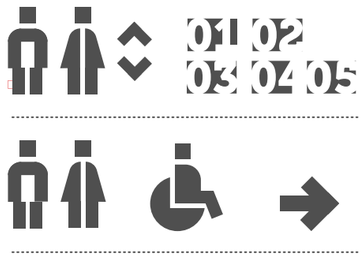


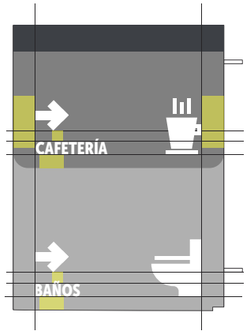


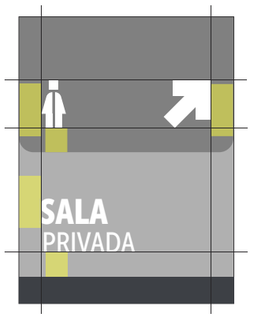
Lineamientos gráficos

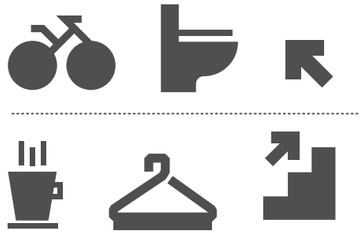
Propuesta A







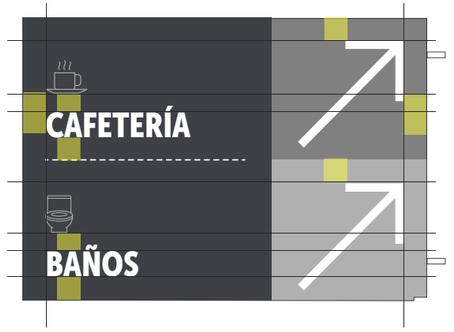


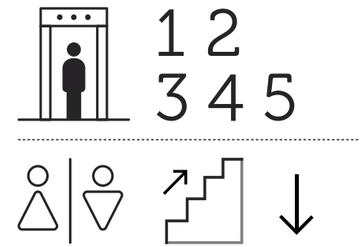


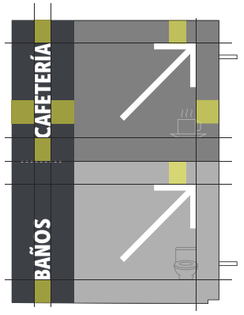




Propuesta B







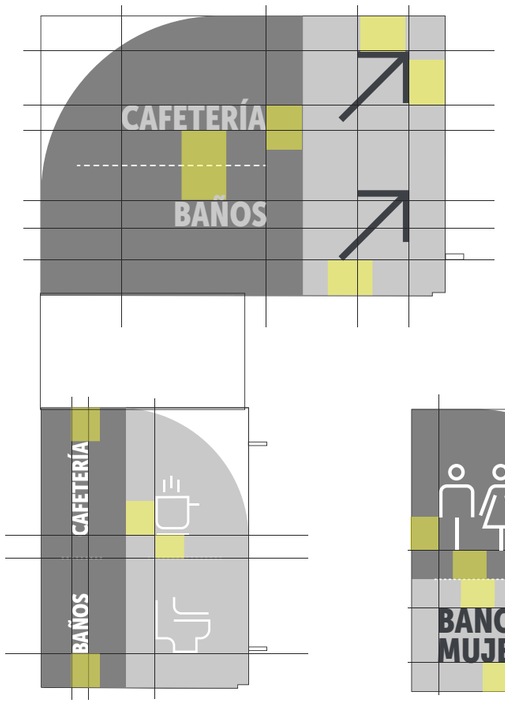




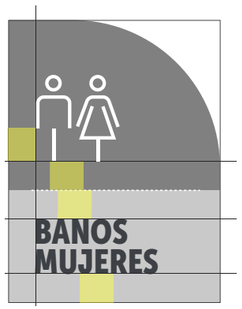




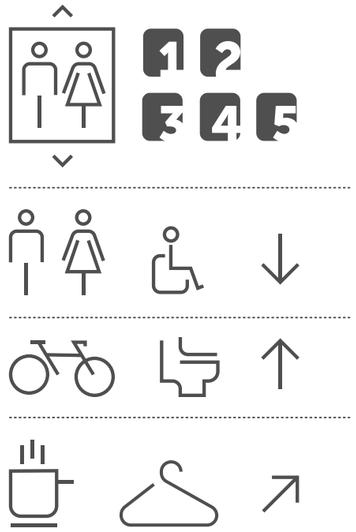
Propuesta C

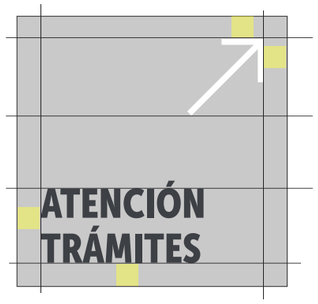

CAFETERÍA
BAÑOS

CAFETERÍA
BAÑOS


BAÑOS
MUJERES


KIOSCOS DE AUTOGESTIÓN




ATENCIÓN
TRÁMITES

