

INFORME BPM

Procedimiento Gestión de Solicitudes de Investigación

Abril 01 – Abril 30 de 2015

Elaborado por:
Ing. Astrid Julieth Martínez
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. MONITOR DE RECURSOS.....	6
2.1. Solucionar	6
3. EJECUCIÓN POR PERSONA	7
3.1. Creador del Caso.....	7
3.2. Responsable.....	8
3.3. Asignado	8
4. CASOS	10
4.1. Estado de los Casos	10
4.2. Medio de Recepción	10
4.3. Tipo de Requerimiento	11
4.4. Solicitud de Información a Solicitante	12
4.5. Solicitud de Información a Dependencias	12
4.6. Solicitud de Mejora.....	13
4.7. Tipo de Solución	14
4.8. Proyectos de Investigación por Facultad.....	14
5. PENDIENTES	15
5.1. Actividades Pendientes	15
5.2. Responsables Pendientes	16

REPORTES DE ABRIL 01 – ABRIL 30 DE 2015 **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, automatizado en la herramienta Bizagi, en el periodo comprendido entre el 01 de Abril y el 30 de Abril de 2015.

1. PROCESOS

1.1. Tiempo de Ciclo

Resumen de Ciclo de Tiempo	
Casos	308
Duración Promedio	18.0682 días
Duración Esperada	7.5 días
Desviación estándar	21.4114
Casos a tiempo	110

Tabla 1. Resumen de Ciclo de Tiempo

Durante este mes se solucionaron 308 casos, de los cuales se resolvieron 35,71% a tiempo, incluidos los de Solución inmediata y aquellos que se finalizaron en menos de un (1) día. Así mismo, se deduce que en promedio se resolvieron 16 casos por día, en los 19 días hábiles observados. Por otro lado, se visualiza que la duración promedio aumento en tres (3) días con respecto al mes de Marzo y se considera la más alta de las duraciones promedio obtenida; así mismo, la desviación estándar también se considera la más alta, observada hasta ahora y se ve el incremento de un (1) día con respecto al mes anterior.

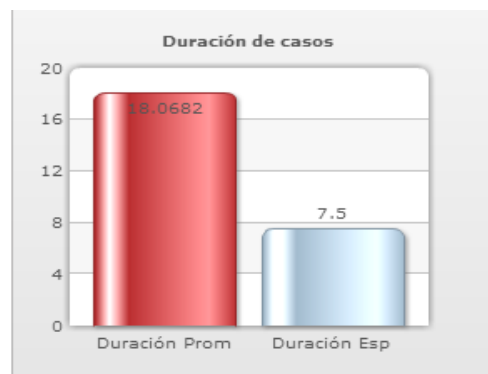


Ilustración 1. Duración de Casos: “Duración Promedio vs Duración Esperada”

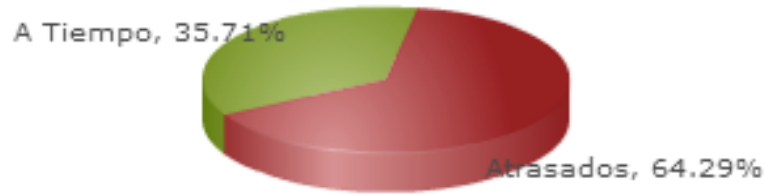


Ilustración 2. Estado de Casos

La *Ilustración 1* y la *Ilustración 2*, demuestran que el Tiempo de Ciclo del Proceso en su mayoría tuvo una duración promedio por encima de la esperada en aproximadamente diez días y medio (10,5), lo que indica que se deben establecer acciones de mejora efectivas para disminuir el 64,29% de los casos que fueron cerrados después de lo previsto, además de evaluar y controlar las acciones tomadas en periodos anteriores con el fin de determinar su efectividad.

1.2. Histograma de Duraciones

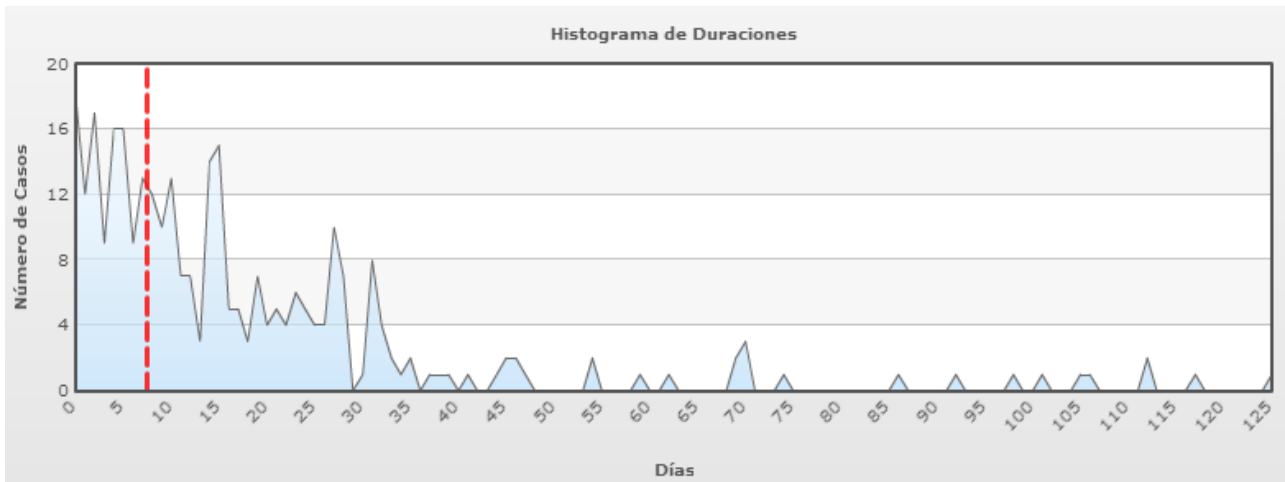


Ilustración 3: Histograma de Duraciones

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 cerca de ochenta y ocho (88) casos fueron solucionados en los cinco primeros días, que para este período fueron los días con las frecuencias más altas de solución en el CIDC; sin embargo se finalizaron 128 casos entre los 10 y 28 días, siendo esta una cifra significativa y de evaluar debido a que esta fuera del tiempo esperado.



1.3. Actividad de Proceso

Resumen de Actividad de Proceso	
Nuevos casos	254
Finalizaciones	308
Anulaciones	2
Efectividad	121.26%

Tabla 2. Resumen de Actividad de Proceso

De la *Tabla 2*, se observa que se finalizaron más casos de los que se crearon, por lo que se tuvo una efectividad de 121.26%. Sin embargo teniendo en cuenta los datos de la *Tabla 1*, se evidencia que los casos finalizados del mismo período fueron pocos.

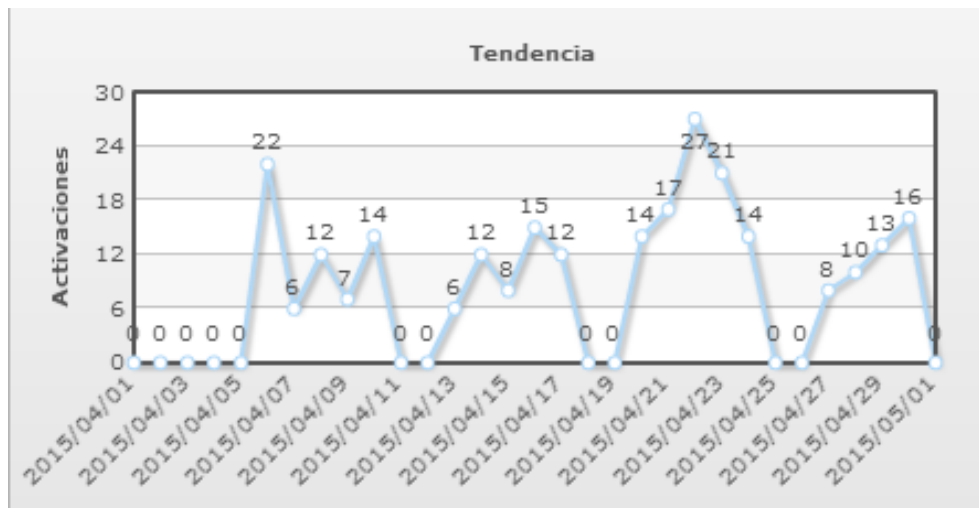
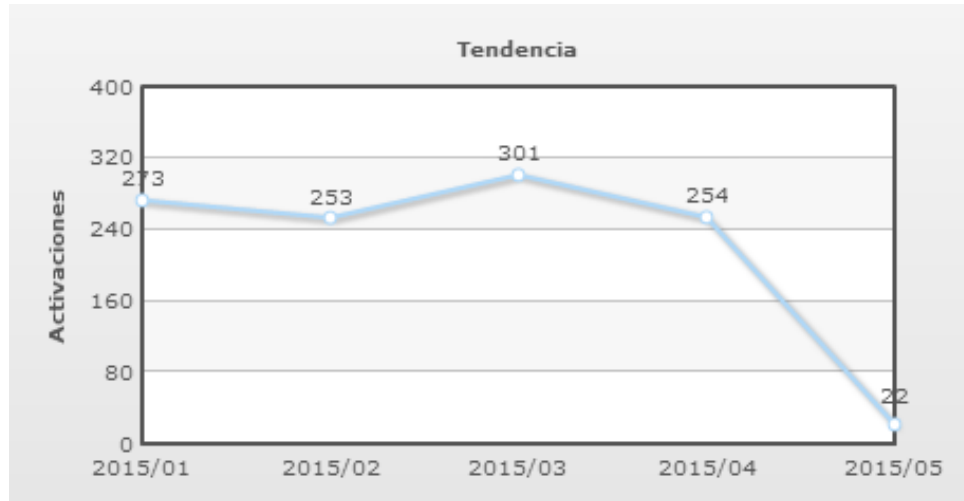


Ilustración 4. Tendencia del número de activaciones del proceso en el mes

En la *Ilustración 4*, se observa las activaciones del mes de Abril, con la que se evidencia que la menor cantidad de activaciones en un día laboral es de 6 casos y la mayor cantidad de requerimientos de este mes se dio el día 22 de abril con 27 activaciones.



En cuanto al año 2015, Abril tuvo menos activaciones que Marzo y Enero, una de las razones a la que se puede atribuir esta situación, es la semana santa.

1.4. Ranking de Activaciones

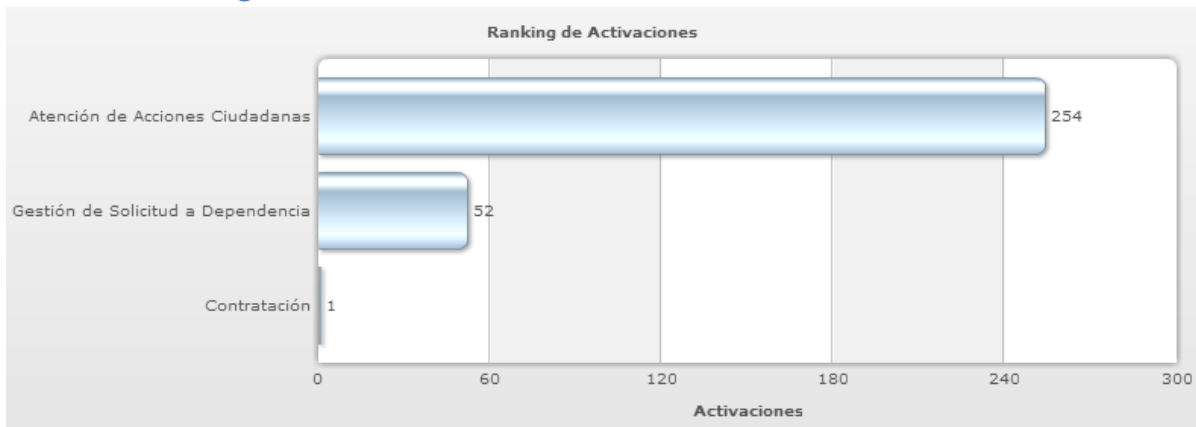


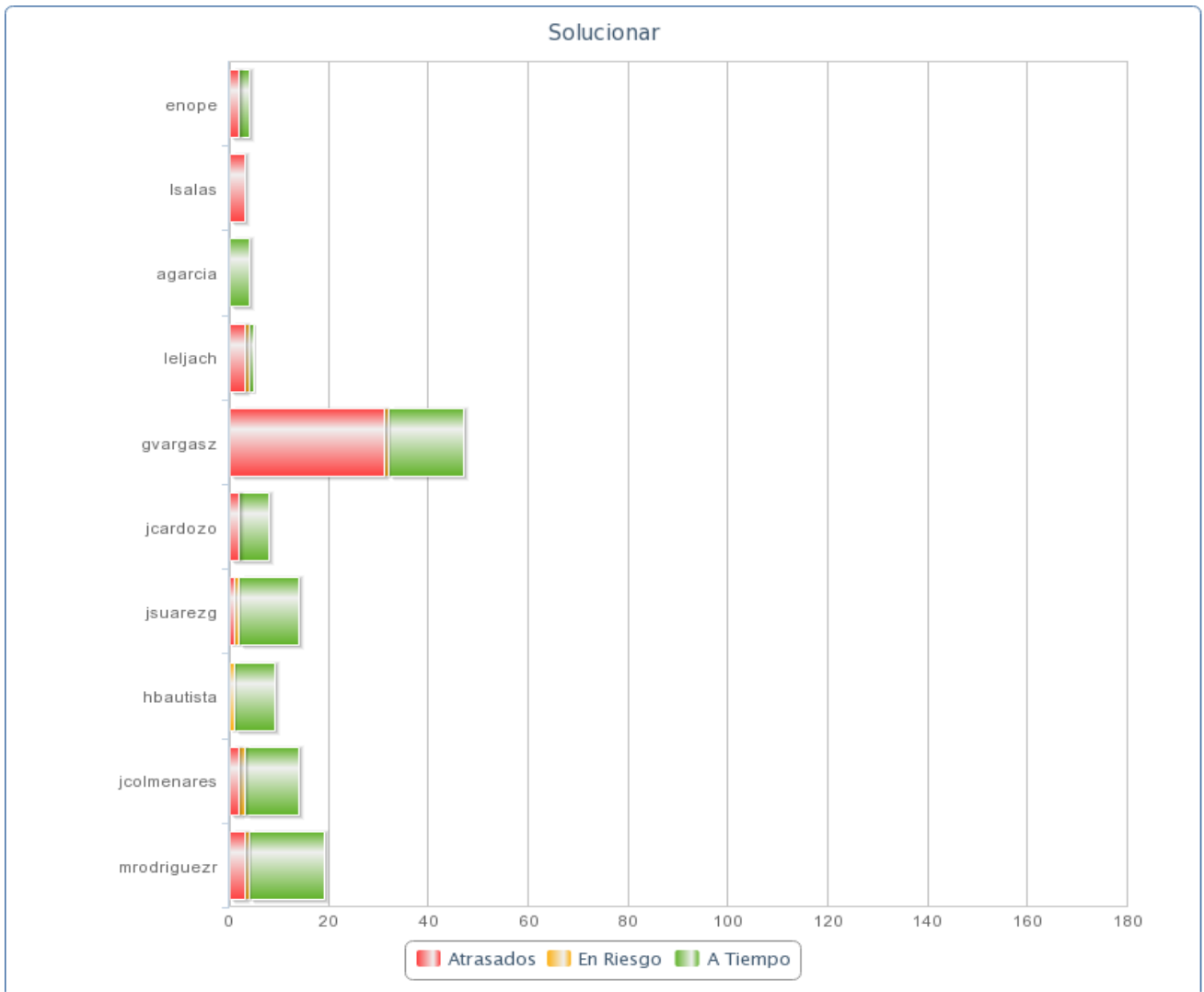
Ilustración 5. Ranking de Activaciones

La *Ilustración 5*, muestra que en este período se registraron más Activaciones en Gestión de Solicitud a Dependencia que en los periodos anteriores, pero aún se debe hacer un trabajo conjunto para dejar registro de todas las solicitudes realizadas a Dependencias.



2. MONITOR DE RECURSOS

2.1. Solucionar

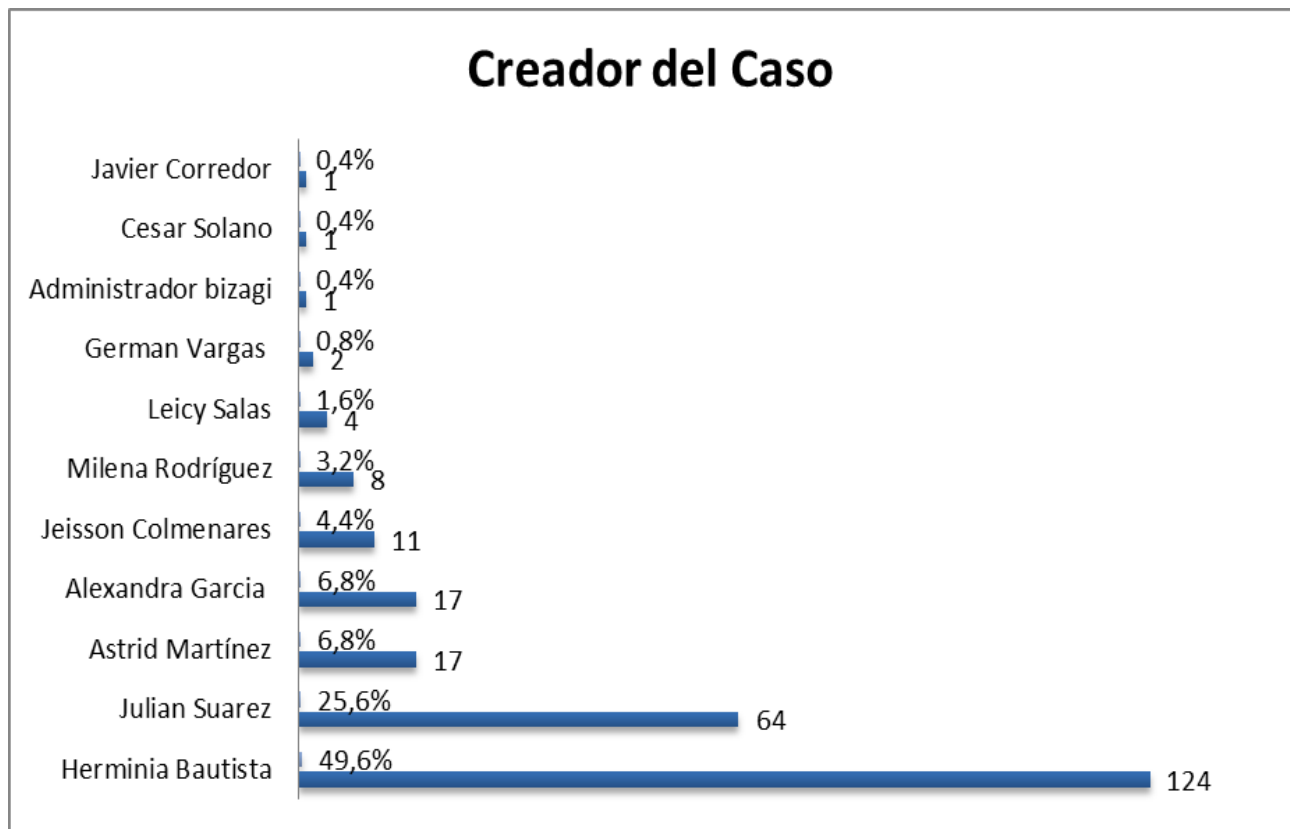


En la Actividad *Solucionar*, los miembros del equipo CIDC en este período, tienen en su mayoría casos *Atrasados*. Se evidencia que la persona con mayor cantidad de casos en estado *Atrasado* es Germán Vargas con más de 30, quien mantiene casos vencidos desde el mes de septiembre de 2014; algunos de estos son institucionalizaciones avaladas por el Comité de Investigaciones, pero que aún no han sido incluidas en SICIUD (Sistema de Información de Investigaciones) o Certificaciones que no se han llevado a cabo. Por otro lado, Milena Rodríguez, Joan Cardozo, Jeisson Colmenares y Leicy Salas tienen algunos requerimientos *Atrasados* y *En riesgo*, debido a que es necesario realizar trámites en otras Dependencias o que requieren cumplir con condiciones externas que se están tramitando. Luego de mirar los casos de Leonardo Eljach y Erledy Nope algunos de los que se encuentran *Atrasados*, no se evidencia ningún tipo de seguimiento.



3. EJECUCIÓN POR PERSONA

3.1. Creador del Caso

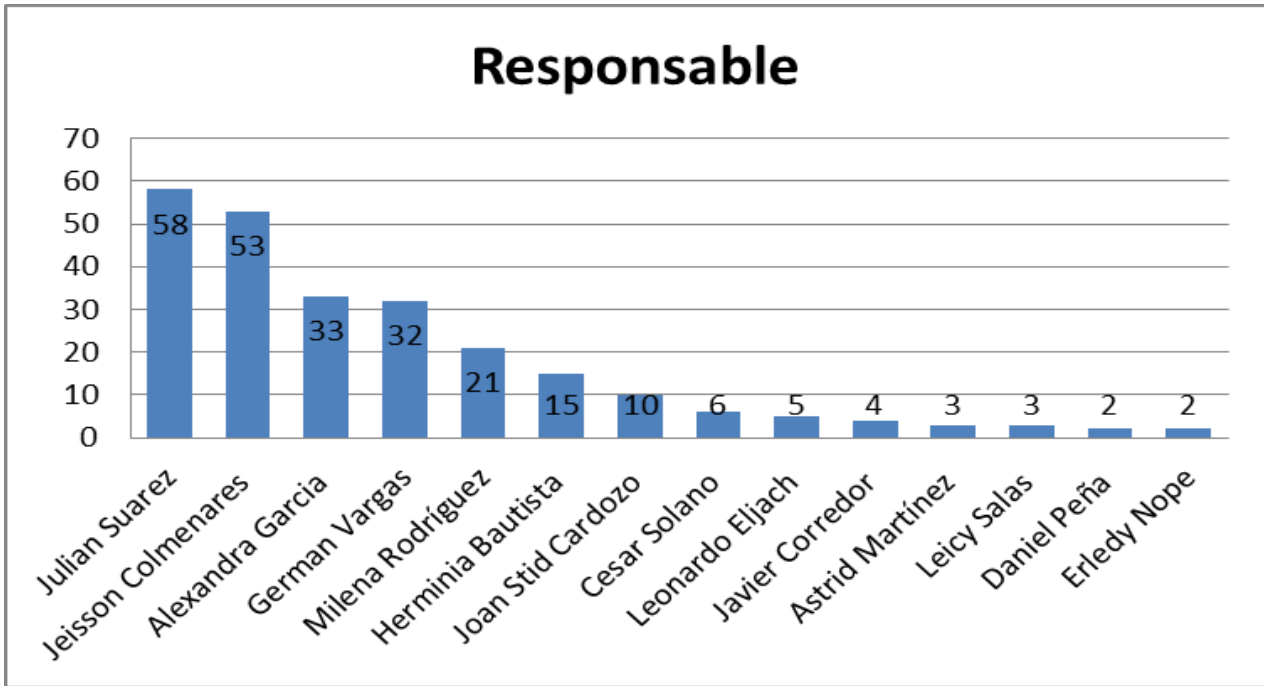


Este mes se crearon 250 casos. Se mantiene la tendencia que las personas que se encuentran en la Recepción sean las que ingresen la mayoría de las solicitudes realizadas al CIDC (75,2%), garantizando que lo que se radica en el CIDC, se ingrese, escanee, haga seguimiento y se le de solución. Por otro lado, los demás miembros del equipo por tener requerimientos verbales o por correo electrónico, también ingresan casos, tal y como se refleja en la gráfica; en este período se observa que Alexandra García y Astrid Martínez realizaron la creación de un número importante de casos.

Cabe aclarar, que estas cifras no tienen en cuenta la Actividad de Ingresar Solicitud que ha sido iniciada, pero que no ha sido asignada.

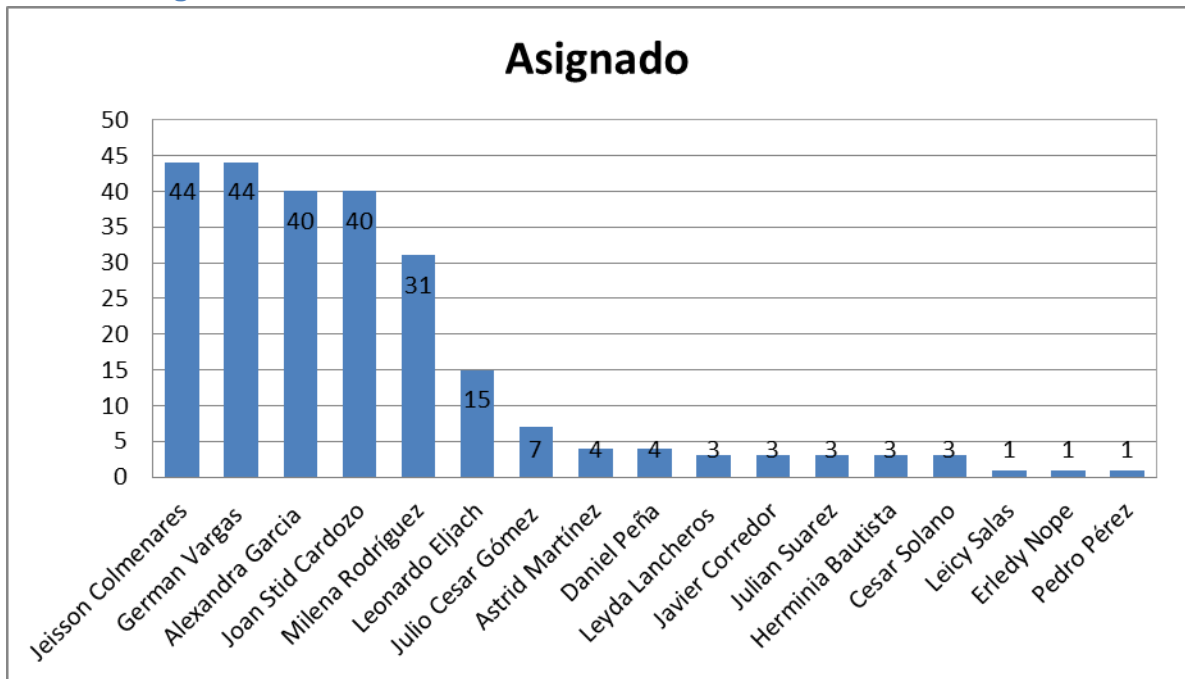


3.2. Responsable



Esta grafica permite evidenciar las personas que se considera podrían dar solución al requerimiento presentado. En este período Julián Suarez, Jeisson Colmenares y Alexandra García continúan siendo las personas con mayor asignación como responsables.

3.3. Asignado



Esta gráfica permite ver las ultimas personas a las que se les asignó el caso, debido a que en algunas ocasiones resulta imprescindible el trabajo en equipo para llevar a

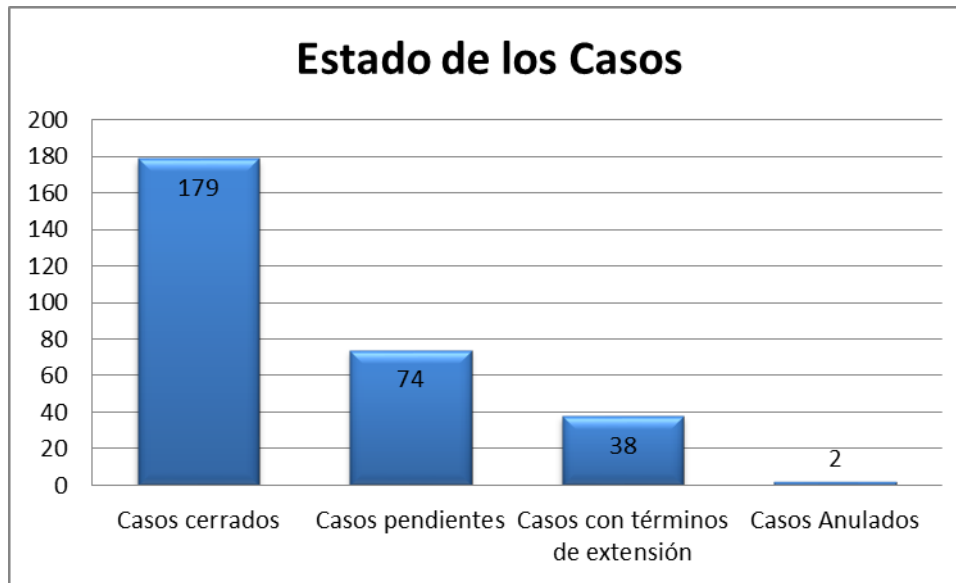


cabo el trámite respectivo y dar solución efectiva. Se mantiene la tendencia que las personas con mayor asignación sean Jeisson Colmenares, Germán Vargas, Alexandra García, Joan Cardozo y Milena Rodríguez, dado que las labores que realizan, resultan muy importantes para cumplir el objeto misional de Investigación, sin demeritar las actividades de los demás miembros del equipo que son muy necesarias para el cumplimiento de los objetivos del CIDC.



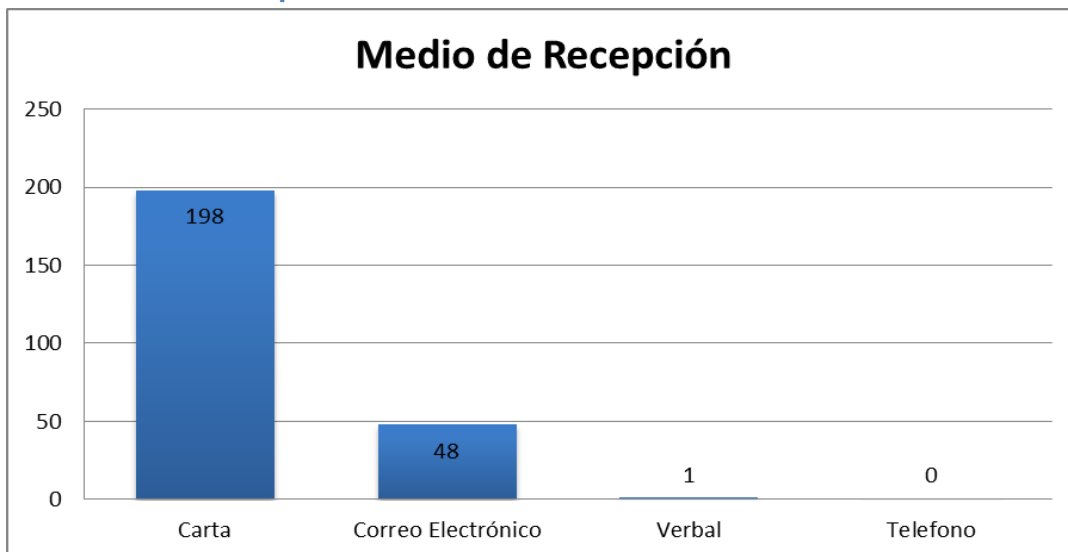
4. CASOS

4.1. Estado de los Casos



En este período aun cuando se finalizaron 179 casos, se tiene un significativo número de casos pendientes (74 casos), se ve un aumento de casos a los que se extendió términos en comparación con los meses anteriores; y se llevó a cabo 2 Anulaciones, debido a que se iniciaron en el Procedimiento de Contratación y este aún no está en ejecución.¹

4.2. Medio de Recepción

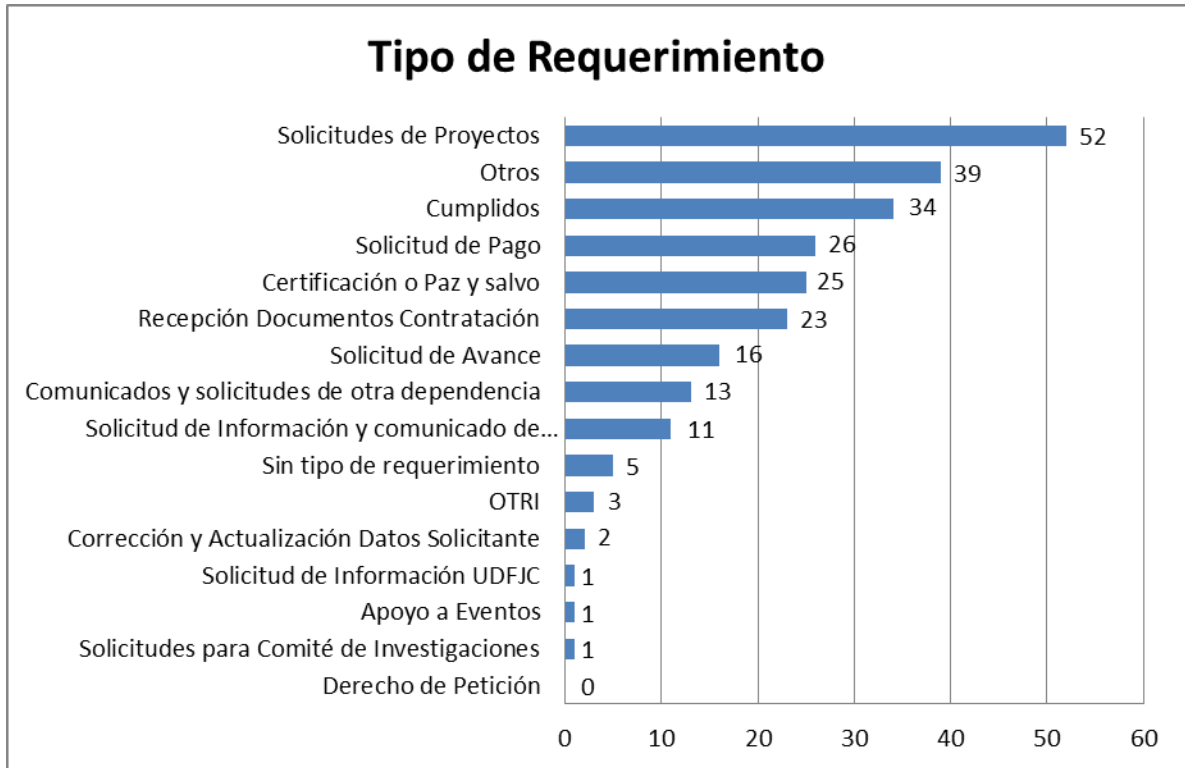


El Medio de Recepción más frecuente continua siendo Carta con una participación de

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

80.2%, también se observa que el Teléfono no se registro en ninguno de los casos.

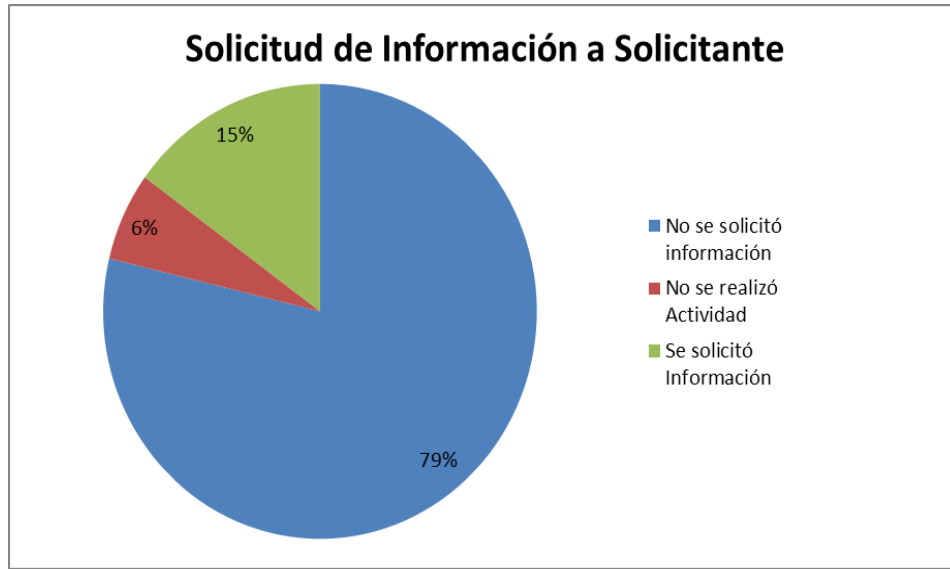
4.3. Tipo de Requerimiento



La mayor parte de los casos, se ingresó con el Tipo de Requerimiento *Solicitudes de proyectos* con una 20.6% de participación, seguido de *Otros* con 15.5% el cual debe ser revisado con el fin de analizar si la clasificación se ha hecho adecuadamente o deben incluirse otros tipos de requerimiento, *Cumplidos* con 13.5% y *Solicitud de Pago* con 10.3% que son los requerimientos más frecuentes.

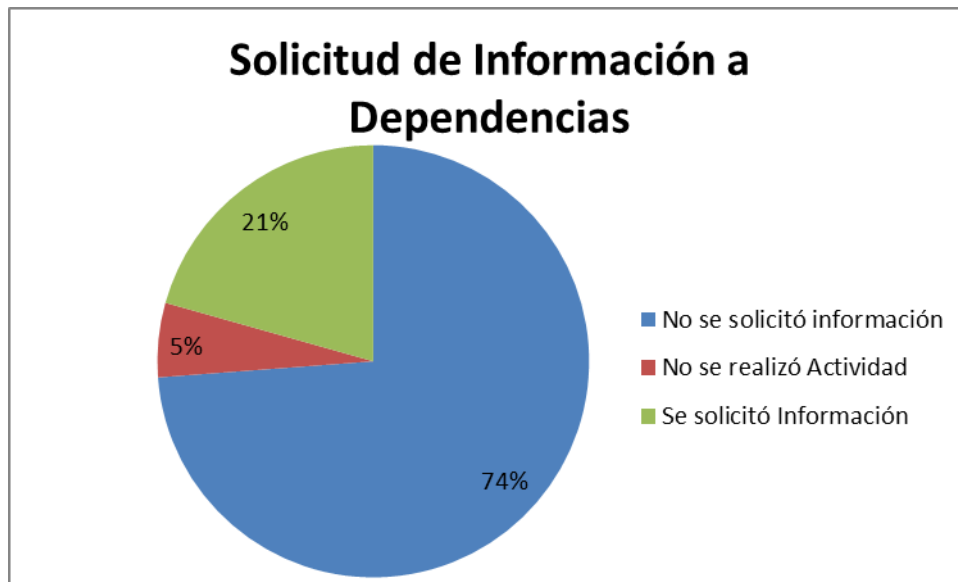


4.4. Solicitud de Información a Solicitante



En este período se hizo solicitud de información en 38 de los trámites atendidos en el CIDC, lo que permite evidenciar mejoras en la trazabilidad de los mismos.

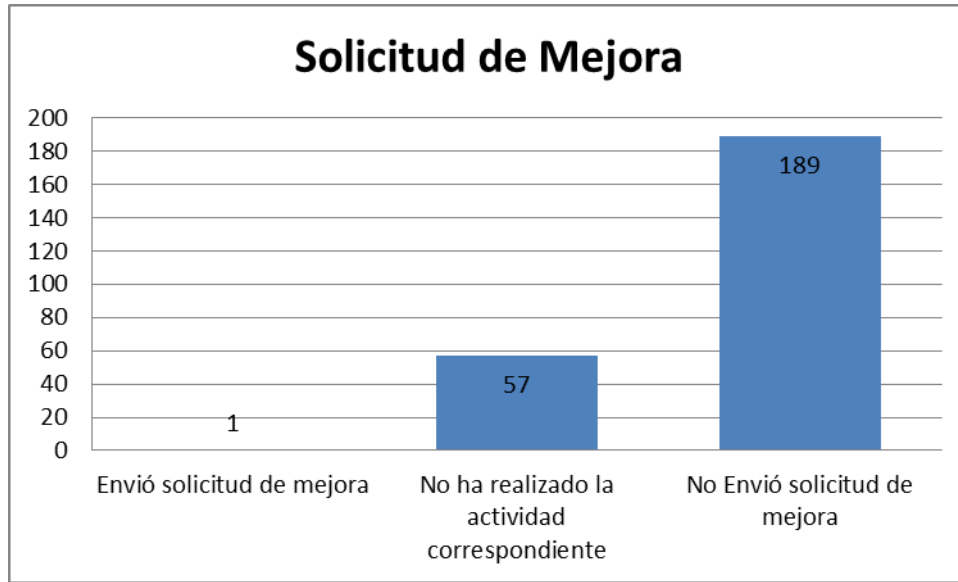
4.5. Solicitud de Información a Dependencias



En 52 casos se hizo solicitud de Información a otras Dependencias, lo que permite evidenciar que se está mejorando en la trazabilidad de los trámites. Aun cuando éstas solicitudes han aumentado, es necesario continuar mejorando, con el fin de garantizar la visualización de la realidad.



4.6. Solicitud de Mejora



Teniendo en cuenta que se finalizaron 308 casos, se evidencia que solo en 1 de ellos se hizo Solicitud de Mejora, para continuar la realimentación del procedimiento y contribuir en la corrección de los problemas encontrados.

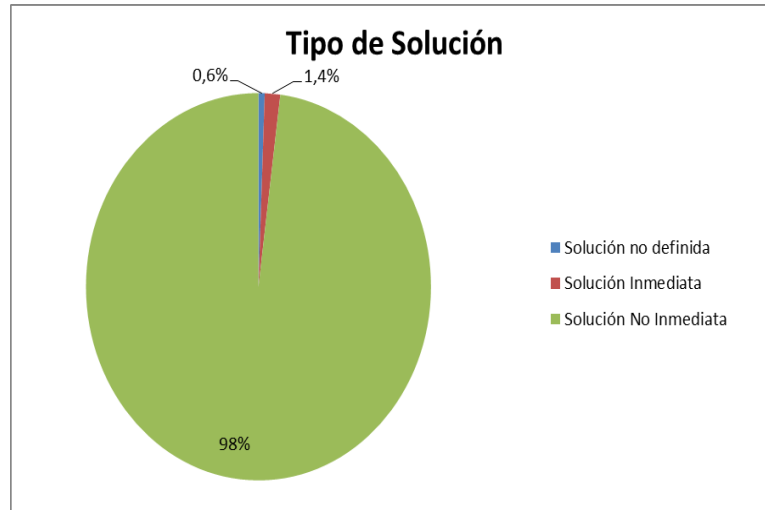
Se refleja mejoras de tipo general a los distintos inconvenientes, sin embargo, se sugiere utilizar estas solicitudes para mejorar la eficiencia y realimentar constructivamente el trabajo de equipo.

A Continuación se puede ver la Solicitud de Mejora realizada y el responsable de esta:

No. Caso	Mejora	Responsable de Mejora
7170	Por favor incrementar el tamaño máximo para carga de archivos en la opción solucionar caso, ya que hay casos como los informes de los convenios que son archivos grandes que exceden los 10 MB.	Administrador bizagi

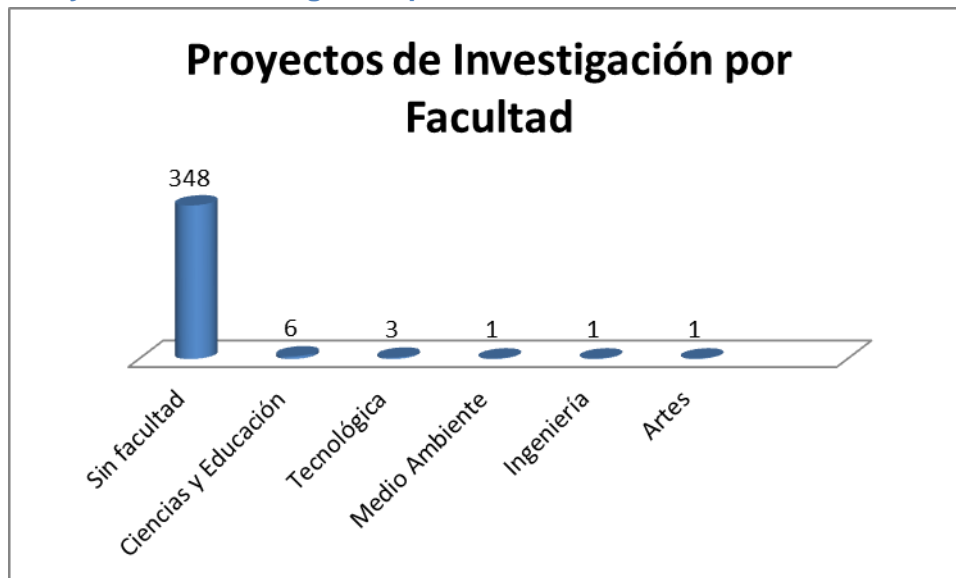


4.7. Tipo de Solución



Las solicitudes realizadas al CIDC, en su mayoría requieren trámites que implican la gestión de varios de sus miembros, por lo que solo cinco (5) casos fueron resueltos utilizando Solución Inmediata y se encontraron dos (2) en el formulario de 'Ingresar solicitud' que se denominan de Solución no definida.

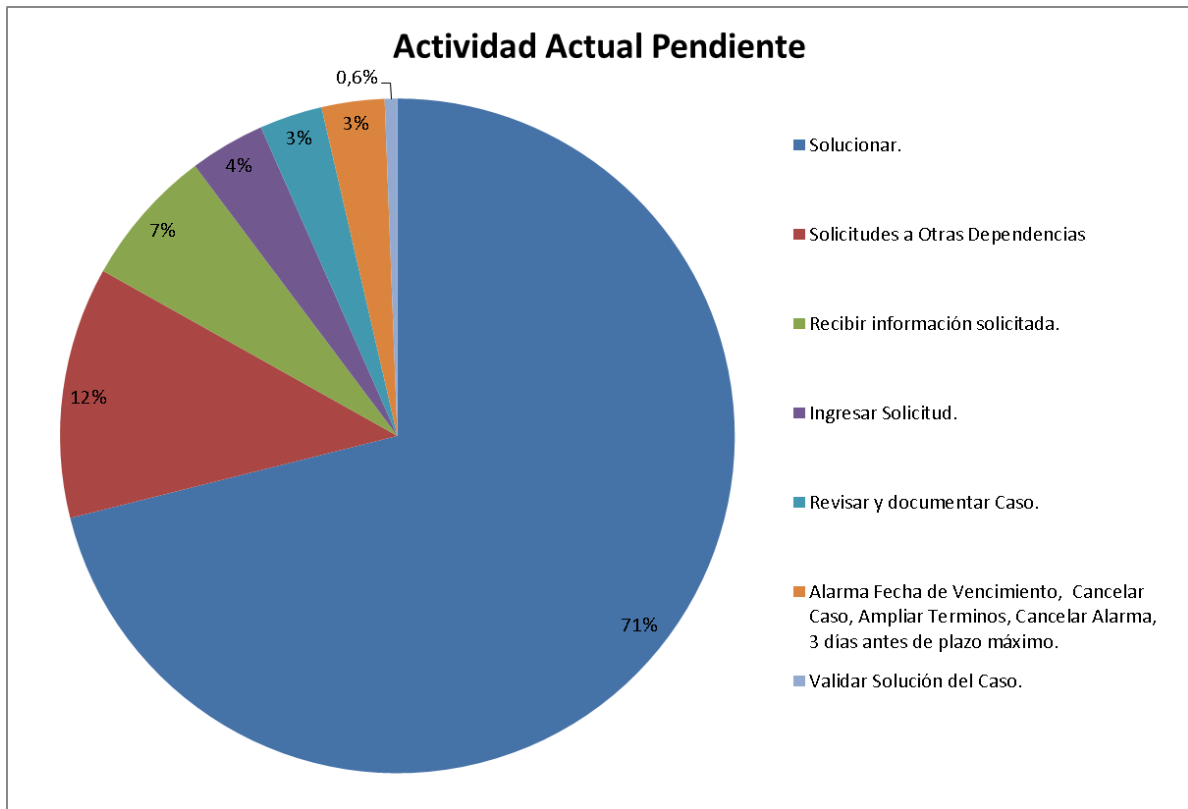
4.8. Proyectos de Investigación por Facultad



Se evidencia que en la mayoría de los casos no se esta ingresando la Facultad a la que hace parte el Proyecto de Investigación, pero de acuerdo a los registros la facultad con más solicitudes es la de *Ciencias y Educación*. Es importante aclarar que no en todos los casos esta debería ser ingresada.

5. PENDIENTES

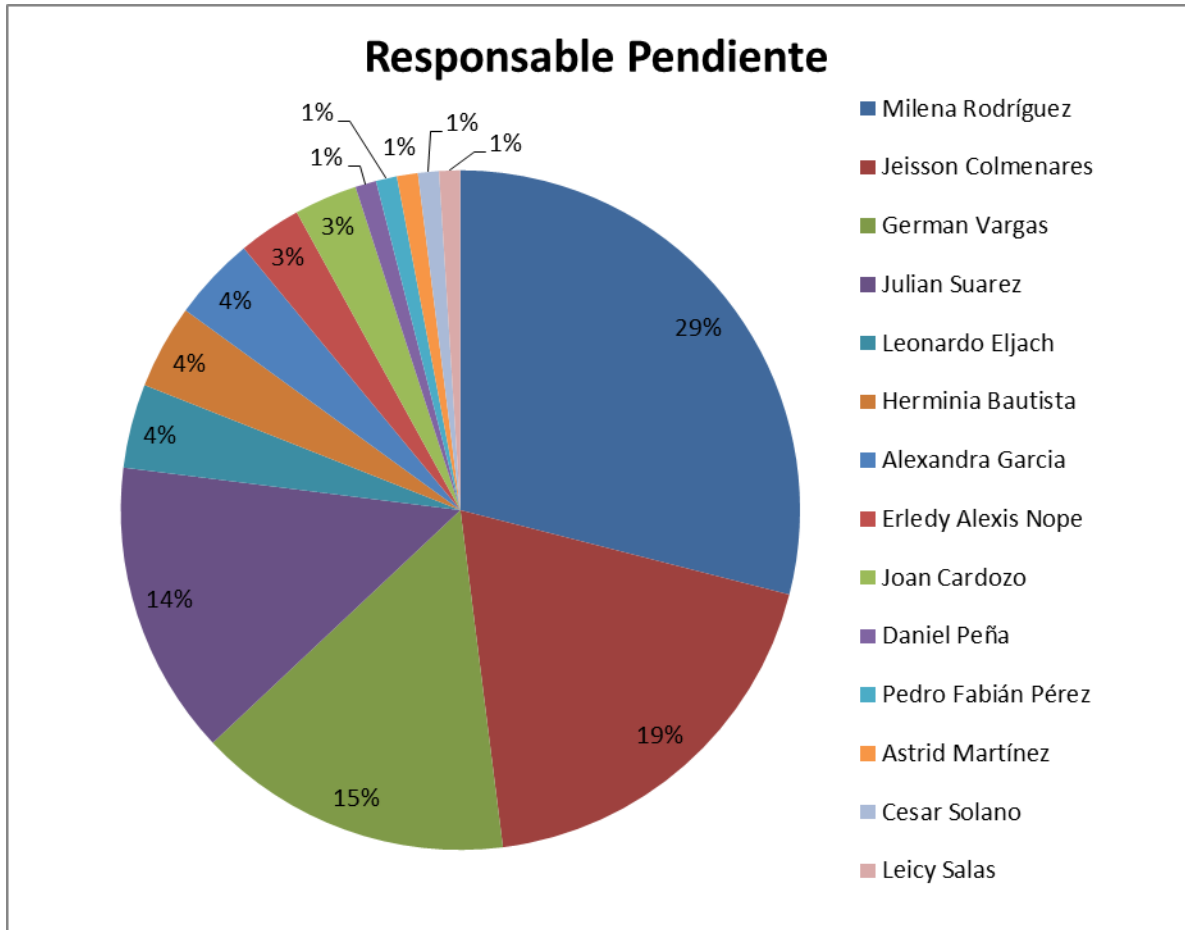
5.1. Actividades Pendientes



La Actividad Pendiente con mayor cantidad de casos es la denominada *Solucionar* en la que se visualizan 118, seguida de *Solicitudes a Otras Dependencias* con 20 casos y *Recibir información solicitada* a requirente en 11 situaciones, lo que permite evidenciar que en algunos de los casos para dar solución al trámite se debe esperar la gestión de externos.



5.2. Responsables Pendientes



El Responsable con mayor cantidad de Actividades Pendientes es Milena Rodríguez con 29 casos, seguido por Jeisson Colmenares con 19 Casos, en los que se evidencia seguimiento y situaciones especiales o externas que están en proceso. En cuanto a Germán Vargas, Leonardo Eljach y Erledy Nope, en algunos de sus casos no se ve seguimiento de las acciones llevadas a cabo. Por normal ejecución del equipo CIDC, en su mayoría mantiene casos pendientes por resolver.