



ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO

CÓDIGO

MI-PSO-PR-09

VERSIÓN:

2

VIGENCIA:

2026

Página

1 de 7

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.
- **Beneficiarios de los servicios:** Se prestarán servicios de asesoría jurídica y litigio estratégico de interés público a sujetos de especial protección constitucional, a personas naturales que carezcan de medios económicos para contratar los servicios de un profesional en Derecho y, en general, a personas o grupos que por sus circunstancias especiales se encuentren en situación de vulnerabilidad o indefensión, y cuando se trate de asuntos íntimamente ligados con su condición. Dicha condición económica se identifica mediante la estratificación económica hasta en grado número 2, así como también, aquellas personas que se encuentren en hogares clasificados por el Sisben en el Grupo A, pobreza extrema; Grupo B, pobreza moderada; y Grupo C, Vulnerable.
- **Zona de Influencia.** Se define como zona de influencia la competencia territorial que ostenta el Consultorio Jurídico, el cual será únicamente en el municipio donde se ofrezca el programa de Derecho al cual se encuentra adscrito dentro de las sedes de la Universidad Surcolombiana, de la siguiente manera:
- CONSULTORIO JURÍDICO SEDE NEIVA: Competente en el municipio de Neiva.
- CONSULTORIO JURÍDICO SEDE PITALITO: Competente en el municipio de Pitalito
- CONSULTORIO JURÍDICO SEDE GARZÓN: Competente en el municipio de Garzón.
- **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, 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 / DOCUMENTO
1.	Solicitud de los servicios Jurídicos y Registro de Usuarios	Los usuarios pueden solicitar el servicio de manera presencial acercándose a las instalaciones físicas (Sede Neiva, Garzón y Pitalito) o de manera virtual (Ver Actividad 2). Se toma el registro del usuario (plataforma Digiturno, clasificando el orden y la prioridad General, Preferencial, Amatista, Legal APP) y se le informan las condiciones del servicio en el Consultorio Jurídico, incluyendo derechos y obligaciones, como también, la explicación de la finalidad del uso de los datos personales suministrados.	Judicante, Monitor o Practicante	MI-PSO-FO-18 REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO. TRATAMIENTO DE DATOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ESTADISTICAS DIGITURNO
2.	Solicitud de los servicios Jurídicos de manera virtual	Cuando se realice la solicitud de manera virtual esta será a través de la página institucional de la Universidad Surcolombiana. https://gaitana.usco.edu.co/consultorio_juridico/ Si la solicitud es de manera virtual, el practicante asignado debe contactar al usuario a través del medio más idóneo y realizar la actividad (4). Nota: Si el usuario no atiende la solicitud de ampliación de información en un término de 8 días calendario, se entenderá desistida la solicitud.	Dirección del Consultorio	CORREO ELECTRONICO
3.	Asignación de Practicante	Se designa a un practicante de turno para que preste la asesoría al usuario.	Judicante, Monitor o Practicante	MI-PSO-FO-18 REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.
4.	Entrevista al usuario.	El practicante de turno realiza la entrevista en un lapso 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 practicante define si el caso corresponde:	Practicante 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, 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.



ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO

CÓDIGO	MI-PSO-PR-09	VERSIÓN:	2	VIGENCIA:	2026	Página	3 de 7
---------------	--------------	-----------------	---	------------------	------	---------------	--------

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
		<ol style="list-style-type: none"> Asesoría Jurídica (Ver actividad 5) Liquidación (Ver actividad 6) Trámites constitucionales o administrativos. Ver Procedimiento <i>(MI-PSO-PR-10 TRÁMITES CONSTITUCIONALES Y ADMINISTRATIVOS)</i>. Proceso Judicial. Ver Procedimiento <i>(MI-PSO-PR-10 RADICACIÓN Y SUSTITUCIÓN DE PROCESOS JUDICIALES)</i>. Solicitud de audiencia de conciliación. (Ver actividad 7) Remisión por Competencia entre consultorios o entidades Ver actividad (8) <p>El practicante puede solicitar asesoría a los docentes asignados en el turno, si se presentan inquietudes respecto al caso en concreto. Una vez finalizada la entrevista, El practicante podrá entregar al usuario una copia de la entrevista (a través de cualquier medio), y finalmente cargarla al drive habilitado por la secretaría.</p> <p>Durante la entrevista, si se identifica una posible crisis emocional, debido a alguna situación que ha alterado al usuario, se deben brindar los primeros auxilios psicológicos.</p> <p>Nota: En caso de tener ayuda por el área de psicología remitir al espacio de escucha y orientación con el apoyo del profesional de psicología, dejando constancia de esto en el formato de entrevista al usuario.</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 rechace la representación, o no acredite ser beneficiario del servicio.</p> <p>Cuando el caso no se enmarque en 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, y</p>	Practicante de turno	MI-PSO-FO-42 ENTREVISTA AL USUARIO.

Vigilada Min educación



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
PROYECCIÓN SOCIAL Y PROYECTOS ESPECIALES – CONSULTORIO JURÍDICO

ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO



CÓDIGO

MI-PSO-PR-09

VERSIÓN:

2

VIGENCIA:

2026

Página

4 de 7

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
		en algunos casos se tramitará como un Amparo de Pobreza, conforme a las pautas establecidas por la dirección del Consultorio Jurídico.		
6.	Elaboración de liquidación	<p>El practicante cuenta con dos (2) días hábiles para la elaboración de la respectiva liquidación y/o actualización la cual debe presentar al docente asesor del turno quien cuenta con un (1) día hábil para realizar las respectivas observaciones o brindar visto bueno.</p> <p>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.</p> <p>El practicante debe realizar seguimiento a la finalidad de la liquidación, para definir la viabilidad de iniciar un proceso judicial.</p>	Practicante de turno	MI-PSO-FO-42 ENTREVISTA AL USUARIO.
7.	Solicitud de audiencia de conciliación	<p>Una vez identificada la necesidad de audiencia de conciliación, el practicante realiza la solicitud de la audiencia al correo electrónico del Centro de Conciliación o entidad competente, adjuntando toda la documentación pertinente del caso como también el visto bueno del docente según el área de interés, para su trámite respectivo.</p> <p>Si la conciliación es:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Requisito de procedibilidad: El estudiante deberá hacer seguimiento, del reparto y resultado de dicha conciliación, para definir la viabilidad de la radicación de un proceso judicial.2. Mecanismo alternativo de solución de conflicto: Deberá hacer seguimiento del reparto, resultado y cumplimiento de dicha conciliación, para definir la viabilidad de la radicación de un proceso judicial.	Practicante de turno	MI-PSO-FO-42 ENTREVISTA AL USUARIO. CORREO ELECTRÓNICO DE REMISIÓN

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, 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:

2

VIGENCIA:

2026

Página

5 de 7

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
8.	Remisión por Competencia	<p>Si se identifica que por competencia territorial debe ser remitido a una sede del Consultorio Jurídico diferente a la zona de influencia, el practicante debe realizar la asesoría pertinente, diligenciar la entrevista y recolectar la documentación necesaria y radicar la solicitud en secretaría, posterior a ello enviar correo al consultorio jurídico competente sea:</p> <ul style="list-style-type: none"> Trámites constitucionales o administrativos. Ver Procedimiento (MI-PSO-PR-10 TRÁMITES CONSTITUCIONALES Y ADMINISTRATIVOS). Proceso Judicial. Ver Procedimiento (MI-PSO-PR-10 RADICACIÓN Y SUSTITUCIÓN DE PROCESOS JUDICIALES). 	Practicante de turno	<p>MI-PSO-FO-42 ENTREVISTA AL USUARIO.</p> <p>CORREO ELECTRÓNICO DE REMISIÓN</p>
9.	Atención final	Se finaliza la atención indagando 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 practicante de turno en la entrevista, como también, la verificación de la competencia y la representación.	Judicante, Monitor o Practicante	MI-PSO-FO-18 REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.
10.	Evaluación del servicio prestado	Se realiza una encuesta de evaluación del servicio prestado por el Consultorio para conocer la percepción del usuario en la atención.	Judicante, Monitor o Practicante	EV-CAL-FO-19 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO
11.	Socialización en Sala	<p>Al finalizar cada turno (mañana o tarde) podrán reunirse practicantes, docentes asesores y monitores para realizar la retroalimentación de las atenciones del turno por su relevancia jurídica y aspectos observados en el desarrollo de la entrevista y la evaluación del servicio mediante una 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>Monitores de turno</p> <p>Practicante de turno</p> <p>Asesor Jurídico</p>	MI-PSO-FO-20 ACTA DE SALA

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, 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.



Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
12.	Archivo de Entrevista	<p>Para el caso de las atenciones relacionadas con asesoría jurídica, una vez avalado el concepto jurídico dado al usuario en la entrevista, el Practicante debe solicitar el archivo diligenciando el formato de entrevista.</p> <p>Para los demás casos como: liquidaciones, solicitudes de audiencia de conciliación, tramites o procesos se archivará una vez se hayan agotado las instancias extra judiciales y judiciales requeridas, de esta manera, la Entrevista queda Abierta.</p>	<p>Monitor de turno</p> <p>Practicante de turno</p> <p>Asesor Jurídico</p>	MI-PSO-FO-42 ENTREVISTA AL USUARIO.

7. LISTADO DE EVIDENCIAS:

MI-PSO-FO-18 REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.
TRATAMIENTO DE DATOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO
ESTADÍSTICAS DIGITURNO
CORREO ELECTRONICO
MI-PSO-FO-42 ENTREVISTA AL USUARIO.
CORREO ELECTRÓNICO DE REMISIÓN
EV-CAL-FO-19 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO
MI-PSO-FO-20 ACTA DE SALA

8. OBSERVACIONES:

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, 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:

2

VIGENCIA:

2026

Página

7 de 7

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.
02	EV-CAL-FO-17 marzo 31 de 2026	Actualización de documentos.

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, 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.