**CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO**

Resolución de Aprobación No. 1739 de septiembre 15 de 2005 Hoy Ministerio de Justicia y del Derecho

Código 09-130012239

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre del usuario: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Usted es lo más importante para nosotros. Nuestro objetivo principal es lograr que usted se sienta satisfecho y cómodo con el servicio que recibe. Es por ello que hemos diseñado una evaluación que nos permita verificar la forma como usted es atendido en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Libre, de manera que la información que nos brinde nos permite mejorar nuestro servicio. Recuerde que su opinión es muy importante.

SOLICITUD Y CONVOCATORIA

1. Considera que el tiempo que transcurrió desde la solicitud de la audiencia de conciliación hasta la convocatoria de la misma fue pertinente. Si \_\_\_ No. \_\_\_

*Instrucciones*

A continuación, encontrará una serie de preguntas. Por favor marque con una X la Casilla que considere correspondiente en cada caso.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ESPACIO FÍSICO/TELEPRESENCIA | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | MALO |
| 1. Considera que la distribución del espacio físico de la sala de conciliación fue / Considera que la calidad de audio y video fue adecuada durante toda la audiencia |  |  |  |  |
| 1. Teniendo en cuenta aspectos como: limpieza, ventilación y comodidad, cómo calificaría la sala de conciliación/ Teniendo en cuenta aspectos como: organización, micrófono, cámara, chat, libre de interferencias o interrupciones cómo calificaría la sala de conciliación |  |  |  |  |
| INICIO DE LA CONCILIACIÓN (APERTURA) |  |  |  |  |
| 1. La presentación del conciliador como facilitador del acuerdo fue |  |  |  |  |
| 1. La forma como el conciliador explicó el objetivo y las ventajas de la conciliación fue |  |  |  |  |
| 1. La forma como explico las reglas y el procedimiento de la audiencia de conciliación fue |  |  |  |  |
| 1. La claridad de la explicación que dio en conciliador, una vez se firme el acta fue |  |  |  |  |
| IDENTIFICACION DEL CONFLICTO |  |  |  |  |
| 1. La manera como el conciliador le permitió identificar sus intereses dentro del conflicto fue |  |  |  |  |
| 1. La habilidad del conciliador para reconocer cuales son las causas del conflicto fue |  |  |  |  |
| NEGOCIACIÓN |  |  |  |  |
| 1. La habilidad del conciliador para explicar sus intereses a la otra parte fue |  |  |  |  |
| 1. La forma como el conciliador utilizó el   diálogo para la solución del conflicto fue |  |  |  |  |
| 1. La forma como el conciliador utilizó el lenguaje no verbal fue |  |  |  |  |
| 1. Durante la conciliación la oportunidad dada por el conciliador para que usted expresara su posición fue |  |  |  |  |
| 1. La habilidad del conciliador para proponer fórmulas de solución al conflicto fue |  |  |  |  |
| CIERRE O CLAUSURA |  |  |  |  |
| 1. Su satisfacción con respecto al acuerdo que surgió el conciliador fue |  |  |  |  |
| 1. La agilidad del conciliador para elaborar el acta fue |  |  |  |  |
| HABILIDADES DEL CONCILIADOR |  |  |  |  |
| 1. El trato que recibió por parte del conciliador al ingresar a la sala de conciliación fue |  |  |  |  |
| 1. Considera que la puntualidad del conciliador fue |  |  |  |  |
| 1. La presentación personal del conciliador fue |  |  |  |  |
| 1. La asesoría que recibió por parte del conciliador la calificaría como |  |  |  |  |
| 1. La confianza que reflejo el conciliador fue |  |  |  |  |

¿Considera que hace falta evaluar algún aspecto importante para usted, si es así, cuál?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Comentarios e inquietudes

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Mi correo electrónico para recibir la retroalimentación a esta evaluación es

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_