



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DURANTE LA EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA – 2020

Ante la crisis generada por la pandemia y con el fin de prevenir el contagio, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020 que autorizó a las entidades del Estado y a los particulares que cumplen funciones públicas para que dispongan que su personal preste sus servicios desde la casa a través de la utilización de medios digitales, sin que ello afecte la continuidad y efectividad del servicio, igualmente, ordenó a las autoridades la socialización en sus páginas web, los canales oficiales de comunicación e información a través de los cuales prestarán sus servicios, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones, es así como se el Decreto 491 de 2020, habilitó, entre otros, lo siguiente:

- La adopción de decisiones, suscripción de actos y providencias por medio de las firmas digitales o la firma autógrafa mecánica, digitalizada o escaneada, según la disponibilidad de dichos medios, garantizando la seguridad de los documentos que se firmen (art. 11).
- La posibilidad de recepción de derechos de petición, entrega de información y realización de trámites y procedimientos administrativos a través de los servicios en línea disponibles en sede electrónica (art. 3) y,
- El buzón de correo electrónico para efectuar las notificaciones o comunicaciones de actos administrativos (art. 4).

En atención a las anteriores disposiciones para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio, la Universidad de los Llanos suspendió hasta nueva orden la atención presencial, y a través de la Oficina de Correspondencia y Archivo se dispuso el protocolo de atención virtual, para la atención de las de las Peticiones, Quejas y Reclamos, solicitudes de información y la radicación de correspondencia, como se muestra a continuación

- Atención telefónica a través del conmutador: +57 (8) 6616800 extensión 101, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Ventanilla Única Virtual o correo oficial** [contacto@unillanos.edu.co](mailto:contacto@unillanos.edu.co) Para trámites, recepción de solicitudes de información, derechos de petición, consultas, radicación de documentos, y correspondencia en general.
- **MAIL: [quejasyreclamos@unillanos.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unillanos.edu.co)**. Para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS, así como solicitudes de información relacionadas con trámites internos.
- **Chat en línea** <https://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?a=30c6e>. Las solicitudes de información se continuarán realizando a través de este canal virtual, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

**NOTA:** Este protocolo fue divulgado ampliamente a través de la página web institucional y de los boletines internos, como se muestra en el Boletín El Unillanista No. 33, publicado el 26 de junio de 2020 publicado también en la misma fecha en la página web institucional.

# Protocolo de atención al ciudadano y recepción de correspondencia

Ante la emergencia sanitaria y atendiendo las instrucciones del Gobierno Nacional señaladas en los Decretos 491 y 531 de 2020 para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio, la Universidad de los Llanos le recuerda a toda la comunidad, que la atención presencial en todas sus oficinas, está suspendida hasta nueva orden, por lo que solicita a sus usuarios hacer uso de los canales virtuales dispuestos para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, solicitudes de información y radicación de correspondencia, para lo cual están habilitados los siguientes medios:

Chat en línea <https://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?as=30c6e>. Las solicitudes de información se continuarán realizando a través de este canal virtual, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

- Conmutador:** +57 (8) 6618800 extensión 101, atención de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- Ventanilla Única Virtual o correo oficial:** [contacto@unillanos.edu.co](mailto:contacto@unillanos.edu.co) Para trámites, recepción de solicitudes de información, radicación de documentos, y correspondencia en general.
- MAIL:** [quejasyreclamos@unillanos.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unillanos.edu.co). Para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSO, así como solicitudes de información relacionadas con trámites internos.
- Chat en línea:** <https://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?as=30c6e>. Las solicitudes de información se continuarán realizando a través de este canal virtual, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

Como medida ante la emergencia sanitaria y atendiendo las instrucciones del Gobierno Nacional señaladas en los Decretos 491 y 531 de 2020 para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio.

## Términos de respuesta durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Con la expedición del Decreto 491 de 2020, de manera extraordinaria y temporal (mientras dura la emergencia sanitaria), se ampliaron los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 del año 2015 “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en consecuencia: las peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se tendrán en cuenta los siguientes plazos (art. 5):

Modalidad de la petición	Ley 1437 de 2011	Decreto 491 de 2020
Peticiones de interés general y/o particular	15 días	30 días
Peticiones de documentos y de información	10 días	20 días
Peticiones de consulta	30 días	35 días

Cuando no sea posible resolver las peticiones en los plazos señalados, se debe informar esta circunstancia al ciudadano, antes del vencimiento de los términos, indicándole los motivos de la demora y el plazo razonable en que se dará la respuesta; el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto en el marco normativo vigente.

\*\*\*\*\*