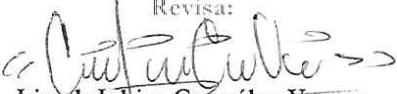




Control de cambios

Versión ¹	Fecha	Descripción de la modificación
1.	8 de septiembre de 2014	Creación del Documento
2	16 de Julio de 2015	Actualización del procedimiento inclusión de políticas de operación, inclusión del formulario electrónico, eliminación de los formatos de envío salvo fallas en el formulario electrónico, inclusión del servicio de la entrega al propietario del documento extraviado
01	17 de Noviembre de 2017	Se realiza ajuste de normalización como consecuencia de la entrada en vigencia de la Resolución 162 de 2017 que crea el proceso de Servicio a la Ciudadanía como parte del mapa de procesos de la Entidad y en cumplimiento de lo establecido en la circular 16 de 2017. Los lineamientos operativos descritos en este documento, corresponden íntegramente a los aprobados en la versión 2 de fecha 16 de julio de 2015, la cual fue aprobada por Dorys Valero Olaya como líder del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía, vigente en ese momento
02	29 de Diciembre de 2017	Se realiza ajuste de normalización como consecuencia de la automatización del procedimiento por ajuste en el aplicativo SIDE (Banco de Documentos Extraviados).

<p>Método de Elaboración:</p> <p>El documento fue elaborado por la profesional Rosa Milena Molina Caro y el profesional Hugo Alberto Zamora Contreras. Se contó con el acompañamiento metodológico de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Revisa:</p>  <p>Lizeth Jahira González Vargas Profesional Subsecretaría de Gestión Institucional</p>  <p>Lisbeth Aguirre Carranza Profesional Universitario Código 219 Grado 18 Oficina Asesora Planeación</p>	<p>Aprueba:</p>  <p>Lúbar Andrés Chaparro Cabra Subsecretario de Gestión Institucional</p>
---	--	--

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del Procedimiento

Recepcionar y entregar los documentos de identificación extraviados en el Distrito Capital, a través de los Puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía nivel central, Alcaldías Locales y Super Cade, con el correspondiente registro en el aplicativo SIDE (Banco de Documentos Extraviados), en cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo Distrital 212 de 2006.

Alcance

El procedimiento inicia con la recepción de un documento extraviado en cualquiera de los Puntos de Servicio a la Ciudadanía, y finaliza con la entrega del mismo a su propietario o en su defecto a la Entidad, Empresa o Institución responsable de la expedición del documento respectivo.

Políticas de Operación

1. El procedimiento está reglado por lo establecido en el Acuerdo 212 del 13 de junio de 2006 “Por el cual se crea el Sistema Distrital para la Recepción y entrega de Documentos de Identidad Extraviados.
2. Los documentos de identificación extraviados serán recepcionados únicamente en los puntos de Servicio a la Ciudadanía del nivel central, Alcaldías Locales y Supercade dispuestos por la Secretaría Distrital de Gobierno.
3. Los documentos de identificación extraviados serán registrados a través del aplicativo SIDE
4. La entrega de documentos extraviados se realizará de manera presencial únicamente en el punto de Atención nivel Central
5. En el caso de documentos extraviados cédula de ciudadanía, los mismos serán remitidos a la registraduría Nacional del estado Civil, con la periodicidad establecida en el presente procedimiento.
6. Los documentos extraviados que se recepciona en el Banco de Documentos pueden ser, entre otros: Cédula de Ciudadanía, Cédula de Extranjería, Tarjeta de Identidad, Pasaporte, Licencia de Conducción, Libreta militar, Tarjeta Propiedad de Vehículos, carné institucional, carné estudiantil, tarjetas débito y crédito etc.

Glosario

Documento de Identidad: Documento Público que contiene los datos de identificación personal, emitido por una autoridad competente para permitir la identificación personal e inequívoca de las personas (Cédula de Ciudadanía, Tarjeta de Identidad, Registro Civil, Cédula de Extranjería, Carné de identidad, Identificación Oficial etc.).

Siglas

CC: Cédula de Ciudadanía

CE: Cédula de Extranjería

LC: Licencia de Conducción

LM: Libreta Militar

SDREDIE: Sistema Distrital para la Recepción y Entrega de Documentos de Identidad Extraviados

SIDE: Sistema de Información de Documentos Extraviados

Nota: *Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*

TI: Tarjeta de Identidad

TP: Tarjeta de Propiedad


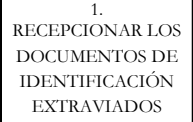

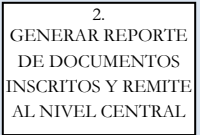

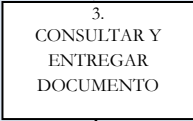

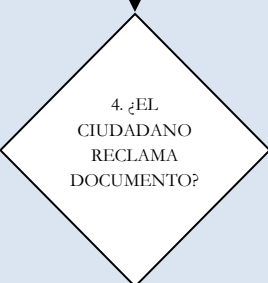



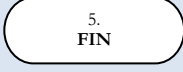
TPF: Tarjeta Profesional

Salidas generadas del procedimiento:

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario (Proceso misional) o Cliente interno (Demás Procesos)
Recepción de documentos de identificación extraviados	La recepción del documento de identificación extraviado se realiza en cualquier punto de atención a la Ciudadanía nivel central, Alcaldías Locales o Red CADE. El tipo de documentos que se recepciona puede ser: Cédula de Ciudadanía, Tarjetas de Identidad, Cédula de Extranjería, Licencia de Conducción, Tarjeta de Propiedad, Pasaporte, Contraseña, Tarjeta Profesional y Tarjeta de Conducta, entre otros.	Servidores Públicos de los Puntos de Atención a la Ciudadanía.
Registro del Documento Extraviado en el Banco de Documentos de la Entidad (SIDE)	Registra el documento en el Banco de Documentos Extraviados SIDE, conforme los lineamientos técnicos existentes.	Servidores Públicos del Puntos de Atención a la Ciudadanía donde se recepciona el documento extraviado.
Remisión del Documento Extraviado	Si el documento extraviado es recibido en un punto de Atención a la Ciudadanía diferente al nivel central, se remite al punto nivel central.	Servidores Públicos del Puntos de Atención niveles central y local.
Entrega del Documento Extraviado	Entrega del documento que se encuentra en el Banco de Documentos Extraviados al Ciudadano, previa realización de las actividades contenidas en el presente manual.	Ciudadano (a) Servidor Público del Punto de Atención a la Ciudadanía nivel central.
Remisión del documento Extraviado a la autoridad que lo expide	Transcurridos 120 días de la permanencia del Documento extraviado en el Banco de Documentos del nivel Central, se remite a la Autoridad que lo expidió.	Servidor Público del Punto de Atención a la Ciudadanía
Actualización información en el aplicativo SIDE del Banco de Documentos Extraviados	Una vez el documento extraviado es entregado al ciudadano y/o remitido a la autoridad que lo expidió, el servidor público nivel central actualiza el estado en el Banco de Documentos Extraviados del SIDE.	Servidor Público del Punto de Atención a la Ciudadanía nivel central.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento	
	Servidor (a) Público del Punto de Servicio de Atención a la Ciudadanía Alcaldía Local, Supercade y Nivel Central	Recibe el documento, ingresa los datos correspondientes en el aplicativo SIDE, realiza la consulta del ciudadano. En caso de no estar registrado, crea información del ciudadano. Adiciona tipo de documento extraviado.	
	Servidor (a) Público del Punto de Servicio de Atención a la Ciudadanía Alcaldía Local y Supercade	Si quien recibe el documento es un servidor público de atención a la ciudadanía de Alcaldía Local ó Supercade, genera oficio remitivo al punto del nivel central allegando el original del documento o documentos extraviados. La remisión se realizará una vez por semana.	
	Servidor (a) Público del Punto de Servicio de Atención a la Ciudadanía Nivel Central	Marca en el aplicativo SIDE el documento como recibido, inicia el conteo de días hábiles en el aplicativo del ingreso del documento al Banco de Documentos Extraviados. Realiza búsqueda activa del ciudadano en redes sociales.	
	Servidor (a) Público del Punto de Servicio de Atención a la Ciudadanía Nivel Central	<p>¿El ciudadano reclama documento?</p> <p>SI: Entrega documento extraviado, genera a través del aplicativo SIDE acta de entrega de documento extraviado y lo marca como “entregado al ciudadano”.</p> <p>NO: Transcurridos 120 días calendario sin que se reclame por parte del ciudadano su documento extraviado, se genera reporte de documentos y hace entrega a la autoridad que lo expidió con oficio. Actualizado estado en SIDE como “entrega a entidad competente”</p>	  
		Fin del procedimiento	

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



3.1 Documentos internos

N/A

3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Acuerdo 212	2006	Por el cual se crea el Sistema Distrital para la Recepción y entrega de Documentos de Identidad Extraviados.	

3.3. Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
N/A			

Nota: “ Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”