



CÓDIGO	AP-BIB-FO-05	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 2
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

Neiva, 23 de Junio de 2017

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Leidy Rocío Murillo Ramírez _____, con C.C. No. **1075.249.274 de Neiva** ____,
_____, con C.C. No. _____,
_____, con C.C. No. _____,
_____, con C.C. No. _____,

autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado o _____

titulado **DEMANDA DEL CONSULTORIO JURÍDICO EN LA SEDE PITALITO: UNA ALTERNATIVA PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA** presentado y aprobado en el año **2017** como requisito para optar al título de **Especialista en Alta Gerencia**; autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.

• Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.

• Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.



GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

CARTA DE AUTORIZACIÓN



CÓDIGO	AP-BIB-FO-05	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 2
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma:

Jeidy Fero Arellano

EL AUTOR/ESTUDIANTE:





Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					  	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: DEMANDA DEL CONSULTORIO JURÍDICO EN LA SEDE PITALITO: UNA ALTERNATIVA PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
MURILLO RAMÍREZ	LEIDY ROCÍO

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
PÁRAMO MORALES	DAGOBERTO

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA

FACULTAD: ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA O POSGRADO: ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

CIUDAD: NEIVA AÑO DE PRESENTACIÓN: 2017 NÚMERO DE PÁGINAS: 33

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):



GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO



CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

Diagramas_X__ Fotografías__ Grabaciones en discos__ Ilustraciones en general__ Grabados__ Láminas__ Litografías__ Mapas_X__ Música impresa__ Planos__ Retratos__ Sin ilustraciones__ Tablas o Cuadros_X_

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento: NINGUNO

MATERIAL ANEXO: NINGUNO

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):





PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Consultorio Jurídico	Legal Office	6. _____	_____
2. Programa de Derecho	Law program	7. _____	_____
3. Servicio Social	Social service	8. _____	_____
4. Pobladores de Pitalito	People from Pitalito	9. _____	_____
5. _____	_____	10. _____	_____

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

En la actualidad la Universidad Surcolombiana en correspondencia a su compromiso social, presta a través del Consultorio Jurídico, adscrito a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas y al programa de Derecho, un servicio de extensión social que favorece a la población con más escasos recursos del municipio de Neiva y sus alrededores.

Teniendo en cuenta que la Universidad en la sede del municipio de Pitalito ofrece el programa de Derecho, con registro SNIES número 102656, se desarrolló la presente investigación con el fin de conocer la demanda y preferencias de los pobladores de Pitalito por los servicios que presta el Consultorio Jurídico; este estudio permitió realizar 196 encuestas las cuales fueron objeto de procesamiento y análisis para soportar dicha investigación.

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					  	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 3

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

At present the Surcolombian University, in accordance with its social commitment, provides through the Legal Office, attached to the Faculty of Legal Sciences and Policies and to the Law program, a social extension service that favors the population with more scarce resources. Municipality of Neiva and its surroundings.

Taking into account that the University in the municipality of Pitalito offers the Law program, with registration SNIES number 102656, the present investigation was developed in order to know the demand and preferences of the inhabitants of Pitalito for the services provided by the Legal Office; This study allowed for 196 surveys to be processed and analyzed to support this research.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: ELÍAS RAMÍREZ PLAZAS

Firma:



DEMANDA DEL
CONSULTORIO JURÍDICO EN LA SEDE PITALITO:
UNA ALTERNATIVA PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
NEIVA, 2017

**DEMANDA DEL
CONSULTORIO JURÍDICO EN LA SEDE PITALITO:
UNA ALTERNATIVA PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA**

Presentado por
LEIDY ROCÍO MURILLO RAMÍREZ
Economista

Asesor
PhD. Dagoberto Páramo Morales

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
NEIVA, 2017

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.1 ANTECEDENTES	8
1.2 JUSTIFICACIÓN	11
1.3 DELIMITACIÓN	12
1.4 LIMITANTES	12
1.5 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	12
2. OBJETIVOS	13
2.1 Objetivo General	13
2.2 Objetivos Específicos	13
3. MARCO TEÓRICO	14
3.1 Demanda Social	14
3.2 Interés Público	15
3.3 Consultorio Jurídico	16
3.4 Preferencias del Consumidor	16
4. METODOLOGÍA	18
4.1 Fuente de Información	18
4.2 Población	18
4.3 Muestra	18
4.4 Técnica de Recolección de la Información	18
5. RESULTADOS	20
5.1 Interés de los pobladores del municipio de Pitalito de acudir al Consultorio Jurídico de la Universidad	20
5.2 Preferencias de los pobladores del municipio de Pitalito frente a los servicios que presta el Consultorio Jurídico	22
5.3 Horarios de preferencia para acudir al Consultorio Jurídico	24
5.4 Caracterización sociodemográfica de la población encuestada	25
6. CONCLUSIONES	27
7. RECOMENDACIONES	29
8. BIBLIOGRAFÍA	30
9. ANEXOS	31

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Universidades en Neiva que ofrecen el servicio de Consultorio Jurídico	9
Tabla 2. División del municipio de Pitalito en el casco urbano	11
Tabla 3. Distribución de aplicación de encuestas de acuerdo a comunas y barrios en el municipio de Pitalito.	18

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Número de asesorías jurídicas, ofrecidas por las IES en Neiva	10
Gráfica 2. Nivel de acceso a la justicia	20
Gráfica 3. Conveniencia del Consultorio Jurídico en Pitalito	21
Gráfica 4. Interés de acudir al Consultorio Jurídico de la Universidad Surcolombiana en Pitalito	21
Gráfica 5. Asesoría y orientación frente a situaciones Penales	22
Gráfica 6. Asesoría y orientación frente a situaciones Laborales	23
Gráfica 7. Asesoría y orientación frente a situaciones Administrativas	23
Gráfica 8. Asesoría y orientación frente a situaciones Familiares	24
Gráfica 9. Días y horarios de preferencia para acudir al consultorio jurídico	25
Gráfica 10. Género	25
Gráfica 11. Edad	26
Gráfica 12. Estrato Socioeconómico	26

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa Político del Municipio de Pitalito - Huila	10

RESUMEN

En la actualidad la Universidad Surcolombiana en correspondencia a su compromiso social, presta a través del Consultorio Jurídico, adscrito a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas y al programa de Derecho, un servicio de extensión social que favorece a la población con más escasos recursos del municipio de Neiva y sus alrededores.

Teniendo en cuenta que la Universidad en la sede del municipio de Pitalito ofrece el programa de Derecho, con registro SNIES número 102656, se desarrolló la presente investigación con el fin de conocer la demanda y preferencias de los pobladores de Pitalito por los servicios que presta el Consultorio Jurídico; este estudio permitió realizar 196 encuestas las cuales fueron objeto de procesamiento y análisis para soportar dicha investigación.

Palabras claves: Consultorio Jurídico, Programa de Derecho, Servicio Social, Pobladores de Pitalito.

INTRODUCCIÓN

Para la presente investigación, es necesario reconocer el acceso a la justicia como derecho fundamental, el cual no está limitado a jueces y tribunales exclusivamente, por el contrario es el conjunto de recursos mediante los cuales se hacen efectivos los derechos, tal como lo propuso la Ministra de Justicia Ruth Stella Correa Palacio (Ministerio de Justicia, 2013). En tal sentido, hizo un llamado a las autoridades, instituciones y universidades para que las acciones realizadas fueran enfocadas en la protección de la población más vulnerable.

Así, el estudio se fundamenta en conocer la demanda de los pobladores de Pitalito por los servicios que presta el Consultorio Jurídico de la Universidad Surcolombiana, adscrito a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, de forma que se constituya en referente del sur colombiano como alternativa para el acceso a la justicia.

El presente estudio consta de siete capítulos, el primero de ellos hace referencia a la Formulación del Problema, donde se destacan los antecedentes, la oferta de servicios del Consultorio Jurídico, una breve descripción del municipio y sus principales características.

El segundo capítulo se orienta a los Objetivos General y Específicos de la propuesta de investigación.

El tercer capítulo corresponde al desarrollo del marco teórico de la demanda para ofrecer los servicios del Consultorio Jurídico en el municipio de Pitalito.

El cuarto capítulo está relacionado con la descripción de la metodología para la recolección de los datos objetos de estudio de la investigación.

El quinto capítulo refiere los resultados del análisis de los datos obtenidos producto del instrumento elaborado para la presente investigación.

Y finalmente el sexto capítulo nombra las conclusiones de los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento para el estudio de demanda planteado; en la parte final del presente documento además se relaciona la bibliografía y los anexos.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

En Neiva se concentra la mayor cantidad de servicios sociales brindados por la Universidad Surcolombiana, por ser ciudad capital y estar ubicada su sede principal, de tal forma que los índices de cobertura en servicios de proyección social se han incrementado significativamente. Sin embargo el ámbito de influencia de la institución comprende además la zona sur del departamento del Huila, y es allí donde el indicador contrasta de forma relevante; es por ello que a través de los servicios del Consultorio Jurídico y de la extensión de los mismos otros municipios del departamento, se crea la posibilidad de mejorar el indicador. De allí parte la iniciativa de la presente investigación, que busca identificar en los pobladores del municipio de Pitalito la demanda y preferencias ante dichos servicios.

Inicialmente la Universidad Surcolombiana dando respuesta la necesidad de promover el acceso a la justicia en los pobladores de su ámbito de influencia, creó mediante Acuerdo del Consejo Académico No. 017 de julio de 2001, el **Consultorio Jurídico** y estableció su reglamento interno, posteriormente fue aprobado por Resolución No. 056 del 6 de junio de 2002, expedida por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Neiva.

Teleología del Consultorio jurídico:

Misión: Ofrecer asesoría jurídica y psicológica gratuita, para solucionar los conflictos de la comunidad con un enfoque interdisciplinario, buscando mejorar la calidad de vida del *Huila*, formando al mismo tiempo abogados íntegros, capaces de fomentar procesos de evolución del Derecho como herramienta de paz y prosperidad.

Visión: Para el año 2020, el Consultorio Jurídico de la Universidad Surcolombiana se constituirá como máximo gestor de los intereses jurídicos de la comunidad menos favorecida del **Huila**, pionero en la realización de prácticas profesionales y proyectos de investigación socio jurídicos de sus practicantes, que se identificará con las necesidades de la región Surcolombiana, y comprometidos con la misión del Consultorio.

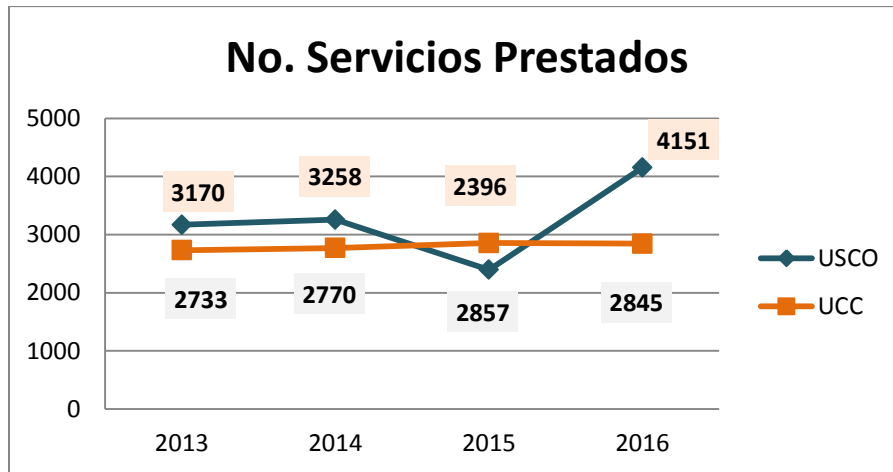
Oferta de servicios del Consultorio: la oferta de servicios se concentra en brindar información y asesoría en las áreas penal, laboral, derecho administrativo o regulaciones y derecho privado (Civil, familiar, comercial, notariado y registro, organización del Estado). A continuación en la Tabla 1 se presentan las universidades que prestan los servicios del Consultorio Jurídico en la ciudad de Neiva.

Tabla 1. Universidades en Neiva que ofrecen el servicio de Consultorio Jurídico

UNIVERSIDADES EN NEIVA QUE OFRECEN EL SERVICIO DE CONSULTORIO JURÍDICO				
Institución Universitaria	Perfil	Áreas de servicio	Estadística de atención	Fuente
U. Surcolombiana - Pública	Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, a partir del 2001 da apertura al Consultorio Jurídico	Administrativo Civil Laboral Familia Penal	Año 2013 - 3.170 Año 2014 - 3.258 Año 2015 - 2.396 Año 2016 - 4.151	Derecho de Petición instaurado el 3/02/2017
U. Cooperativa de Colombia - Sede Neiva - Privada	Facultad de Derecho, sede Neiva, desde el año 1997 ofrece los servicios del Consultorio Jurídico	Administrativo Civil Laboral Familia Penal	Año 2013 - 2.733 Año 2014 - 2.770 Año 2015 - 2.857 Año 2016 - 2.845	Derecho de Petición instaurado el 3/02/2017
U. Antonio Nariño - Sede Neiva - Privada	Programa de Derecho, sede Neiva, desde el año 2003 ofrece los servicios del Consultorio Jurídico	Administrativo Civil Laboral Familia Penal	No se encuentran estadísticas	-

La pertinencia del Consultorio Jurídico de la Universidad Surcolombiana en Neiva y el nivel de accesibilidad de la población al mismo, se evidencia en el reporte de 12.975 asesorías jurídicas directas en las áreas penal, civil, laboral, disciplinario y público. (Ver gráfica 1).

Gráfica 1. Número de asesorías jurídicas, ofrecidas por las IES en Neiva



Fuente: Estadísticas tomadas de derechos de petición

Municipio de Pitalito:

Pitalito está ubicado al sur del Departamento del Huila sobre el valle del Magdalena y en el vértice que forman las cordilleras central y oriental a 1.318 mts sobre el nivel del mar y a unos 188 Km de la Capital del Huila. Es considerado la Estrella Vial del Surcolombiano por su localización estratégica, que permite la comunicación con los Departamentos vecinos del Cauca, Caquetá y Putumayo.

Los límites del municipio de Pitalito son: Al Norte con los municipios de Timaná, Elías y Saladoblanco, al Occidente con los municipios Isnos y San Agustín, al Sur con el municipio de Palestina y al Oriente con el municipio de Acevedo.

Figura 1. Mapa Político del Municipio de Pitalito - Huila



División territorial: Política y administrativamente el municipio está dividido en 114 veredas, con personería jurídica, las cuales están repartidas en 7 inspecciones de Policía: cinco departamentales y dos municipales según acuerdos 019 y 022 de 1989 (Universidad Nacional de Colombia, 1999).

Actualmente se divide en cuatro comunas en el casco urbano así (Facultad de Ingeniería Usco, 2008)

Tabla 2. División del municipio de Pitalito en el casco urbano.

NOMBRE	No. BARRIOS
COMUNA 1 – OCCIDENTAL	21
COMUNA 2 – ORIENTAL	26
COMUNA 3 – CENTRO	10
COMUNA 4 – SUR	16

Fuente: Plan de Desarrollo de Pitalito 2008-2011.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Uno de los objetivos del Consultorio Jurídico es diseñar y ejecutar programas de intervención preventiva dirigidos especialmente a la población urbana y rural más vulnerable, permitiendo definir soluciones prácticas a sus problemáticas, con el propósito de mantener un orden jurídico y social, conforme a la defensa de los derechos fundamentales y valores constitucionales (Ramirez, 2004). Desde su creación el Consultorio Jurídico ha estado brindando este servicio a la comunidad de la ciudad de Neiva y sus alrededores, sin embargo en la zona sur del departamento del Huila, la población no ha sido cobijada plenamente por los mismos. Por ello es que la presente investigación contribuye a determinar la posibilidad de llevar estos servicios a otros municipios del departamento, como es el caso particular del municipio de Pitalito, donde se estudiará la demanda de sus pobladores por los servicios que ofrece el Consultorio Jurídico.

1.3 DELIMITACIÓN

Geográfica: El presente estudio se desarrolló en los municipios de Neiva y Pitalito donde se realizó la tutoría del proyecto de investigación y la implementación de los instrumentos para la ejecución y resultados del mismo respectivamente.

Temporal: La investigación tuvo una duración de tres meses, comenzó desde el 15 de Marzo hasta el 15 de Junio de 2017.

1.4 LIMITANTES

- a. La investigación se limitó a encuestar los pobladores de la zona urbana del municipio de Pitalito.
- b. La investigación se desarrolló en un período muy corto para el trabajo de campo.
- c. La investigación no contó con un equipo de profesionales interdisciplinarios.

1.5 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la demanda del Consultorio Jurídico en la sede Pitalito como alternativa para el acceso a la justicia?

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Determinar la demanda del Consultorio Jurídico en la Sede de Pitalito de la Universidad Surcolombiana.

2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el interés de los pobladores del municipio de Pitalito de acudir al Consultorio Jurídico de la Universidad Surcolombiana.
- ✓ Conocer las preferencias de los pobladores del municipio de Pitalito frente a los servicios que presta el Consultorio Jurídico de la Universidad Surcolombiana en los ámbitos Penal, Laboral, Administrativo y Familiar.
- ✓ Precisar los horarios de prioridad para la consulta de servicios de asesoría jurídica entre los pobladores del municipio de Pitalito.
- ✓ Realizar una caracterización sociodemográfica general de la población encuestada.

3 MARCO TEÓRICO

3.1 Demanda Social

Desde un marco de referencia sociológica en el tratamiento de las necesidades, en especial las sociales existen dos perspectivas que señalan dos modos de abordar la demanda social que incide en el tipo de requerimiento que se formula.

Dentro de la primera perspectiva, el referente fundamental es el Orden como sostén de la permanencia del todo. La necesidad de integración para la supervivencia del todo es la necesidad que se constituye en límite para la satisfacción de las necesidades individuales y sociales. El orden es un Orden Institucional: puesto que las instituciones cumplen con la función de mantenimiento del orden para lo cual proveen recursos de disciplinamiento de las necesidades, como medio de eliminar el potencial perturbador de las necesidades insatisfechas. Cuando Robert King Merton agrega la consideración de la limitación institucional en cuanto a la posibilidad de que no esté legitimada la satisfacción de necesidades para todos los sectores de la sociedad, da lugar a la creación de instituciones alternas. En efecto, esto es simplemente congruente con la necesidad sistémica de Orden para la permanencia, en cuanto da la posibilidad de que algo cambie para que el todo permanezca. Las instituciones pueden morir por el desuso, pueden nacer otras nuevas, pueden incorporarse nuevas estructuras que complementen instituciones vigentes, y este cambio solo muy a la larga puede ir cambiando la fisonomía de la sociedad, sin que ésta en tanto sistema haya corrido ningún peligro de desaparecer.

De acuerdo a estos referentes el requerimiento, forma parte de una ingeniería social que hace posible la construcción de instituciones para la satisfacción de necesidades. La idea de una ingeniería social ya señala como se construye el requerimiento:

a) la necesaria participación de los especialistas en la detección de las necesidades sociales y el diseño de los satisfactores.

b) la implementación y ejecución del plan diseñado a través de la creación organizacional (organizaciones instituidas) controlada políticamente. En este tipo de construcción los especialistas y profesionales de lo social quedan definidos como los mediadores entre el sistema y las necesidades de la gente, como facilitadores del cambio programado, como recurso disciplinador, como garantes del Orden Instituido (Campero, 1999).

3.2 Interés Público

Entendido en primer lugar como la exigencia compartida de satisfacer una necesidad pública y en segundo lugar, la probidad y transparencia en la gestión de los servicios encargados. Se trata, por tanto, no sólo de la existencia de políticas públicas pertinentes, sino que también de su efectiva implementación, de la no desviación de los recursos y de la eficiente y transparente gestión de los recursos involucrados. Por otra parte, lo público no sólo se identifica ni se agota en lo estatal: como producto del mismo proceso de descentralización del Estado han aparecido empresas semi - estatales o corporaciones de derecho público y privado orientadas a la satisfacción de necesidades públicas cuyo estatuto y normas de control y de fiscalización no corresponden con el común de las entidades gubernamentales y públicas (a nivel de comunas, los Municipios - Corporaciones de Educación - de Salud - etc.). (CUNILL G., 1995.)

Se constata también esta realidad y la aparición de nuevos actores, con la privatización de áreas y sectores que tradicionalmente se encontraban dentro de la esfera pública gubernamental y que infieren directamente en la satisfacción de necesidades públicas (sistemas previsionales y de jubilación; sistemas privados de salud; de educación y hasta de seguridad ciudadana...). Lo anterior hace necesario también extender el concepto de agente público a todos aquellos que trabajen sea directa o indirectamente para el Estado, sea a aquellos agentes privados que ejercen de alguna manera alguna actividad de interés público.

De esta manera el término de agente público, tiene una naturaleza dinámica, dada más por la actividad de interés común a la que se destina que por la naturaleza jurídica y/o administrativa del órgano al cual está adscrito

3.3 Consultorio Jurídico

Consultorio jurídico y el centro de conciliación en el ámbito universitario, nos remite inexorablemente al matiz que les otorgó el Decreto Ley 196 de 1971, la Ley 583 de 2000, la Ley 446 de 1998 y la Ley 640 de 2001, cuando establecen las primeras, la incorporación obligatoria del Consultorio Jurídico dentro de la malla curricular de los programas de derecho, y autorizan las segundas, a los consultorios jurídicos de Facultades de Derecho la creación de centros de conciliación para llevar a cabo transacciones, desistimientos y conciliaciones. Así, el consultorio jurídico y centro de conciliación de Universidad, se convierte en un espacio de respaldo al acceso y a la administración de justicia, en términos de inclusión social.

Sin embargo una mirada paralela del mismo evento es el hecho de que el consultorio jurídico sostiene socialmente el concepto Universidad, en términos de indicadores de impacto y de gestión, cuyos tópicos apuntan a la proyección social universitaria, que permite, tal como señala Peña Jumpa (2006): hacer socialmente útiles su misión y visión (Escobar, 2017).

Con el propósito de facilitar a los estudiantes el desarrollo de sus labores profesionales, el horario de prestación del servicio se realiza entre semana y contra jornada a sus clases habituales; en principio, los días de lunes a viernes, aunque pueden programar clases en otros días de la semana. Los horarios han sido los siguientes: en semana, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

3.4 Preferencias del Consumidor

Las Preferencias del consumidor están determinadas por aquellos bienes o servicios que otorgan una utilidad a este. En otras palabras, estos productos satisfacen las diferentes necesidades que los consumidores tienen y que pueden conseguir teniendo en cuenta dadas sus respectivas restricciones presupuestarias. Habitualmente, las preferencias del consumidor suelen presentar unas características comunes, como la preferencia por productos novedosos y duraderos, cuya información esté presente y entendible de manera clara gracias a su packaging especialmente y las acciones de marketing que lo rodean.

La labor en términos de publicidad por parte de los productores adquiere una gran importancia a la hora de tratar de influenciar en el comportamiento y los gustos de las personas y de cara a la consecución de sus objetivos y el éxito de sus productos. El principal objetivo en términos de marketing será entonces facilitar la mayor cantidad de información posible sobre los artículos, especialmente en un mundo globalizado y de elevada competencia. Otros factores que habitualmente influyen en la configuración de preferencias de los consumidores tiene que ver con procesos de mercadotecnia como el One-to-one marketing, el “boca a boca” y los análisis de productos por parte de amigos, conocidos o líderes de opinión presentes en Internet o medios de comunicación. Los gustos y comportamientos de los consumidores pueden representarse en un mapa de preferencias, a través de esta técnica, pueden localizarse los diferentes atributos de los productos y las necesidades presentadas por los clientes potenciales.

Gracias a este tipo de estudios es más fácil localizar en qué sectores de población trabajar e identificar posibles nichos de mercado a la hora de lanzar nuevos productos.

4. METODOLOGÍA

4.1 Fuente de Información

La fuente de información para la investigación fueron los pobladores del casco urbano del municipio de Pitalito, los cuales se tomaron de forma aleatoria en un sitio de significativa recurrencia en cada una de las comunas, allí se aplicó el instrumento para la recolección de datos que soportaron el presente estudio.

4.2 Población

La población objeto de estudio se conformó por ciudadanos del casco urbano del municipio de Pitalito de cada una de las comunas.

4.3 Muestra

La muestra de conveniencia se determinó con una confiabilidad del 93%, para un error máximo admitido en las estimaciones del 7%. Lo cual implicó específicamente un tamaño de 196 pobladores del municipio de Pitalito, los cuales fueron definidos de acuerdo a la distribución de la población por comunas y barrios como se muestra a continuación:

Tabla 3. Distribución de aplicación de encuestas de acuerdo a comunas y barrios en el municipio de Pitalito.

NOMBRE	No. BARRIOS	No. ENCUESTAS
COMUNA 1 – OCCIDENTAL	21	56
COMUNA 2 – ORIENTAL	26	70
COMUNA 3 – CENTRO	10	27
COMUNA 4 – SUR	16	43

4.4 Técnica de Recolección de la Información

Para conocer la demanda y las preferencias de los pobladores del municipio de Pitalito frente a los servicios del Consultorio Jurídico de la Universidad Surcolombiana, se aplicó

un instrumento tipo encuesta (estructurado en escala Likert - Anexo 1) a ciento noventa y seis personas, los cuales fueron debidamente tabulados y analizados para soportar la investigación.

Finalmente para representar gráficamente los resultados obtenidos luego del procesamiento de la información, se utilizó el programa de Excel, donde se utilizó básicamente tres tipos de gráficos, el primero de ellos fue Circular Seleccionados 3D (Estilo 2) para presentar los resultados de las preguntas 1, 2 y 3; el segundo de ellos fue Barras 3D Agrupadas (Estilo 2) para presentar los resultados de las preguntas 4, 5, 6, 7, y 8; el tercero de ellos fue Anillos Seleccionados (Estilo 26) para presentar los resultados del perfil demográfico que participó en la investigación.

5. RESULTADOS

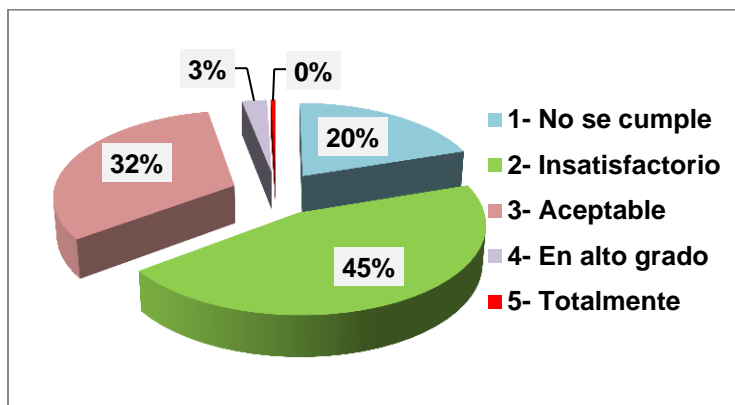
A continuación se presentan los resultados de la investigación realizada con los pobladores del municipio de Pitalito, acorde al instrumento tipo encuesta utilizado y con la representación gráfica correspondiente.

5.1 Interés de los pobladores de Pitalito de acudir al Consultorio Jurídico de la Universidad.

Nivel de acceso a la justicia

De la muestra seleccionada, 88 personas respondieron insatisfactorio frente a la pregunta de cómo consideraban el nivel de acceso a la justicia, lo cual representa el 45%; de la misma forma 63 personas representando un 32% señalaron un nivel aceptable y 39 personas con el 20% indicaron que es nulo o no se cumple; en contraste son irrelevantes los valores de la muestra que manifestaron un nivel de acceso en alto grado y totalmente, tal como se evidencia en la gráfica 2.

Gráfica 2. Nivel de acceso a la justicia



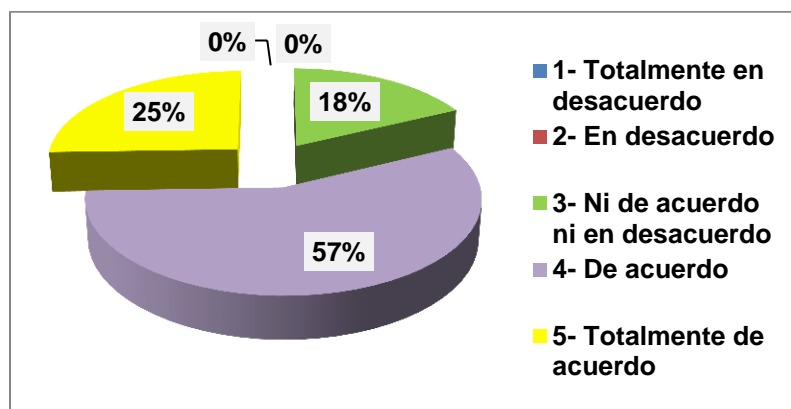
Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

Conveniencia del Consultorio Jurídico de la Universidad Surcolombiana en Pitalito

Respecto a la conveniencia del consultorio jurídico en Pitalito, de la muestra analizada 161 personas representando un 82% señaló que se encuentran de acuerdo y totalmente de

acuerdo con la consolidación del consultorio, 35 personas es decir el 18% se consideraron neutrales. Por su parte ninguno de los encuestados manifestaron que era innecesario. (Ver gráfica 3).

Gráfica 3. Conveniencia del Consultorio Jurídico en Pitalito

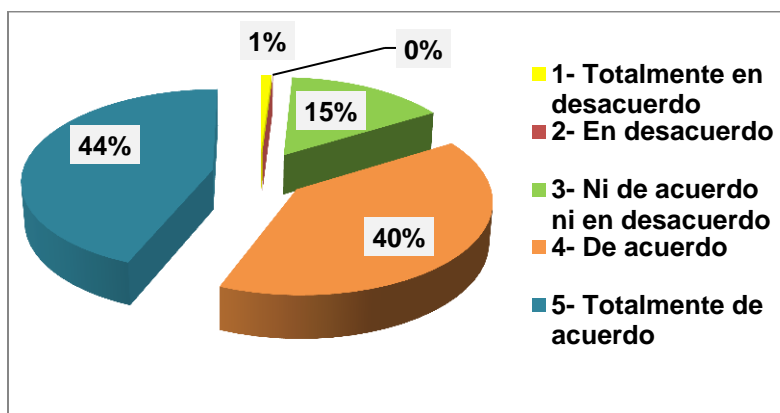


Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

Interés de acudir al Consultorio Jurídico de la Universidad Surcolombiana en Pitalito

El 88% de los pobladores del municipio de Pitalito manifestaron que el interés de acudir al consultorio jurídico de la USCO se encuentra en los más altos niveles, es decir, de acuerdo y totalmente de acuerdo; mientras un porcentaje poco representativo indicó que se encontraban totalmente en desacuerdo. (Ver gráfica 4).

Gráfica 4. Interés de acudir al Consultorio Jurídico de la Universidad Surcolombiana en Pitalito



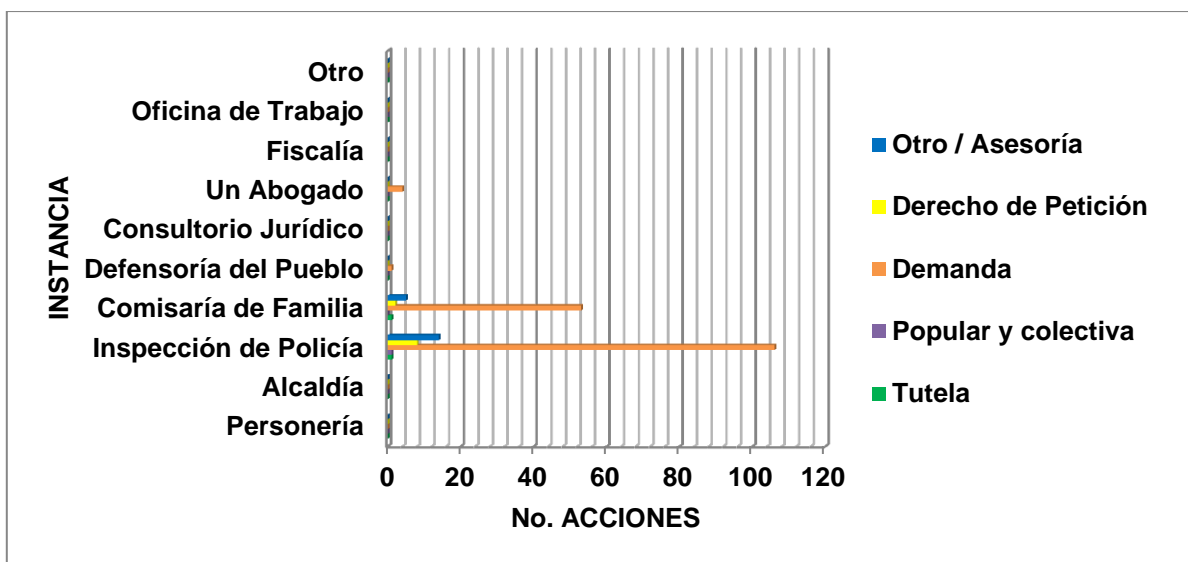
Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

5.2 Preferencias de los pobladores del municipio de Pitalito frente a los servicios que presta el Consultorio Jurídico.

Servicios frente a situaciones Penales

De acuerdo a los resultados de asesoría frente a situaciones Penales de los pobladores del municipio de Pitalito, se evidencia que las demandas con 164 casos son las acciones más recurrentes en este campo, seguidas de 19 asesorías y 10 derechos de petición; por su parte como instancia receptora de este tipo de acción la inspección de policía y la comisaría de familia son quienes reciben la mayor proporción. (Ver gráfica 5).

Gráfica 5. Asesoría y orientación frente a situaciones Penales

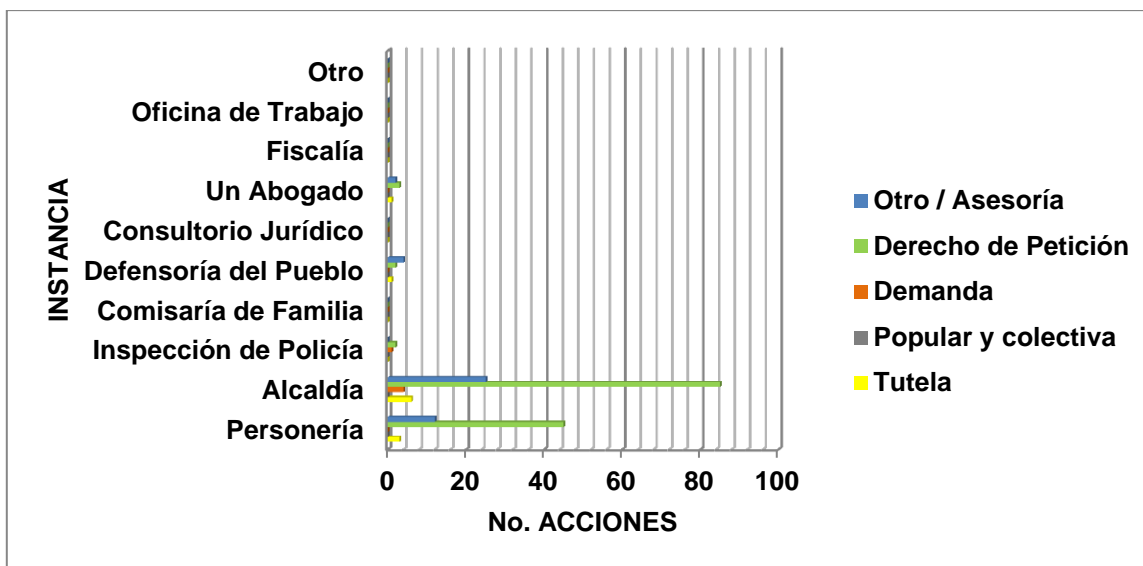


Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

Servicios frente a situaciones Laborales

Respecto a las situaciones de tipo Laboral los pobladores indicaron que la acción con mayor recurrencia son los derechos de petición con 137 casos, seguidos por las 43 asesorías y las 11 tutelas; entre tanto la instancia a la que acuden para orientación en estos casos es la personería seguida de la alcaldía, defensoría del pueblo y abogados. (Ver gráfica 6).

Gráfica 6. Asesoría y orientación frente a situaciones Laborales

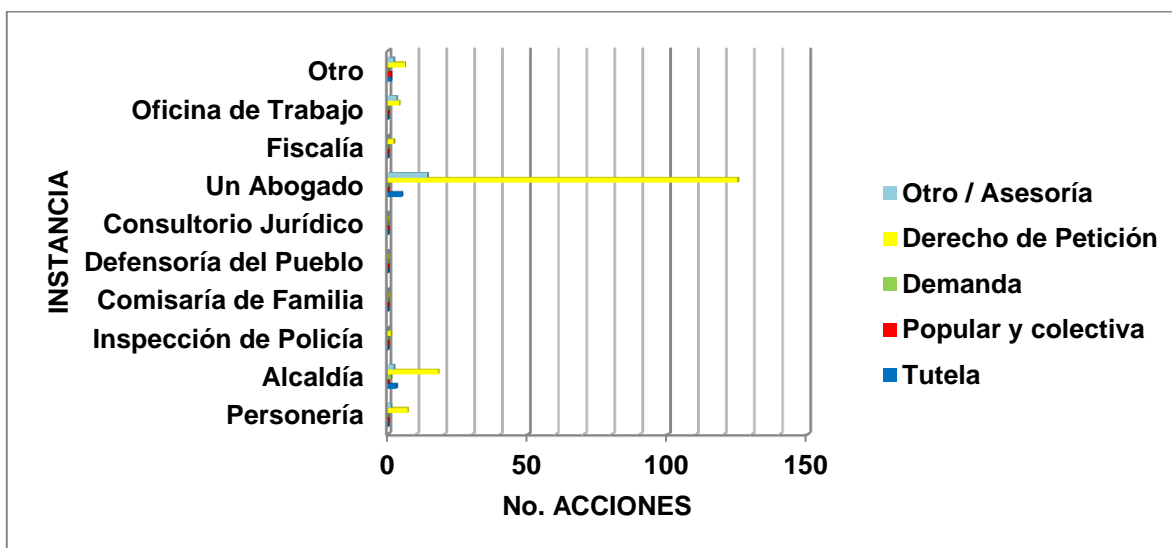


Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

Servicios frente a situaciones Administrativas

El tipo de asesoría más frecuente para situaciones Administrativas son los 163 casos de derechos de petición, seguidos de las 22 consultas y las 9 tutelas; respecto a la instancia receptora de esas acciones se encuentra un abogado, la alcaldía y la personería. (Ver gráfica 7).

Gráfica 7. Asesoría y orientación frente a situaciones Administrativas

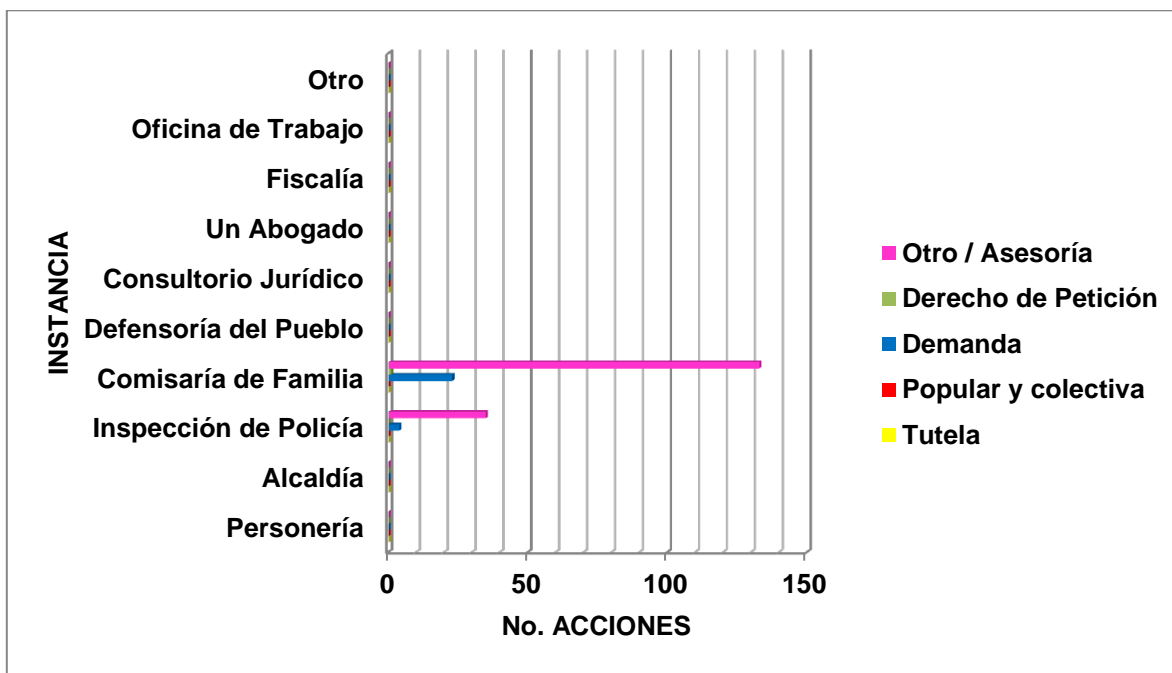


Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

Servicios frente a situaciones Familiares

Para la orientación de situaciones Familiares, los pobladores de Pitalito manifestaron que las asesorías son las más recurrentes con 168 casos, seguidos de 27 demandas y la instancia donde más acuden para estas acciones se encuentran la comisaría de familia y la inspección de policía. (Ver gráfica 8).

Gráfica 8. Asesoría y orientación frente a situaciones Familiares



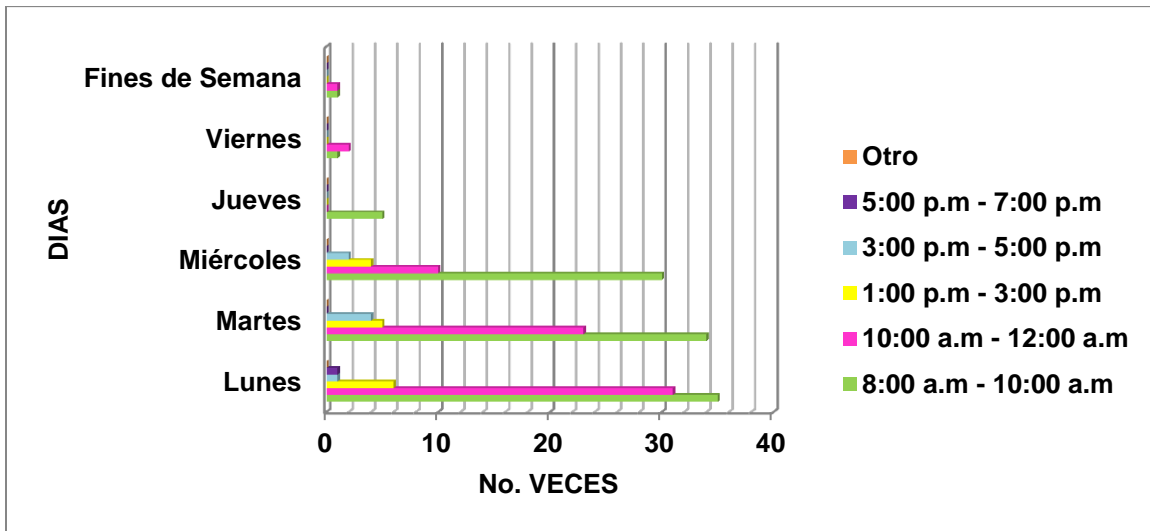
Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

5.3 Horarios de preferencia para acudir al Consultorio Jurídico

Días y horarios de preferencia para acudir al consultorio jurídico

Respecto a la preferencia en días para acudir al consultorio jurídico se encontraron mayor prioridad los lunes, martes, miércoles y jueves y en cuanto a horarios los opcionados son de 8:00 a.m. – 10:00 a.m. con 106 votos, 10:00 a.m. a 12:00 m. con 67 votos y con menor proporción de 1:00 p.m. a 3:00 p.m. (Ver gráfica 9).

Gráfica 9. Días y horarios de preferencia para acudir al consultorio jurídico

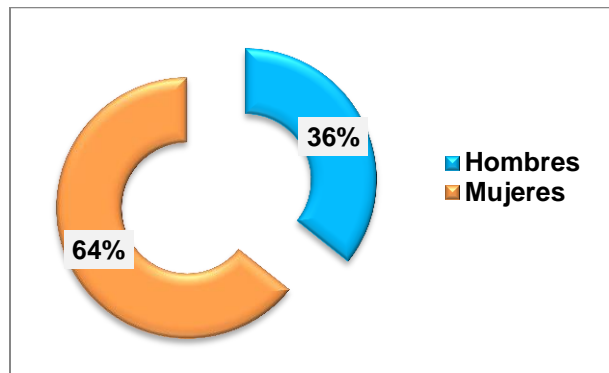


Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

5.4 Caracterización sociodemográfica de la población encuestada.

Género: Entre los encuestados se encontraron 126 mujeres representado en 64% y 70 hombres representados en 36%. (Ver gráfica 10).

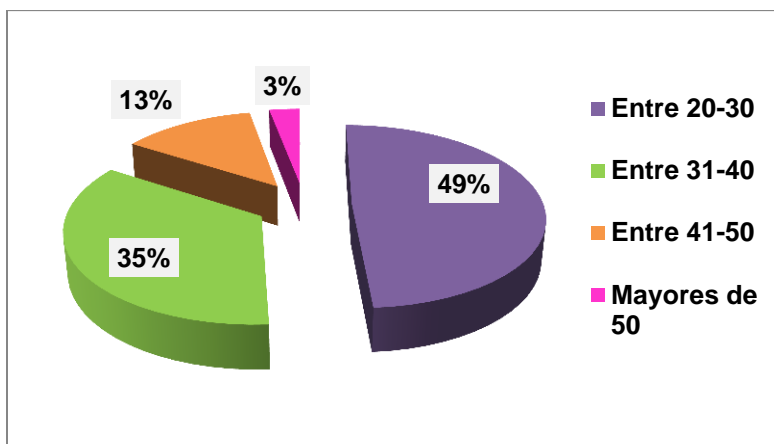
Gráfica 10. Género



Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

Edad: La mayor población encuestada se encuentra en los rangos entre 20 y 30 años con 90 personas, seguidos del rango entre 31 y 40 años con 30 personas y en menor proporción 32 personas representando el 16% restante con una edad mayor de los 40 años. (Ver gráfica 11).

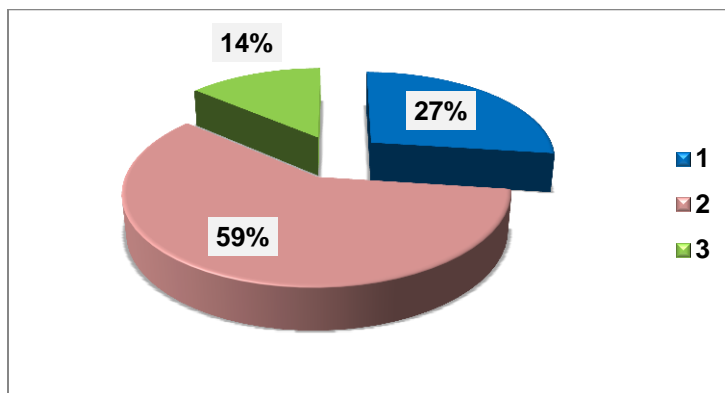
Gráfica 11. Edad



Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

Estrato Socioeconómico: La población encuestada responde en mayor proporción a los estratos 1 y 2 con 53 y 116 personas respectivamente, representando el 86%, mientras que el 14% restante corresponde a 27 pobladores del estrato socioeconómico 3. (Ver gráfica 12).

Gráfica 12. Estrato Socioeconómico



Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

6. CONCLUSIONES

Producto de los análisis descritos en el capítulo anterior, se pueden inferir las siguientes conclusiones:

- En el municipio de Pitalito se hace necesaria la presencia de un servicio social que facilite y promueva el acceso a la justicia en los pobladores, resultando más del 65% de los encuestados con un nivel de insatisfacción frente al reconocimiento por parte de las instancias pertinentes en relación a este derecho.
- La conveniencia de consolidar en el municipio de Pitalito un Consultorio Jurídico por parte de la Universidad Surcolombiana, se evidencia en que más del 82% de la población encuestada señaló estar de acuerdo con la prestación de este servicio social por la parte de la institución.
- Los pobladores del municipio de Pitalito indicaron un nivel de confianza superior al 84% al momento de tener que acudir al Consultorio Jurídico de la Universidad, para recibir asesoría y orientación en situaciones relacionadas con el área de la justicia.
- En las respuestas obtenidas para las preguntas 4, 5, 6 y 7 se identificó claramente un uso frecuente de los pobladores del municipio de Pitalito, por los servicios de asesoría y orientación en situaciones de tipo penal, laboral, administrativo y familiar, lo cual indica un campo de acción relevante para desarrollar la consolidación del Consultorio Jurídico.
- De acuerdo a los servicios de mayor recurrencia se encuentran 311 casos de formulación de derechos de petición, seguidos por 252 casos de consultorías o asesorías y la estructuración de demandas con 197 casos.
- Respecto a la preferencia en los días y horarios de prestación del servicio por parte del Consultorio Jurídico, se consideran los días lunes, martes y miércoles los más relevantes para los pobladores, por otro lado, en cuanto a los horarios se señala que el más indicado fue de 8:00 a.m a 12:00 m.

- Finalmente se considera que la metodología utilizada en la recolección de la información permitió tener una relación directa con la población encuestada, de modo que facilitó la obtención de datos por fuentes primarias; logrando dar respuesta a los objetivos planteados en esta investigación.

7. RECOMENDACIONES

Después de revisados los resultados del estudio realizado sobre demanda del Consultorio Jurídico de la Universidad Surcolombiana en el municipio de Pitalito, se recomienda:

- ✓ Presentar la investigación al consejo de facultad de ciencias jurídicas y políticas de la institución, con el fin de que sea discutida la propuesta de consolidación del Consultorio Jurídico en el municipio, dada la necesidad manifestada por la población encuestada.
- ✓ Revisar financieramente la inversión en la consolidación del Consultorio Jurídico, teniendo en cuenta que éste servicio puede desarrollarse con excedentes de facultad y ser apoyados por rubros del subsistema de proyección social del Plan de Desarrollo Institucional.
- ✓ Articular la propuesta con la oficina asesora de planeación, quien es la encargada de la distribución de espacios físicos en las diferentes sedes de la Universidad, de modo que responda a los días y horarios de preferencia indicados por los encuestados.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Campero, S. A. (1999). Las necesidades y la demanda social. *Kairos*.
- CUNILL G., N. (1995.). “La rearticulación de las relaciones Estado - Sociedad: en búsqueda de nuevos sentidos” –. *Revista del CLAD Reforma y Democracia - N° 4 Julio* .
- Definición.de . (2017). Recuperado el 2017, de <http://definicion.de/servicio-social/>
- Economipedia. (2017). Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/preferencias-del-consumidor.html>
- Escobar, M. C. (2017). Obtenido de Red de Prácticas de Colombia: <http://www.redpracticascalombia.org/memorias/documents/los%20consultorios%20jur%C3%ADdicos%20como%20metodolog%C3%ADa%20de%20aprendizaje%20del%20derecho.pdf>
- Facultad de Ingeniería Usco . (2008). Obtenido de Universidad Surcolombiana: Acuerdo 020 del 2008. Pág. 21 – 22. Disponible en: URL: http://ingenieria.usco.edu.co/formacion/plan_desarrollo/1/Pitalito_Plan_Dllo_2008_2011.pdf.
- Ministerio de Justicia. (2013). *Ministerio de Justicia*. Obtenido de <http://www.minjusticia.gov.co/Noticias/TabId/157/ArtMID/1271/ArticleID/141/%E2%80%9CEl-acceso-a-la-Justicia-en-Colombia-no-est%C3%A1-limitado-a-jueces-y-tribunales%E2%80%9D-Ministra-de-Justicia-en-Cumbre-Iberoamericana.aspx>
- Ramirez, D. T. (2004). *Universidad Surcolombiana* . Obtenido de https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/12/publicacion_pagina_web/facultad_derecho/a_creditacion/PRESENTACION%20CONSULTORIO%20JURIDICO%20PARES.pdf
- Universidad Nacional de Colombia. (15 de Junio de 1999). Obtenido de [http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/documento_final_pitalito_\(75_pag_215_kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/documento_final_pitalito_(75_pag_215_kb).pdf)

9. ANEXOS

Instrumento de Aplicación:

DEMANDA DEL CONSULTORIO JURÍDICO EN LA SEDE PITALITO:
UNA ALTERNATIVA PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA
“Una apuesta de la Universidad Surcolombiana, por la región”

Objetivo: Determinar la demanda y las preferencias de los pobladores del municipio de Pitalito frente a los servicios del Consultorio Jurídico de la Universidad Surcolombiana.

De acuerdo a las siguientes afirmaciones, favor calificar de 1 a 5, donde 1 significa que está en total desacuerdo (no se cumple) y 5 que están totalmente de acuerdo (totalmente).

1. Marque con una X el nivel de acceso a la justicia en Pitalito

1	2	3	4	5

2. Marque con una X la conveniencia de un Consultorio Jurídico en Pitalito

1	2	3	4	5

3. Marque con una X el nivel de interés de acudir al Consultorio Jurídico de la Universidad Surcolombiana en Pitalito

1	2	3	4	5

4. Si usted ha sido alguna vez asesorado y orientado para la resolución de situaciones PENALES. Marque en el siguiente cuadro con una X ¿Qué acciones ha emprendido y a dónde ha acudido?

Acciones	Tutela	Popular y colectiva	Demanda	Derecho de Petición	Otro
Instancias Personería					
Alcaldía					
Inspección de Policía					
Comisaría de Familia					
Defensoría del Pueblo					
Consultorio Jurídico					
Un Abogado					
Fiscalía					
Oficina de Trabajo					
Otro					

5. Si usted ha sido alguna vez asesorado y orientado para la resolución de situaciones **LABORALES**. Marque en el siguiente cuadro con una X ¿Qué acciones ha emprendido y a dónde ha acudido?

Acciones	Tutela	Popular y colectiva	Demanda	Derecho de Petición	Otro
Instancias					
Personería					
Alcaldía					
Inspección de Policía					
Comisaría de Familia					
Defensoría del Pueblo					
Consultorio Jurídico					
Un Abogado					
Fiscalía					
Oficina de Trabajo					
Otro					

6. Si usted ha sido alguna vez asesorado y orientado para la resolución de situaciones **PÚBLICAS-ADMINISTRATIVAS**. Marque en el siguiente cuadro con una X ¿Qué acciones ha emprendido y a dónde ha acudido

Acciones	Tutela	Popular y colectiva	Demanda	Derecho de Petición	Otro
Instancias					
Personería					
Alcaldía					
Inspección de Policía					
Comisaría de Familia					
Defensoría del Pueblo					
Consultorio Jurídico					
Un Abogado					
Fiscalía					
Oficina de Trabajo					
Otro					

7. Si usted ha sido alguna vez asesorado y orientado para la resolución de situaciones **FAMILIARES**. Marque con una siguiente cuadro con una X ¿Qué acciones ha emprendido y a dónde ha acudido?

Acciones	Tutela	Popular y colectiva	Demanda	Derecho de Petición	Otro
Instancias					
Personería					
Alcaldía					
Inspección de Policía					
Comisaría de Familia					
Defensoría del Pueblo					
Consultorio Jurídico					
Un Abogado					
Fiscalía					
Oficina de Trabajo					
Otro					

8. Marque con una X los días y horarios de preferencia para acudir al Consultorio Jurídico.

Horarios \ Días	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Fines de Semana
8:00 a.m - 10:00 a.m						
10:00 a.m - 12:00 a.m						
1:00 p.m - 3:00 p.m						
3:00 p.m - 5:00 p.m						
5:00 p.m - 7:00 p.m						
Otro						

Nombre: _____

Edad: _____ Teléfono: _____ Estrato Socioeconómico: _____

Comuna: _____

Gracias.

Autores: *Leidy Murillo*¹, con base al modelo de aplicación de encuesta para del trabajo. Estudio de factibilidad para la creación de un centro de conciliación y/o arbitraje del consultorio jurídico de la facultad de derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana. (2010).

¹ Economista Universidad Surcolombiana