



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANIA

Código: SAC-P003

Versión: 01

Vigencia desde:
17 de octubre de 2023

Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	17 de octubre de 2023	Creación del documento

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento fue creado por el equipo de Servicio a la Ciudadanía y la Profesional 222-24 de la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía con apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, quienes evaluaron los cambios en las actividades y ajustaron el documento a las prácticas actuales.	Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado Código 222 Grado 24 Jacobo Pardey Rozo Profesional OAP – Analista del proceso	Martha Liliana Soto Iguarán Subsecretaria de Gestión Institucional Documento revisado y aprobado mediante registro aplicativo Hola No. 349377

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"



Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del Procedimiento

Acreditar la residencia actual de los ciudadanos(as) en el territorio del Distrito Capital, que realizan la solicitud de certificado por medio de la página de la Secretaría Distrital de Gobierno SDG; este documento es un requisito solicitado para acceder a la oferta de servicios de las entidades públicas y privadas.

Alcance

El proceso inicia con el registro y la solicitud de la ciudadanía en la página de la Secretaría Distrital de Gobierno - SDG, y culmina con la aprobación o rechazo de la solicitud.

Responsable

Subsecretario(a) de Gestión Institucional y Profesional Especializado Código 222 – Grado 24 de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía – SAC.

Políticas de operación

- a. La Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía - SAC tiene dentro de sus competencias la responsabilidad funcional sobre el trámite de Certificado de Residencia.
- b. El trámite de Certificado de Residencia está basado en el principio constitucional de la buena fe.
- c. Los servidores de SAC con el rol de validador deben gestionar diariamente el 100% de las solicitudes que se encuentran asignadas a su bandeja del aplicativo BIZAGI.
- d. El aplicativo de solicitud de Certificado de Residencia opera a través del componente JAVA dispuesto en la página principal de la SDG.
- e. El aplicativo BIZAGI es el componente dispuesto para la validación de Certificados de Residencia por parte de los Servidores de la oficina SAC.
- f. Cuando los servidores de SAC con el rol de validador rechacen la solicitud, la subsanación por parte del ciudadano(a) es asignada al mismo servidor SAC con rol de validador.
- g. El trámite se realiza 100% en línea a través de los componentes definidos; cuando la ciudadanía presenta inconvenientes de tipo tecnológico en la solicitud, puede acercarse a los puntos de atención presencial de la SDG para recibir asesoría con su trámite, los cuales se ubican en la Sede Principal Edificio Liévano, así como en las Alcaldías Locales de: 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 puntos de la red CADE donde la SDG realiza presencia: Bosa, Suba, Manitas, CAD 30 y Engativá. Actualmente, la Alcaldía Local de Sumapaz solo cuenta con atención virtual.
- h. El trámite de certificado de residencia es 100% virtual por lo anterior, los archivos documentales relacionados reposan en el aplicativo de Gestión documental ORFEO de la SDG y en el aplicativo BIZAGI.



Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

- i. Para la expedición del Certificado de Residencia la ciudadanía debe aceptar la Política de tratamiento de datos personales publicada por la SDG en los términos y condiciones del formulario de registro.
- j. Los Alcaldes Locales son los únicos servidores competentes para firmar los Certificados de Residencia a través de la firma mecánica.
- k. Los Alcaldes Locales deben registrar su firma ante la cancillería, para todas las solicitudes de Certificado de Residencia relacionadas con el tipo de trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- l. Los Alcaldes Locales informarán a SAC a través de los medios y canales institucionales, las novedades que impliquen su ausencia del ejercicio del cargo, así como relacionar los actos administrativos correspondientes. Lo anterior, para que desde SAC se efectúen las actualizaciones correspondientes en el aplicativo BIZAGI, respecto de la firma mecánica para las solicitudes de Certificado de Residencia.
- m. Los tipos de trámites de Certificados de Residencia relacionados a continuación se expiden con la firma mecánica del Alcalde Local:
- Personas privadas de la libertad
 - Proyectos locales
 - Requisitos laborales
 - Trámite de estudio
 - Trámite de Subsidios
 - Trámite ante el ministerio de relaciones exteriores
 - Trámites legales
 - Menor de Edad
- n. Para las solicitudes relacionadas con menores de edad, debe ser el padre, madre o acudiente con custodia legal, quien realice la solicitud a través del aplicativo.
- o. Las Personas Privadas de la Libertad-PPL, por su situación actual no realizan directamente la solicitud, en este caso particular, una persona mayor de edad es quien realiza el trámite.
- p. Cuando el ciudadano(a) haga modificación de sus nombres ante la entidad competente, debe hacer la solicitud de su Certificado Residencia con el nuevo documento de identidad otorgado.
- q. Sin ninguna excepción, la ciudadanía debe aportar los siguientes documentos para el trámite de Certificados de Residencia en archivo tipo PDF:
- Para las personas de Nacionalidad Colombiana y residentes en el Distrito Capital los documentos de identificación son: Cédula de Ciudadanía o Contraseña de Trámite de la Cédula vigente, Registro Civil para niños (as) de 0 a 6 años 11 meses, Tarjeta de Identidad para niños (as) de 7 años a 17 años 11 meses.
 - Para las personas con nacionalidad extranjera y residentes en el Distrito Capital los documentos de identificación son: Para mayores de edad, la cédula de extranjería vigente (sin ninguna excepción), Visa



Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

para niños(as) de 0 a 6 años 11 meses; Cédula de Extranjería para menores de edad de 7 años a 17 años 11 meses; Carné diplomático para miembros del cuerpo diplomático. Para los extranjeros con nacionalidad venezolana que no cuentan con Cedula de Extranjería se exigirá el PPT (Permiso Por Protección Temporal).

- **Nota aclaratoria:** La vigencia del documento Cédula de Extranjería será verificada por el servidor con el rol de validador en página de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
 - Para el caso de menores de edad se debe anexar: El documento de identidad del padre, la madre y/o acudiente (entendido como la persona designada por parte de una autoridad legal para representar al menor), en caso de que sea el acudiente del menor adicionalmente debe adjuntar el documento que otorga la patria potestad emitido por una entidad competente.
 - Para el caso de Personas Privadas de la Libertad - PPL se debe adjuntar: El documento de identidad o Contraseña del documento en trámite vigente del responsable del PPL y el documento de identidad o Contraseña del documento en trámite del PPL.
 - El documento o fotocopia que soporta la referencia de la dirección de residencia del solicitante, bajo el principio de la buena fe es: Copia de recibo de servicio público domiciliario no mayor 60 días desde la fecha de pago oportuno. (Energía, Acueducto).
- r. La Ciudadanía verificará que los datos registrados en el formulario de la solicitud sean idénticos a los documentos aportados, cualquier inconsistencia dará lugar al rechazo de la solicitud y el ciudadano(a) deberá hacer la subsanación.
- s. Causales de rechazo de la solicitud:
- 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

t. La solicitud registrada en el aplicativo BIZAGI, se verificará por los servidores de SAC con el rol de

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"



Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

validador de la Oficina de Atención al Ciudadano, quienes luego del análisis del caso, aprobarán o rechazarán la solicitud.

u. El ciudadano(a) podrá realizar únicamente una solicitud en el aplicativo BIZAGI a la vez, (excepto cuando el tipo de solicitud sea para menor de edad), si ésta es aprobada, se enviará el Certificado de Residencia al correo electrónico registrado y el caso se cierra automáticamente.

v. Cuando la solicitud es rechazada, se notifican las observaciones al correo electrónico registrado por el ciudadano en el sistema, si es rechazada nuevamente el caso se cancelará automáticamente en el aplicativo.

w. El ciudadano(a) tendrá hasta 30 días para subsanar las observaciones descritas en el oficio que recibe en el correo electrónico registrado, si pasados los 30 días el ciudadano(a) no subsana su solicitud, el caso quedará automáticamente cerrado por desistimiento.

x. El tiempo máximo de respuesta de la solicitud de Certificado de Residencia son 24 horas hábiles.

y. Para verificar la autenticidad del Certificado de Residencia los interesados(as) deberán ingresar a la página WEB de la SDG con el número de radicado que está impreso en el Certificado de Residencia que expide la SDG a través del gestor documental ORFEO y el aplicativo BIZAGI.

Glosario

BIZAGI: Aplicativo utilizado 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 el aplicativo BIZAGI a cada solicitud que genere el ciudadano(a).

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(a) ciudadano(a) 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.”*

Sistema de Trámites y Servicios: Aplicativo institucional creado 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.

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

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”.

Siglas

SDG: Secretaría Distrital de Gobierno

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 CIUDADANIA

Código: SAC-P003

Versión: 01

Vigencia desde:
17 de octubre de 2023

Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

SGI: Subsecretaría de Gestión Institucional.

SAC: Servicio de Atención a la Ciudadanía

S.T.Y.S: Sistema de trámites y servicios adoptado y vigente en la Entidad.

PPT: Permiso por Protección Temporal

PPL: Persona Privada de la Libertad

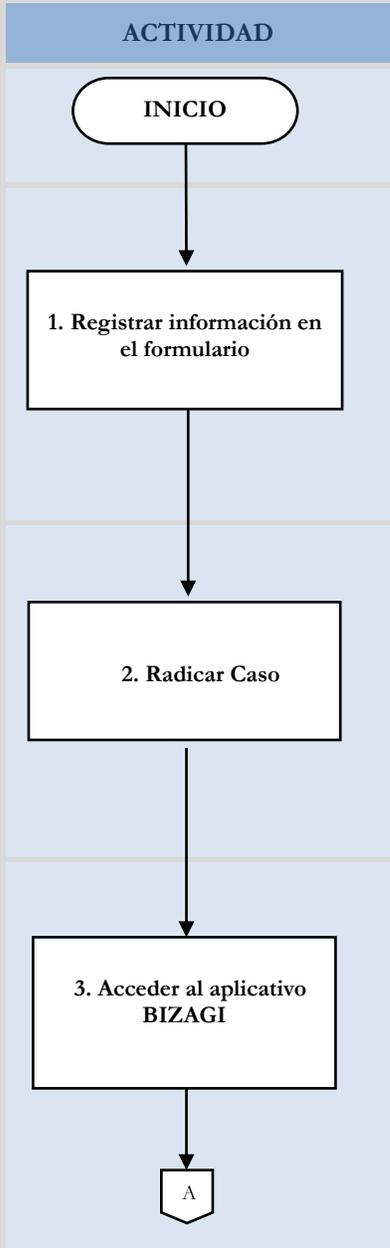
Salidas generadas del procedimiento:

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario
Rechazo de la Solicitud	Una vez el servidor de SAC con el rol de validador evidencia que la solicitud no cumple con los requisitos establecidos por la SDG, procederá a rechazar la solicitud con las causales del rechazo y se enviará un oficio debidamente firmado por la profesional 222-24 de la Oficina de Atención a la Ciudadanía especificando los aspectos a corregir, al correo electrónico registrado por el ciudadano(a).	Ciudadanos
Aprobación de la Solicitud	Una vez el servidor de SAC con el rol de validador evidencia que la solicitud cumple con los requisitos establecidos por la SDG, procederá a la aprobación, se expedirá el documento con firma mecánica, por el Alcalde de la localidad que seleccionó el ciudadano en su registro y el sistema automáticamente enviará el documento al correo electrónico registrado por el ciudadano.	Ciudadanos



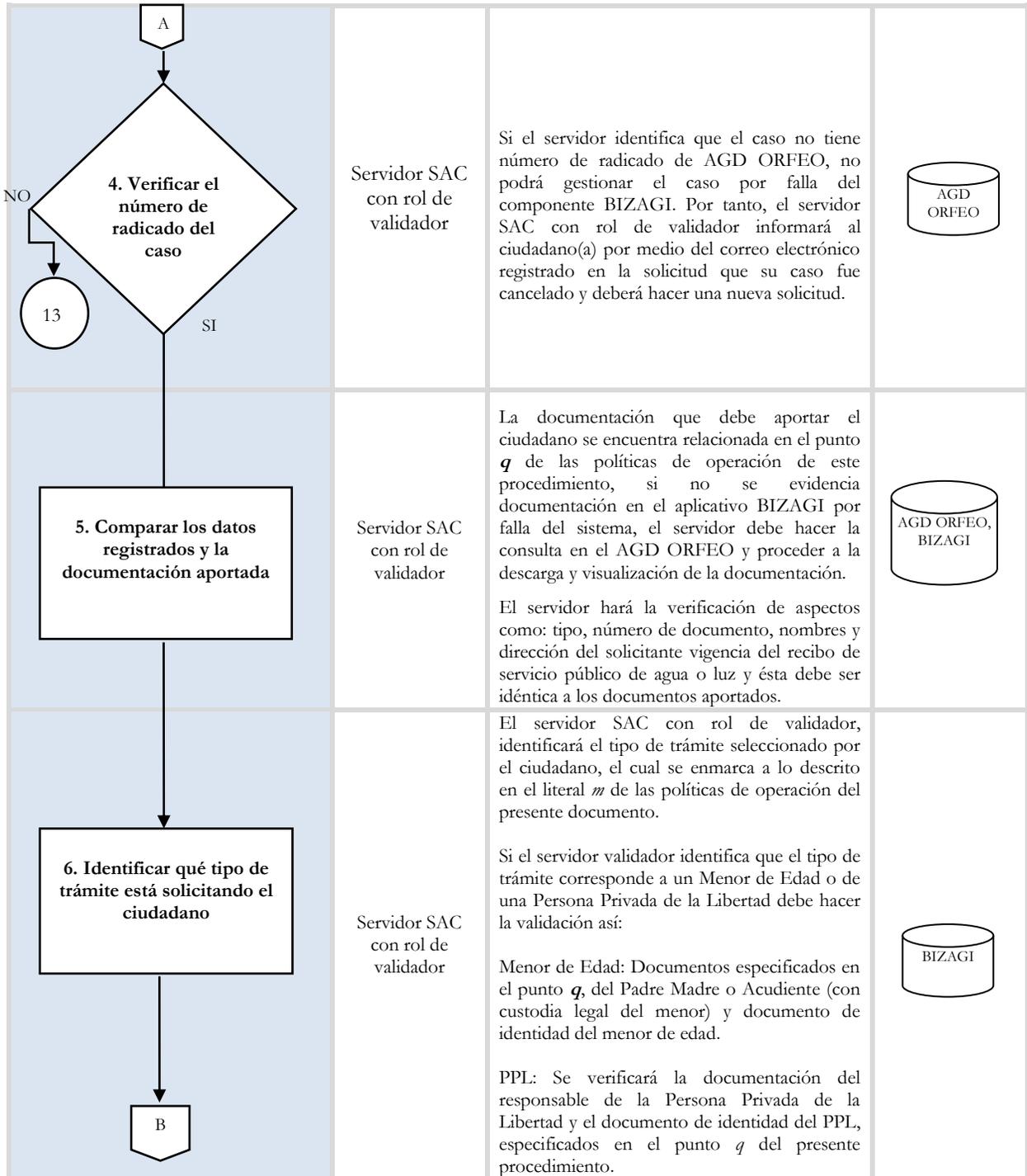
Procedimiento para el trámite de Certificado de
Residencia

2. DESCRIPCION ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento de Certificado de Residencia	N/A
1. Registrar información en el formulario	S.T. Y. S.	Usando el aplicativo de Trámites y Servicios ubicado en la página de la Secretaría Distrital de Gobierno, el ciudadano(a) registra la información requerida en el formulario y acepta la política de tratamiento de datos para crear su solicitud.	
2. Radicar Caso	AGD ORFEO Y BIZAGI	Una vez creada la solicitud de Certificado de Residencia en el aplicativo S.T.Y.S. es simultáneamente y de forma automática radicada en el AGD ORFEO y en el aplicativo BIZAGI	
3. Acceder al aplicativo BIZAGI	Servidor SAC con rol de validador	El Servidor SAC con rol de validador ingresará al aplicativo BIZAGI con el usuario y contraseña asignada y selecciona el caso a validar	
A			

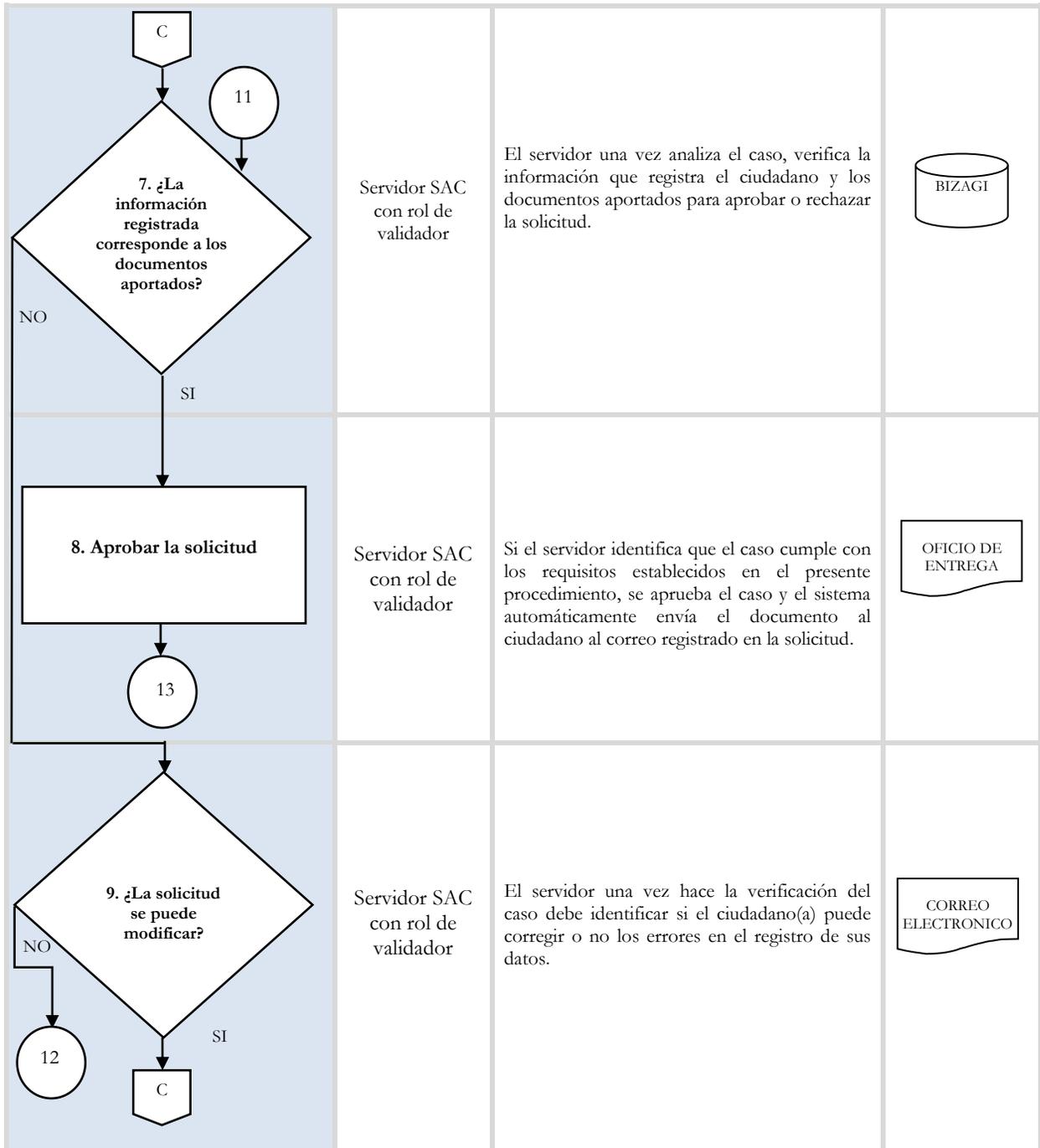


Procedimiento para el trámite de Certificado de
Residencia



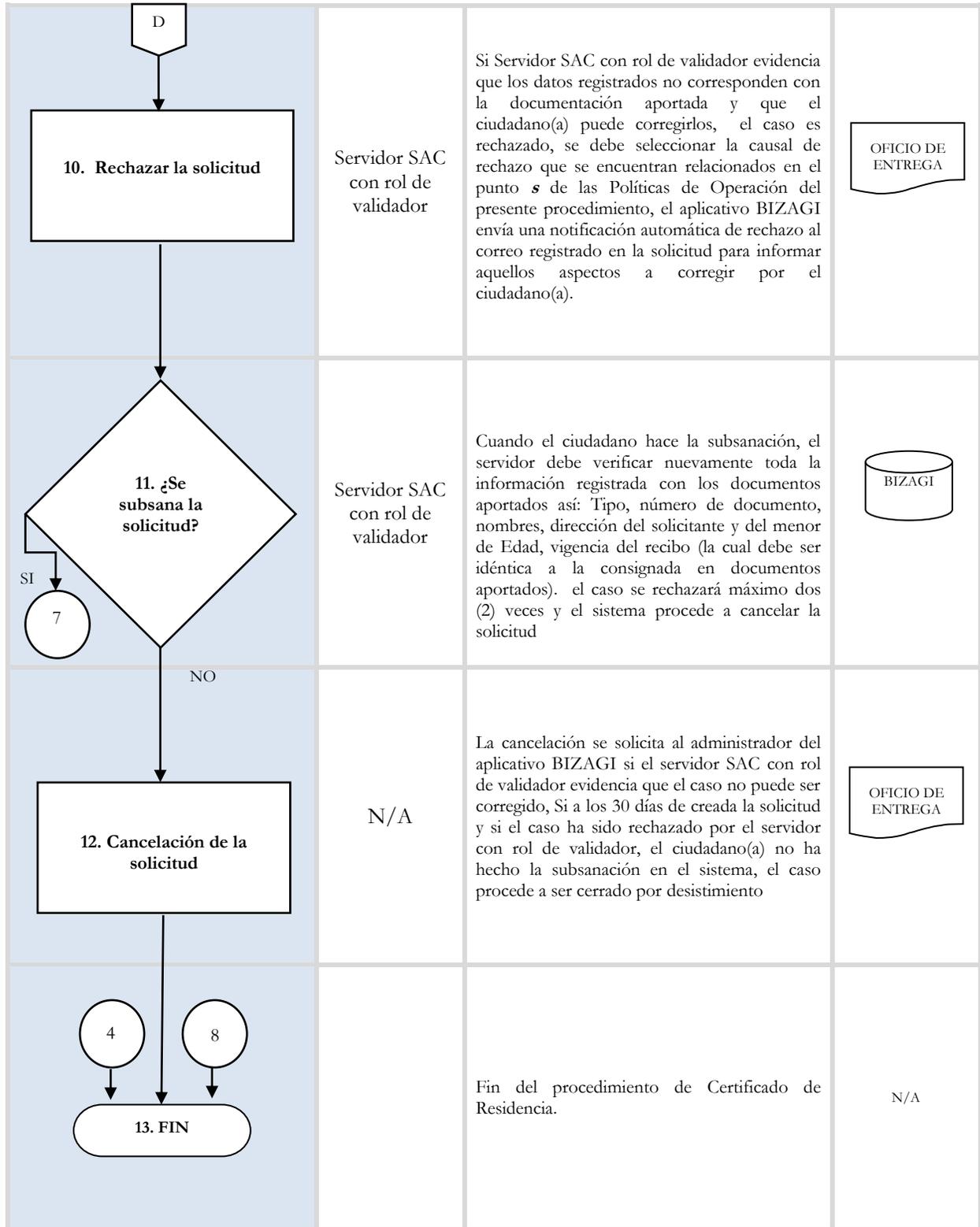


Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia





Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia





Procedimiento para el trámite de Certificado de
Residencia

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 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-P001	Procedimientos trámites a los requerimientos presentados por la ciudadanía
SAC-F010	Formato Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana
SAC-IN006	Instrucciones para la Expedición Certificado de Residencia
GDI-GPD-IN002	Instrucciones para el trámite de Radicación, Digitalización y Reparto de las Comunicaciones en el CDI – CDI
PLE-PIN-IN005	Documento que adopta la Política Ambiental de Instrucciones para el control del consumo de agua, energía, papel y combustible
GPD-P004	Procedimiento de Gestión y Trámite Documental

3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Ley 2158	1970	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto Ley 1260 de 1970 y se dictan otras disposiciones	14
Código Civil			25
Decreto Ley 0019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	25
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	

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"

Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Decreto Nacional 2150	1995	<p>Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos Bajo Régimen de Protección Temporal y se dictan otras disposiciones en materia migratoria.</p> <p>Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</p>	

3.3. Documentos externos

N/A