

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.
02	02 de agosto de 2024	Se realizan cambios para la actualización en los siguientes aspectos: Se incluye la localidad de Sumapaz que cuenta con atención presencial y se agregan los puntos de SuperCADE 20 de Julio y SuperCADE Américas, numeral 7, se modifica la fecha de pago oportuno para el recibo de servicio público de energía numeral 18, se especifica el proceso a seguir en casos particulares numeral 27 y se modifica la redacción del procedimiento basado en la normatividad vigente relacionada con lenguaje claro
03	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, literal <i>t</i> de las políticas de operación. - Se modifica el procedimiento para restablecer las contraseñas en la página web de la entidad, incorporando preguntas de seguridad con el objetivo de reforzar la confidencialidad de la información de la ciudadanía literal <i>j</i>.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento fue actualizado por el equipo y la Profesional 222-24 Andrea Johanna Jiménez Ramírez, del proceso de Servicio a la Ciudadanía quienes evaluaron los cambios en las actividades y ajustaron el documento a las prácticas actuales 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”

Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del Procedimiento

Acreditar la residencia actual de los ciudadanos/las ciudadanas 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 herramienta Sistema Distrital de Trámites y Servicios ubicada en la página web de la SDG, y culmina con la aprobación o rechazo de la solicitud.

Responsable

Subsecretario (a) de Gestión Institucional

Políticas de operación

1. El proceso SAC tiene dentro de sus competencias la responsabilidad funcional sobre el trámite de Certificado de Residencia.
2. El trámite de Certificado de Residencia está basado en el principio constitucional de la buena fe.
3. Los servidores públicos del proceso de SAC con el rol de validador deben gestionar diariamente el 100% de las solicitudes que se encuentran asignadas a su bandeja de la aplicación BIZAGI.
4. La aplicación para la solicitud de Certificado de Residencia opera a través del componente Java (Sistema de Trámites y Servicios) dispuesto en la página principal de la SDG.
5. La aplicación BIZAGI es la herramienta dispuesta para la validación de Certificados de Residencia por parte de los servidores y/o contratistas del proceso de SAC.
6. Cuando los servidores públicos de SAC con el rol de validador rechacen la solicitud, la subsanación por parte del solicitante es asignada al mismo servidor público de SAC con rol de validador.
7. El trámite de Certificado de Residencia se realiza 100% en línea a través de los componentes definidos; si al momento de realizar el registro se presentan inconvenientes de tipo tecnológico en la solicitud, el ciudadano/la ciudadana 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, Sumapaz y puntos de la red CADE donde la SDG realiza presencia: Bosa, Suba, Manitas, CAD 30, Engativá, 20 de Julio y Américas. Véase PLE-PIN-IN005 Instrucciones para el control del consumo de agua, energía, papel y combustible y SAC-M001 Manual de Atención a la Ciudadanía
8. Cuando un ciudadano/a perteneciente a grupos poblacionales diferenciales (persona mayor, persona con discapacidad, campesinos, etnias entre otros) se acerque a solicitar un certificado de residencia, tendrá una atención preferencial por parte del servidor público de SAC que presta el servicio en los

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

- puntos presenciales mencionados en el punto 7, del SAC-M002 Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad.
9. El trámite de certificado de residencia es 100% virtual, por lo anterior los documentos relacionados reposan en el aplicativo de Gestión documental ORFEO de la SDG y en la herramienta BIZAGI. Véase SAC-P001 Procedimientos trámites a los requerimientos presentados por la ciudadanía y GDI-GPD-P004 Procedimiento de Gestión y Trámite Documental.
 10. Para crear la solicitud del Certificado de Residencia, la ciudadanía debe ingresar a la página principal de la Secretaría Distrital de Gobierno (SDG) y seleccionar el ícono correspondiente al trámite. Una vez la persona diligencie el formulario de registro, acepta la Política de tratamiento de datos personales publicada por la SDG en los términos y condiciones del formulario de registro y genere su usuario y contraseña, deberá ingresar nuevamente al sistema para seleccionar y responder tres (3) preguntas de seguridad, las cuales permitirán validar su identidad. Después de completar este paso, podrá crear de manera virtual su solicitud ante la SDG. En caso de olvidar su contraseña, podrá modificarla, recuperarla o actualizar sus datos a través del sistema, validando su identidad mediante las preguntas de seguridad.
 11. Los(as) alcaldes(as) locales son los únicos servidores públicos autorizados para firmar los Certificados de Residencia mediante firma mecánica.
Una vez el servidor(a) público(a) ha sido nombrado(a), el Profesional Especializado código 222 grado 24 del proceso SAC remite al despacho del alcalde(sa) local, a través de los canales institucionales, el formato Solicitud de digitalización firma mecánica (GDI-TIC-F001).
Posteriormente, cuando SAC recibe el formato debidamente diligenciado, procede a actualizar la información en la aplicación BIZAGI.
Quien ejerza la función de alcalde(sa) local deberá garantizar el registro de su firma ante el Ministerio de Relaciones Exteriores. Para ello, el Profesional Especializado código 222 grado 24 del proceso SAC enviará al servidor(a) público(a) el procedimiento correspondiente, el cual también puede consultarse en el siguiente enlace:
https://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/apostilla_legalizacion_en_linea/registre_firma.
Una vez en el sitio, debe seleccionar la opción: “Si usted es servidor público o agente diplomático/consular, actualice o registre su firma aquí.”
 12. Los alcaldes locales informarán al Profesional Especializado código 222 grado 24 del proceso SAC a través de los medios y canales institucionales, las situaciones administrativas que impliquen su ausencia del ejercicio del cargo, así como relacionar los actos administrativos correspondientes. Lo anterior, para que desde el proceso SAC se efectúen las actualizaciones correspondientes en la aplicación BIZAGI, respecto de la firma mecánica para las solicitudes de Certificado de Residencia.
 13. Las notificaciones de rechazo se expiden con la firma mecánica del profesional 222-24 asignada al proceso SAC.
 14. Los tipos de trámites de Certificado 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANIA

Código: SAC-P003

Versión: 03

Vigencia desde: 16 de
diciembre de 2025

Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

15. Para las solicitudes relacionadas con menores de edad, debe ser el padre, madre o acudiente con custodia legal, quien realice la solicitud a través de la aplicación.
16. El documento que acredita la custodia legal del menor debe ser emitido por la entidad competente con los nombres y número de identificación del menor de edad, los nombres y documento de identidad de la persona a la que se otorgó la custodia y las firmas legibles del documento en mención.
17. Las Personas Privadas de la Libertad (PPL), dada su situación, no realizan directamente la solicitud, en este caso particular, una persona mayor de edad es quien realiza el trámite asociando en la herramienta los datos del PPL.
18. Cuando el ciudadano(a) decida hacer la modificación de sus nombres ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, debe modificar sus nombres en la herramienta Sistema de Trámites y Servicios para hacer la solicitud de Certificado de Residencia
19. La ciudadanía debe adjuntar los siguientes documentos en formato PDF para realizar la solicitud del Certificado de Residencia, conforme a lo establecido en el instructivo SAC-IN002 – Instrucciones para la expedición de Certificados de Residencia a través del aplicativo BIZAGI, y atendiendo las siguientes condiciones:
 - Para las personas mayores de edad, de nacionalidad colombiana residentes en el Distrito Capital, el documento de identificación es: Cédula de Ciudadanía. En el caso que la cédula de ciudadanía se encuentra en trámite puede anexar la Contraseña vigente.
 - Para menores de edad de nacionalidad colombiana residentes en el Distrito Capital, los documentos de identificación son: el Registro Civil para menores de 0 a 6 años 11 meses, Tarjeta de Identidad para menores de 7 a 17 años 11 meses, en este caso quien hace la solicitud es el padre o madre del menor quien debe adjuntar su documento de identidad, si el menor de edad se encuentra bajo custodia legal, deberá adjuntarse documento de identidad de la persona designada para tal fin, documento que lo acredite como su representante legal emitido por la autoridad competente y el documento de identificación del menor.
 - Para las personas mayores de edad, de nacionalidad extranjera residentes en el Distrito Capital, el documento de identificación es: Cédula de Extranjería vigente. En el caso que el ciudadano/ la ciudadana se identifique con el Permiso Por Protección Temporal (PPT) será válido para realizar la solicitud del Certificado de Residencia.
 - Para menores de edad, de nacionalidad extranjera residentes en el Distrito Capital, la solicitud la debe realizar el representante legal del menor de edad. Los documentos de identificación del menor de edad son: Visa para menores de 0 a 6 años 11 meses; Cédula de Extranjería para menores de 7 a 17 años 11 meses. En el caso que el menor/ la menor de edad se identifique con el Permiso Por Protección Temporal (PPT), éste será válido para realizar la solicitud del Certificado de Residencia. En este caso quien hace la solicitud es el padre o madre del menor quien debe adjuntar su documento de identidad, si el menor de edad se encuentra bajo custodia legal, deberá adjuntarse documento de identidad de la persona designada para tal fin, documento que lo acredite como su representante legal emitido por la autoridad competente y el documento de identificación del menor.

Nota aclaratoria: La vigencia del documento Cédula de Extranjería será verificada por el servidor y/o contratista con el rol de validador de la SDG, en la página de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.



Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

- Para el caso de Personas Privadas de la Libertad (PPL) residentes en el Distrito Capital, la solicitud la debe realizar el responsable del PPL. Los documentos válidos para la solicitud son: Cédula de Ciudadanía, Cédula de extranjería vigente. En el caso que la cédula de ciudadanía se encuentra en trámite puede anexar la Contraseña vigente, si el ciudadano/ la ciudadana se identifica con el Permiso Por Protección Temporal (PPT) será válido para la identificación.
- 20. El documento 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 para el caso del acueducto, para recibos de energía la fecha de periodo facturado o la fecha de pago oportuno.
- 21. 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 se deberá hacer la correspondiente subsanación. Las siguientes son las 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 incompleta del solicitante.
 - 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 incorrectos del solicitante
- 22. La solicitud registrada en la herramienta BIZAGI, se verificará por parte de los Servidores Públicos, Contratistas y/o terceros del proceso SAC con el rol de validador, quienes luego del análisis del caso, aprobarán o rechazarán la solicitud.
- 23. El ciudadano(a) podrá realizar únicamente una solicitud en la herramienta 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.
- 24. Cuando la solicitud es rechazada, se enviarán las observaciones al correo electrónico registrado por el ciudadano(a) en el sistema, si es rechazada nuevamente el caso se cancelará automáticamente
- 25. 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 no se subsana la solicitud, el caso quedará automáticamente cerrado por desistimiento.
- 26. El tiempo máximo de respuesta de la solicitud de Certificado de Residencia son 24 horas hábiles.
- 27. Para verificar la autenticidad del Certificado de Residencia los interesados(as) deberán ingresar a la página WEB de la SDG a través del botón “*validar la autenticidad*” con el número y fecha del radicado que está impreso en el Certificado de Residencia que expide la SDG a través del gestor documental ORFEO.

Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

28. Cuando un ciudadano(a) no cuente con los recibos de servicio público autorizados, desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía se hará un estudio del caso particular para garantizar la oportuna respuesta por parte de la entidad.
29. Una vez haya culminado el trámite, el ciudadano(a) tendrá a su disposición en la página WEB de la SDG la encuesta de percepción que se constituye en una herramienta de medición de la calidad de los trámites y servicios ofertados por la entidad. Véase SAC-F010 Formato Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana

Glosario

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

BIZAGI: Herramienta utilizada por los servidores públicos 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(la) 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.”*

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”.

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

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.

Siglas

PPL: Persona Privada de la Libertad

PPT: Permiso por Protección Temporal

SDG: Secretaría Distrital de Gobierno

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.

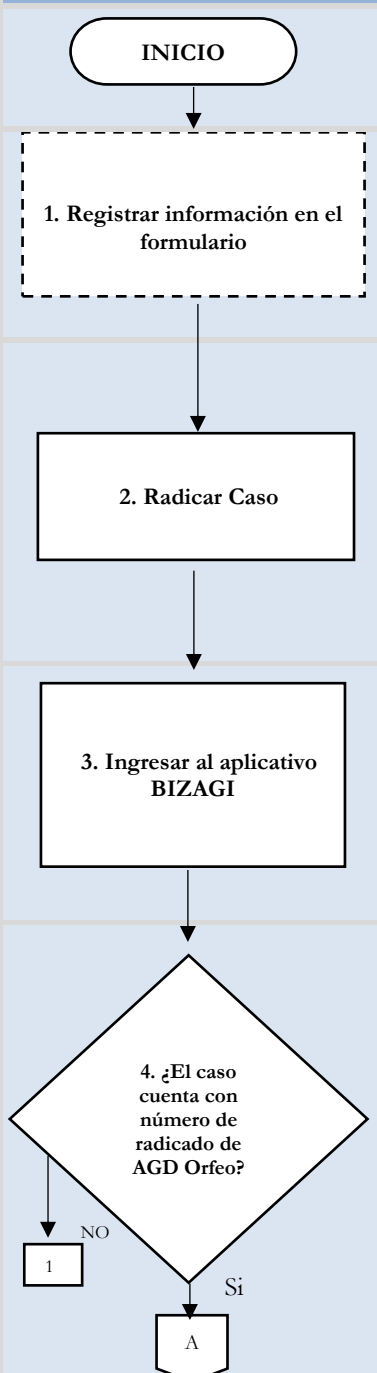
Procedimiento para el trámite de Certificado de
Residencia

Salidas generadas del procedimiento:

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario
Certificado de Residencia	Documento que se expide con firma mecánica del alcalde de la localidad que seleccionó el ciudadano/la ciudadana en su registro enviado de forma automática al correo electrónico registrado en la solicitud	Ciudadanía
Rechazo de la Solicitud	Una vez el servidor y/o contratista de SAC con el rol 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 del proceso de Servicio a la Ciudadanía especificando los aspectos a corregir, al correo electrónico registrado por el ciudadano/la ciudadana.	Ciudadanía

**Procedimiento para el trámite de Certificado de
Residencia**

2. DESCRIPCION ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
1. Registrar información en el formulario	N/A	Usando la herramienta de Trámites y Servicios ubicado en la página de la Secretaría Distrital de Gobierno, el(la) ciudadano(a) registra la información requerida en el formulario y acepta la política de tratamiento de datos para crear su solicitud.	S.T.Y.S.
2. Radicar Caso	AGD ORFEO Y BIZAGI	Una vez creada la solicitud de Certificado de Residencia en la herramienta S.T.Y.S, se radica simultáneamente en el AGD ORFEO y en la herramienta BIZAGI	 
3. Ingresar al aplicativo BIZAGI	Servidor público, contratista y/o tercero de SAC con rol de validador	Revisar cada solicitud de Certificado de Residencia asignada aleatoriamente por el aplicativo a su usuario asignado previamente por el administrador del sistema.	
4. ¿El caso cuenta con número de radicado de AGD Orfeo?	N/A	¿El caso cuenta con número de radicado de AGD Orfeo? Si: Continúa en la actividad 5 No: Se debe cancelar el caso, y el ciudadano debe iniciar de nuevo la solicitud.	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-P003

Versión: 03

Vigencia desde: 16 de
diciembre de 2025

Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
A 5. Comparar los datos registrados y la documentación aportada	Servidor público de SAC con rol de validador	La documentación que debe aportar el/la solicitante se encuentra relacionada en el Política de Operación No. 19 de este procedimiento. Si no se evidencia documentación en el aplicativo BIZAGI por falla del sistema, el servidor público debe hacer la consulta en el AGD ORFEO y proceder a la descarga y visualización de la documentación, la información registrada en el aplicativo debe ser idéntica a los documentos aportados.	AGD ORFEO BIZAGI
6. Identificar qué tipo de trámite está solicitando el ciudadano	Servidor público de SAC con rol de validador	Identificar el tipo de trámite seleccionado por el/la solicitante, el cual se enmarca a lo descrito en la política de operación No. 14 del presente documento. Si el servidor público con rol de validador identifica que el tipo de trámite corresponde a un Menor de Edad o de una Persona Privada de la Libertad debe hacer la validación según los parámetros especificados en las Políticas de Operación No. 15,16 y 17 de este procedimiento.	BIZAGI
7. ¿La información registrada corresponde a los documentos Si 12 No B	N/A	¿La información registrada corresponde a los documentos aportados? Sí: Continúa en la actividad 12 No: Dirige a la actividad 8	BIZAGI

*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-P003

Versión: 03

Vigencia desde: 16 de
diciembre de 2025

Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
B 8. ¿La solicitud se puede modificar? No 1 Si	Servidor público de SAC con rol de validador	¿La solicitud se puede modificar? Si: Continúa en la actividad 9 No: Se debe cancelar el caso, por tanto regresa a la actividad 1, donde se inicia el proceso desde ceros.	BIZAGI
9. Rechazar la solicitud	Servidor público de SAC con rol de validador	Si se evidencia que los datos registrados no corresponden con la documentación aportada y que el/la solicitante puede corregir su solicitud, el caso es rechazado, se debe seleccionar la causal de rechazo que se encuentra relacionado en la Política de Operación No. 21 del presente procedimiento, la herramienta BIZAGI envía una notificación automática de rechazo al correo registrado en la solicitud para informar los aspectos a corregir Nota: El caso se rechazará máximo dos (2) veces y el sistema procede a cerrar por desistimiento.	OFICIO DE ENTREGA BIZAGI AGD ORFEO.
10. ¿El ciudadano subsana la solicitud? NO 1 SI C	N/A	¿El ciudadano subsana la solicitud? Si: Dirige a la actividad 11 No: Regresa a la actividad 1. Se debe cancelar la solicitud y crear un nuevo caso por parte del ciudadano(a).	BIZAGI

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: 03

Vigencia desde: 16 de
diciembre de 2025

Procedimiento para el trámite de Certificado de Residencia

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<pre>graph TD; C[C] --> D{11. ¿La subsanación es correcta?}; D -- SI --> E[12. Envío del certificado]; D -- NO --> F[1];</pre>	Servidor público de SAC con rol de validador	El servidor, contratista y/o tercero de SAC verificará que las observaciones efectuadas al ciudadano(a) hayan sido correctamente subsanadas, y que estas hayan sido efectuadas dentro de lo estipulado en las Políticas de Operación No. 24 y 25, por tanto: Sí: Dirige a la actividad 11 No: Regresa a la actividad 1. Se debe cancelar la solicitud y crear un nuevo caso por parte del ciudadano(a).	
<pre>graph TD; E[12. Envío del certificado] --> G([13. FIN]);</pre>	Servidor público de SAC con rol de validador	Una vez se haya cumplido lo estipulado en la Política de Operación No. 22, desde la aplicación BIZAGI se envía automáticamente el Certificado de Residencia al correo electrónico que el/la solicitante registró en el formulario	
<pre>graph TD; G([13. FIN]);</pre>		Fin del procedimiento	N/A

**Procedimiento para el trámite de Certificado de
Residencia**

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-P001	Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía
SAC-F010	Formato Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana
SAC-IN002	Instrucciones para la expedición de Certificados de Residencia a través del aplicativo BIZAGI
PLE-PIN-IN005	Instrucciones para el control de consumo de agua, energía, papel y combustible
GDI-GPD-P004	Procedimiento de Gestión y Trámite Documental

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	Artículo 2.2.2.5.6.
Decreto 216	2021	Por medio del cual se adopta el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes	Todos

**Procedimiento para el trámite de Certificado de
Residencia**

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		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.	Todos
CONPES 01 de 2019	2019	Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.	Todos
Ley 1757 de 2015	2015	Estatuto de la participación democrática. Artículo 49 sobre Principios y elementos del proceso de Rendición de Cuentas en lenguaje comprensible y Artículo 50 relacionado con la Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía.	49, 50

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