

**Instrucciones para la expedición de Certificados de
Residencia a través del aplicativo BIZAGI**

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	11 de enero de 2008	Creación del Documento
02	24 de septiembre de 2011	Cambio del procedimiento a instructivo reemplazando el procedimiento de gestión de políticas de descentralización y desconcentración para la gobernabilidad local Certificados de Residencia.
03	29 de marzo de 2012	Hace aclaraciones al momento de recibir la solicitud y expedir el certificado de residencia, como que el trámite se hace personalmente, y se debe entregar copias de los documentos de identidad de los niños y niñas que hacen parte de la solicitud.
04	2 de junio de 2012	Precisa la documentación solicitada para la expedición de los certificados de residencia de las personas extranjeras que debe ser la VISA o cédula de extranjería.
05	24 de octubre de 2012	Ajuste en la redacción de propósito del instructivo, en los documentos que se deben anexar para solicitar el certificado de residencia. Aclaraciones y adiciones en los lineamientos para expedir el certificado
06	29 de agosto de 2014	Se realiza la actualización al Instructivo, actualización de la norma
07	16 de julio de 2015	Se realiza la actualización al Instructivo. Inclusión de criterios a tener en cuenta para prestar el servicio a personas con discapacidad, PPL y proyectos ejecutados por las Alcaldías Locales
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 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 7 de 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	16 de agosto de 2018	Se modifica el propósito e instrucciones para la expedición conforme a la modificación del trámite en lo referente a la expedición del Certificado de Residencia se podrá realizar totalmente en Línea
03	19 de marzo de 2019	Se aclara requisitos del trámite numeral 3, verificación de los datos del solicitante y se adiciona requisitos para personas privadas de la libertad
04	10 de agosto de 2021	Se actualiza el instructivo para la expedición certificado de residencia, incluyendo la definición del documento "Permiso Especial de Permanencia (PEP) es un documento de identificación válido para los nacionales venezolanos en territorio colombiano".
05	17 de octubre de 2023	Se realizan cambios para la actualización de los siguientes aspectos: Se actualizan los requisitos para la validación de certificados de residencia: a. Se modifica el propósito b. Por medio del Decreto 216 de 2021 se establece la entrada en vigencia del PPT y la desaparición del PEP. c. Se especifica que los únicos recibos de servicio público permitidos son de acueducto y energía del Distrito Capital y que la vigencia será de 60 días calendario a partir de la fecha de pago oportuno d. Los Alcaldes Locales firmaban a mano alzada los Certificados de Residencia para trámite ante el ministerio de Relaciones Exteriores (firma manuscrita) El tiempo de entrega de éste eran 5 días, el ciudadano debía reclamar presencialmente en la Alcaldía local correspondiente, situación que fue modificada así: la firma es mecánica, el tiempo de entrega 24 horas y el certificado llega al correo registrado por el ciudadano.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento fue actualizado por el equipo y la Profesional 222-24 del proceso de Servicio a la Ciudadanía Andrea Johanna Jiménez Ramírez, quienes evaluaron los cambios en las actividades y ajustaron el documento a las prácticas actuales, Y con apoyo metodológico de la Oficina Asesora de Planeación.	Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado Código 222 Grado 24 Santiago Rafael Poveda Quintero Promotor de Mejora Luisa Fernanda Ibagón Moreno Profesional OAP – Analista del proceso	Carine Pening Gaviria Subsecretaria de Gestión Institucional Documento aprobado y publicado bajo caso HOLA No. 10469

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”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-IN002

Versión: 07

Vigencia desde: 16 de
diciembre de 2025

Instrucciones para la expedición de Certificados de Residencia a través del aplicativo BIZAGI

		e. Se incluye el lineamiento que permite la creación de una solicitud hasta cumplir el ciclo de gestión, para que el ciudadano(a) pueda presentar una nueva solicitud; de igual forma que las subsanaciones sean remitidas al mismo servidor de SAC con el rol de validador que efectuó el rechazo.
06	02 de agosto de 2024	Se realizan cambios para la actualización en los siguientes aspectos: Se modifica la fecha de pago oportuno para el recibo de servicio público de energía numeral 2.2.3.1, se modifica la redacción del instructivo basado en la normatividad vigente relacionada con lenguaje claro
07	16 de diciembre de 2025	Se realizan cambios para la actualización en los siguientes aspectos: Con el propósito de garantizar el acceso de la ciudadanía al trámite y optimizar la gestión de la solicitud se tomarán en consideración la fecha de periodo facturado y la fecha de pago oportuno correspondientes al recibo de servicio público de energía, numeral 2.2.3.1

Instrucciones para la expedición de Certificados de Residencia a través del aplicativo BIZAGI

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo de las instrucciones

Orientar al servidor público en el proceso de verificación, validación y aprobación o rechazo de las solicitudes de personas naturales interesadas en obtener el Certificado de Residencia; basándose en el principio constitucional de la buena fe, en aras de dejar constancia de la residencia de los ciudadanos(as) en el territorio del Distrito Capital, previa recepción de la documentación requerida por Secretaría Distrital de Gobierno

Responsable

Subsecretario (a) de Gestión Institucional

Glosario

AGD ORFEO: Aplicativo de gestión documental utilizado por la Secretaría Distrital de Gobierno

BIZAGI: Herramienta utilizada por los servidores con el rol de validador y aprobador de la Secretaría Distrital de Gobierno para verificar los registros y solicitudes ciudadanas elevadas a través del Sistema de Trámites y Servicios.

Caso: Número consecutivo que asigna la herramienta BIZAGI a cada solicitud que genere la ciudadanía

Certificado de Residencia: Actuación administrativa fundada en el principio constitucional de la buena fe. A través de este documento se deja constancia de la residencia de un ciudadano/una ciudadana o menor de edad en el territorio del Distrito Capital, con indicación de la localidad en la cual reside a la fecha en que se realiza la solicitud.

Firma mecánica: De conformidad con el Artículo 12 del Decreto Nacional 2150 de 1995 se define como *“ARTÍCULO 12. FIRMA MECÁNICA. Los jefes de las entidades que integran la Administración Pública podrán hacer uso, bajo su responsabilidad, de la firma que procede de algún medio mecánico, en tratándose de firmas masivas. En tal caso, previamente mediante acto administrativo de carácter general, deberá informar sobre el particular y sobre las características del medio mecánico.”*

Principio de la Buena Fe: Aquel que exige a los particulares y a las autoridades ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta”.

Sistema de Trámites y Servicios: Herramienta institucional creada por la Secretaría Distrital de Gobierno para que la ciudadanía pueda realizar de manera gratuita y 100% en línea las solicitudes de Certificado de Residencia.

Instrucciones para la expedición de Certificados de Residencia a través del aplicativo BIZAGI

Servidor SAC con rol de Validador: Persona que revisa la solicitud del ciudadano/ de la ciudadana y emite el concepto de aprobación o rechazo.

Siglas

PPT: Permiso por Protección Temporal.

PPL: Persona Privada de la Libertad.

SDG: Secretaría Distrital de Gobierno

SGI: Subsecretaría de Gestión Institucional.

SAC: Servicio a la Ciudadanía

S.T.Y.S: Sistema de trámites y servicios

2. INSTRUCCIONES

La expedición del Certificado de Residencia se constituye en una actuación administrativa fundada en el principio constitucional de la buena fe. A través de este documento se deja constancia de la residencia del ciudadano/de la ciudadana en el territorio del Distrito Capital, con indicación de la localidad respectiva en la fecha que se aprobó la solicitud por parte de la SDG, este trámite se solicita a través de la página de la SDG por medio de la herramienta Sistema de Trámites y Servicios y la entidad por medio de la herramienta BIZAGI hace la verificación de la documentación para proceder a aprobar o rechazar la solicitud. Véase PLE-PIN-IN005 Instrucciones para el control de consumo de agua, energía, papel y combustible y SAC-M001 Manual de Atención a la Ciudadanía

2.1 Ingreso servidores al aplicativo BIZAGI

Los servidores públicos del proceso de Servicio a la Ciudadanía– SAC, ingresan a la herramienta BIZAGI a través de la intranet con usuario y contraseña asignada por el administrador.

Botón Certificado de Residencia: Una vez se ha accedido a la intranet, deberá buscar en la parte superior de la página de inicio, la opción aplicativos. Al dar clic en esta opción, se visualizará la pantalla con los iconos de los aplicativos institucionales, allí, deberá dar clic en la opción “Misionales” que se encuentra ubicada al costado izquierdo de la pantalla y posteriormente, dar clic en el botón “Certificado de residencia”.

Instrucciones para la expedición de Certificados de Residencia a través del aplicativo BIZAGI

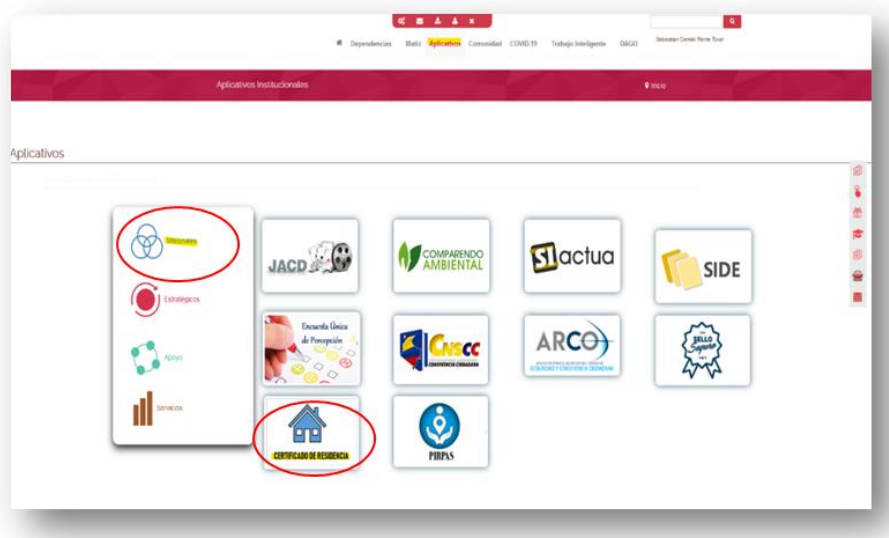


Imagen 1-Ruta de acceso al aplicativo



A continuación, se despliega una nueva ventana, donde se digitará el usuario y contraseña asignado, seleccionar como dominio “gobiernobogota” y dar clic en “Ingresar”

2.2 Validación de las solicitudes de Certificados de Residencia

2.2.1 Ingreso a BIZAGI: Una vez el servidor público de SAC con el rol de validador, haya ingresado al aplicativo dará clic en “Inbox”.

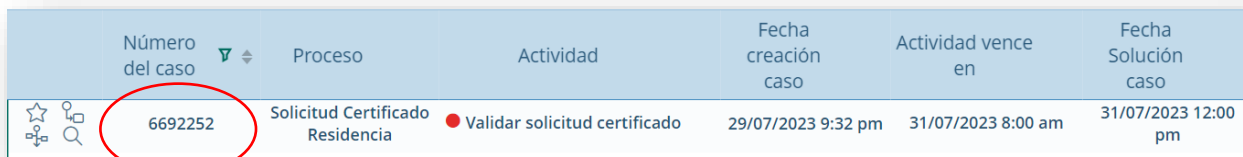
Imagen 3-Ingreso a la revisión de casos asignados

Instrucciones para la expedición de Certificados de Residencia a través del aplicativo BIZAGI



Inbox		Nuevo Caso	Consultas	Buscar			
Todos los casos							
	Número del caso	Proceso	Actividad	Fecha creación caso	Actividad vence en	Fecha Solución caso	
	6692252	Solicitud Certificado Residencia	Validar solicitud certificado	29/07/2023 9:32 pm	31/07/2023 8:00 am	31/07/2023 12:00 pm	
	6692381	Solicitud Certificado Residencia	Validar solicitud certificado	30/07/2023 1:52 pm	31/07/2023 8:00 am	31/07/2023 12:00 pm	
	6692495	Solicitud Certificado Residencia	Validar solicitud certificado	30/07/2023 7:09 pm	31/07/2023 8:00 am	31/07/2023 12:00 pm	
	6693941	Solicitud Certificado Residencia	Validar solicitud certificado	31/07/2023 8:43 am	31/07/2023 9:43 am	31/07/2023 2:43 pm	
	6694769	Solicitud Certificado Residencia	Validar solicitud certificado	31/07/2023 9:42 am	31/07/2023 10:42 am	31/07/2023 3:42 pm	
	6695083	Solicitud Certificado Residencia	Validar solicitud certificado	31/07/2023 10:12 am	31/07/2023 11:12 am	31/07/2023 4:12 pm	
	6695433	Solicitud Certificado Residencia	Validar solicitud certificado	31/07/2023 10:40 am	31/07/2023 11:40 am	31/07/2023 4:40 pm	

2.2.2 Ingreso al Caso: Para ingresar al caso debe dar clic en el número de caso que desea gestionar.



	Número del caso	Proceso	Actividad	Fecha creación caso	Actividad vence en	Fecha Solución caso
	6692252	Solicitud Certificado Residencia	Validar solicitud certificado	29/07/2023 9:32 pm	31/07/2023 8:00 am	31/07/2023 12:00 pm

Imagen 4-Selección del caso a gestionar

2.2.3 Descarga de Documentos: Para proceder a descargar los documentos que adjuntó el ciudadano/la ciudadana en la solicitud dará clic en “Documentos a validar” y descargará los documentos respectivos, en caso de no tener documentos adjuntos debe hacer la verificación en el AGD ORFEO.

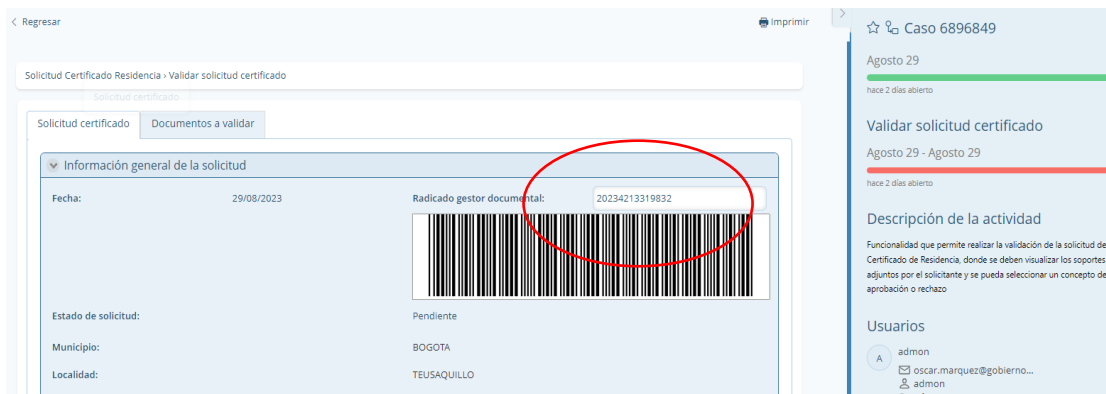


Solicitud certificado		Documentos a validar
Documentos adjuntos		
Tipo documento	Numero radicado	Descargar adjunto
Documento de identidad solicitante/representante	20204210809002	DocIdentSol.pdf
Recibo de servicio público	20204210809002	RecServPub.pdf
Consultar Documentos		

Imagen 5-Descarga de documentos en aplicativo BIZAGI

Es necesario tener en cuenta que, la consulta de documentación por el servidor público de SAC con el rol de validador en AGD ORFEO se realiza con el número de radicado de la solicitud.

Instrucciones para la expedición de Certificados de Residencia a través del aplicativo BIZAGI



Regresar Imprimir

Solicitud Certificado Residencia > Validar solicitud certificado

Solicitud certificado Documentos a validar

Información general de la solicitud

Fecha: 29/08/2023 Radicado gestor documental: 20234213319832

Estado de solicitud: Pendiente Municipio: BOGOTÁ Localidad: TEUSAQUILLO

Caso 6896849

Agosto 29

hace 2 días abierto

Validar solicitud certificado

Agosto 29 - Agosto 29

hace 2 días abierto

Descripción de la actividad

Funcionalidad que permite realizar la validación de la solicitud del Certificado de Residencia, donde se deben visualizar los soportes adjuntos por el solicitante y se pueda seleccionar un concepto de aprobación o rechazo

Usuarios

admon

oscar.marquez@gobierno...

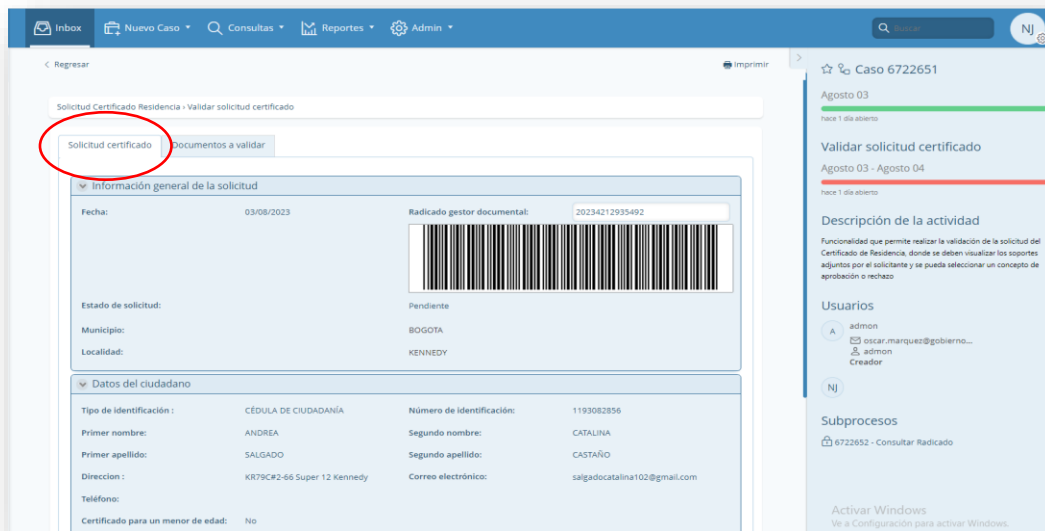
admon

Crear

2.2.3.1 Documentos requeridos para el trámite

La ciudadanía debe aportar los documentos relacionados en la Política de Operación No. 19 del Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia, código SAC-P003.

2.2.4 Revisión del Caso: Para hacer la revisión del caso se debe dar clic en “*Solicitud Certificado*” y proceder con la verificación total de la información registrada, así como de los documentos adjuntos.



Inbox Nuevo Caso Consultas Reportes Admin

Regresar Imprimir

Solicitud Certificado Residencia > Validar solicitud certificado

Solicitud certificado Documentos a validar

Información general de la solicitud

Fecha: 03/08/2023 Radicado gestor documental: 20234212935492

Estado de solicitud: Pendiente Municipio: BOGOTÁ Localidad: KENNEDY

Datos del ciudadano

Tipo de identificación: CÉDULA DE CIUDADANÍA Número de identificación: 1193082856

Primer nombre: ANDREA Segundo nombre: CATALINA

Primer apellido: SALGADO Segundo apellido: CASTAÑO

Dirección: KR79C#2-66 Super 12 Kennedy Correo electrónico: salgadocatalina102@gmail.com

Teléfono:

Certificado para un menor de edad: No

Caso 6722651

Agosto 03

hace 1 día abierto

Validar solicitud certificado

Agosto 03 - Agosto 04

hace 1 día abierto

Descripción de la actividad

Funcionalidad que permite realizar la validación de la solicitud del Certificado de Residencia, donde se deben visualizar los soportes adjuntos por el solicitante y se pueda seleccionar un concepto de aprobación o rechazo

Usuarios

admon

oscar.marquez@gobierno...

admon

Crear

NJ

Subprocesos

6722652 - Consultar Radicado

Activar Windows

Ve a Configuración para activar Windows.

Imagen 7-Revisión del caso seleccionado

Instrucciones para la expedición de Certificados de Residencia a través del aplicativo BIZAGI

2.2.4.1 Información a validar: Se deberá verificar el número de radicado asociado a la solicitud, el número de caso, tipo y número de documento de identificación del solicitante, así como sus nombres y apellidos, dirección, localidad y tipo de trámite relacionado. A continuación, se establecen pautas de validación de los ítems principales que se deben tener en cuenta en cada caso:

- a. Número de Radicado: Se debe verificar que el caso creado en la herramienta BIZAGI tenga asociado un número de radicado del AGD Orfeo.
- b. Número de Caso: El número de caso corresponde al consecutivo que asigna la herramienta BIZAGI.
- c. Tipo de Documento: Se debe comparar el tipo de documento seleccionado por el ciudadano/la ciudadana, frente al documento que aporta (Cédula de Ciudadanía, Cédula de Extranjería o Permiso por Protección Temporal-PPT, Registro Civil, Tarjeta de Identidad)
- d. Número de Documento: Se debe comparar el número de documento registrado en el aplicativo respecto al número que se evidencia en el documento aportado según sea el caso.
- e. Nombres y Apellidos: Se debe verificar que los nombres y apellidos registrados en la solicitud sean idénticos a los consignados en el documento aportado, así mismo que éstos estén en estricto orden como la herramienta lo precisa.
- f. Dirección: Se debe verificar que la dirección que el ciudadano registró en formulario de la herramienta STYS sea idéntica al recibo de servicio público aportado.
- g. Localidad: Se debe verificar la localidad en los buscadores que permiten hacer la georreferenciación.
- h. Tipo de trámite: El tipo de trámite que seleccionan los ciudadanos/las ciudadanas pueden ser:
 - Proyectos locales
 - Requisitos laborales
 - Trámite de estudio
 - Trámite de Subsidios
 - Trámite ante el ministerio de relaciones exteriores
 - Trámites legales
 - Personas privadas de la libertad

Nota: En los casos donde la solicitud se efectúe para menores de edad y para PPL, se verificará la información consignada en los literales *a, b, c, d, e, f y g* del numeral 2.2.4.1 de este instructivo tanto para el tercero solicitante, como para la persona objeto de la solicitud.

2.2.5 Verificación: Una vez se ha verificado la totalidad de los datos registrados en el aplicativo frente a los documentos aportados por el ciudadano/la ciudadana, procederá a ubicar en la sección “concepto del validador” la lista desplegable. En esta, encontrará dos opciones “**aprobar** o **rechazar**” de acuerdo con la validación de los pasos anteriores.

Instrucciones para la expedición de Certificados de Residencia a través del aplicativo BIZAGI

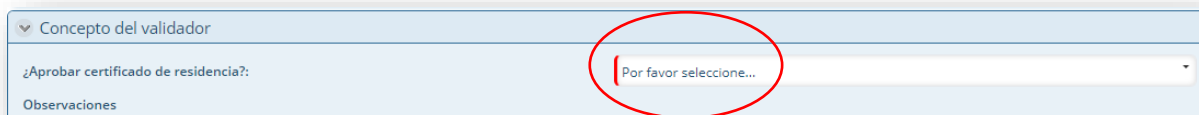


Imagen 8-Selección de aprobación o rechazo

2.2.6 Aprobar: Cuando el validador verifica que la totalidad de los datos registrados corresponden a los documentos aportados se dará lugar a la APROBACIÓN, para esto el servidor público deberá seleccionar ¿Aprobar Certificado de Residencia? Dando clic en el botón “aprobar”

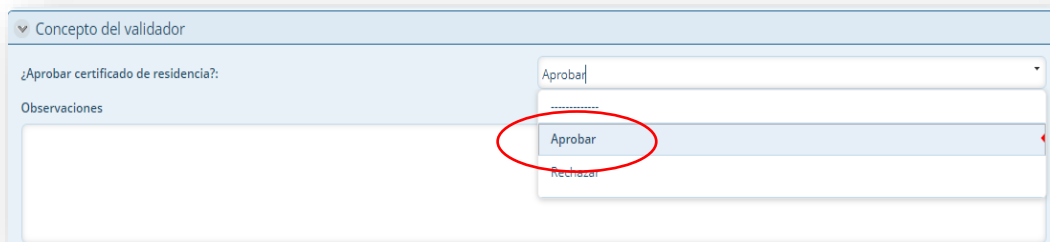


Imagen 9-Aprobación del caso

2.2.7 Rechazar: Cuando se hace la verificación y se identifica que el ciudadano/la ciudadana registró sus datos personales de forma incorrecta, el validador procederá a rechazar o cancelar la solicitud, según sea el caso:

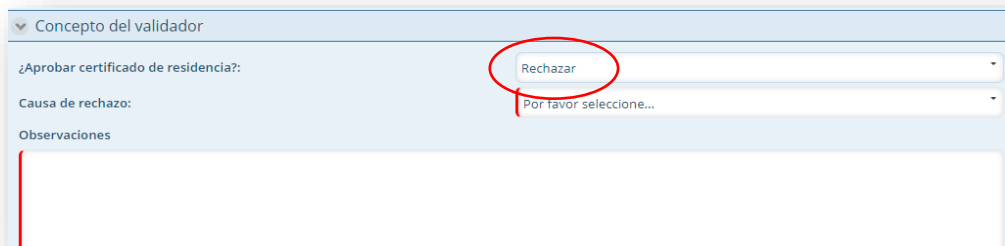


Imagen 10-Rechazo del caso

2.2.7.1 Causales de rechazo: A continuación, se presentan las causales de rechazo en la herramienta BIZAGI, las cuales pueden ser seleccionadas por el servidor público de SAC con rol de validador,

Instrucciones para la expedición de Certificados de Residencia a través del aplicativo BIZAGI

según el análisis previo realizado.

- Documento de identidad ilegible.
- Recibo público ilegible.
- Documentos adjuntos no coinciden con la información registrada.
- Documentos adjuntos no cumplen con los requisitos.
- Recibo público de agua o luz con antigüedad mayor a 60 días.
- Información del Solicitante Incompleta.
- Todos los Documentos Soporte son Ilegibles.
- Dirección no corresponde a la localidad seleccionada.
- No hay documentos adjuntos.
- La dirección registrada no corresponde al recibo público.
- Solicitud para menor de edad sin adulto responsable asociado.
- Recibo no es de agua o luz únicos permitidos para el trámite.
- No se anexan documentos que validen la patria potestad.
- Las solicitudes para personas privadas de la libertad deben tramitarlas la persona responsable del PPL.
- Datos del solicitante incorrectos.

2.2.7.2 Campo para observaciones: Cuando se selecciona la causal de rechazo en el espacio “Observaciones” se debe especificar cual es la razón del rechazo; por lo anterior y para lograr uniformidad en los textos de rechazo en las notificaciones que se envían a la ciudadanía, el Profesional Especializado código 222 grado 24 del proceso SAC, aprueba textos definidos para cada caso de acuerdo con los permanentes desarrollos y cambios que se hacen en la herramienta BIZAGI.

2.2.8 Cancelaciones: Los casos de cancelación son aquellos en los que se identifica algún error que no es posible modificar por el/la solicitante, como los que se precisan a continuación:

- El documento no es válido como: PEP (Permiso Especial de Permanencia), Cédula de otro país, pasaporte.
- Solicitud con error en el sistema.
- Error en el número de documento.
- La solicitud es realizada por un menor de edad.
- La solicitud es realizada por una persona privada de la libertad PPL.
- La dirección registrada en el recibo corresponde a jurisdicción diferente del Distrito de Bogotá.
- La tarjeta de identidad del menor de edad esta vencida.
- El ciudadano adjunta pasaporte colombiano.

Instrucciones para la expedición de Certificados de Residencia a través del aplicativo BIZAGI

Nota: Para informar al solicitante/a la solicitante que su caso fue cancelado, el servidor público de SAC con el rol de validador deberá enviar comunicación de la situación presentada al correo electrónico que se registró en el formulario especificando la razón de la cancelación. Así mismo, se deberá especificar al ciudadano/ a la ciudadana, que es necesario crear una nueva solicitud.

2.2.9 Paso final de aprobación: Una vez hecha la validación y si el certificado es aprobado, debe dar clic en el botón “*siguiente*”

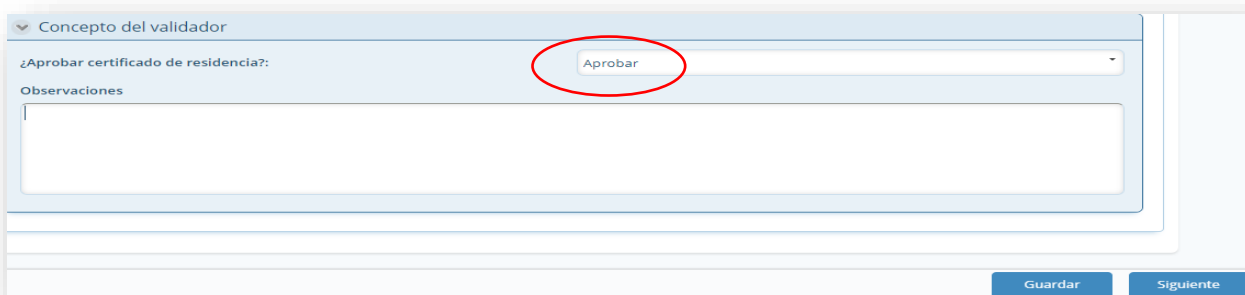


Imagen 11-Selección final de aprobación

Una vez se hayan seleccionado las opciones “*aprobar*” y “*siguiente*”, el sistema automáticamente enviará el Certificado de Residencia al correo que el ciudadano/la ciudadana registró en su solicitud.

2.2.10 Paso final de rechazo: Si se identifican errores, el certificado es rechazado, por lo tanto, se debe seleccionar la opción “*rechazar*” y así mismo, elegir la causal de rechazo de acuerdo con la revisión previa relacionando la plantilla definida para la causal de rechazo, se debe dar clic en el botón “*siguiente*”. El sistema automáticamente envía una notificación radicada al correo electrónico que el ciudadano/la ciudadana registró en su solicitud donde se le explica la causal de rechazo.

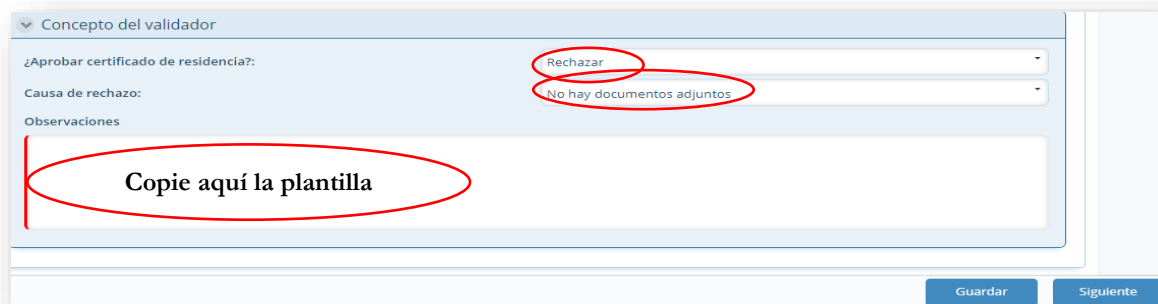


Imagen 12-Selección final de rechazo

Instrucciones para la expedición de Certificados de Residencia a través del aplicativo BIZAGI

Guardar la información: El funcionario puede guardar la información que ha registrado en el campo *observaciones* cuando así lo requiera, dando clic en el botón “guardar”.

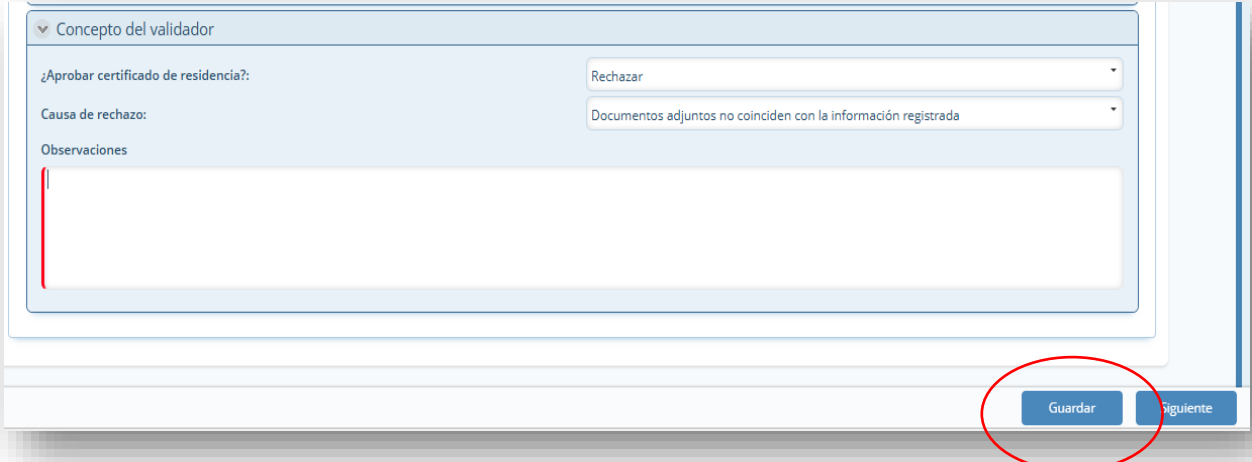


Imagen 13-Guardar información

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos internos

Código	Documento
SAC-M001	Manual de Atención a la Ciudadanía
SAC-P003	Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia
PLE-PIN-IN005	Instrucciones para el control de consumo de agua, energía, papel y combustible

Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Código Civil			25
Decreto Ley 0019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones,	30

Instrucciones para la expedición de Certificados de
Residencia a través del aplicativo BIZAGI

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	
Decreto 834	2013	Por el cual se establecen disposiciones en materia migratoria de la República de Colombia	33-34-35 y 36
Decreto Nacional 1067	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores	
Decreto 216	2021	Por medio del cual se adopta el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos Bajo Régimen de Protección Temporal y se dictan otras disposiciones en materia migratoria.	
Decreto Nacional 2150	1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	12
CONPES 01 de 2019	2019	Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.	Todos

Documentos externos

Nombre	Año de publicación del documento y versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
N/A	N/A	N/A	N/A