

**ANALISIS AL ESQUEMA DE ATENCION EN EL CONSULTORIO JURIDICO DE LA  
UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR, SEDE CUCUTA.**

**SUSANA ANDREINA QUINTERO HERNANDEZ  
JEFERSON ALBERTO FORERO CAÑAS  
ISRAEL OSEAS LEAL VIVAS  
RIGEEL ANDRES ROZO ORTEGA**



**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR SEDE CUCUTA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS SOCIALES  
PROGRAMA ACADEMICO DE DERECHO  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2018-2**

**ANALISIS AL ESQUEMA DE ATENCION EN EL CONSULTORIO JURIDICO  
DE LA UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR, SEDE CUCUTA.**

*Autores:*

**SUSANA ANDREINA QUINTERO HERNANDEZ  
JEFERSON ALBERTO FORERO CAÑAS  
ISRAEL OSEAS LEAL VIVAS  
RIGEEL ANDRES ROZO ORTEGA**

*Proyecto de Trabajo de investigación presentado como prerrequisito para optar título de  
Abogado*

Docente:

**Dra. ANDREA AGUILAR BARRETO  
Dr. JOVANY GOMEZ VAHOS**

Doctora

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR SEDE CUCUTA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS SOCIALES  
PROGRAMA ACADEMICO DE DERECHO  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2018-2**

# Contenido

TITULO .....	5
RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN .....	8
CAPITULO 1. EL PROLEMA .....	11
1.1. Planteamiento del problema .....	11
1.2 Formulación del Problema.....	13
1.3. Objetivos.....	14
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2. Objetivos Específicos.....	14
1.4. Justificación del problema.....	15
CAPITULO 2. ....	17
MARCO DE REFERENCIAL.....	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.2 Marco Teórico .....	20
2.3. Marco legal .....	25
CAPITULO 3. METODOLOGIA.....	28
3.1. Paradigma Interpretativo: .....	28
3.2. Enfoque metodológico.....	29
3.3. Diseño de la investigación.....	30
3.4. Fuentes de la Información .....	31
3.5. Técnicas e instrumentos para recolectar información. ....	32
3.6. Criterios de análisis y procesamiento .....	33
CAPITULO 4. ....	52
ANALISIS DE LA INFORMACION.....	52
4.1. Resultados.....	52
4.1.1 Protocolos de Atención al Usuario diseñados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta .....	52
4.1.2. Inferir las oportunidades de mejoras susceptibles de intervención frente al esquema de atención al usuario en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta. ....	54
4.2. Discusión .....	56
CONCLUSIONES .....	58

RECOMENDACIONES .....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	62
ANEXOS.....	66

**TITULO**

**ANALISIS AL ESQUEMA DE ATENCION EN EL CONSULTORIO JURIDICO DE  
LA UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR, SEDE CUCUTA.**

## **RESUMEN**

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR SEDE CUCUTA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS SOCIALES  
PROGRAMA ACADEMICO DE DERECHO  
Línea de Investigación**

### **TITULO**

**ANALISIS AL ESQUEMA DE ATENCION EN EL CONSULTORIO JURIDICO DE  
LA UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR, SEDE CUCUTA.**

SUSANA ANDREINA QUINTERO HERNANDEZ

JEFERSON ALBERTO FORERO CAÑAS

ISRAEL OSEAS LEAL VIVAS

RIGEEL ANDRES ROZO ORTEGA

## Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo básico 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; para ello 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, así mismo se contempló el análisis de la aplicabilidad y seguridad jurídica que se brindan en las asesorías y procesos adelantados en él. La conjunción de estos dos aspectos permitió determinar cuáles son las oportunidades de mejoras susceptibles de intervención frente al actual esquema de atención al usuario. Para los logros de los objetivos del proyecto investigativo, se tomó 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 de este trabajo investigativo, consideran conveniente para mejorar la atención jurídica brindada a los usuarios fortalecer la capacitación del estudiante, para optimizar los niveles de seguridad jurídica. Simultáneamente se propende fortalecer las competencias comunicativas y la práctica forense procesal para mejorar las destrezas jurídicas del estudiante. Se requiere 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.

De esta forma 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.

## INTRODUCCIÓN

La presente propuesta investigativa se relaciona con las temáticas entorno a los consultorios jurídicos, los centros de conciliación de las universidades habilitadas para tal fin, como lo es el caso la Universidad Simón Bolívar–Sede Cúcuta y la necesidad de implementar sistemas informáticos y software para el trámite, seguimiento y control de los procesos recepcionados por los miembros activos del consultorio jurídico, así como otorgar seguridad en los datos diligenciados.

La implementación del sistema informático de control de procesos permitirá a los estudiantes, docentes y usuarios conocer en tiempo real la asignación de procesos, asignación de citas, estado del proceso, actuaciones adelantadas durante la vigencia del proceso, archivo de procesos, lo cual descongestionará las instalaciones de la universidad y proporcionará a los interesados herramientas eficientes y eficaces en el uso racional del tiempo, al adelantar anotaciones, evaluaciones y calificaciones que se ajustaran a sus necesidades de modo, tiempo y lugar de acceso.

Debido a que los usuarios externos, estudiantes del consultorio jurídico, docentes y comunidad en general se ve afectada por las demoras en las notificaciones, recepciones, trámites, actuaciones procesales, asesorías por parte de los docentes asignados, archivos, calificaciones, ubicación de los usuarios (al proporcionar datos incompletos, erróneos e inexistentes), dificultad para acceder a los horarios de los docentes, etc; todas estas falencias podrán ser superadas con los medios de información y software especializados y que se ajusten a las necesidades requeridas por la comunidad, los cuales deberán permitir una disminución en los tiempos de requerimientos, tramites, espera y respuesta.

En este orden de ideas, resulta imperativo efectuar el análisis de la revisión del actual esquema de atención a los usuarios consultores del Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, cuya presencia estuvo motivada al requerir asesorías en los diversos temas

que son atendidos por los estudiantes del consultorio jurídico al servicio de la comunidad en la prestación de los servicios legales solicitados, y que sean pertinentes de atención.

Se requirió la identificación y revisión de los protocolos vigentes que estipulan la ruta de atención que tienen aplicabilidad en la sede jurídica, tomando como criterio de inclusión la aplicabilidad y pertinencia aplicabilidad, para poder aplicar los criterios de acompañamiento con el propósito de ofrecer a los usuarios consultantes la seguridad jurídica requerida en cada caso en particular.

De igual forma se enfatizó en determinar cuáles eran las áreas susceptibles de tener oportunidades de mejoría comparado con el actual esquema aplicable, que se reflejara en una atención más oportuna, confiable y segura para el consultor.

El proyecto de investigación contempló un diseño en el plano metodológico que permitiera efectuar una interpretación cualitativa del mismo, con una técnica de muestreo apropiada enfatizando en los aspectos cualitativos del mismo, razón por la cual se empleó como instrumento para establecer el diagnóstico el modelo de entrevista seleccionada, en este caso, de tipo semi-dirigida, para obtener la información, y las impresiones sobre el tema puesto en consideración, por parte de los elementos más participativos en el esquema de atención al usuario, como son los estudiantes y monitores que prestan este servicio.

Una vez compilado, clasificado y analizado las opiniones calificadas de estos intervinientes, se presentan los análisis de estas, así como una serie ponderada de observaciones y recomendaciones respetuosas, con el propósito de brindar una alternativa válida que pueda ser considerada por las directivas de la universidad en su inclusión en un plan de mejoramiento continuo de este valioso servicio institucional que brinda la universidad.

Aspectos considerados interesantes como lo es por ejemplo el fortalecimiento de las competencias comunicativas y jurídicas de los estudiantes que rotan en esta servicio, marcará un camino hacia la excelencia logrando un doble propósito institucional: mayores

niveles de seguridad jurídica y un significativo mejoramiento de la imagen institucional de la Universidad en la comunidad norte santandereana.

Ya las herramientas tecnológicas que se encuentran en proceso de implementación, tendrán un proceso sucesivo y progresivo de aplicabilidad, para garantizar con mayores niveles de confiabilidad la información depositada en la base de datos de los archivos del consultorio jurídico,

Finalmente se plantea la consolidación de una imagen positiva, tanto del servicio de Consultorio Jurídico, como de la imagen de la Universidad, al permitir un mejor acceso a la administración de justicia, reflejada en la mejora continua de la calidad de un servicio jurídico brindado.

## **CAPITULO 1.**

### **EL PROLEMA**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

En Colombia con la implantación de la Constitución Política de 1.991, se instituyó el concepto constitucional y legislativo del Estado Social de Derecho, que entre otros principios fundamentales promueve la participación de los ciudadanos en la construcción de la democracia participativa. Este nuevo escenario presenta una posibilidad real de que sea el propio ciudadano quien acuda y participe en nuevos espacios democráticos incluyentes, así como contar con una cumplida y eficiente administración de justicia y la participación activa en la solución de sus diferencias con sus conciudadanos. Esta medida se da en desarrollo del principio de participación consagrado en el preámbulo y en el artículo 2 de la Constitución Política.

Desafortunadamente en los aspectos esenciales para lograr una pronta y cumplida administración de Justicia, se han encontrado grandes diferencias casi insalvables entre los postulados constitucionales y legales y la cruda realidad a la cual se enfrenta el ciudadano, que se ve influenciada por la injusticia social, política, económica y gubernamental no exenta de maniobras corruptas que obedecen a intereses particulares, que afectan el normal funcionamiento de las entidades estatales, provocando una mala administración del valor de justicia, reflejada en el descrédito y la desconfianza del ciudadano hacia los operadores judiciales, por la excesiva y a veces injustificadas demoras en proferir sus fallos,

Esta inoperancia de las entidades encargadas de administrar justicia en Colombia, que parece un mal endémico, ha puesto en riesgo la credibilidad de la rama judicial, ya que no se cumple con el fin constitucional para la cual fue creada, lo que provoca irregularidades y demoras injustificadas en las resoluciones procesales puestas a su conocimiento. Esta situación conocida en la cotidianidad, ha originado obstáculos en la administración de justicia que se hacen insuperables, de modo que los ciudadanos no tienen acceso a una justicia que defienda sus derechos y solucione sus conflictos que se prolongan

indefinidamente en el tiempo, debido al exceso de formalidades y trámites, generando una sensación de inoperancia de los juzgadores y de impotencia en la ciudadanía, que ve como una agonía prolongada esperar una resolución judicial oportuna.

Para aminorar en algo este oscuro panorama, se permitió a las entidades de educación superior públicas y privadas que cuentan con Facultades de Derecho incluidas en sus respectivos programas académicos, permitir orientar jurídicamente a la comunidad y a su vez, brindar de forma gratuita sus servicios de orientación jurídica, así como la utilización de los métodos alternativos de resolución de conflictos.

Entre estas entidades están entre otros los consultorios jurídicos y los centros de conciliación adscritos a las Facultades de Derecho, que permitan resolver con mayor agilidad y niveles de éxito estos conflictos entre particulares. Este compromiso ineludible de todos los involucrados en el sistema educativo y de práctica forense profesional en los consultorios jurídicos y centros de conciliación, permite vislumbrar resultado más positivos en la defensa de los derechos ciudadanos y en el objetivo de alcanzar la paz y el orden social justo para todos los ciudadanos. Por mandato legal, los consultorios jurídicos se sitúan como una estrategia de obligatorio cumplimiento por medio de la cual los estudiantes de los últimos años de Derecho desempeñan un ejercicio legal de doble finalidad: la prestación del servicio de asesoría jurídica y acompañamiento en los procesos judiciales a personas de escasos recursos y la formación del estudiante como futuro abogado litigante

Con el funcionamiento de consultorios jurídicos en las facultades de Derecho, se crea el espacio para que los estudiantes participen en el aprendizaje del Derecho en la práctica, en un ejercicio que implica un conjunto de actividades para guiarlo en la prestación del servicio comunitario, con el acompañamiento de los monitores y asesores designados para este fin, que busca el cumplimiento efectivo de una de sus principales finalidades: facilitar en el ejercicio pedagógico del Derecho, los medios necesarios a través de los cuales se pueda garantizar al usuario el debido acceso a la justicia.

Para ello es definitivo en el ámbito de competencia del Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, el desarrollo de estrategias comunicacionales e informáticas que permitan mejorar el servicio a los usuarios, centradas en mejorar la atención de la demanda de los usuarios que solicitan los servicios del consultorio jurídico, brindando un acceso oportuno a la información, contando con los medios tecnológicos necesarios para atender eficazmente esta demanda.

Actualmente se presentan dificultades en la notificación oportuna de los procesos, en los tiempos de espera para la toma de los procesos asignados, de igual forma con el trámite y cumplimiento de las actuaciones dentro de los términos establecidos. De igual forma los usuarios del Consultorio Jurídico de la Universidad, no pueden acceder a la información de su proceso, por lo cual deben desplazarse hasta la sede del Consultorio para saber de éste, aumentando el índice de insatisfacción en ellos referente a la percepción de los servicios prestados.

Estas situaciones de manejo engorroso se podrían mejorar sustancialmente mediante la implementación de un sistema operativo o información complementaria en la página web de la Universidad Simón Bolívar especialmente para el consultorio jurídico, que optimice el tiempo disponible de los tutores asignados para el trámite de consultas y revisión de las actuaciones procesales, mejore la comunicación interinstitucional con los alumnos y logre una efectiva validación del estado de los procesos asignados, mejorando los niveles de eficiencia y calidad en el trámite de los procesos y conciliaciones que se adelantan en la institución.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cuáles elementos son esenciales en el diseño de un sistema operativo que permita la mejora continua de los procesos del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Simón Bolívar-Sede Cúcuta, para favorecer la actividad de docentes, ¿estudiantes y mejorar la calidad del servicio a la población beneficiaria?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar el esquema de atención a los usuarios del Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta en la prestación de los servicios jurídicos.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Identificar los Protocolos de Atención al Usuario diseñados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta

Analizar la aplicabilidad y seguridad jurídica que se presenta en las asesorías y procesos adelantados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta,

Inferir las oportunidades de mejoras susceptibles de intervención frente al esquema de atención al usuario en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta.

#### **1.4. Justificación del problema**

El modelo de atención a los usuarios del Consultorio Jurídico, así como el manejo oportuno de la información que se deriva de esta, está ligado a criterios óptimos de aplicación de tiempo de consulta y de avances procesales que impactan la calidad de las soluciones jurídicas planteadas al usuario, dignificando la práctica del estudiante adscrito al consultorio jurídico, al ofrecer un servicio de calidad en las necesidades de administración de justicia planteadas por el solicitante.

No se debe perder la perspectiva cierta de que los consultorios jurídicos se constituyen en un componente ineludible del entorno jurídico inherente a las facultades de Derecho, de tal forma que hoy en día son considerados como elemento constitutivo de la comunidad jurídica formativa, por sus componentes estructurales fundamentales para la práctica jurídica. Para el estudiante se constituye en el aporte personal más directo que puede brindar a la comunidad en términos de justicia social y acceso a la justicia, sin olvidar los componentes pedagógicos que la Universidad pretende desarrollar con sus alumnos, para que éstos adquieran las destrezas necesarias para ser profesionales del derecho competentes.

Los consultorios jurídicos, desarrollan su práctica formativa, que se traduce en servicios jurídicos gratuitos a la comunidad, desde la perspectiva real para el usuario consultante en la efectiva materialización del derecho al acceso a la justicia sin importar sus condiciones socioeconómicas, ya de por sí vulnerables.

Esta prestación misional de servicios legales gratuitos contribuye a satisfacer las necesidades jurídicas de las personas más pobres del país, que de otra forma verían seriamente restringido su acceso a la administración de justicia, haciendo énfasis en que las Facultades de Derecho mediante la implementación de los servicios brindados a la comunidad en los Consultorios Jurídicos, consolidan la formación profesional de sus alumnos y sensibiliza a sus educandos de las obligaciones sociales con su futura práctica profesional.

Por ello su necesaria práctica le permite al estudiante de Derecho, mediante la asesoría y representación jurídica de personas vulnerables por su condición socioeconómica adquirir las habilidades y destrezas necesarias a partir de actividades jurídicas reales para su futura práctica profesional; siempre bajo la supervisión de su asesor de área. Entre otros aspectos importantes que se desarrollan en estas prácticas están las de redactar demandas, presentar alegatos, manejar mecanismos alternativos de resolución de conflictos y que los estudiantes tomen conciencia de las importantes funciones y deberes sociales que tiene el Derecho y por ende los abogados.

En el desarrollo académico y formativo, debido a la naturaleza de los procesos que se conocen en la práctica del Consultorio Jurídico, es indispensable el manejo oportuno, eficiente y eficaz de la información, para garantizar un ejercicio habitual y confiable de sus actividades. Los avances informáticos actuales, con su utilización masiva, permiten tener al alcance de cualquier ciudadano la información requerida o de su interés y si es del caso compartirlo en las redes o comunidades virtuales. Los métodos que utiliza cada usuario para operar sus datos y obtener información, tienen una relación indiscutible con la tecnología disponible en el momento.

Las herramientas de computo, se constituyen en el recurso tecnológico más importante en el tratamiento de la información, por su fácil adquisición, su utilización masiva, sus características para almacenar, buscar, mostrar, imprimir datos, características éstas que la convierten en herramientas decisivas en la prestación de cualquier servicio hoy en día en la sociedad. Los servicios jurídicos no son ajenos a su utilización masiva.

Por ello los servicios jurídicos brindados en los Consultorios Jurídicos por la creciente acumulación de datos y de información relacionados con el ejercicio diario de sus actividades, deben propender la utilización de estas herramientas informáticas, para brindar eficacia en la presentación de éstos, facilitando su seguimiento y consulta, obteniendo economía y eficiencia en la utilización de la recursos disponibles, para mejorar el servicio a la comunidad.

## **CAPITULO 2. MARCO DE REFERENCIAL**

### **2.1 Antecedentes**

Durante el proceso de recolección de datos, información y estudios bibliográficos se puede evidenciar que las universidades están en desarrollo constante, optimización de la inversión para mejorar en términos de eficiencia y eficacia y capacitación de personal que permita una mejora continua en la prestación de servicios de calidad a los usuarios de los consultorios jurídicos y centros de conciliación a nivel nacional como se puede evidenciar en los trabajos, artículos y textos referenciados a continuación.

Adicionalmente se debe tener en cuenta que para llevar a cabo este trabajo se debe terminar una relación directa con las áreas de: derecho, consultorio jurídico, biblioteca, archivo y otras que puedan ser necesarias para el desarrollo e implementación del proyecto.

#### **Sistema de información para controlar las actuaciones del consultorio jurídico de UIS: CYSACJ-UIS 2.0. Carlos David Alvarado Farfán<sup>1</sup>, 2013.**

En el 2013 en la Universidad UIS; Carlos David Alvarado Farfán, Alexander Bustamante Martínez, Luis Carlos Gómez Flórez en su investigación Sistema de información para controlar las actuaciones del consultorio jurídico de UIS: CYSACJ-UIS 2.0, El presente artículo describe el diseño de un sistema de información para apoyar el control de las actuaciones derivadas de las asesorías y procesos que se adelantan en el consultorio jurídico de la Universidad Industrial de Santander, con el propósito de mejorar la gestión de información en la organización; bajo el paradigma computacional Cloud Computing. El sistema fue diseñado para ser ofrecido como un servicio, sin necesidad de

---

<sup>1</sup> Sistema de información para controlar las actuaciones del consultorio jurídico de UIS: CYSACJ-UIS 2.0. Carlos David Alvarado Farfán<sup>1</sup>, 2013.

contar con nuevas infraestructuras tecnológicas en los Consultorios Jurídicos de las universidades públicas de país, permitiendo de esta manera plantear una solución escalable y con menor traumatismo en el proceso de mantenimiento.

En el 2016. En la Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias jurídicas, Tesis (Maestría en Derecho), Carreño Bustamante, María Teresa; Gallego Henao, Luz Eliana; Gaviria Herrera, Margarita María<sup>2</sup> en su investigación título Eficacia de las normas de calidad en los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos y su impacto en el acceso a la administración de justicia donde explican que los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos adscritos a las Universidades del Eje Cafetero y su incidencia en el acceso a la administración de justicia de la población beneficiaria, a partir de su vigencia. Metodología: Estudio de caso en el que se analizaron los procesos en 6 Centros de Conciliación del Eje Cafetero.

Resultados: los mecanismos alternos para la solución de conflictos son una posibilidad de resolución de conflictos expedita y eficaz. Sin embargo, la desconfianza en la administración de justicia, el desconocimiento de las formas no convencionales de solución de los conflictos, los procedimientos ineficaces en los Centros de Conciliación, la escasa preparación de los conciliadores, la ausencia de acciones correctivas en los trámites de conciliación, la incredulidad de las entidades públicas en los particulares que están autorizados para cumplir funciones públicas, han sido determinantes para que los ciudadanos no utilicen estos mecanismos alternativos de solución de conflictos. Estas razones motivaron al Ministerio de Justicia y del Derecho a expedir la norma NTC 5906 de 2012, para mejorar la calidad en los servicios de los Centros de Conciliación y Arbitraje. Conclusiones: las normas de calidad para el fortalecimiento del acceso a la administración de justicia transitoria y excepcional otorgada a los particulares en calidad de conciliadores para el beneficio de la sociedad civil organizada pueden ser efectivas.

En el 2012. Revista facultad de derecho y ciencias políticas vol. 2, N°166/p. 51-76

---

<sup>2</sup>. Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias jurídicas, Tesis (Maestría en Derecho), Carreño Bustamante, María Teresa; Gallego Henao, Luz Eliana; Gaviria Herrera, Margarita María. (2016)

Medellín - Colombia, Hector Velasquez Posada, el presente es un dogmático-crítico orientado a demostrar que la función social de las prácticas de los consultorios jurídicos es una de las más onerosas cargas que debe soportar la actividad docente realizada mediante las prácticas de los estudiantes de derechos, consagrada en el Decreto 196 de 1971 y la Ley 583 de 2000, énfasis cuya obligatoriedad es muy clara para las actividades que realiza el estudiante cuando actúa a nombre propio, mas no así para las demás labores que realiza el consultorio jurídico. En el contexto de la Constitución de 1991 dicha carga contraviene el derecho a la igualdad de los estudiantes de derecho, así como la autonomía universitaria y libertad de cátedra de la universidad. Adicionalmente, su aplicación se constituye en un gran obstáculo pedagógico, el sesgar algunos contenidos e impedir la realización de algunas actividades prácticas necesarias para la adecuada formación del abogado que requiere la sociedad de hoy.

En el 2014. Revista facultad de derecho y ciencias políticas vol. 44, N°121/p. 551-576 Medellín - Colombia, Hector Velasquez Posada, este es un estudio y crítico que tiene como propósito demostrar que los consultorios universitarios no facilitan el acceso de justicia de los ciudadanos, como es la creencia arraigada en los medios académicos, por cuanto la constitución de 1991 encargó dicha función a la defensoría del pueblo, lo que suple, de esta manera, un vacío que había en vigencia de la constitución de 1886, época en la que dicha carga se pesaba sobre los consultorios, virtud del principio de solidaridad. De otro lado, dicha carga no puede estar en cabeza de los consultorios jurídicos por la ausencia de mecanismos para cumplirla a cabalidad, puesto que hay insuficiencia en las competencias que los estudiantes tienen para realizar dicho fin en el cumplimiento de tal encargo.

Finalmente, el concepto de acceso a la justicia ha cambiado sustancialmente porque el nuevo régimen constitucional hizo más exigente el nivel de formación de quien realiza esa tarea. Por acceso a la justicia no puede entenderse sólo el acceso a la jurisdicción ordinaria, sino que debe comprender todos los organismos que conforman la justicia hoy, con las nuevas jurisdicciones y jueces, así como las gestiones ante las autoridades administrativas encargadas de administrar justicia y, porque el

concepto de Abogado de pobres del Derecho 196 de 1971 se queda corto para explicar las circunstancias que ameritan la necesidad de ayuda para acceder a la justicia.

## **2.2 Marco Teórico**

El referente teórico para este trabajo de investigación, lo constituye el principio de la Teoría de la Justicia, referenciado por John Rawls,<sup>3</sup> en la concepción desarrollada de Justicia Distributiva, el cual se transforma en la teoría conocida como "Justicia como Equidad", que plantea dos principios de justicia: el Principio de la Libertad y el Principio de la Diferencia. Esta Teoría de la Justicia Rawls plantea una reconciliación de los principios de libertad e igualdad, proponiendo un modelo de aplicación de justicia mutuamente aceptable, en el entendido de encontrar sus principios de justicia favorecidos.

Esta Teoría de origen contractualista, siguiendo postulados de Rousseau, sin embargo, tiene una forma diferente, al desarrollar los principios de justicia por medio del uso de un recurso entera y deliberadamente artificial al cual denomina la posición original, desde la cual se deciden dichos principios detrás de lo que Rawls denomino el *velo de ignorancia*, manifestándolo en su obra así:

*.....nadie conoce su lugar en la sociedad, su posición de clase o estatus social, y tampoco nadie conoce su suerte en la distribución de activos y habilidades naturales, su inteligencia, su fuerza, y cosas similares. Asumiré incluso que las partes no conocen sus concepciones del bien o sus propensiones psicológicas particulares. Los principios de justicia se eligen detrás de un velo de ignorancia”.*

Acorde al autor, la ignorancia de los detalles sobre sí mismo conducirá a principios que sean justos y aplicables para todos. Si un individuo desconoce cómo terminará en su propia concepción de la sociedad, es probable que no privilegie a una determinada clase de personas, sino que más bien desarrolle un esquema de justicia que trate a todos justamente. Sobre este particular, Rawls afirma lo siguiente:

---

<sup>3</sup> John Rawls, Teoría de La Justicia, Editorial: FONDO DE CULTURA ECONOMICA DE ESPAÑA

*...quienes se encuentren en la posición original adoptarían una estrategia maximin, la cual maximizaría la posición de los menos afortunados. Se trata de los principios que personas racionales y libres interesadas en promover su propio interés aceptarían en una posición original de igualdad de modo que defina los fundamentos de los términos de su asociación.”*

Rawls afirma en su Teoría que: *“las partes en la posición original adoptarían dos principios de este tipo, los cuales gobernarían entonces la asignación de derechos y obligaciones”*

### **Principios de la Teoría de Justicia de Rawls:**

**Primer Principio de Justicia:** El autor manifiesta que cada persona debe tener un derecho igual al esquema más extenso de libertades básicas iguales compatible con un esquema similar de libertades para otros, en especial de las libertades básicas ciudadanas de libertad política, libertad de expresión, de asociación, libertad de conciencia, libertad de pensamiento, libertad de la persona al mismo tiempo que el derecho de propiedad privada, y libertad de no ser objeto de detención arbitraria. Sin embargo, dado que diversas libertades básicas pueden entrar en conflicto, se hace ineludible intercambiarlas entre sí con el fin de obtener el más grande sistema de garantía de libertad de derechos posible.

### **El Segundo Principio de Justicia**

Rawls plantea que las desigualdades sociales y económicas deben de resolverse de modo tal que: *“resulten en el mayor beneficio de los miembros menos aventajados de la sociedad (el principio de la diferencia) y que los cargos y puestos deben de estar abiertos para todos bajo condiciones de igualdad de oportunidades (justa igualdad de oportunidades)”*

### **Justicia Distributiva versus justicia Asignativa**

En la obra de Rawls se plantea que la función principal de la Justicia Distributiva nunca fue asignar recurso, ni su forma de distribución, sino la organización de la estructura básica de la sociedad. Para el autor el problema de la justicia distributiva es: *“cómo deben estar reguladas las instituciones de la estructura básica para que un sistema social de*

*cooperación equitativo, eficiente y productivo se pueda mantener a través del tiempo, de una generación a la siguiente”.*

En contraste cuando se encuentra la sociedad en el dilema de la distribución o la asignación de estas competencias, nos encontramos ante la Justicia Asignativa, ya que este problema debe ser abordado por la justicia asignativa en el entendido de que: *“debería ser distribuido o asignado entre varios individuos cuyas especiales necesidades, deseos y preferencias son conocidos por nosotros”* .

Rawls rechazó categóricamente identificar su concepción de la justicia distributiva con la idea de una justicia asignativa, ya que esta última es incompatible con la idea por medio de la cual la justicia como imparcialidad se organiza, *en el entendido de que la justicia asignativa tiene a la eficiencia como horizonte, mientras que la justicia distributiva tiende a la equidad.*

La justicia asignativa concibe a los sujetos como simplemente racionales, donde la racionalidad es siempre racionalidad estratégica, mientras que la justicia distributiva los concibe como racionales, pero sujetos a *“razonables limitaciones en la elección de los principios”*.

Para Rawls, entender la justicia distributiva como una cuestión meramente de asignación de recursos implica abandonar la reflexión moral sobre las razones que tenemos para preferir una forma general de organización social frente a otra, o para defender una específica forma de estructura básica de la sociedad regulada por principios que determinan la equitativa distribución de los bienes sociales. Esta reflexión, encaminada a la justificación y determinación *“de las bases morales de la estructura básica de la sociedad, es el tema de la justicia distributiva rawlsiana y regularían la distribución de ventajas sociales y económicas a través de la sociedad.”*

En cuanto a los poderes ciudadanos y sus representaciones, Rawls plantea en su obra Teoría de la Justicia que *“que, en una sociedad razonable, en una sociedad de iguales en*

*cuanto, a los asuntos básicos, todos los ciudadanos tienen sus propios objetivos que esperan favorecer y todos están dispuestos a proponer términos justos que se espera razonablemente acepten los demás, de manera que todos puedan beneficiarse y mejorar, según lo que cada cual pueda lograr por sí mismo”*. Llevar a efecto la plena condición de conocimiento pública equivale a materializar un mundo social en el que puede aprenderse el ideal de la ciudadanía y esto puede inculcar un verdadero deseo de llegar a ser esa clase de persona.

De esta forma se plantea que los principios de justicia deben conducir a implantar un esquema instituciones básicas afines a este objetivo. La concepción política de la justicia que regula desigualdades sociales y económicas, cualquiera que sea tal concepción, no puede constituir el precepto: *no puede decirse que deberá darse a las personas según su virtud política*.

Además de la capacidad de tener una concepción del bien, los ciudadanos tienen la capacidad de adquirir concepciones de justicia e imparcialidad y el deseo de actuar según las exigencias de estas concepciones. Cuando creen que las instituciones o las prácticas sociales son justas, o imparciales, están dispuestos y anuentes a hacer su parte en esos convenios, siempre y cuando tengan una razonable seguridad de que los demás también harán su parte. Si otras personas con evidente intención ansían cumplir con su parte en acuerdos justos o imparciales, los ciudadanos tenderán a adquirir confianza y confiabilidad en esas personas; esta confianza se reforzará y será más completa conforme el éxito de estos convenios para asegurar intereses fundamentales (derechos y libertades básicas) y su reconocimiento firme y voluntario.

Bajo esta óptica, Rawls manifiesta que es probable que persistan las diferencias sociales entre los ciudadanos representados en una sociedad, pero afirma que un principio equitativo de Justicia ofrecería mayores beneficios a los integrantes menos afortunados de la sociedad.

Simultáneamente, Rawls considera que las instituciones justas desempeñan otro papel como unificadoras de la sociedad. Una de las elecciones más importantes de la modernidad

es que es posible vivir juntos bajo reglas comunes sin compartir necesariamente un único código moral, siempre cuando todas las personas compartan un compromiso moral hacia la estructura de la sociedad. Si están de acuerdo en que la estructura de la sociedad es equitativa, estarán satisfechas a pesar de vivir entre personas que quizás tengan códigos morales diferentes.

Para Rawls, esta es la base de las sociedades pluralistas y multiculturales, así como el hecho de que las instituciones sociales incluso las encargadas de administrar justicia, son imprescindibles para garantizar la equidad en tan complejos sistemas sociales.

Este concepto llega al país mediante la Figura del Programa promovido por el Gobierno de Los Estados Unidos de la “*Alianza para el Progreso*” durante los gobiernos de John F. Kennedy y Lyndon Johnson. (1961-67), obteniendo aplicación en el país durante las administraciones de Carlos Lleras Restrepo y Misael Pastrana Borrero, mediante convenios desarrollados entre la Agencia De Cooperación Internacional Estadounidense (USAID) por sus siglas en inglés, y el Ministerio de Justicia de Colombia siendo desarrollados en nuestra legislación principalmente en la década comprendida entre 1961 y 1971.

La institución “*consultorios jurídicos*” ha permanecido estable desde el punto de vista legal durante los 45 años que tiene de existencia en Colombia. Las normas que la regulan y la práctica que la implementan son fundamentalmente las mismas desde el momento en que emerge con el Decreto Ley 196 de 1971 hasta el día de hoy. Los consultorios jurídicos han sido (y siguen siendo) una institución que presta servicios jurídicos gratuitos a personas de bajos recursos económicos haciendo uso del modelo transnacional del *Legal Aid*, figura de la legislación americana que consiste en brindar Ayuda Legal gratuita y voluntariamente mediante el servicio jurídico efectuado por voluntarios con capacitación, supervisión y tutoría que les permiten brindar asistencia legal a usuarios de población vulnerable.

De esta forma el papel social desarrollado por los consultorios jurídicos, han contribuido históricamente a la materialización del derecho al acceso a la justicia a través

de casos de litigio individuales en materias no complejas o cuantías menores relacionadas con el derecho penal, civil y laboral. Las únicas dos normas jurídicas de relevancia relacionadas con los consultorios jurídicos que se expidieron con posterioridad, el Decreto 765 de 1977 y la Ley 583 de 2000, únicamente introducen transformaciones menores relacionadas con sus competencias y los requisitos para su creación y existencia

### **2.3. Marco legal**

Para el desarrollo del presente artículo investigativo se tenga en cuenta la Constitución Política de 1991 (Colombia), la ley 583 de 2000 (consultorio jurídico), código general del proceso, código civil, decretos y leyes complementarias al ejercicio del derecho por parte de los estudiantes y docentes adscritos al consultorio jurídico de la universidad Simón Bolívar, con el fin de garantizar los fines constitucionales, legales e institucionales.

#### **Constitución política de Colombia de 1991:**

“**Artículo 13:** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozaran de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptara medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta y sancionara los abusos o maltratos que contra ella se cometan”

“**Artículo 23:** toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas.”

“**Artículo 29:** el debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.”

### **Ley 583 De 2000**

**Artículo 1.** "...Los consultorios jurídicos funcionarán bajo la dirección de profesores designados al efecto o de los abogados de pobres, a elección de la facultad, y deberán actuar en coordinación con éstos en los lugares en que este servicio se establezca..."

### **Código General Del Proceso Ley 1564 De 2012**

**Artículo 1°.** *Objeto.* Este código regula la actividad procesal en los asuntos civiles, comerciales, de familia y agrarios. Se aplica, además, a todos los asuntos de cualquier jurisdicción o especialidad y a las actuaciones de particulares y autoridades administrativas, cuando ejerzan funciones jurisdiccionales, en cuanto no estén regulados expresamente en otras leyes.

**Artículo 2°.** *Acceso a la justicia.* Toda persona o grupo de personas tiene derecho a la tutela jurisdiccional efectiva para el ejercicio de sus derechos y la defensa de sus intereses, con sujeción a un debido proceso de duración razonable. Los términos procesales se observarán con diligencia y su incumplimiento injustificado será sancionado.

### **Código De Procedimiento Civil Decreto 1400 De 1970**

**Artículo 1:** gratuidad de la justicia civil: el servicio de justicia civil que presta el estado es gratuito., con excepción de las expensas señaladas en el arancel judicial para determinados actos de secretaría. Las partes tendrán la carga de sufragar los gastos que causen en ocasión de la actividad que realicen, sin perjuicio de lo que sobre costas se resuelva.

### **Leyes complementarias:**

**L. 1618/2013** Artículo. 21 acceso de la justicia. El estado garantizara el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, en concordancia con el artículo 13 de la ley 1346 de 2009. Para garantizar el ejercicio efectivo de acceso a la justicia el ministerio de la justicia y del derecho, en alianza con el ministerio público, los organismos de control, deberán garantizar el acceso de las personas con discapacidad en todos los programas de acceso a la justicia.

**DECRETO 196 DE 1971.** Artículo 1. La abogacía tiene como función social la de colaborar con las autoridades en la conservación y perfeccionamiento del orden jurídico del país, y en la realización de una recta y cumplida administración de justicia

## **CAPITULO 3.**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. Paradigma Interpretativo**

Para los logros de los objetivos del proyecto investigativo, se tomó como horizonte y diseño metodológico una investigación de enfoque interpretativo, de tipo cualitativo, con diseño hermenéutico, empleando un muestreo cualitativo, adoptando el método entrevista de expertos, considerando que son las personas idóneas para hablar de la investigación. Se considera que esta investigación tiene un paradigma interpretativo, ya que no pretende efectuar generalizaciones a partir de los resultados obtenidos, sino que plantea la elaboración de una descripción individualizando el fenómeno analizado, en el cual no se buscan explicaciones sino interpretaciones.

Según este lo expresado por el autor Jorge Martínez Rodríguez, Doctorado en Teoría de la Educación y Pedagogía Social y Docente de las Universidad Santo Tomás y San Buenaventura en su artículo: “MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA”<sup>4</sup> en este tipo de enfoque o paradigma, existen múltiples realidades construidas por los actores en su relación con la realidad social en la cual viven. Por eso, no existe una sola verdad, sino que surge como una configuración de los diversos significados que las personas le dan a las situaciones en las cuales se encuentra. La realidad social es así, una realidad construida con base en los marcos de referencia de los actores.

El paradigma interpretativo comprende que la realidad es dinámica y diversa dirigida al significado de las acciones humanas, hacia la práctica social, así como a la comprensión y significación. Hay una relación de participación comunicativa entre el investigador y el objeto investigado. Lo anterior, dado el caso de que la verdad se construye a partir de aproximaciones de carácter sucesivo al objeto investigado, a partir de argumentaciones dialógicas, buscando la comprensión cualitativa de lo social.

---

<sup>4</sup> REVISTA SILOGISMO Revista de la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo Bogotá – Colombia. Número 08 Publicación semestral, Julio – diciembre 2011

Esta circunstancia genera una práctica social de producción de conocimientos que busca la transformación social vista como una totalidad, partiendo de la interpretación común de las situaciones sociales.

En el presente trabajo, el modelo de este paradigma tomado como referencia se dirigió hacia la interacción de conocimientos con los entrevistados sobre el hecho objeto de la investigación, fortaleciendo la intervención comunicativa entre los sujetos involucrados en la misma. Para ello se optó por la entrevista (frente a otras opciones como estudio de caso u observación sistémica) como precursora del modelo de producción de conocimiento para permitir de esta forma el entendimiento al investigador sobre lo que acontece con su objeto de estudio.

De esta forma la investigación se constituye, per se en una acción, no para buscar explicaciones casuales, sino para progresar en el conocimiento y comprensión del porqué de una realidad, que aparece dinámica y diversa, que permita la concepción y aprehensión de conocimiento a partir del hecho real observado y analizado.

### **3.2. Enfoque metodológico**

Se considera que esta investigación es de tipo cualitativo, partiendo desde el punto de vista de que este tipo de investigación desarrolla procesos en términos descriptivos e interpreta acciones, lenguajes, hechos funcionalmente relevantes y los sitúa en una correlación con el más amplio contexto social, determinando una realidad observada como objetiva, cambiante, dinámica y comprensible para todos los participantes en la interacción social.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>5 cf. TAYLOR, Steve (1998) Introducción a los métodos cualitativos de investigación la búsqueda de significados (Buenos Aires, Paidós).

### 3.3. Diseño de la investigación

Esta investigación tiene un diseño hermenéutico, ubicada en el paradigma cualitativo, en el entendido de que se efectuó ésta como una actividad interpretativa que permitió captar con precisión las posibilidades y sentido del fenómeno jurídico analizado.

Desde este punto de vista, la hermenéutica se considera una disciplina que permite el análisis del objeto interpretado, por parte de quien lo interpreta, ubicados en un mismo ámbito investigativo, permitiendo la posibilidad de interpretación, unida a la posibilidad cierta de detectar nuevas direcciones, que permita generar conclusiones en un horizonte de comprensión más amplios.

Este diseño investigativo de tipo hermenéutico empleado permitió entre otros aspectos alcanzar un grado relativo de conocimiento del contexto en el cual es producido el objeto a estudio, acorde con las evidencias de las entrevistas analizadas, facilitando su estudio como un todo; igualmente permitió trabajar de manera analítica sobre el contenido, permitiendo el estudio de éste, desde la perspectiva de los entrevistados.

Como ventaja metodológica importante, y que fue aplicado en el presente proyecto de investigación este diseño hermenéutico permitió realizar un análisis del contenido, desde las perspectivas de las personas participantes en la entrevista, para de esta forma establecer un conectivo lógico en las conclusiones finales obtenidas.

El escritor Hans Georg Gadamer,<sup>6</sup> cuando se refiere a la pretensión de la verdad hermenéutica como una pretensión que ha permitido al intérprete rastrear la experiencia de la verdad, indagar sobre ella como práctica realizable de cada persona, intentando demostrar cómo la hermenéutica, indica no sólo el procedimiento, o el problema de una interpretación de lo comprendido, sino que hace referencia de un conocimiento objetivo, siendo la comprensión el carácter existente que deja su impresión en todas las relaciones

---

<sup>6</sup> Gadamer, H. (1991) Verdad y Método (vol. 1), España. Ediciones Sígueme. Salamanca

del hombre con el mundo, pues el comprender no es una de las posibles actitudes del sujeto, sino el modo de ser de la existencia como tal, en el quehacer investigativo social

### **3.4. Fuentes de la Información**

Se empleó un muestreo cualitativo debido a que en los estudios cualitativos casi siempre se utilizan muestras pequeñas no aleatorias, utilizando criterios diferenciales para seleccionar a los participantes, que tengan interés objetivo de la investigación.

En este tipo de investigación, según lo expresado por los investigadores Ana Belén Salamanca Castro, Cristina Martín-Crespo Blanco en su artículo titulado “EL MUESTREO EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA” publicado en la Revista Nure Investigación,<sup>7</sup> de España.... *“se debe decidir cuándo y dónde observar, con quién conversar, así como qué información registrar y cómo hacerlo. Con este proceso estamos decidiendo no sólo que es lo relevante o no, sino también estamos extrayendo varias muestras de la información disponible.”*

#### **Información Clave**

La información clave de esta investigación se determinó por el rol de los actores intervinientes en la gestión del Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, quienes conocen las políticas institucionales, las condiciones como se efectúa la asesoría, la responsabilidad y aplicabilidad de las normas para el funcionamiento del consultorio jurídico conformada por este grupo objetivo: monitores que desarrollan la actividad de asesoría jurídica al usuario en las áreas de competencia acorde a las áreas del derecho objeto de consulta: civil, familia, laboral, comercial, administrativo, y servicios públicos domiciliarios.

---

<sup>7</sup> Revista Nure Investigación, nº 27, Marzo-Abril 07

### **3.5. Técnicas e instrumentos para recolectar información.**

Para la presente investigación se elaboró una muestra no probabilística que contempló la opinión especializada de los participantes consultados, mediante un diseño de instrumento basado en entrevistas semidirigida con preguntas abiertas para ser aplicadas a conocedores sobre la gestión efectuada tanto en el Consultorio Jurídico como en el Centro de Conciliación de la Universidad Simón Bolívar, sede Cúcuta., en este caso en particular, los monitores de área.

#### **Entrevista**

Se seleccionó un modelo de entrevista semi-dirigida o semi-estructurada, basado en un guion temático preparado con anterioridad sobre lo que se desea que exprese el entrevistado, fundamentado en preguntas abiertas, para que el entrevistado pueda expresar sus opiniones. Este instrumento metodológico, permite que el entrevistador puede relacionar unas respuestas del entrevistado y construir nuevas preguntas enlazando temas y respuestas aportadas.

Este método de entrevista semidirigida busca una mayor libertad y flexibilidad en la obtención de información, Alternando una selección de preguntas concretas y estructuradas con preguntas abiertas orientadas a conocer la opinión de los entrevistados sobre el tema propuesto.

Para ello se tuvo en cuenta lo siguiente: la delimitación del tema, diseño de la entrevista a efectuar, realizar la entrevista a la persona, transcripción de sus opiniones, análisis de sus respuestas y su validez, Informar de dichos resultados.

La importancia de utilizar la técnica de la entrevista en la presente investigación radica en que son los mismos sujetos involucrados quienes proveen los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas sobre el objeto de la investigación, lo que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer.

En la presente investigación se escogió por utilizar la entrevista semi-estructurada que permite al entrevistado tener un margen ponderado de manifestación de su respuesta, concretando los temas importantes requeridos conforme a las preguntas del cuestionario previamente elaboradas según los objetivos de la investigación.

Mediante este instrumento (entrevista de expertos semidirigida) se busca determinar análisis al esquema de atención en el Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación de la Universidad Simón Bolívar, sede Cúcuta, por los actores participantes; así como el análisis de los problemas de aplicabilidad y seguridad jurídica se aprecian en el ejercicio de las asesorías jurídicas y procesos que se atienden en el Consultorio Jurídico.

### **3.6. Criterios de análisis y procesamiento**

#### **ANALISIS OPINATICO: Para la interpretación de Entrevistas.**

Para el proceso de registro, codificación de los datos obtenidos, expresados en las opiniones de los entrevistados, para su respectivo análisis, interpretación y presentación, se empleará el Análisis Opinático. Consiste en que el investigador selecciona la muestra más representativa, utilizando los criterios de selección en función de la investigación que se realiza; se advierte que no es susceptible de tener una fiabilidad estadística exacta. Se realizó un trabajo puntual, con los entrevistados, buscando una concentración de la muestra seleccionada para tal fin, efectuando una categorización de las entrevistas.

**ANALISIS AL ESQUEMA DE ATENCION EN EL CONSULTORIO JURIDICO Y EL CENTRO DE CONCILIACION DE  
LA UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR, SEDE CUCUTA**

**ENTREVISTAS:**

**PREGUNTA 1**

<b>Entrevistado</b>	<b>Categoría Subcategoría</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
Diego Maldonado. Monitor	Percepción	Identificar los Protocolos de Atención al Usuario diseñados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta	1.-Cómo calificaría el servicio prestado a los usuarios de consultorio jurídico de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>Es bastante bueno y eficaz, es muy buen servicio tiene unas personas muy capacitadas de hecho los estudiantes que se seleccionan son de 9 y 10 semestre de Derecho, ya son personas que tienen la capacidad de poder llevar una Audiencia de Conciliación y pues ser mediador en ese caso.</i>
Camilo Andres Mejía. Monitor	Percepción	Identificar los Protocolos de Atención al Usuario diseñados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta	1.- Cómo calificaría el servicio prestado a los usuarios de consultorio jurídico de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>en base en la del calificación del servicio prestado a los usuarios de Consultorio Jurídico de Conciliación en el periodo 2018-2 está en optimas condiciones puesto que se ha implementado una nueva plataforma para los usuarios y para que los estudiantes puedan interactuar con ellos.</i>
Andreína Prato	Percepción	Identificar los Protocolos de Atención al Usuario diseñados en el Consultorio Jurídico	1.- Cómo calificaría el servicio prestado a los usuarios de consultorio jurídico de la Universidad	<i>creo que el servicio prestado por el Centro de Conciliación es Bueno, debido que todos los Usuarios tienen acceso a los estudiantes siempre y cuando cumpla con los requisitos de ser estrato 1 y 2</i>

		de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta	¿Simón Bolívar sede Cúcuta?	
Yesid Arias Rincon	Percepción	Identificar los Protocolos de Atención al Usuario diseñados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta	1.- Cómo calificaría el servicio prestado a los usuarios de consultorio jurídico de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>bueno al evaluarlo en cifras nos quedaría muy difícil, pero si lo evaluaríamos por servicio, hay que hacer unas mejoras, unas adecuaciones, hablo por el tema de conciliación, hemos mejorado tanto al montar todo al sistema del SICAAC y con el tema de usuarios hemos mejorado muchos en el tema de las conciliaciones, el cumplimiento de las metas y de la atención de la mano con consultorio jurídico, pero no quiere decir que hemos mejorado a un 100%, faltan algunas mejoras para una atención más oportuna al usuario.</i>
Diana Merchan	Percepción	Identificar los Protocolos de Atención al Usuario diseñados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta	1- Cómo calificaría el servicio prestado a los usuarios de consultorio jurídico de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>bueno, puedo decir que el consultorio jurídico de la Universidad Simón Bolívar se caracteriza por prestar una atención de alta calidad a todos sus usuarios dado que tanto en la atención como en la temática que se aborda a la hora en que los usuarios se acercan a consultar pues hay una excelente atención, existe una recepción por parte de un estudiante que le toma los datos y lo orienta, posteriormente a ello el monitor encargado procede a asignar un estudiante de acuerdo a la rama de especialidad que tenga para la atención del usuario y también pues en el caso que yo manejo que es AIPOSD se hace una asesoría a la persona que lo necesite en caso de victimas</i>

Eduard:	Percepción	Identificar los Protocolos de Atención al Usuario diseñados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta	1- Cómo calificaría el servicio prestado a los usuarios de consultorio jurídico de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>bueno el consultorio jurídico me parece una buena herramienta para las personas de estratos bajos pues estamos enfocados en aquellas personas que vienen de barrios aledaños para que ellos vengan y hagan sus consultas aquí y los estudiantes podamos darles una respuesta a sus requerimientos, el consultorio jurídico de la universidad pues considero que está en una muy buena posición aquí en la ciudad y considero también que es uno de los consultorios a los que la gente accede más por lo tanto lo califico como algo muy positivo y eficiente para la comunidad, he visto compañeros que ponen todas sus capacidades para resolverle a la gente en derecho que es lo que ellos vienen aquí a consultar entonces en derecho considero que vamos bien.</i>
---------	------------	--	--	---

**INTERPRETACION PREGUNTA 1:**

La percepción que se tiene referente a los Protocolos de Atención al Usuario así como al servicio prestado a éstos en el consultorio jurídico de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta, permite su interpretación como un servicio bueno y eficaz, gracias al nivel de capacitación de los estudiantes, unido a la fácil interacción entre éstos.

Denota la percepción como una prestación de alta calidad a todos sus usuarios dado la aplicación del procedimiento protocolar establecido internamente, con una asesoría permanente, una adecuada recepción del caso, la asignación idónea tanto del monitor, como del asesor de área.

Se percibe la atención como de un servicio social y de obligatorio cumplimiento sin desconocer el enfoque misional de servicio, dirigido a la atención jurídica de la población de estratos socioeconómicos 1,2 que requieran de éste y que se enmarque dentro de la competencia y pertinencia jurídica en los temas a tratar en el servicio. Los entrevistados consideran el servicio del consultorio jurídico como una prestación positiva y eficiente para la comunidad con un componente de compromiso social inherente a él.

## PREGUNTADOS

Entrevistado	Categoría Subcategoría	Objetivo	Pregunta	Respuesta
Diego Maldonado. Monitor	Innovación	Analizar la aplicabilidad y seguridad jurídica que se presenta en las asesorías y procesos adelantados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta,	2.- Qué propuestas se pueden implementar para mejorar el acceso a la información y el seguimiento de los procesos que se llevan en el consultorio jurídico de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>propuestas como tal nosotros acá manejamos el formato de Recepción y el formato antes de poderlo implementar se le hace una capacitación a los estudiantes para que puedan representar la información de una manera segura y responsable, en cuanto a las preguntas que se le hacen en los temas de discapacidad y demás y en cuanto al relato de los hechos, la capacitación que se hace se haga una entrevista responsable y se pueda tomar el caso en concreto y plasmarlo en ese espacio dependiendo los hechos para poder buscar una pronta solución.</i>
Carlos Andres Mejía. Monitor.	Innovación	Analizar la aplicabilidad y seguridad jurídica que se presenta en las asesorías y procesos adelantados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta,	2.- Qué propuestas se pueden implementar para mejorar el acceso a la información y el seguimiento de los procesos que se llevan en el consultorio jurídico de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta ¿	<i>son entidades muy apartes como primera medida y como única propuesta sería incrementar las capacitaciones en el sistema operativo se la página de Consultorio Jurídico para que los estudiantes puedan manejar esta plataforma.</i>
Andreina Prato	Innovación	Analizar la	2 Qué propuestas se	<i>sería para los usuarios o para los estudiantes?</i>

		aplicabilidad y seguridad jurídica que se presenta en las asesorías y procesos adelantados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta,	pueden implementar para mejorar el acceso a la información y el seguimiento de los procesos que se llevan en el consultorio jurídico de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>Para los estudiantes pues creo que ya se viene implementando que es por la plataforma TEMIS es un medio bueno ya que no se va a congestionar al momento de las calificaciones si porque solo con el usuario el estudiante ingresa.</i>
Yesid Arias Rincon	Innovación	Analizar la aplicabilidad y seguridad jurídica que se presenta en las asesorías y procesos adelantados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta	2 Qué propuestas se pueden implementar para mejorar el acceso a la información y el seguimiento de los procesos que se llevan en el consultorio jurídico de la Universidad Simón Bolívar sede, ¿Sede Cúcuta?	<i>bueno acá hay dos ejercicios, uno en el artesanal que se viene llevando con libros y dos con la nueva plataforma que se viene llevando de Temis, en el proceso de su realización se dan una serie de inquietudes al consultorio que es lo que se vería para fortalecer y soportar uno el acceso tanto como del estudiante como el acceso para el usuario para que vayamos en línea, y vayamos con las nuevas tendencias tecnológicas que nos piden los nuevos procesos jurídicos, la universidad está en ese proyecto piloto pues hay algunos trastornos, pero va en un muy buen camino de mejoramiento ya para estar a la vanguardia de las tecnologías.</i>
Diana Merchan	Conocimiento	Analizar la aplicabilidad y seguridad jurídica que se presenta en las asesorías y procesos	2. Qué propuestas se pueden implementar para mejorar el acceso a la información y el	<i>bueno actualmente estamos trabajando desde ALPOSD con FEI que es una de las herramientas y estrategias que se están implementado para acercarse a los usuarios para que no solamente se quede aquí la</i>

		adelantados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta,	seguimiento de los procesos que se llevan en el consultorio jurídico de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>información, sino que se multiplique y más personas puedan acceder a ellos lo mismo que incentivar el desarrollo de lo que tiene que ver con producción de videos, imágenes que no solo sirven para documentar sino también para exponer y mostrar la imagen que tiene la universidad, entonces en se sentido también sería muy bueno desarrollar esta propuesta en la parte de los informes de los monitores como tú lo indicas ahí en la pregunta como acceso a la información.</i>
Eduard	Innovación	Analizar la aplicabilidad y seguridad jurídica que se presenta en las asesorías y procesos adelantados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta,	2- Qué propuestas se pueden implementar para mejorar el acceso a la información y el seguimiento de los procesos que se llevan en el consultorio jurídico de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>bueno mayormente las personas vienen por los problemas que tiene con las empresas municipales que es lo que mas se escucha aca, ahorita la universidad implemento un nuevo sistema que me parece bastante adecuado y optimo en lo que he podido conocer se llama Temis eso lo que hace o trata de hacer es que ya los estudiante no corran aquí como hacíamos a mirar los libros cada uno con el afán de hacer sus anotaciones en los libros, hoy en dia pues se hace ya a través de un computador y cada uno esta registrando lo que esta haciendo con sus usuarios pues entonces me parece algo muy positivo que tuvo la universidad para con los estudiantes.</i>

**INTERPRETACION PREGUNTA DOS:**

Consideran los entrevistado como conveniente un mayor nivel de capacitación para los practicantes, en el manejo de la gestión documental propia del consultorio, para mejorar los niveles de seguridad jurídica y atención preferente al usuario. Necesario su nivel de competencia para redactar eficazmente la naturaleza del asunto en cada caso en concreto para poder buscar una pronta solución. Como propuesta fundamental se sugiere incrementar las capacitaciones en el sistema operativo de la página de Consultorio Jurídico

para optimizar su manejo por parte de los practicantes.

La implementación de la plataforma que se viene llevando de Temis como proyecto piloto, busca fortalecer el sistema las tendencias tecnológicas aplicables a los procesos jurídicos.

Finalmente se deben desarrollar y fortalecer propuestas para optimizar el nivel de información interna en la parte de los informes a desarrollar por estudiantes y monitores.

### PREGUNTA TRES

Entrevistado	Categoría Subcategoría	Objetivo	Pregunta	Respuesta
Diego Maldonado. Monitor	Aplicabilidad	Relacionar las oportunidades de mejoras susceptibles de intervención en la atención al usuario en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta.	3. ¿qué ventajas tendría para los usuarios la posibilidad de obtener información en línea de los procesos que se llevan en el consultorio jurídico y el centro de conciliación de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>sería muy buena propuesta sería bastante viable pero también tener en cuenta que somos Abogados de pobre según la ley 183, no todos tienen la misma capacidad de poder ingresar a un café internet o muchas veces tenemos que colaborar con las cuentas, sería viable para las personas que tienen la capacidad de manejo de un computador, sería muy bueno y para las demás le recordaría un poco ese derecho esa manera de poder venir al Consultorio y recibir la información directamente.</i>
Carlos Andres Mejía. Monitor.	Aplicabilidad	Relacionar las oportunidades de mejoras susceptibles de	3. ¿Qué ventajas tendría para los usuarios la	<i>como primera ventaja se pueden ahorrar e l tiempo, se pueden ahorrar en papeleos y se pueden ahorrar mediante consultas gratuitas y</i>

		intervención en la atención al usuario en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta.	posibilidad de obtener información en línea de los procesos que se llevan en el consultorio jurídico y el centro de conciliación de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>asesorías gratuitas.</i>
Andreina Prato	Conocimiento	Relacionar las oportunidades de mejoras susceptibles de intervención en la atención al usuario en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta.	3. Qué ventajas tendría para los usuarios la posibilidad de obtener información en línea de los procesos que se llevan en el consultorio jurídico y el centro de conciliación de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>considero que tendría que mirar el estudio del usuario porque como vemos hay usuarios que llegan acá y no saben escribir su nombre no tienen conocimiento del manejo de un computador, habría que categorizar dependiendo del tipo de usuarios se va dando la información, pero si habría que categorizarlo ya que vienen de diferentes grados de escolaridad.</i>
Yesid Arias Rincon	Aplicabilidad	Relacionar las oportunidades de mejoras susceptibles de intervención en la	3. Qué ventajas tendría para los usuarios la posibilidad de	<i>bueno eso es una pregunta doble vía, tanto es una buena herramienta para estar en línea para el usuario, para saber en tiempo real como va su proceso, como va su apoderado,</i>

		atención al usuario en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta.	obtener información en línea de los procesos que se llevan en el consultorio jurídico y el centro de conciliación de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>cómo va el cumplimiento de la universidad, y lo mismo al interior de la universidad para que el alumno tenga más confort, no está sujeto como estaba anteriormente a los libros, sino de cualquier escenario donde este él puede ir revisando como va avanzando su proceso e interactuando de la mano con el usuario.</i>
Diana Merchan	Aplicabilidad	Relacionar las oportunidades de mejoras susceptibles de intervención en la atención al usuario en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta.	3. Qué ventajas tendría para los usuarios la posibilidad de obtener información en línea de los procesos que se llevan en el consultorio jurídico y el centro de conciliación de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>/ claro que si, hoy en día poder acceder a la información a través de la virtualidad es algo muy grande, podemos nosotros mirar que hace años para obtener un documento teníamos que trasladarnos hasta la biblioteca a hacer las consultas, hoy en día pues con la facilidad del internet este trabajo lo podemos desarrollar mucho más fácil, ahora llevándolo al campo de las asesorías jurídicas prestar o poner al alcance de las personas de escasos recursos es una estrategia importante, es algo nuevo que no se venía manejando y que me atrevo a decir que tal vez otros consultorios no lo manejan entonces esta idea innovadora y útil también me parece que va a ser una estrategia muy fuerte y por eso soy enfática en decir que es importante hacer publicidad de esta herramienta, entonces me parece que la atención a través de los servicios virtuales que está ofreciendo consultorio jurídico no</i>

				<i>solamente van a servir para que las personas se acerquen, sino que también va a ser una publicidad muy buena para el consultorio y aparte de todo vamos a cumplir el objetivo que es empoderar a las personas de sus derechos y del acceso a la justicia.</i>
Eduard	Aplicabilidad	Relacionar las oportunidades de mejoras susceptibles de intervención en la atención al usuario en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta.	3 ¿qué ventajas tendría para los usuarios la posibilidad de obtener información en línea de los procesos que se llevan en el consultorio jurídico y el centro de conciliación de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta?	<i>pues me parecería que no, dejemos la parte del sistema como esta ahorita la implementación del sistema Temis dejémoselo al estudiante, el usuario lo que tiene que hacer es venir porque la situación se las hacen son los estudiantes y que mejor que atenderlos personalmente, muchas veces las personas no tienen el acceso a internet, se les dificulta no tienen el conocimiento entonces yo creo que lo mejor es seguir como está haciendo ahorita la universidad que es personalizado las consultas y el seguimiento de esos procesos se deben hacer como ahorita lo estamos haciendo que es algo personalizado , es muy importante que nosotros conozcamos la gente para poder analizarla y ver que es lo que realmente necesita la persona, es muy importante que venga la persona acá que vengan y nos pregunte sobre cómo va su proceso que nosotros también hagamos todo lo debido para que esa persona salga satisfecha de lo que viene a consultar.</i>
<b>INTERPRETACION PREGUNTA TRES:</b> Como ventaja de la implementación de los procesos en línea se considera de importancia los, siguientes: Las optimizaciones del tiempo, la reducción de papeleo, la posibilidad de consultas y asesorías gratuitas virtuales, mejorando el acceso a la justicia y				

empoderando la acción institucional del consultorio jurídico. Se lograría un posicionamiento más fuerte de los servicios jurídicos de la Universidad

#### PREGUNTA CUATRO

Entrevistado	Categoría Subcategoría	Objetivo	Pregunta	Respuesta
Diego Maldonado. Monitor	Eficiencia Jurídica	Determinar el nivel de eficiencia en la atención y seguimiento de los procesos que se manejan en el consultorio jurídico	4.- Como considera usted que puede incrementar la eficiencia en la atención a los usuarios de los procesos que se manejan en el consultorio jurídico?	<i>todo va en principio en la buena capacitación que tenga el estudiante que llega a hacer parte del Consultorio Jurídico, obviamente con el transcurso que ha venido haciendo en sus clases y demás para llegar acá este punto, pienso que la única manera que demostrar eficacia es precisamente eso la capacitación y tener los estudiantes preparados obviamente una calificación y un seguimiento a ellos, mas eficaz también para nosotros.</i>
Carlos Andrés Mejía. Monitor	Eficiencia Jurídica	Determinar el nivel de eficiencia en la atención y seguimiento de los procesos que se manejan en el consultorio jurídico	4- Como considera usted que puede incrementar la eficiencia en la atención a los usuarios de los procesos que se manejan en el consultorio jurídico?	<i>como primera medida se maneja al estudiante distinto puesto que los conciliadores manejan otras temáticas, mas capacitaciones tanto de los estudiantes de Conciliación con los estudiantes que comúnmente reciben la Universidad</i>

Andreína Prato	Eficiencia Jurídica	Determinar el nivel de eficiencia en la atención y seguimiento de los procesos que se manejan en el consultorio jurídico	4.-Como considera usted que puede incrementar la eficiencia en la atención a los usuarios de los procesos que se manejan en el consultorio jurídico?	<i>considero que se podría dar un mejor servicio con los usuarios, por medio de llamadas ya que ellos podrían agendar o hacer una cita con el estudiantes, a veces vemos que los usuarios llegan antes o esperan mucho tiempo, seria bueno que por vía telefónica pudieran agrandar</i>
Yesid Arias Ricon.	Eficiencia Jurídica	Determinar el nivel de eficiencia en la atención y seguimiento de los procesos que se manejan en el consultorio jurídico	4- .Como considera usted que puede incrementar la eficiencia en la atención a los usuarios de los procesos que se manejan en el consultorio jurídico?	<i>bueno, eso es un proceso de aprendizaje, desde mi perspectiva y mi óptica, a medida que la universidad vaya a la vanguardia esa cultura también se tiene que ir implementando desde el grado 5 y 6 para cuando el alumno llega al 7 y entra al consultorio jurídico ya venga con una mentalidad más abierta y el abanico más grande de que es lo que se debe hacer en el consultorio y en ese orden empezamos a crecer paralelo tanto universidad como el alumnado también en relación a los compromisos del consultorio jurídico.</i>
Diana Merchán	Eficiencia Jurídica	Determinar el nivel de eficiencia en la atención y seguimiento de los procesos que se manejan en el consultorio jurídico	4. Como considera usted que puede incrementar la eficiencia en la atención a los usuarios de los procesos que se manejan en el consultorio	<i>bueno yo creería que en esa pregunta hay 3 aspectos que debemos fortalecer, 1 capacitación a estudiantes y monitores que es importante porque al tener un personal capacitado se puede dar una atención eficaz y eficiente entonces digamos que capacitación es muy importante, segundo publicidad, consultorio jurídico cumple un objetivo muy importante que es el empoderamiento de los</i>

			<p>jurídico?</p>	<p><i>derechos y el acceso a la justicia de las personas que no tienen recursos pero esas personas muchas veces desconocen esas funciones y ese objetivo que tiene consultorio entonces como segunda medida fortalecer la publicidad a través de redes y marketing digital pues el consultorio jurídico es una empresa que no es lucrativa pero que si funciona como una empresa porque hay un organigrama se establecen unas funciones que se deben cumplir, unos servicios que se prestan por eso entonces la publicidad es muy importante y como una tercera medida también creo que se debe implementar o fortalecer la parte de ayuda virtual como lo analizamos en la anterior pregunta esta herramienta es muy importante y se debe visualizar entonces digamos que trabajar en esos tres aspectos sería muy importante para mejorar la eficacia de la prestación del servicio de consultorio jurídico.</i></p>
--	--	--	------------------	--

Edgar	Eficiencia Jurídica	Determinar el nivel de eficiencia en la atención y seguimiento de los procesos que se manejan en el consultorio jurídico	4. Como considera usted que puede incrementar la eficiencia en la atención a los usuarios de los procesos que se manejan en el consultorio jurídico?	<i>esas dos oficinas que vemos acá, considero que son eficientes, hay veces que he notado que a algunos alumnos les hace falta empoderarse más de lo que tienen entonces hay algunos, no son todos que lo toman deportivamente no, al usuario debemos darle seriedad ya que ellos ya nos ven a nosotros como abogados entonces es bueno también que ellos se lleven una buena imagen pero pues hay algunos compañeros que no hacen la labor , que no suministran toda la información, que no demuestran sus capacidades o debe ser que algunos desconocen la normatividad, pero para eso aquí hay unos monitores hay una dirección entonces hay muchos compañero que no acceden a esos monitores, que no acceden a la dirección porque ellos conocen más que el estudiante.</i>
-------	---------------------	--	--	---

**INTERPRETACION PREGUNTA CUATRO:**

Para determinar este criterio, a juicio de los entrevistados, se debe enfatizar en la buena capacitación académica y procedimental que tenga el estudiante que llega a hacer parte del Consultorio Jurídico; por otra parte en cuanto a la mejoría en el servicio se propone un seguimiento institucional al usuario, que permita una mayor cercanía con el y proceder a efectuar los impulsos procesales requeridos. Se sugiere algún tipo de seminario inductivo para los estudiantes de los semestres 5 y 6 de manera que se cuente con la suficiente preparación, optimizando su atención al usuario y su gestión documental en el tiempo de su permanencia en el consultorio jurídico, mejorando el compromiso institucional del consultorio jurídico. La estrategia sugerida se compila en tres aspectos, a saber: el primero; mejorar la capacitación académica focalizada en estudiantes y monitores; en segundo término el fortalecimiento de la imagen institucional y académica de la Universidad, promoviendo por los medios legales permitidos, los servicios legales dirigidos a la comunidad que se pueden consultar para el empoderamiento de los derechos ciudadanos optimizando el acceso a la administración de justicia de los grupos sociales objetivos de la atención institucional brindada; en tercer término se contempla el fortalecimiento de las ayudas virtuales, logrando mejorar la eficacia de la prestación del servicio de consultorio jurídico.

## PREGUNTA CINCO

Entrevistado	Categoría Subcategoría	Objetivo	Pregunta	Respuesta
Diego Maldonado. Monitor	Criterios/ Aplicación	Analizar la eficacia de la implementación de la información en línea en la prestación de los servicios jurídicos del Consultorio	5.- Considera que la implementación de la información de los procesos en línea fortalecerá los servicios y la percepción de calidad del consultorio jurídico?	<i>si, va a mejorarlos los servicios es un paso hacia el futuro que ya estemos no usando los formatos de Recepción, de todas maneras es bastante tedioso y bastante demorado, un día podemos atender cuarenta usuarios y se les asigne toda esa cantidad de procesos; es bastante demorado mejora mucho los servicios ya que será mucho mas eficaz al momento de la asignación mas rápido lo tenga el estudiante litigante mas rápido se empezaran a realizar las acciones pertinentes al proceso.</i>
Carlos Andres Mejía. Monitor	Criterios/ Aplicación	Analizar la eficacia de la implementación de la información en línea en la prestación de los servicios jurídicos del Consultorio	5.- Considera que la implementación de la información de los procesos en línea fortalecerá los servicios y la percepción de calidad del consultorio jurídico?	<i>en este caso la pagina TEMIS se instaló de un modo beta que es un modo de prueba para los estudiantes yo creería que con el tiempo se pueden implementar mas herramientas más mecanismos, por ejemplo ahora contamos con las Asesorías en línea, podemos descargar nuestros archivos nuestros documentos podemos comunicarnos directamente con los usuarios, pero siempre y cuando nosotros tengamos el pleno conocimiento de la plataforma y los Usuario igual.</i>
Andréina Prato	Criterios/	Analizar la eficacia de	5.- Considera que la	<i>sí, debido a que primero contribuimos al</i>

	Aplicación	la implementación de la información en línea en la prestación de los servicios jurídicos del Consultorio	implementación de la información de los procesos en línea fortalecerá los servicios y la percepción de calidad del consultorio jurídico?	<i>medio ambiente dejamos tantas hojas y ya pasamos al sistema donde por medio de TEMIS todos los estudiantes ingresan a sus procesos y creo que se puede que el estudiante seleccione uno determinado para aclarar dudas ej se les perdió una acción de tutela por medio del sistema lo puedan bajar o una constancia o un acta del centro de Conciliación por medio del sistema lo puedan y tener ese documento a la mano.</i>
Yesid Rincón	Aria Criterios/ Aplicación	Analizar la eficacia de la implementación de la información en línea en la prestación de los servicios jurídicos del Consultorio	5.- Considera que la implementación de la información de los procesos en línea fortalecerá los servicios y la percepción de calidad del consultorio jurídico?	<i>hay que mirar que la universidad en medida a través del ministerio, la plataforma, tenemos dos escenarios uno la que es de aquí de conciliación que es la que se actúa con el ministerio que es el SICAAC que esa si nos mide a nivel nacional de consultorio y ahí vamos bien y la plataforma Temis que es la que esta en proceso que es casi muy parecida a la que tiene el ministerio, estamos en ese crecimiento de mi percepción a su pregunta y la respuesta “excelente” pero hay que invertir en tecnología, hay que ampliar más la capacidad y socializar más ese tema con la comunidad estudiantil para no generar trastornos más adelante.</i>
Diana Merchán	Criterios/ Aplicación	Analizar la eficacia de la implementación de la información en línea en la prestación de los servicios jurídicos del	5.- Considera que la implementación de la información de los procesos en línea fortalecerá los servicios y la	<i>claro que sí, hoy en día poder acceder a la información a través de la virtualidad es algo muy grande, podemos nosotros mirar que hace años para obtener un documento teníamos que trasladarnos hasta la biblioteca a hacer las consultas, hoy en día pues con la</i>

		Consultorio.	percepción de calidad del consultorio jurídico?	<i>facilidad del internet este trabajo lo podemos desarrollar mucho más fácil, ahora llevándolo al campo de las asesorías jurídicas prestar o poner al alcance de las personas de escasos recursos es una estrategia importante, es algo nuevo que no se venía manejando y que me atrevo a decir que tal vez otros consultorios no lo manejan entonces esta idea innovadora y útil también me parece que va a ser una estrategia muy fuerte y por eso soy enfática en decir que es importante hacer publicidad de esta herramienta, entonces me parece que la atención a través de los servicios virtuales que está ofreciendo consultorio jurídico no solamente van a servir para que las personas se acerquen sino que también va a ser una publicidad muy buena para el consultorio y aparte de todo vamos a cumplir el objetivo que es empoderar a las personas de sus derechos y del acceso a la justicia.</i>
Edgard	Criterios/ Aplicación	Analizar la eficacia de la implementación de la información en línea en la prestación de los servicios jurídicos del Consultorio	5.- Considera que la implementación de la información de los procesos en línea fortalecerá los servicios y la percepción de calidad del consultorio jurídico?	<i>Me parece que fue fabuloso, algo que nos quita un gran peso y para mí la universidad pues precisamente vamos en eso dice el eslógan es unidos llegamos a la excelencia así que creo que la universidad si está aplicando ese mensaje que nos quiere enviar a nosotros y no solo a nosotros, también a la comunidad entera.</i>

**INTERPRETACION PREGUNTA CINCO**

Se considera, que, a criterio de los entrevistados, la mejoría de los servicios jurídicos mediante la aplicación de la virtualidad, optimizará la atención y la gestión documental, focalizando el tiempo en el desarrollo de las acciones pertinentes de cada proceso en particular. La asesoría en línea, el manejo de los archivos procesales con la confidencialidad pertinente, la comunicación permanente con el usuario interesado; Por otra parte, se contribuye a la mejora del entorno ecológico al limitar el consumo de papel a lo estrictamente necesario, dando una respuesta responsable a la contribución de la mejora del medio ambiente.

El manejo de plataformas tecnológicas, soportada con la adecuada inversión institucional, mejorará los indicadores de cumplimiento del consultorio jurídico y se obtendrá una mejor percepción y calificación por parte de los usuarios atendidos.

## **CAPITULO 4. ANALISIS DE LA INFORMACION**

### **4.1. Resultados**

#### **4.1.1 Protocolos de Atención al Usuario diseñados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta**

La percepción que se tiene referente a identificación de los Protocolos de Atención al Usuario aplicables en el Consultorio jurídico, así como al servicio prestado a éstos, por la percepción y criterio de los interesados permite interpretarse como un servicio de atención jurídica adecuada y pertinente, con niveles de eficacia, que se desprenden del nivel de capacitación de los estudiantes que prestan sus servicios sociales con una clara vocación de compromiso con la atención prioritaria de las poblaciones vulnerables que recurren a él. Lo anterior como consecuencia de la permanente interacción del estudiante con el usuario consultor, que permite obtener una adecuada comunicación entre las partes, tendientes a conocer claramente la situación problemática expuesta, aunado a una atención acorde en las áreas jurídicas de competencia

Es de revelar que la prestación del servicio jurídico brindado tiene un componente inequívoco de calidad, debido a la adecuada aplicación de los procedimientos protocolares establecidos en los casos susceptibles de atención que se manifiesta en el interés sincero por parte del estudiante practicante de consultorio jurídico de brindar una asesoría jurídica pertinente, cumpliendo satisfactoriamente con el procedimiento reglado para la adecuada recepción del caso sujeto de recibir el apoyo jurídico necesario que se traduce en una asignación idónea del estudiante responsable de la atención jurídica, que contará a partir de ese momento con la asignación idónea del monitor del área jurídica correspondiente, así como del asesoramiento especializado del docente que realizara las funciones de Asesor Jurídico del Área jurídica pertinente.

Visto de esta forma, este triunvirato comprometido con la atención jurídica que requiere el usuario busca garantizar que la atención al usuario no se quede simplemente en un servicio social obligatorio, sino que verdaderamente compromete al núcleo misional de la Universidad, para contribuir a seguir fortaleciendo una imagen institucional incluyente, conocedora de la realidad del entorno social donde desarrolla su actividad académica formativas, focalizada en ampliar la oferta de atención jurídica de la población de estratos socioeconómicos 1,2 que requieran de ésta enmarcados dentro de la competencia y pertinencia jurídica en los temas sometidos a consulta, una vez determinada la pertinencia del mismo, la ruta misional y protocolar a seguir, señala el compromiso institucional, profesional y de servicio brindado tanto por la universidad como por el estudiante, ofrezca la mejor alternativa jurídica sobre la situación expuesta, que pueda satisfacer el efectivo acceso a la administración de justicia por parte del usuario interesado.

De esta forma la aplicación del protocolo de atención a los usuarios del consultorio jurídico de la universidad Simón Bolívar, se ciñe a lo establecido en este basado en la identificación pertinente tanto del usuario, como del problema jurídico expuesto, de manera que exista un componente de garantía para el usuario referente a las estrategias y procedimientos procesales a desarrollar por parte del estudiante que conoce y responde por su caso en particular para lograr un adecuado acceso a la administración de justicia.

Coinciden los entrevistados en que la aplicación de estas normas establecidas en el respectivo protocolo de atención al usuario, desarrolladas dentro del componente normativo de obligatorio cumplimiento, es necesaria para garantizar la seguridad jurídica del usuario y señalar la respectiva competencia del consultorio jurídico para la situación problemática expuesta, en aras de ofrecer al usuario una asistencia jurídica acorde al requerimiento, que permita despejar razones de incertidumbre para el desarrollo de la gestión a desarrollar en el acompañamiento jurídico requerido.

Al tener una ruta protocolaria definida, se evidencia la existencia y aplicación de criterios unificados entre los diferentes los actores vinculados responsables de brindar la gestión jurídica el manejo de temas del derecho puestos a su consideración dentro de la

pertinencia respectiva, precavando riesgos en el manejo y atención al usuario. Por ello es de suma importancia el seguimiento del recorrido protocolar establecido, determinando las competencias específicas en cada caso para transmitir al usuario del consultorio jurídico de la universidad seguridad, confiabilidad y seriedad en la atención jurídica que recibirá, en la resolución de su situación jurídica sujeta a consulta.

#### **4.1.2. Inferir las oportunidades de mejoras susceptibles de intervención frente al esquema de atención al usuario en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta.**

Inferir las oportunidades de mejoras susceptibles de intervención frente al esquema de atención al usuario en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta. Determinar el nivel de eficiencia en la atención y seguimiento de los procesos que se manejan en el consultorio jurídico. Analizar la eficacia de la implementación de la información en línea en la prestación de los servicios jurídicos del Consultorio

Para concluir en el análisis de las mejoras susceptibles de aplicación en la atención al usuario en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta, que sirva para determinar el nivel de eficiencia en la atención y seguimiento de los procesos que se manejan en el consultorio jurídico, unido al correspondiente Análisis de la eficacia de la implementación de la información en línea en la prestación de los servicios jurídicos del Consultorio, es necesario contemplar la mejora en la implementación de los procesos en línea se considera de importancia de optimizar los tiempos de espera para el usuario, para llevarlos a los niveles estrictamente necesarios, teniendo en cuenta las características procesales de cada caso en particular. Es necesario reducir el nivel de tramitología, que a criterio de los interesados debe ser reemplazada por la posibilidad de consultas y asesorías

gratuitas virtuales, mejorando significativamente el acceso a la justicia y empoderando la acción institucional de la Universidad ante el usuario en el servicio brindado en el consultorio jurídico, convirtiendo en cierta la percepción de un mejor posicionamiento de los servicios jurídicos de la Universidad, en el marco de una institución incluyente y orientada a consolidar una imagen de referente regional.

Es necesario desarrollar con un criterio participativo que propenda por enfatizar en la adecuada capacitación académica y procedimental del estudiante que presta sus servicios sociales en el consultorio jurídico. Esto mejores niveles de capacitación, destrezas y habilidades, aportarán una mejora significativa en el servicio brindado en el Consultorio Jurídico; la sistematización y el seguimiento procesal en línea propuesto permitiría un control en tiempo real del estado de los procesos, para de esta forma realizar en tiempo y términos procesales ceñidos a la norma los impulsos procesales requeridos.

La Sistematización, vital para que se cumpla el componente de la virtualidad procesal, podrá incluso, extrapolar su acción permitir un seguimiento institucional al usuario, que permita fortalecer la relación con el interesado, para lograr que este se convierta en un multiplicador de los servicios brindados por la universidad, que puede ser benéficos por su comunidad.

Para mejorar las destrezas y competencias del estudiante perteneciente al consultorio jurídico será pertinente una estrategia comucacional que contemple: la adecuada preparación académica del estudiante enfatizando en los aspectos procesales propios de caso, mejoramiento continuo de la atención al usuario, unida a una adecuada gestión documental, mejorando el compromiso institucional del consultorio jurídico.

Se hace necesario como nota conclusiva de la investigación, la mejoría de los servicios jurídicos mediante la aplicación de la virtualidad, la optimización tanto de la atención como de la correspondiente gestión documental, de manera que permita focalizar el tiempo en el desarrollo de las acciones pertinentes de cada proceso en particular. La asesoría en línea, el manejo de los archivos procesales con la confidencialidad pertinente, la

comunicación permanente con el usuario interesado; Por otra parte, se contribuye a la mejora del entorno ecológico al limitar el consumo de papel a lo estrictamente necesario, dando una respuesta responsable a la contribución de la mejora del medio ambiente.

El manejo de plataformas tecnológicas, soportada con la adecuada inversión institucional, mejorará los indicadores de cumplimiento del consultorio jurídico y se obtendrá una mejor percepción y calificación por parte de los usuarios atendidos.

## **4.2. Discusión**

En el análisis correspondiente realizado de los resultados de esta investigación, se parte de la base cierta que se tiene actualmente un Protocolo de Atención a los usuarios de Consultorio Jurídico válido, ajustado a derecho, pero en aras a incrementar los índices de satisfacción y una mejor atención jurídica, pueden ser susceptibles de mejoría, todo dentro de una estrategia institucional que puede tener como punto de partida afianzar las capacidades de los estudiantes en esta práctica profesional tan sensible, de manera que adquieran mayor habilidad en los diferentes momentos procesales propios de la dinámica jurídica, incrementando y afianzando sus niveles de confianza necesarios para ejercer idóneamente su práctica profesional futura.

Los criterios estipulados de atención preferente a población vulnerable ubicada en los estratos socioeconómicos, 1 y 2 deben mantenerse incólumes, haciendo énfasis en una atención preferente a sus solicitudes.

El mencionado fortalecimiento de la práctica forense académica, que tiene su momento culminante en la recepción y atención jurídica de los casos puestos a consideración de los miembros activos del consultorio jurídico, permite contar con un criterio de apoyo institucional en el necesario fortalecimiento, motivación y compromiso de los miembros activos de este servicio, que permitan mejoras en la argumentación y practica forense que necesariamente deberán avocar.

La consulta en línea de los procesos que se llevan en el consultorio jurídico pretende optimizar los tiempos de atención, para hacerla aún más ágil y oportuna de lo que es actualmente. Estos criterios de selección y aplicación informática, necesariamente contribuirán a brindar un servicio jurídico más ágil, oportuno y pertinente, brindando mayor confianza y seguridad jurídica a los interesados y permitir un seguimiento fiable, responsable y oportuno de todos y cada uno de ellos, con las obvias restricciones en la confidencialidad de los procesos jurídicos de responsabilidad de manejo del Consultorio Jurídico.

Se podría optar en implantar esta necesaria herramienta tecnológica, para impactar de esta forma de carácter positivo en la prestación del servicio jurídico a cargo de los estudiantes del consultorio jurídico, generando mayores niveles de confianza y satisfacción del mismo. Lo que se pretende demostrar es que esta utilización tecnológica, mejorará el acceso a la administración de justicia, y una en la atención que se reflejará en la calidad del servicio de atención jurídica

## CONCLUSIONES

Se considera como conveniente para mejorar la atención jurídica brindada a los usuarios la necesaria capacitación para los estudiantes practicantes del consultorio jurídico, incluso para estudiantes próximos a su ingreso al servicio del consultorio jurídico, en especial en el manejo de la gestión documental propia del consultorio. Lo anterior con un objetivo claro como derrotero: mejorar los niveles de seguridad jurídica y atención preferente al usuario. Por otra parte se hace necesario fortalecer las competencias comunicativas y la práctica forense procesal que permitan la elaboración tanto de documentos, como de guiones argumentativos que mejoren las destrezas jurídicas del estudiante.

Si se trata de implementar la consulta de procesos jurídicos en línea, es necesario ofrecer capacitaciones informáticas al estudiante responsable, de manera que se garantice el manejo adecuado de la base de datos, con las restricciones previas que por confidencialidad se debe guardar y que son aplicables a los procesos jurídicos.

Por otra parte se vislumbra un riesgo de una aplicación inadecuada o insuficiente si no se dota al estudiante del conocimiento y los instrumentos necesarios para resolver las inquietudes planteadas por el usuario en especial en el cumplimiento de los requisitos para acceder a la consulta de su caso, que se incrementa por el inconveniente que supone el desconocimiento de las normas procesales necesarias que le brinden el idóneo acceso legal para la resolución del asunto jurídico puesto a consideración.

Existe confusión en la percepción por parte de los usuarios de la aplicabilidad y seguridad jurídica que se presenta en las asesorías y procesos adelantados en el Consultorio Jurídico, por lo tanto es necesaria solucionarla para dotar de mayor seguridad jurídica a los usuarios del consultorio jurídico, evitando el riesgo de que el servicio jurídico brindado se llegue a catalogar como insuficiente.

## RECOMENDACIONES

1. La implementación de la información en línea de los procesos que se adelantan en el consultorio jurídico es decisiva para mejorar los procesos adelantados, impactando positivamente la prestación del servicio, pues fomenta la confianza y la satisfacción de los usuarios y contribuye a la eficacia de la prestación del servicio, Por lo tanto, debe fortalecerse.

2. La implementación de la información en línea de los procesos que se adelantan en el consultorio jurídico impacta positivamente el derecho al acceso a la administración de justicia, lo cual se manifiesta en un incremento de la solución exitosa de estos.

3. La implementación de la información en línea de los procesos que se adelantan en el consultorio jurídico mejorando efectivamente la forma de aplicación de los procedimientos adelantados, brindando eficiencia y celeridad para garantizar el 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.

4. La Universidad Simón Bolívar, debe fortalecer la estructura tecnológica que actualmente tiene el consultorio jurídico para mejorar el cumplimiento de la atención jurídica brindada al usuario de los servicios sociales que se prestan a la población vulnerable y para el mejoramiento de las competencias profesionales de los estudiantes de Derecho.

5. 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, mejorará la forma del acceso a la justicia de los usuarios atendidos y fortalece la participación institucional de la universidad en el marco de una sociedad incluyente que requiere de estos servicios.

6. La implementación de la información en línea de los procesos que se adelantan en el consultorio jurídico, busca mejorar el acceso a la administración de justicia, brindando un servicio de calidad, implementando acciones de mejora permanente que permitan incentivar el acceso de la población beneficiaria de estos servicios jurídicos institucionales.

7. Se recomienda que la Universidad Simón Bolívar, en sus diferentes programas de Proyección Social de las demás facultades académicas implementen políticas de difusión masivas sobre los servicios que presta el Consultorio Jurídico de la Universidad para de esta forma lograr una mejor proyección de los servicios jurídicos brindados en estas comunidades vulnerables para mejorar y contribuir al fortalecimiento del derecho fundamental del acceso a la administración de justicia.

8. A pesar de que los servicios jurídicos que se brindan en la Universidad Simón Bolívar tienen el carácter de gratuidad, todavía su acceso a la población beneficiaria no es óptimo y por ello es necesario sensibilizar a la comunidad para fortalecer el acceso a estos servicios jurídico-sociales, que se reflejará en una apropiación del usuario sobre la presencia regional institucional y de eficacia brindada por la universidad en contribuir al mejoramiento del acceso a la justicia en los aspectos de la atención jurídica prioritaria a grupos vulnerables, fortaleciendo la imagen de la universidad.

9. Se recomienda que la Universidad Simón Bolívar fortalezca e implemente una política de acción institucional para apoyar presupuestal y administrativamente la dotación tecnológica del Consultorio jurídico para incorporar en sus procedimientos el acceso en línea a la consulta de los procesos.

10. Se recomienda que la Universidad Simón Bolívar física, implemente en sus alumnos que desarrollan labores de consultoría y atención al usuario planes de educación continuada destinados a fortalecer sus competencias profesionales, así como si es posible. Incluir en ellos a los estudiantes que llegarán como nuevos al consultorio en cada semestre,

para garantizar una mejor actitud y aptitud en los procesos jurídicos que estarán en sus responsabilidades futuras.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Sistema de información para controlar las actuaciones del consultorio jurídico de UIS: CYSACJ-UIS 2.0. Carlos David Alvarado Farfán<sup>1</sup>, 2013.

Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias jurídicas, Tesis (Maestría en Derecho), Carreño Bustamante, Maria Teresa; Gallego Henao, Luz Eliana; Gaviria Herrera, Margarita Maria.(2016)

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.

Tójar Hurtado, Juan. (2006). Investigación cualitativa: comprender y actuar. Capítulo 3, Editorial La Muralla, Madrid, España

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

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 Beltran Prieto Figueroa. Revista Sapiens. Revista Universitaria de Investigación, Año: 7, N°2, (2006), Barquisimeto, Venezuela.

Revista Silogismo. Revista de la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo Bogotá – Colombia. N°08 Publicación semestral (2011).

Taylor, Steve. Introducción a los métodos cualitativos de investigación la búsqueda de significados, Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina (1,998):

Revista Nure Investigación, N° 27, (marzo-abril 2007).

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Ruta Metodológica

Objetivo general	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategorías	Dimensión	Fuente	Técnica	Instrumento	Ítem
Analizar el esquema de atención a los usuarios del Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta en la prestación de los servicios jurídicos	Identificar los Protocolos de Atención al Usuario diseñados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar	Protocolo de atención al usuario	Funciones	Servicio jurídico	Manual funcionamiento Consultorio Jurídico	Matriz de análisis documental	análisis documental	Cúales son los áreas jurídicas de Competencia?  ¿¿Cuáles son las funciones del consultorio jurídico?
	Analizar la aplicabilidad y seguridad jurídica que se presenta en las asesorías y procesos adelantados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar	Aplicabilidad y Seguridad jurídica	Calidad del servicio  Oportunidades de mejora	Consultorio Jurídico		Entrevista semidirigida	Entrevista a Monitores	¿Cuáles son los niveles de aplicabilidad y seguridad jurídica en los procesos que se atienden en el Consultorio jurídico?
	Inferir las oportunidades de mejoras susceptibles de intervención frente al esquema de atención al usuario en el Consultorio Jurídico de la Universidad	Oportunidades de mejoras	Detectar las Áreas Problemáticas  Alternativas de Solución.	Servicio jurídico	Consultorio Jurídico	Análisis Opinático		¿Qué acciones propone para fortalecer la atención en línea de los procesos que se atienden en consultorio jurídico?

	Simón Bolívar,							
--	----------------	--	--	--	--	--	--	--

## Anexo 2. Acta de validación

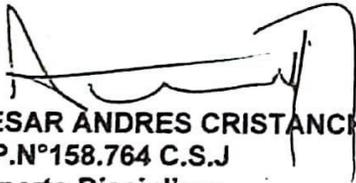
### ACTA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Los suscritos abogados, Dr. **CESAR ANDRES CRISTANCHO BERNAL**, y **JOSE ALEJANDRO VALBUENA MORALES** en su calidad de expertos disciplinares, se permiten dejar constancia que una vez Evaluados los instrumentos, de la investigación que lleva por título: **ANALISIS DEL ESQUEMA DE ATENCION DEL CONSULTORIO JURIDICO DE LA UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR, SEDE CUCUTA** de los estudiantes: **SUSAN ANDREINA QUINTERO HERNANDEZ, JEFFERSON ALBERTO FORERO CAÑAS, ISRAEL JOSEAS REAL VIVAS, RIGEL ANDRES ROZO**, del 10° Semestre Nocturno de la Universidad Simón Bolívar del Programa de Derecho, éstos son pertinentes, válidos y suficientes para recolectar la información requerida en el desarrollo de los objetivos investigativos.

Se validan como instrumentos de este proyecto:

1. Entrevista Semidirigida
2. Analisis Opinático

En constancia se firma a los 06 días del mes de agosto del 2.016.



**CESAR ANDRES CRISTANCHO BERNAL**  
T.P.N°158.764 C.S.J  
Experto Disciplinar



**JOSE ALEJANDRO VALBUENA MORALES**  
T.P.N°307.760 C.S.J.  
Experto Disciplinar.

### Anexo 3. Formato de Instrumentos Entrevista

#### >ANALISIS AL ESQUEMA DE ATENCION EN EL CONSULTORIO JURIDICO Y EL CENTRO DE CONCILIACION DE LA UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR, SEDE CUCUTA

Para la presente investigación se elaboró una muestra no probabilística, consistente una muestra seleccionada representativa, que contempló la opinión de los participantes mediante un instrumento de entrevistas semiestructurada, que consistió en una serie de preguntas abiertas para ser aplicadas a los responsables concedores sobre la gestión y el seguimiento que se realiza a los procesos que se llevan en el Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación de la Universidad Simón Bolívar de Cúcuta

**Objetivo:** Mediante este instrumento (entrevista semidirigida) se busca determinar la importancia de la aplicación virtual que permita a los usuarios seguir sus procesos jurídicos en línea:

La presente entrevista tiene fines académicos, referente al proyecto de investigación titulado: **ANALISIS AL ESQUEMA DE ATENCION EN EL CONSULTORIO JURIDICO Y EL CENTRO DE CONCILIACION DE LA UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR, SEDE CUCUTA**; agradecemos su colaboración.

1. ¿Cómo calificaría el servicio prestado a los usuarios del Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación de la Universidad Simón Bolívar de Cúcuta??
2. ¿Qué propuestas se pueden implementar para mejorar el acceso a la información y el seguimiento de los procesos que se llevan en el Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación de la Universidad Simón Bolívar de Cúcuta?
3. ¿Qué ventajas tendría para los usuarios la posibilidad de obtener información en línea de los procesos que se llevan en el Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación de la Universidad Simón Bolívar de Cúcuta?
4. De qué manera considera usted se puede incrementar la eficacia en la atención a los usuarios de los procesos que se manejan en Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación?
5. ¿Considera usted que la implementación de la información de los procesos en línea fortalecerá los servicios y la percepción de calidad del Consultorio Jurídico? Explique su respuesta.