

# ANÁLISIS AL ESQUEMA DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR, SEDE CUCUTA.

*Susana Andreina Quintero Hernández<sup>1</sup>, Jeferson, Alberto Forero Cañas<sup>2</sup>, Israel Oseas Leal Vivas<sup>3</sup>, Rigeel Andres Rozo Ortega<sup>4</sup> y Jovany Gómez Vahos<sup>5</sup>*

## Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar el esquema de atención a los usuarios del Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta que requieren asesoría en la prestación de los servicios jurídicos; Se hizo necesario estudiar tres aspectos básicos: la identificación de los protocolos vigentes que contemplan la atención al usuario que son aplicables en el consultorio jurídico; El análisis de la aplicabilidad y seguridad jurídica que se brindan en las asesorías y procesos adelantados en él. La conjunción de estos aspectos permitió determinar cuáles son las oportunidades de mejoras susceptibles de intervención frente al actual esquema de atención al usuario. Los logros de los objetivos del proyecto investigativo, tomamos como diseño metodológico una investigación de enfoque interpretativo, de tipo cualitativo, con diseño hermenéutico, empleando un muestreo cualitativo, adoptando el método entrevista de expertos, elaborándose una muestra no probabilística que contempló la opinión de los participantes consultados.

Los resultados consideran conveniente para mejorar la atención jurídica brindada a los usuarios, para optimizar los niveles de seguridad jurídica. Se propende fortalecer las competencias comunicativas y la práctica forense procesal para mejorar las destrezas jurídicas del estudiante. Contar con herramientas informáticas para garantizar el manejo de la base de datos, con las restricciones previas que por confidencialidad se debe guardar, aplicables a los procesos jurídicos.

Se impacta positivamente el derecho al acceso a la administración de justicia, reflejada en la mejora continua de la calidad de un servicio jurídico brindado, favoreciendo los índices de cumplimiento y satisfacción del usuario atendido en el consultorio jurídico. Las mejoras a obtener con la implementación de la información procesal en línea de los casos atendidos y a cargo de los estudiantes en el consultorio jurídico, fortalecerá la participación institucional de la universidad en el marco de una sociedad incluyente que requiere de estos servicios.

**Palabras Claves:** consultorios jurídicos, esquema de atención, servicios jurídicos, herramientas informáticas, acceso a la administración de justicia, participación institucional.

## Abstract

The objective of this work was to analyze the service scheme for users of the Simón

---

<sup>1</sup> Abogado en formación, Decimo semestre. Universidad Simón Bolívar.

<sup>2</sup> Abogado en formación, Decimo semestre. Universidad Simón Bolívar.

<sup>3</sup> Abogado en formación, Decimo semestre. Universidad Simón Bolívar.

<sup>4</sup> Abogado en formación, Decimo semestre. Universidad Simón Bolívar.

<sup>5</sup> Tutor. Licenciado en Filosofía. Especialista en Gerencia Social, Especialista en Práctica Pedagógica Universitaria. Magister en Práctica Pedagógica. Miembro del Grupo en Investigación Educación, ciencias sociales y humanas, Universidad Simón Bolívar, Cúcuta. Colombia. [jgomez86@unisimonbolivar.edu.co](mailto:jgomez86@unisimonbolivar.edu.co)

Bolívar University Legal Office Sede Cúcuta that require advice in the provision of legal services; It became necessary to study three basic aspects: the identification of the current protocols that include the attention to the user that are applicable in the legal office; The analysis of the applicability and legal security that are provided in the consultancies and processes carried out in it. The conjunction of these aspects allowed to determine which are the improvement opportunities susceptible of intervention in front of the current scheme of attention to the user. The achievements of the objectives of the research project, we took as a methodological design a qualitative interpretative approach research, with hermeneutical design, using a qualitative sampling, adopting the expert interview method, elaborating a non-probabilistic sample that contemplated the opinion of the participants consulted.

The results considered convenient to improve the legal attention provided to users, to optimize the levels of legal security. It aims to strengthen communication skills and forensic procedural practice to improve the legal skills of the student. Have computer tools to ensure the management of the database, with the prior restrictions that should be kept confidential, applicable to legal processes.

The right to access to the administration of justice is positively impacted, reflected in the continuous improvement of the quality of a legal service provided, favoring the compliance and satisfaction rates of the user attended in the legal office. The improvements to be obtained with the implementation of the online procedural information of the cases attended and in charge of the students in the legal office, will strengthen the institutional participation of the university within the framework of an inclusive society that requires these services.

**Keywords:** legal offices, care scheme, legal services, computer tools, access to the administration of justice, institutional participation.

### Referencias bibliográficas

- Cabeza , M. J.; Aguilar-Barreto, A. J.; (2017). Responsabilidad social del abogado en formación: perspectivas desde la formación para la práctica profesional en consultorio jurídico. En: Gómez Vahos, J.; Aguilar-Barreto, A.J.; Jaimes Mora, S.S.; Ramírez Martínez, C.; Hernández Albarracín, J.D., Salazar Torres, J.P., Contreras Velásquez, J. C. y Espinosa Castro, J.F. (Eds.). Prácticas pedagógicas. (pp. 173-194) Maracaibo, Venezuela. Ediciones Universidad del Zulia. Recuperado en: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2099>
- Cárcamo V., Héctor. (2005). Hermenéutica y análisis cualitativo. Revista de Epistemología de las ciencias sociales Revista Cinta de Nevio (23), Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Díaz, L. Y., Illera-Lobo, M. L.; Hernández, Y. K. y Aguilar-Barreto, A. J. (2017). Incidencia de la formación del estudiante de derecho desde las áreas de instituciones del derecho civil y familia en el ejercicio profesional de consultorio jurídico. En: Gómez Vahos, J.; Aguilar-Barreto, A.J.; Jaimes Mora, S.S.; Ramírez Martínez, C.; Hernández Albarracín, J.D., Salazar Torres, J.P., Contreras Velásquez, J. C. y Espinosa Castro, J.F. (Eds.). Prácticas pedagógicas. (pp. 216-247) Maracaibo, Venezuela. Ediciones Universidad del Zulia. Recuperado en: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2099>
- Díaz, L.Y., Aguilar-Barreto, A.J., Barbosa, C.S. (2018). Fortalecimiento de la

- responsabilidad social universitaria: Desde la concertación de espacios dialógicos en la región fronteriza de Norte de Santander. En Aguilar-Barreto, A.J., Hernández-Peña, Y.K. (Eds.), *La Investigación Sociojurídica: Un análisis de la incidencia de los aspectos sociales para el derecho* (pp.52-63).Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado en:  
<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/2274/Investigasociojuranaliaspec.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Florez, M.; Aguilar-Barreto, AJ. y Hernández, K. (2017) *La responsabilidad social: compromiso de las universidades (RSU)* En: *Desarrollo Organizacional y Gestión Humana en Contextos Globalizados*, Corporacion Mayor del desarrollo, Barranquilla (Colombia)
- Gadamer, H. (1991) *Verdad y Método* (vol. 1), España. Ediciones Sígueme. Salamanca España
- Gadamer, H. (1995) *El inicio de la filosofía occidental*, España. Editorial Paidós Barcelona, España
- Hernández, Y. K.; Aguilar-Barreto, A. J.; Hernandez, C. F. y Gualdrón, D. (2017). *Las Competencias Investigativas: Un reto de la formación profesional en las Universidades*. En: Gómez Vahos, J.; Aguilar-Barreto, A.J.; Jaimes Mora, S.S.; Ramírez Martínez, C.; Hernández Albarracín, J.D., Salazar Torres, J.P., Contreras Velásquez, J. C. y Espinosa Castro, J.F. (Eds.). *Prácticas pedagógicas*. (pp. 26-45) Maracaibo, Venezuela. Ediciones Universidad del Zulia. Recuperado en:  
<http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2099>
- Ibañez, R.; Gómez, J.; Fernández, J.; Fuentes, A.; Quintero, M.; Aguilar-Barreto, AJ.y Vivas, M. (2017) *B-learning y didáctica para el trabajo colaborativo en la Educación Superior*. En: *Las Tecnologías de Información y Comunicación y La Gestión Empresarial*. (pp. 408-426) Publicaciones Universidad del Zulia, Maracaibo, estado Zulia, República Bolivariana de Venezuela. Recuperado en:  
<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/2105/TIC%20y%20Gesti%C3%B3n%20E.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- John Rawls, *Teoría de La Justicia*, (1.993) Editorial Fondo de Cultura Económica de España, Madrid, España.
- La Hermenéutica: una actividad interpretativa*//Morella Arráez, Josefina Calles, Liuval Moreno de Tovar. UPEL Instituto Pedagógico de Barquisimeto Luis Beltrán Prieto Figueroa. *Revista Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, Año: 7, N°2, (2006), Barquisimeto, Venezuela.
- Revista Nure Investigación*, N° 27, (marzo-abril 2007).
- Revista Silogismo. Revista de la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo Bogotá – Colombia*. N°08 Publicación semestral (2011).
- Sistema de información para controlar las actuaciones del consultorio jurídico de UIS: CYSACJ-UIS 2.0*. Carlos David Alvarado Farfán1, 2013.
- Taylor, Steve. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación la búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina (1,998):
- Tójar Hurtado, Juan. (2006). *Investigación cualitativa: comprender y actuar*. Capítulo 3, Editorial La Muralla, Madrid, España
- Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias jurídicas, Tesis (Maestría en Derecho), Carreño Bustamante, María Teresa; Gallego Henao, Luz Eliana; Gaviria Herrera, Margarita María.(2016)