

Informe BPM

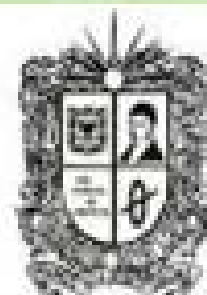
Procedimiento Gestión de Solicitudes de Investigación

Septiembre 01 – Octubre 31 de 2014

Elaborado por:
Ing. Astrid Julieth Martinez
Castellanos



Centro de
INVESTIGACIONES Y
DESARROLLO CIENTÍFICO



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Contenido

1. PROCESOS.....	2
1.1. Tiempo de Ciclo.....	2
1.2. Histograma de Duraciones.....	3
1.3. Actividad de Proceso	4
1.4. Ranking de Activaciones	5
2. EJECUCIÓN POR PERSONA	1
2.1. Total Actividades Atendidas por persona en Septiembre	1
2.2. Creador del Caso.....	2
2.3. Responsable.....	3
2.4. Asignado	3
3. CASOS	4
3.1. Estado de los Casos	4
3.2. Medio de Recepción	4
3.3. Tipo de Requerimiento	5
3.4. Solicitud de Información a Solicitante	5
3.5. Solicitud de Mejora.....	6
3.6. Tipo de Solución	7
3.7. Dependencia Solicitante.....	8
3.8. Proyectos de Investigación por Facultad.....	8
4. PENDIENTES	9
4.1. Actividades Pendientes	9
4.2. Responsables Pendientes	9

REPORTES DE SEPTIEMBRE 01 - OCTUBRE 31 DE 2014

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INVESTIGACIÓN EN EL CIDC

Los Reportes corresponden a la ejecución del Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Investigación, anteriormente llamado Atención de Acciones Ciudadanas en el Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico CIDC, que se encuentra automatizado en la herramienta Bizagi, en el periodo comprendido entre el 01 de Septiembre y el 31 Octubre de 2014.

1. PROCESOS

1.1. Tiempo de Ciclo

Resumen de Ciclo de Tiempo	
Casos	581
Duración Promedio	12.976 días
Duración Esperada	7.5 días
Desviación estándar	12.8769
Casos a tiempo	258

Tabla 1. Resumen de Ciclo de Tiempo

Durante estos dos meses se solucionaron 581 casos, de los cuales se resolvieron a tiempo un 44,4% con una duración menor de la esperada, teniendo presente que hubo casos que se resolvieron en menos de un (1) día, encontrándose en este tiempo, aquellos a los que se les dio Solución inmediata. Así mismo, se deduce que en promedio se recibieron 13 casos por día en los 45 días hábiles que se esta observando.

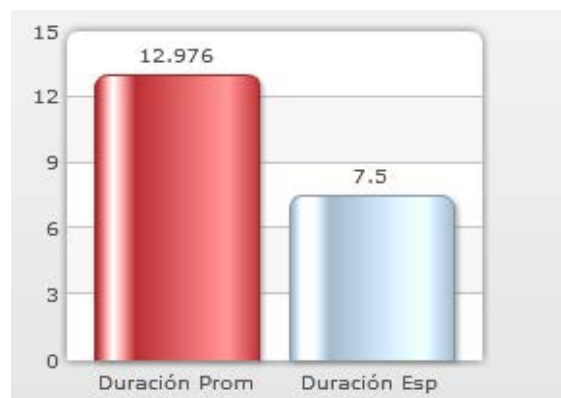


Ilustración 1. Duración de Casos: “Duración Promedio vs Duración Esperada”

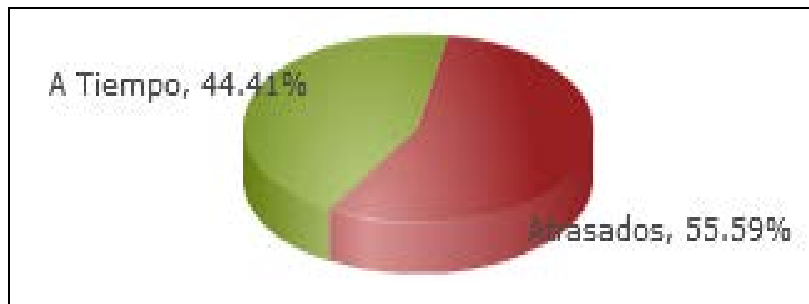


Ilustración 2. Estado de Casos

La *Ilustración 1* y la *Ilustración 2*, demuestran que el Ciclo de Tiempo de los Procesos en su mayoría tuvo una duración promedio por encima de la esperada en más de cinco (5) días, lo que indica que se deben establecer acciones de mejora para disminuir el 55,59% de los casos que fueron cerrados después de lo previsto.

1.2. Histograma de Duraciones

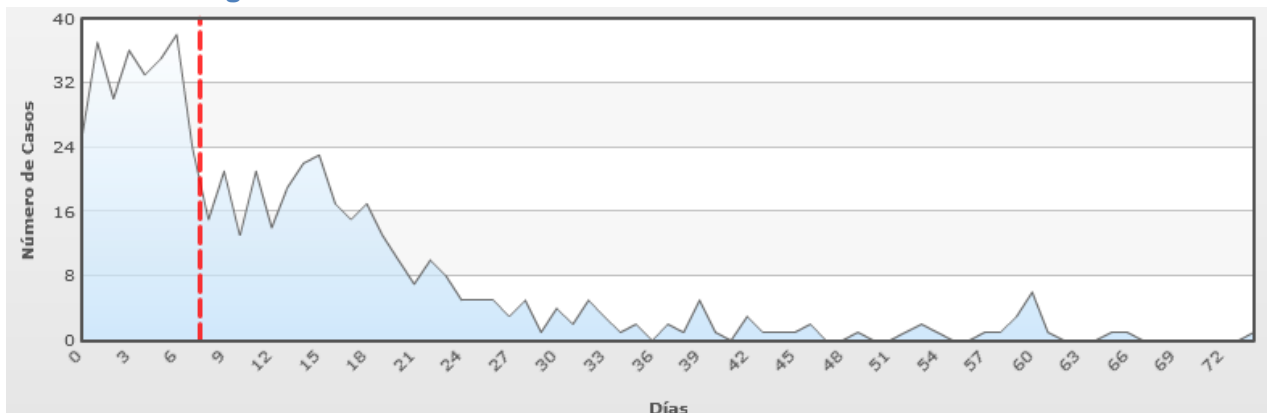


Ilustración 3: Histograma de Duraciones

En la *Ilustración 3*, el Histograma de Duraciones, muestra cuantos días están tomando los casos en ser completados. La línea punteada vertical divide los casos cuya duración es inferior a la esperada de aquellos que tomaron más tiempo de lo previsto.

Se observa que aproximadamente ciento tres (103) casos fueron solucionados en los tres primeros días, resaltando que aproximadamente treinta y siete (37) casos fueron resueltos en un (1) día. Sin embargo, la frecuencia más alta del periodo es de treinta y ocho (38) casos que fueron resueltos en seis (6) días.

Por otro lado, se evidencia que trescientos trece (313) casos se resolvieron en un tiempo superior a nueve (9) días. Esto muestra el alto porcentaje de casos resueltos por encima del tiempo esperado (53,87% aproximadamente)

1.3. Actividad de Proceso

Resumen de Actividad de Proceso	
Nuevos casos	695
Finalizaciones	581
Anulaciones	0
Efectividad	86,6%

Tabla 2. Resumen de Actividad de Proceso

De la *Tabla 2*, se observa que aun cuando no se finalizaron todos los casos en este periodo, se tuvo una efectividad de 86,6%, siendo este un resultado positivo, que demuestra el aprendizaje y mejora en la utilización del Sistema, que se empieza a reflejar en los resultados de la gestión del CIDC.

Es de resaltar el hecho que no se presentaron Anulaciones durante este periodo de tiempo.

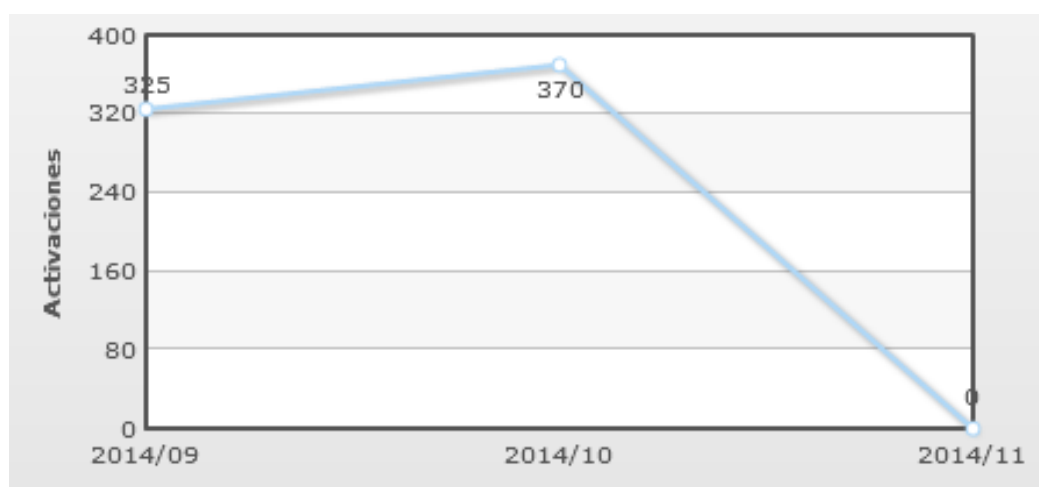


Ilustración 4. Tendencia del número de activaciones del proceso en el rango de tiempo seleccionado

En la *Ilustración 4*, se observa que en el mes de Octubre se hizo la mayor cantidad de activaciones de casos, lo que permite notar una tendencia en el incremento de activaciones.

1.4. Ranking de Activaciones

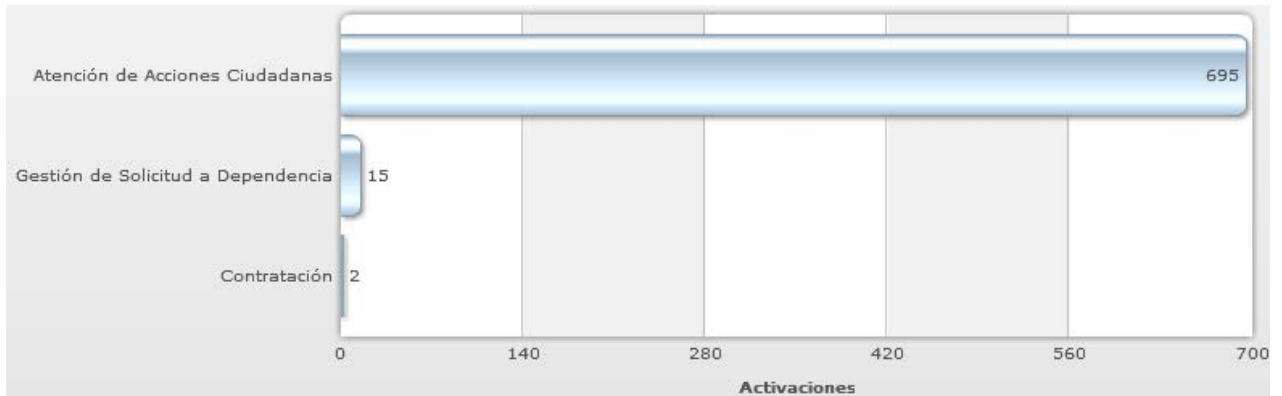
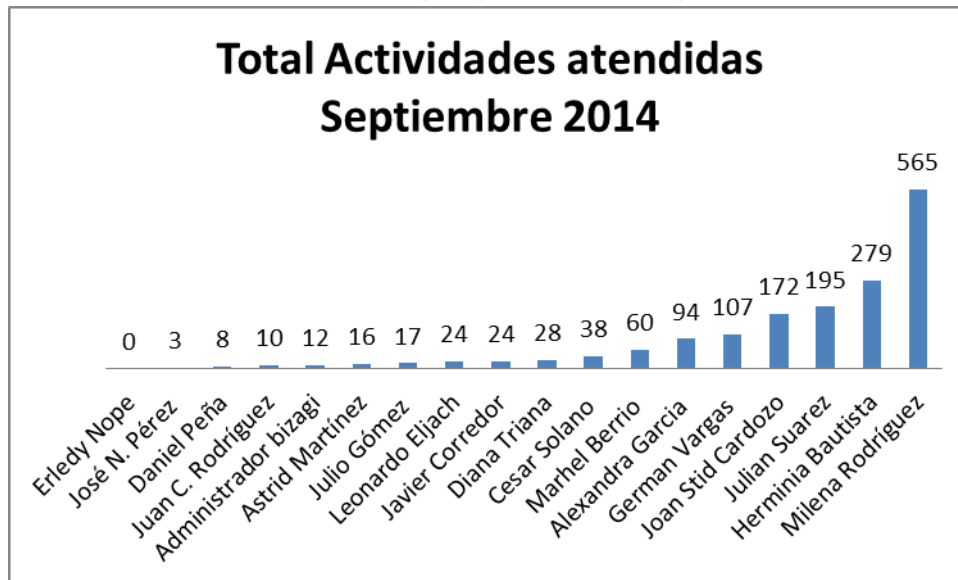


Ilustración 5. Ranking de Activaciones

La *Ilustración 5*, muestra una marcada ventaja de activaciones de Atención de Acciones Ciudadanas, conocido actualmente como Gestión de solicitudes de Investigación, así mismo se observa que Gestión de Solicitud a Dependencia solo tuvo quince (15) activaciones, lo que demuestra que no se está ingresando las solicitudes a otras dependencias, debido a que esta cantidad no refleja la realidad.

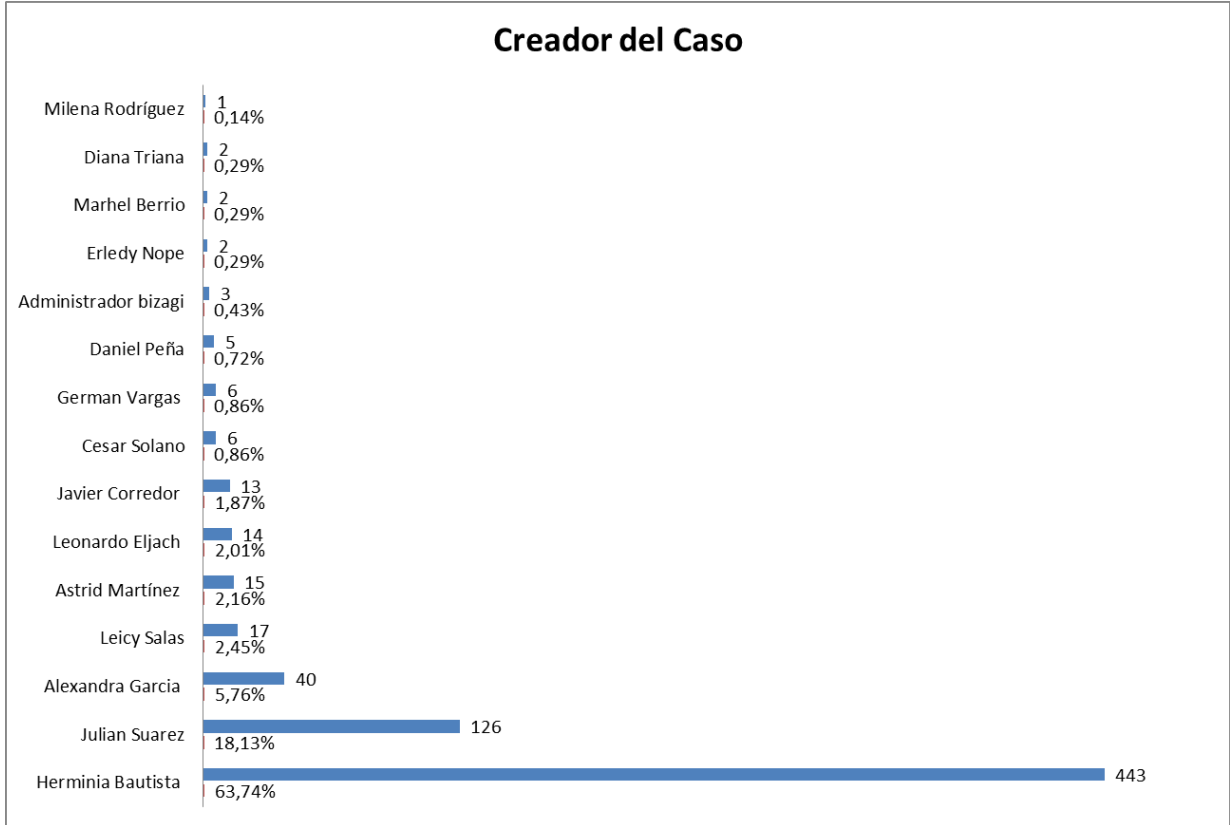
2. EJECUCIÓN POR PERSONA

2.1. Total Actividades Atendidas por persona en Septiembre



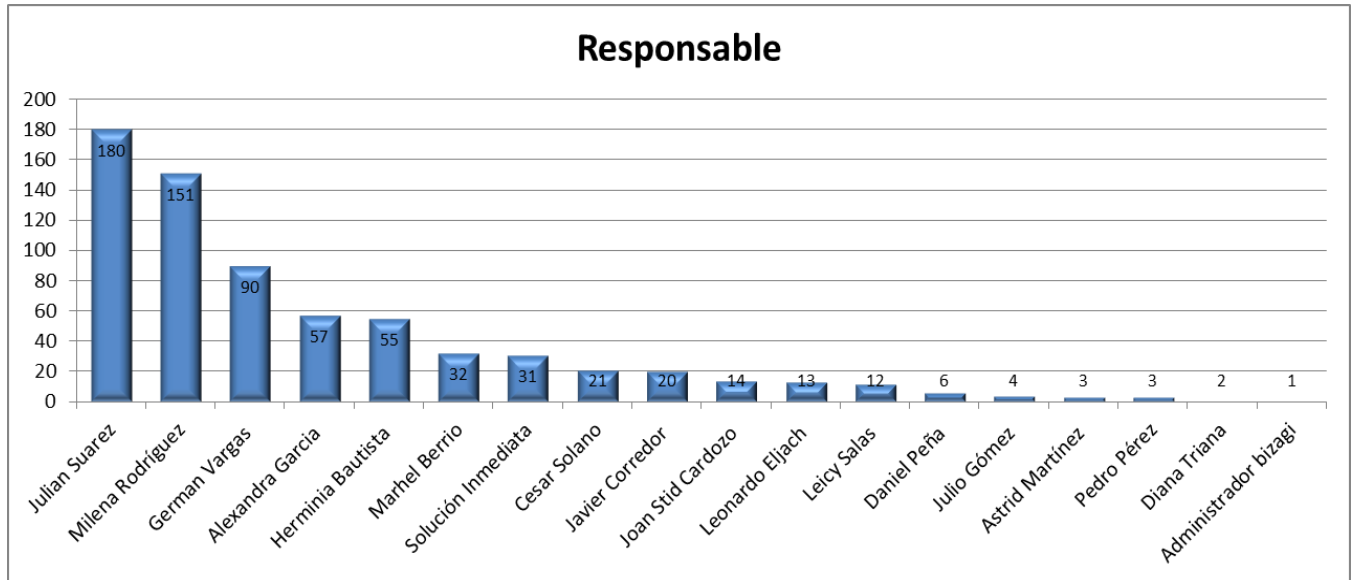
En esta grafica se puede ver la totalidad de Actividades atendidas por cada uno de los miembros del equipo, incluyendo Ingreso de Solicitudes, Escalamientos, Revisiones y documentaciones, Ampliación de Términos, Pedidos de Información, Recepción de Información y Solución. Estos resultados también reflejan aquellas actividades asignadas de manera incorrecta. Para evaluar la carga reflejada de cada uno de los miembros del equipo CIDC, se debe tener en cuenta la duración y complejidad de las actividades llevadas a cabo. Por ejemplo, es diferente el tiempo que gasta Joan Cardozo en realizar la autorización de giro y demás papeles para pago o contratación, que el tiempo gastado por Milena Rodríguez al realizar revisión de papeles.

2.2. Creador del Caso



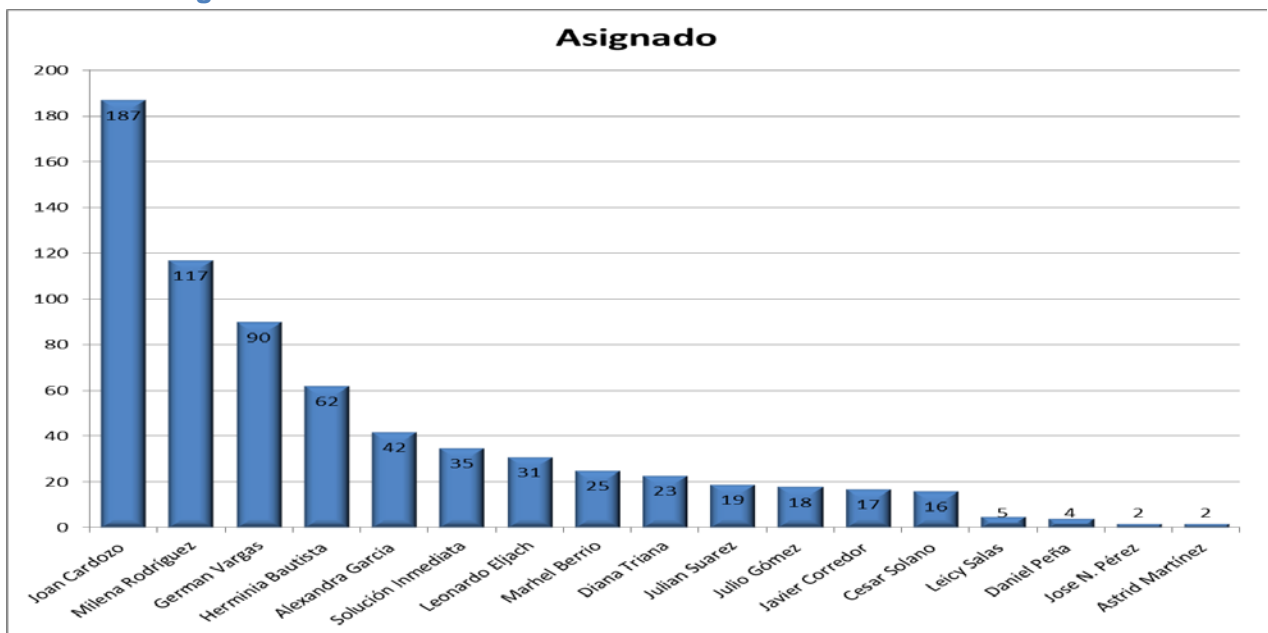
Las personas que se encuentran en la Recepción, es decir Herminia Bautista y Julián Suarez, son las que ingresan la mayoría de las solicitudes realizadas al CIDC (81,87%), sin embargo los demás miembros del equipo por tener requerimientos verbales, por correo electrónico o carta que han sido entregados directamente, también ingresan casos tal y como se refleja en la gráfica. En este período se ve aumento de los creadores del caso, con respecto al período anterior, debido a que los miembros del equipo CIDC, manejan mejor la herramienta y la han convertido en fundamental para mantener la trazabilidad de su trabajo.

2.3. Responsable



Esta grafica permite evidenciar las personas a las que se considera podrían dar solución al requerimiento presentado. En este período Julián Esteban Suárez y Milena Rodríguez son las personas con mayor cantidad de casos asignados como responsables.

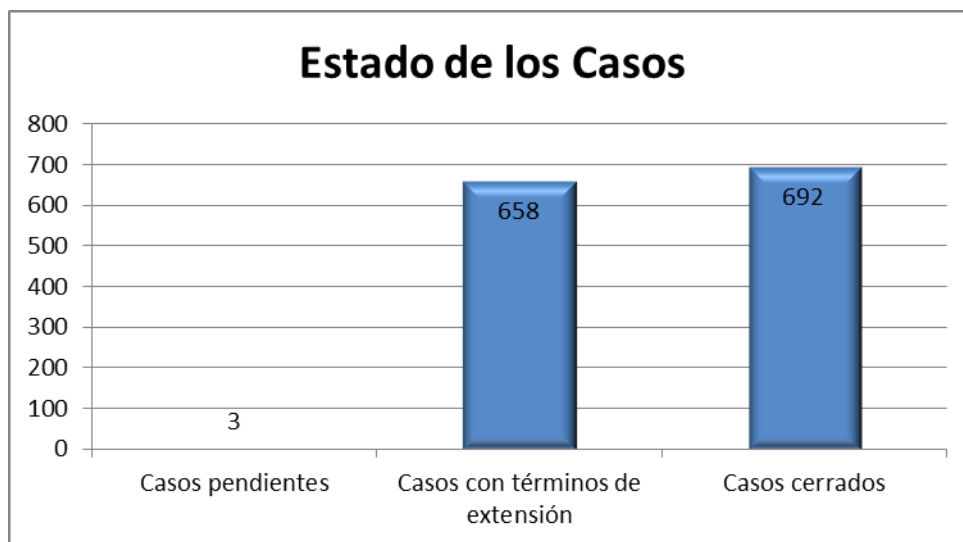
2.4. Asignado



Esta gráfica permite ver aquellas personas a las que se les asigna el caso, una o varias veces dependiendo la necesidad, debido a que en algunas ocasiones resulta imprescindible el trabajo en equipo para llevar a cabo el tramite respectivo y dar solución efectiva. En este período las personas con mayor asignación fueron Joan Cardozo con 26.91% y Milena Rodríguez con 16.83%.

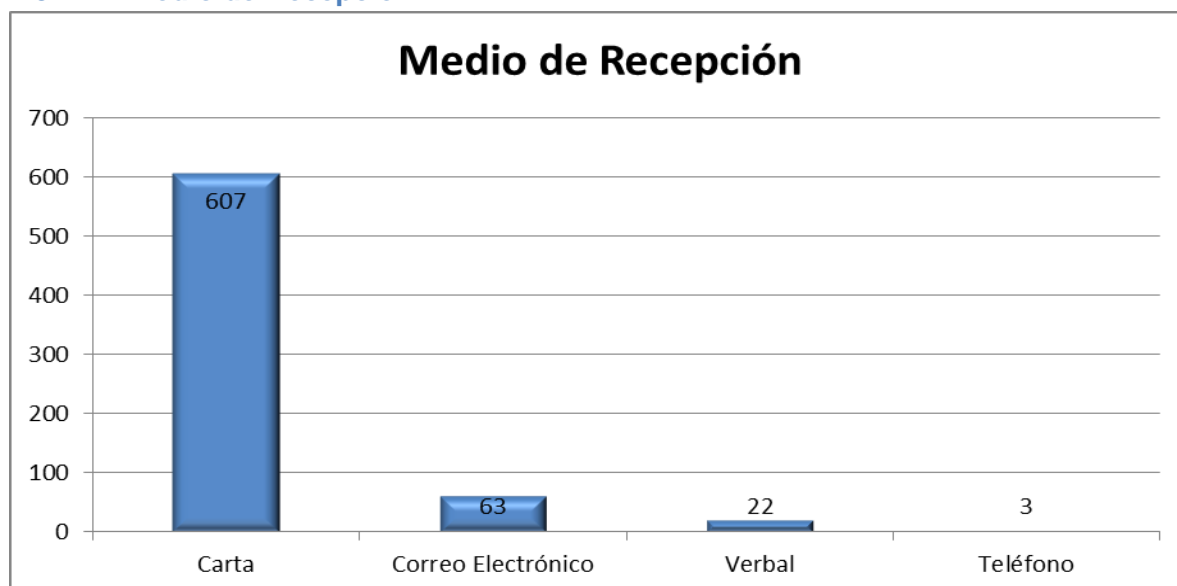
3. CASOS

3.1. Estado de los Casos



Se finalizaron 692 casos en este periodo entre los que se encuentran los creados en el mismo período y los que no se habían finalizado de períodos anteriores, 3 casos aún se encuentran pendientes para el Sistema y hubo extensión de términos en 658 casos.¹

3.2. Medio de Recepción



El Medio de Recepción más frecuente fue Carta con 607 casos, también se observa que no hay casos 'Sin ningún Medio', lo cual es una mejora con respecto al periodo

¹ Estos datos no incluyen los casos de Prueba realizados en el periodo representado.

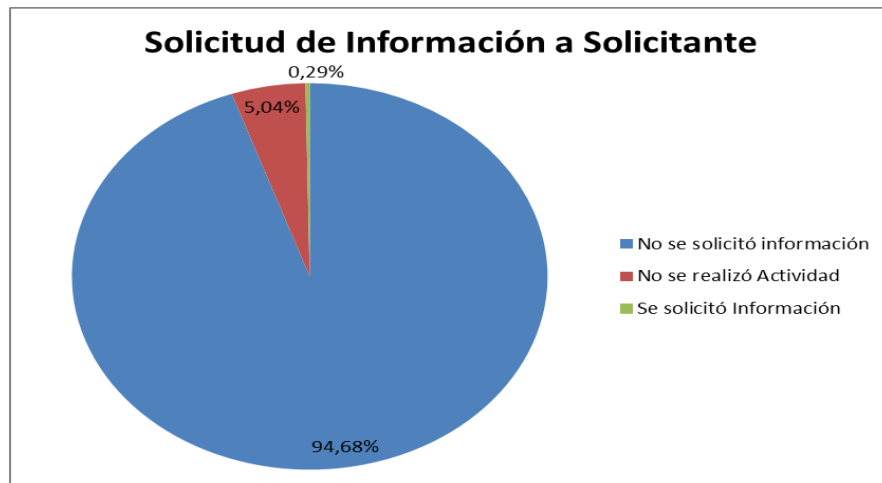
anterior.

3.3. Tipo de Requerimiento



La mayor parte de los casos, se ingresó con el Tipo de Requerimiento *Otros*, el cual es equivalente a un 47.9%, lo que implica que se debe evaluar estos casos y establecer si no se hizo bien la clasificación al ingresar el caso o si es necesario establecer nuevos Tipos. Sin embargo, se observa que los Requerimientos frecuentes son *Recepción Documentos Contratación* con 13.09% y *Cumplidos* con 11.94%.

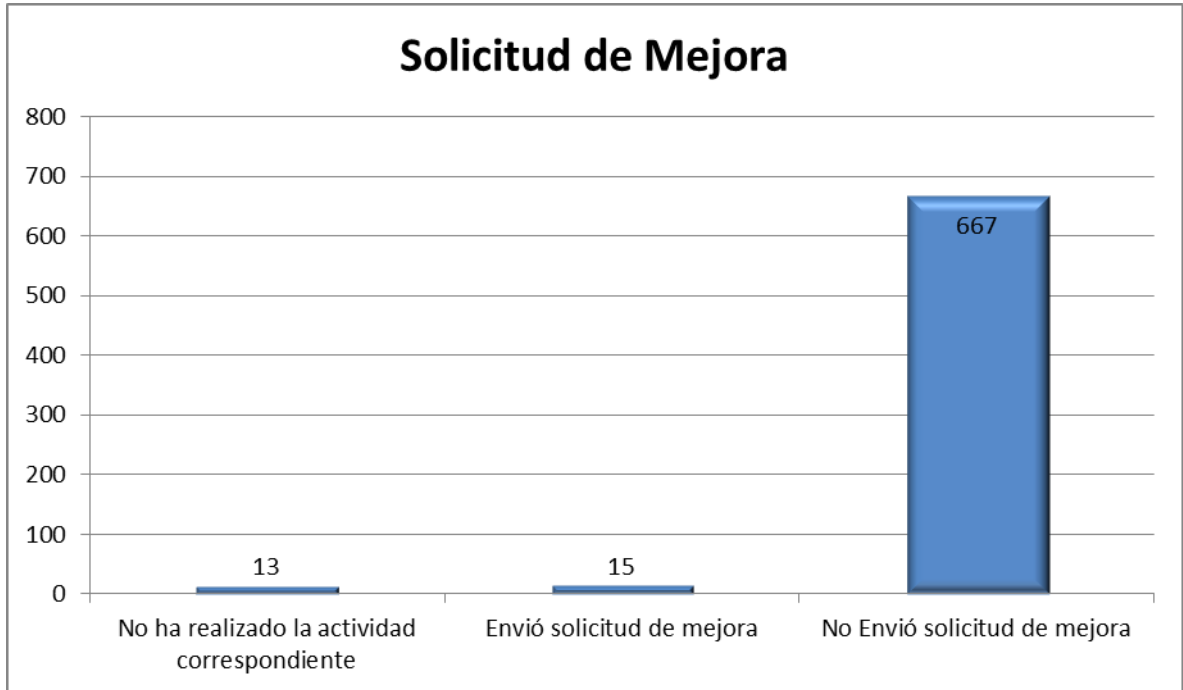
3.4. Solicitud de Información a Solicitante



En 658 casos no se hizo Solicitud de Información, a 2 de los casos se le hizo Solicitud

de información adicional a la entregada inicialmente y en 35 casos no se realizó la Actividad Solicitar Información Adicional.

3.5. Solicitud de Mejora



Teniendo en cuenta que se finalizaron 695 casos, se evidencia que solo en 13 de ellos se hizo Solicitud de Mejora, realimentando el proceso y contribuyendo en la corrección de los problemas encontrados.

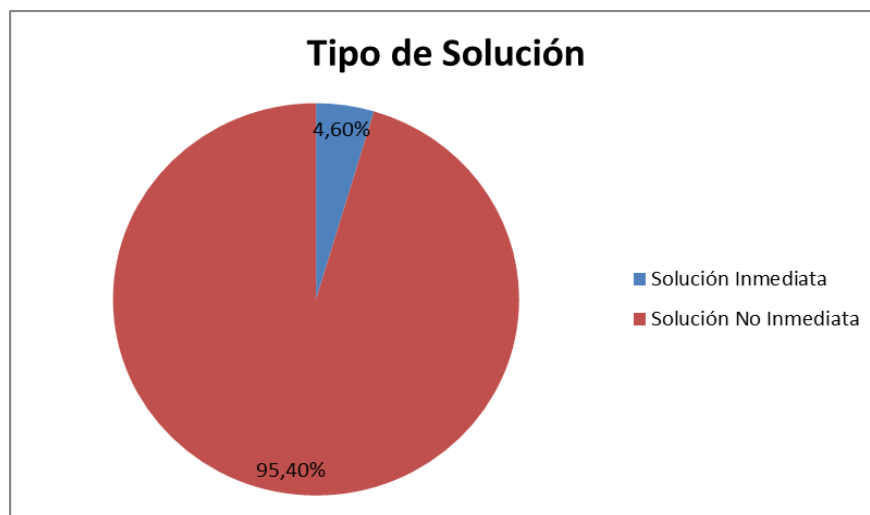
Se sugiere utilizar estas solicitudes para mejorar la eficiencia y realimentar constructivamente el trabajo de equipo.

A Continuación se pueden ver las Solicitudes de Mejora realizadas y el responsable de estas:

No. Caso	Mejora	Responsable de Mejora
4174	Que en la mensajería se lleve un proceso de seguimiento cuidadoso con los documentos a su cargo.	Astrid Julieth Martínez Castellanos
4217	La demora para darle la solución a este caso, se debe al personal de recepción del CIDC, envió los documentos escaneados a Marhel Berrio, pero me escalaron el caso a mí, no tiene lógica que se envíen los documentos a Marhel para envió al IDEXUD, me escalen el caso a mí, por favor tener más cuidado ya que esto me perjudica mis tiempos de respuesta en BIZAGI.	Herminia Bautista Moreno
4225	Si no se tiene los datos de los estudiantes o profesores	Herminia Bautista

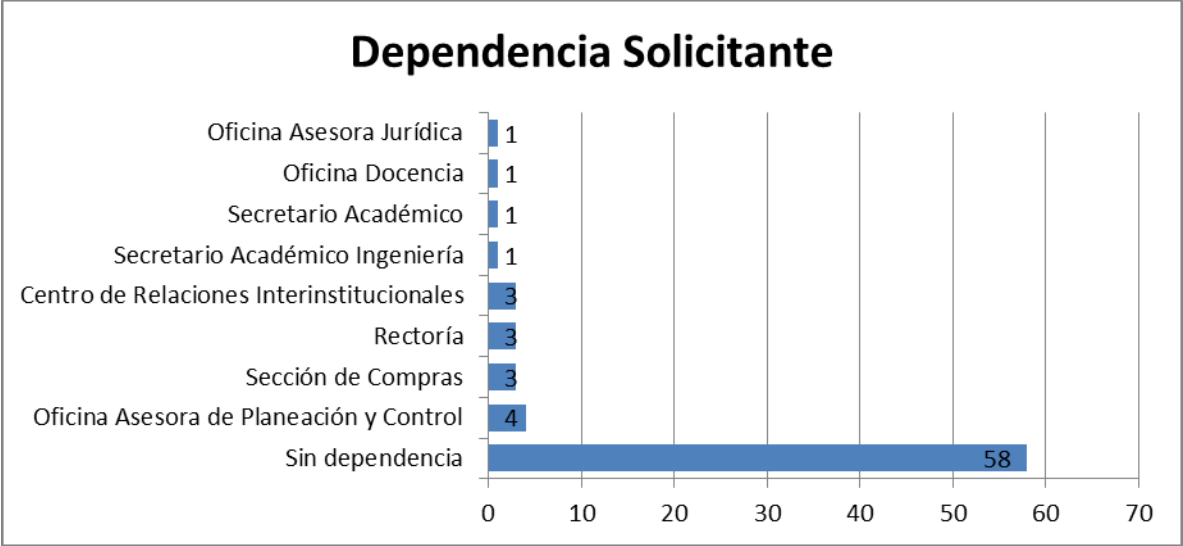
	se debe buscar en el SICIUD, pero no se debe cargar a nombre de la dependencia	Moreno
4325	Por favor tener más cuidado ya que volvieron a crear el mismo caso.	Herminia Bautista Moreno
4334	Antes de elaborar un avance para un convenio verificar que este tenga dinero disponible	Joan Stid Cardozo Saavedra
4339	se debe ingresar el solicitante real, no la persona que firma el documento	Herminia Bautista Moreno
4445	Se debe buscar los datos del solicitante en el siciud para crearle el caso a su nombre, y no a nombre del jefe de la dependencia	Herminia Bautista Moreno
4494	Por favor crear el caso a nombre de la persona solicitante, no de la dependencia que lo remite, para que el solicitante reciba directamente los seguimientos y este enterado del estado de su caso.	Herminia Bautista Moreno
4508	De la manera más cordial recomiendo verificar la información del usuario	Herminia Bautista Moreno
4608	Se debe buscar en el siciud los datos del solicitante para crear el caso a este y no al jefe de la dependencia	Herminia Bautista Moreno
4617	Establecer una fecha determinada dentro de cada mes para solicitar el informe de los movimientos financieros de cada convenio que hace el IDEXUD	Jeisson Alexander Colmenares Flórez
4701	Por favor verificar los datos del solicitante y evitar ingreso de datos erróneos. (Ver Caso 4701)	Alexandra García Rodríguez
4781	Por favor verificar los datos del solicitante, para evitar errores en la entrada de datos	Julián Esteban Suarez
4812	Por favor revisar los correos, para evitar errores al momento de digitarlos	Herminia Bautista Moreno
4887	Fusionar la solicitud de cdp con la de solicitud de contratación para que no se dupliquen casos.	Astrid Julieth Martínez Castellanos

3.6. Tipo de Solución



Los requerimientos realizados al CIDC, en su mayoría requieren trámites que implican la gestión de varios de sus miembros, por lo que sólo 32 casos fueron resueltos de forma inmediata.

3.7. Dependencia Solicitante



Las Dependencias con las que se tiene mayor interacción son la Oficina Asesora de Planeación y Control y la Sección de Compras. Por otro lado, se debe evaluar si los casos están llevando correctamente la trazabilidad, debido a que realmente el CIDC hace bastantes peticiones a otras Dependencias y en el Sistema no se está evidenciando.

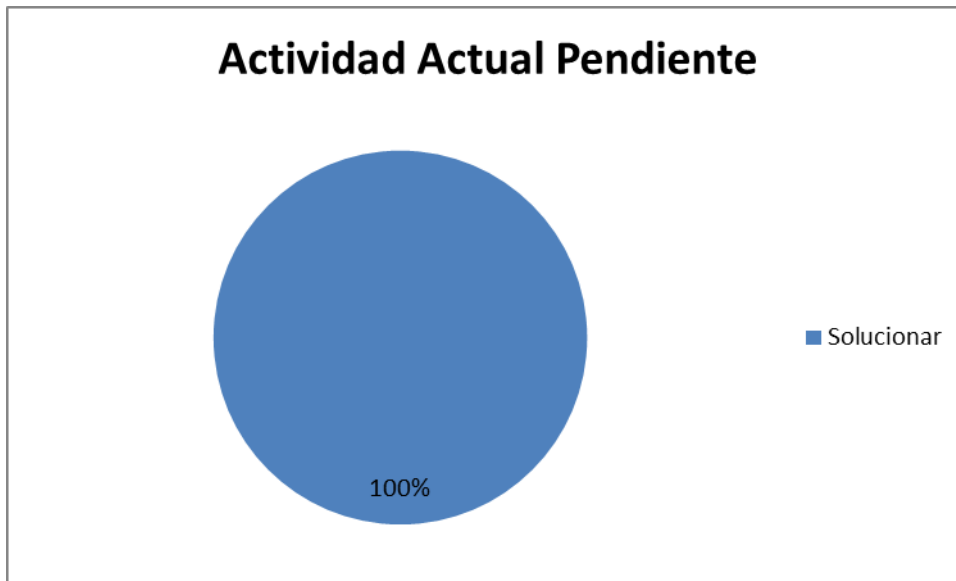
3.8. Proyectos de Investigación por Facultad



Se evidencia que en la mayoría de los casos no se esta ingresando la Facultad a la que hace parte el Proyecto de Investigación, sin embargo se debe aclarar que no en todos los casos esta debería ser ingresada.

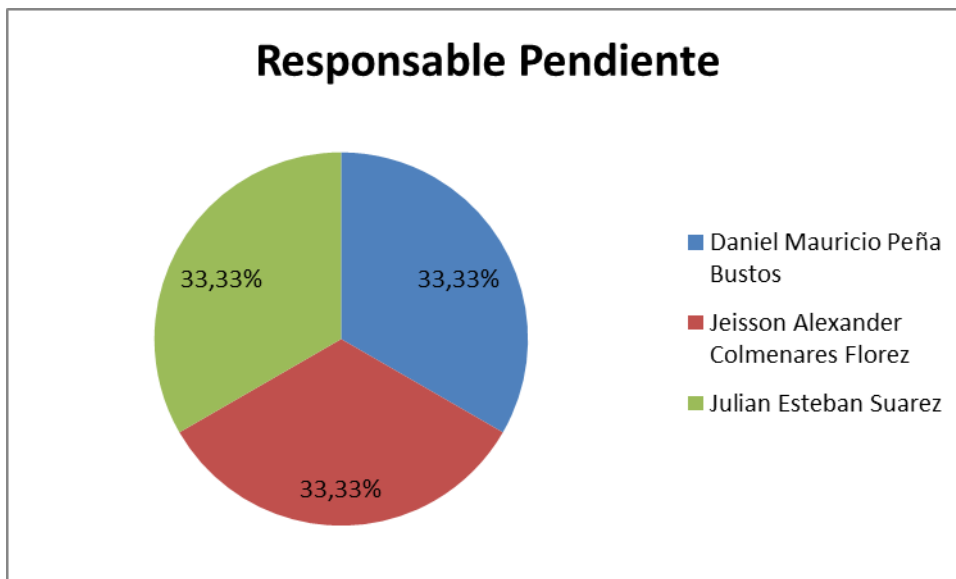
4. PENDIENTES

4.1. Actividades Pendientes



En 3 casos no se ha procedido a dar Solución, pero son estas las únicas actividades pendientes de este periodo.

4.2. Responsables Pendientes



Se tienen 3 casos que quedaron pendientes, y cada una tiene asignado un Responsable diferente.