

**La cobertura de los servicios que prestan los consultorios jurídicos de la Facultad
de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, en cumplimiento de su
función social y el derecho al acceso a la justicia de los habitantes de los corregimientos
del municipio de Pasto, en el año 2021**

Jackeline Elizabeth Diaz Quiroz

Universidad de Nariño

Centro de Estudios e Investigaciones Latinoamericanas CEILAT

Maestría en Gerencia Social

San Juan de Pasto

2024

La cobertura de los servicios que prestan los consultorios jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, en cumplimiento de su función social y el derecho al acceso a la justicia de los habitantes de los corregimientos del municipio de Pasto, en el año 2021

Jackeline Elizabeth Diaz Quiroz

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Magíster en Gerencia Social.

Asesor

Cristian Alexander Pereira Otero

Universidad de Nariño

Centro de Estudios e Investigaciones Latinoamericanas CEILAT

Maestría en Gerencia Social

San Juan de Pasto

2024

Nota de responsabilidad

“Las ideas, conclusiones y recomendaciones aportadas en el presente trabajo de investigación, son responsabilidad del autor” Artículo 1° del Acuerdo 324 de octubre 11 de 1966, emanado por el Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación

Firma del asesor

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, diciembre 5 de 2023.

Agradecimientos

A Dios por convertir en realidad lo que para mí era un sueño, ser mi guía y brindarme la sabiduría necesaria, a mi abuelita porque me bendice y protege desde el cielo, a mi madre por creer en mí, ser mi apoyo incondicional y mi mayor motivación para seguir adelante y nunca rendirme, a mis tíos por ser ejemplo de amor, superación, humildad, y disciplina.

A mi asesor porque gracias a sus conocimientos y orientación fue posible la culminación exitosa de este trabajo.

Al Centro de Estudios e Investigaciones Latinoamericanas CEILATA
y su valioso personal, quienes aportaron invaluablemente a mi desarrollo personal y profesional.

Dedicatoria

A mis abuelos

Carmen CabreraJorge

Quiroz Figueroa Por su

amor y resiliencia

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar si la cobertura de los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, aporta a satisfacer el derecho al acceso a la justicia de la población rural de los corregimientos del municipio de Pasto en el año 2021. Debido a que en ese año aún continuaba la coyuntura y la emergencia sanitaria que se desató por la propagación del virus COVID-19, en el 2020.

Se realizó una investigación desde un enfoque cualitativo, fundamentada en técnicas de recolección de información como entrevistas a corregidores, a los habitantes de los 17 corregimientos del municipio de Pasto, estudiantes y docentes que atienden los consultorios jurídicos de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño. Para adelantar la presente investigación se realizó análisis de fuentes bibliográficas con respecto al tema de investigación. Se revisaron aspectos relacionados con interacción social y desempeño de la función social de los consultorios jurídicos.

Para la recopilación de la información se realizó trabajo de campo lo cual permitió concluir que a pesar de los esfuerzos que realiza la Universidad de Nariño, en cumplimiento de su función social, la cobertura del servicio de los Consultorios Jurídicos, adscritos a la facultad de Derecho y Ciencias Políticas en el año 2021 no fue suficiente para aportar a la satisfacción del derecho al acceso a la justicia de los habitantes de los corregimientos en el municipio de Pasto.

Palabras Clave: función social, acceso a la justicia, consultorio jurídico.

Abstract

The general objective of this research was to analyze whether the coverage of the services provided by the Legal Clinics of the Faculty of Law and Political Sciences of the University of Nariño contributes to satisfying the right to access to justice of the rural population of the townships. of the municipality of Pasto in the year 2021. Because in that year the situation and the health emergency that was unleashed by the spread of the COVID-19 virus was still continuing, in 2020.

An investigation was carried out from a qualitative approach, based on information collection techniques such as interviews with mayors, the inhabitants of the 17 municipalities of the municipality of Pasto, students and teachers who attend the legal offices of the Faculty of Law and Political Sciences of the University of Nariño. To advance this research, an analysis of bibliographic sources was carried out with respect to the research topic. Aspects related to social interaction and performance of the social function of legal offices were reviewed. To compile the information, field work was carried out which allowed us to conclude that despite the efforts made by the University of Nariño, in compliance with its social function, the coverage of the service of the Legal Clinics, attached to the Faculty of Law and Political Sciences in 2021 was not enough to contribute to the satisfaction of the right to access to justice of the inhabitants of the townships in the municipality of Pasto.

Key words: social function, access to justice, legal office.

Contenido

Introducción	14
Capítulo 1: Descripción de aspectos generales de la investigación	17
1.1. Descripción del problema.....	17
1.2. Formulación del problema de investigación.....	24
1.3. Justificación	25
1.4. Objetivo general	28
1.4.1. Objetivos específicos	28
1.5. Marco de referencia	29
1.5.1. Marco contextual	29
1.5.2. Marco Legal	35
1.5.3. Marco de antecedentes	37
1.5.4. Marco Bioético	40
1.5.5. Marco Teórico.....	40
1.6. Metodología	45
1.6.1. Paradigma de investigación	45
1.6.2. Método de investigación.....	46
1.6.3 Unidad de análisis y del trabajo	47
1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	47
Capítulo 2: Resultados y discusión de resultados	50
2.1 Una vista a los Consultorios Jurídicos en Colombia y a los Consultorios Jurídicos	

de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño "Eduardo Alvarado Hurtado"	50
2.1.1 Consultorios Jurídicos en Colombia	50
2.1.2 Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño "Eduardo Alvarado Hurtado"	54
2.2 Interacción social en Colombia y su aplicación en los Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño	65
2.2.1 Función social de la educación superior en Colombia.....	65
2.2.2 Interacción Social en la Universidad de Nariño.....	69
2.3. Oportunidades y dificultades en la cobertura de la prestación del servicio de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño a los habitantes de los corregimientos del Municipio de Pasto, en el año 2021	74
2.3.1. Análisis de la cobertura de la prestación del servicio de Consultorios Jurídicos	74
2.3.2. Análisis de la cobertura de la prestación del servicio de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño	83
2.3.3. Análisis de la cobertura de la prestación del servicio de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño de acuerdo con los habitantes de cada corregimiento del Municipio de Pasto	95
2.4. Discusión de resultados	106
Conclusiones	112
Referencias.....	113

Lista de tablas

Tabla 1: <i>Corregimientos del municipio de Pasto</i>	31
--	----

Lista de figuras

Figura 1. Dificultades para el acceso a la justicia en Colombia	17
Figura 2. Conflictos declarados en diferentes países del mundo.....	19
Figura 3. Indicadores de ambiente favorable en el acceso a la justicia.....	20
Figura 4. Resultado departamental del índice de acceso efectivo a la justicia	21
Figura 5. Relación entre el número de estudiantes y casos atendidos por semestre	22
Figura 6. Solicitudes atendidas por el Consultorio Jurídico UDENAR.....	23
Figura 7. Movimiento de procesos en los años 2019, 2020 y 2021	24
Figura 8. Estructura y distribución poblacional proyectada para 2020.....	29
Figura 9. Prestación de los servicios de Consultorios Jurídicos UDENAR en pandemia.	75
Figura 10. Dificultades en la prestación de los servicios de Consultorios Jurídicos	76
Figura 11. Servicios de los consultorios jurídicos en los corregimientos de Pasto	77
Figura 12. Los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño (Estudiantes)	78
Figura 13. Cobertura de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño.....	79
Figura 14. Cobertura de los Consultorios Jurídicos según los estudiantes	80
Figura 15. Mejoramiento de los servicios de Consultorios Jurídicos	81
Figura 16. Mejoramiento de los servicios de Consultorios Jurídicos	83
Figura 17. Conflictos jurídicos que afectan a la comunidad.....	84
Figura 18. Entidades a las que acude la comunidad para resolver sus conflictos.....	86
Figura 19. La pandemia y la solución de los conflictos jurídicos.....	87
Figura 20. Servicios de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño	90
Figura 21. Atención de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño	91
Figura 22. Seguimiento de los casos remitidos a los Consultorios Jurídicos.....	92

Figura 23. Servicios prestados por los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño	93
Figura 24. Recomendaciones para la prestación de servicios jurídicos.....	94
Figura 25. Sugerencias de los corregidores a los Consultorios Jurídicos	95
Figura 26. Conflictos jurídicos de los habitantes de los corregimientos de Pasto	96
Figura 27. Tipos de conflictos jurídicos de los habitantes.....	98
Figura 28. Entidades para resolver sus conflictos jurídicos.....	98
Figura 29. Entidades a las que acuden los habitantes de los corregimientos de Pasto	99
Figura 30. Pandemia y solución de los conflictos	101
Figura 31. Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño	102
Figura 32. Asesoría en los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño.....	102
Figura 33. Atención en los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño	103
Figura 34. Cómo deben prestar sus servicios los Consultorios Jurídicos	104
Figura 35. Sugerencias de los habitantes de los corregimientos de Pasto	106

Lista de anexos

Anexo 1. Consentimiento Informado de Participación.....	125
Anexo 2. Formato entrevista director de consultorios jurídicos.....	127
Anexo 3. Formato entrevista docentes consultorios jurídicos	128
Anexo 4. Formato entrevista estudiantes consultorios jurídicos	129
Anexo 5. Formato entrevista corregidores.....	130
Anexo 6. Formato entrevista habitantes corregimientos	132
Anexo 7. Matriz de categorización Docentes	134
Anexo 8. Matriz de categorización Estudiantes	137
Anexo 9. Matriz de categorización Corregidores	140
Anexo 10. Matriz de categorización Habitantes corregimientos	147

Introducción

En Colombia el derecho al acceso a la justicia se considera fundamental; teniendo en cuenta el planteamiento y orientación de la Constitución Política de 1991. De igual manera se destaca este derecho en los instrumentos internacionales, como la Convención Americana sobre Derechos Humanos, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos los cuales están relacionados en el marco normativo del presente estudio.

Este derecho permite que todas las personas puedan solicitar a las autoridades competentes la protección o el restablecimiento de sus derechos consagrados en la Constitución y/o la ley, sin discriminación alguna (Maestre y Miranda, 2019).

Es importante resaltar que el Estado y la comunidad, deben prestar atención para que no se vulnere el derecho al acceso a la justicia; especialmente de las personas en situación de vulnerabilidad. Las cuales han sido discriminadas y por ello son de especial protección constitucional como se plantea en la Corte Constitucional de Colombia, C-037, 1996.

Las universidades para dar cumplimiento a este derecho a las personas que pertenecen a grupos de especial protección brindan atención y protección desde los Consultorios Jurídicos. Esta función permite que las instituciones de educación superior atiendan las necesidades de la comunidad y aporte a la búsqueda de solución a los problemas sociales que se presenta esta población.

Los consultorios jurídicos están regulados según la Ley 2113 (2021), no obstante, la legislación colombiana faculta la autonomía a cada universidad, para que sean sus administrativos quienes regulen el funcionamiento de los consultorios, para que puedan cumplir a cabalidad con el objetivo de aportar a solucionar los conflictos de la comunidad y mejorar su calidad de vida.

En el caso del municipio de Pasto, se atiende en cuatro consultorios jurídicos adscritos a las facultades de derecho de las universidades. A continuación, se mencionan los consultorios existentes y disponibles para atención a la población: el consultorio jurídico y el centro de conciliación denominado “Eduardo Alvarado Hurtado” el cual pertenece a la Universidad de Nariño. El consultorio jurídico y centro de conciliación “Padre Reinaldo Herbrand”, perteneciente a la Universidad Mariana. El consultorio jurídico y centro de conciliación de la Universidad Cooperativa de Colombia, y el consultorio jurídico y centro de conciliación "San Juan de Capistrano" de la Universidad CESMAG.

Para el desarrollo de la investigación se toma como referente el consultorio jurídico perteneciente a la Universidad de Nariño. Según documentos de referencia de la Universidad de Nariño se fundó hace más de cuatro décadas. Los consultorios jurídicos y el centro de conciliación se encuentran adscritos a la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño. Por medio de los servicios que ofrece busca satisfacer las necesidades de atención jurídica de los ciudadanos del departamento de Nariño especialmente de la población vulnerable. Además, permite que los estudiantes adquieran un aprendizaje teórico-práctico a partir de la interacción con la población vulnerable o de bajos recursos económicos.

Para el desarrollo de la investigación se analizó los servicios de los Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño. Se identificó el aporte al acceso a la justicia de los habitantes de los corregimientos del Municipio de Pasto, en el periodo contemplado en el año 2021.

En el presente trabajo de investigación se incluyó los 17 corregimientos del municipio de Pasto, teniendo en cuenta que sus habitantes, son personas de especial protección constitucional. Además, debido a las dificultades de desplazamiento y movilidad que tienen los habitantes de las zonas rurales. Otra de las dificultades encontradas para el acceso a la justicia en las zonas rurales

del municipio de Pasto; es la tramitología, el desconocimiento en el manejo de las plataformas, el no tener acceso a las tecnologías de la información y la deficiente atención por parte de los funcionarios de entidades públicas. Situaciones que no permiten el acceso adecuado de la población para la atención que requieren.

Este trabajo se desarrolló en el año 2021, debido a que en el 2020 se dio la emergencia sanitaria por la presencia mundial del virus COVID-19, la cual se extendió hasta el 2022, lo que hizo que el Gobierno nacional restringiera la movilidad de todos los ciudadanos, ordenó el cierre de oficinas de organismos públicos y privados y se realizó la transición a la prestación de servicios virtuales, esto provocó el incrementó de la demanda de servicios legales y judiciales.

Para el desarrollo de la investigación en el trabajo de campo se aplicaron 933 entrevistas a corregidores, habitantes de los corregimientos del municipio de Pasto, docentes y estudiantes de los consultorios jurídicos de la Universidad de Nariño. Información que permitió analizar la atención que se presta a la población rural del municipio de Pasto.

El presente documento en la primera parte describe la historia del surgimiento de los consultorios jurídicos de las universidades en Colombia. El marco normativo vigente mediante la cual se regulan los Consultorios Jurídicos. Se describe las actividades que se realizan para la prestación del servicio a la comunidad. En la segunda parte del presente documento de investigación se presenta, la normatividad que regula la función social de la educación superior en Colombia y la interacción social, en relación con los servicios que se presta en los consultorios jurídicos. Y finalmente se presenta, el análisis de la cobertura de la prestación del servicio de consultorios jurídicos de la Universidad de Nariño.

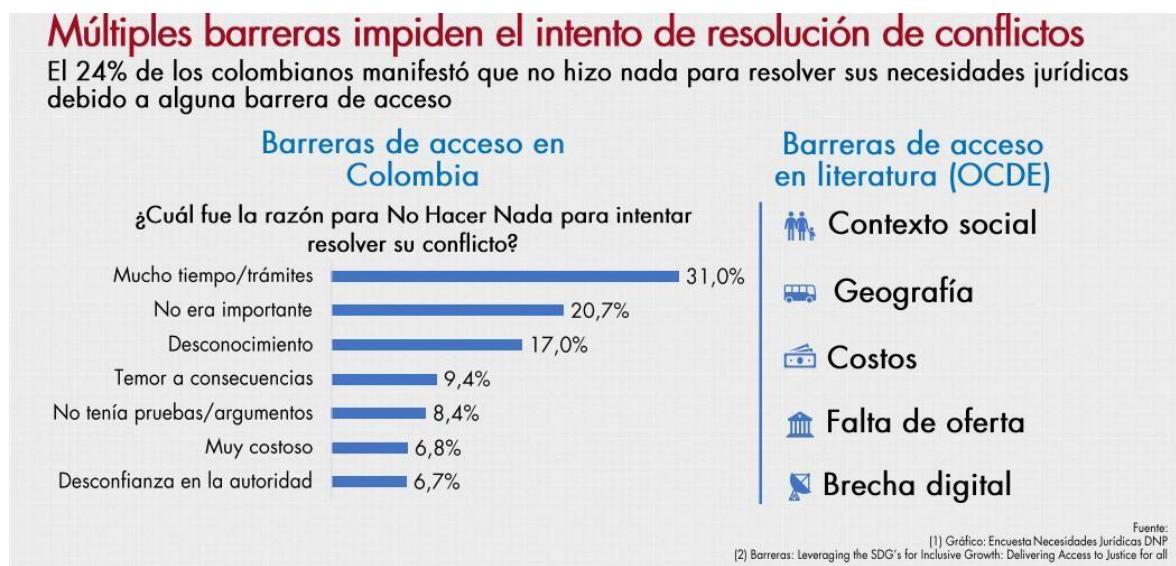
Capítulo 1: Descripción de aspectos generales de la investigación

1.1. Descripción del problema

El acceso a la justicia por parte de la población de las zonas rurales y de bajos recursos económicos es uno de los derechos fundamentales. Es considerado el más importantes del Estado Social de Derecho, ya que tiene que ver de manera directa con la comprensión del conflicto social, la reducción de la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida. Sin embargo, en Colombia existen múltiples barreras que impiden el intento de resolución de conflictos.

Según el informe final, presentado por el Departamento Nacional de Planeación DNP (2017), “en relación al Índice de Acceso Efectivo a la Justicia en el año 2017, las barreras que impidieron a la población el acceso a la justicia son: la implicación de muchos trámites y por ende tiempo (31,0%); el no considerar a su problema muy importante (20,7%); el desconocimiento de soluciones para su problema jurídico (17,0%); el temor a las consecuencias que podía llegar a causar el acceder a la justicia (9,4%); no tener pruebas o argumentos concretos de lo ocurrido (8,4%); costo para acceder a la justicia (6,8%); o la desconfianza en la autoridad (6,7%).” (DNP, 2017). Como se puede observar en la Figura 1.

Figura 1. Dificultades para el acceso a la justicia en Colombia



Fuente: Departamento Nacional de Planeación (2017).

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2016)

“...en un evento en París, tuvo por tema principal el aprovechar los ODS para un crecimiento inclusivo y brindar acceso a la justicia para todos.” (2016, p. 1). En el cual se visibilizó otras barreras para el acceso a la justicia, entre ellas mencionan que:

(I) La geografía, por el difícil acceso a las instituciones; por su ubicación física y/o la incapacidad para llegar a los servicios; los desafíos que puede haber con el transporte y la infraestructura; el acceso limitado a vehículos y al transporte público; los costos que el viaje acarrea y las condiciones del camino (OCDE, 2016, traducción propia).

(II) Las relaciones sociales del lugar, las interacciones y las acciones de los residentes en comunidades rurales y remotas influyen en el comportamiento de búsqueda de ayuda; asimismo, las relaciones cercanas pueden afectar las decisiones de buscar ayuda por la falta de anonimato y privacidad; además, afectan los sentimientos de vergüenza y el miedo a la estigmatización; finalmente, otra barrera de este ítem son los conflictos de interés presentes en las regiones rurales debido a que no hay suficientes profesionales legales para representar a clientes opuestos con problemas conflictivos (OCDE, 2016, traducción propia).

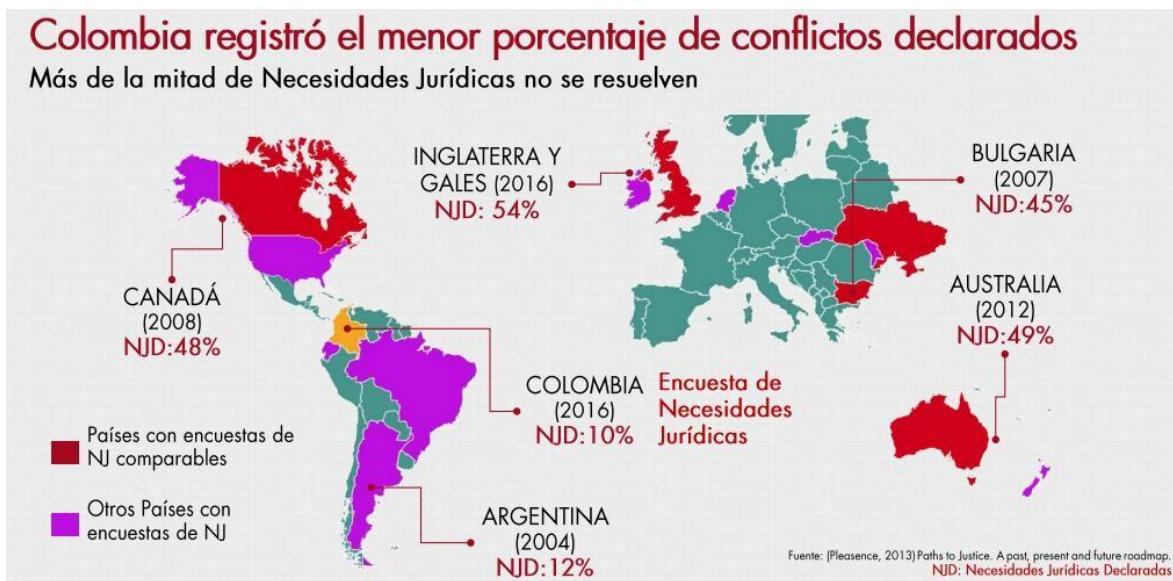
(III) Los costos, la percepción de la comunidad del alto costo de acceder a los servicios legales, tanto directos como indirectos, tales como el transporte, los cuidados de los hijos para el traslado, entre otros costos indirectos (OCDE, 2016, traducción propia).

(IV) La escasez en la presentación de servicios, la cantidad de profesionales legales que residen y operan prácticas en entornos rurales y remotos es menor, en comparación con las áreas urbanas, además, se puede presentar una falta en la diversidad de especializaciones, lo que dificulta el asesoramiento legal en tipos específicos de problemas jurídicos (OCDE, 2016, traducción propia).

(V) La división digital, el nivel de acceso a las tecnologías de la comunicación que tienen las comunidades rurales es inferior que en las zonas urbanas y es menor también el nivel de comodidad al usar esas tecnologías para obtener información sobre asuntos legales; aunado a eso, las altas tasas para el acceso al servicio telefónico regular y a otras tecnologías de comunicación, y los factores infraestructurales y geográficos limitan el acceso al servicio; asimismo, otra barrera es la incapacidad para aprovechar la conectividad (OCDE, 2016, traducción propia).

En el documento presentado por el Departamento Nacional de Planeación (2017), en una comparación internacional, Colombia registró el menor porcentaje de conflictos jurídicos declarados en comparación con países como Canadá, Inglaterra, Gales, Argentina, Australia y Bulgaria, sin embargo, más de la mitad de esas necesidades jurídicas declaradas no se resuelven (ver figura 2).

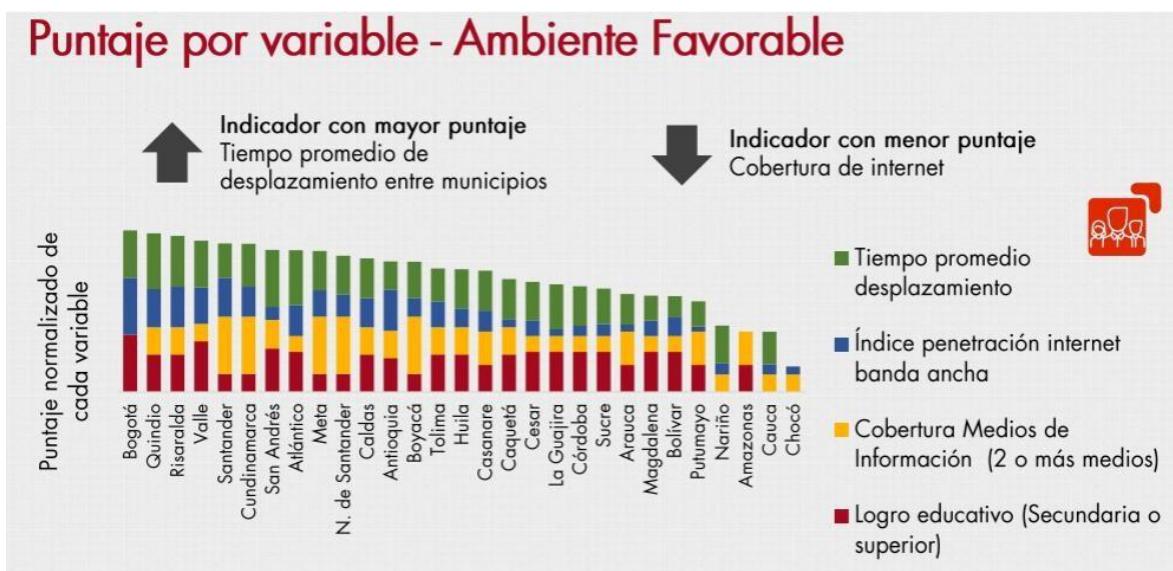
Figura 2. Conflictos declarados en diferentes países del mundo



Fuente: Departamento Nacional de Planeación (DNP) (2017).

De acuerdo con el mismo informe, se evaluó 29 departamentos, se destaca que en Nariño la mayor necesidad jurídica es la difícil accesibilidad geográfica a las instituciones, ya sean públicas o privadas, por el tiempo de desplazamiento terrestre de todos los municipios del departamento, como se puede evidenciar en la siguiente figura.

Figura 3. Indicadores de ambiente favorable en el acceso a la justicia



Fuente: DNP (2017).

También, en el resultado departamental del índice compuesto de acceso efectivo a la justicia, “Nariño registró uno de los menores puntajes en el índice global con 3,70 puntos, ubicándolo en el puesto 27 de 29 departamentos evaluados” (DNP, 2017) tal como se evidencia en la siguiente figura.

Figura 4. Resultado departamental del índice de acceso efectivo a la justicia



Fuente: DNP (2017).

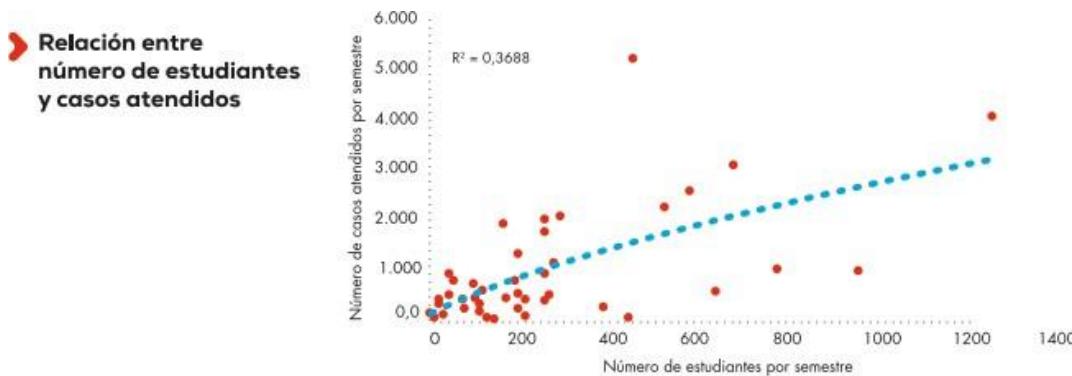
En 2021, el Ministerio de Justicia, el Departamento Nacional de Estadística -DANE y el DNP, dieron a conocer los principales resultados del estudio y análisis de necesidades jurídicas en Colombia, brindando información sobre herramientas para facilitar el acceso efectivo de la justicia a los colombianos.

Según el estudio del DNP (2021) “se encontró que el 56 % de los colombianos no ejecutaron acciones para obtener justicia por situaciones vinculadas a delitos, mala atención en el sistema de salud, servicios públicos, vivienda y conflictos familiares. Por otra parte, el 43,1 % de los declarantes acudió a una institución pública o a un particular (abogado) para solucionarlas y el 0,9 % de los individuos optó por medios ilegales o violentos para afrontar sus problemas; En términos generales, el 19,8 % de las necesidades declaradas por los colombianos fueron satisfechas, mientras que el 80,2% no encontraron solución.” (2021, p. 2,3).

Las actividades que desarrollan los estudiantes de los consultorios jurídicos adscritos a las facultades de derecho de las universidades de Colombia generan un impacto positivo en la satisfacción del derecho de acceso a la justicia. En el 2016, el Departamento Nacional de Planeación realizó una encuesta la cual fue diligenciada por 42 Consultorios Jurídicos de 35 universidades en 16 departamentos del país.

La encuesta fue aplicada con el propósito de recolectar información sobre cuántos casos atendieron los consultorios y cuántas conciliaciones se realizaron, “para el 2016 los consultorios jurídicos atendieron 78.938 casos y realizaron 3.002 conciliaciones con un promedio semestral de 257 estudiantes y un costo de operación anual de \$195 millones de pesos.” (DNP, 2016).

Figura 5. Relación entre el número de estudiantes y casos atendidos por semestre



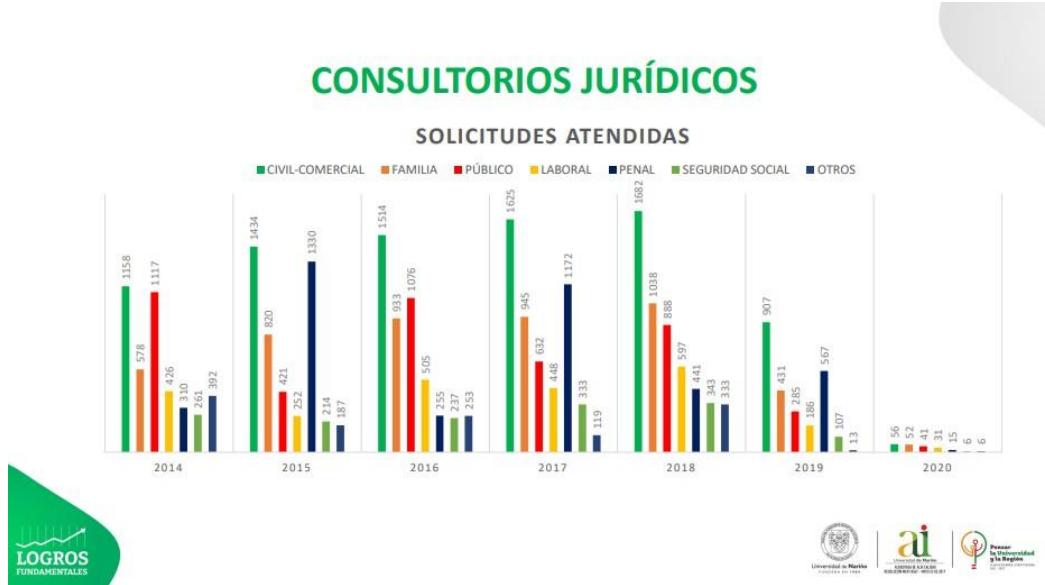
Fuente: DNP (2016).

De otra parte, el derecho de acceso a la justicia se vio aún más afectado con la expansión del virus Covid-19, pues en respuesta al brote, los gobiernos de la región impusieron restricciones de movimiento, pautas de distanciamiento social y órdenes de quedarse en casa, desde finales de marzo de 2020, las cuales se extendieron hasta el año 2021 (Organización de las Naciones Unidas, 2020).

Estas medidas tienen diferentes efectos sobre las tendencias del crimen, por un lado, el crimen cambia con las dinámicas sociales según el contexto, pero, por otro lado, también es visible la incapacidad de las autoridades para medir y monitorear estos cambios y la afectación en acceso a la justicia (ONU, 2020).

Los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, a pesar de las restricciones de movilidad, continuaron realizando consultas a los usuarios que requerían de una asesoría legal de manera virtual. En el 2020 atendieron alrededor 592 acciones jurídicas.

Figura 6. Solicitudes atendidas por el Consultorio Jurídico UDENAR

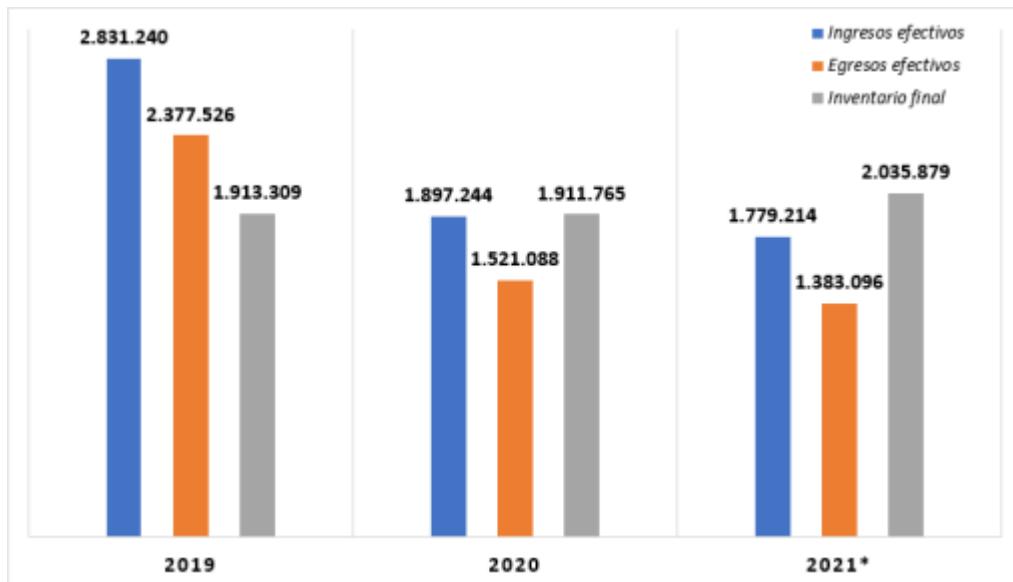


Fuente: Universidad de Nariño (2021)

En el Sistema Judicial colombiano, se evidenció el impacto en el acceso a la justicia, pues en una comparación entre los años 2019, 2020 y 2021, en el año 2019 hubo un ingreso efectivo de 2.831.240 procesos, se atendieron 2.377.526 de manera efectiva, para obtener un inventario al final del periodo de 1.913.309 asuntos, asimismo en el año 2020 se recibieron 1.897.244 procesos y se resolvieron de forma efectiva un total de 1.521.088 asuntos, quedando en el inventario final un total de 1.911.765 procesos, y finalmente en el año 2021 a gestión de los

despachos judiciales reflejaba 1.798.186 ingresos efectivos, 1.399.343 egresos efectivos y un inventario de 2.048.327 procesos. Tal como se evidencia en la siguiente figura.

Figura 7. Movimiento de procesos en los años 2019, 2020 y 2021



Fuente: Consejo Superior de la Judicatura (2021).

En el departamento de Nariño una de las barreras para el acceso efectivo a la justicia es la situación geográfica que impide que la población rural pueda acceder a esta atención. Los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos son de importancia para satisfacer el derecho de acceso a la justicia en zonas rurales del Municipio de Pasto. El presente estudio buscó a través de diferentes entrevistas verificar si la cobertura del servicio que prestan los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño ayudó a satisfacer el derecho de acceso a la justicia a los habitantes de los corregimientos en el año 2021.

1.2. Formulación del problema de investigación

¿La cobertura de los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, en cumplimiento de su función social, aporta al acceso a la justicia de los habitantes de los corregimientos de Pasto, en el año 2021?

1.3. Justificación

En el año 2015, los líderes mundiales adoptaron los objetivos globales destinados a erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar la prosperidad para todos bajo una sola agenda, la iniciativa, conocida como la Agenda 2030. Esta agenda incluye los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas (ONU, s.f.). El Objetivo de Desarrollo Sostenible número 16, plantea promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas, dentro de las finalidades de este Objetivo están el “acceso universal a la justicia y la construcción de instituciones responsables y eficaces a todos los niveles” (ONU, s.f., párr. 1).

El acceso a la justicia es el derecho que tienen los ciudadanos para resolver sus conflictos jurídicos, sin importar sus condiciones económicas o sociales. Según Samper & Sánchez, (2021) “el acceso a la justicia tiene diferentes etapas que van desde la identificación de las necesidades cotidianas como necesidades jurídicas, hasta la capacidad de cumplimiento de las decisiones judiciales.” (p. 139)

Como menciona el autor “es importante resaltar que las dificultades para acceder a una asistencia legal es una de las barreras para el acceso afectivo a la justicia, para la población de bajos recursos económicos. Estas personas no pueden pagar los servicios de un profesional en el derecho, no obstante, con el fin de satisfacer el derecho al acceso a la justicia existen otras alternativas como: los defensores públicos y los consultorios jurídicos.” (Samper & Sánchez, 2021).

Según Samper & Sánchez (2021) “La realidad muestra que el acceso a la justicia es un postulado que no se aplica a las poblaciones de escasos recursos, quienes no solo tienen las necesidades legales comunes de cualquier persona, sino que además dependen de la asistencia legal para acceder a necesidades básicas como la alimentación, la vivienda, la salud, el trabajo.” (2021, p. 143,144).

En el mismo sentido, si una persona necesita acceder al sistema judicial, es porque requiere satisfacer una necesidad jurídica y si existen barreras para acceder a la justicia, sus necesidades legales no serán satisfechas. Según Castiblanco (2021) “los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho de las universidades brindan la posibilidad a las personas menos favorecidas desde el punto de vista económico a tener acceso a la justicia, ésta y otras alternativas son utilizadas por el Estado con el fin de satisfacer los derechos de la población vulnerable.” (2021, p.32).

Sin embargo, es importante tener en cuenta que “los Consultorios Jurídicos no responden a las necesidades de la comunidad, por cuanto su naturaleza y cuantías se encuentran limitados.” (Gómez & Araújo, 1995, p. 65). Según Guevara & Ríos (2020) “Los estudiantes de derecho que prestan sus servicios en los consultorios jurídicos promueven el cambio social por medio de la contribución a la equidad y la inclusión para grupos históricamente discriminados por sus condiciones sociales o económicas, pues los consultorios trabajan en doble vía, por un lado, en la enseñanza experimental y por otro en la promoción de la justicia social generando espacios de solidaridad con el derecho al acceso a la justicia.” (2020, p.13).

Toda vez que “las personas en situación de desventaja socioeconómica que acuden a los consultorios se enfrentan con mayores barreras en el acceso a la justicia, debido a las condiciones desfavorables.” (Quintero et al., 2012, p. 20). A pesar de la gran labor que realizan los consultorios jurídicos, es inevitable reconocer que quienes adelantan las acciones legales son estudiantes de derecho de los últimos semestres y no abogados, y aunque estén asesorados directamente por profesionales es comprensible la falta de experiencia y de especialidad, en algunos de los servicios prestados. Según Quintero & Salazar, (2016) “el tiempo que los estudiantes prestan sus servicios en los Consultorios Jurídicos en comparación de lo que puede durar un proceso judicial es muy disímil, por lo que el problema jurídico de las personas de

escasos recursos pasaría por varios estudiantes, generando un efecto negativo en la eficiencia del servicio.” (2016, p. 42).

Según Bejarano & Ricaurte (2014) “la competencia de los estudiantes de Consultorios Jurídicos es limitada y en algunas ocasiones solo pueden ofrecer una asesoría legal, mas no llevar el proceso a su fin, y los consejos legales de los estudiantes son insuficientes para resolver los problemas jurídicos de los usuarios.” (2014, p.12).

En la revisión de estudios realizados se identificó que las obligaciones de los consultorios jurídicos teniendo en cuenta el acceso a la justicia no se ha estudiado en profundidad es necesario analizar las responsabilidades que los estudiantes en su desempeño tienen en la atención que brindan, por lo que:

Según Velásquez & Posada (2014) “Los Consultorios Jurídicos tienen la carga de facilitar el acceso a la justicia, obligación que consiste en proveer, no en garantizar el acceso a ese derecho, en la medida en que el ente estatal, que tiene a su cargo esa función, es la Defensoría del Pueblo, a quien se le puede atribuir esa carga general, mientras que a los Consultorios Jurídicos sólo se puede atribuir esa función en la medida en que los estudiantes hacen parte del sistema nacional de Defensoría Pública y, por ello, tienen que asumir esa labor, como abogados de pobres, pero sólo en las materias que están contempladas en el artículo 30 del Decreto 196 de 1971.” (2014, p. 561,562).

Asimismo, esta investigación tiene como referencia el año 2021, debido a que se presentaban limitaciones de movilidad por la declaración de urgencia sanitaria en el 2020 por el Covid-19. Esto ocasionó limitaciones en el acceso a la justicia y en la prestación de servicios para los consultorios jurídicos y para todo el sistema judicial.

“A nivel estructural, la aplicación de las leyes de emergencia aprobadas por las autoridades nacionales debe ser cuidadosamente supervisada por el poder judicial. Estas

respuestas a emergencias confrontarán los principios normales de la gobernabilidad democrática, los derechos humanos y el estado de derecho. En todos los países que deciden implementar restricciones al orden constitucional, inevitablemente surgirá el riesgo de socavar el papel del poder judicial.” (Oficina de las Naciones Unidas contra la Drogas y el Delito.” (UNODC, 2020, p. 3).

La presente investigación es importante porque permite analizar si la cobertura de los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño aporta a la satisfacción del derecho de acceso a la justicia de los habitantes de los corregimientos del Municipio de Pasto en el 2021. Se analiza las limitaciones que tienen los consultorios en el momento de superar las barreras que impiden el acceso a la justicia de personas de las zonas rurales, también es importante que, a través de su función social, ayuden a las personas en condición de vulnerabilidad para que tengan un efectivo acceso a la justicia.

1.4. Objetivo general

Analizar si la cobertura de los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, en cumplimiento de su función social aportó para satisfacer el derecho al acceso a la justicia de los habitantes de los corregimientos de Pasto, en el año 2021.

1.4.1. Objetivos específicos

- Identificar la normatividad que rige los consultorios jurídicos en Colombia y su aplicación en los consultorios jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño.
- Caracterizar el concepto de interacción social en Colombia y su aplicación en los consultorios jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

- Analizar las oportunidades y dificultades en la prestación del servicio de los consultorios jurídicos de la Universidad de Nariño en el año 2021 para los habitantes del sector rural del municipio de Pasto.

1.5. Marco de referencia

1.5.1. Marco contextual

La presente investigación se desarrolló en la Universidad de Nariño, en relación con la cobertura de los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos, a los habitantes de los corregimientos del municipio de Pasto.

Pasto, capital de Nariño.

Nariño se encuentra ubicado al suroccidente de Colombia, en la frontera con el Ecuador, cuenta con una superficie de 33.268 Km², lo que representa el 2.91 % del territorio nacional. Se encuentra dividido en 64 municipios y su capital es la ciudad de Pasto. Limita al norte con el departamento del Cauca, en el extremo suroeste con la República del Ecuador, al oriente con los departamentos de Putumayo y Cauca, y al occidente con el Océano Pacífico (Gobernación de Nariño, 2020).

Según el Censo 2018, “La población total del Departamento de Nariño alcanzó los 1.627.589 habitantes en el año 2020. Esta población se componía de 795.543 hombres (un 49%) y 832.046 mujeres (un 51%). En cuanto a su distribución, se estimó que el 56% de la población total (913.960 habitantes) residía en áreas rurales, mientras que el restante 44% (713.629 habitantes) vivía en áreas urbanas.” (Plan departamental de Nariño, 2020).

Figura 8. Estructura y distribución poblacional proyectada para 2020



Fuente: Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023.

En la Figura 8 se muestra la estructura y distribución poblacional del Departamento de Nariño, proyectada para 2020. El sector rural se caracteriza por asentamientos en zonas de difícil acceso, dispersión de algunas viviendas rurales, asentamientos en ecosistemas estratégicos y en zonas con actividad sísmica y volcánica, por lo tanto, requiere de un abordaje integral a fin de que las condiciones para su desarrollo estén acordes con las distintas cosmovisiones, la equidad y la garantía de derechos acorde a las necesidades diferenciales. (Gobernación de Nariño, 2020).

Respecto a los grupos étnicos, de acuerdo con el Censo de 2019, “del total de habitantes del Departamento, 206.455 corresponden a indígenas, lo que representa el 15,5%. 232.847 son afrodescendientes, que representa el 17,4% y 141.000 son gitanos.” (DANE, 2019).

En el espacio territorial del sur occidente colombiano, entre la Cordillera de los Andes, la costa pacífica y la Amazonia se ubica el municipio de Pasto, habitado por diversidad de pueblos con diferente cultura, costumbres y expresiones sociales.

“Pasto es la ciudad capital del departamento de Nariño, ubicada en la zona centro - oriental del departamento y en el sur occidente de Colombia, en su división política la ciudad cuenta con 12 comunas y 17 corregimientos, además, su superficie abarca unos 6.181 kilómetros cuadrados y su centro está situado a una altitud de 2.527 metros sobre el nivel del mar.” (Plan de desarrollo de Pasto, 2020, p. 1).

De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación [DNP] (2023) “Pasto, tiene una extensión de 1.131 Km2, la densidad poblacional es de 347,90 Hab / Km2, para un total de 393.476 Habitantes. Mediante los Acuerdos N 031 (1992,) y 004 (2003), se establecieron 17 corregimientos que hacen parte de la zona rural del municipio de Pasto.” (DNP,2023)

Tabla 1. Corregimientos del municipio de Pasto

CORREGIMIENTO	No. De Veredas
Buesaquillo	14
Cabrera	5
Catambuco	21
El Encano	19
Genoy	9
Gualmatan	8
Jamondino	4
Jongovito	2
La Caldera	7
La Laguna	10

Mapachico	10
Mocondino	5
Morasurco	10
Obonuco	5
San Fernando	5
Santa Bárbara	12
El Socorro	4

Fuente: Plan de Desarrollo Educativo Rural para el Municipio de Pasto 2009 – 2011.

Según el censo de población realizada por el DANE, “Pasto contaba para el 2018 con 455.678 habitantes, que correspondían a 220.492 (48,4%) hombres y 235.186 (51,6%) mujeres.” (Departamento Nacional de Estadística, 2019).

Asimismo, según la información consignada en el Plan de Ordenamiento Territorial [POT] *Pasto Territorio Con Sentido 2015-2027*:

“...la distribución espacial mostró que, el área urbana concentraba para el 2015 al 83% de la población total, mientras que el 17% restante se ubicaba en zonas rurales. Las comunas más pobladas eran la 3, 4, 5 y 6, que en conjunto albergaban al 48.4% de la población urbana. En cuanto a las zonas rurales, los corregimientos más densamente poblados, eran para el 2015, Jongovito, Jamondino, Mocondino, San Fernando, Buesaquillo y La Laguna, los cuales están ubicados más cerca del área urbana y juntos conformaban el 29.5% de la población rural.” (Alcaldía de Pasto, 2015).

La población étnica correspondía “...al 2,4% del total, y se distribuían, para el 2018, de la siguiente manera: población indígena 8103 habitantes correspondiente al 2,3 %; 3170 personas que corresponden al pueblo Afro con un 0.9% y 32 personas del Pueblo Rom Gitanos representado en 0,1%.” (Alcaldía de Pasto, 2020). En el Plan de Desarrollo Municipal de Pasto, en su diagnóstico de indicadores, señala que el indicador de eficiencia de la justicia obtuvo el séptimo lugar, mientras que la eficiencia de los métodos de resolución de conflictos ocupó el 8º lugar. Lo cual se puede corroborar en el acceso al servicio de Casa de Justicia en el Municipio de Pasto, donde en 2019 “se atendieron a 56.169 usuarios, lo que representa un aumento del 96,4% en comparación con el año 2016.” (Alcaldía de Pasto, 2020, p. 292).

En el Plan de Desarrollo Municipal, en relación al Sector justicia se plantea acciones para el fortalecimiento de espacios destinados a personas privadas de la libertad e infractores según el Código nacional de seguridad y convivencia. Se analizan los operativos en el marco de la estrategia “Pazto Seguro”; el fortalecimiento del Observatorio del Delito; acciones de las estrategias para la lucha contra el delito y micro tráfico; frentes comunitarios para la seguridad y la convivencia.

Además, se menciona que se realizó “...acompañamiento para mejorar convivencia en las viviendas de interés prioritario; se desarrollan acciones para la protección y atención de líderes y lideresas que se capacitaron en prevención de la violencia escolar, realización de jornadas de descentralización del servicio de casa de justicia indicando que se realizarán diez jornadas, pero sin especificar el lugar. Fortalecimiento de dos inspecciones urbanas de policía y corregidurías.” (Alcaldía de Pasto, 2020). Como se observa, prevalecen las acciones dirigidas a la seguridad, que la relacionan de manera directa con la justicia y el derecho, sin embargo, no se habla del acceso a la justicia.

Universidad de Nariño

Tiene como domicilio principal en el Municipio de Pasto, cuenta con sedes en Ipiales, Tumaco y Túquerres; once facultades, programas de pregrado y postgrado, diplomados y cursos. Tiene veinticuatro programas acreditados. Dentro de sus funciones se encuentran la docencia, la investigación y la extensión, las cuales se desarrollan bajo los principios establecidos en la Constitución Política (1991) y la Ley 30 (1991).

Según información documental de la Universidad de Nariño: “con respecto a su función misional, la Universidad de Nariño es una entidad pública que brinda servicios educativos para el desarrollo de los estudiantes a nivel regional y nacional, a través de la producción de conocimientos a través de la ciencia, la tecnología, el arte y las humanidades, y su finalidad es formar profesionales integrales comprometidos con los intereses sociales.” (Universidad de Nariño, s.f.).

Cuenta con personal administrativo, docentes y estudiantes provenientes de la capital del departamento y municipios aledaños, atiende a población diversa y heterogénea, características como: edad, procedencia, condición socioeconómica, elementos que aportan a la diversidad y el intercambio cultural a nivel regional.

“La Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, fue acreditada en alta calidad mediante Resolución No. 000022 de enero 11 de 2023 del Ministerio de Educación Nacional, la formación que brinda se consolida con un enfoque crítico social, reflexivo, democrático, participativo, laico, con base en los derechos humanos, la investigación y la sensibilización ante la realidad social.” (Universidad de Nariño, s.f.).

En la visión que el programa de derecho se ha plantado se destaca, la formación jurídica, humanística y ética en el ejercicio profesional en beneficio de la sociedad; la formación de una conciencia de mediador y facilitador del abogado para que se resuelvan los conflictos; y la

convicción social en el ejercicio del derecho con vocación de servicio, solidaridad social, respeto por la democracia y los fines del Estado Social de Derecho.

En cuanto a su misión, la Facultad de Derecho busca que el estudiante desarrolle el conocimiento crítico de la normatividad para formular propuestas de solución y transformación de los problemas de la región y del país, dentro del marco de Estado Social de Derecho. (Universidad de Nariño, s.f.). Por otro lado, los Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño, son dependencias de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, y tienen su sede en la ciudad de Pasto.

Según el Acuerdo 020, 2012, art. 5: “la población objeto de los Consultorios Jurídicos, específicamente son los habitantes pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3; personas que se encuentren en condición económica precaria y población vulnerable, así como personas en situación de desplazamiento forzado, madres comunitarias activas, discapacitados, padres o madres cabeza de familia, adultos mayores y miembros de minorías étnicas.” (Acuerdo 020, 2012, art. 5).

1.5.2. Marco Legal

Las fuentes del derecho que se tuvieron en cuenta para el desarrollo de la presente investigación fueron:

Ley 583 (2000): Según esta Ley “se indica la organización de los Consultorios Jurídicos con los estudiantes de los dos últimos años de Derecho y les otorga potestad a los estudiantes para que conozcan de asuntos en diferentes áreas del Derecho, con los respectivos límites legales.” (Ley 583, 2000).

Ley 941 (2005): “tiene por fin organizar el Sistema Nacional de Defensoría Pública, del cual hacen parte los estudiantes de los Consultorios Jurídicos, y por medio de la cual se les otorga competencia para conocer de asuntos legales.” (Ley 941, 2005)

Ley 2113 (2021): Según la Ley mencionada “se regula el funcionamiento de los Consultorios Jurídicos adscritos a las Facultades de Derecho en Colombia. Regula los aspectos sustantivos para el desarrollo de la práctica jurídica. La reglamentación cumple con nuevas reformas, implementar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en los procesos de formación y aprendizaje práctico en los consultorios jurídicos de las universidades, especialmente en el marco de la pandemia generada por la Covid. También se abordan garantías de confidencialidad, trazabilidad y convenios para la accesibilidad de los usuarios al sistema de los Consultorios Jurídicos.” (Ley 2113, 2021).

Se amplía la base de usuarios que podrán acceder a los Consultorios Jurídicos incluyendo a personas con discapacidad, mujeres, personas LGTBI, pueblos indígenas, comunidades, migrantes, gitanos, víctimas del conflicto, campesinos, entre otros. Permitiendo que los Consultorios Jurídicos desempeñen un papel importante como escenarios de oferta para la solución de las necesidades jurídicas desde la perspectiva del derecho al acceso a la justicia.

Acuerdo No. 015 (2011) “por el cual se implementan los reglamentos internos de los Consultorios Jurídicos y del Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño. En el cual se indican los fines de estas dependencias dentro de los cuales se encuentran, la asesoría jurídica a los sectores vulnerables; la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y la interacción social.” (Acuerdo No. 015, 2011, art. 1).

En su misión señala que se prestará asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos, con la primacía de los valores de la responsabilidad, la solidaridad, el reconocimiento de la diversidad y la cooperación en el desarrollo regional. (Acuerdo No. 015, 2011, art. 2). En el artículo 3º se plantea como visión, ser reconocidos por la prestación de un servicio jurídico de alta calidad, interdisciplinario, en especial orientado a sectores vulnerables,

contribuyendo a la creación de valores humanos, la paz, la convivencia, la justicia social y la formación académica e investigativa. (Acuerdo No. 015, 2011)

Finalmente, el Acuerdo 080 (2019), por el cual se plantea que su normatividad interna se por el Estatuto General, en el cual se consagra la responsabilidad y el compromiso de la universidad para con la sociedad. Dentro de los principios generales de orientación e interpretación normativa y de los actos administrativos de la Universidad, están, la pertinencia, la responsabilidad social, la solidaridad, la justicia y la equidad (Acuerdo 080, 2019, art. 1).

1.5.3. Marco de antecedentes

Para la revisión de los antecedentes de la presente investigación, se realizó una búsqueda de información, estudios e investigaciones relacionadas con el derecho de acceso a la justicia y el papel que los consultorios jurídicos de las distintas universidades. Los Consultorios Jurídicos tienen como objetivo facilitar el acceso a la justicia para quienes tienen dificultades para satisfacer su derecho.

Según Castro, Vélez y Madrigal (2021) “consideran también que estas instituciones promueven la sostenibilidad en el país desde un enfoque integrado del trabajo en el marco de los ODS bajo el valor de la justicia social como fundamento de sus fines pedagógicos y de proyección social.” (2021, p. 67). En la investigación mencionada se identifica que el trabajo que realizan los estudiantes en los consultorios jurídicos está relacionado con la agenda de desarrollo sostenible 2030 propuesta por la ONU, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.

Según Castro & Buitrago, et al (2021) “el trabajo de las clínicas jurídicas en el mundo y concretamente en Iberoamérica posee un valioso papel en el diálogo para alcanzar las metas trazadas en la Agenda 2030 y los ODS. Como se advirtió desde un principio, la diversidad de temáticas en las que las clínicas desarrollan su trabajo no solo permite relacionarlas con los ODS 4 y 16 en tanto su rol en la promoción de una educación

jurídica de calidad y proveedores de servicios de asistencia jurídica para alcanzar mejores indicadores de acceso a la justicia de la población menos favorecida.” (2021, p. 70).

Según Barbera & Protopapa (2019) los consultorios jurídicos permiten satisfacer las necesidades jurídicas de los habitantes con mayores niveles de inasistencia jurídica y son además escenarios de sensibilización para los profesionales abogados, los cuales se pretende que en un futuro ayuden con asesorías para facilitar el acceso a la justicia a la población que requiera.

Según Barbera & Protopapa, (2019) “La capacidad de las clínicas para promover eficazmente prácticas de derecho de interés público alternativas y ofrecer un foro de abogacía reflexiva puede razonablemente pretender servir de manera más amplia a todos los actores interesados en hacer más efectivo el acceso a la justicia. Además de formar a abogados competentes y éticos con una comprensión crítica de su función como abogados de interés público, las clínicas pueden actuar como catalizadores del cambio en el desarrollo del movimiento de derecho de interés público.” (2019, p. 354).

Según Velásquez Posada (2014) “los Consultorios Jurídicos de las universidades de Colombia no promueven la satisfacción del derecho al acceso a la justicia de los ciudadanos. Desde la vigencia de la Constitución Política de 1991 la función de facilitar el acceso a ese derecho es realizada por la Defensoría del Pueblo.” (2014, p.23).

En este sentido se reconoce que la capacidad con la que cuentan los estudiantes de Derecho de los Consultorios Jurídicos es limitada y que se debería ampliar su competencia en asuntos de relevancia territorial, como la representación legal de las víctimas del conflicto armado en Colombia, con el propósito de satisfacer su derecho de acceso a la justicia.

Según Romero & Rodríguez (2021) “los Consultorios Jurídicos en el posconflicto colombiano pueden vincularse al Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa Gratuita (SAAD). Esto les daría la ventaja de formar a las futuras promociones de abogados en un

nuevo ejercicio de litigio acorde al modelo de justicia transicional pactado para lograr la paz en el país, tomando como punto central de sus esfuerzos la defensa de los derechos de las víctimas del conflicto armado de escasos recursos, especialmente de las que más problemas presentan al momento de su reconocimiento, como son las que generan las acciones criminales.” (2021, p. 216).

Otro escenario mencionado por los autores es la pandemia y lo que se desató después de las medidas de aislamiento y distanciamiento social decretadas por los Gobiernos en el 2020, uno de los problemas que empezaron a estudiar los académicos fue el acceso a la justicia, que en este escenario.

Guevara & Ríos (2020), hacen una “revisión y un análisis de la implementación de las TIC para la inclusión social en la prestación de servicios sociales, pasando por la administración de justicia hasta llegar a los servicios que prestan los consultorios jurídicos en Colombia.” (p.73).

Estudio en el cual descubrieron que para el año 2020, “las tecnologías de la información y la comunicación [TIC] aunque eran muy útiles para prestar el servicio de atención legal a los usuarios, no estaba siendo usada, y para hacer esa transición de lo presencial a lo virtual había que crear “una herramienta tecnológica que responda al perfil de los usuarios, sus especiales necesidades y una política pública que promueva su uso.” (Guevara & Ríos, 2020, p. 73).

En el mismo sentido, en Perú, artículos de investigación como: “El Acceso a la justicia ante los retos de conectividad digital, planteaban que el uso de las TIC era la única solución para que los abogados pudieran litigar en espacios que les proporcionaba la virtualidad y les facilitaba llevar a término sus procesos judiciales, aunque en estos artículos reconocen el gran reto que enfrentan los diferentes Gobiernos por el deber de ofrecer los mínimos materiales y técnicos para garantizar la administración de justicia a toda su población”. (Chávez & Yomona et al, 2022)

Según Chávez Yomona (2022) “el Estado como garante de la justicia debe coordinar los recursos para garantizar el acceso a la debida defensa a través de los medios digitales. Caso contrario, la violación a los derechos humanos fundamentales es consecuencia.” (2022, p. 471)

Como se puede observar, se han adelantado investigaciones respecto al acceso a la justicia, identificando cómo los consultorios jurídicos pueden lograr satisfacer ese derecho a los habitantes más necesitados. Sin embargo, es importante realizar investigaciones que busquen analizar la cobertura de un consultorio jurídico específico para lograr evidenciar si la geografía y la ubicación de las viviendas en zonas rurales de algunos habitantes son barreras para el efectivo acceso a la justicia.

1.5.4. Marco Bioético

Para el desarrollo de la presente investigación se realizaron entrevistas a corregidores, habitantes de los corregimientos de Pasto, profesores y estudiantes del Consultorio Jurídico de la Universidad de Nariño. Antes de realizar las intervenciones y la recolección de información, se solicitó el consentimiento informado (Anexo 1). Por medio del cual se les daba a conocer el objetivo de la investigación y el tratamiento de la información. Adicional a ello, a todas las personas que fueron entrevistadas se les mencionó que su participación era voluntaria y que el uso de la información recolectada únicamente tenía fines académicos.

1.5.5. Marco Teórico

A continuación, se presentará de manera conceptual los términos más relevantes que fueron utilizados a lo largo de la investigación: acceso a la justicia, función social y Consultorio Jurídico.

Acceso a la justicia.

El acceso a la justicia se considera un derecho fundamental característico de un Estado democrático. Está reconocido a nivel nacional como internacional y estipulado en la

Constitución Política de Colombia, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. (Guevara & Ríos, 2020).

Según Senior & Serrano (2019) “el acceso a la justicia es parte fundamental de uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible promovidos por las Naciones Unidas, por ello todos los Estados están en la obligación de adoptar todas medidas tendientes a garantizar un acceso afectivo a la justicia.” (2019).

La jurisprudencia de Colombia, en cabeza de la Corte Constitucional, establece que el acceso a la justicia es:

Según la Sentencia T – 283 de 2013 “la posibilidad que se reconoce a todas las personas residentes en Colombia de poder acudir en condiciones de igualdad ante los jueces y tribunales de justicia, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los procedimientos previamente establecidos y con plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en las leyes.” (Sentencia T-283, de 2013).

Aunque en principio se entendía el acceso a la justicia como el poder acceder a los jueces y a los tribunales, el desarrollo académico del tema ha logrado evidenciar que en la actualidad el acceso a la justicia no sólo se satisface cuando se logra acudir a los jueces y a los tribunales sino también a cualquier organismo que pueda ayudar a satisfacer este derecho.

Por ello, Velásquez-Posada plantean que “cuando se alude al acceso a la justicia, se entiende la posibilidad de acudir ante todos los organismos que conforman el sistema público de justicia, no sólo ante la rama judicial, precisión que obliga a tomar el esquema de justicia que ya se esbozó, desde la justicia ordinaria hasta la supranacional, con el fin de examinar si el garante

del derecho fundamental tiene real capacidad de otorgar el acceso a la justicia en todos los organismos que lo componen.” (2014, p. 562).

Asimismo, otros autores, establecen que este derecho se compone de tres fases para la satisfacción del derecho, las cuales son:

“La fase preprocesal, donde se encuentra el asesoramiento sobre el eventual proceso y los mecanismos alternativos de solución de conflictos; la fase procesal que incluye el derecho a acceder al proceso, a que se desarrolle y concluya con una decisión de fondo y el derecho en ciertos casos a la impugnación; y finalmente, la fase postprocesal que hace referencia al cumplimiento efectivo de las sentencias judiciales. Estas contribuciones doctrinales, permiten demostrar la relevancia de este derecho, en el campo de estudio del conocimiento jurídico.” (Sánchez-Vallejo et al., 2020, p. 222).

Finalmente, se puede establecer que el derecho al acceso a la justicia procura superar las barreras y obstáculos para la tutela de los derechos de los ciudadanos y la resolución de sus problemas jurídicos, por medio del sistema de justicia con unas garantías de funcionamiento (Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2010).

Función social de las universidades.

Todas las entidades que funcionen en el territorio colombiano tienen una función social o un deber social, en el caso de las universidades hace parte de esa función social el formar profesionales que sean agentes del cambio y que aporten al progreso social, a la equidad y a la justicia social (Cubillos-Vega et al., 2021).

Las universidades deben brindar al alumnado la posibilidad de desarrollar plenamente sus habilidades con un sentido de responsabilidad ante la sociedad, de modo que en el futuro participen activamente en esta y promuevan cambios orientados a la igualdad y la justicia (Cubillos-Vega et al., 2021, p. 165).

En el mismo sentido, lo establece Ferrer (2020) “posibilitar el acceso a la justicia y a la tutela judicial es un compromiso y una responsabilidad social que los profesores, los estudiantes y la propia universidad han de asumir” (p.186). “Una de las formas de materializar esa función social que tienen las universidades son los Consultorios Jurídicos, pues gracias a ellos se ayuda a que las personas de bajos recursos accedan a asesorías legales cuando uno de sus derechos es vulnerado o se encuentran en un problema jurídico.” (Montoya, 2021).

“Los Consultorios Jurídicos tienen como finalidad y función social asesorar o representar judicialmente a una persona marginada social y jurídicamente. La pobreza de un ciudadano no es tan solo la falta de recursos materiales ni económicos, sino que también comprende situaciones y condiciones de carácter cultural que impiden al verdadero acceso a la justicia en procura de obtener tutela jurisdiccional efectiva dentro de un término razonable.” (Leal-Esper et al., 2021, p. 51)

En conclusión, para la presente investigación se entenderá por función social, de los Consultorios Jurídicos, el accionar de todos los actores que se involucran en la prestación de los servicios como, administrativos, docentes y estudiantes, esta interacción permite crear escenarios de responsabilidad social para un impacto positivo dentro de la región.

Consultorio jurídico.

Según Guevara & Ríos, (2020) “Se consideran unidades académicas adscritas a las Facultades de Derecho de las universidades; tienen como objetivo promover la justicia social por medio de asesorías y acompañamiento legal a personas de bajos recursos económicos. Convirtiéndose en una herramienta de acceso a la justicia para las personas más desprotegidas y al mismo tiempo obtiene para sus estudiantes una enseñanza empírica de la teoría que imparte en sus aulas.” (2020)

“Se puede decir que uno de los mecanismos que facilitan el acceso a la administración de justicia se encuentra en el servicio social y asistencial que prestan los Consultorios Jurídicos adscritos a las Facultad de Derecho, consistente en la representación legal de personas de bajos recursos ante los despachos judiciales, los que materializan el mencionado derecho de los ciudadanos que están en condiciones de vulnerabilidad por su situación económica, entre otras circunstancias.” (Guevara &-Ríos, 2020, p. 80)

Los Consultorios Jurídicos se crearon mediante el Decreto 196 (1971), con el propósito de formar a los estudiantes en escenarios reales de la cotidianidad y el fin de cumplir la función social de brindar asesoría jurídica a los más necesitados asegurando su acceso a la justicia.

Bajo esta modalidad de atención, los estudiantes de últimos dos años de la carrera de Derecho, bajo la orientación de profesores expertos en cada área de las ciencias jurídicas, se encargan de atender casos de usuarios de manera gratuita, ayudando a la satisfacción de un derecho o a la solución de un conflicto jurídico. Esta actividad está regulada en Colombia por el artículo 30 del Decreto 196 (1971).

“En Colombia, los Consultorios Jurídicos son de obligatoria constitución en las facultades de derecho, y en estos los estudiantes de últimos semestres realizan ejercicios de práctica, utilizando el derecho como una herramienta de transformación social en la asistencia de casos de personas o grupos poblacionales en condiciones de vulnerabilidad. Así mismo, diferentes consultorios jurídicos universitarios han diversificado la práctica legal más allá del litigio, expandiendo sus actividades a la pedagogía de derechos, la incidencia política a favor de grupos históricamente discriminados, el desarrollo de ejercicios de comprensión y análisis de fenómenos sociales, entre otras actividades.” (Montoya, 2021, p. 21).

Los consultorios jurídicos o clínicas jurídicas, como se conocen en otros países, nacieron con un doble objetivo, el primero, cumplir una función social, brindar asistencia legal a los más desfavorecidos y satisfaciendo el acceso a la justicia, y el segundo, contar con una enseñanza práctica (Cubillos-Vega et al., 2021). No obstante, este ejercicio tiene sus límites trazados por la ley, por lo cual no puede tratar todos los temas legales, en algunos casos no podrá llegar a la solución del problema jurídico y solo podrá dar una orientación legal al usuario remitiéndolo a otras entidades.

1.6. Metodología

1.6.1. Paradigma de investigación

La presente investigación analiza la cobertura del servicio prestado por los estudiantes de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño. Pretende identificar si aportó a la satisfacción del derecho de acceso a la justicia de los habitantes de los corregimientos de Pasto. En una investigación de tipo cualitativo, pues con este paradigma investigativo se busca entender el contexto del problema. Como lo expresa Ramírez-González (2010) este tipo de paradigma se “enfoca en el proceso y significado de las relaciones con el entorno” (p.43).

Se aplicó este enfoque debido a que tiene características que se relacionan con el objetivo de la investigación. Pues, el paradigma cualitativo es inductivo y “parte de datos para desarrollar comprensión, conceptos y teoría; no para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos” (Ramírez-González, 2010, p. 11). Es un enfoque holístico, busca, analizar y comprender las vivencias de personas y de comunidades. Es naturalista y descriptivo, pues requiere de una interacción con la comunidad y sus habitantes de una manera respetuosa, por medio de conversaciones; finalmente es comprensivo, porque respeta la perspectiva de los entrevistados comprendiendo el contexto de cada persona sin enmarcar la información recolectada como verdad o mentira sino como una perspectiva social del individuo que vive las experiencias.

De igual forma, este tipo de investigación permite a la investigadora, por medio de las vivencias de la gente que estudia y con base a la perspectiva que ellos tienen del contexto en donde se desenvuelven, observar la realidad social (Bonilla y Rodríguez, 1997). Esto es importante, porque este trabajo pretende por medio de las vivencias y perspectivas de los habitantes de los corregimientos de Pasto y sus corregidores analizar la cobertura de los servicios de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño en el año 2021.

1.6.2. Método de investigación

El método que se utilizó para el desarrollo de esta investigación fue el etnográfico, este se basa en la “descripción del estilo de vida de un grupo de personas habituadas a vivir juntas” (Bernal-Torres, 2010, p. 64), asimismo, “la etnografía busca descubrir y describir las acciones de los grupos (objeto de estudio) dentro de una interacción social contextualizada, con el sentido y significado que les dan los mismos participantes del grupo a sus acciones” (Denis y Gutiérrez, 2002, p. 5).

Este método es adecuado para este tipo de investigaciones cualitativas porque además de poder analizar y describir la vivencia de un grupo de personas en un entorno específico, también permite “reflexionar constante y críticamente sobre la realidad, asignando significaciones a lo que se ve, se oye y se hace” (Bernal-Torres, 2010, p. 65).

Este fue utilizado en la presente investigación debido a que el objetivo principal era analizar si los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño prestaron sus servicios a los habitantes de los corregimientos de Pasto en el año 2021. Los habitantes de los corregimientos y los corregidores fueron los principales protagonistas de esta investigación pues, fueron ellos quienes describieron sus vivencias respecto al derecho al acceso a la justicia que tienen desde sus corregimientos.

1.6.3 Unidad de análisis y del trabajo

Como se mencionó con antelación, los lugares objeto de estudio en esta investigación fueron, el Consultorio Jurídico de la Universidad de Nariño y su Centro de Conciliación; y los diecisiete corregimientos del municipio Pasto, Buesaquito, Cabrera, Catambuco, El Encano, Genoy, Gualmatan, Jamondino, Jongovito, La Caldera, La Laguna, Mapachico, Mocondino, Morasurco, Obonuco, San Fernando, Santa Bárbara y El Socorro.

Para esta investigación se contó con la participación de sesenta y cuatro (64) estudiantes de los Consultorios Jurídicos. Cinco (5) docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño. Catorce (14) corregidores y cincuenta (50) habitantes por corregimiento, para un total de 850 personas.

1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para la obtención de información en el desarrollo de esta investigación se usaron dos técnicas: la entrevista la cual busca “establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información” (Bernal-Torres, 2010, p. 194). Esta técnica se utilizó con los habitantes de los corregimientos, corregidores, docentes y estudiantes de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, con el fin de obtener información para el desarrollo del objetivo específico número tres.

La anterior técnica se implementó debido a que “tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta” (Bernal-Torres, 2010, p. 194) lo cual le permitió a la investigadora obtener información de una fuente primaria y de forma directa. Se utilizaron dos tipos de entrevistas, a los estudiantes y los docentes se les realizó una entrevista estructurada con preguntas cerradas previamente preparadas por la investigadora en un cuestionario.

Por otro lado, para los habitantes y los corregidores se utilizó un tipo de entrevista semiestructurada, para la cual la investigadora preparó un guía de temas que dirigían la

entrevista, lo cual le permitió “obtener información más espontánea y abierta” (Bernal-Torres, 2010, p. 194), en este tipo de entrevistas “en lugar de hacer preguntas tomadas directamente de un cuestionario, el investigador procede a un interrogatorio partiendo de un guion de tópicos o un conjunto de preguntas generales que le sirven de guía para obtener la información requerida” (Monje & Álvarez, 2011, p.149).

Para la construcción de las preguntas de la entrevista se realizó cuatro matrices de categorización, una para docentes (anexo 7), otra para estudiantes (anexo 8), una tercera para corregidores (anexo 9) y una cuarta para habitantes de los corregimientos (Anexo 10). En estas matrices se plantearon: el grupo poblacional al que iba dirigido cada entrevista; la categoría y la subcategoría a la que iba encaminada cada pregunta; las variables o posibles respuestas; el objetivo de cada interrogante y; el objetivo general de toda la entrevista, el cual fue para todas el mismo: examinar las oportunidades y dificultades en la cobertura de la prestación del servicio de los Consultorios Jurídicos de la UDENAR a los habitantes de los corregimientos de Pasto, en el año 2021.

Una vez se realizaron las matrices se estructuró los formatos para cada grupo poblacional (Anexos 2, 3, 4, 5 y 6) así como también el consentimiento informado (Anexo 1), luego de que se realizaron todas las entrevistas a los diferentes actores se continuó con un análisis de los datos recolectados, para ello se usó la técnica de reducción y categorización de la información.

El primer paso para el procesamiento de lo obtenido fue la reducción de datos con el fin de “expresarlos y describirlos de alguna manera (conceptual, numérica o gráficamente), de tal manera que responda a una estructura sistemática, inteligible para otras personas, y por lo tanto significativa” (Monje-Álvarez, 2011, p. 193). Así, se logró extraer la información más importante para la investigación y su objetivo general, la cual se resumió en gráficas para presentarla de manera más clara.

Una segunda técnica de recolección de información fue la revisión y análisis de la información secundaria, para el desarrollo de los dos primeros objetivos específicos, debido a que esta técnica ayudó a que la investigadora pueda hacer una revisión selectiva con el fin de: “Detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que pueden ser útiles para los propósitos del estudio, así como en extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación.” (Hernández-Sampieri et al., 1997, p. 26).

En un siguiente paso se hizo la categorización y dosificación de los datos, este proceso consistió en organizar la información recolectada, filtrar lo más relevante y con esa información estructurar un texto donde se presentó los resultados de la investigación. “la segmentación en elementos singulares, o unidades, que resultaban relevantes y significativas desde el punto de vista de nuestro interés investigativo” (Monje-Álvarez, 2011, p. 194).

Capítulo 2: Resultados y discusión de resultados

2.1 Una vista a los Consultorios Jurídicos en Colombia y a los Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño "Eduardo Alvarado Hurtado"

2.1.1 Consultorios Jurídicos en Colombia

El concepto de Consultorios Jurídicos se presenta en Colombia, teniendo en cuenta al modelo estadounidense. Se buscó aplicar en el país la educación jurídica experimental que se desarrollaba en Estados Unidos para la época de los sesenta. “Esta idea fue traída al país por las élites tanto jurídicas como políticas de los dos países durante los gobiernos de Carlos Lleras Restrepo y Misael Pastrana Borrero en Colombia y John F. Kennedy y Lyndon Johnson. en Estados Unidos.” (Bonilla-Maldonado et al., 2017).

Según Higuita-Olaya (2018) “otro de los factores que motivó el origen de los consultorios jurídicos en Colombia fue el surgimiento de los estudios críticos en Estados Unidos, los cuales evaluaron las prácticas del derecho y el impacto que podrían generar en la desigualdad social y a la violencia, por lo que en los sesenta surge el movimiento *Law and Development*, resaltando la importancia de que las instituciones de Derecho se preocupen por el interés público.” (Higuita-Olaya, 2018).

Como lo expresa Bonilla-Maldonado (2018) “este proceso se llevó a cabo entre 1961 y 1971 y hace parte de la llamada Alianza para el Progreso pactada por los dos países, así como también por la asesoría y apoyo económico suministrados por el servicio de cooperación internacional de Estados Unidos -USAID y la Fundación Ford.” (Bonilla-Maldonado, 2018).

En 1971 en Colombia, los Consultorios Jurídicos fueron creados por el Decreto Ley 196, por el cual se estableció que todas las Facultades de Derecho debían organizar un servicio de

asistencia legal en el cual trabajarían los estudiantes de los dos últimos años académicos dirigidos por docentes o abogados litigantes (Higuita-Olaya, 2021).

Con la llegada de los consultorios jurídicos a Colombia se buscó solucionar los problemas de justicia social y desarrollo económico que tenía el país (Bonilla-Maldonado et al., 2017), así como también, enfrentar las debilidades que tenían las instituciones académicas, entre las cuales estaban la ineficiencia del sistema y la poca credibilidad en los jueces y en los abogados de la época, por lo que se creía que con la integración de esta figura en las facultades de Derecho se iba a generar una transformación en todo el sistema (Higuita-Olaya, 2018).

Los consultorios jurídicos fueron adquiriendo una forma de actuación para ser espacio de aprendizaje para los estudiantes de últimos dos años de Derecho. Por medio del cual lograrían adquirir conocimiento y desarrollar competencias, habilidades y valores éticos, y prestarían asistencia legal gratuita a la población de bajos recursos económicos (Duque-Quintero et al., 2012). Según (Thome, 1984) “... se describían como un escenario especial para que los estudiantes con asesoría de sus docentes desarrollen todas las destrezas necesarias con el fin de que al graduarse se conviertan en profesionales del Derecho competentes.” (Thome, 1984).

“Esta figura brinda una herramienta a los estudiantes para que puedan enfrentar el saber con el saber hacer y la teoría con la práctica en un escenario de realidad social, propiciado por los usuarios a quienes se ofrece un servicio de asistencia jurídica gratuito y se ayuda a satisfacer sus necesidades jurídicas, por lo tanto, materializar el acceso a la justicia, como también a reducir la desigualdad social.” (Escobar-Soto et al., 2017)

El origen de los Consultorios Jurídicos en Colombia fue legal, pues se introdujeron en el ordenamiento jurídico del país por medio del artículo 30 del Decreto 169 de 1971, el cual se encuentra vigente, aunque con el tiempo se expedieron algunas normas con el fin de complementarlo o modificarlo, sin embargo, solo le hacen cambios marginales a su estructura,

entre las normas están el Decreto 765 de 1977, Ley 583 de 2000 y Ley 2113 de 2021 (Sayas-Contreras, 2014).

La Ley 583 de 2000 creó la figura de “abogado de pobres” para los estudiantes de Derecho que prestan sus servicios en los Consultorios Jurídicos de las universidades por medio de lo cual “impuso la delegación de obligaciones propias del Estado a las universidades, como el acceso a la justicia para las personas pobres de escasos recursos en servicios de asistencia jurídica”. (Higuita-Olaza, 2021, p. 46). Obligación que es propia de la Defensoría del Pueblo, sin embargo, es importante aclarar que, para Héctor Velásquez Posada, señala que lo que hacen los Consultorios Jurídicos de las universidades es subsidiaria y siempre debe ir en coordinación con dicha entidad.

“Los Consultorios Jurídicos tienen la carga de facilitar el acceso a la justicia, obligación que consiste en proveer, no en garantizar el acceso a ese derecho, en la medida en que el ente estatal, que tiene a su cargo esa función, es la Defensoría del Pueblo, a quien se le puede atribuir esa carga general, mientras que a los Consultorios Jurídicos sólo se puede atribuir esa función en la medida en que los estudiantes hacen parte del sistema nacional de Defensoría pública y, por ello, tienen que asumir esa labor, como “abogados de pobres”, pero sólo en las materias que están contempladas.” (Velásquez-Posada, 2014 p. 561)

La Ley 583 de 2000 describió las competencias de los estudiantes, señalando en qué casos podían actuar como abogados de pobres de forma restrictiva, lo que también es una barrera de acceso a la justicia para las personas que tienen necesidades jurídicas que están por fuera de las competencias de los estudiantes de Consultorios Jurídicos. (Velásquez-Posada, 2014)

Es evidente que la figura de los Consultorios Jurídicos ha contribuido a mitigar las barreras de acceso a la justicia que tienen las personas de bajos recursos. (Bonilla-Maldonado,

2013). Es por ello que autores como Juan Gil Osorio, Dahianna Rodríguez Ortegón y Cesar Páez Roa, subrayan que

“Los consultorios jurídicos, día a día deben ofrecer y prestar mejor su servicio social a la comunidad, no solo dentro de la institución, sino fuera y en especial al servicio de las comunidades de bajos recursos, por medio de brigadas jurídicas especiales y acompañamiento a las personas en procesos de menor cuantía y de conciliación, siempre con la dirección y participación del director del consultorio jurídico y los docentes.” (Gil-Osorio et al., 2021, p. 126).

Teniendo en cuenta que el trasplante de la figura de los consultorios se hizo con el fin de mejorar el acceso a la justicia y de poder enfrentar las debilidades que tenían las instituciones academias de la época, algunos autores como Gustavo Adolfo Higuita Olaya, consideran que no se logró cumplir con el objetivo, pues al introducirlos por ley y hacerlos obligatorios para todas las facultades de Derecho se les dio un carácter formalista, lo que les quitó desde el inicio la inspiración, la motivación y el contexto con el cual habían nacido en Estados Unidos (Higuita-Olaya, 2018).

Lo anterior, generó que los consultorios jurídicos se conviertan en instituciones ritualistas en las cuales se les dio más importancia a la forma que a la sustancia, por lo cual no se generó el espacio para que los estudiantes desarrollen destrezas jurídicas y puedan generar conciencia de sus obligaciones sociales, y que sus estudiantes no generen el impacto en la materialización del acceso a la justicia de las personas de bajos recursos socioeconómicos, como se esperaba. (Thome, 1984).

Es por ello que “los consultorios jurídicos son muchas veces vistos por los estudiantes y profesores como espacios ritualistas y poco retadores intelectualmente que no contribuyen de

manera notable a la formación ética o profesional de las nuevas generaciones de abogados".
(Bonilla-Maldonado, 2018, p. 74)

También es importante reconocer que en la actualidad hay una "ausencia de literatura especializada e información empírica sobre los consultorios jurídicos [que] hace muy difícil articular un diagnóstico preciso de sus dinámicas, así como de sus fortalezas y debilidades" (Recalde et al., 2017, P. 44), por eso las universidades y todo el personal carecen de herramientas y de información para conocer, analizar y comprender lo que sucede en los espacios académicos tanto teóricos como prácticos (Recalde et al., 2017).

2.1.2 Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño "Eduardo Alvarado Hurtado"

La Universidad de Nariño, a través de su Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, implementó los Consultorios Jurídicos hace más de cuarenta (40) años, los cuales fueron creadospor el Honorable Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pasto el 7 de abril de 1978. (Resolución 7, 1978, art.1) Además, el 19 de agosto de 2011, el Consejo de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño expidió el Acuerdo No. 015, por el cual se adoptaron los reglamentos internos de los Consultorios Jurídicos y del Centro de Conciliación "Eduardo Alvarado Hurtado".

Según el Título II de los reglamentos internos, los Consultorios Jurídicos "Eduardo Alvarado Hurtado", cuentan con una estructura orgánica y personal administrativo que permite la existencia de direcciones, coordinaciones, docentes asesores, monitores y estudiantes practicantes de los dos últimos años de la carrera de Derecho y secretaría, cada uno con funciones asignadas de acuerdo con su rol (Acuerdo 015, 2011, título II).

Estos Consultorios Jurídicos son espacios de aprendizaje e interacción social que buscan promover el desarrollo humano, académico y técnico de los estudiantes; brindar asesoría jurídica

a sectores vulnerables; aplicar mecanismos alternativos de solución de conflictos; y colaborar con la Rama Judicial, órganos de control y proyección social. (Acuerdo 015, 2011, título II)

El acceso a los servicios que brindan los Consultorios Jurídicos está dirigido a personas que no disponen de recursos económicos para contratar los servicios de un abogado (Acuerdo 015, 2011, título II), situación que debe ser verificada de conformidad con lo establecido en el artículo 8º de la Ley 2113 (2021).

En cuanto a la práctica que se realiza en los Consultorios Jurídicos, el Acuerdo No. 015 (2011) establece tres actividades coordinadas por el director general, las cuales están separadas e independientes entre sí: consultoría, conciliación y la defensoría de oficio, según lo establecido en el Acuerdo No. 015 (Acuerdo 015, 2011, art. 27).

Consultoría.

Según el Acuerdo 015, 2011, art. 29. “La consultoría es un servicio de asesoramiento jurídico que se brinda a las personas con bajos recursos económicos, por parte de estudiantes en práctica, en las instalaciones de los Consultorios Jurídicos, o según lo estipulado en los acuerdos establecidos por la Universidad. Este servicio se presta de acuerdo con las competencias establecidas en el Decreto 196 de 1971 y la naturaleza del caso en cuestión.” (Acuerdo 015, 2011, art. 29).

Las asesorías pueden ser de tres tipos, la primera de ellas es la asesoría simple, la cual se especifica en los Reglamentos de los Consultorios Jurídicos así:

“Se refiere a aquellos eventos en que el usuario únicamente requiere información verbal o escrita, sobre un determinado caso o situación jurídica. El estudiante practicante absuelve la consulta y no realiza ninguna clase de actuación. Este tipo de asesoría debe ofrecerse a todos los usuarios y los estudiantes practicantes no podrán sustraerse de ella en ninguna circunstancia.” (Acuerdo 015, 2011, art. 34).

Por otro lado, está la asesoría compleja, otro tipo de asesoría, la cual está regulada por el Reglamento de los Consultorios Jurídicos así:

“Se refiere a aquellos asuntos en los cuales los estudiantes practicantes tienen competencia para ejercer la profesión. En estos casos el estudiante practicante deberá ejercer la representación judicial que requiera el usuario, desde el inicio hasta la culminación del proceso, es decir no podrá sustraerse del deber de acompañamiento en los trámites a que haya lugar. El estudiante practicante en ningún caso, salvo excepciones justificadas, podrá patrocinar el litigio a nombre propio de los usuarios. Este tipo de asesoría comprende también la elaboración de documentos jurídicos.” (Acuerdo 015, 2011, art. 27).

Por último, está la asesoría multidisciplinaria, la cual “se refiere a casos de consulta simple o de asesoría compleja en los cuales, debido a las circunstancias particulares de los usuarios, deban recibir asesoría multidisciplinaria con intervención de practicantes en otras áreas del conocimiento.” (Acuerdo 015, 2011, art. 27). Sin embargo, es importante tener en cuenta que la competencia para tramitar asuntos jurídicos de los estudiantes que prestan sus servicios en los Consultorios es establecida por la Ley 583 de 2000, como se mencionó anteriormente.

Conciliación.

“La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos en el que dos o más personas, naturales o jurídicas, gestionan de manera voluntaria y con plenos efectos jurídicos la solución de sus conflictos con la ayuda de un tercero neutral y calificado llamado conciliador.” (Ley 2220, 2022, art. 3).

Las conciliaciones se llevan a cabo en los Centros de Conciliación autorizados por el Ministerio, de Justicia y Derecho, que gestionan y propendan soporte operativo y administrativo requerido para la generalización, agilización y mejora de la conciliación de los diferentes

conflictos, facilitando el buen desarrollo de las funciones de los conciliadores (Ley 2220, 2022, art. 41).

El Centro de Conciliación y los Consultorios Jurídicos “Eduardo Alvarado Hurtado”, permite que los estudiantes en práctica cumplan con la labor de conciliador de acuerdo con las normas establecidas en el Reglamento Interno expedido por el Consejo de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño mediante Acuerdo No. 020 (2012).

El Centro de Conciliación tiene su sede en el Municipio de Pasto y tiene como fines primordiales: el desarrollo académico, técnico y humano de los estudiantes; la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos; la proyección social (Acuerdo No. 020, 2012, art. 1); y la prestación de servicios de manera presencial y gratuita a los ciudadanos residentes en el Departamento de Nariño, pero en especial a aquellos que pertenezcan a:

Los estratos económicos 1, 2 y 3, corresponden a personas que se encuentren en situación económica precaria y población vulnerable como personas en situación de desplazamiento forzado, madres comunitarias activas, discapacitados, padres o madres cabeza de familia, adultos mayores y miembros de minorías étnicas. (Acuerdo No. 020, 2012, art. 5)

La Conciliación es una actividad evaluable que hace parte de las asignaturas de los Consultorios Jurídicos I y II para los estudiantes practicantes (Acuerdo No. 020, 2012, art. 19). Esa actividad se desarrolla cumpliendo la labor de conciliador conforme a las reglas que se establecen en el capítulo I, título III del Acuerdo 020 (2012), y el conciliador solo podrá llevar a cabo la conciliación en los casos que se establezcan en el Decreto 1818 (1998).

El procedimiento de la conciliación que se establece en el Capítulo II, Título III del acuerdo ya citado, incluye: (I) presentación de una solicitud por escrito por parte de los estudiantes practicantes, los usuarios o los apoderados; (II) radicación de la solicitud de

conciliación; (III) un trámite previo a la conciliación; (IV) audiencia de conciliación; (V) un trámite previo a las firmas; y (VI) expedición de actas y constancias (Decreto 1818, 1998).

Defensoría de oficio.

Otra de las actividades que se llevan a cabo dentro de los Consultorios Jurídicos es la defensoría de oficio, la cual se refiere a la representación judicial de personas que no pueden costear su propia defensa legal. Este tipo de defensa se lleva a cabo en casos permitidos por la Ley 583 y el reglamento de Consultorios Jurídicos.

Existen dos vías para asignar la defensa de oficio: (I) a solicitud de la entidad que lo requiera o (II) a solicitud del usuario (Acuerdo 015, 2011, art. 40), solo el Director Administrativo puede designar a un defensor.

Asimismo, el Acuerdo 015 (2011, art. 43 y 47) establece que deben realizarse jornadas de atención descentralizada y capacitaciones. Las jornadas de atención descentralizada son actividades de proyección social que tienen como objetivo proporcionar servicios de Consultorios Jurídicos a personas en situaciones de especial protección constitucional, así como a comunidades desprotegidas, vulnerables, apartadas, desplazadas, de refugiados o económicamente deprimidas.

Dichas jornadas implican la salida de los estudiantes de la sede de los Consultorios Jurídicos para trasladarse a una zona específica donde se encuentre la población objetivo. Durante estas jornadas se atienden los mismos procedimientos que en la sede central de los Consultorios Jurídicos. (Acuerdo No. 015, 2011, art. 46)

La capacitación también son actividades de interacción social que buscan enseñar y divulgar temas legales a personas en situaciones de especial protección constitucional, dichas capacitaciones son ofrecidas, principalmente, por estudiantes que se encuentren impedidos legalmente para adelantar las labores correspondientes a las actividades de consultoría,

conciliación y defensas de oficio, y subsidiariamente por los demás estudiantes practicantes (Acuerdo No. 015, 2011).

Según el artículo 31 del Acuerdo 015 (2011), la prestación de dichos servicios debe ser presencial, por lo que los estudiantes practicantes deben estar presentes en la sede de los Consultorios Jurídicos para atender los asuntos asignados por reparto.

A su vez, a los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño se encuentra adscrita La Unidad de Atención a Víctimas de Violencia Basada en Género -UNAVI-VBG, que se encarga de brindar: “atención psico jurídica gratuita a las mujeres, hombres y población LGBTI víctimas de violencia basada en género en el departamento de Nariño” (UNAVI-VBG, s.f., párr.2), y que tiene como objetivo prevenir y erradicar la violencia basada en género, y promover la igualdad de género y el respeto a los derechos humanos.

La UNAVI-VBG ofrece servicios gratuitos y confidenciales a las víctimas de violencia basadas en género, incluyendo atención médica, psicológica y jurídica. Además, cuenta con personal capacitado en temas de género, derechos humanos y atención a víctimas, y trabaja en colaboración con otros departamentos y agencias gubernamentales para brindar una atención interdisciplinaria e integral (UNAVI-VBG, s.f.).

Asimismo, en pro de fortalecer los servicios de los Consultorios Jurídicos y apoyar la función misional de interacción social, la Universidad celebró una alianza interinstitucional de gran impacto regional con la Gobernación de Nariño a través del contrato interadministrativo No. 219619.

El objetivo principal de esta alianza fue establecer una plataforma de consultoría jurídica virtual para proporcionar acceso a la justicia a la población de los estratos 0, 1, 2 y el sector rural del Departamento de Nariño, y de este modo, posicionar una estrategia de asesoría y seguimiento jurídico a distancia para que las personas de bajos recursos económicos puedan resolver sus

asuntos legales sin tener que desplazarse fuera de su municipalidad o de su propia vivienda. (Erazo-Coral, 2017)

Los Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, es la dependencia encargada de dar cumplimiento a este objetivo mediante el uso de las TIC como herramientas de innovación social para generar soluciones a los obstáculos que impiden el acceso a la justicia de forma gratuita y, de esta manera, satisfacer las necesidades de atención jurídica de la población vulnerable del Departamento de Nariño.

Para ello, se habilitó una plataforma virtual de consultoría jurídica en la que se puede realizar consultas sobre diferentes ramas del derecho. La plataforma maneja dos tipos de consulta, la primera, es una consulta que se agotaba en una sola sesión, por el contrario, la segunda permite al consultante crear una cuenta mediante usuario y contraseña, en esta opción, el usuario puede llevar un seguimiento de su proceso, así:

“Los usuarios cuentan con varias pestañas donde disponen de un chat para exponer su problema jurídico, un aparte de notificaciones para averiguar el estado del asunto, un acápite para intercambio de documentos, configuración de la cuenta y un sitio de opinión respecto al servicio prestado. De esta forma, una vez analizado el caso, el asesor asignado elabora las actuaciones correspondientes, entre las que se encuentran: acciones de tutela, derechos de petición, querellas de policía, solicitudes de conciliación y conceptos jurídicos estructurados que responden preguntas complejas relacionadas con cualquier rama del derecho.” (Erazo-Coral, 2017, párr. 7).

Con el fin de alcanzar el objetivo principal del convenio, consolidar y posicionar el servicio de asesorías jurídicas virtuales, se llevaron a cabo brigadas en las cabeceras municipales del departamento de Nariño.

Durante estas brigadas se enseñó sobre derechos humanos y perspectiva de género, además de brindar capacitaciones técnicas relacionadas con el uso de las herramientas virtuales que formaban parte de la plataforma. En estas capacitaciones se instruyó sobre la forma de adelantar las consultas jurídicas y se capacitó no solo a la población, sino también a los entes municipales (Erazo-Coral, 2017).

A pesar del impacto generado por este servicio, en la actualidad ya no se encuentra disponible debido a la no renovación del convenio por parte del Gobierno Departamental que entró en vigor a partir del 2019.

En el contexto de la emergencia sanitaria decretada por la propagación del coronavirus COVID-19, el Ministerio de Salud y Protección Social emitió la Resolución 385 (2020), estableciendo medidas preventivas para mitigar la propagación del virus y proteger la salud de la población.

En el 2020 se expidió el Decreto 491 para garantizar la atención y prestación de servicios por parte de las entidades públicas y privadas, incluyendo medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de entidades públicas. Sin embargo, concluyó en el confinamiento obligatorio y, en consecuencia, en el cierre temporal de las instalaciones físicas de las instituciones de educación. (Resolución 0521, 2020)

La Universidad de Nariño se vio obligada a reorganizar sus procesos y procedimientos educativos y administrativos para cumplir con los lineamientos nacionales y regionales, en procura de seguir cumpliendo con su misión de garantizar el acceso al derecho a la educación en condiciones de seguridad y salud. En ese contexto, la Universidad decidió pasar de brindar la prestación de sus servicios de forma presencial a la modalidad virtual, situación que implicó que el cumplimiento de las funciones misionales estuviera mediado por las TIC.

Los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, que en situación de normalidad prestaban servicios de forma presencial, también se adaptaron a las nuevas circunstancias y medidas y tomaron la decisión de virtualizarse, para de esta manera continuar promoviendo el aprendizaje, el trabajo y la participación en la sociedad (w. Calvache, comunicación personal, 2022).

Para ello, y gracias a un trabajo articulado entre distintas dependencias, se habilitó la plataforma virtual Iuris Udenar (w. Calvache, comunicación personal, febrero 2023), que permitió a estas dependencias “brindar atención virtual a usuarios y usuarias en temas jurídicos” (Universidad de Nariño, s.f., párr. 1), de acuerdo con las competencias establecidas por la ley. Esta plataforma prestó sus servicios a la comunidad hasta el 2022 y actualmente solo cumple la función de organización interna entre estudiantes, docentes y administrativos de estas dependencias.

En el momento, estas dependencias están en conversación con la dirección central para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 2113 (2021, art. 3), que determina la implementación de herramientas tecnológicas para complementar el aprendizaje y la interacción con los usuarios, en el proceso de formación y en la labor misional de los Consultorios Jurídicos, así como garantizar la confidencialidad y trazabilidad en la prestación del servicio.

De esta manera, los Consultorios Jurídicos podrán prestar servicios de asesoría legal y pedagogía en Derecho bajo la modalidad virtual, cuando el domicilio de los usuarios se encuentra en otros municipios en donde no exista presencia de Consultorios Jurídicos, y las circunstancias así lo exijan, todo en favor de la población beneficiaria de estos servicios. Sin embargo, para ello es necesario la suscripción de convenios con diferentes instituciones públicas y privadas para que las poblaciones vulnerables puedan tener acceso a medios tecnológicos (Ley 2113, 2021, art. 13).

Es esencial destacar el reconocimiento que han recibido los Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño a nivel departamental y nacional, en términos de calidad y pertinencia de los servicios que prestan.

Se puede comprobar su eficacia en los reconocimientos recibidos, incluyendo la certificación por el cumplimiento de Norma Técnica Colombiana 5906 (2012) otorgada por Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación de manera reiterativa al Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Facultad de Derecho y Ciencias. Esta certificación es una garantía de calidad y transparencia en el servicio de conciliación y arbitraje, que contribuye al fortalecimiento de la Justicia Alternativa. La Norma Técnica Colombiana 5906 establece los requisitos que deben cumplir los Centros de Conciliación y/o de Arbitraje para facilitar la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos -MASC en condiciones de calidad y eficiencia (Norma Técnica Colombiana 5906, 2012). Lo cual es obligatorio para los Centros de Conciliación, tanto para los tarifados como para los gratuitos adscritos a los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho de las universidades. (Gaviria-Herrera et al., 2018)

La expedición de la Norma Técnica Colombiana 5906 para los Centros de Conciliación y Arbitraje tuvo lugar el 22 de febrero de 2012 por el Ministerio de Justicia y del Derecho en colaboración con los centros de conciliación del país y el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC]. El objetivo principal de esta norma es cumplir con los objetivos de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos [MASC] y subsanar las deficiencias en la aplicación de la justicia transitoria y excepcional en manos de particulares (Gaviria-Herrera et al., 2018).

De acuerdo con el Ministerio de Justicia, la norma de calidad NTC 5906 representa una herramienta que permite a los Centros de Conciliación redireccionar su gestión hacia los grandes

retos e innovaciones que se presentan a nivel local y mundial. (Gaviria-Herrera et al., 2018)

También, la implementación de sistemas de calidad en la prestación de servicios de los Centros de conciliación y/o de arbitraje buscó fortalecer los mecanismos alternos a la solución de conflictos, como una manera excepcional y transitoria de administración de justicia.

Esto, a su vez, facilita la descongestión de los despachos judiciales, aumenta la participación de la sociedad civil en las decisiones que les afectan y disminuye la desconfianza poblacional en la aplicación de justicia alternativa.

Es importante destacar que, aunque los mecanismos alternativos para la solución de conflictos surgen como una forma auto compositiva para dirimir los conflictos, sus efectos cuentan con la fuerza jurídica de una sentencia judicial, lo que implica la posibilidad de hacer exigibles sus contenidos a través de un proceso de naturaleza ejecutiva (Gaviria-Herrera et al., 2018).

En diciembre de 2020, los Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” recibieron el reconocimiento público de la Red Universitaria por la Igualdad, Inclusión y Transparencia, por haber implementado el Protocolo de Consultorios Jurídicos Inclusivos para personas con discapacidad y la Guía de Atención a mujeres y población lesbico, gay, bisexual, trans, intersexual, queer [LGBTIQ+] (Martínez-Noguera, 2020).

Este proyecto tiene como objetivo garantizar el acceso a la administración de justicia a los sectores más vulnerables de la población nariñense, centrándose en la inclusión de personas con discapacidad bajo un enfoque de género.

Para ello, se realizaron modificaciones estructurales y físicas en las instalaciones; se capacitó al personal en temas de discapacidad, género, y atención de defensores y defensoras de derechos humanos; Así mismo, se realizaron cambios en la plataforma de registro de usuarios, en el que se incluyen espacios como nombre identitario, diferenciación entre sexo y género, tipo de

discapacidad, así como también la posibilidad de requerir ajustes razonables para la atención como es la solicitud de intérprete de lengua de señas o de lectores de pantalla; y en los videos de publicidad se incluyeron los recuadros de interpretación, intérprete de señas, entre otros.

(Martínez-Noguera, 2020)

2.2 Interacción social en Colombia y su aplicación en los Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño

2.2.1 Función social de la educación superior en Colombia

En un país como Colombia, que tiene habitantes con tantas necesidades insatisfechas, entre ellas las jurídicas, es de vital importancia el papel que juega el Estado y sus instituciones, las empresas y las universidades en el cumplimiento de su responsabilidad social y de sus deberes sociales. Pues la interacción que tienen las universidades con la sociedad es vinculante para ellas, teniendo en cuenta que estas instituciones son quienes generan conocimiento y con ello la posibilidad de mejorar la calidad de vida de los habitantes de la sociedad que impactan.

(Mosquera-Abadía y Carvajal-Ordoñez, 2021).

En el mismo sentido, son las universidades quienes deben promover unas buenas prácticas en el desarrollo de su vínculo con la sociedad, en la que desarrollan sus actividades (Ortiz-Sánchez, 2010), las universidades ya no solo funcionan como entidades de transmisión y producción de saberes, ahora, su deber también es implementar ese conocimiento para generar un diálogo con la comunidad con el fin de generar acciones que permita favorecer y robustecer las estructuras sociales más desfavorecidas. El nuevo desafío de las instituciones es la reducción de las desigualdades y la construcción de sociedades más justas (Tedesco, 2000).

En el presente siglo, es de vital importancia que las universidades, tanto públicas como privadas, se planteen la necesidad de repensar tanto su posición como su función en la sociedad

en donde están y como su presencia puede ayudar ante los cambios económicos, sociales y culturales que afronta en la actualidad la comunidad (Pérez-Domínguez, 2009).

El propósito de las universidades en cumplimiento de su deber social es poner su conocimiento y sus saberes en el servicio de la sociedad y convertir los problemas sociales en una de sus principales preocupaciones, pues la función social de toda universidad se basa principalmente en “la búsqueda del mejoramiento económico y social de la sociedad contribuyendo a incrementar su desarrollo humano sostenible” (Rofman y Vázquez Blanco, 2006, p. 26).

Toda interacción de cualquier actor presente en una comunidad va en doble vía, así las universidades tienen una relación directa con la región y por ello deben buscar un impacto positivo y una interacción, la cual termina siendo de beneficio mutuo, pues la comunidad les brinda escenarios de práctica reales y las universidades soluciones a sus problemas sociales (Universidad Militar Nueva Granada [UMNG], 2010).

Además, las universidades tienen una responsabilidad social con toda la comunidad y es la de:

“Formar a los ciudadanos y ciudadanas dotándolos de conocimientos, habilidades y actitudes que les permitan influir en el proceso de transformación de la vida social, igualmente deben desarrollar actividades intelectuales con la intencionalidad de proyectarlas en unión con los saberes populares para atender las demandas sociales.” (Gámez, 2014, p. 110).

Desde el marco legal, la Ley 30 (1992), es la norma mediante la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior, de acuerdo con el artículo 2 de la presente Ley, la educación superior es un servicio público cultural, inherente a la finalidad social del Estado colombiano.

En relación con la función social del Estado, se consagró en la presente norma, que uno de los objetivos de la Educación Superior es lograr una formación integral, capacitando a los colombianos para el cumplimiento de las funciones inherentes a su profesión, el desarrollo de habilidades de investigación y el servicio social, como uno de los ejes principales en el proceso de formación.

A parte de todos los objetivos relacionados con la academia, como, la formación; el desarrollo de habilidades; la capacitación; la construcción y el fomento de conocimiento; se puede observar en la presente norma, que existe una directa relación entre el aspecto académico, el enfoque social y las necesidades que se puede suplir a partir de la formación de los jóvenes en las instituciones de educación superior, las cuales cuentan con un principio de autonomía que las facultan a: constituir y modificar sus estatutos; crear y definir sus programas académicos; designar las autoridades administrativas y académicas; y en general a organizar las labores y actividades que se desarrolle, siempre y cuando no sean contrarias a la Ley (Ley 20, 1992, art. 28).

En el ejercicio de la facultad de autonomía, las instituciones tienen que velar por el cumplimiento de la misión social, en concordancia con el artículo 28 de la Ley 30 (1992), las universidades tienen que generar un proceso de formación enfocado en el servicio que deben brindar sus egresados a las comunidades menos favorecidas de la sociedad.

Entre las actividades que deben desarrollar las instituciones de educación en Colombia, están las enfocadas en el bienestar universitario. De acuerdo con el artículo 117 de la Ley antes mencionada, se entiende como bienestar universitario el conjunto de actividades encaminadas al fortalecimiento, desarrollo y capacitación de los aspectos físico, psicoafectivo, espiritual y social de todas las personas que integran a la institución, no solo con un enfoque de formación académica, sino de formación integral (Ley 30, 1992, art. 117).

En relación con la misión social que tienen las universidades, desde el Estado se han direccionado diferentes escenarios de aprendizaje y práctica que propician el cumplimiento de esta misión, un ejemplo de esto son los Consultorios Jurídicos para los estudiantes de Derecho, que propician un escenario de aprendizaje teórico-práctico de mano con la interacción directa con población vulnerable o de bajos recursos. (Ley 2113, 2021, art. 2)

La misión social se ha visto materializada en las instituciones de educación superior, con programas de proyección o interacción social de acuerdo con su desarrollo teórico práctico en cada universidad. Dentro de la autonomía que inviste a estas instituciones, está la facultad de dirigir de acuerdo con la filosofía institucional la misión social y la denominación del enfoque social., algunas universidades denominan la función o misión social, como proyección social, extensión social o interacción social.

De acuerdo con algunas universidades, la proyección social y la extensión “integra y articula la docencia, la investigación y la creación artística con su entorno cultural, institucional, social y económico, validándose como institución responsable y comprometida con su entorno” (Universidad del Valle, s.f., párr.1).

En síntesis, la función social de las universidades es una herramienta que permite a la institución tener un cercamiento con las condiciones sociales de las personas en el territorio colombiano, las principales necesidades y problemáticas sociales presentes en la actualidad y ayudar a transformar y generar cambios positivos en niveles social, político, educativo, cultural, familiar y laboral.

Por lo anterior, para la Universidad de Nariño es de vital importancia la creación de programas y proyectos que contribuyan a la solución de problemas que afecten a la región, y el fortalecimiento de una interacción social que logre la creación de un “conjunto de acciones que

permitan la producción, apropiación, transferencia y aplicación del conocimiento conjuntamente entre la universidad y la sociedad". (Universidad de Nariño, s.f., párr. 1)

2.2.2 Interacción Social en la Universidad de Nariño

La Universidad de Nariño es una institución oficial y autónoma con su propio gobierno, patrimonio y rentas, tiene capacidad para organizarse, gobernarse, designar a sus autoridades y crear normas y reglamentos de acuerdo con la Ley. Su sede principal se encuentra en Pasto, pero puede establecer dependencias o seccionales en otras áreas de su zona de influencia (Universidad de Nariño [Udenar], s.f.). Su objetivo es cumplir su misión y alcanzar su visión a través de las funciones misionales de: docencia, investigación e interacción social, basadas en los principios establecidos en la Constitución Política (1991) y la Ley 30 (1992), así como en las normas que la complementan, desarrollan o deroguen.

La docencia se enfoca en la formación integral de los estudiantes a través de programas de pregrado y posgrado, niveles y modalidades de educación superior. Por su parte, la investigación se define como la producción de conocimiento y la identificación y resolución de problemas en diversos campos, como la ciencia, las artes, la cultura, las humanidades y la tecnología. (Acuerdo 080, 2019)

Por último, la interacción social, también conocida como extensión o proyección social, "corresponde a las actividades orientadas a materializar la convivencia responsable con la región" (Universidad de Nariño, 2020, p. 73) e implica establecer actividades, planes, programas y proyectos de interacción entre la comunidad universitaria y la región.

En la Universidad de Nariño, la interacción social se estableció como una función sustantiva en el Acuerdo 080 (2019), expedido por el Consejo Superior y en el Plan de Desarrollo 2021-2032 (2020).

En estas normas se promueve la transversalidad de esta función en todas las áreas y programas académicos; se establecen directrices para fortalecer esta función sustantiva, mediante la creación de una dirección específica y la promoción de espacios para el desarrollo de proyectos y actividades de interés social; se fomenta la participación activa de los miembros de la comunidad universitaria en proyectos y actividades de interacción social; y se busca generar alianzas y convenios de cooperación con otras entidades y comunidades.

El artículo 41 del Estatuto General (Acuerdo 080, 2019), establece que la interacción social es un proceso misional adscrito a la Vicerrectoría de Investigación e Interacción Social y que tiene como ámbito de competencia “el desarrollo de los procesos misionales de investigación e interacción social”. (Universidad de Nariño, s.f., párr. 1)

En el título IV, capítulo III del Estatuto en mención, denominado Vicerrectoría de Investigación e Interacción Social, se establece todo lo relacionado con el funcionamiento y estructura de la Vicerrectoría, compuesta por las Divisiones de Investigación y de Interacción Social y los Institutos de Investigación.

La División de Investigaciones se encuentra bajo la dirección del vicerrector y cuenta con la asesoría del Consejo de Investigaciones. Por su parte, el funcionamiento de la División de Interacción Social en la Universidad de Nariño está bajo la responsabilidad de un director designado por el rector. (Universidad de Nariño, s.f.)

De conformidad a lo establecido por la Vicerrectoría, la interacción social se refiere al conjunto de acciones que permiten la producción, apropiación, transferencia y aplicación del conocimiento de la universidad en colaboración con la sociedad, en línea con el Proyecto Educativo Institucional y el Plan de Desarrollo de la universidad (Universidad de Nariño, s.f.).

En otras palabras, interacción social son todas aquellas actividades que se desarrollan por parte de la Universidad y que están orientadas a materializar la convivencia responsable con la región, las cuales permiten:

- Relacionar la teoría con la práctica en beneficio de las comunidades, respetando sus saberes tradicionales.
- Diseñar políticas y acciones conjuntas con diversos sectores sociales.
- Desarrollar actividades de apoyo académico, cultural, científico, técnico y tecnológico para proyectos de interés social.
- Fortalecer relaciones de colaboración con los sectores productivo, empresarial y cultural.
- Desarrollo de procesos de formación postgradual y continua.

La función misional que plantea la Universidad de Nariño con relación a la integración social. Es una práctica integradora e institucionalizada que establece un diálogo de saberes que permite a la Universidad relacionarse con su entorno regional, nacional e internacional.

Sus objetivos principales son: (I) contribuir al desarrollo social y económico de la región; (II) mejorar la calidad de vida de la población a través de la transferencia de conocimientos, servicios y tecnologías; y (III) la promoción de una cultura de diálogo, participación y colaboración entre la universidad y diferentes actores y sectores sociales, culturales, políticos, económicos, ambientales y científicos.

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos que se planteen dentro de este proceso, es esencial involucrar a todos los miembros de la comunidad universitaria, esto es, docentes, estudiantes, administrativos y otros actores universitarios. También, se requiere la creación de alianzas y redes con diferentes entidades y organizaciones sociales, como entidades

gubernamentales, organizaciones, empresas y comunidades locales, que permitan robustecer las capacidades de la Universidad para enfrentar los desafíos de la región.

La Universidad de Nariño en cumplimiento de su misión busca fortalecer la interacción social. Para lo cual se ha creado un sistema que incentive en docentes, estudiantes y trabajadores desarrollando el sentido de la democracia, la solidaridad, conciencia social, justicia, paz, esfuerzo y trabajo en equipo.

También pretende relacionar la teoría con la práctica, respetando los saberes sociales, implementar políticas y acciones conjuntas con diferentes actores sociales, en los ámbitos gubernamental, no gubernamental, comunitario, intelectual y productivo, mediante alianzas, proyectos y convenios del orden local, regional, nacional e internacional.

Asimismo, brindar apoyo académico, cultural, científico y técnico a proyectos de interés social; fortalecer relaciones de colaboración con los sectores productivo, empresarial y cultural; y establecer una política institucional de contacto permanente con los egresados. (Universidad de Nariño, s.f.)

Este eje misional y estratégico ha permitido que la Universidad de Nariño asuma su responsabilidad social, debido a que se enfoca en establecer una relación efectiva con la sociedad para contribuir a su desarrollo.

En este entendido, la interacción social se convierte en un instrumento activo y directo de mutuo beneficio para la institución y la sociedad, el cual se concreta por medio del diseño y puesta en marcha de planes académicos, programas, proyectos, actividades, etc., en diferentes áreas del saber que encuentran sus fundamentos en el contexto y realidad social de la región, y que a su vez evidencian el alto impacto social y ambiental, a través de:

- La participación de la comunidad en los procesos universitarios, y acceso de diversos actores sociales a los conocimientos y servicios.

- El fortalecimiento de la interacción entre la Universidad y su entorno
- La participación de la Universidad de Nariño en la solución de problemáticas sociales, culturales y económicas de la región.
- El desarrollo de proyectos y programas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo sostenible.
- La consolidación de la presencia de la Universidad de Nariño en la región y el país.
- La interacción con instituciones del orden local, regional, nacional e internacional
- La articulación de los desarrollos académicos e investigativos de la institución como elementos de apoyo al desarrollo de los planes regionales, locales.
- Sensibilizar a estudiantes y egresados de la universidad sobre la responsabilidad social del profesional en la construcción de una sociedad más digna del ser humano.
- Promover la comunicación y difusión de las actividades de interacción social de la Universidad hacia la comunidad y viceversa y fomentar la investigación en temas relacionados con la interacción social.

La interacción social ha permitido a la Universidad de Nariño asumir responsabilidades sociales y trabajar en colaboración con la sociedad para identificar necesidades y diseñar programas y proyectos que permitan generar soluciones a los problemas de la región y el país.

Este eje misional se caracteriza por ser flexible e inclusivo y ha tenido un impacto positivo en la sociedad al fortalecer la investigación y la innovación, generar compromiso social en estudiantes y profesionales y permitir un mayor acercamiento entre la academia y la sociedad.

Además, de estas tres funciones misionales, la Universidad de Nariño desarrolla subprocessos para fortalecer la presencia de la universidad en la sociedad. En este sentido se encuentra el servicio de Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado

Hurtado”, la escuela de auxiliares, los laboratorios, las prácticas académicas y las pasantías profesionales. (Universidad de Nariño, s.f.).

Los Consultorios Jurídicos adscritos a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, permite a la Universidad de Nariño cumplir los objetivos de la interacción social, ya que contribuye al acceso a la justicia; además, permite satisfacer sus necesidades jurídicas y, en consecuencia, mejorar su calidad de vida.

A través de los Consultorios se han celebrado acuerdos la Gobernación de Nariño, que ha permitido ampliar la cobertura del servicio con el fin de impactar positivamente a más usuarios y ampliar su radio de acción. La Universidad de Nariño ha generado una interacción con la comunidad no solo de los estudiantes de Derecho, sino también con profesores y administrativos que ayudan a que los habitantes de la región tengan acceso a la justicia. Esta interacción, permite relacionar la teoría con la práctica en beneficio de los estudiantes y también de la comunidad.

2.3. Oportunidades y dificultades en la cobertura de la prestación del servicio de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño a los habitantes de los corregimientos del Municipio de Pasto, en el año 2021

2.3.1. Análisis de la cobertura de la prestación del servicio de Consultorios Jurídicos

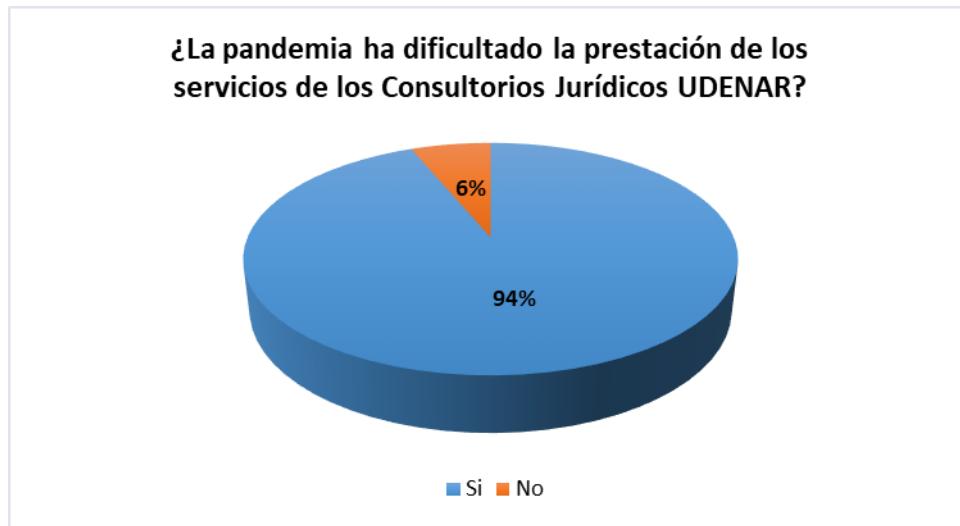
El desarrollo de las asignaturas Consultorio Jurídico I y II en la carrera de Derecho de la Universidad de Nariño, los estudiantes son acompañados por un número determinado de docentes, profesionales en diferentes áreas del derecho, y un equipo administrativo que, en conjunto, se encargan de brindar una serie de servicios a la población de bajos recursos y población vulnerable.

Para el desarrollo de la investigación, en el año 2022, se realizaron entrevistas a 5 docentes de los Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la

Universidad de Nariño y 64 estudiantes de la misma Facultad que cursaban las asignaturas Consultorios Jurídicos I y II en los años en el 2021 y 2022.

Las entrevistas se aplicaron con el propósito de identificar las oportunidades y dificultades en la cobertura de la prestación del servicio de los Consultorios Jurídicos a los habitantes de los corregimientos del Municipio de Pasto en el año 2021. Como se puede observar en la Figura 9, el 94% de los estudiantes entrevistados indicaron que la pandemia sí dificultó la prestación de los servicios de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño. El 6% consideró que no dificultó la prestación del servicio.

Figura 9. Prestación de los servicios de Consultorios Jurídicos UDENAR en pandemia



Fuente: Esta investigación 2022.

Se puede identificar que durante este periodo se presentó disminución del número de usuarios y, por tanto, de casos que llegaron durante este periodo, a causa de las limitaciones de contacto físico que impuso el Gobierno como medida sanitaria para evitar el contagio del virus COVID-19. Más no por una disminución real de las necesidades jurídicas, toda vez que como lo describimos con antelación durante la pandemia incrementaron los problemas de índole jurídico en la sociedad.

Esta situación afectó a los estudiantes por la dificultad para poner en práctica con idoneidad los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera. Se vieron afectados los usuarios de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño por la disminución de la cobertura de los servicios prestados, se realizaron actividades sólo de manera virtual.

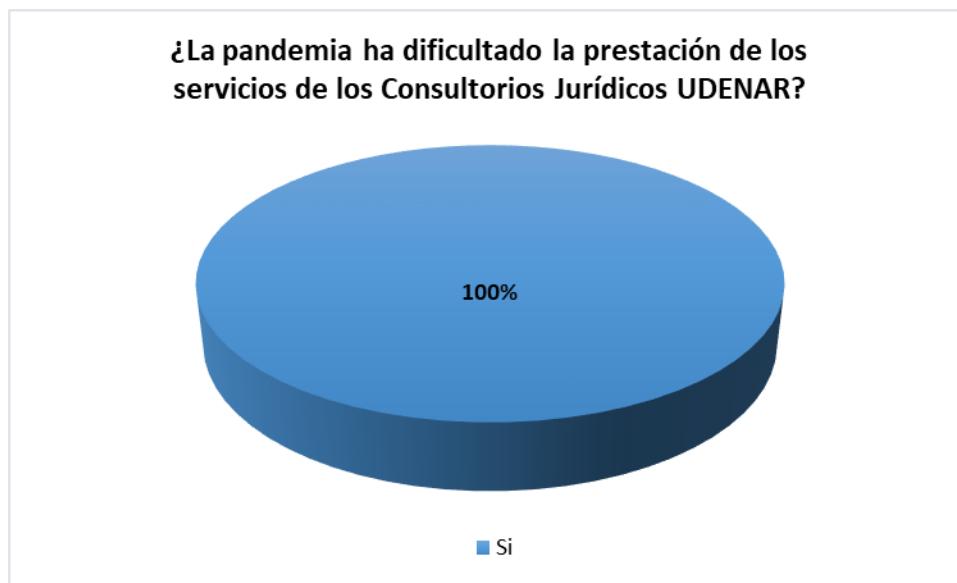
La virtualidad fue una barrera difícil, debido a que los servicios de los Consultorios Jurídicos se dirigen a población de escasos recursos que no cuentan con el conocimiento para el uso de las tecnologías de la información y no cuentan con el acceso a internet. Condición que se evidenció en el número limitado de casos que se atendió durante este periodo en los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño.

Las diferentes dificultades técnicas en el momento de brindar y recibir la asesoría o el acompañamiento dentro un proceso, aumentó la barrera existente en el acceso a los servicios de acceso a la justicia por parte de las personas en condición de vulnerabilidad y que viven en la periferia del municipio.

Sumado a esto, los estudiantes consideran que la presencialidad favorece la interacción entre estudiante – usuario, lo que genera una mayor comprensión por parte del usuario de la asesoría, además reconocen que, para las personas de especial protección constitucional, como lo son los adultos mayores, la virtualidad genera afectaciones de mayor consideración.

Las respuestas obtenidas de los docentes, a la misma pregunta, presentadas en la figura 10, confirman lo señalado por los estudiantes. Consideran que a pesar de que la Universidad dispuso de una serie de elementos que permitió continuar con la prestación del servicio a la comunidad por medio de la virtualidad, posibilitando a los estudiantes efectuar su práctica académica, la pandemia sí dificultó la prestación de los servicios de Consultorios Jurídicos.

Figura 10. Dificultades en la prestación de los servicios de Consultorios Jurídicos.



Fuente: Esta investigación 2022.

En la Figura 10 se indican las respuestas de los docentes, entrevistados, a la pregunta realizada, el 100 % de personas que participaron en la investigación manifiestan que si afecto el servicio.

Los docentes entrevistados afirmaron que los servicios de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño no se prestan en los corregimientos. Reconocen que, cierta cantidad de usuarios que se atienden en los consultorios provienen de los corregimientos de Pasto y de otros municipios. Sin embargo, estos servicios con normalidad únicamente se prestan de manera presencial en la sede centro. Destacan que por medio de la virtualización de los servicios se pudo llegar a una población más lejana en términos geográficos.

Figura 11. Servicios de los consultorios jurídicos en los corregimientos de Pasto

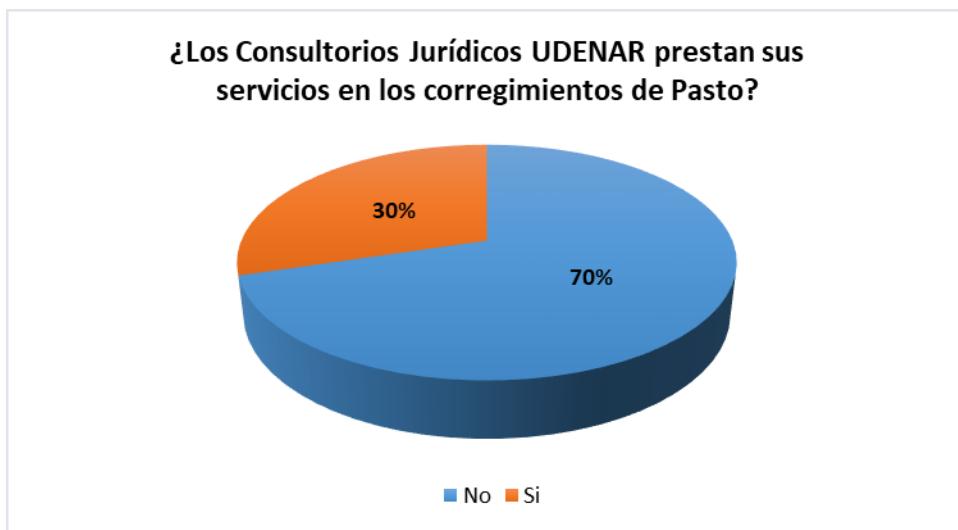


Fuente: Esta investigación 2022.

En la Figura 11 se muestra las respuestas de los docentes entrevistados, a la pregunta que si los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño prestan sus servicios en los corregimientos del Municipio de Pasto a la cual el 100% respondió que sí.

Por su parte, los estudiantes interrogados con la misma pregunta manifestaron, en un 70%, que no se prestan los servicios de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño en los corregimientos del Municipio de Pasto con regularidad. Los estudiantes enfatizan que el servicio en tiempos normales se presta de manera presencial en la sede centro, es decir, es un servicio que se encuentra centralizado, por tanto, si los habitantes de los corregimientos necesitan acceder a los mismos deben desplazarse hasta las oficinas de los Consultorios Jurídicos.

Figura 12. Los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño (Estudiantes)



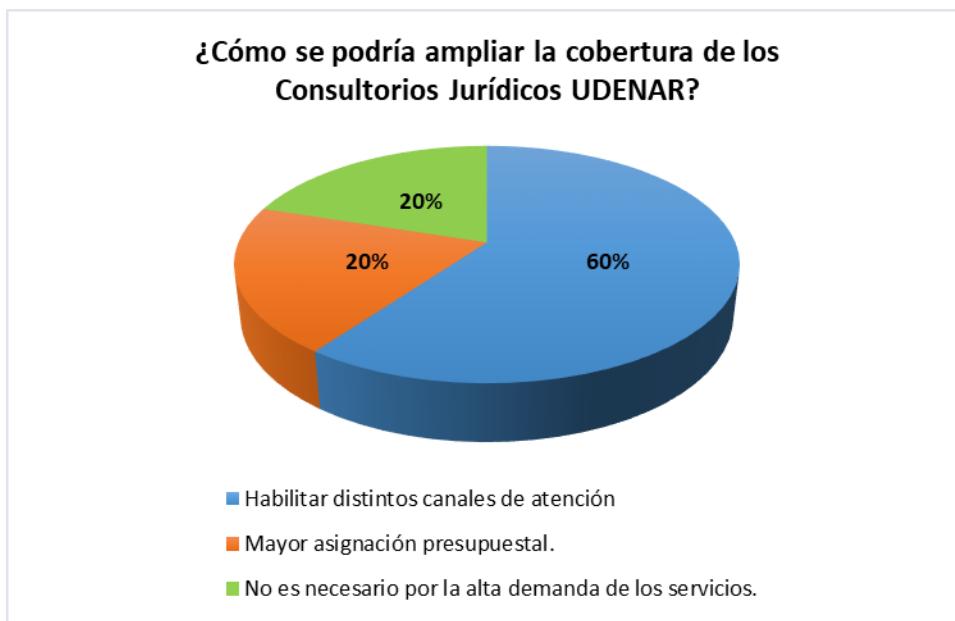
Fuente: Esta investigación 2022.

Es importante hacer énfasis en que para el año 2021 el servicio de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño fue en modalidad virtual, lo cual permitió adquirir otras características de funcionamiento. Se destaca que el servicio está dirigido a la población de todo el departamento y el país de manera general, siempre y cuando estas personas cumplan con los requisitos establecidos por la Ley para ser atendidos.

El 30 % de los estudiantes consideran que sí se presta los servicios de Consultorios en los corregimientos, pues indican que gracias a la virtualidad se ha llegado a las personas que viven en zonas más alejadas, como es el caso de los corregimientos, aunque, con algunas limitaciones.

Por otro lado, también se preguntó a los docentes respecto a cómo ellos consideraban que se podría ampliar la cobertura de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, los entrevistados indican en un 60% que es necesario habilitar distintos canales de atención, un 20% de los entrevistados considera que se podría ampliar la cobertura con una mayor asignación presupuestal, y finalmente un 20% aseguran que no es necesario ampliar la cobertura debido a la alta demanda de los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos.

Figura 13. Cobertura de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño



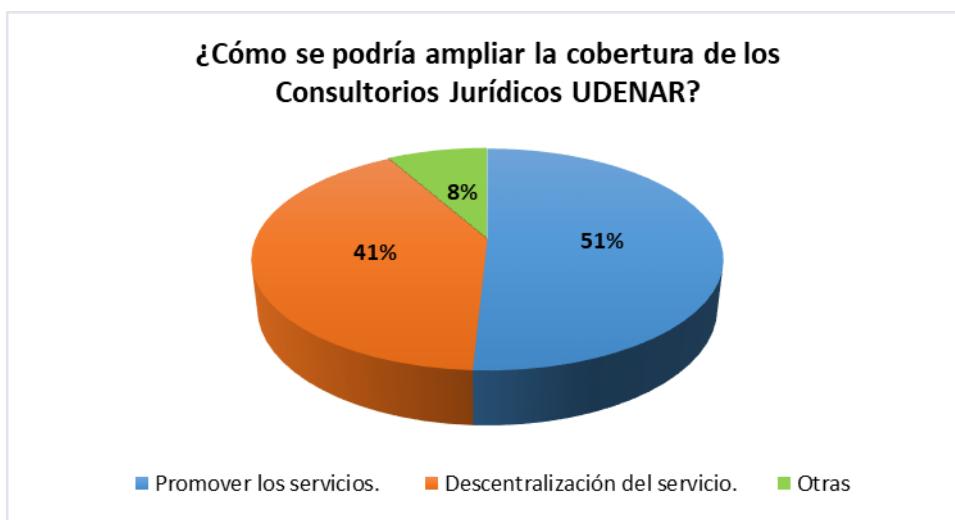
Fuente: Esta investigación 2022.

En la Figura 13 muestra las respuestas de los docentes entrevistados, a la pregunta:

¿Cómo se podría ampliar la cobertura de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño?

Por su parte, los estudiantes en un 51% estiman que para ampliar la cobertura de los Consultorios se debería promover más sus servicios y el 41% de ellos piensan que se debería descentralizar la prestación del servicio, tal como se evidencia en la Figura 14.

Figura 14. Cobertura de los Consultorios Jurídicos según los estudiantes



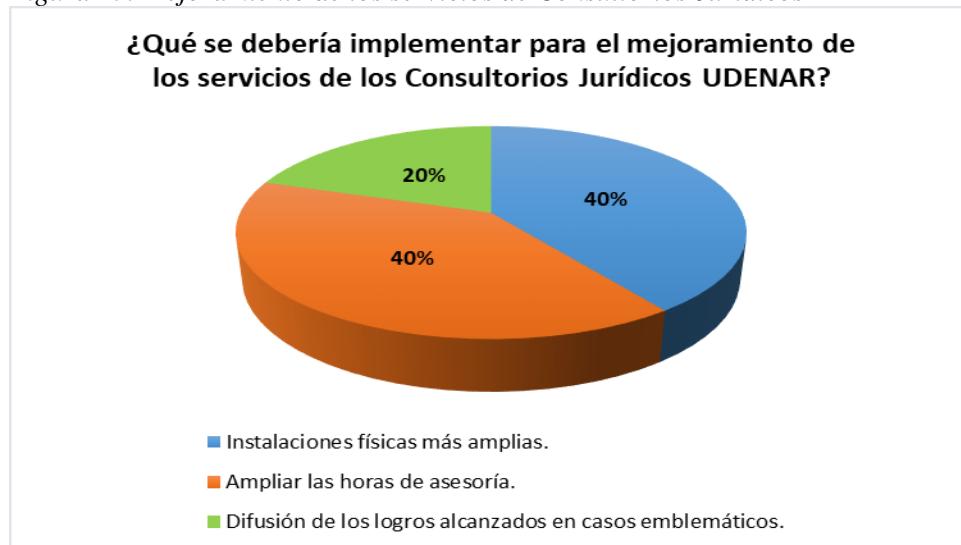
Fuente: Esta investigación 2022.

Para los estudiantes, los servicios de los Consultorios se pueden hacer a través de la difusión de estos por medio del uso de las tecnologías de la comunicación y la información, que permita, dar a conocer no solo los servicios sino su gratuidad, con el fin de llegar a un mayor número de personas y poder sensibilizar a los usuarios sobre cuáles son sus derechos y cómo protegerlos.

La descentralización se podrá llevar a cabo por medio de brigadas, que permitan llevar los servicios de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño a lugares alejados, como son lo son los corregimientos. También se plantea, la posibilidad de prestar el servicio en las extensiones académicas con las que cuenta la universidad.

Finalmente, respecto a la pregunta sobre qué se debería implementar para el mejoramiento de los servicios de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño (ver Figura 15), los docentes en un 40% proponen mejorar las instalaciones físicas, haciéndolas más grandes; otro 40% de ellos piensan que lo mejor es ampliar las horas de asesoría; y un 20% establece que se debe hacer una mejor difusión de los logros alcanzados por parte de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño.

Figura 15. Mejoramiento de los servicios de Consultorios Jurídicos



Fuente: Esta investigación 2022.

El 59% de los estudiantes entrevistados recomendaron que para mejorar los servicios de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño se debe dinamizar los procesos. Es decir, tomar medidas para que las asesorías sean más eficientes y efectivas a través de la ampliación del personal docente. Lo cual permitiría que los estudiantes reciban un mayor número de asesorías y a su vez la calidad de las mismas; lograr convenios con otras facultades para prestar un servicio con enfoque diferencial; y tener mejores herramientas tecnológicas.

Asimismo, el 12% de los estudiantes creen que la calidad del servicio puede mejorar si se fortalecen las prácticas inclusivas, al igual que otro 12% piensa que el servicio puede mejorar su calidad si se mejora la comunicación con la comunidad, por medio de campañas de sensibilización e información sobre temas jurídicos.

Sin embargo, el 10% de los entrevistados piensa que la calidad del servicio puede mejorar, si se retoma la presencialidad, debido a los grandes retos y dificultades que se ha tenido con la virtualidad, y un 7% restante de los estudiantes creen que se puede tomar otras estrategias para la mejora de la calidad del servicio, tales como, la ampliación del espacio físico y el horario de atención, la diversificación de rutas de acceso al servicio y la creación de clínicas jurídicas.

Todo lo anterior se puede observar en la figura 16.

Figura 16. Mejoramiento de los servicios de Consultorios Jurídicos



Fuente: Esta investigación 2022.

2.3.2. Análisis de la cobertura de la prestación del servicio de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño.

Para el desarrollo del objetivo general del presente trabajo se realizó entrevista a los corregidores del municipio de Pasto. La entrevista fue diseñada con nueve preguntas orientadas a indagar y recopilar información sobre: problemas jurídicos recurrentes en los corregimientos; autoridades o entidades competentes para la solución del problema jurídico; aceptación de la pandemia en el acceso a la justicia y oportunidades y dificultades en la cobertura de la prestación del servicio de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño a los habitantes de los

corregimientos en el año 2021. A partir de comunicación que se logró con 14 de los 17 corregidores del municipio de Pasto, se recopiló un total de 14 entrevistas.

En la primera pregunta de la entrevista, se solicitó a los corregidores información sobre los conflictos jurídicos más recurrentes por los que acudían a ellos, los habitantes, en la siguiente figura, la número 17, se puede observar la representación porcentual de la clasificación de los conflictos jurídicos por áreas del derecho así: un 37% de los problemas jurídicos que reciben los corregidores son de tipo civil, un 27% de tipo administrativo, un 25% de tipo penal y un 11% de los casos son de derecho de Familia.

Figura 17. Conflictos jurídicos que afectan a la comunidad



Fuente: Esta investigación 2022.

La figura muestra las respuestas de los corregidores, entrevistados, a la pregunta: *¿En los dos últimos años usted ha tenido conocimiento de algún conflicto de tipo jurídico que afecte a una, varias personas o a toda la comunidad del corregimiento?*

Luego de la aplicación de todas las entrevistas se logró evidenciar que el 100% de los corregidores entrevistados manifestaron tener conocimiento de varios conflictos que afectan a una o varias personas, o a toda la comunidad. Como se puede identificar en la figura anterior, dentro de los conflictos de mayor relevancia tenemos que, la primera área de derecho de mayor

demandas es el derecho civil, siendo los temas más recurrentes servidumbres, conflicto de linderos, pago de obligaciones y predios sin título.

La segunda es el derecho administrativo, con temas relacionados con infracciones urbanísticas; además, en esta área se relacionan asuntos de derecho policivo, con casos como las agresiones verbales entre habitantes o entre familiares, inseguridad, riñas callejeras entre pandillas, familias y vecinos; también, los asuntos referentes a derecho ambiental con casos de contaminación ambiental y de seguridad social, relacionados con el servicio de salud.

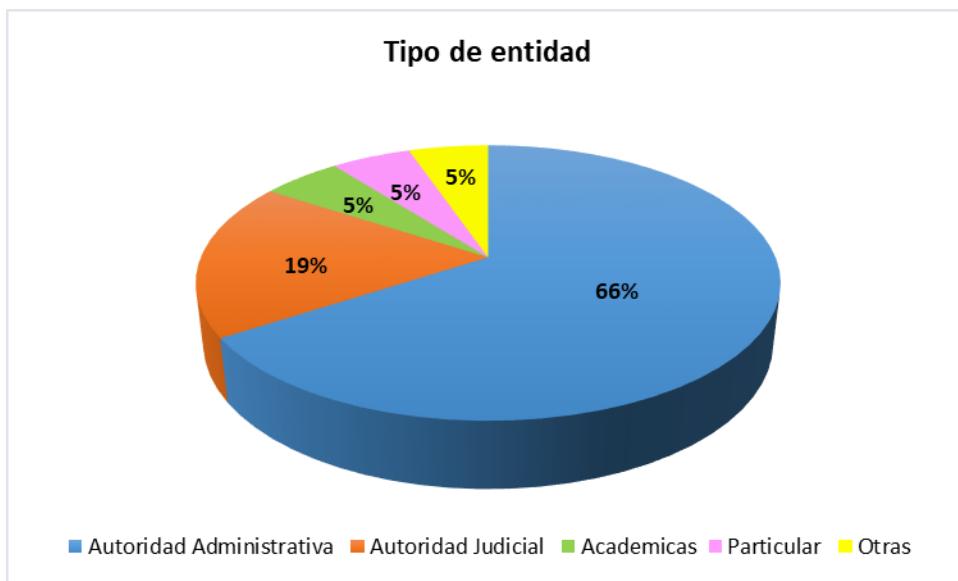
La tercera es el derecho penal, con asuntos relacionados con consumo de sustancias psicoactivas, lesiones personales, daño en bien ajeno y violencia intrafamiliar. Finalmente, la cuarta es el derecho de familia, dentro del cual se encuentran asuntos de abandono de menores de edad, abandono de adultos mayores, conflictos entre parejas, inasistencia alimentaria, incumplimiento en el pago de cuotas alimentarias y sucesiones.

Es de anotar que los asuntos que hacen parte del derecho policivo son los únicos que están relacionados de manera directa con las competencias del corregidor, es decir que, la mayoría de los asuntos que llegan a la oficina corregimental no son de su competencia, sin embargo, estos aumentan la carga laboral del funcionario, puesto que, debe encargarse de brindar asesoría general sobre el trámite que deben realizar en procura de darle solución a su conflicto jurídico y de igual manera direccionar a los habitantes a la entidad que considera competente. Esta situación evidencia que cerca del 92% de las necesidades jurídicas de los corregimientos quedan insatisfechas en un primer filtro, que para este caso sería el corregidor.

En concordancia con la información recopilada, se logró evidenciar que el 100% de los corregidores entrevistados manifestaron que redirigen a los habitantes de los corregimientos a las entidades competentes en los conflictos jurídicos que no pueden atender, porque no son de su competencia. Entre las entidades que son recomendadas por los corregidores están: las

autoridades administrativas en un 66%; las autoridades judiciales en un 19%; las entidades académicas en un 5%; las particulares en un 5%; y otras, igualmente, en un 5%, (ver figura 18).

Figura 18. Entidades a las que acude la comunidad para resolver sus conflictos



Fuente: Esta investigación 2022.

Para esta sección se categorizó a las entidades en cinco grupos de acuerdo con su misión, con ello se obtuvo que la mayoría de las personas que habitan los corregimientos y que tienen conflictos jurídicos son redireccionadas por el corregidor a las autoridades administrativas, dentro de esta categoría se encuentra Casa de Justicia, Centros de Conciliación, Comisaría de Familia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Policía, Personería Municipal, y Defensoría del Pueblo.

Es de aclarar que este tipo de autoridades son recomendadas por los corregidores debido a que sus servicios se prestan de manera gratuita, pero también por su accesibilidad, agilidad y facilidad de los trámites. En segundo lugar, se encuentra las autoridades judiciales, esta categoría cuenta con una única institución que es la Fiscalía. Posteriormente, se encuentran las entidades académicas con los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación de la Universidad de

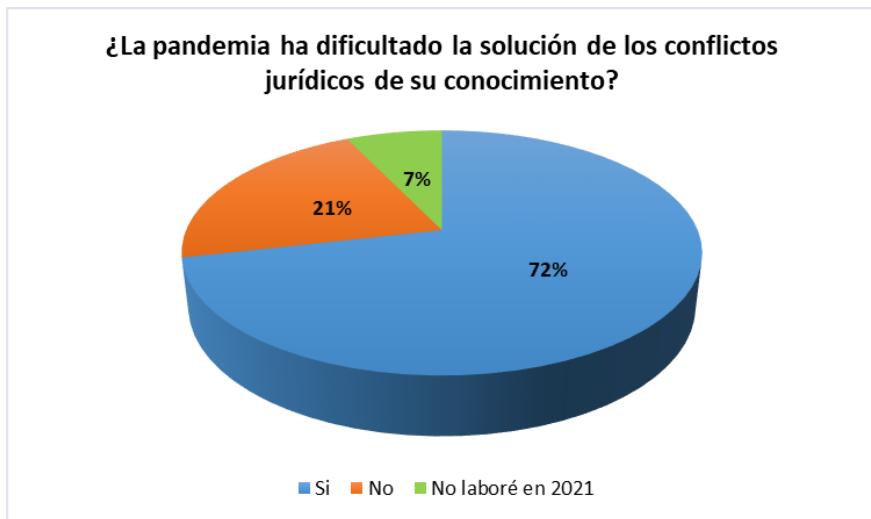
Nariño, Universidad CESMAG y Universidad Mariana. Más adelante, está la categoría denominada como particulares, que se relaciona con la prestación de los servicios de abogados.

Finalmente, se encuentra la categoría otros, la cual incluye a entidades como el Agustín Codazzi y las autoridades de los Cabildos Indígenas.

Es importante tener en cuenta que, con regularidad, los corregidores tienen en cuenta el factor económico al momento de trasladar el caso a otras entidades, pues, ellos recomiendan con mayor frecuencia aquellas entidades que presten sus servicios de forma gratuita, debido a que, de acuerdo a su experiencia y conocimiento la mayoría de personas que habitan en los corregimientos afrontan situaciones relacionadas con carencias económicas y en caso que el servicio al que acudan no sea gratuito optaran por resignarse y no tomar acciones referentes a la solución del conflicto jurídico.

Por otro lado, también se les preguntó a los corregidores si ellos consideraban que la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID – 19, dificultó el ejercicio de sus funciones, de tal manera que obstaculizó la solución de los conflictos jurídicos de los habitantes de los corregimientos, para lo cual, el 72% de los entrevistados manifestaron que sí, en tanto, el 21% manifestaron que no y el 7% no laboró durante ese periodo. Cómo se puede observar en la siguiente representación porcentual, figura 19.

Figura 19. La pandemia y la solución de los conflictos jurídicos



Fuente: Esta investigación 2022.

Lo anterior demuestra que, la emergencia sanitaria provocó traumatismos en la prestación de servicios de los corregidores, visibilizando dificultades de conectividad y falta de conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas.

De igual manera, los corregidores indicaron que esta situación puede ser generalizada para todas las entidades a las que ellos con regularidad dirijan a las personas y que se encargan de prestar servicios jurídicos a la comunidad, en especial a las personas vulnerables, puesto que la pandemia afectó de diversas formas el derecho al acceso a la justicia.

A continuación, se detallan algunas de las formas en que la pandemia afectó el acceso a la justicia, de conformidad a lo expuesto por los corregidores:

- Limitaciones de acceso físico a las entidades, las medidas de cuarentena y distanciamiento social conllevaron al cierre temporal de la mayoría de las entidades, limitando el acceso físico a los mismos. Esto obligó a que las entidades presten sus servicios de manera virtual, generando problemas entre la población de los corregimientos, puesto que se debe tener en cuenta que la mayoría no cuentan con acceso a internet, no tienen el suficiente conocimiento sobre el manejo de las tecnologías de la información y comunicación y/o no cuentan con herramientas tecnológicas necesarias que permitan acceder a los servicios virtuales.

Adicional a esto, muchas personas sienten desconfianza de la modalidad por la cual se presta el servicio, pues están acostumbrados hacer uso de estos de manera presencial, de igual manera se debe tener en cuenta que la mayoría de los corregimientos no cuentan con buena conectividad, es decir el servicio de internet es de baja calidad y no es constante.

- Miedo al contagio, el hecho de no contar en sus viviendas con conectividad a internet obligaba a las personas a desplazarse a otro lugar donde pudieran acceder a estos servicios, esta situación generaba un alto riesgo, puesto que las personas se exponían al contagio del virus Covid-19.

- Demoras en los procesos judiciales, la pandemia ocasionó retrasos en los procesos judiciales debido a la suspensión temporal de sus actividades y la reorganización de estas a través de la virtualidad.

- No se implementó medios y herramientas ágiles para atender las problemáticas, se prestó mayor importancia a otros temas de vital importancia, como la salud, derivadas de la emergencia sanitaria.

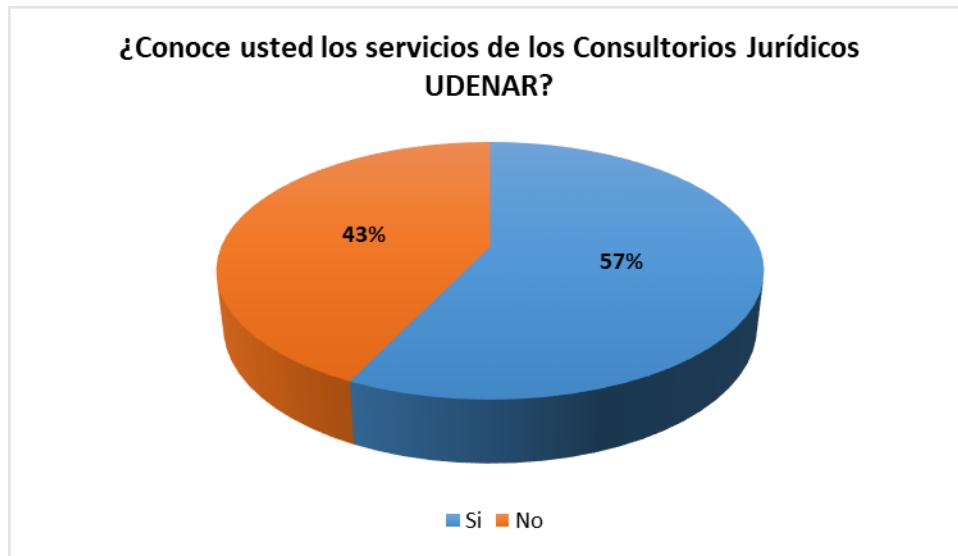
- Aumento de las problemáticas sociales, durante la pandemia, hubo un aumento significativo en los casos de violencia doméstica. Esto ha afectado especialmente a las personas vulnerables que enfrentan barreras económicas, sociales y culturales para denunciar la violencia y buscar protección legal.

Esta situación no fue ajena los Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, toda vez que tuvieron que afrontar todas las dificultades y retos derivados de la pandemia, como es la virtualización del servicio y la puesta en marcha de estrategias que permitan que el servicio pueda llegar a la población vulnerable.

Otra de las preguntas que se les planteó en la entrevista a los 14 corregidores fue si conocían el servicio que prestan los Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias

Políticas de la Universidad de Nariño, de los cuales el 43% manifestaron que desconocen los servicios, mientras el 57% comentó conocer los mismos (ver Figura 20).

Figura 20. Servicios de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño



Fuente: Esta investigación 2022.

De los corregidores que indicaron conocer el servicio, varios aclararon que conocen los servicios de los Consultorios Jurídicos debido a que son egresados de la Universidad de Nariño, más no porque hayan hecho uso de los servicios de los Consultorios. Asimismo, dentro del grupo de entrevistados que dijo no conocer el servicio de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño indicaron que a pesar de no conocer los servicios que aquí se presta, sí tienen una idea general de su función principal, y que si los han sugerido como entidad a la que los habitantes pueden acudir en procura de resolver su conflicto jurídico.

Después de indagar si los corregidores conocían los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, también se les preguntó sí conocían de los servicios remiten a sus usuarios a dichos consultorios. Se obtuvo que el 67% de los corregidores que conocen de los servicios de los Consultorios Jurídicos sí remiten a sus usuarios a la

Universidad de Nariño, en los asuntos que no son de su competencia, mientras que el 33% no lo hacen. De acuerdo con los datos consignados en la Figura 21.

Figura 21. Atención de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño



Fuente: Esta investigación 2022.

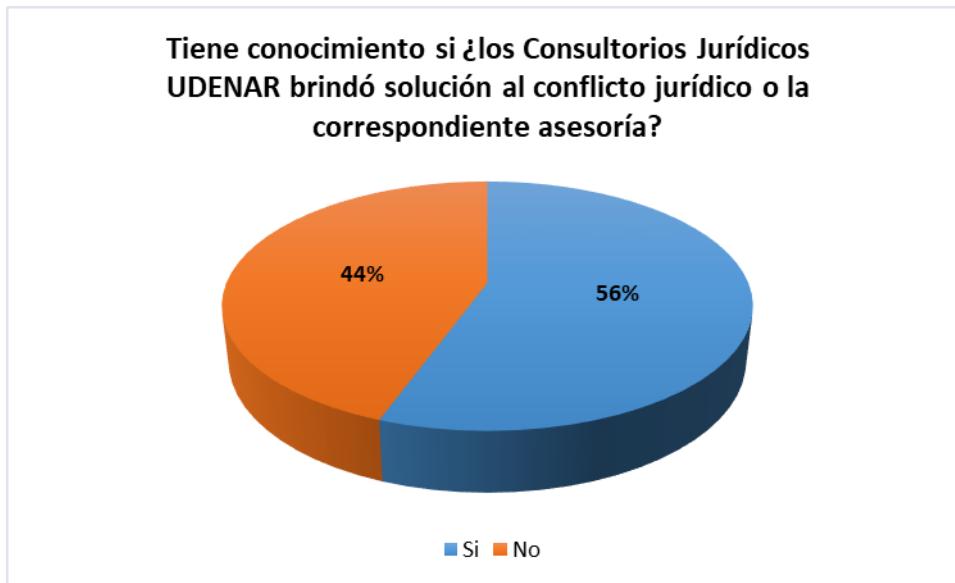
Es de anotar que los corregidores recomiendan a los Consultorios Jurídicos de las cuatro (4) universidades que prestan estos servicios en Pasto: Universidad de Nariño, Universidad Mariana, Universidad CESMAG y Universidad Cooperativa de Colombia, es decir, no se recomienda de manera específica los Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, sino cualquier consultorio jurídico o centro de conciliación.

La mayoría de los corregidores que envían a sus usuarios, específicamente, a los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, manifestaron hacerlo principalmente en razón a que las personas no tienen recursos y los servicios que se prestan en estas dependencias son gratuitos.

Respecto a los corregidores que no envían con regularidad a los habitantes a Consultorios, no lo hacen porque por lo general los estudiantes los dirigen a las autoridades administrativas antes mencionadas, por lo que los corregidores prefieren hacerlo directamente.

También, se indagó si los corregidores hacen un seguimiento a la solución del problema jurídico de los habitantes, después de que los remiten a los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, en relación con esta pregunta, se logró observar que el 56% se enteran si el asunto tuvo solución, en tanto el 44% no se entera, tal como se muestra en la figura número 22.

Figura 22. Seguimiento de los casos remitidos a los Consultorios Jurídicos



Fuente: Esta investigación 2022.

De acuerdo con la información suministrada por los corregidores, una vez se les brinde a los habitantes la asesoría correspondiente y se los traslada a otras entidades, termina para ellos su tarea y no hacen seguimiento de los casos.

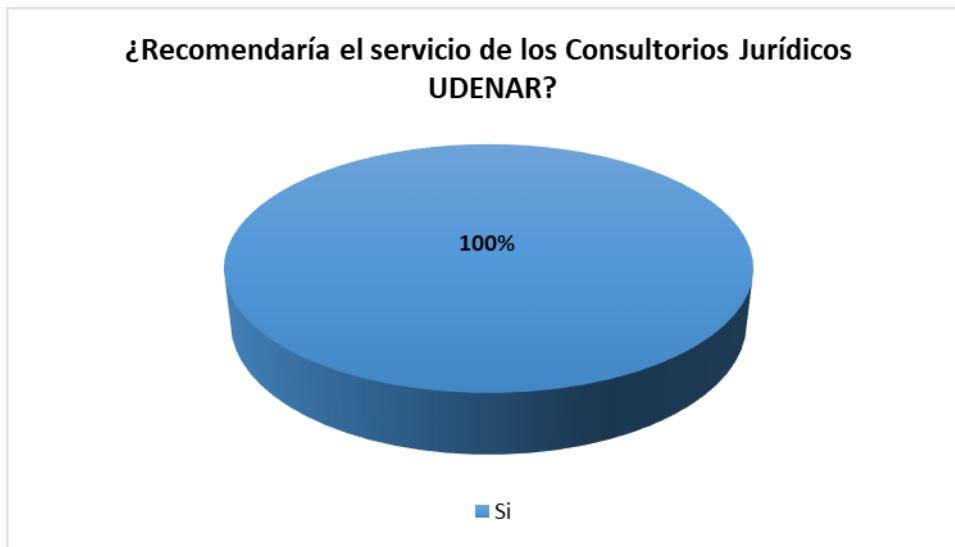
Si los corregidores tienen información de cómo se lleva el proceso para la solución del problema jurídico, es por medio de conversaciones de tipo informal con los habitantes, por lo

cual, si no hay un espacio de encuentro entre el corregidor y el habitante que tiene el conflicto jurídico es imposible conocer cómo se solucionó su requerimiento.

Muchos de ellos deducen que los usuarios hicieron caso omiso a su recomendación porque conocen su actitud comportamental y saben que si no hay presencia de la entidad en el corregimiento simplemente no asisten, por otra parte, están los que suponen que, por el contrario, si la persona no vuelve es porque pudo solucionar su conflicto.

Otra de las preguntas realizadas en la entrevista con los corregidores fue si ellos recomendarían a los habitantes de los corregimientos los servicios de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, para lo cual el 100% de los entrevistados respondieron que sí, conforme a la Figura 23. Lo anterior, dado que consideran a la Universidad de Nariño como la institución de educación superior de más alta calidad de la región, además, por la gratuidad de los servicios que se prestan en estas dependencias.

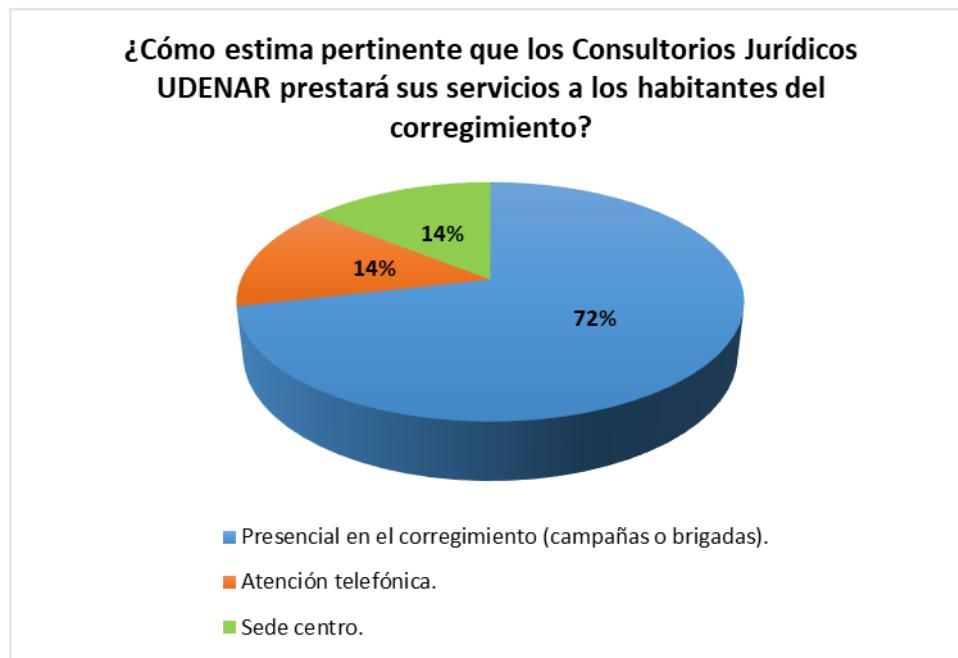
Figura 23. Servicios prestados por los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño



Fuente: Esta investigación 2022.

Del mismo modo, se indagó cuál es la forma más pertinente para que los Consultorios Jurídicos presten sus servicios a los habitantes de los corregimientos, en relación con los datos recopilados y presentados en la Figura 24, se logró determinar que los corregidores estiman que la mejor forma en la cual los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño puedan prestar sus servicios a los habitantes de los corregimientos es aquél que se realiza de manera presencial por medio de campañas o brigadas en cada corregimiento, correspondiendo para el caso al 72%, el 28% restante se encuentra entre la atención telefónica con 14% y la atención presencial en la sede centro con 14%.

Figura 24. Recomendaciones para la prestación de servicios jurídicos



Fuente: Elaboración propia (comunicación personal, 2022).

Lo anterior, en razón a la cantidad de necesidades jurídicas existentes en los corregimientos, la situación económica de los habitantes, la falta de conocimiento de ellos sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, y el seguimiento necesario a los asuntos.

Finalmente, para los corregidores son evidentes las barreras de acceso que tienen los habitantes de los corregimientos al momento de acceder a los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la Universidad, por esto, ellos proponen algunas soluciones a esa problemática entre las cuales están (ver Figura 25): (I) la realización de brigadas y campañas por parte de los Consultorios en los corregimientos, en un 72%; (II) mayor difusión de sus servicios, en un 14%; y (III) habilitar un canal de atención directo y ágil entre el corregidor y los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, en un 14%.

Figura 25. Sugerencias de los corregidores a los Consultorios Jurídicos



Fuente: Esta investigación 2022.

2.3.3. Análisis de la cobertura de la prestación del servicio de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño de acuerdo con los habitantes de cada corregimiento del Municipio de Pasto

El municipio de Pasto está constituido por 17 corregimientos que se ubican en la zona rural. Con la finalidad de identificar la cobertura, las condiciones y la eficiencia de los servicios

brindados por los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño a los habitantes de esas 17 localidades, se realizó una entrevista a 50 personas por cada uno de los corregimientos, en el 2022.

La entrevista tiene una extensión de nueve preguntas, enfocadas en identificar (I) principales conflictos jurídicos de los habitantes de los corregimientos; (II) entidades a las que acuden para solucionar su problema; (III) información sobre el acceso a los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño; (IV) acceso a la justicia en época de pandemia y (V) recomendaciones para ampliar la cobertura del servicio de los Consultorios Jurídicos de la Universidad.

A continuación, en la Figura 26, se pueden observar los datos recopilados para la primera pregunta, la cual estaba encaminada a identificar, de los entrevistados, el número aproximado de personas que tuvieron algún tipo de problema jurídico.

En relación con la información de las entrevistas se puede observar que, de los 850 habitantes entrevistados, el 87% de los habitantes tuvo un problema jurídico y solo un 13% de los mismos manifestó que no ha tenido ningún tipo de problema jurídico.

Figura 26. Conflictos jurídicos de los habitantes de los corregimientos de Pasto



Fuente: Esta investigación 2022.

Para la entrevista se entendió como problema o conflicto jurídico, la incompatibilidad de intereses o derechos de los habitantes. Adicionalmente, la pregunta no se limitó a indagar sobre los problemas jurídicos de competencia exclusiva de consultorios jurídicos, por el contrario, tuvo como objetivo identificar el aproximado de personas que presentaron algún tipo de problema jurídico en los dos años anteriores al 2021, respecto a la muestra entrevistada.

A partir de la respuesta afirmativa de un total de 87% de los habitantes que tuvieron algún tipo de conflicto jurídico, se solicitó una breve descripción de la situación y se realizó una clasificación por las siguientes áreas del derecho: Administrativo, Civil, Familia, Laboral y Penal.

Como se visualiza en la representación porcentual, presente en la figura número 27, el área con mayor número de problemas jurídicos, de los habitantes entrevistados, es el Derecho Penal, con un porcentaje del 36%, los principales problemas jurídicos que referencian los habitantes en esta área son: los Hurtos, las lesiones personales, la calumnia, la injuria, entre otros.

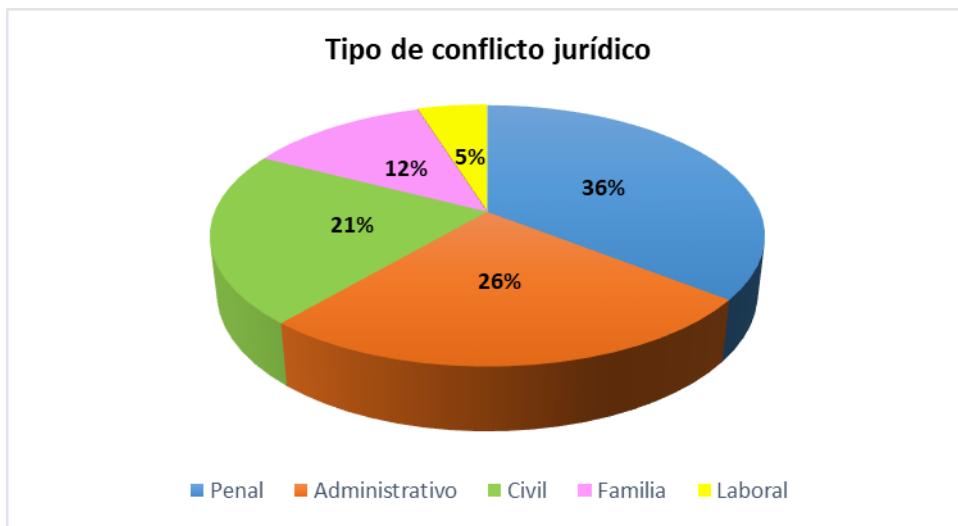
Otra de las áreas del derecho con mayor número de conflictos jurídicos es el derecho administrativo, con una representación porcentual de 26%, problema en el cual una de las partes es el Estado Colombiano, a causa de una acción u omisión en el ejercicio de sus deberes constitucionales o sus facultades.

Entre los principales conflictos jurídicos en esta área del derecho encontramos: la violación de derechos fundamentales, como el derecho a la educación, el derecho a salud, el derecho a la vida; abusos de autoridad; situaciones de orden público; contravenciones, entre otras.

La tercera área del derecho con mayor presencia de conflictos jurídicos corresponde al derecho civil con un porcentaje del 21%, entre los principales conflictos se encuentran: problemas de linderos, servidumbres, mutuos, incumplimientos contractuales, responsabilidad extracontractual por daños en propiedad y a terceros, entre otros.

Finalmente, el 12% de los habitantes referenció tener un conflicto del área del derecho de Familia, relacionado con cuota alimentaria de menores de edad y adultos de la tercera edad, custodia, y sucesiones, y solo un 5% de los habitantes, entrevistados, manifestó tener un problema del área laboral, como el pago de prestaciones sociales, despidos sin justa causa y acoso laboral.

Figura 27. Tipos de conflictos jurídicos de los habitantes



Fuente: Esta investigación 2022.

Posterior a la descripción del conflicto jurídico, se preguntó si habían acudido ante alguna entidad para procurar resolver el conflicto, dando como resultado que el 70% de los habitantes no acudieron a ninguna autoridad administrativa, judicial, académica u otras. Por otro lado, solo un 30% de habitantes sí acudieron a alguna autoridad (ver figura 28).

Figura 28. Entidades para resolver sus conflictos jurídicos

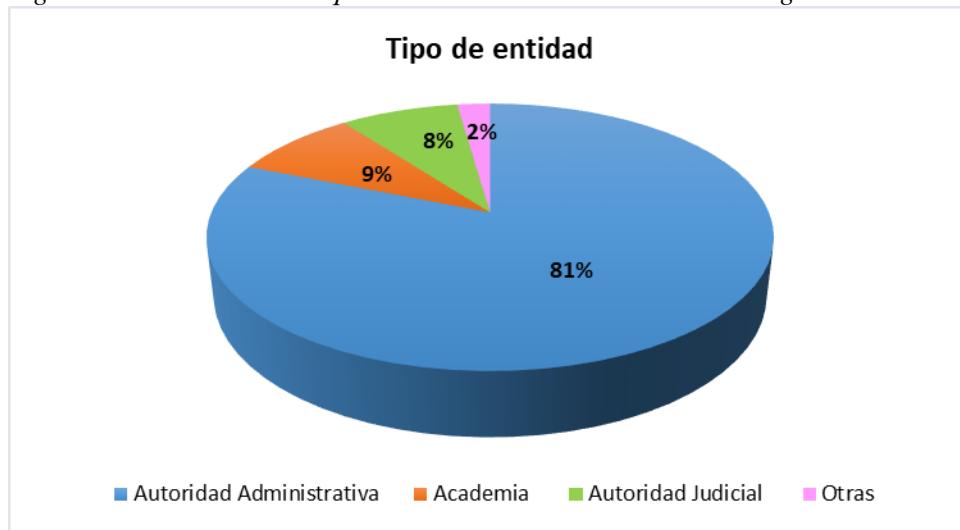


Fuente: Esta investigación 2022.

A los habitantes entrevistados que confirmaron haber acudido a alguna autoridad para resolver su problema jurídico se les indagó sobre a cuál entidad habían comparecido, con los resultados obtenidos se pudo observar que el 81% de las personas acudieron a una autoridad administrativa, entre las cuales está: Corregidores, la Casa de Justicia, la Defensoría del Pueblo, la Comisaría de Familia, la alcaldía del municipio, el Instituto Departamental de Salud, el Ministerio del Trabajo, entre otras.

Un 9% de los habitantes acudieron a una entidad académica, entre las cuales están los Consultorios Jurídicos de la Universidad Mariana, CESMAG y de Nariño. Asimismo, un 8% de los habitantes acudieron ante una autoridad judicial, como la Fiscalía, y un 2% de los habitantes acudieron a otro tipo de autoridades, como se puede verificar en la figura 29.

Figura 29. Entidades a las que acuden los habitantes de los corregimientos de Pasto



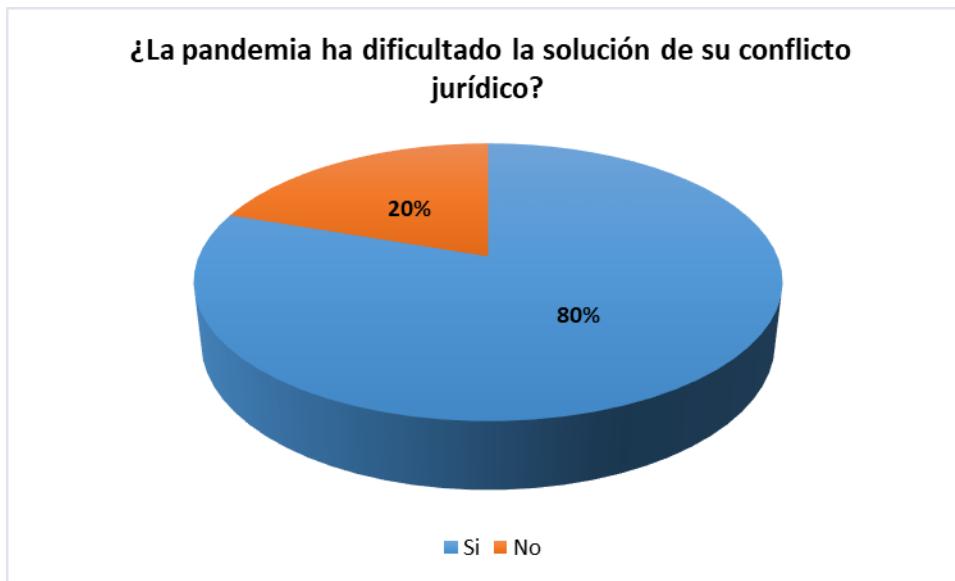
Fuente: Elaboración propia (comunicación personal, 2022).

Sin embargo, como se mencionó con antelación, un 30% de los habitantes no acudieron a ninguna entidad para procurar resolver su conflicto jurídico (ver figura 28), entre las principales razones que manifestaron están: (I) que lograron solucionar el conflicto a través de un arreglo directo entre las partes; (II) la falta de conocimiento sobre la problemática y las entidades a las que podía acudir; (III) el temor o la vergüenza; (IV) la falta de tiempo; (V) la falta de recursos económicos; (VI) motivos asociados a la atención, el servicio, la orientación y la presencia precaria de las entidades del Estado; (VII) la falta de confianza en las autoridades (VIII) la omisión de la solicitud por parte de las autoridades (IX) el incremento de los trámites y el periodo de tiempo a causa de la virtualidad durante la pandemia; (X) la ausencia de la autoridad competente en el corregimiento; y (XI) la mala atención y el servicio precario por parte de los funcionarios públicos de algunas de las entidades.

Es importante resaltar que el motivo que manifestaron de forma casi en general los habitantes que dificultó la solución de su problema, fue el contexto social de la pandemia que se atravesó durante el año 2021.

En relación con esta coyuntura social, un total del 80% de los habitantes entrevistados manifestaron que la pandemia sí dificultó la solución de su conflicto y solo el 20% manifestaron que la pandemia no afectó la solución de su conflicto y procuraron acudir ante una autoridad para solucionar su conflicto. Esto se puede observar en la siguiente figura.

Figura 30. Pandemia y solución de los conflictos

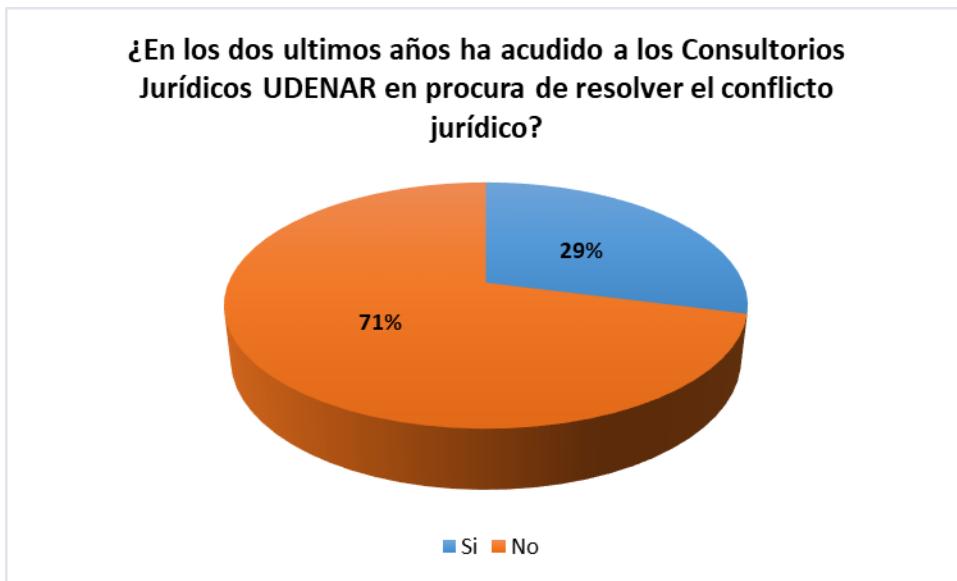


Fuente: Esta investigación 2022.

Entre los principales argumentos de porque la pandemia ha dificultado la solución de su conflicto, los habitantes expusieron: (I) la dificultad para desplazarse por las restricciones de movilidad; (II) el incremento en los tiempos y tramitología; (III) la virtualidad, por el desconocimiento en el manejo de las plataformas, el no tener acceso a redes de internet y/o señal; y (IV) porque las autoridades no les brindaron una atención oportuna.

Posterior a la información previamente presentada, se realizó una recopilación de datos enfocada a los Consultorios Jurídicos de la Universidad Nariño. En la siguiente representación porcentual (Figura 31), se puede observar que, de los habitantes entrevistados, solo el 29% han acudido a los Consultorios, mientras que el 71% restante no han utilizado los servicios de estos Consultorios.

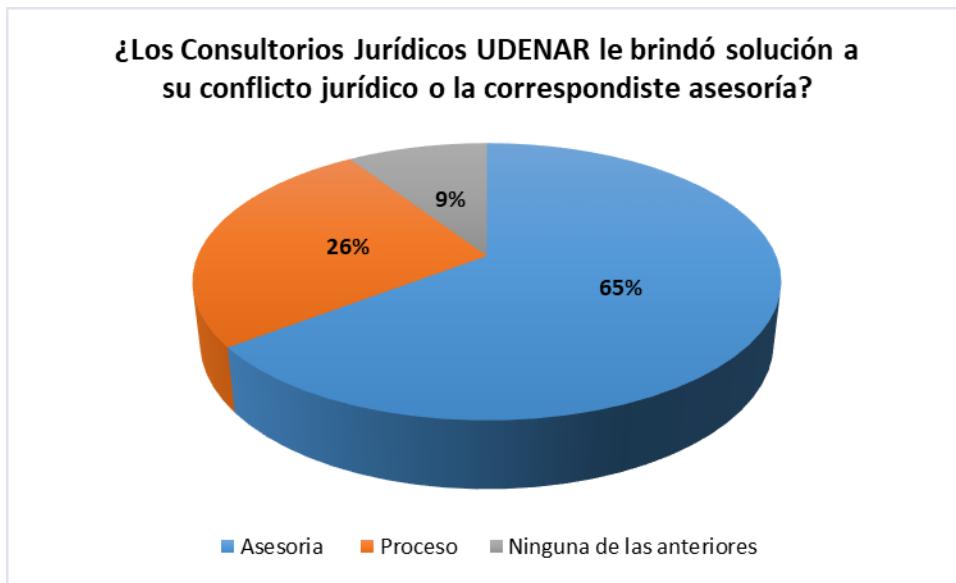
Figura 31. Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño



Fuente: Esta investigación 2022.

A los habitantes que sí acudieron a los Consultorios Jurídicos con el fin de resolver su conflicto jurídico, se les preguntó si los estudiantes les brindaron una solución a su conflicto jurídico o una asesoría, a los cuales un 65% de los entrevistados respondieron que sí recibieron una asesoría jurídica sobre su problema o conflicto, un 26% manifestaron que su problema estaba en proceso y 9% de usuarios no recibieron una asesoría porque no era competencia de los Consultorios Jurídicos y/u otras razones que impedían al Consultorio brindar el servicio. En la Figura 32 se pueden observar las representaciones porcentuales antes descritas:

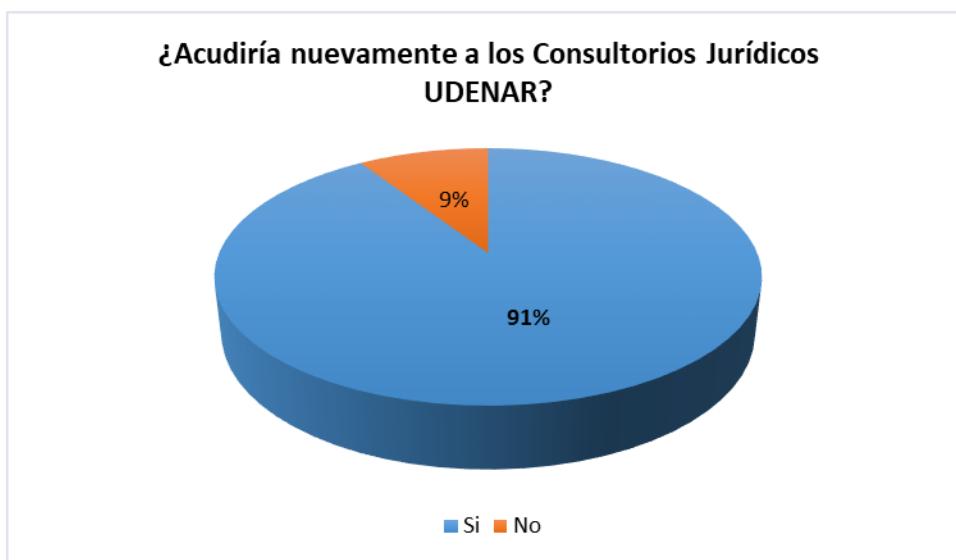
Figura 32. Asesoría en los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño



Fuente: Esta investigación 2022.

A los usuarios que acudieron a los Consultorios jurídicos de la Universidad de Nariño también se les indagó sobre si acudirían nuevamente para procurar solucionar problemas o conflictos jurídicos, el 91% respondieron que sí y el 9% restante respondieron que no. Los datos recopilados se pueden observar en la figura número 33.

Figura 33. Atención en los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño



Fuente: Esta investigación 2022.

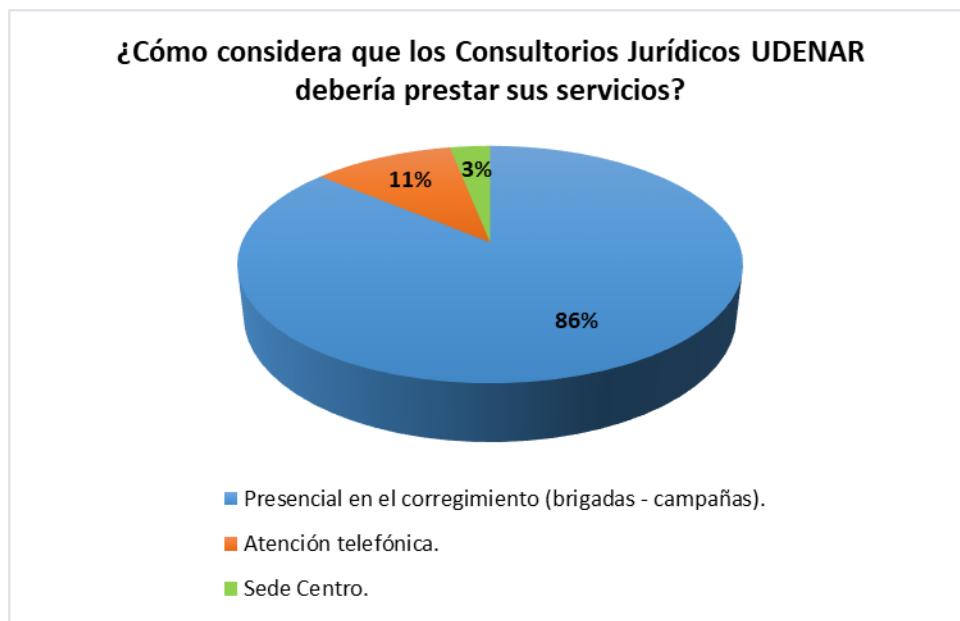
Asimismo, con la finalidad de identificar como los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño deberían prestar el servicio a los habitantes de los corregimientos del Municipio de Pasto, se realizó la pregunta consignada en la Figura 34, en la cual se pueden observar los datos recopilados a partir de la misma.

En concordancia a los datos obtenidos, el 86% de los usuarios manifestaron que los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño deberían prestar el servicio de forma presencial en los corregimientos, con campañas o brigadas periódicas, que faciliten a los habitantes el acceso a los servicios y se superen dificultades como, la falta de recursos para la movilidad hasta Pasto, la falta de conectividad y los requisitos para acceder a una atención virtual, entre otras.

El 11% indicó que se debería poder recibir una asesoría de calidad vía telefónica que oriente en primera instancia a los usuarios sobre su problema o conflicto y se verifique la competencia de los Consultorios Jurídicos para actuar en el asunto en particular, y si no fuese competente se pueda brindar un concepto a los usuarios para que estos tengan claro a qué autoridades pueden acudir o si requieren de un abogado particular.

Finalmente, solo un 3% de los usuarios señalaron que se debe seguir prestando el servicio en la sede centro de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño.

Figura 34. Cómo deben prestar sus servicios los Consultorios Jurídicos



Fuente: Esta investigación 2022.

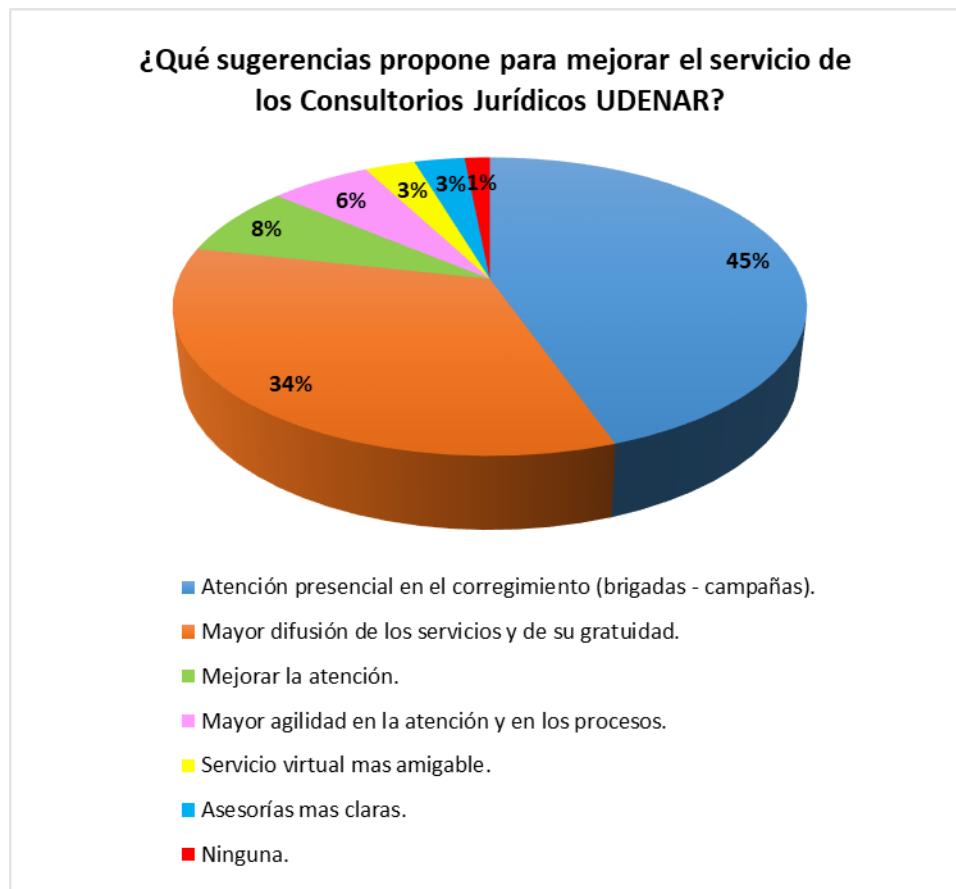
Por último, se indagó en torno a las sugerencias de los habitantes de los corregimientos para ampliar la cobertura de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, se logró identificar que el 45% de usuarios recomiendan que es necesario que los Consultorios Jurídicos presten atención presencial en los corregimientos a través de la puesta en marcha de brigadas y campañas. El 34% recomiendan trabajar en una campaña de difusión, que permita a los habitantes: primero, conocer la existencia de los consultorios jurídicos, segundo, saber cuáles son los servicios que brindar y, tercero, que el acceso a estos servicios es gratuito.

El 8% de los usuarios sugieren que se debe mejorar la atención, recomendando una atención amigable y humana, asimismo, una representación del 6% sugiere que el servicio que se brinda debe ser más ágil tanto en la asesoría, como en el seguimiento de los procesos.

Un 3% de los usuarios sugiere que el servicio virtual debe ser más amigable, con una plataforma fácil de acceder y explorar, además, otro 3% de los usuarios sugieren que las asesorías sean más claras, en un lenguaje comprensible y acorde a la diversidad de formación de

los usuarios que acuden a solicitar el servicio, y finalmente, solo 1% no tiene ningún tipo de sugerencia.

Figura 35. Sugerencias de los habitantes de los corregimientos de Pasto



Fuente: Esta investigación 2022.

En la Figura 35 se muestran las respuestas de los corregidores entrevistados, a la pregunta: ¿Qué propone para mejorar el servicio de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño?

2.4. Discusión de resultados

El acceso a la justicia es un derecho reconocido internacionalmente, el cual debe ser garantizado en cualquier sociedad democrática. En Colombia, como en muchos de los países de América Latina, este derecho no siempre es una realidad para todos, debido a las barreras de

acceso, tales como, los altos costos de los servicios legales; la complejidad del sistema judicial, la falta de recursos económicos y la capacitación a las comunidades más vulnerables.

Las investigadoras Paula Samper Salazar y Ana María Sánchez Quintero, reconocen que los problemas de acceso a la justicia para las poblaciones de escasos recursos son comunes a todos los países del mundo, pero es evidente que, en los países de ingreso medio o bajo, como los latinoamericanos, esos problemas se acrecientan, en la medida en que los ingresos de un elevado porcentaje de la población los colocan en situación de pobreza o por debajo de la línea de pobreza (Samper-Salazar y Sánchez-Quintero, 2021, p. 133).

En este contexto, los Consultorios Jurídicos juegan un papel importante en el acceso a la justicia en Colombia y en el cumplimiento de la función social que tienen estas unidades académicas adscritas a las Facultades de Derecho de las Universidades y Colegios de abogados en el país. Ofrecen asesoría, representación legal, mediación, conciliación y resolución alternativa de conflictos, a personas y comunidades que no pueden pagar por servicios legales privados.

Desde la entrada en vigor de la Ley que trasplantó los Consultorios Jurídicos estadounidenses a Colombia, se les impuso una carga a todas las universidades del país que tuvieran Facultades de Derecho. Esta nueva Ley reguló el funcionamiento de estas instituciones: “Creó la figura de “abogados de pobres” e impuso la delegación de obligaciones propias del Estado a las universidades, como el acceso a la justicia para las personas pobres de escasos recursos para servicios de asistencia jurídica, en donde los estudiantes de Derecho están a cargo de su representación.” (Higuita-Olaya, 2018, p. 46).

En el Municipio de Pasto cuenta con cuatro consultorios jurídicos y para el presente trabajo la investigación se centró en los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño,

específicamente en la cobertura de la prestación de sus servicios a los habitantes de los corregimientos de la ciudad, en el año 2021.

La investigación se centró en los habitantes de los 17 corregimientos debido a que históricamente han enfrentado desafíos para acceder a la justicia a causa de, la falta de instituciones en los corregimientos; el bajo nivel educativo; la distancia geográfica; y falta de recursos financieros para acceder a servicios legales y judiciales; entre otros.

Asimismo, esta investigación se centra en el año 2021, siendo este el segundo año de emergencia sanitaria que se presentó a causa del virus COVID-19 en el país, lo que ocasionó, una restricción en la movilidad de todos los ciudadanos; el cierre de oficinas de entidades públicas y privadas; la transición hacia la prestación de servicios de manera virtual; y el aumento de la demanda de servicios legales y judiciales. Lo anterior, ocasionó que en el país el acceso a la justicia sea más difícil y más en las zonas rurales, en las cuales no hay conexión tecnológica.

Con el fin de desarrollar el objetivo general de la presente investigación se realizaron 933 entrevistas a corregidores, habitantes de los corregimientos, docentes y estudiantes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, con el fin de evidenciar si la Universidad, en cumplimiento de su función de Interacción Social, cumplen con la satisfacción del derecho al acceso a justicia de los habitantes de los corregimientos de Pasto.

En las entrevistas aplicadas a los docentes, se obtuvo que, la demanda del servicio que prestan los Consultorios Jurídicos es alta, por lo cual, en pro de fortalecer el cumplimiento de los objetivos de Consultorios Jurídicos y su función de interacción social, sería adecuado ampliar la cobertura del servicio, para lo cual se necesita habilitar distintos canales de atención, que permitan llegar a los sectores más alejados y vulnerables como lo son los corregimientos.

Referente a este tema, los estudiantes manifestaron que se debe descentralizar el servicio a través de la ejecución de brigadas y campañas en cada corregimiento, plantean, además, la

necesidad de estudiar la posibilidad de llevar estas actividades a las extensiones académicas con las que cuenta la universidad en otros municipios.

Por su parte, los habitantes de los corregimientos, que acuden a alguna autoridad en busca de solucionar un conflicto jurídico, en su mayoría desconocen la existencia y el que hacer de los Consultorios Jurídicos, algo similar se presenta en los corregidores, toda vez que un 43% desconoce el funcionamiento de estas dependencias.

Se encontró que el manifiestan haber acudido a los servicios indican que acudirían de nuevo a los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño. Sugieren que sería adecuado que la institución haga presencia en los corregimientos por medio de brigadas y campañas. Lo anterior, se fortalece con las respuestas de los corregidores, quienes al igual que los habitantes de los corregimientos, sugieren la realización de jornadas presenciales por parte de la Universidad en estas zonas.

Además, por medio de las entrevistas realizadas se logró determinar que en los corregimientos del Municipio de Pasto existe un porcentaje representativo de necesidades jurídicas insatisfechas, por tanto, es imprescindible revisar algunos puntos clave que causan esta situación.

Asimismo, se debe resaltar que, para los habitantes de los corregimientos el acceso a la justicia es limitado, muchas personas en estas áreas geográficas tienen dificultades para obtener asesoramiento jurídico debido a la falta de servicios legales disponibles en la zona, toda vez, que el corregidor o corregidora es la única figura jurídica a la que tienen acceso.

Otra de las problemáticas identificadas está relacionada con la falta de claridad sobre los derechos de las personas y la protección de estos, muchos de los entrevistados manifestaron que, si bien saben que tienen conflictos por resolver, desconocen el trámite que deben llevar a cabo o la autoridad competente para su caso.

En el mismo sentido, las personas manifiestan tener desconfianza en el sistema judicial debido a la falta de acceso a la justicia. Lo que puede llevar a la resolución de conflictos de manera informal, además, no es muy común el uso de mecanismos de resolución de conflictos, como la mediación y la conciliación, ya que desconocen que son más rápidos y menos costosos que el sistema judicial.

De igual manera, las relaciones entre las personas y las autoridades en los corregimientos son más distantes debido a su ubicación geográfica y a la falta de recursos económicos.

Se logró determinar que, en los corregimientos existe una gran demanda de servicios jurídicos que no son satisfechos por las entidades ni públicas ni privadas. Que los habitantes de los corregimientos del Municipio de Pasto no tienen un acceso efectivo a la administración de justicia. A pesar de que la Universidad de Nariño ha hecho esfuerzos para prestar estos servicios a través de los Consultorios Jurídicos a los habitantes de los corregimientos de manera virtual, en el 2021, no fue posible el acceso a ellos.

Con la presente investigación se pudo concluir que los Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño no facilitaron de manera eficiente a los habitantes de los corregimientos del Municipio de Pasto en el año 2021. Esta situación se presentó por los siguientes motivos: falta de cobertura, por lo cual es importante que se tomen medidas de acuerdo a la capacidad instalada de la Universidad que posibiliten abordar estas necesidades y garantizar que las personas de estas zonas tengan acceso a servicios legales justos y equitativos de conformidad a las competencias establecidas por la Ley y en cumplimiento de su función.

Sin embargo, es importante destacar que no es una obligación legal para los Consultorios el descentralizar sus operaciones y brindar un servicio más personalizado a los habitantes de los corregimientos de Pasto, no obstante, teniendo en cuenta que su función de interacción social

busca mejorar la calidad de vida de los habitantes del departamento de Nariño, es importante, tener en cuenta las necesidades jurídicas que tienen los habitantes de los corregimientos que en su mayoría son población vulnerable y de especial protección.

Como plantea Velásquez Posada (2014): “la carga del acceso a la justicia la soporta una institución, la Defensoría del Pueblo, que tiene como función misional garantizar el pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad pública” (2014, p. 561). Las universidades están obligadas a facilitar el acceso a la justicia de las personas vulnerables.

El actuar de los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño se encuentra limitado por la falta de recursos, lo que afecta la calidad y la cobertura de los servicios que se pueden ofrecer. La demanda de los servicios que prestan, lo que a menudo supera la capacidad de los consultorios jurídicos.

Conclusiones

Se identificó que el servicio de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño se brinda en la sede antigua de la Universidad, localizada en el centro de la ciudad. Sin embargo, los habitantes de la zona rural no pueden acceder al servicio debido a que la movilidad desde los corregimientos es limitada por la escasez de recursos y por el desarrollo de las actividades laborales o del hogar. Es por este motivo, que implementar y programar un determinado número de brigadas para cada corregimiento, garantiza un mayor acceso al servicio y se amplía la cobertura descentralizando el lugar físico donde se presta el servicio.

Las competencias de los Consultorios Jurídicos son establecidas en la normatividad, por lo cual son limitados los asuntos que pueden adelantar los estudiantes, limitando la cobertura. Una estrategia que han implementado algunos consultorios jurídicos a nivel nacional es brindarles a los usuarios un concepto jurídico tipo informe, que le permita tener mayor claridad sobre los derechos fundamentales en cuestión, la normativa aplicable al caso, las instituciones o entidades a las que puede acudir para procurar la solución de sus conflictos.

Los consultorios jurídicos de la Universidad de Nariño son referenciados como unos de los mejores de la región, sin embargo, es necesario generar una sensibilización del personal y profesionales que brindan el servicio de asesoría al público. Propiciando un trato más humano, gentil y amigable, implementando un lenguaje claro, sencillo y puntual, evitando conceptos que resulten complejos o difíciles de comprender por los usuarios, considerando el grupo poblacional que tiene acceso a este servicio. Todas estas estrategias están encaminadas a mejorar la calidad de la prestación del servicio y lograr una comunicación asertiva entre asesores y usuarios.

Es importante trabajar en la información de los Consultorios Jurídicos, los servicios que ofrece, las ventajas de acudir a ellos, acceso al servicio e información correspondiente a la gratuidad en la atención.

Referencias

Acuerdo 031 de 1992. (1992, 7 de diciembre). Concejo Municipal de San Juan de Pasto.

Consultado en: <https://concejodepasto.gov.co>.

Acuerdo 004 de 2003. (2003, 14 de febrero). Concejo Municipal de San Juan de Pasto.

Consultado en: <https://concejodepasto.gov.co>.

Acuerdo 015 de 2011. (2011, 19 de agosto). Concejo de la Facultad de Derecho y Ciencias

Políticas de la Universidad de Nariño. Consultado en <https://derecho.udnar.edu.co>.

Acuerdo 020 de 2012. (2012, 31 de agosto). Concejo de la Facultad de Derecho y Ciencias

Políticas de la Universidad de Nariño. Consultado en: <https://derecho.udnar.edu.co>.

Acuerdo 080 de 2019. (2019, 23 de diciembre). Concejo Superior de la Universidad de Nariño.

Consultado en: <https://secretariageneral.udnar.edu.co>.

Alcaldía Municipal de Pasto. (2020). Información General. Consultado en:

<https://www.pasto.gov.co/index.php/nuestro-municipio/informacion-general>

Barbera, M. y Protopapa, V. (2019). El acceso a la justicia y las clínicas jurídicas: el desarrollo de un ámbito de reflexión para los juristas. Algunas observaciones desde la experiencia italiana. *Universidad de Los Andes (Colombia)*, 325-362.

Bernal-Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación de Colombia Ltda.

Bejarano-Ricaurte, A. (2014). El trabajo pro bono en Colombia: ¿cómo puede contribuir a ampliar, igualar y consolidar las vías de acceso a la justicia? *Siglo del Hombre Editores*, 233-292. Consultado en: <http://dx.doi.org/10.15425/2017.281>

Bonilla-Maldonado, D. (2018). Consultorios Jurídicos: Educación para la Democracia. *Siglo del*

Hombre Editores, 17-110. Consultado en:

<https://nebulosa.icesi.edu.co:2517/#search/jurisdiction:CO/%22Consultorios+jur%C3%A1dicos%22+o+%22cl%C3%ADnicas+jur%C3%A1dicas%22/vid/consultorios-juridicos-educacion-democracia-857333821>

Blázquez-Martín, D. (2015). Clínicas de derechos humanos: Causas y ventajas del éxito de un

modelo de educación jurídica del siglo XXI. *Revista de Educación y Derecho Universidad de Barcelona*, (11).

Bonilla-Castro, E. y Rodríguez-Sehk, P. (1997). Más Allá Del Dilema De Los Métodos, La

Investigación En Ciencias Sociales. 3^a Ed. *Ediciones Uniandes*, 77-103.

Castro-Buitrago, E., Vélez-Echeverri, J. y Madrigal-Pérez, M. (2021). El rol de las clínicas

jurídicas en la promoción de los ODS en Colombia. *Opinión Jurídica*, 20(42), 67-92.

Castiblanco-Rozo, F. (2021). La Importancia de la Labor Social de los Consultorios Jurídicos en

Colombia. *Revista Revoluciones. Estudios en Ciencia Política, Humanidades y Sociales*, 3(4), 86-101. <https://doi.org/10.35622/j.rr.2021.04.006>

Castillo Bolaños, J. (2019). La función social de las prácticas profesionales en el Consultorio

Jurídico de los programas de Derecho. En Almanza-Iglesia M, Castiblanco Mandón, H.

(Ed). *La tríada entre Consultorio Jurídico, Investigación y Comunidad*. (pp. 81-106).

Barranquilla, Colombia. Universidad Simón Bolívar.

Calvache-López, José Edmundo. (2013). Informe de Gestión Universidad de Nariño, abril 2012 / abril 2013. <https://www.udenar.edu.co/project/informede-gestion-abril-2012-marzo-2013/>

Constitución Política de Colombia [C.P]. (1991, 20 de julio). Asamblea Nacional Constituyente.

Diario Oficial No 52.306. Consultado en:

http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Consejo Superior de la Judicatura. (2021). *Boletín Estadístico Año 2021*. Consultado en:

https://www.ramajudicial.gov.co/documents/1545778/22510101/Boletin+2021+Ajustado+V2022_para+publicar.pdf/a3dea8bf-7aba-4713-be06-2d415065ab2d

Cubillos-Vega, C., Jorquera, M. J. y Robles-Carrasco, I. (2022). El trabajo de las clínicas

Departamento Nacional de Planeación. (2016). *Índice de Acceso Efectivo a la Justicia Colombia 2016*.

Departamento Nacional de Planeación. (2017). *Informe Final Índice de Acceso Efectivo a la Justicia Colombia 2017*.

Departamento Nacional de Planeación. (2021). *El 43 % de las necesidades jurídicas declaradas se atendieron por servicios institucionales públicos y privados*.

Decreto 196 de 1971. (1971, 12 de febrero). Presidente de la República de Colombia. Diario oficial No 33.255.

Decreto 1818 de 1998. (1998, 7 de septiembre). Ministerio de Justicia y del Derecho. Diario oficial No 43.380.

Decreto 491 de 2020. (2020, 28 de marzo). Presidente de la República de Colombia.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2019, 30 de agosto)

Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2019, 16 de septiembre).

Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2019, 16 de octubre).

Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2019, 6 de noviembre).

Población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera.

Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (2023). Fichas y Tableros.

Denis-Santana, L. y Gutiérrez-Borobia, L. (2002). La investigación etnográfica: experiencias de su aplicación al ámbito educativo. *Paradigma*, 14(1y2), 26-49. Consultado en:

<https://doi.org/10.37618/PARADIGMA.1011-2251.1996.p26-49.id182>

Duque-Quintero, S. P., González-Agudelo, E. M. y Quintero-Quintero, M. L. (2012). La popularización del derecho en el consultorio jurídico: una apuesta por una educación jurídica con relevancia social. *Revista Estudios de Derecho*, 45-63. Consultado en:
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/red/article/view/18418>

Erazo-Coral, S.P (2017, junio 13). Consultoría Jurídica Virtual, disponible para los estratos 0, 1 y 2. Udenar Periódico. <https://www.udenar.edu.co/consultoria-juridica-virtual-disponible-para-los-estratos-0-1-y-2/>

Escobar-Soto, E. C., Rodríguez-Torres, N. C. y Rojas-Pacanchique, F. A. (2017). Estrategia para mejorar la práctica jurídica desarrollada en el Consultorio Jurídico. *Revista Logos*,

Ciencia & Tecnología, 9, (2), 97-114. Consultado en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517753268007>

Ferrer, L. M. (2020). Clínicas jurídicas a la luz del Estado Social de Derecho y de Justicia

Venezolano. *Revista De La Facultad De Derecho De México*, 70(276-1), 175–198.

Consultado en: <https://doi.org/10.22201/fder.24488933e.2020.276-1.72808>

Gámez, F. (2014). La Dimensión Social: un Proceso Sinérgico en la Interacción Universidad-

Comunidad a Través de la Función de Extensión. *ISSN Investigación y Postgrado*, 30(1),

103-123. <https://ve.scielo.org/pdf/ip/v30n1/art06.pdf>

Gaviria-Herrera, M.M., Gallego-Henao, L.E. y Carreño-Bustamante, M.T. (2015). Eficacia de la

norma NTC 5906 de 2012 frente al acceso a la administración de justicia. *Ambiente*

Jurídico, (17), 65-94. Consultado en:

<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Ambientejuridico/article/view/1587/1636>

González, F. y Viveros, F. (1999). *Defensa Jurídica del Interés Público: Enseñanza, estrategias, experiencias* (9). Cuadernos de Análisis Jurídico, Escuela de Derecho de la Universidad

Diego Portales. https://derecho.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2020/06/CAJ_n09_Serie_Publicaciones_Especiales.pdf

Gómez-Araújo, L. A. (1995). Los estudios de derecho frente al siglo XXI, *La importancia de los*

estudios de derecho frente al siglo XXI, 65, 1-65.

Gil-Osorio, J., Rodríguez-Ortegón, D. y Páez-Roa, C. (2021). Las clínicas jurídicas como

fenómeno convergente en los consultorios jurídicos de Colombia. *Rev. Innova Educ.* 3

(3), 123–139. Consultado en:

<https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/226/271%20>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista Lucio M.P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición). Interamericana Editores S.A. Consultado en:

<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Hernández-Sampieri, C. R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio P. (2011). Metodología de la Investigación. *Mcgraw - Hill Interamericana de México*. Consultado en:

https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (2010). *Manual autoformativo sobre acceso a la justicia y derechos económicos, sociales y culturales*. Consultado en:

<https://www.corteidh.or.cr/tablas/27514.pdf>

Leal Esper, Y. E., Muñoz-Hernández, L.A., Ortega-Suescun, G. J., Parada-Uribe, J. y León-Villán, A. M. (2021). Las prácticas jurídicas como medio de acceso de los ciudadanos a la administración de justicia. *Ciencias Sociales y Humanas*, 21(41), 45-56. Consultado en: <https://nebulosa.icesi.edu.co:2144/10.22518/jour.ccsn/2021.2a04>

Ley 30 de 1991. Congreso de la República. Diario Oficial No 40.700. 28 de diciembre 1991.

Ley 30 de 1992. Congreso de la República Colombia. Diario Oficial No 40.700.

Ley 583 de 2000. Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial No 44.04, 12 de junio de 2000.

Ley 941 de 2005. Congreso de la República. Diario Oficial No 45.791. 14 de enero 2005.

Ley 2113 de 2021. Congreso de la República. Diario Oficial No 51.750.

Ley 2220 de 2022. Congreso de la República. Diario oficial No 52.081 30 de junio 2022.

Londoño-Toro, B. (2015). Educación legal clínica y litigio estratégico en Iberoamérica.

Universidad del Rosario, Facultad de Jurisprudencia.

Martínez, M.E., Piñero, F.J. y Figueroa-Delgado, S.A. (2013). *El papel de la universidad en el desarrollo.* Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20140211121020/universidad.pdf>

Martínez Noguera, C.E. (2020, diciembre 12). Reconocimiento Público del Ministerio de Justicia a Consultorios Jurídicos Udenar. Udenar Periódico. Consultado en:
<https://periodico.udenar.edu.co/reconocimiento-publico-del-ministerio-de-justicia-a-consultorios-juridicos-udenar>.

Maestre, L.E. y Miranda, J.C. (2019). Acceso a la Administración de Justicia en Colombia: Tareas Pendientes. *Advocatus*, 16(33), 191-203.

Montoya, J. C. (2021). Deuda de los centros de conciliación de los consultorios jurídicos con las personas en situación de insolvencia. Siete años de inactividad del procedimiento de insolvencia en escenarios conciliatorios de práctica legal. *Díkaion* 30 (1), 10-26. Consultado en: <https://doi.org/10.5294/dika.2021.30.1.1>

Monje-Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa - Guía didáctica. *Universidad Surcolombiana*. <https://biblioteca.usco.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=23967>

Mosquera-Abadía, H. A. y Carvajal-Ordoñez, V. F. M. (2021). Interacción universidad sociedad a través de la función de extensión. *Entramado*, 17 (1), 186-203. Consultado en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v17n1/2539-0279-entra-17-01-186.pdf>

Norma Técnica Colombiana 5906. (2012, 22 de febrero). Instituto Colombiano de Normas Técnicas [Icontec]. Consultado en:

https://rsu.ustabuca.edu.co/images/docuemntos_proyeccion/Norma_NTC5906_de_2012.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (2020). *Pandemia, Confinamiento y las Estadísticas de Seguridad y Justicia*. <https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/ce.19-unodc-nota-conceptual-seguridad-justicia.pdf>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (s.f.). *Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito [UNODC]. (2020). *Acceso a la justicia en tiempos de cuarentena*. Consultado en:

<https://www.unodc.org/dohadeclaration/es/news/2020/03/access-to-justice-in-times-of-judicial-lockdown.html>

Plan de Ordenamiento Territorial 2015 - 2027 [POT]. (2015). Alcaldía Municipal de Pasto.

Plan de Desarrollo Municipal 2020 -2023 [PDM]. (2020). Alcaldía Municipal de Pasto.

Plan de Desarrollo Educativo Rural para el Municipio de Pasto 2009 - 2011. (2009). Secretaría de Educación Municipal.

Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023. (2020). Gobernación de Nariño.

Plan de Desarrollo Institucional 2021-2032. Universidad de Nariño. Consultado en:

<https://www.udenar.edu.co/documentos/PDI-UDENAR-2020.pdf>

Ramírez-González, A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. Pontificia Universidad Javeriana. <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>

Resolución 7 de 1978. (1978, 18 de abril). Tribunal Superior del Distrito Judicial - Sala de Gobierno. Consultado en:

<https://derecho.udenar.edu.co/wpcontent/uploads/2013/02/autorizacionconsultorios.pdf>

Resolución 385 de 2020. (2020, 12 de marzo). Ministro de Salud y Protección Social.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=119957>

Resolución 0521 de 2020. (2020, 30 de marzo). Rector de la Universidad de Nariño. Consultado en: <https://www.udenar.edu.co/recursos/wp-content/uploads/2020/04/RESOLUCION-0521-de-2020-Aplica-Decreto-0491-en-la-UDE-NAR.pdf>

Romero-Rodríguez, G. I. (2021). Función de los consultorios jurídicos en el posconflicto.

Revista IUSTA, (54), 1-37.

Rofman, A. y Vázquez-Blanco, J. M. (2006). La extensión universitaria en tiempos de crisis económico-social. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 17 (32), 9-48.

Samper-Salazar, P., y Sánchez-Quintero, A. (2021). El Trabajo Pro Bono: La Responsabilidad Social del Abogado. En I. C. Jaramillo-Sierra, S. I. Anzola-Rodríguez, J. Montoya-Vargas y C. F. Morales. (Eds.). *Ética profesional del abogado: debates y tensiones*. (pp. 133-162). Universidad de Los Andes (Colombia).

Sánchez-Vallejo, J. Ocampo-Hoyos, L. G. y González-Valencia, D. (2020). El derecho de acceso

a la administración de justicia: una perspectiva desde la jurisprudencia de la Corte

Constitucional Colombiana. *Inciso*, 22(2), 203-226. Consultado en:

<http://dx.doi.org/10.18634/incj.22v.2i.1086>

Sayas-Contreras, R. E. (2014). Tipologías de servicios prestados por los consultorios jurídicos de

las facultades de Derecho y su incidencia en las prácticas jurídicas. *Corporación*

Universitaria Remington, 103-127.

Sentencia C-037/96. (1996, 5 de febrero). Corte Constitucional (Vladimiro Naranjo Mesa M.P.).

Sentencia T-283/13. (2013, 16 de mayo). Corte Constitucional (Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, M.P.).

Senior-Serrano, S. (2019). Relación de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) con la

Constitución de 1991 y su proceso de planificación económica. En M. A. Restrepo-

Medina. (Ed.). *Crisis del Estado nación y de la concepción clásica de la soberanía*

(pp.213-232). Editorial Universidad de Rosario (Colombia).

Tedesco, J. C. (2000). Educar en la sociedad del conocimiento. *Fondo de Cultura Económica*, 7-

121. Consultado en: <https://socioeducacion.files.wordpress.com/2011/05/tedesco-carlos-educar-en-la-sociedad-del-conocimiento.pdf>

Tedesco, J.C. (2012). Educación y Justicia Social en América Latina. *Revista Internacional de*

Educación para la Justicia Social (RIEJS), 3(2), 275-277. Consultado en:

<https://fce.com.ar/wp-content/uploads/2020/11/TedescoEyJ.pdf>

Torres, M.L. (2010). El abogado al servicio de la sociedad: el papel de la academia en el trabajo Probono. En Universidad del Rosario, *Universidad y Sociedad: Extensión universitaria, conocimiento y redes sociales* (pp. 99-108). Editorial Universidad del Rosario.

<https://editorial.urosario.edu.co/pageflip/acceso-aberto/universidad-y-sociedad-01.pdf>

Universidad de Nariño [Udenar]. (s.f.). Sistema de Atención Virtual. Iuris Udenar.

<https://iuris.udenar.edu.co/terminosycondiciones>

Universidad de Nariño [Udenar]. (s.f.). Sobre la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

Universidad de Nariño [Udenar]. (s.f.). Sobre la Universidad de Nariño.

Universidad de Nariño [Udenar]. (s.f.). Sobre la Universidad de Nariño. Naturaleza, Domicilio, Funciones, Misión y Visión.

Universidad de Nariño [Udenar]. (s.f.). Vicerrectoría de Investigación e Interacción Social.

Universidad de Nariño [Udenar]. (s.f.). División de Interacción Social.

Universidad de Nariño [Udenar]. (2020, agosto). Políticas de Docencia de la Universidad de Nariño “Una Visión de Futuro”.

Universidad de Nariño. (2021). *Pertinencia e Impacto Social: Aportando al Desarrollo Social de la Región y Construyendo una Sociedad Justa y Equitativa.*

Unidad de Atención a Víctimas de Violencia Basada en Género [UNAVI-VBG]. (s.f.).

Observatorio de Género de Nariño. <https://observatoriogenero.udenar.edu.co/unavi/>

Universidad del Valle. (s.f.). *Presentación.* <https://www.univalle.edu.co/oficina-control-interno/12-interna-principal/73-proyeccion-social>

Velásquez-Posada, H. (2014). Prácticas de consultorio jurídico y aporte para el acceso a la justicia. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 44 (121), 551-576.



Anexos

Anexo 1: Consentimiento Informado de Participación

Proyecto de Investigación: La cobertura de los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, en cumplimiento de su función social y el derecho del acceso a justicia de los habitantes del corregimiento de Pasto, en el año 2021

La estudiante Jackeline Elizabeth Diaz Quiroz está desarrollando la presente investigación que tiene como objetivo general: analizar si la cobertura de los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, en cumplimiento de su función social, aportó para satisfacer el derecho del acceso a justicia de los habitantes del corregimiento de Pasto, en el año 2021.,y con el fin de realizar un trabajo de investigación para presentarlo como requisito para optar al título de Magister en Gerencia Social

Por lo anterior, Yo _____, identificado con la cédula de ciudadanía No. _____, de _____ Decido participar en el proyecto antes mencionado, por lo cual autorizo de forma voluntaria a la estudiante a que mi intervención en las diferentes entrevistas pueda ser: grabados en audio, en video, y/o resumidos en notas de investigación.

De igual manera autorizo que los relatos e informaciones de estos espacios puedan ser utilizados en las siguientes formas, con el propósito exclusivo de aportar académicamente a la construcción de conocimientos y memorias plurales e integradoras que incluyan las voces y experiencias del sector

Así mismo, comprendo que tengo el derecho a no responder a preguntas que se realicen durante el desarrollo de estos espacios y podré, de manera verbal, expresar cuando deseo que lo que se narre no sea tenido en cuenta para la elaboración de algún documento, informe o pieza comunicativa de carácter público o privado.

Además, manifiesto que se me informó previamente que no habrá retribución por la participación en este estudio. Asimismo, Conozco que esta información podrá beneficiar de manera directa e indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Por lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita e inequívoca a Jackeline Elizabeth Diaz Quiroz, como responsable del tratamiento de mis datos, para sean compilados, almacenados, consultados, usados, procesados, suprimidos y compartidos, para los fines anteriormente expuestos.

Firma del titular de la información de este formulario



Anexo 2. Formato entrevista director de consultorios jurídicos

Objetivo: Analizar si la cobertura de los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, en cumplimiento de su función social, aportó para satisfacer el derecho del acceso a justicia de los habitantes del corregimiento de Pasto, en el año 2021.

La información suministrada es de carácter confidencial y se resguardará su identidad, mientras que los resultados serán empleados con fines investigativos, académicos y favorecerán los procesos en el marco de las acciones de la Maestría en Gerencia Social.

Teniendo en cuenta lo anterior, para continuar con el diligenciamiento de las siguientes preguntas usted debe aceptar participar en la presente investigación.

Acepto: _____ No acepto: _____

Por favor, dedique unos minutos de su tiempo para dar respuesta a las siguientes preguntas. ¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

1. ¿La pandemia ha dificultado la prestación de los servicios de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño?

2. ¿Los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, prestan sus servicios en los corregimientos del municipio de Pasto?

3. ¿Cómo se podría ampliar la cobertura de Consultorios Jurídicos?

4. ¿Qué se debería implementar para el mejoramiento de los servicios de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño?



Anexo 3. Formato entrevista docentes consultorios jurídicos

Objetivo: Analizar si la cobertura de los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, en cumplimiento de su función social, permitió satisfacer el derecho del acceso a justicia de los habitantes del corregimiento de Pasto, en el año 2021.

La información suministrada es de carácter confidencial y se resguardará su identidad, mientras que los resultados serán empleados con fines investigativos, académicos y favorecerán los procesos en el marco de las acciones de la Maestría en Gerencia Social.

Teniendo en cuenta lo anterior, para continuar con el diligenciamiento de las siguientes preguntas usted debe aceptar participar en la presente investigación.

Acepto: _____ No acepto: _____

Por favor, dedique unos minutos de su tiempo para dar respuesta a las siguientes preguntas. ¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

1. ¿La pandemia ha dificultado la prestación de los servicios de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño?

2. ¿Los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, prestan sus servicios en los corregimientos del municipio de Pasto?

3. ¿Cómo se podría ampliar la cobertura de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño a las zonas rurales del municipio?

4. ¿Qué sugiere usted que se debería implementar para el mejoramiento de los servicios de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño?



Anexo 4. Formato entrevista estudiantes consultorios jurídicos

Objetivo: Analizar si la cobertura de los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, en cumplimiento de su función social, permitió satisfacer el derecho al acceso a justicia de los habitantes del corregimiento de Pasto, en el año 2021.

La información suministrada es de carácter confidencial y se resguardará su identidad, mientras que los resultados serán empleados con fines investigativos, académicos y favorecerán los procesos en el marco de las acciones de la Maestría en Gerencia Social.

Teniendo en cuenta lo anterior, para continuar con el diligenciamiento de las siguientes preguntas usted debe aceptar participar en la presente investigación.

Acepto: _____ No acepto: _____

Por favor, dedique unos minutos de su tiempo para dar respuesta a las siguientes preguntas. ¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

1. ¿La pandemia ha dificultado la prestación de los servicios de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño? Por favor argumente su respuesta.

2. ¿Los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, prestan sus servicios en los corregimientos del municipio de Pasto? Por favor argumente su respuesta.

3. ¿Cómo se podría ampliar la cobertura de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño?

4. ¿Qué se debería implementar para el mejoramiento de los servicios de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño?



Anexo 5. Formato entrevista corregidores

Objetivo: Analizar si la cobertura de los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, en cumplimiento de su función social, permitió satisfacer el derecho al acceso a justicia de los habitantes del corregimiento de Pasto, en el año 2021.

La información suministrada es de carácter confidencial y se resguardará su identidad, mientras que los resultados serán empleados con fines investigativos, académicos y favorecerán los procesos en el marco de las acciones de la Maestría en Gerencia Social.

Teniendo en cuenta lo anterior, para continuar con el diligenciamiento de las siguientes preguntas usted debe aceptar participar en la presente investigación.

Acepto: _____ No acepto: _____

Por favor, dedique unos minutos de su tiempo para dar respuesta a las siguientes preguntas. ¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

1. ¿En los dos últimos años usted ha tenido conocimiento de algún conflicto de tipo jurídico que afecte varias personas o a toda la comunidad del corregimiento? ¿Cuál?

2. En caso de que el conflicto jurídico en mención no sea de su competencia ¿usted redirige a los habitantes a alguna autoridad para procurar que resuelvan su conflicto? ¿Cuál?

3. ¿La pandemia ha dificultado la solución de los conflictos jurídicos de su conocimiento?

4. ¿Conoce usted los servicios de Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño?

5. ¿Usted envía con regularidad a los habitantes del corregimiento a Consultorios

Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño, en procura de resolver el conflicto jurídico?

6. Tiene usted conocimiento si ¿Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño le brindó solución al conflicto jurídico o la correspondiente asesoría?
-
-
-

7. ¿Recomendaría el servicio de Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño?
-
-
-

8. ¿Cómo estima pertinente que Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño prestará sus servicios a los habitantes del corregimiento?
-
-
-

9. ¿Qué sugerencia le haría a Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño?
-
-
-



Anexo 6. Formato entrevista habitantes corregimientos

Objetivo: Analizar si la cobertura de los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño, en cumplimiento de su función social, aportó para satisfacer el derecho del acceso a justicia de los habitantes del corregimiento de Pasto, en el año 2021.

La información suministrada es de carácter confidencial y se resguardará su identidad, mientras que los resultados serán empleados con fines investigativos, académicos y favorecerán los procesos en el marco de las acciones de la Maestría en Gerencia Social.

Teniendo en cuenta lo anterior, para continuar con el diligenciamiento de las siguientes preguntas usted debe aceptar participar en la presente investigación.

Acepto: _____ No acepto: _____

Por favor, dedique unos minutos de su tiempo para dar respuesta a las siguientes preguntas. ¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

1. ¿En los dos últimos años usted ha tenido algún conflicto de tipo jurídico?

SI _____ NO _____

Si su respuesta es AFIRMATIVA continúe por favor con la pregunta número 2

Si su respuesta es NEGATIVA de por terminada la entrevista. ¡GRACIAS!

2. ¿En qué consiste o consistió el conflicto jurídico?

3. ¿Usted ha acudido a alguna autoridad para procurar resolver el conflicto jurídico? ¿Cuál?

Si su respuesta es AFIRMATIVA continúe por favor con la pregunta número 4 Si su respuesta es NEGATIVA de por terminada la entrevista. ¡GRACIAS!

4. ¿La pandemia ha dificultado la solución de su conflicto jurídico? ¿Por qué?

5. ¿Usted ha acudido a Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño en los dos últimos años en procura de resolver el conflicto jurídico?

**Si su respuesta es AFIRMATIVA por favor continúe diligenciando la entrevista
Si su respuesta es NEGATIVA de por terminada la entrevista. ¡GRACIAS!**

6. ¿Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño le brindó solución a su conflicto jurídico o la correspondiste asesoría? Por favor ARGUMENTE su respuesta.

7. ¿Acudiría nuevamente a Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño?

SI _____ NO _____

8. ¿Cómo considera que Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño debería prestar sus servicios a los corregimientos?

Presencial en sede Centro Universidad de Nariño _____

Presencial en el corregimiento (Brigadas y/o campañas) _____

Medios virtuales _____

Atención telefónica _____

9. ¿Qué sugerencias propone para mejorar el servicio de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño?

Anexo 7. Matriz de categorización Docentes

Grupo Poblacional	Categoría	Subcategoría	Pregunta	Variable		Objetivo	Objetivo específico
Docentes	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia en Pandemia	¿La pandemia ha dificultado la prestación de los servicios de Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño?	si	no	muestra entrevistada: docentes. La pandemia limito la cobertura del servicio de los Consultorios jurídicos	Examinar las oportunidades y dificultades en la cobertura de la prestación del servicio de los Consultorios Jurídicos
Docentes	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia – Cobertura	¿Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de	si	no	La cobertura de los Consultorios llega hasta los Corregimientos	Ídem

			Nariño prestan sus servicios en los corregimientos de Pasto?			
Docentes	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia – Cobertura	¿Cómo se podría ampliar la cobertura de Consultorios Jurídicos y del Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño?	Diversas posibles soluciones	Posibles soluciones en tema de cobertura a los corregimientos	Ídem
Docentes	Cobertura del servicio	Calidad	¿Qué se debería implementar para el mejoramiento de los servicios	Diferentes Posibles Soluciones	Identificar cuáles pueden ser las posibles soluciones en tema	Ídem

			de Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño?		de calidad en la prestación del servicio	
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 8. Matriz de categorización estudiantes

Grupo Poblacional	Categoría	Subcategoría	Pregunta	Variable		Objetivo	Objetivo específico
Estudiantes	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia – Pandemia	¿La pandemia ha dificultado la prestación de los servicios de Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho de la Universidad de Nariño?	Si	No	Identificar si los estudiantes (muestra entrevistada) consideran que la pandemia limitó la cobertura del servicio de los Consultorios jurídicos UDENAR	Examinar las oportunidades y dificultades en la cobertura de la prestación del servicio de los Consultorios Jurídicos

Estudiantes	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia – Cobertura	¿Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño prestan sus servicios en los corregimientos de Pasto?	si	no	Identificar si los estudiantes (muestra entrevistada) consideran que la cobertura de los Consultorios llega hasta los Corregimientos	Ídem
Estudiantes	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia – Cobertura	¿Cómo se podría ampliar la cobertura de Consultorios Jurídicos y del Centro de	Diversas posibles soluciones		Identificar cuáles pueden ser las posibles soluciones en tema de cobertura a los	Ídem

			Conciliación de la Universidad de Nariño?		corregimientos para los estudiantes (muestra entrevistada)	
Estudiantes	Cobertura del servicio	Calidad	¿Qué se debería implementar para el mejoramiento de los servicios de Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño?	Diferentes Posibles Soluciones	Identificar cuáles pueden ser las posibles soluciones en tema de calidad en la prestación del servicio para los estudiantes (muestra entrevistada)	Ídem

Anexo 9. Matriz de categorización corregidores

Grupo Poblacional	Categoría	Subcategoría	Pregunta	Variable		Objetivo	Objetivo específico
Corregidores	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia	¿En los dos últimos años usted ha tenido conocimiento de algún conflicto de tipo jurídico que afecte a una, varias personas o a toda la comunidad del corregimiento?	Si	No	Identificar los problemas jurídicos más relevantes dentro de la comunidad	Examinar las oportunidades y dificultades en la cobertura de la prestación del servicio de los Consultorios Jurídicos
Corregidores	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia	En caso de que el conflicto jurídico en mención no	Diferentes tipos de autoridades		Identificar si consultorios jurídicos hacen	Ídem

			sea de su competencia ¿usted redirige a los habitantes a alguna autoridad para procurar que resuelvan su conflicto? ¿Cuál?			parte de las entidades a las cuales remiten los corregidores a los habitantes, cuando no tienen competencia	
Corregidores	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia – Pandemia	¿La pandemia ha dificultado la solución de los conflictos jurídicos de su conocimiento?	Si	No	Identificar si la pandemia dificultó que los habitantes pudieran acceder la justicia	Ídem

Corregidores	Cobertura del servicio	Cobertura	¿Conoce usted los servicios de Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño?	Si	No	Identificar si para los corregidores tienen conocimiento sobre los servicios que prestan los Consultorios Jurídicos de la UDENAR	Ídem.
Corregidores	Cobertura del servicio	Uso del servicio	¿Usted envía con regularidad a los habitantes del corregimiento a Consultorios	Si	no	Identificar si para los corregidores es una alternativa primordial	Ídem

			Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño, en procura de resolver el conflicto jurídico?			enviar a Consultorios Jurídicos a los habitantes con problemas jurídicos o prefieren otro tipo de entidades	
Corregidores	Cobertura del servicio	Seguimiento	Tiene usted conocimiento si ¿Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de	Si	No	Identificar si los corregidores hacen seguimiento a la resolución de los problemas jurídicos	Ídem

			Nariño le brindó solución al conflicto jurídico o la correspondiente asesoría?			remitidos por ellos a Consultorios	
Corregidores	Cobertura del servicio	Idoneidad del servicio	¿Recomendaría el servicio de Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño?	Si	No	Identificar si los corregidores consideran que los servicios prestados por los consultorios son los más idóneos para resolver los problemas	Ídem.

						jurídicos de los habitantes	
Corregidores	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia - Cobertura	¿Cómo estima pertinente que Consultorios Jurídicos UDENAR prestará sus servicios a los habitantes del corregimiento?	Virtual	Presencial	Identificar la perspectiva de los corregidores respecto a como para ellos es más accesible el servicio que brindan los Consultorios	Ídem
Corregidores	Cobertura del servicio	Cobertura	¿Qué sugerencia le haría a Consultorios Jurídicos y el Centro de	Aspectos que permitan ampliar la cobertura del servicio		Identificar desde la perspectiva de los corregidores algunos	Ídem

			Conciliación de la Universidad de Nariño?		elementos que permitan ampliar la cobertura del servicio de los Consultorios Jurídicos de la UDENAR en los corregimientos	
--	--	--	---	--	---	--

Anexo 10. Matriz de categorización habitantes corregimientos

Grupo Poblacional	Categoría	Subcategoría	Pregunta	Variable					Objetivo	Objetivo específico
Habitante corregimientos	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia	¿En los dos últimos años usted ha tenido algún conflicto de tipo jurídico?	Si					No	Verificar cuantos habitantes de los corregimientos (muestra entrevistada) tienen problemas jurídicos
Habitante corregimientos	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia	¿En qué consiste o consistió el	Familia	Civil	Adm	Penal	Lab	Identificar los problemas jurídicos más	Ídem

			conflicto jurídico?					frecuentes de los habitantes de los corregimientos (muestra entrevistada)	
Habitante corregimientos	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia	¿Usted ha acudido a alguna autoridad para procurar resolver el conflicto jurídico? ¿Cuál?	Entidades públicas	Consultorios Jurídicos	Identificar si los habitantes de los corregimientos (muestra entrevistada) tienen como alternativa los Consultorios	Ídem		

						Jurídicos como una entidad que les permita solucionar sus conflictos.	
Habitante corregimientos	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia – Pandemia	¿La pandemia ha dificultado la solución de su conflicto jurídico? ¿Por qué?	Si	No	Identificar si la pandemia les dificultó a habitantes de los corregimientos (muestra entrevistada) el acceso a la justicia	Ídem

Habitante corregimientos	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia	¿Usted ha acudido a Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño en los dos últimos años en procura de resolver el conflicto jurídico?	Si	No	Identificar cuantos habitantes de los corregimientos (muestra entrevistada) acuden a los Consultorios para resolver su problema jurídico	
Habitante corregimientos	Cobertura del servicio	Satisfacción en el servicio	¿Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño le	Si	No	Identificar si los habitantes de los corregimientos	Ídem

			brindó solución a su conflicto jurídico o la correspondiste asesoría?			(muestra entrevistada) consideran que recibieron asesoría o pudieron resolver su problema jurídico gracias a los Consultorios	
Habitante corregimientos	Cobertura del servicio	Satisfacción en el servicio	¿Acudiría nuevamente a Consultorios Jurídicos de la	Si	No	Identificar si los habitantes de los corregimientos (muestra	Ídem

			Universidad de Nariño?			entrevistada) se sintieron satisfechos con el servicio brindado por los Consultorios	
Habitante corregimientos	Cobertura del servicio	Acceso a la justicia	¿Cómo considera que Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño debería prestar sus servicios a los corregimientos?	Virtual	Presencial	Identificar la perspectiva de los habitantes de los corregimientos (muestra entrevistada) respecto a como para	

					ellos es más accesible el servicio que brindan los Consultorios	
Habitante corregimientos	Cobertura del servicio	Calidad del servicio	¿Qué sugerencias propone para mejorar el servicio de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño?	Aspectos que permitan ampliar la cobertura del servicio	Identificar desde la perspectiva de los habitantes algunos elementos que permitan ampliar la cobertura del servicio de los Consultorios	Ídem

					(muestra entrevistada)	
--	--	--	--	--	---------------------------	--