

# INFORME DE GESTIÓN

# 2017-II

Este semestre finaliza el quinto año de gestión de la Oficina de la Ombudsperson. Con más de 1500 casos atendidos, el presente informe tiene como propósitos:



**Dar a conocer la evolución de nuestro servicio a través de los años, los cambios en las necesidades y el surgimiento de nuevas alternativas de manejo y líneas de acción.**



**Dar cuenta de todas las actuaciones adelantadas por la Ombudsperson durante el segundo semestre de 2017.**

## NUEVAS SOLUCIONES

- Entrenamiento en habilidades interpersonales y de comunicación.
- Acciones de reparación y compromisos de no repetición.

## EVOLUCIÓN DEL SERVICIO

- Casos atendidos en el 2017 - II
- Cambios en los motivos de consulta.
- Cambios en el tipo de solución.

## CONVIVENCIA Y COMUNIDAD

- Comités
- Eventos académicos
- Relaciones con el sector externo
- Desarrollo de políticas institucionales

# EVOLUCIÓN DEL SERVICIO



## 111

CASOS ATENDIDOS DESDE JUNIO  
HASTA NOVIEMBRE DE 2017

DIFICULTADES DE COMUNICACIÓN	32.4%
CONSULTA DE INFORMACIÓN	21.6%
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	14.4%
CONVIVENCIA	11.7%
INTIMIDACIÓN O MALTRATO	10.8%
OTRO	5.4%
PROCESO DISCIPLINARIO	3.7%



4%



9%



22%



65%



ESTUDIANTES



PERSONAL  
ADMINISTRATIVO



PROFESORES



OTROS

## CAMBIOS EN LOS MOTIVOS DE CONSULTA

Al comparar los motivos de consulta del total de los casos atendidos durante los últimos cuatro semestres, se encontraron dos tendencias: en primer lugar, el número de casos de consulta de información ha disminuido, es decir que el porcentaje del 100% de los casos atendidos disminuye cada semestre, siendo este semestre el primero en el que esta categoría no es la que mayor frecuencia presenta. En segundo lugar, el número de casos de dificultades de comunicación y convivencia ha aumentado cada semestre. De esta forma, estas dos categorías ahora tienen un porcentaje representativo dentro de los motivos de consulta de los casos atendidos, lo que consideramos corresponde al eje estratégico de Comunidad y Cultura institucional en el que se enmarca la misión a la que responde nuestra oficina.

La siguiente tabla ilustra lo mencionado previamente:

	CONSULTA DE INFORMACIÓN	DIFICULTADES DE COMUNICACIÓN	CONVIVENCIA
2016-1	28%	22%	1%
2016-2	26%	18%	2%
2017-1	25%	14%	1%
2017-2	21%	32.43%	11%

\* no se encuentran todas las categorías de motivos de consulta, pues solo las tres enunciadas presentaron cambios importantes.

## CAMBIOS EN LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

El cambio porcentual en las categorías de "motivo de consulta" impacta directamente en las diferentes soluciones que ofrecemos a nuestros consultantes. Se evidencia que, con mayor frecuencia, los casos requieren de más de un tipo de solución. Debido a la dificultad y particularidad de los mismos debemos poner en marcha más de una solución para poder gestionar con éxito la necesidad y/o solicitud de cada persona. Por ejemplo, en la mayoría de casos que brindamos información cualificada también emprendemos otro tipo de acciones como intervención directa, mediación, recomendaciones, entre otras. Asimismo, el porcentaje de casos que requieren "otra" solución es cada vez mayor, lo que denota la necesidad de nuevas alternativas de manejo, no contempladas previamente.



de los casos requieren "otra" solución, es decir, una solución no contemplada en las categorías habituales.



de los casos requieren más de una solución.



de los casos requieren que el consultante realice, al menos, una acción.

Cabe resaltar que, el porcentaje de casos en los que usamos "otra" solución, corresponde con el cambio en los motivos de consulta y su complejidad. Este semestre, desarrollamos nuevas formas de apoyar y acompañar a nuestros consultantes para que, a través del desarrollo de habilidades y acciones concretas, se alcance el cambio deseado tanto a nivel personal como en la relación con otro(s). De esta forma, la oficina estimula el desarrollo de relaciones constructivas entre los miembros de nuestra comunidad<sup>1</sup>.

1. Programa de Desarrollo Integral (PDI), 2016-2020.

# NUEVAS SOLUCIONES

## ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES INTERPERSONALES Y DE COMUNICACIÓN

Este semestre cinco miembros de la comunidad universitaria acudieron a nuestra oficina en busca de alternativas de solución, a partir de una relación de difícil manejo con otro miembro de la comunidad. Si bien, cada miembro pertenecía a una unidad diferente, ocupaba una posición distinta y presentaba características personales particulares, encontramos elementos comunes respecto de la situación reportada: dificultades de comunicación, deterioro en la relación con otro miembro de la comunidad e impacto en la satisfacción personal y en el clima laboral.

A cada una de estas personas, les brindamos un acompañamiento constante en tres esferas: comunicación asertiva, toma de decisiones de acuerdo a valores y monitoreo del propio desempeño. Este acompañamiento incluyó distintas técnicas basadas en evidencia, es decir, que su efectividad está comprobada por investigación científica, lo que asegura un acompañamiento integral, útil y de alta calidad. Lo anterior, con el propósito desarrollar habilidades de interpersonales y de comunicación que impacten positivamente en el ambiente de trabajo, que se hace más cálido y seguro; a la vez que empodera a la persona para afrontar esta y otras dificultades en sus relaciones laborales.

### TOMA DE DECISIONES DE ACUERDO A VALORES

En ocasiones, las decisiones cotidianas no están alineadas con los valores. Para alcanzar este componente acompañamos a la persona a:

- Reconocer los propios valores.
- Plantear metas específicas en acción, lugar y tiempo que permitan incrementar la coherencia con los valores.

### COMUNICACIÓN ASERTIVA

Promueve el desarrollo de habilidades que permitan la expresión oportuna y efectiva de su postura, sentimientos o petición, reconociendo a los otros, con el propósito de encontrar una solución que beneficie a ambas partes.

### MONITOREO DEL PROPIO DESEMPEÑO

La supervisión constante del propio desempeño permite identificar acciones de mejora oportunas que permitan alcanzar las metas propuestas, desarrollar con éxito las labores y ocuparse de aspectos prioritarios.

## ACCIONES DE REPARACIÓN Y COMPROMISOS DE NO REPETICIÓN

Durante este semestre recibimos cinco casos, en los que uno de nuestros miembros había vulnerado los derechos al buen nombre y la intimidad de otro(s) miembro(s) de nuestra comunidad. Cada una de las personas afectadas, acudió a nuestra oficina en búsqueda de una solución que brindará un espacio de reflexión a la persona agresora. Por ello, en el marco del espíritu formativo de la Universidad, dialogamos con cada uno de los agresores fomentando una actitud reflexiva acerca de las consecuencias y el impacto de esas conductas en las otras personas. Como producto de las conversaciones se generaron:



### ACCIONES DE REPARACIÓN

Las personas agresoras, de forma voluntaria y autónoma, decidieron escribir su reflexión acerca de lo ocurrido. En ella, cada uno ofrece una disculpa a la víctima directa y además rectifica la información falsa o errónea en condiciones de equidad, es decir por el mismo medio, con igual despliegue y alcance. Las víctimas reportaron sentirse reparadas y más tranquilas. En conjunto, estas acciones permiten restablecer los derecho(s) vulnerado(s), reparar parte del daño causado y fomentar el cuidado por el otro en nuestra comunidad.

### COMPROMISOS DE NO REPETICIÓN

La persona agresora, tras conocer el impacto de sus actuaciones en la otra persona, decidió realizar un compromiso escrito y firmado por él en el que lista una serie de acciones que no volverá a ejecutar. Este compromiso se le dio a conocer a la víctima, quien se mostró gratamente sorprendida y, como muestra de confianza, no emprenderá ninguna otra acción. Después de varios meses de seguimiento evidenciamos que el compromiso se ha cumplido a cabalidad.

