



Bucaramanga: Acuerdo No. 014 agosto 9 de 2004 Tribunal Superior del Distrito Judicial Bucaramanga, Cúcuta: Acta No. 022 del 28 de abril de 2011 del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cúcuta, Valledupar: Resolución No. 023 del 17 de noviembre de 2011 de la Sala Plena del Tribunal Superior de Valledupar.

Autorización uso de datos personales

Con la suscripción del presente documento autorizo de manera libre, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la UNIVERSIDAD DE SANTANDER, para que en los términos legalmente establecidos realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y en general, el tratamiento de los datos personales que he procedido a entregar o que entregaré, en desarrollo y ejecución de los fines descritos en el presente documento. Dicha autorización para adelantar el tratamiento de mis datos personales se extiende durante la totalidad del tiempo en el que pueda llegar consolidarse un vínculo o este persista por cualquier circunstancia con la UNIVERSIDAD DE SANTANDER y con posterioridad al finiquito del mismo, siempre que tal tratamiento se encuentre relacionado con las finalidades para las cuales los datos personales, fueron inicialmente suministrados. En ese sentido, declaro conocer que los datos personales objeto de tratamiento, serán utilizados específicamente para las finalidades derivadas de los registro que se deben efectuar al Ministerio de Justicia y del Derecho, y, en las bases de datos de la Universidad, que tienen por finalidad ser usados y tratados por la Universidad de Santander para el correcto y natural ejercicio de sus actividades de formación, administrativas, financieras, ofrecimiento de nuevos servicios, así como de envío de boletines informativos físicos y electrónicos. De igual forma, declaro que me han sido informados y conozco los derechos que el ordenamiento legal y la jurisprudencia, conceden al titular de los datos personales y que podré ejercitar mis derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos personales que se encuentran en los archivos, en cualquier momento y sin ningún costo, previa acreditación de mi identidad. Para lo anterior podré contactarme por escrito a la siguiente dirección Calle 70 No 55 -210 Lagos del Cacique en Bucaramanga o en cualquiera de las sedes en Bucaramanga, Cúcuta o Valledupar, o a través del correo electrónico habeasdata@udes.edu.co.

Acepto las Políticas de Tratamiento de Datos Personales, Si acepto No acepto

Fecha diligenciamiento de la encuesta	DD	MM	AAAA
---------------------------------------	----	----	------

Estimado(a) beneficiario(a)

Para el Consultorio Jurídico es muy importante su opinión sobre el acceso y la atención brindados para satisfacer su necesidad jurídica. Por ello, en esta encuesta podrá encontrar algunos criterios que nos ayudarán a establecer la evaluación y mejora continua del servicio. Recuerde que su participación es voluntaria y muy valiosa.

Para dar respuesta a las siguientes secciones es importante que tenga en cuenta las siguientes definiciones:

Actuaciones: Se refiere a las notificaciones, requerimientos y trámites que se realizan desde el Consultorio Jurídico para dar respuesta a las solicitudes realizadas por los beneficiarios.

Alcance del Estudiante: El estudiante es responsable de ofrecer asesoría y orientación legal básica, elaborar documentos jurídicos, participar en audiencias y colaborar en la resolución de conflictos dentro del consultorio jurídico, siempre bajo la orientación y supervisión del asesor del área, en función de cada caso particular de los beneficiarios.

Condiciones del servicio: información relacionada con los tiempos de respuesta a la solicitud del beneficiario, teniendo presente el tipo de proceso que se esté llevando a cabo en cada caso en particular.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO					
Nombre completo					
N° Caso			Teléfono de contacto		
Estudiante					
Sexo	Hombre		Mujer		
¿Tiene algún tipo de discapacidad?	Física		Sensorial auditiva	Sensorial visual	
	Intelectual-cognitiva		Mental-psicosocial	Múltiple	
	Ninguna		Otra:		

A continuación, se presenta una serie de aspectos para valorar el servicio prestado. Para ello, por favor, de la manera más objetiva posible, marque con una X de uno (1) a cinco (5) frente a cada aspecto, la respuesta que mejor represente su opinión.

1 TOTALMENTE EN DESACUERDO	2 EN DESACUERDO	3 DE ACUERDO	4 TOTALMENTE DE ACUERDO	5 NO SABE NO RESPONDE
----------------------------	-----------------	--------------	-------------------------	-----------------------

ASERTIVIDAD					
1. La experiencia que he tenido en la entidad fue satisfactoria.	1	2	3	4	5



Bucaramanga: Acuerdo No. 014 agosto 9 de 2004 Tribunal Superior del Distrito Judicial Bucaramanga, Cúcuta: Acta No. 022 del 28 de abril de 2011 del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cúcuta, Valledupar: Resolución No. 023 del 17 de noviembre de 2011 de la Sala Plena del Tribunal Superior de Valledupar.

2. Las personas que participan en la prestación del servicio tratan a la persona usuaria de forma digna y respetuosa.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
---	---

OPORTUNIDAD	
3. Los servicios se prestan de forma ágil y oportuna.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
4. La entidad vela por el acceso a la justicia y la atención inclusiva de las personas usuarias.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
5. ¿Cómo calificaría el servicio en términos de su exclusividad, libre de estereotipos y discriminación, y su capacidad para abordar de manera sensible las problemáticas que enfrentan hombres, mujeres, personas LGTBI, líderes, lideresas y defensores de derechos humanos, implementando medidas adecuadas para cada caso?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
6. La comunicación de la persona que me atendió fue clara, efectiva, incluyente y empática	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	
7. ¿Cómo calificaría el acompañamiento brindado por el estudiante durante la realización de su consulta o el acompañamiento en su trámite, en términos de eficacia, claridad y apoyo proporcionado a lo largo del proceso?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
8. Me sentí de forma segura y cómoda con la atención y espacios/medios usados en el servicio.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
9. La información suministrada por la persona que me atendió fue acorde con mi consulta.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
10. Se brinda orientación adecuada sobre las rutas de atención estatales acorde a mí caso de consulta.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5

La consulta o trámite que estuvo realizando hoy en el Consultorio Jurídico era para, marque con una X de acuerdo con las siguientes opciones:

- Un familiar
- Otra persona no familiar
- Usted mismo
- Su jefe / lugar donde labora
- Otra. ¿Cuál? _____

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar hasta que fue atendido por un profesional del Consultorio Jurídico? marque con una X de acuerdo con las siguientes opciones:

- 15 a 30 minutos
- Más de una hora
- Un día
- Más de un día

En una escala del 0 al 10, siendo 0 ninguna probabilidad y 10 la mayor probabilidad ¿Qué probabilidad hay de que recomiende nuestro servicio a otras personas?



¿Cómo se enteró del servicio?:

<input type="checkbox"/>	Recomendación de un familiar o un conocido
<input type="checkbox"/>	Canales de comunicación institucionales de la Universidad de Santander (correo electrónico, página web, redes sociales)
<input type="checkbox"/>	Lo encontró en buscador de internet
<input type="checkbox"/>	Otro canal de comunicación. ¿Cuál? _____



Bucaramanga: Acuerdo No. 014 agosto 9 de 2004 Tribunal Superior del Distrito Judicial Bucaramanga, Cúcuta: Acta No. 022 del 28 de abril de 2011 del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cúcuta, Valledupar: Resolución No. 023 del 17 de noviembre de 2011 de la Sala Plena del Tribunal Superior de Valledupar.

Estimado beneficiario, lo invitamos a registrar en el siguiente espacio, observaciones, comentarios, sugerencias que tenga respecto a la prestación del servicio recibido.

OBSERVACIONES, COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS

--

COPIA NO CONTROLADA



Bucaramanga: Acuerdo No. 014 agosto 9 de 2004 Tribunal Superior del Distrito Judicial Bucaramanga, Cúcuta: Acta No. 022 del 28 de abril de 2011 del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cúcuta, Valledupar: Resolución No. 023 del 17 de noviembre de 2011 de la Sala Plena del Tribunal Superior de Valledupar.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	RESPONSABLE
00	
FECHA APROBACIÓN 21/01/2026	Nydia Andrea Velandia Rey Directora Nacional de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación Bucaramanga Keyli Alejandra Sanabria Pabón Directora I de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación Cúcuta María Angélica Sánchez Julio Directora I de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación Valledupar Wilneider Plata Arguello Coordinador Nacional de Gestión Documental.
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
Versión de prueba	