

**Procedimiento para la recepción, registro, custodia,
entrega o devolución de documentos de identificación
extraviados**

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	8 de septiembre de 2014	Creación del documento
02	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).
03	10 de agosto de 2021	Se actualiza el documento según la dinámica actual del proceso de Servicio a la Ciudadanía, incluyendo cambios relacionados con el punto de atención RED CADE, excluyendo documentos como carné institucional, carné estudiantil, tarjetas débito y crédito etc., por no ser documentos públicos que contiene los datos de identificación personal.
04	26 de septiembre de 2022	Se realiza la actualización del objetivo, alcance, responsable, políticas de operación y flujos del procedimiento con base en el desarrollo del nuevo aplicativo SIDE-BIZAGI.
05	12 de octubre de 2023	Se efectúa la modificación en políticas de operación, se elimina el Permiso Especial de Permanencia, el cual, desde el 1 de marzo de 2023

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento fue actualizado por el equipo de Servicio a la Ciudadanía 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 atendiendo las necesidades del servicio. Este documento contó con la revisión y aprobación metodológica por parte de la Analista del proceso de la OAP.	Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado 222-24 Santiago Rafael Poveda Quintero Promotor de Mejora Luisa Fernanda Ibagón Moreno Profesional OAP – Analista del proceso	Carine Pening Gaviria Subsecretaría de Gestión Institucional Líder de macroproceso Documento aprobado y publicado bajo caso HOLA No. 10808

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 SDG”

**Procedimiento para la recepción, registro, custodia,
entrega o devolución de documentos de identificación
extraviados**

		no cuenta con ninguna validez en el territorio nacional. Se revisa y ajusta el documento a lenguaje claro.
06	17 de diciembre de 2025	Se modifica el documento actualizando la información correspondiente a los puntos de atención de la Red CADE y las alcaldías locales. Asimismo, se modifica la política de operación No. 2 en sentido de excluir la contraseña de la cédula de ciudadanía como tipo documental apto para ser recibido en el Banco de Documentos Extraviados. Adicionalmente, se realizan ajustes en la redacción con el propósito de garantizar un lenguaje claro, preciso y de fácil comprensión, en concordancia con los lineamientos de comunicación institucional y atención a la ciudadanía.

**Procedimiento para la recepción, registro, custodia,
entrega o devolución de documentos de identificación
extraviados**

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del Procedimiento

Establecer los lineamientos para la recepción, registro, custodia, entrega o devolución de los documentos de identificación extraviados remitidos a los puntos de atención del Nivel Central de la Secretaría Distrital de Gobierno, las Alcaldías Locales y los SuperCADES.

Alcance

El procedimiento inicia con la recepción de uno o varios documentos de identificación extraviados en los puntos de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno –SDG–, y culmina con el registro en la aplicación SIDE-BIZAGI del acta de entrega al ciudadano titular del documento, o con el cargue en el Gestor Documental ORFEO del acuse de recibido del oficio remisorio correspondiente a los documentos devueltos a la entidad u organización generadora.

Responsable

Subsecretario(a) de Gestión Institucional

Políticas de operación

1. Los lineamientos establecidos en este documento se regirán por lo dispuesto en el Acuerdo Distrital 212 de 2006, “*Por el cual se crea el Sistema Distrital para la Recepción y Entrega de Documentos de Identidad Extraviados*”.
2. Sin excepción alguna, únicamente serán recibidos los siguientes documentos de identidad extraviados: Cédula de Ciudadanía Colombiana, Tarjeta de Identidad, Pasaporte, Cédula de Extranjería Colombiana, Permiso por Protección Temporal, Licencia de Conducción, Licencia de Tránsito, Libreta Militar, Tarjeta de Conducta y Tarjeta Profesional.
3. La recepción se efectuará exclusivamente en los puntos de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno –SDG– ubicados en el Nivel Central, las Alcaldías Locales (Usaquén, Chapinero, Santa Fe, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar y Sumapaz), así como en los SuperCADES Américas, 20 de Julio, Bosa, Suba, Manitas, CAD 30 y Engativá.
4. En los puntos de atención de las Alcaldías Locales y SuperCADES se recibirán documentos extraviados en paquetes de mínimo uno (1) y máximo nueve (9) documentos. Los paquetes que contengan diez (10) o más documentos deberán ser entregados directamente en el Nivel Central de la SDG.
5. Cuando se entreguen más de dos (2) documentos extraviados en los puntos de recepción de las Alcaldías Locales o SuperCADES, la entrega deberá acompañarse de un oficio en el que se indique: Nombre de la persona, entidad, empresa u organización que realiza la entrega y relación detallada de los documentos de identificación extraviados, señalando nombre completo, tipo y número de documento. El servidor

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 SDG”*

**Procedimiento para la recepción, registro, custodia,
entrega o devolución de documentos de identificación
extraviados**

público del proceso de Servicio a la Ciudadanía verificará la información contenida en el oficio. En caso de coincidencia, firmará el documento, registrando la fecha de recepción y la cantidad de documentos por tipología. Si la información no coincide o se entregan documentos diferentes a los autorizados en el numeral anterior, deberá dejar constancia de la novedad en el oficio y proceder con la recepción.

6. En el Nivel Central, la recepción de más de dos (2) documentos extraviados deberá acompañarse de un oficio en el que se indique el nombre de la persona, entidad, empresa u organización que realiza la entrega y la relación de los documentos de identificación extraviados que se entregarán señalando el nombre, tipo de documento y número de documento. El Servidor Público, Contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central, cotejará la información y firmará el oficio en caso de coincidencia, registrando la fecha de recepción y la cantidad de documentos. Posteriormente, orientará al responsable de la entrega para que radique el oficio y los documentos en la ventanilla del Centro de Documentación e Información –CDI–. Cuando la información del oficio no coincida con los documentos físicos, o se pretenda entregar documentos diferentes a los autorizados en el numeral dos (2), el servidor público del proceso de Servicio a la Ciudadanía deberá dejar constancia de la novedad en el oficio y, posteriormente, indicar a la persona que realiza la entrega que se acerque a la ventanilla del CDI para efectuar la respectiva radicación.
7. Cuando un ciudadano, entidad, empresa u organización entregue 40 documentos o más en el Nivel Central de la SDG, estos deberán presentarse organizados en paquetes de veinte (20) documentos cada uno, siguiendo el orden establecido en el oficio remisario. Atendiendo las directrices del SAC-M001 Manual de Atención a la Ciudadanía y SAC-M002 Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad.
8. Una vez recibidos los documentos de identificación extraviados en los puntos de recepción de las Alcaldías Locales o SuperCADES el servidor público del proceso de Servicio a la Ciudadanía deberá realizar el registro de los documentos en la aplicación SIDE-BIZAGI y a continuación, hacer el envío de los documentos al Servidor Público, Contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central. Los documentos deberán ser enviados a través de la empresa de correspondencia contratada en la Alcaldía Local junto con el memorando generado por la aplicación de forma automática y, la planilla que se genera desde la aplicación de Gestión Documental ORFEO -AGD ORFEO-.
9. El registro en SIDE-BIZAGI y el envío de los documentos deberán efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción.
10. Durante la gestión de documentos extraviados, la información deberá ser registrada en la aplicación SIDE-BIZAGI dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles posteriores a su recepción en el punto de atención. Este procedimiento permite cumplir con los tiempos establecidos para su disposición y garantiza la adecuada ejecución del objeto social del servicio. El único servidor público autorizado para realizar la entrega del documento de identificación extraviado será el Servidor Público, Contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel.
11. Cuando el ciudadano titular del documento extraviado se acerque al punto de atención del Nivel Central de la SDG, el Servidor Público, Contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central verificará la titularidad mediante la presentación de un documento de identificación con copia y, posteriormente, realizará la entrega.

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 SDG”

**Procedimiento para la recepción, registro, custodia,
entrega o devolución de documentos de identificación
extraviados**

12. A través del aplicativo SIDE se genera automáticamente el acta de entrega¹, documento que deberá ser firmado por el ciudadano. A dicha acta se anexará la copia del documento de identificación presentado para la verificación de titularidad, conforme al procedimiento previamente descrito.
13. En caso de que el titular no pueda reclamar el documento de identificación extraviado personalmente, podrá autorizar a un tercero mediante oficio firmado, acompañado de la fotocopia de la cédula del titular y del autorizado. Estos documentos se anexarán al acta de entrega que deberá cargarse en la aplicación SIDE-BIZAGI.
14. Posterior a la entrega, se invitará al ciudadano a diligenciar voluntariamente la encuesta de percepción disponible en el portal web de la SDG, con el fin de evaluar la atención recibida y el trámite efectuado.
15. Las actas de entrega y los oficios de devolución deberán conservarse en el archivo de gestión durante el tiempo establecido en la Tabla de Retención Documental. Atendiendo las directrices establecidas en el GDI-GPD-P004 - Procedimiento de Gestión y Trámite Documental.
16. El Servidor Público, Contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central llevará un registro actualizado de los documentos entregados, indicando la fecha, tipo y número de identificación correspondiente.
17. Los documentos permanecerán en custodia de la SDG por un período máximo de sesenta (60) días calendario contados desde la fecha de registro.
18. Vencido este plazo, los documentos no reclamados se habilitarán para devolución a las entidades generadoras.
19. Los documentos cuya vigencia haya expirado podrán ser devueltos a las entidades generadoras antes de que se cumpla el plazo de sesenta (60) días de custodia.
20. Una vez al mes, el Servidor Público, Contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central deberá remitir a la entidad u organización generadora los documentos vencidos o aquellos que hayan cumplido el tiempo de custodia.
21. Posterior a la radicación del oficio de traslado a las entidades generadoras de los documentos enmarcados dentro de la Política de Operación No. 22, es importante resaltar que, se deberá surtir el procedimiento de trámite y notificación de comunicaciones oficiales externas reseñado en el numeral 2.5.6 del documento GDI-GPDIN002 Instrucciones para el trámite de Radicación, Digitalización y Reparto de las Comunicaciones en el Centro de Documentación e Información – CDI.
22. El último día hábil de cada mes, el Servidor Público, Contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central, deberá remitir a través de correo electrónico institucional y a quien corresponda, un reporte mensual que contenga la siguiente información:
 - Cantidad total de documentos registrados durante el mes.
 - Cantidad de documentos entregados a los ciudadanos, adjuntando en un único archivo PDF las actas de entrega organizadas por fecha.

¹ El acta de entrega generada por la aplicación SIDE corresponde al formato Evidencia de Reunión Código: GDI-GPD-F029, el cual se genera pre diligenciado desde dicha aplicación con los datos pertinentes para la entrega del documento.

Procedimiento para la recepción, registro, custodia, entrega o devolución de documentos de identificación extraviados

- Cantidad de documentos devueltos a las entidades u organizaciones generadoras, adjuntando en un único archivo PDF los oficios de devolución.
 - Número del stock actual de documentos, discriminado por tipología.
23. El Servidor Público, Contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central, deberá cargar en el SharePoint de la Subsecretaría de Gestión Institucional la información reportada y remitida conforme a lo indicado en el numeral anterior.

Glosario

Aplicación: Programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de tareas.

Documento de Identidad: Documento que contiene los datos de identificación personal, emitido por una autoridad competente que permite identificar inequívocamente a las personas.

Nivel Central: Se refiere a la sede principal de la Secretaría Distrital de Gobierno, ubicada en la calle 11 # 8 – 17 que cuenta con atención presencial de lunes a viernes desde las 7:00 a.m. y hasta las 4:30 p.m.

Punto de atención: Se refiere a las Alcaldías Locales y SuperCADES ya mencionados, en los que se realiza atención presencial por parte de los servidores públicos que conforman el proceso de Servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno y, que ejercen sus funciones de lunes a viernes desde las 7:00 a.m. y hasta las 4:30 p.m.

SIDE - BIZAGI: Aplicación utilizada para realizar el registro de los Documentos de Identificación Extraviados recibidos en el Nivel Central de la SDG, Alcaldías Locales o SuperCADES.

Tipo de documento: Hace referencia a la clasificación de los documentos donde es posible identificar los datos de una persona y que son objeto de custodia en el Banco de Documentos Extraviados, esto es, la Cédula de Ciudadanía Colombiana, Tarjeta de Identidad, Pasaporte, Cédula de Extranjería Colombiana, Permiso por Protección Temporal, Licencia de Conducción, Licencia de Tránsito, Libreta Militar, Tarjeta de Conducta y Tarjeta Profesional.

Acta de Entrega: Documento emitido por el aplicativo SIDE–Bizagi, utilizado para dejar constancia de la entrega de documentos extraviados al titular. Este formato es oficial de la Entidad, dado que está diseñado como un acta de reunión en la cual se registra la comparecencia de las partes y la realización formal de la entrega del documento extraviado.

Siglas

AGD ORFEO: Aplicación de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Gobierno.

BDE: Banco de Documentos Extraviados.

CDI: Centro de Documentación e información.

SDG: Secretaría Distrital de Gobierno.

SIDE: Servicio 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 SDG”

Procedimiento para la recepción, registro, custodia, entrega o devolución de documentos de identificación extraviados

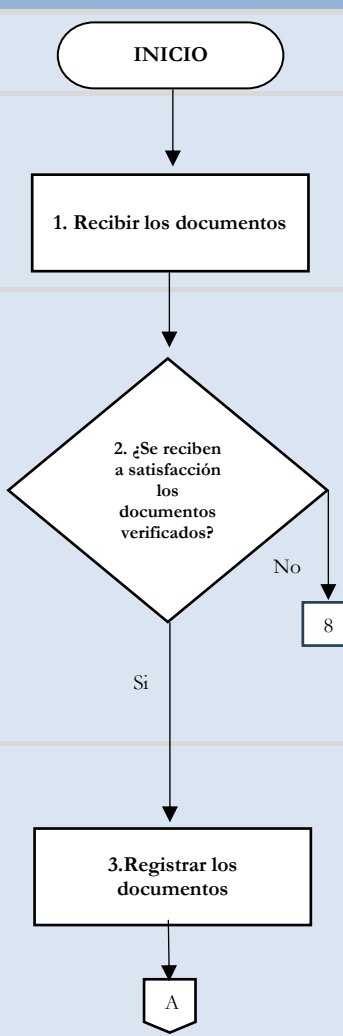
Salidas generadas del procedimiento:

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario
Documento de identidad extraviado entregado al ciudadano(a) titular.	Previo registro del ciudadano en la aplicación web correspondiente y solicitud de cita para la entrega de su documento de identidad extraviado, el Servidor Público, Contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central realizará la entrega del documento en las instalaciones del Nivel Central de la Secretaría Distrital de Gobierno (SDG), suscribiendo un acta de entrega que formalice el procedimiento desarrollado.	Ciudadanía.
Documento de identidad extraviado devuelto a la entidad generadora.	Cuando un documento de identificación extraviado cumpla 61 días calendario de permanencia en el Banco de Documentos Extraviados (contados a partir de su registro en la aplicación SIDE), se remitirá para su destrucción final a la entidad u organización generadora una comunicación oficial mediante GDI-GPD-F032 - formato carta u oficio nivel central.	Entidades generadoras.

**Procedimiento para la recepción, registro, custodia,
entrega o devolución de documentos de identificación
extraviados**

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

2.1 Recepción, registro y custodia en Alcaldías Locales y SuperCADES.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento	N/A
1. Recibir los documentos	Servidores públicos, contratistas y/o terceros del proceso de Servicio a la Ciudadanía en los puntos de atención alcaldías locales y SuperCADES	Atendiendo a lo establecido en las Políticas de Operación No. 3,4,5,6,7 y 8, se reciben los documentos de identificación extraviados en cualquiera de los puntos de atención a la ciudadanía —ubicados en el Nivel Central, las Alcaldías Locales y los SuperCADES—garantizando su adecuado registro y custodia.	
2. ¿Se reciben a satisfacción los documentos verificados?	Servidores públicos, contratistas y/o terceros del proceso de Servicio a la Ciudadanía en los puntos de atención alcaldías locales y SuperCADES	Verificar los documentos recibidos. Únicamente se aceptarán los diez (10) tipos de documentados de identificación extraviados definidos en la política de operación No. 2, estando prohibida la recepción de cualquier otro tipo de documento. Los servidores públicos son responsables de la custodia y manejo adecuado de los documentos recibidos. En los puntos de atención de las Alcaldías Locales y SuperCADES, se podrá recibir un máximo de nueve (9) documentos por entrega. Se debe cumplir con lo descrito en las Políticas de Operación No. 4 y 5. Si: Continúa en la actividad No. 3 No: Dirige a la actividad No. 8, ya que el procedimiento finaliza al no cumplirse lo establecido en la Política de Operación No. 2.	
3.Registrar los documentos	Servidores públicos, contratistas y/o terceros del proceso de Servicio a la Ciudadanía en los puntos de atención alcaldías locales y SuperCADES	Registrar los documentos de identificación extraviados en la aplicación institucional. Durante el registro, se debe diligenciar la siguiente información: fecha de recepción, origen del registro y nombre de quien entrega el documento. En los casos en que la persona no autorice el registro de su nombre, deberá consignarse la palabra “Anónimo”.	

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 SDG”

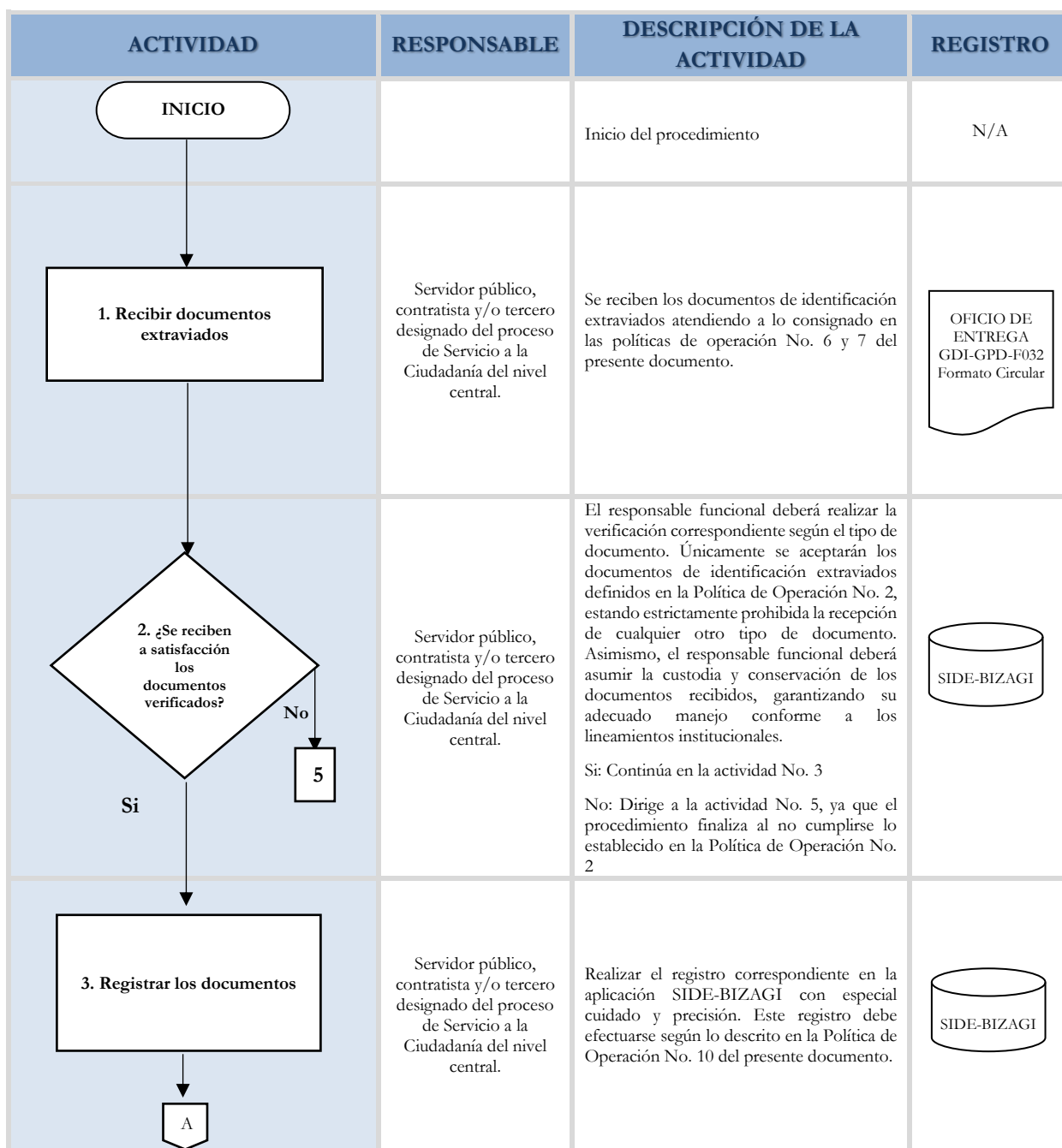
**Procedimiento para la recepción, registro, custodia,
entrega o devolución de documentos de identificación
extraviados**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
A 4. Elaborar memorando de remisión	Servidores públicos, contratistas y/o terceros del proceso de Servicio a la Ciudadanía en los puntos de atención alcaldías locales y SuperCADES	Elaborar una comunicación oficial interna usando el formato GDI-GPD-F031 - memorando nivel central, dirigido al Profesional Especializado Código 222 grado 24 del proceso de Servicio a la Ciudadanía. Este memorando debe incluir el detalle completo de los documentos de identificación extraviados que serán remitidos para su correspondiente traslado y custodia.	AGD ORFEO
5. Generar la planilla	Servidores públicos, contratistas y/o terceros del proceso de Servicio a la Ciudadanía en los puntos de atención alcaldías locales y SuperCADES. Servidores públicos, contratistas y/o terceros del CDI.	Generar la planilla de envío y entregarla al Centro de Documentación e Información (CDI) de la localidad correspondiente, junto con los documentos debidamente sellados en un sobre que garantice su seguridad y confidencialidad. La generación de la planilla debe realizarse dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción de los documentos.	AGD ORFEO
6. Trasladar los documentos en físico a nivel central	Servidores públicos, contratistas y/o terceros del CDI.	Realizar el traslado físico de los documentos al Nivel Central por medio del servicio de correspondencia oficial, garantizando la trazabilidad y seguridad durante el envío.	AGD ORFEO
7.  Confirmar el recibido de los documentos	Servidor público, contratista y/o tercero del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central. Servidores públicos, contratistas y/o terceros del CDI.	Recibir los documentos de identificación extraviados remitidos desde las Alcaldías Locales y SuperCADES, previa verificación y cotejo entre la relación de documentos enviada, el registro efectuado en la aplicación y los documentos físicos recibidos, garantizando la correspondencia y exactitud de la información. A partir de este momento los documentos permanecerán en custodia de la SDG según lo establecido en la Política de Operación No. 17.	AGD ORFEO
8. FIN	N/A	Fin del procedimiento	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 SDG”

**Procedimiento para la recepción, registro, custodia,
entrega o devolución de documentos de identificación
extraviados**

2.2 Recepción, registro y custodia en 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 SDG”

Procedimiento para la recepción, registro, custodia, entrega o devolución de documentos de identificación extraviados

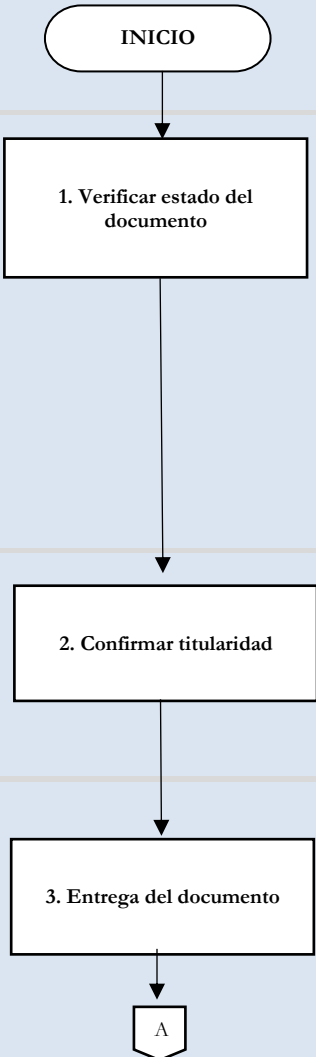
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
A 4. Organizar y marcar los documentos	Servidor público, contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central.	Rotular cada paquete y documento de acuerdo con la posición asignada por la aplicación SIDE-BIZAGI. Los rótulos deben adherirse en la parte superior derecha de cada documento, procurando no cubrir información sensible que permita su correcta identificación. Atendiendo las directrices establecidas en el Procedimiento de Gestión y Trámite Documental, código GDI-GPD-P004. Una vez la totalidad de los documentos se encuentren marcados y organizados en paquetes de máximo cuarenta (40), según lo indicado por la aplicación, el responsable funcional deberá ubicarlos en el Banco de Documentos Extraviados (BDE) respetando el orden estricto asignado para garantizar su adecuada trazabilidad y custodia.	Archivo físico BDE
5. FIN		Fin del procedimiento	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 SDG"

**Procedimiento para la recepción, registro, custodia,
entrega o devolución de documentos de identificación
extraviados**

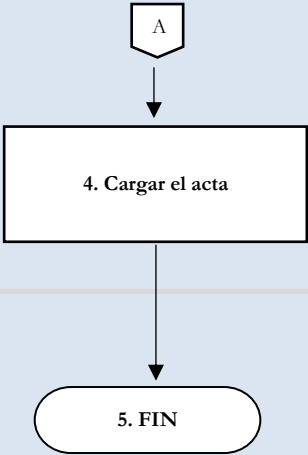
2.3 Entrega al ciudadano titular o devolución a entidad u organización generadora

2.3.1 Entrega del documento extraviado al ciudadano titular

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento	N/A
1. Verificar estado del documento	Servidor público, contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central.	Una vez el responsable funcional haya rotulado y organizado los documentos de identificación extraviados conforme al paquete y posición asignados automáticamente por la aplicación SIDE-BIZAGI, deberá verificar que dichos documentos se encuentren en estado “Disponible para entrega” dentro del sistema. Esta verificación garantiza que el ciudadano titular pueda consultar y programar la cita para la entrega de su documento a través de la aplicación, conforme a los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Gobierno (SDG).	
2. Confirmar titularidad	Servidor público, contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central.	El responsable funcional deberá realizar la verificación de la titularidad del documento de identificación extraviado, proceder con la impresión del Acta de Entrega y anexar la copia del documento adicional que acredite la titularidad del ciudadano solicitante. Ver Políticas de Operación No. 11 y 12.	
3. Entrega del documento	Servidor público, contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central.	Una vez realizada la ubicación física del documento de identificación extraviado, el responsable procederá con la entrega al ciudadano titular, diligenciando y firmando el Acta de Entrega correspondiente, conforme a los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Gobierno (SDG). Se procede a realizar la encuesta de satisfacción de acuerdo con el formato SAC-F010.	

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 SDG”

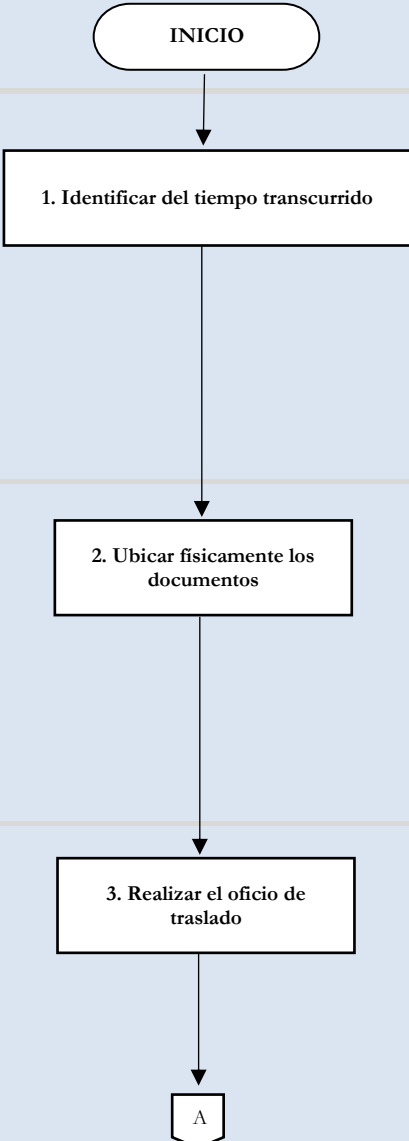
**Procedimiento para la recepción, registro, custodia,
entrega o devolución de documentos de identificación
extraviados**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Servidor público, contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central.	Una vez el ciudadano haya firmado el Acta de Entrega, el responsable funcional deberá cargar el documento en formato PDF en la aplicación SIDE-BIZAGI. Al realizar esta acción, el sistema modificará automáticamente el estado del documento, pasando de “Disponible para entrega” a “Entregado”, garantizando la trazabilidad y cierre del proceso de entrega.	
		Fin del procedimiento	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 SDG”

**Procedimiento para la recepción, registro, custodia,
entrega o devolución de documentos de identificación
extraviados**

2.3.2. Entrega del documento extraviado devolución a entidad u organización generadora.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento	N/A
1. Identificar del tiempo transcurrido	Servidor público, contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central.	El responsable funcional, a través de la aplicación SIDE-BIZAGI, deberá verificar los documentos de identificación extraviados que registren sesenta y un (61) días o más de permanencia en el Banco de Documentos Extraviados (BDE). Esta verificación se realiza por tipo de documento, y una vez confirmada la información, el sistema permitirá modificar el estado de los documentos, pasando de “Disponible para entrega” a “Remitido a entidad generadora”, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Gobierno (SDG).	
2. Ubicar físicamente los documentos	Servidor público, contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central.	Una vez identificados los documentos que han cumplido el tiempo de permanencia establecido en el Banco de Documentos Extraviados (BDE), el responsable funcional deberá remitirlos al archivo físico para su separación y verificación correspondiente. Los documentos deben ser resguardados en un sobre debidamente cerrado, garantizando su integridad, confidencialidad y trazabilidad hasta su devolución a la entidad u organización generadora.	
3. Realizar el oficio de traslado	Servidor público, contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central.	Una vez los documentos de identificación extraviados se encuentren listos y verificados, el responsable funcional deberá proyectar una comunicación oficial mediante el uso del GDI-GPD-F032 Formato carta u oficio nivel central, con el fin de efectuar traslado dirigido a la entidad u organización generadora correspondiente, conforme a los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Gobierno SDG.	
			

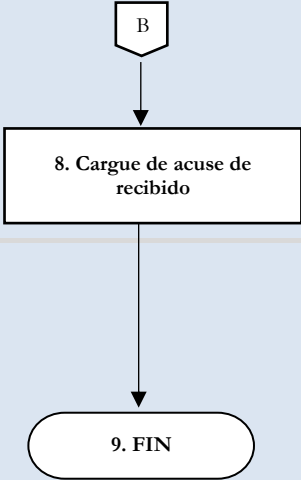
Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la SDG”

Procedimiento para la recepción, registro, custodia, entrega o devolución de documentos de identificación extraviados

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
A 4. Radicar oficio de traslado	Servidor público, contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central.	Radicar el oficio de traslado, el cual recibirá un número de radicado que lo identificará como documento oficial dentro del sistema. Posteriormente, el oficio será enviado para visto bueno a quien tenga el rol jefe dentro de la bandeja del AGD ORFEO del proceso de Servicio a la Ciudadanía, con el propósito de obtener la firma y autorización formal antes de proceder con su envío a la entidad u organización generadora.	
5. Firma del oficio	Profesional Especializado Código 222 grado 24 del proceso de Servicio a la Ciudadanía	Revisar y firmar el oficio de traslado. Una vez suscrito, el Servidor público, contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central, procederá a generar la planilla de envío en la aplicación AGD-ORFEO, de conformidad con los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Gobierno (SDG).	
6. Entregar planilla de dependencia al CDI	Servidor público, contratista y/o tercero designado del proceso de Servicio a la Ciudadanía del nivel central	Entregar al Centro de Documentación e Información (CDI) el oficio de traslado, junto con la planilla correspondiente y los anexos requeridos, que incluyen los sobres debidamente sellados con los documentos de identificación extraviados a devolver. Debe revisarse lo plasmado en la Política de Operación No. 21 del presente documento..	
7. Verificar la información	Servidor público, contratista y/o tercero designado del CDI	El Centro de Documentación e Información (CDI) procederá conforme lo estipulado en el numeral 2.5.6 del documento de Instrucciones para el trámite de Radicación, Digitalización y Reparto de las Comunicaciones en el Centro de Documentación e Información – CDI, Código: GDI-GPDIN002. (ver Política de Operación No. 21 del presente procedimiento.)	
8. Realizar el trámite de entrega B	Servidor público, contratista y/o tercero designado del CDI	El Centro de Documentación e Información (CDI), a través del servicio de correspondencia institucional, realizará la entrega física de los documentos de identificación extraviados a la entidad u organización generadora correspondiente. Ver Política de Operación No. 21 del presente documento.	

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 SDG”

**Procedimiento para la recepción, registro, custodia,
entrega o devolución de documentos de identificación
extraviados**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Servidor público, contratista y/o tercero designado del CDI	El Centro de Documentación e Información (CDI) deberá cargar en la aplicación AGD-ORFEO el acuse de recibido emitido por la entidad u organización generadora. Este acuse de recibido constituye la evidencia formal de la entrega de los documentos de identificación extraviados, y respalda el cierre del proceso de devolución conforme a los lineamientos de la Secretaría Distrital de Gobierno (SDG).	
	N/A	Fin del procedimiento	N/A

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos internos

Código	Documento
SAC-M001	Manual de Atención a la Ciudadanía
SAC-M002	Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad
SAC-F010	Formato Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana
SAC-IN006	Instrucciones para el registro, custodia, entrega o devolución de documentos extraviados.
GDI-GDP-F029	Formato Evidencia de Reunión
GDI-GDP-F032	Formato Carta u Oficio Nivel Central
GDI-GPD-IN002	Instrucciones para el trámite de Radicación, Digitalización y Reparto de las Comunicaciones en el Centro de Documentación e Información - CDI
GDI-GPD-P004	Procedimiento de Gestión y Trámite Documental

Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Acuerdo 2012	2006	Por el cual se crea el Sistema Distrital para la recepción y	

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 SDG"

**Procedimiento para la recepción, registro, custodia,
entrega o devolución de documentos de identificación
extraviados**

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		entrega de documentos de identidad extraviados	

Documentos externos

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