



ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO

CÓDIGO

MI-PSO-PR-09

VERSIÓN:

1

VIGENCIA:

2024

Página

1 de 6

## 1. OBJETIVO

Garantizar la atención de los servicios de asesoría, asistencia y acompañamiento jurídico a personas naturales de escasos recursos económicos, procurando coadyuvar gratuitamente en la solución de sus conflictos por la vía judicial o también por medio de iniciativas propias de las partes, de tal modo, que su solución pacífica permita construir alternativas que generen satisfacción.

## 2. ALCANCE

Inicia con la solicitud del usuario y finaliza con la encuesta de evaluación del servicio prestado.

## 3. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO:

Director (a) Consultorio Jurídico.

## 4. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

Ver nomograma

## 5. DEFINICIONES

**Atención:** Prestación de servicios de asesoría y representación jurídica por parte de los estudiantes de último año del programa de Derecho que se encuentren cursando Consultorio III y IV respectivamente.

**Usuario:** Personas que solicitan atención para la solución de un conflicto bien sea por la vía administrativa, judicial o acudiendo a los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y que cumplen con los requisitos establecidos en el manual de Calidad del consultorio Jurídico y reglamento del Centro de Conciliación (Estrato socioeconómico I y II o SISBEN Grupo A, B y C).

**Concepto Jurídico:** Apreciación o recomendación en la cual se identifica la situación jurídica, se determina la normatividad aplicable y se concluye con la solución procedimental.

Vigilada Min educación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



**6. Descripción de la actividad**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Solicitud de los servicios Jurídicos por parte del usuario.	El usuario puede presentar su solicitud del servicio de manera presencial acercándose a las instalaciones físicas o de manera virtual a través de la página institucional de la Universidad Surcolombiana.	Judicante y/o Monitor (a)	MI-PSO-FO-18 REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.  CORREO ELECTRÓNICO
2.	Condiciones del servicio en Consultorio Jurídico	El monitor informará al usuario sobre las condiciones del servicio en el Consultorio Jurídico, incluyendo sus derechos y obligaciones, así como también la finalidad del uso de los datos personales suministrados.	Judicante y/o Monitor (a)	CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN LEGAL EN CONSULTORIO JURÍDICO  MI-PSO-FO-42 ENTREVISTA AL USUARIO.
3.	Asignación de estudiante.	El monitor o judicante designa a un estudiante de turno para que preste la asesoría al usuario.	Judicante y/o Monitor (a)	MI-PSO-FO-18 REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.
4.	Entrevista al usuario.	El estudiante de turno, realiza la entrevista en un lapso de 20 minutos, donde verifica la condición socioeconómica del usuario, y la información relevante sobre el caso en particular, así como explicará al usuario las finalidades del tratamiento de sus datos personales. En dicha entrevista el estudiante define si el caso, corresponde:  1. Asesoría Jurídica (Ver actividad 5) 2. Liquidación o actualización de crédito. (Ver actividad 6)	Estudiante de turno	MI-PSO-FO-42 ENTREVISTA AL USUARIO.

Vigilada Min educación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
PROYECCIÓN SOCIAL Y PROYECTOS ESPECIALES – CONSULTORIO JURÍDICO



ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO

CÓDIGO

MI-PSO-PR-09

VERSIÓN:

1

VIGENCIA:

2024

Página

3 de 6

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>3. Trámites constitucionales o administrativos. Ver Procedimiento <b>(MI-PSO-PR-10 TRÁMITES CONSTITUCIONALES Y ADMINISTRATIVOS)</b>.</p> <p>4. Proceso Judicial. Ver Procedimiento <b>(MI-PSO-PR-10 RADICACIÓN Y SUSTITUCIÓN DE PROCESOS JUDICIALES)</b>.</p> <p>5. Solicitud de audiencia de conciliación. (Ver actividad 7)</p> <p>Durante la entrevista, en caso que el practicante identifique una posible crisis emocional, debido a alguna situación que ha alterado al usuario, este debe brindar la atención en primeros auxilios psicológicos o remitir al espacio de escucha y orientación con el profesional en psicología, dejando constancia de esto en el formato de entrevista al usuario.</p> <p>El estudiante puede solicitar asesoría a los docentes asignados en el turno, si se presentan inquietudes respecto al caso en concreto.</p> <p>Una vez finalizada la entrevista, el estudiante debe entregar al usuario una copia del formato, escanearla y cargarla al drive habilitado por la Secretaria.</p>		
5.	Asesoría Jurídica al usuario	<p>El estudiante siempre debe formular un concepto jurídico informando las posibles soluciones o trámites que puede agotar, así el usuario rechaza la representación, o no acredite ser beneficiario del servicio.</p> <p>Cuando el caso no se enmarque dentro de las competencias del Consultorio Jurídico, el estudiante debe consignar en la entrevista la razón por la cual se carece de competencia e indicar la entidad competente. En estos casos el practicante no podrá proyectar, representar o radicar ningún tipo de documento al usuario relativo a la consulta realizada.</p>	Estudiante de turno	MI-PSO-FO-42 ENTREVISTA AL USUARIO.
6.		El practicante cuenta con dos (2) días hábiles para la elaboración de la respectiva liquidación y/o actualización de crédito, la cual debe presentar		

Vigilada Min educación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA**  
**PROYECCIÓN SOCIAL Y PROYECTOS ESPECIALES – CONSULTORIO JURÍDICO**



**ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO**

**CÓDIGO**

MI-PSO-PR-09

**VERSIÓN:**

1

**VIGENCIA:**

2024

**Página**

**4 de 6**

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
	Elaboración de liquidación y/o actualización de crédito	al docente asesor del turno quien cuenta con un (1) día hábil para realizar las respectivas observaciones o brindar visto bueno. La liquidación deberá ser entregada dentro del plazo establecido en la entrevista, el cual no puede superar los 2 días hábiles siguientes a la entrevista.	Estudiante de turno	MI-PSO-FO-42 ENTREVISTA AL USUARIO.
7.	Solicitud de audiencia de conciliación	Una vez identificada la necesidad de radicar solicitud de audiencia de conciliación, el practicante remite de manera inmediata la solicitud al centro de conciliación, dejando constancia de recibido del personal administrativo de dicho centro en el formato de entrevista.  Con la remisión de la solicitud el estudiante podrá realizar el archivo de la entrevista, sin embargo; contará con un máximo de (08) días hábiles para radicar la solicitud de conciliación.	Estudiante de turno	MI-PSO-FO-42 ENTREVISTA AL USUARIO.  CORREO ELECTRÓNICO DE REMISIÓN
8.	Atención final	El monitor indaga con el usuario el concepto jurídico, la fecha y hora de la siguiente cita si es el caso, y el trámite a seguir indicado por el estudiante de turno en la entrevista, como también, verifica la competencia y la representación.	Monitor	MI-PSO-FO-18 REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.
9.	Evaluación del servicio prestado	El monitor realiza una encuesta de evaluación del servicio prestado por el Consultorio para conocer la percepción en la atención al usuario.	Monitor	EV-CAL-FO-19 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

Vigilada Min educación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA**  
**PROYECCIÓN SOCIAL Y PROYECTOS ESPECIALES – CONSULTORIO JURÍDICO**

**ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO**



SC 7384-1

SA-CERE 097528

OS-CER 597555

**CÓDIGO**

MI-PSO-PR-09

**VERSIÓN:**

1

**VIGENCIA:**

2024

**Página**

**5 de 6**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
10.	Finalización de turnos	<p>Al finalizar cada turno (mañana o tarde) se reúnen estudiantes, docentes Asesores y Monitores.</p> <p>El monitor de turno selecciona la atención que será socializada en sala, por su relevancia jurídica y aspectos observados en el desarrollo de la entrevista y la evaluación del servicio, con el fin de hacer seguimiento oportuno a la asesoría brindada, dejando una observación en el acta de sala.</p> <p>Nota: Se menciona de manera permanente y clara que todos los SERVICIOS QUE BRINDA EL CONSULTORIO SON GRATUITOS</p>	<p>Docentes Asesor de turno</p> <p>Monitor de turno</p> <p>Estudiantes de turno</p>	MI-PSO-FO-20 ACTA DE SALA
11.	Archivo de Entrevista	<p>Para las atenciones relacionadas con asesoría jurídica, liquidación del crédito y solicitud de audiencia de conciliación, el estudiante debe archivar la entrevista ante el monitor a cargo, presentando el formato de entrevista debidamente diligenciado.</p> <p>Este debe realizarse en el mismo turno de atención de la entrevista o en su defecto el día de la radicación de la solicitud de audiencia de conciliación o entrega de liquidación del crédito</p> <p>El monitor verifica la finalización de la atención y registra el archivo respectivo.</p>	<p>Monitor de turno</p> <p>Estudiantes de turno</p>	MI-PSO-FO-42 ENTREVISTA AL USUARIO.

## 7. LISTADO DE EVIDENCIAS:

Vigilada Min educación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA**  
**PROYECCIÓN SOCIAL Y PROYECTOS ESPECIALES – CONSULTORIO JURÍDICO**



**ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO**

**CÓDIGO**

MI-PSO-PR-09

**VERSIÓN:**

1

**VIGENCIA:**

2024

**Página**

**6 de 6**

[MI-PSO-FO-18: REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO](#)

[EV-CAL-FO-19 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO](#)

[MI-PSO-FO-20: ACTA DE SALA](#)

[MI-PSO-FO-42: ENTREVISTA AL USUARIO](#)

CORREO ELECTRÓNICO DE REMISIÓN

CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN LEGAL EN CONSULTORIO JURÍDICO

**8. OBSERVACIONES:**

**9. CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	DOCUMENTO Y FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIÓS
01	EV-CAL-FO-17 Agosto 02 de 2024	Creación de documento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LIZETH VARGAS SÁNCHEZ Directora Consultorio Jurídico	LAURA LORENA PÉREZ CALDERON Profesional de Apoyo al SGC	MAYRA ALEJANDRA BERMEO BALAGUERA Coordinador del SGC

Vigilada Min educación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.