



AVISO

PARA: **CIUDADANÍA EN GENERAL**

DE: **MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO**

Asunto: **Atención al ciudadano por canales virtuales y atención presencial gradual.**

El Gobierno Nacional mediante el Decreto 990¹ de 2020 impartió instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 declarada mediante Resolución 385 de 2020 por el Ministerio de Salud y Protección Social y prorrogada a través de la Resolución 844 de 2020. En tal sentido el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio informa a la ciudadanía que adopta las siguientes medidas, acordes con el aislamiento preventivo obligatorio decretado:

1. Se han dispuesto los canales de atención virtual de la Oficina de Atención al Ciudadano, por lo anterior la oficina continuará operando y atendiendo sus peticiones por los canales indicados en la página web de la entidad www.minvivienda.gov.co y en el correo electrónico: **correspondencia@minvivienda.gov.co**

La respuesta se emitirá al correo del que proviene la solicitud o al que indique el peticionario, y se entiende que autoriza el envío de notificaciones electrónicas con la presentación de la solicitud.

Durante el término que dure la declaratoria de emergencia sanitaria, las peticiones serán resueltas en los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, es decir que:

- (i) Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

Cuando se trate de documentos que se encuentren custodiados en el archivo central del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio sede Fragua, ubicada en la localidad de Antonio Nariño, la atención a estas solicitudes se reanudará a partir del 31 de agosto de 2020. Lo anterior atendiendo las instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 que impartió el Gobierno Distrital mediante el Decreto 169² de 2020 y las normas que lo han modificado, vinculadas al aislamiento preventivo obligatorio y medidas transitorias de policía para garantizar el orden público en las diferentes localidades del Distrito

¹ Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público.

² Por medio del cual se imparten órdenes para dar cumplimiento a la medida de aislamiento preventivo obligatorio y se adoptan medidas transitorias de policía para garantizar el orden público en las diferentes localidades del Distrito Capital



Capital y los cambios que dispuso sobre el particular³ restringiendo la movilidad en el sector donde se encuentra ubicado el archivo central del ministerio desde el día 16 de agosto de 2020 hasta el día 30 de agosto de 2020.

(iii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a cargo de este Ministerio, deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

2. Para notificaciones judiciales, respetuosamente les solicitamos que los documentos proferidos en virtud de los procesos judiciales que se adelanten a favor o en contra del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y/o del Fondo Nacional de Vivienda (Fonvivienda), sean enviados a las siguientes direcciones de correo electrónico: **notificacionesjudici@minvivienda.gov.co** y **notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co**
3. En cumplimiento del artículo 4 del Decreto 491 de 2020, la cuenta de correo destinada para notificación o comunicación de forma electrónica de los actos administrativos del Ministerio es **correspondencia@minvivienda.gov.co**. Esta cuenta con los niveles de certificación requeridos.
4. En cumplimiento a la cuarentena estricta decretada para la localidad de Santa Fe⁴, se restablecerá la prestación del servicio presencial de atención al ciudadano a partir del día **31 de agosto 2020, en una jornada continua de las 9:00 am hasta las 3:00 pm**, en la sede ubicada en la calle 18 No. 7 – 59.

El servicio de atención presencial al ciudadano está determinado por el cumplimiento del Protocolo de Bioseguridad del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio aprobado por la ARL y acorde a lo dispuesto en el Decreto 539 de 2020 y la Resolución 666 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.

5. De conformidad a lo dispuesto en el numeral anterior, los servicios que se prestarán de manera presencial son los de recibo de correspondencia y atención a inquietudes y solicitudes de los ciudadanos de todos los programas y proyectos del Ministerio.

Agradecemos su comprensión y el cumplimiento de las recomendaciones preventivas promovidas por el Gobierno Nacional para contener el COVID-19.

³ <http://www.gobiernobogota.gov.co/noticias/nivel-central/siete-localidades-entran-cuarentena-partir-este-domingo-16agosto#:~:text=Siete%20localidades%20entran%20en%20cuarentena%20a%20partir%20de%20este%20domingo%2016%20de%20agosto,Facebook%20Twitter%20WhatsApp&text=Chapinero%2C%20Santa%20Fe%2C%20Punte%20Aranda.a%20las%2011%3A59%20p.m.>

⁴ Ibidem.