

PROTOCOLO 4-72

Estructura de una dirección



La Nomenclatura Domiciliaria es el identificador alfanumérico único asignado a un predio



NOMENCLATURA VÍAS PRINCIPALES



X No utilizar abreviaturas para los complementos de las direcciones como:

BODEGA, PISO, MOJON, GARAJE, GARAGE SÓTANO, DEPOSITO, SÓTANO, UNIDAD, PARQUEADERO, PISO, TERRAZA

✓ Los cuadrantes se deben escribir completos:

NORTE, SUR, ESTE, OESTE, ORIENTE, OCCIDENTE

✓ Los nombre de las Vías Completos:

AV FERROCARRIL (AV FFCC), AV QUEBRADASECA (AV Q/SECA)



X Evitar utilizar la palabra Número como N, N., No, N°, etc (No incluir)



X Se recomienda evitar el uso de caracteres especiales como: (! " \$ % & ' () * +, - . / :;= ?

@ [\] ^ _ { | } ~) y las tildes

NOMENCLATURA VIAS PRINCIPALES	
ABREVIATURA	SIGNIFICADO
AC	AVENIDA CALLE
AER	AEROPUERTO
AK	AVENIDA CARRERA
AV	AVENIDA
AU	AUTOPISTA
AVIAL	ANILLO VIAL
CIR	CIRCULAR
CL	CALLE
CLJ	CALLEJON
KR	CARRERA
CRT	CARRETERA
CIRCUNVALAR	CIRCUNVALAR
DG	DIAGONAL
KM	KILOMETRO
FCA	FINCA
MZ	MANZANA
TV	TRANSVERSAL
VDA	VEREDA
VIA	VÍA
HDA	HACIENDA
NOMBRE DE VIA	VIAS DE NOMBRE COMUN
CGTO	CORREGIMIENTO
MANGA	MANGA



REGISTRO DE DIRECCIONES

Las direcciones deben ser escritas en mayúscula.

Escribe el nombre de los cuadrantes completos.

Ejemplo: ESTE, OESTE, NORTE, SUR, OCCIDENTE, ORIENTE.
AK ESTE 37A SUR 15

Los complementos van al final de la dirección, para estos no se debe usar abreviaturas, en estos complementos aplica nombre de barrio, comuna, localidad. **Ejemplo:** KR 14 47H 01 CASA 504

Evita utilizar la palabra indicador de número como N, N., N° o el #, no deben utilizarse signos punto (.) guiones (-) caracteres especiales (*/= +?).

Ejemplo: KR 7 53 48

Escribe los nombres de las vías completos y sin tildes.

Ejemplo: AV JIMENEZ 8 49

Cada sección de la dirección debe ir separada por un espacio

Ejemplo: CL 14 5 65

La letra elevada se debe mantener para garantizar el envío de la respuesta a la dirección de notificación indicada por el peticionario.

Ejemplo: 7^a, 5^a, etc.

Se puede hacer uso de la coma donde se especifica municipio y departamento.

Ejemplo: Barbosa, Santander.



ALGUNOS EJEMPLOS

 CARRERA 30 # 12-99
BR. LA FLORA

 KR 30 12 99 BARRIO LA FLORA

 MANZANA 3 LOTE 3 BR. LOS CEREZOS
 MZ 3 LOTE 3 BARRIO LOS CEREZOS

Direcciones de Cúcuta

 KDX 123 – 12345 BR. LAS MERCEDES
 KDX 123 12345 BARRIO LAS MERCEDES

 AVENIDA CALLE VALLE DEL CAUCA N° 15 SUR - 25F – 33
 AC VALLE DEL CAUCA 15 SUR 25F 33

 DIAGONAL, 36 # 59-26
 DG 36 59 26

ACLARACIONES IMPORTANTES

Cuando se cuenten con direcciones con estructuras como esta KDX 13 01 BARRIO LAS MERCEDES estas direcciones corresponden a Norte de Santander, por lo que solo aplican ajustes básicos de forma.

Si no se cuenta con dirección física ni correo electrónico, pero se cuenta con un teléfono, se realiza el contacto con el ciudadano para determinar el medio de envío de la respuesta. En caso de no lograrse el contacto se deja toda la trazabilidad en Delta (que se realizó llamada al ciudadano y no se logró contacto, para que quede en el flujo).

Si no se cuenta con dirección física, electrónica ni teléfono de contacto se registrará “Sin dirección” (novedad publicada el 18 de enero). Solo en caso que el ciudadano aclare que la respuesta puede ser enviada a la Personería municipal será posible dirigir la respuesta allí.

En las peticiones en las que se incluya correo electrónico y dirección física inviable, se remitirá respuesta a través de correo electrónico. (Novedad publicada el 20 de noviembre)

**NOVEDAD
20 DE
NOVIEMBRE
11:35 AM**

PRIORIDAD MEDIO DE NOTIFICACIÓN DE LOS CIUDADANOS QUE PRESENTAN SUS PQRSDF

Queridos agentes de canal escrito:

- Recordemos que SIEMPRE la prioridad de notificación será entregar la respuesta o gestión de la petición a través de correo electrónico
- Cuando el Ciudadano en su escrito relacione dos medios de notificación, es decir, electrónico y físico, y no especifique en cual quiere recibir la notificación se priorizará y se enviará SIEMPRE la respuesta únicamente a través del correo electrónico especificado por el Ciudadano y no será necesario relacionar la dirección física en la respuesta.
- Si el Ciudadano solicita expresamente que la notificación sea enviada por los dos medios (físico y electrónico) esta debe realizarse agregando una casilla para dicha información en el encabezado de la respuesta. Si existe duda en los datos se puede solicitar llamada orientada a solicitar autorización para enviar la respuesta únicamente a través de un correo electrónico.
- Las peticiones que se reciben mediante apoderado deben ser contestadas directamente al abogado con copia al ciudadano, en el caso que el ciudadano no informe dirección de notificación (física o electrónica) solo se debe notificar al apoderado

- Si en la petición no hay dirección, ni teléfono o son ilegibles, se debe digitar "Sin dirección" y añadimos un comentario en Delta a través de la opción: "reportar actividad" que diga: Ciudadano no aporta ningún dato de contacto en la petición por lo cual se deja "Sin dirección"
- Notificar de forma FÍSICA debe ser una de las opciones NO priorizadas, es decir será una de las últimas opciones
- La opción de notificación MIXTA es decir física y electrónica se aplica cuando expresamente el ciudadano lo solicita en la petición o porque en el formulario de radicación electrónica en el campo "como desea recibir su respuesta" este marcada la opción "ambas", y que los datos de notificación tanto física como electrónica no den lugar a duda razonable.



Priorizar la notificación electrónica va en coherencia con las resoluciones expedidas por Prosperidad Social en cuanto al trámite y gestión de PQRSDF y la Política Nacional de CERO PAPEL.

RECORDEMOS LA
NOVEDAD DEL 18 DE
ENERO FREnte A LAS
GESTIONES DE PETICIONES
SIN DIRECCIÓN

TRÁMITE DE PETICIONES CIUDADANOS SIN DATOS



Bogotá D.C., 13 de enero de 2021

Señora

NEILA DEL CARMEN PACHECO GARCIA

Sin dirección

Asunto: Respuesta radicado E-2021-0007-003028.

Ten en cuenta que, si la respuesta es solo para el ciudadano y no registra dirección como la imagen ejemplo, **se debe asignar el envío por medio físico al usuario Lady Almeciga**, para que se pueda proceder con la publicación para hacer efectiva la notificación al peticionario.

Recuerda que, si en la carta hay algún traslado se hace envío WEB pero para esto debes tener en cuenta la base de correos entidades para identificar si la entidad cuenta con correo electrónico