DIRECTIVA No. 009 DE 20__
( )

Para: **SECRETARIOS/AS DE DESPACHO; DIRECTORES/AS DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES CON Y SIN PERSONERÍA JURÍDICA; PRESIDENTES/AS, DIRECTORES/AS Y GERENTES DE ENTIDADES DESCENTRALIZADAS, INCLUIDAS LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS OFICIALES Y MIXTAS, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL DISTRITO, SOCIEDADES DE ECONOMÍA MIXTA DISTRITALES, SOCIEDADES PÚBLICAS; RECTOR/A DEL ENTE UNIVERSITARIO AUTÓNOMO; ALCALDES/AS LOCALES; JUNTAS ADMINISTRADORAS LOCALES; ENTES DE CONTROL.**

De: **SECRETARIO GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.**

Asunto: **LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA BASE DE DATOS MAESTRA QUE SOPORTA LA OFERTA DISTRITAL**

Respetados(as) doctores(as), reciban un cordial saludo,

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en su calidad de entidad cabeza del Sector Gestión Pública y en el marco de sus competencias, se permite impartir los siguientes lineamientos con el fin de garantizar la administración, custodia, registro, actualización y validación, de la información contenida en la Base de Datos Maestra de oferta, canales y caracterización, así como las demás definidas por la Secretaría General que soporten la gestión efectiva de la Oferta Distrital.

La Base de Datos Maestra, en adelante la *Base*, hará referencia a los instrumentos esenciales para mejorar la calidad de la atención, fortalecer la toma de decisiones institucionales y avanzar hacia una gestión pública más efectiva, articulada y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con la Política de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, y las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, el fortalecimiento de la gestión de la información sobre trámites y servicios se enmarca en el compromiso institucional de garantizar una atención integral, transparente y con enfoque diferencial, basada en principios de equidad, simplicidad, oportunidad y calidad. Esta política reconoce el acceso efectivo a la información y a los servicios públicos como un derecho de la ciudadanía y una obligación de las

CONTINUACIÓN DE LA DIRECTIVA No. 009

entidades, e incorpora la gestión omnicanal como estrategia para facilitar el relacionamiento entre la ciudadanía y el Distrito, a través de canales presenciales, telefónicos, virtuales y móviles.

En este contexto, el Plan Distrital de Desarrollo 2024–2027 "Bogotá Camina Segura", adoptado mediante el Acuerdo Distrital 927 de 2024, en su objetivo estratégico *"Bogotá confía en su gobierno"*, establece que: "(...) *El Gobierno de Bogotá establecerá una nueva relación con la ciudadanía, (...) a partir de la implementación de un modelo inteligente, basado en los valores del gobierno abierto, donde la ciudadanía haga parte de la toma de decisiones de la capital, se beneficie del uso de la información pública y pueda acceder con mayor facilidad a los trámites y servicios del Distrito."*

Asimismo, en el artículo 240 del mencionado Plan, se establece la necesidad de articular y acompañar las acciones necesarias para mejorar la oferta distrital, a través de la Estrategia para la Mejora de la Oferta Distrital de Bogotá, adoptada mediante la Circular 024 de 2024, que identificó la necesidad de fortalecer y armonizar la administración de la *Base* que respalda la oferta institucional de trámites y servicios. Esta base constituye el principal insumo para los diferentes canales usados tanto por la ciudadanía como las entidades distritales.

Contexto y justificación

A pesar de los avances en conectividad, infraestructura digital y multiplicidad de canales de atención, Bogotá enfrenta importantes desafíos en la gestión y administración de la información asociada a su oferta institucional de trámites y servicios. La operación de los diferentes canales de atención distrital —presenciales, telefónicos, digitales y móviles— evidencia una demanda creciente por parte de la ciudadanía. En 2024, la Guía de Trámites y Servicios registró más de 24 millones de interacciones, la Red CADE más de 2,5 millones y la Línea 195 atendió más de 277 mil llamadas. Estas cifras demuestran la importancia de garantizar que toda esta interacción se base en una información uniforme y validada.

Frente a este escenario, se avanza en la consolidación de la *Base*, la cual permitirá organizar, estandarizar y centralizar la información relacionada con la oferta distrital de trámites y servicios, incluidos los canales, puntos de atención y mecanismos de acceso, entre otros aspectos. Esta base funcionará como fuente única de información para alimentar de manera articulada todos los canales de atención existentes —como la Red CADE, la Línea 195, Bogotá Te Escucha, el Portal Bogotá, entre otros—, facilitando una atención coherente, accesible y centrada en las necesidades reales de la ciudadanía.

CONTINUACIÓN DE LA DIRECTIVA No. 009

Lineamientos para la gestión de la base maestra

- **Administración/Custodia**

La administración de la Base estará a cargo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, como dependencia responsable de liderar el desarrollo y consolidación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer la articulación interinstitucional, y satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y partes interesadas. Esta base constituye la fuente principal de información que alimenta todos los canales de atención distrital, asegurando la disponibilidad, la consistencia y seguridad de los contenidos dispuestos para la ciudadanía.

- **Registro y eliminación**

Las entidades distritales son responsables de mantener actualizada la información que reposa en la Base, que consolida y organiza la información oficial sobre la oferta institucional, incluyendo trámites, procedimientos administrativos, servicios, consultas de acceso a la información, canales y caracterización y de garantizar su coherencia en todos los canales oficiales de atención a la ciudadanía. En cumplimiento de esta obligación, deberán registrar en dicha base la totalidad de su oferta institucional, trámites, otros procedimientos administrativos (OPAs) consultas de acceso a la información pública (CAIPs) y servicios[1], así como los canales disponibles, y progresivamente la caracterización de ciudadanía, siguiendo el procedimiento descrito en el Anexo I —*Instructivo de Actualización de la Oferta Distrital de Servicios*—, el cual forma parte integral de esta directiva.

La información publicada debe ser clara, accesible e inclusiva siguiendo los lineamientos de Lenguaje Claro que establezca la Secretaría General, disponible en: www.secretariageneral.gov.co

La responsabilidad de este registro recae en los Jefes de Servicio a la Ciudadanía de las entidades distritales destinatarias de esta directiva, o en quien haga sus veces. Cada entidad deberá mantener actualizada la información de contacto de estos responsables, conforme a lo indicado en el mencionado anexo.

[1] Se entenderán como "*servicios*" aquellas acciones complementarias a los trámites que se prestan en cumplimiento de la misionalidad de cada entidad, y que no constituyen procedimientos administrativos, de conformidad con las definiciones adoptadas por el SUIT.

CONTINUACIÓN DE LA DIRECTIVA No. 009

En lo referente a la eliminación, las entidades distritales deberán revisar de manera periódica la información publicada y proceder a depurar aquella que haya perdido vigencia, haya sido derogada, sustituida o modificada. Para efectuar la eliminación, deberán seguir el procedimiento establecido en el Anexo.

En lo relacionado con trámites, las entidades distritales continuarán acatando los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en cuanto al registro y eliminación de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y consultas de acceso a la información pública (CAIP), asegurando la consistencia y alineación de la base de datos distritales con el sistema nacional de información.

- **Actualización**

Las entidades distritales deberán velar por la integridad, transparencia, consistencia y oportunidad de su información contenida en la *Base*. En este sentido, no será necesario remitir solicitudes recurrentes de actualización a la Secretaría General, en tanto la base ha sido inicialmente alimentada con información estructurada, validada y estandarizada provenientes de cada entidad.

Sin embargo, excepcionalmente y en caso de ser necesario, se podrán requerir modificaciones de información cuando las mismas respondan exclusivamente a: novedades en los servicios o canales, cambios derivados de ajustes normativos, o a la necesidad de corregir errores detectados. Estas conforme al procedimiento establecido en el Anexo I de esta directiva.

Toda actualización relacionada con trámites, otros procedimientos administrativos (OPAs) y consultas de acceso a la información pública (CAIPs) deberá garantizar la consistencia con el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

- **Validación**

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía realizará seguimiento aleatorio permanente a la información registrada por las entidades en la Base de Datos Maestra. En caso de identificar inconsistencias, desactualizaciones o incumplimiento de los plazos establecidos, estas situaciones serán reportadas al Defensor del Ciudadano correspondiente, con el fin de que se adopten las medidas administrativas y correctivas a que haya lugar.

CONTINUACIÓN DE LA DIRECTIVA No. 009

Agradecemos su colaboración y compromiso para garantizar que la información institucional dispuesta para la ciudadanía sea pertinente, clara, accesible y consistente, en el marco de un modelo de servicio ágil, confiable y centrado en el ciudadano.

Esta Directiva deroga la Circular 002 del 22 de agosto de 2022 y todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

Atentamente,

MIGUEL ANDRÉS SILVA MOYANO
Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Proyectó: Liliana Ariza; Ximena Pantoja - Contratistas Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.
Revisó Mónica Liliana Herrera Medina - Jefe Oficina Jurídica.
Aprobó: Guiomar Adriana Vargas Tamayo - Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía.

Anexo 1. Versión 1.0
Instructivo para la Administración, Registro, Actualización, Eliminación y Validación de la Base de Datos Maestra

Este anexo describe los roles, modelo de gobernanza, custodia, registro, actualización, eliminación y validación de la información para la gestión de la Base de Datos Maestra, con el objetivo fundamental de garantizar:

- Ser una fuente única de la verdad
- Dinamizar la interoperabilidad entre entidades, sistemas distritales y nacionales
- Propender por la calidad y estandarización de los datos
- Y mejorar la atención integral y coherente a la ciudadanía

A continuación, se describen los roles, responsabilidades y flujo del ciclo de vida para la gestión de la Base de Datos Maestra:

Modelo de gobernanza de Base de Datos Maestra.
Se establece el siguiente esquema de roles y actividades:

Roles:

- **Propietario de datos - Entidad:** tiene la máxima responsabilidad de la veracidad y actualización de la información de la oferta institucional.
- **Administrador de datos - Jefe de Servicio a la Ciudadanía (Entidad):** responsable operativo de registrar, depurar, estandarizar, sugerir actualización y/o eliminación de los datos.
- **Custodio de datos - Secretaría General - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía:** responsable de la custodia técnica, seguridad, disponibilidad, calidad, validación y consistencia de la Base de Datos Maestra.

Actividades:

- **Propietario de datos – Entidad**
  - La entidad deberá registrar los datos de contacto del jefe de Servicio a la Ciudadanía, o quien haga sus veces, a través del formato FT-957 y mantenerlo actualizado.
- **Administrador de datos - Jefe de Servicio a la Ciudadanía (Entidad)**
  - El administrador de datos es responsable de verificar la calidad, completitud y lenguaje claro de la información de la Base de Datos Maestra.

- El administrador de datos es responsable de registrar nuevos datos, sugerir actualizaciones y/o eliminaciones de información en la Base de Datos Maestra.
- El administrador de datos debe verificar la actualización, eliminación y/o registro de nuevos datos en la Base de Datos Maestra.

▪ **Custodio de datos - Secretaría General - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

- Revisar, validar y aprobar las solicitudes recibidas sobre el registro de nuevos datos, actualizaciones y/o eliminaciones de información en la Base de Datos Maestra, validando su coherencia, calidad[1] y claridad de conformidad con los criterios de lenguaje claro establecidos por la Secretaría General.
- Realizar análisis descriptivo e histórico de las solicitudes recibidas y procesadas sobre la administración de la Base de Datos Maestra.
- Facilitar la consulta de la Base de Datos Maestra para el uso consistente, seguro y estandarizado por parte de las entidades del distrito.

Flujo para registrar, actualizar, eliminar y validar la Base de Datos Maestra:

Paso 1. Ingreso de la solicitud por la entidad

- Ingrese a la plataforma Secretaría General (Base de Datos Maestra) destinada para la actualización de la Base Maestra.
- Seleccione la Base Maestra que desea
  - Maestra de Oferta.
  - Maestra de Puntos de atención.
  - Maestra de Canales de atención.
- Indique el tipo de operación entre registrar, actualizar o eliminar
- Justifique el motivo de la operación
- Seleccione su entidad y continúe con el diligenciamiento de los campos respectivos.

Paso 2. Notificación automática

- El sistema notifica vía correo electrónico:
  - Al custodio de datos.
  - Al delegado solicitante (para la trazabilidad).

[1] ISO/IEC 25012 Modelo de Calidad de Datos.

La notificación de este correo es netamente informativa del inicio del proceso

Paso 3. Revisión por parte del custodio de datos.

- El custodio evalúa la calidad y claridad de la información en un máximo de tres (3) días hábiles
- Si está conforme:
    - Se aprueba la actualización y se notifica al solicitante a través de correo electrónico, la *Base* se actualizan de inmediato.
- Si requiere ajustes:
    - Se responderá al solicitante con las observaciones, por correo electrónico, clara y puntual, para asegurar su adecuada atención.
- Si se rechaza:
    - Se justifica con argumentos normativos o de consistencia y se notifica al solicitante a través de correo electrónico.

Registro de versionamiento

Versión	Fecha de publicación
Versión 1.0	Septiembre, 2025