

# Informe BPM

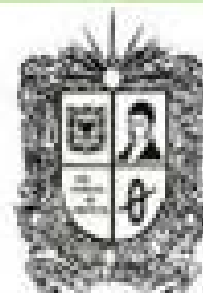
## Procedimiento Gestión de Solicitudes de Investigación

Enero 01 – Febrero 28 de 2015

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. Análisis de Carga.....	2
1.2. Trabajo en Progreso .....	3
1.3. Tiempo de Ciclo.....	3
1.4. Histograma de Duraciones.....	5
1.5. Actividad de Proceso .....	5
1.6. Ranking de Activaciones .....	6
2. MONITOR DE RECURSOS.....	7
2.1. Solucionar.....	7
2.2. Revisar y Documentar .....	8
2.3. Recibir Información Solicitada.....	8
3. EJECUCIÓN POR PERSONA .....	9
3.1. Creador del Caso.....	9
3.2. Responsable.....	10
3.3. Asignado .....	10
4. CASOS .....	11
4.1. Estado de los Casos .....	11
4.2. Medio de Recepción .....	12
4.3. Tipo de Requerimiento .....	12
4.4. Solicitud de Información a Solicitante .....	13
4.5. Solicitud de Mejora.....	13
4.6. Tipo de Solución .....	14
4.7. Dependencia Solicitante.....	15
4.8. Proyectos de Investigación por Facultad.....	15
5. PENDIENTES .....	16
5.1. Actividades Pendientes .....	16
5.2. Responsables Pendientes .....	17

# REPORTES DE ENERO 01 – FEBRERO 28 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 Enero y el 28 de Febrero de 2015.

### 1. PROCESOS

#### 1.1. Análisis de Carga

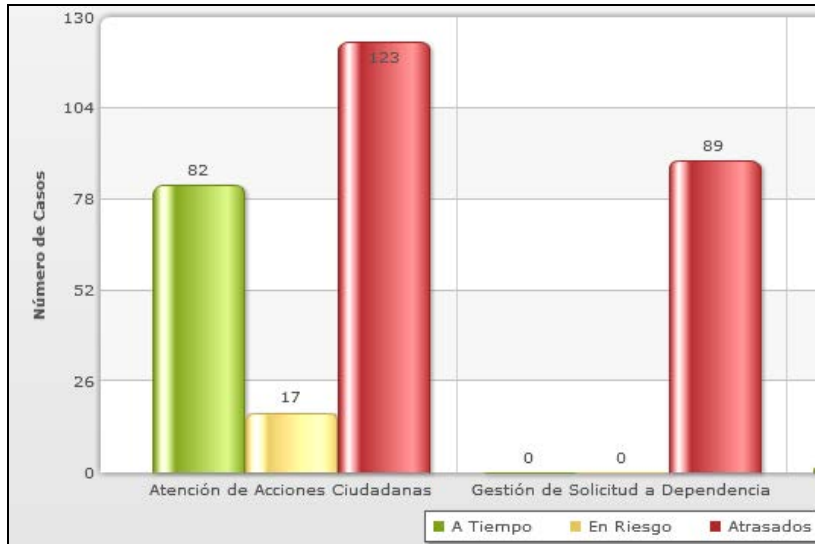


Ilustración 1. Análisis de Carga

La *Ilustración 1*, muestra la cantidad de casos que están *A tiempo*, *En riesgo* (que vencen hoy) o *Atrasados*, para todos los procesos activos. Tal como se evidencia, se tienen 89 casos *Atrasados* luego de realizar Gestión de Solicitud a Dependencias, debido a que por lo general hay demoras en las diferentes secciones o departamentos de la Universidad para entregar la información solicitada, razón por la cual la disminución de los casos *Atrasados* depende de factores exógenos.

Por otro lado, se evidencia que un significativo número de casos del Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Investigación (Atención de Acciones Ciudadanas), se encuentra *Atrasado*.

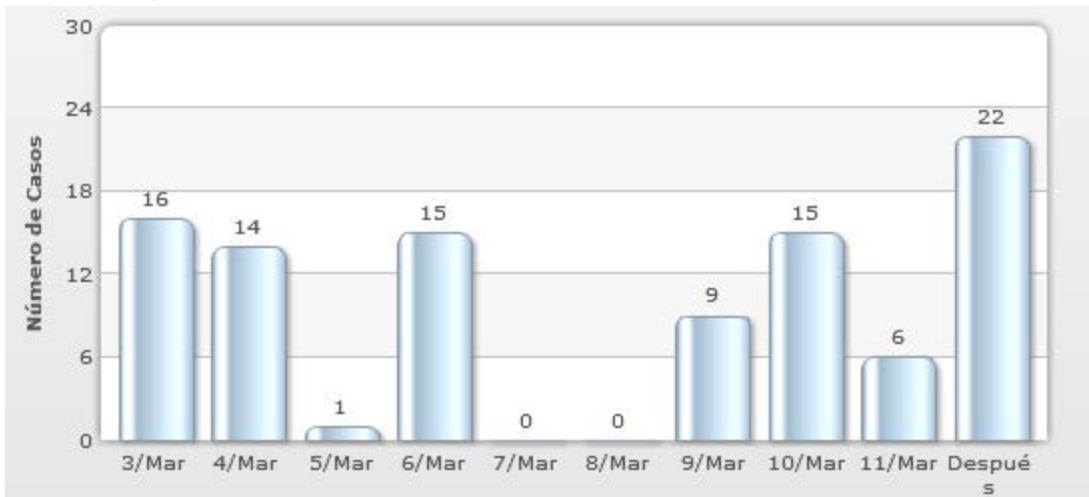
## 1.2. Trabajo en Progreso



**Ilustración 2. Estado de Casos**

La *Ilustración 2*, permite conocer el porcentaje de casos abiertos, de los cuales se tiene un significativo 62,9% Atrasado y En Riesgo, por lo anterior se debe establecer acciones de mejora, que permitan disminuir la cantidad de tiempo en la que se incurre para dar solución a los diferentes requerimientos.

## 1.3. Tiempo de Ciclo



**Ilustración 3. Casos próximos a vencerse**

En la *Ilustración 3*, se pueden ver los casos próximos a vencerse y priorizar los que se deben Solucionar primero.

Resumen de Ciclo de Tiempo	
Casos	474
Duración Promedio	15.5136 días
Duración Esperada	7.5 días
Desviación estándar	19.3484
Casos a tiempo	255

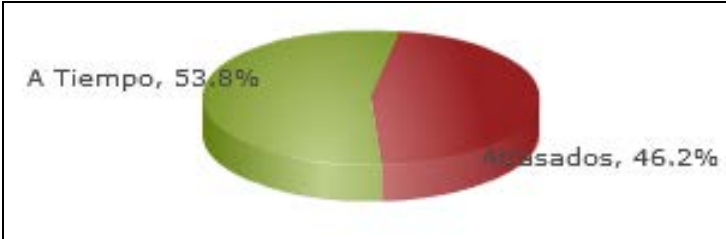
**Tabla 1. Resumen de Ciclo de Tiempo**

Durante estos dos meses se solucionaron 474 casos, de los cuales se resolvieron a tiempo un 53,80%, teniendo presente que hubo casos que se resolvieron en menos de un (1) día, en los que se encuentran aquellos a los que se les dio Solución

inmediata. Así mismo, se deduce que en promedio se recibieron 11 casos por día en los 42 días hábiles que se esta observando.



**Ilustración 4. Duración de Casos: “Duración Promedio vs Duración Esperada”**



**Ilustración 5. Estado de Casos**

La *Ilustración 4* y la *Ilustración 5*, demuestran que el Ciclo de Tiempo de los Procesos en su mayoría tuvo una duración promedio por encima de la esperada en aproximadamente ocho (8) días, lo que indica que se deben establecer acciones de mejora efectivas para disminuir el 46,2% 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.

#### 1.4. Histograma de Duraciones

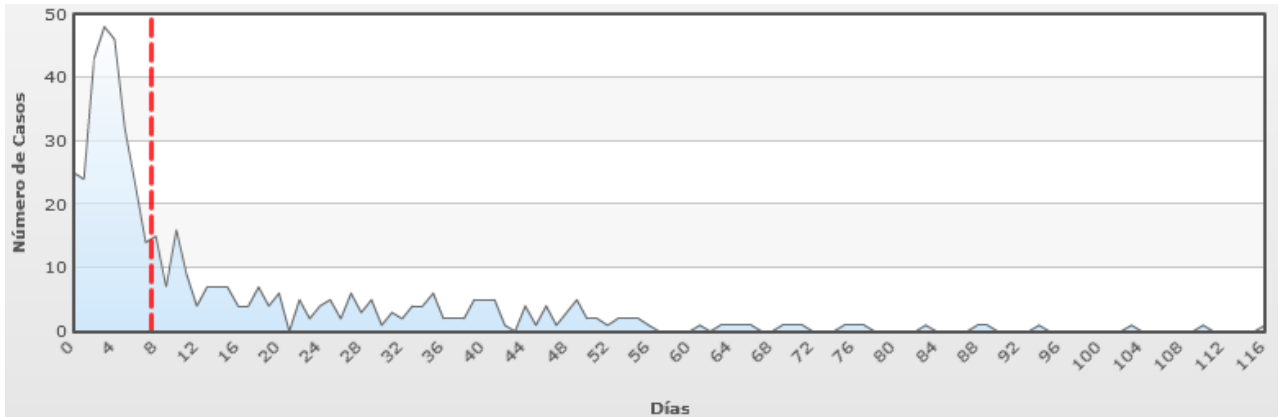


Ilustración 6: Histograma de Duraciones

En la *Ilustración 6*, 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.

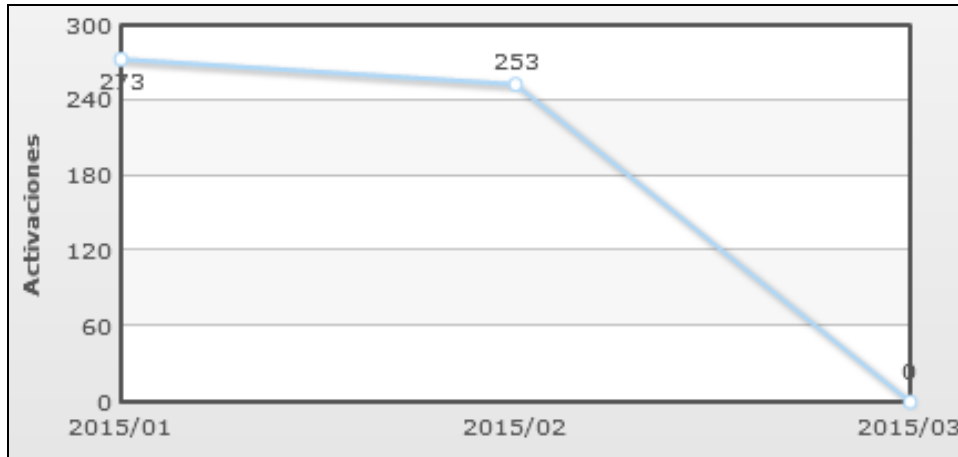
Se observa que cerca de ciento sesenta y un (161) casos fueron solucionados en los cuatro primeros días, que para este período fueron los días con las frecuencias más altas de solución en el CIDC, resaltando que aproximadamente cuarenta y ocho (48) casos fueron resueltos en tres (3) días, siendo esta la frecuencia más alta del periodo.

#### 1.5. Actividad de Proceso

Resumen de Actividad de Proceso	
Nuevos casos	526
Finalizaciones	474
Anulaciones	0
Efectividad	90.11%

Tabla 2. Resumen de Actividad de Proceso

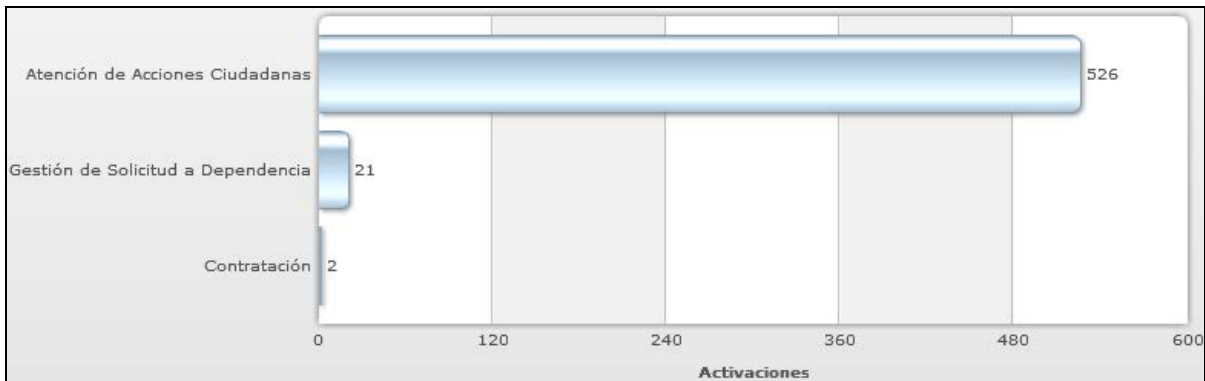
De la *Tabla 2*, se observa que aun cuando no se finalizaron todos los casos en este periodo, se tuvo una efectividad de 90.11%. Debe resaltarse que con este ya son tres (3) periodos en los cuáles no se presentan Anulaciones, lo cual es buen indicador de aprendizaje del equipo.



**Ilustración 7. Tendencia del número de activaciones del proceso en el rango de tiempo seleccionado**

En la *Ilustración 7*, se observa que en el mes de Enero se hizo una significativa cantidad de activaciones, para ser un período en el que aún no se había iniciado semestre, debido a que se realizaron bastantes trámites de reanudación y prorrogas de proyectos, así como solicitudes de pagos y cumplidos pendientes del año anterior o del período en estudio.

### 1.6. Ranking de Activaciones

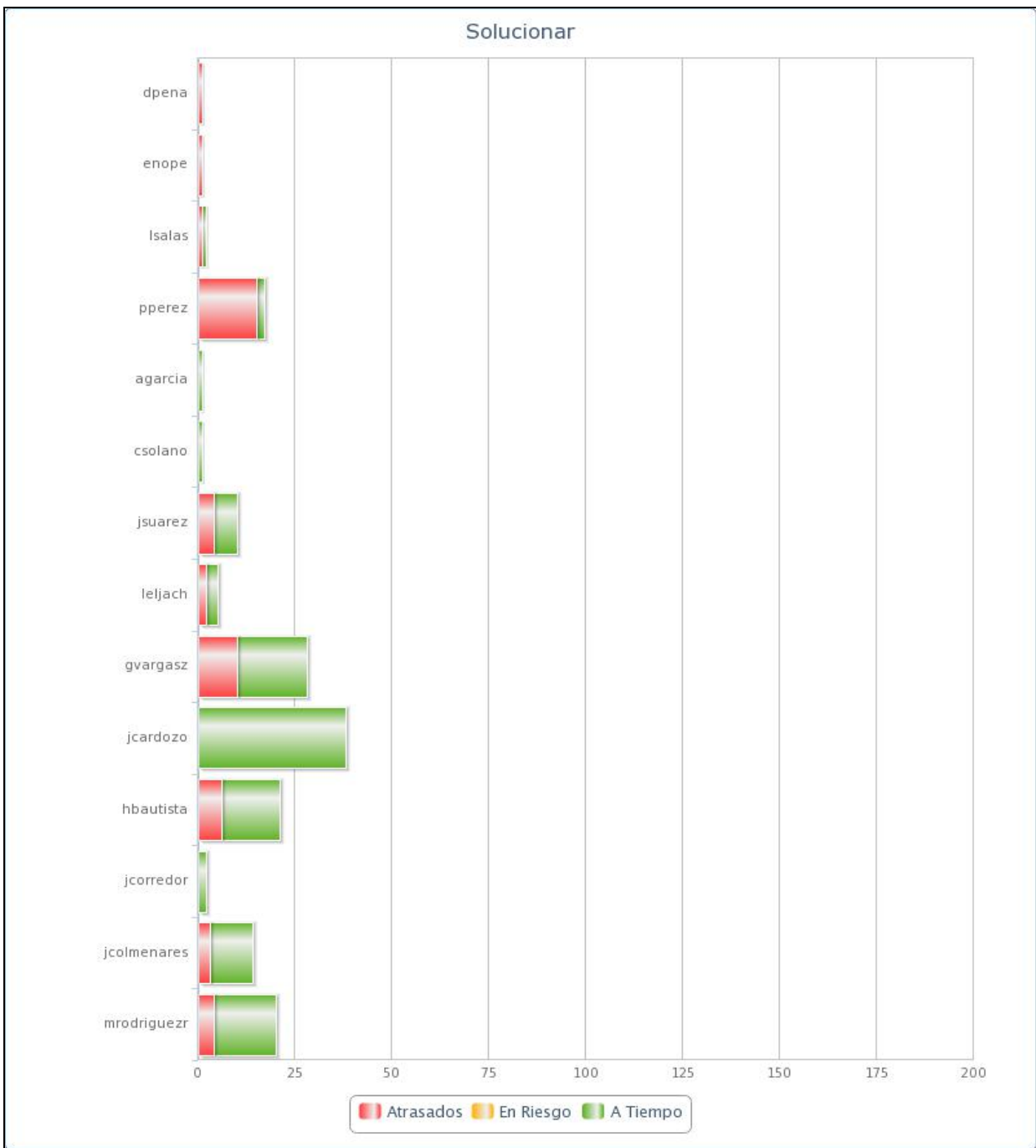


**Ilustración 8. Ranking de Activaciones**

La *Ilustración 8*, muestra que en este período se registraron más Activaciones en Gestión de Solicitud a Dependencia que en los periodos anteriores, pero que 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 su mayoría mantienen sus casos *A Tiempo*. Sin embargo, se evidencia que la persona con mayor cantidad de casos en estado *Atrasado*, es Pedro Pérez quien mantiene sus casos vencidos desde el mes de diciembre y luego de dos meses no se evidencia ningún comentario o seguimiento a los mismos. Por otro lado, Julián Suárez, Herminia Bautista, Germán Vargas, Jeisson Colmenares y Milena Rodríguez aun cuando tienen casos en estado



*Atrasado*, han dejado trazabilidad y evidencia de situaciones particulares que no permiten dar solución, debido a que dependen de información o ajustes de los solicitantes, se encuentran en otras dependencias o se está a la espera de Comité de Investigaciones para dar continuidad al trámite. Al observar los pocos casos de los demás miembros del equipo que se encuentran en estado *Atrasado* se observa que dependen de factores externos y se ha realizado el correspondiente seguimiento para finalizar el requerimiento.

**2.2. Revisar y Documentar**



La actividad Revisar y Documentar en la mayoría de los casos se encuentra *A tiempo*. Solo Pedro Pérez tiene actividades de Revisar y Documentar *Atrasadas*.

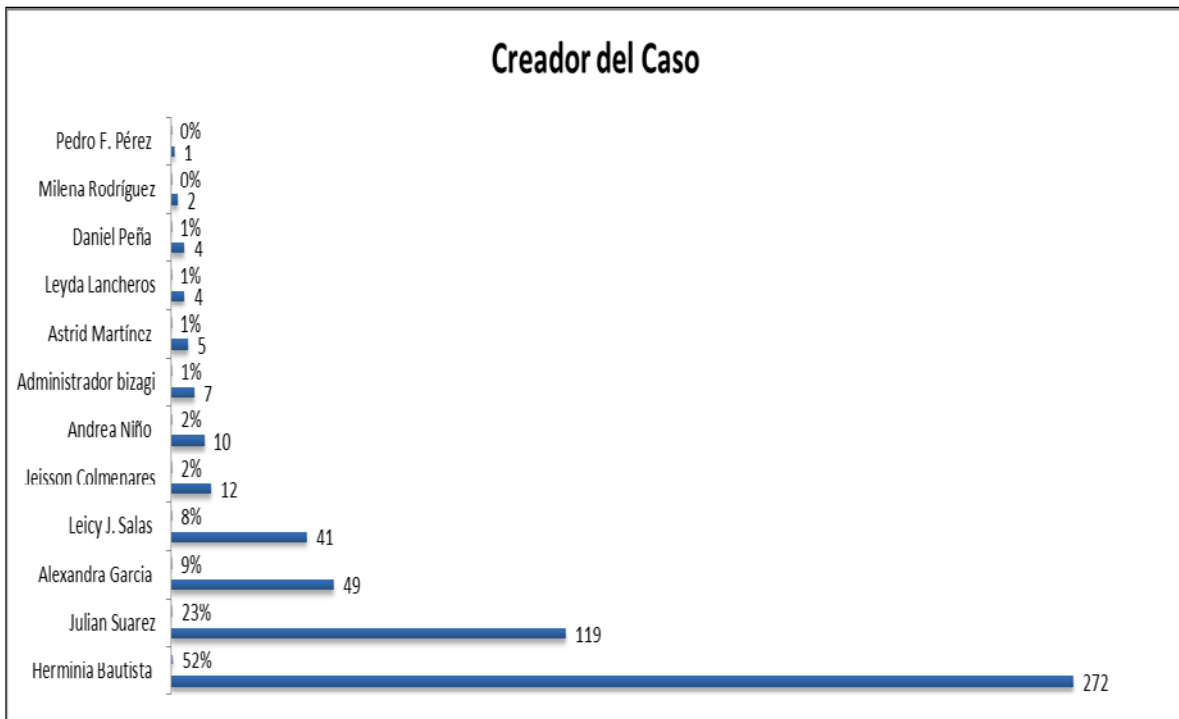
**2.3. Recibir Información Solicitada**



En este período, no se registro en el Sistema todos los casos en que se pidió información, razón por la cual las personas encargadas se encuentran al día con la Actividad de Recibir Información Solicitada, dado que se está manejando un volumen muy bajo para esta actividad.

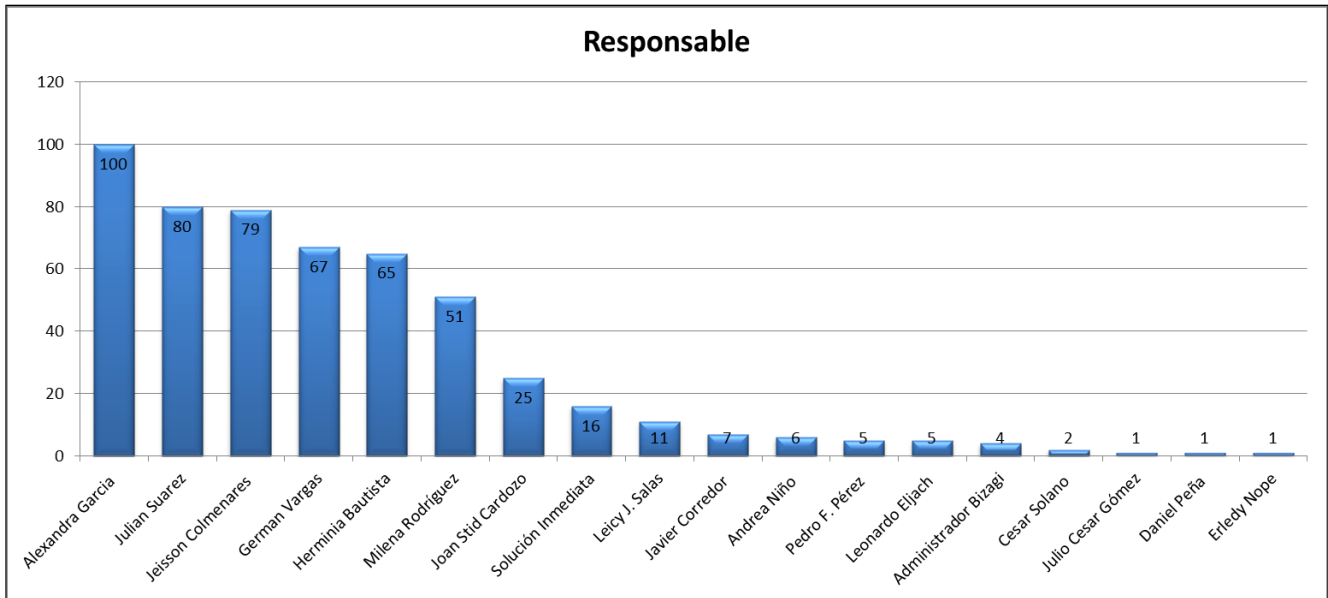
### 3. EJECUCIÓN POR PERSONA

#### 3.1. Creador del Caso



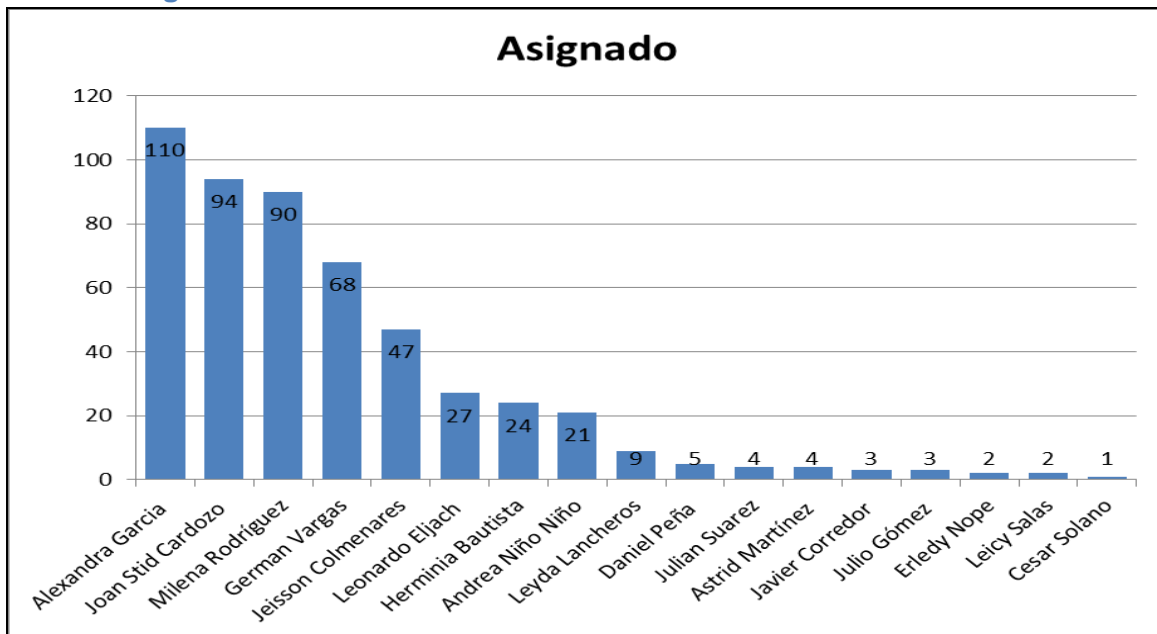
En estos meses se crearon 526 casos, es decir se crearon 174 casos menos que en los meses de Noviembre y Diciembre. Se mantiene la tendencia que las personas que se encuentran en la Recepción sean las que ingresen la mayoría de las solicitudes realizadas al CIDC (75%), garantizando que lo que se radica en el CIDC, se ingrese, escanee, se le 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 Leicy Salas realizaron la creación de un número importante de casos.

### 3.2. Responsable



Esta grafica permite evidenciar las personas que se considera podrían dar solución al requerimiento presentado. En este período Alexandra García, Julián Suarez, Jeisson Colmenares y Germán Vargas continúan siendo las personas con mayor asignación como responsables. Así mismo, se evidencia que se tuvo 16 casos de solución inmediata.

### 3.3. Asignado

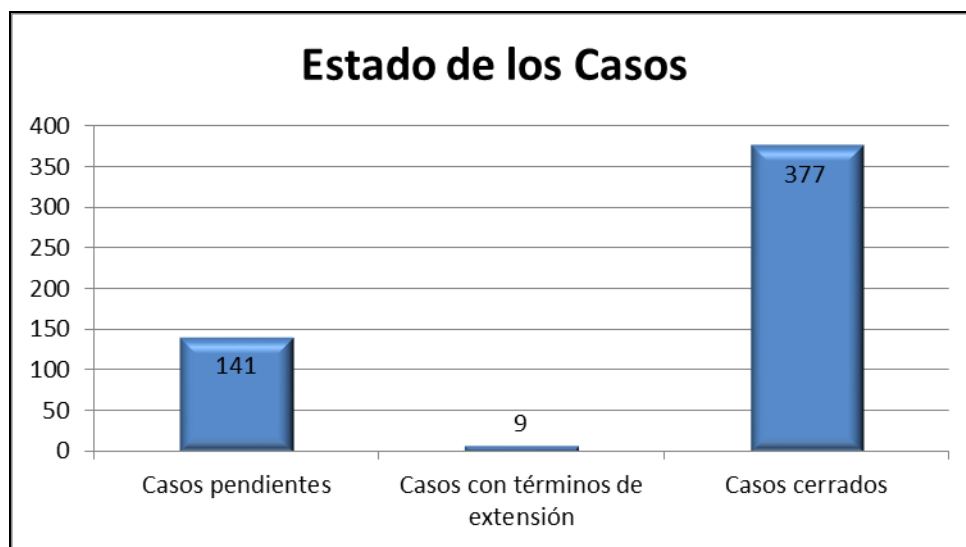


Esta gráfica permite ver las ultimas personas a las que se les asignó el caso, debido a que en algunas ocasiones resulta imprescindible el trabajo en equipo para llevar a cabo el tramite respectivo y dar solución efectiva. Se mantiene la tendencia que las personas con mayor asignación sean Alexandra García, Joan Cardozo, Milena

Rodríguez, Germán Vargas y Jeisson Colmenares, dado que las labores que realizan, resultan muy importantes para llevar a cabo la labor 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

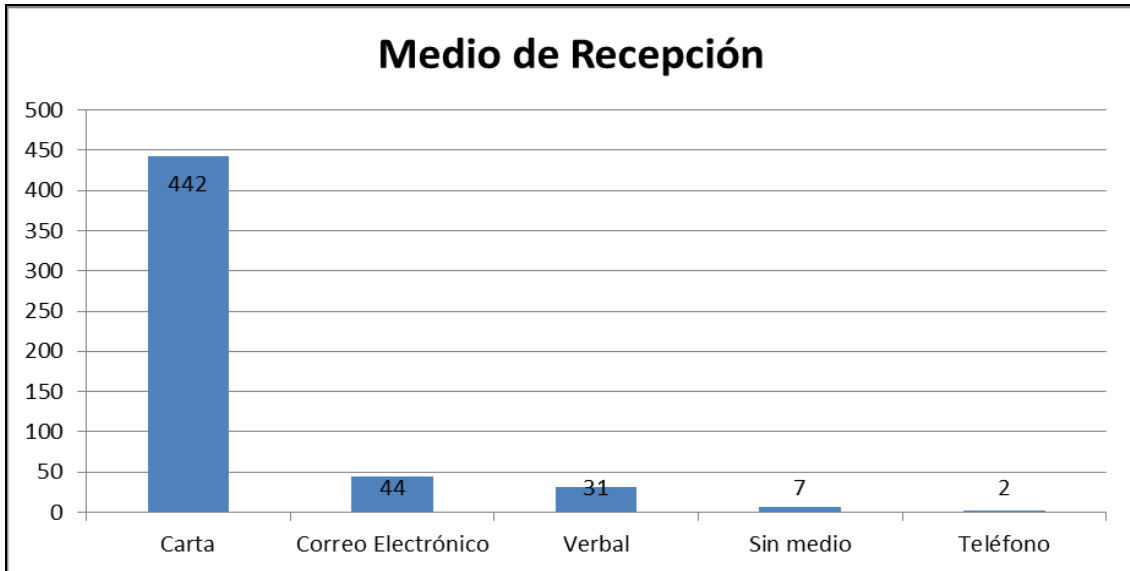
### 4.1. Estado de los Casos



De los 526 casos creados en este periodo, 141 casos se encontraban pendientes para el Sistema a principios de Marzo, se finalizaron 377 requerimientos, entre los creados en este período y los que no se habían finalizado en períodos anteriores y se hizo extensión de términos a 9 casos.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Estos datos no incluyen los casos de Prueba realizados en el periodo representado.

#### 4.2. Medio de Recepción



El Medio de Recepción más frecuente fue Carta con una participación de 84%, también se observa 7 (1.33%) casos sin ningún Medio porque aunque se inició el caso, el primer formulario correspondiente a la Actividad: Ingresar Solicitud, no fue finalizado o si bien fue diligenciado no se procedió a escalar al responsable correspondiente, en consecuencia para la base de datos esta información no fue registrada.

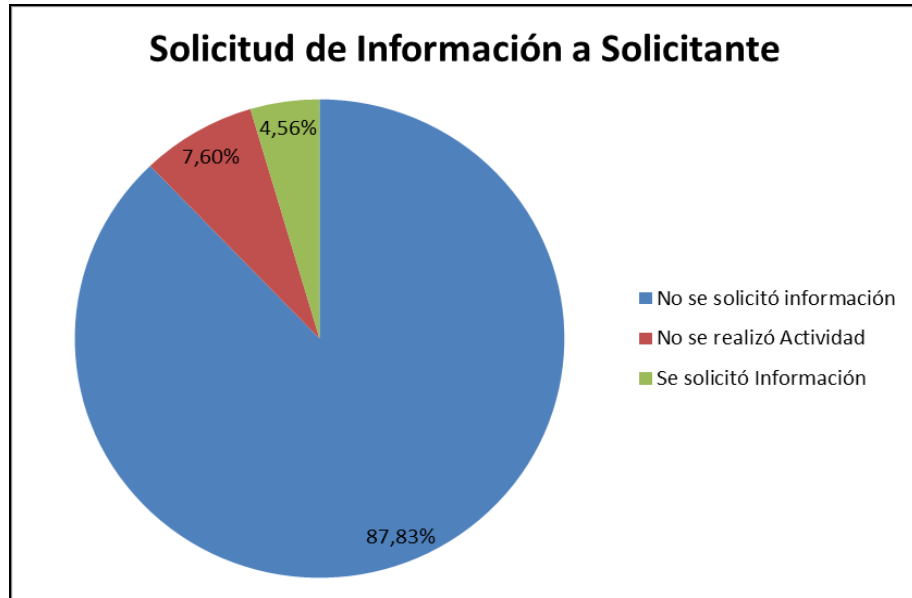
#### 4.3. Tipo de Requerimiento



La mayor parte de los casos, se ingresó con el Tipo de Requerimiento *Solicitudes de proyectos* con una 25.5% de participación, seguido de *Solicitud de Pago* con 20.5%,

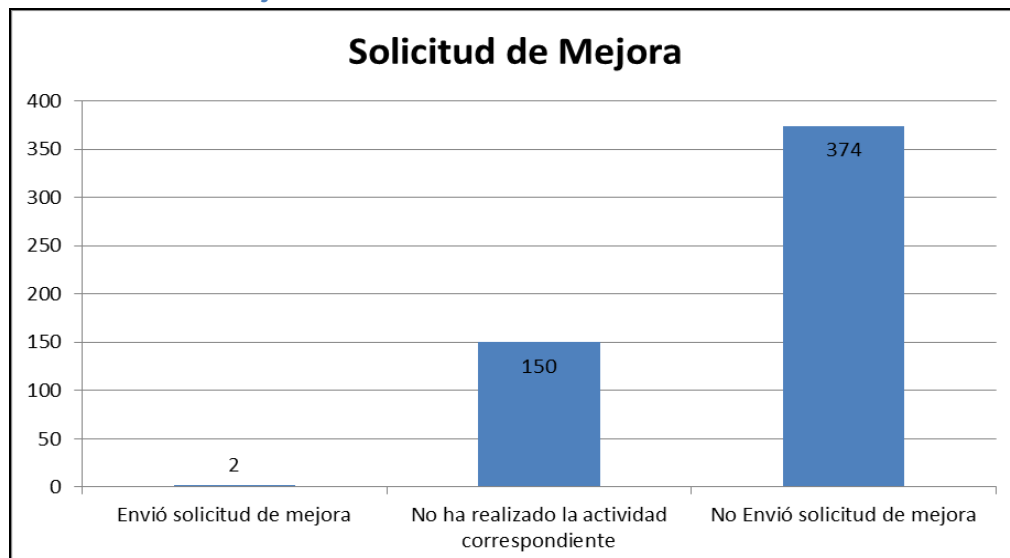
Cumplidos con 16%, Otros con 14.8% y Recepción Documentos Contratación con 7.2% que son los requerimientos mas frecuentes. Por otro lado, se tuvo siete (7) casos sin tipo de solicitud, dado que al iniciarse el ingreso permaneció en la Actividad: Ingresar Solicitud y la base de datos no tuvo registro de esta información.

#### 4.4. Solicitud de Información a Solicitante



En 462 casos no se hizo Solicitud de Información, a 24 de los casos se le hizo Solicitud de información adicional a la entregada inicialmente y en 40 casos no se realizó la Actividad Solicitar Información Adicional. Comparado con otros periodos se aumentó la participación de Solicitud de información, sin embargo estos resultados aún no muestran la realidad.

#### 4.5. Solicitud de Mejora



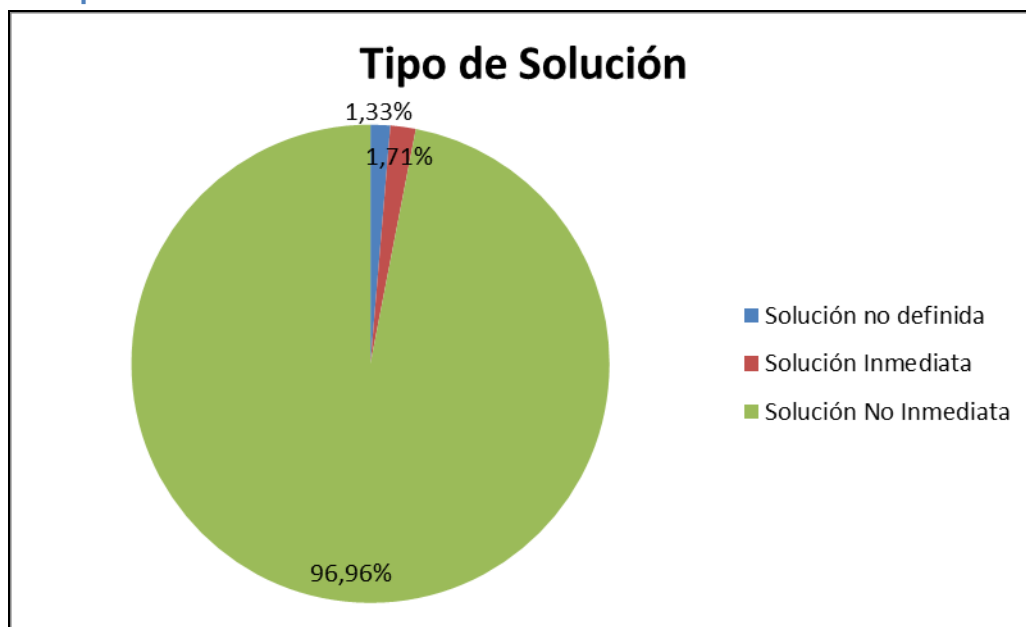
Teniendo en cuenta que se finalizaron 474 casos, se evidencia que solo en 2 de ellos se hizo Solicitud de Mejora, para continuar la realimentación del procedimiento y contribuir en la corrección de los problemas encontrados.

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:

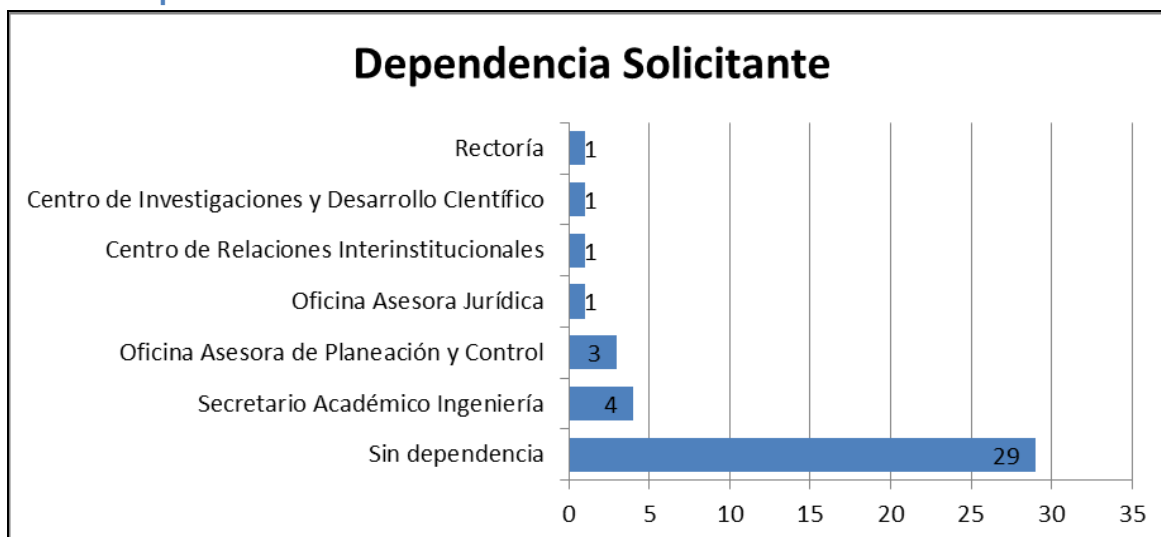
No. Caso	Mejora	Responsable de Mejora
5806	Por favor revisar los datos del solicitante para evitar que la información ingresada sea incorrecta, debido a que el correo del solicitante no fue digitado correctamente.	Pedro Fabián Pérez Arteaga
6122	Sería bueno que la oficina jurídica informara mediante oficio que ya los OTROSI fueron elaborados y de esa manera se podría documentar el cierre del caso.	Administrador bizagi

#### 4.6. Tipo de Solución



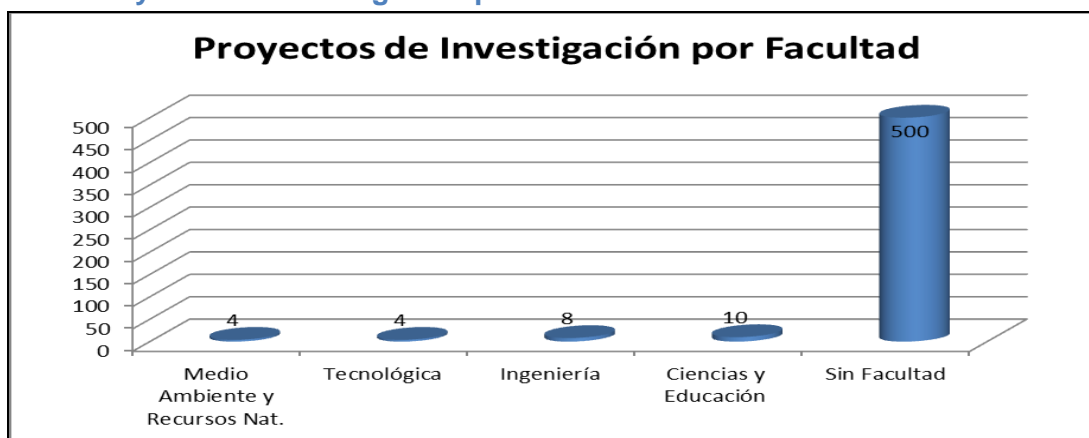
Las solicitudes realizadas al CIDC, en su mayoría requieren trámites que implican la gestión de varios de sus miembros, por lo que solo nueve (9) casos fueron resueltos utilizando Solución Inmediata y se encontraron siete (7) en el formulario de 'Ingresar solicitud' que se denominan de Solución no definida.

#### 4.7. Dependencia Solicitante



De acuerdo a los registros del Sistema, las Dependencias con las que se tiene mayor interacción es la Secretaría Académica de Ingeniería y la Oficina Asesora de Planeación y Control, sin embargo de acuerdo al quehacer de Investigaciones se evidencia que no se está realizando el Registro de forma adecuada porque no aparece la Sección de Compras, la Oficina Asesora Jurídica y la Sección de Recursos Financieros con las que se permanece en continua comunicación. Por otro lado, aparece el Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico con un (1) caso, lo que puede indicar un error en la entrada de datos, dado que se espera que el Sistema sea utilizado para requerimientos de solicitantes que pueden ser externos como Personas naturales o jurídicas o internos en los que se clasifican las demás Dependencias de la Universidad Distrital, Estudiantes, Docentes o Funcionarios, por lo que no se espera que el Centro de Investigaciones (CIDC) se haga requerimientos a sí mismo. Así mismo, se debe evaluar la razón por la que en veintinueve (29) casos no se haya ingresado Dependencia.

#### 4.8. Proyectos de Investigación por Facultad



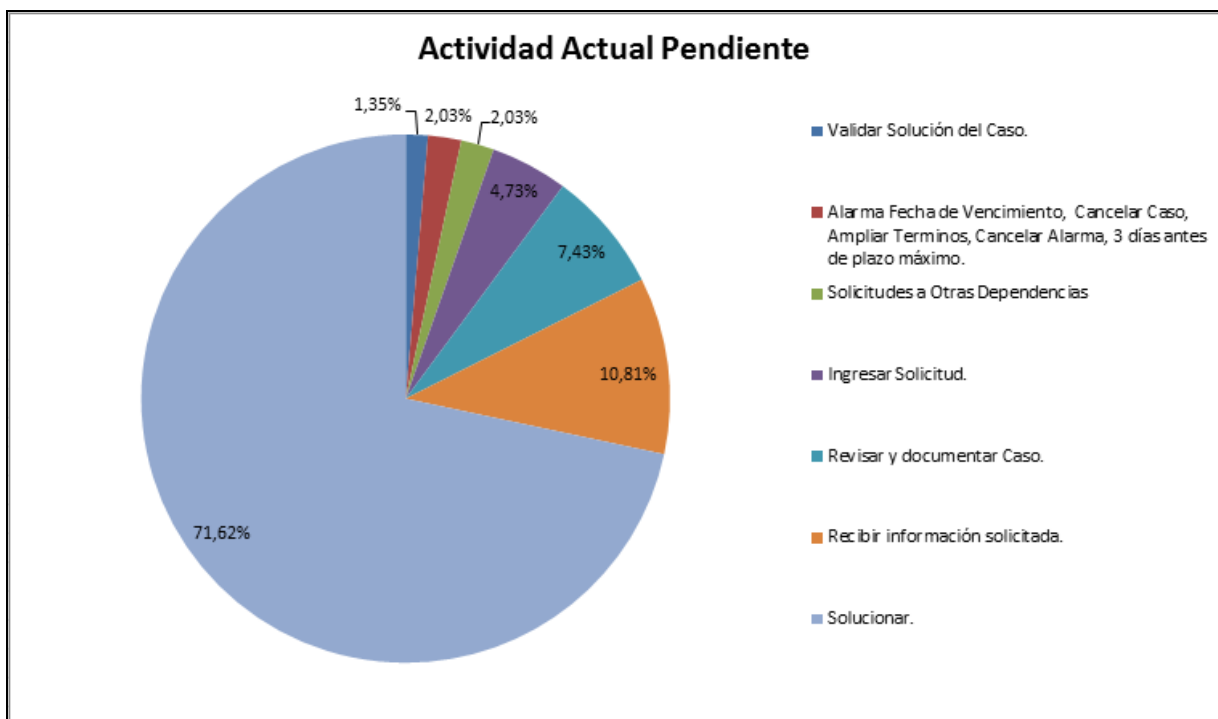
Se evidencia que en la mayoría de los casos no se esta ingresando la Facultad a la que hace parte el Proyecto de Investigación, pero de acuerdo a los registros la facultad con más solicitudes es la de *Ciencias y Educación*. Es importante aclarar que



no en todos los casos esta debería ser ingresada.

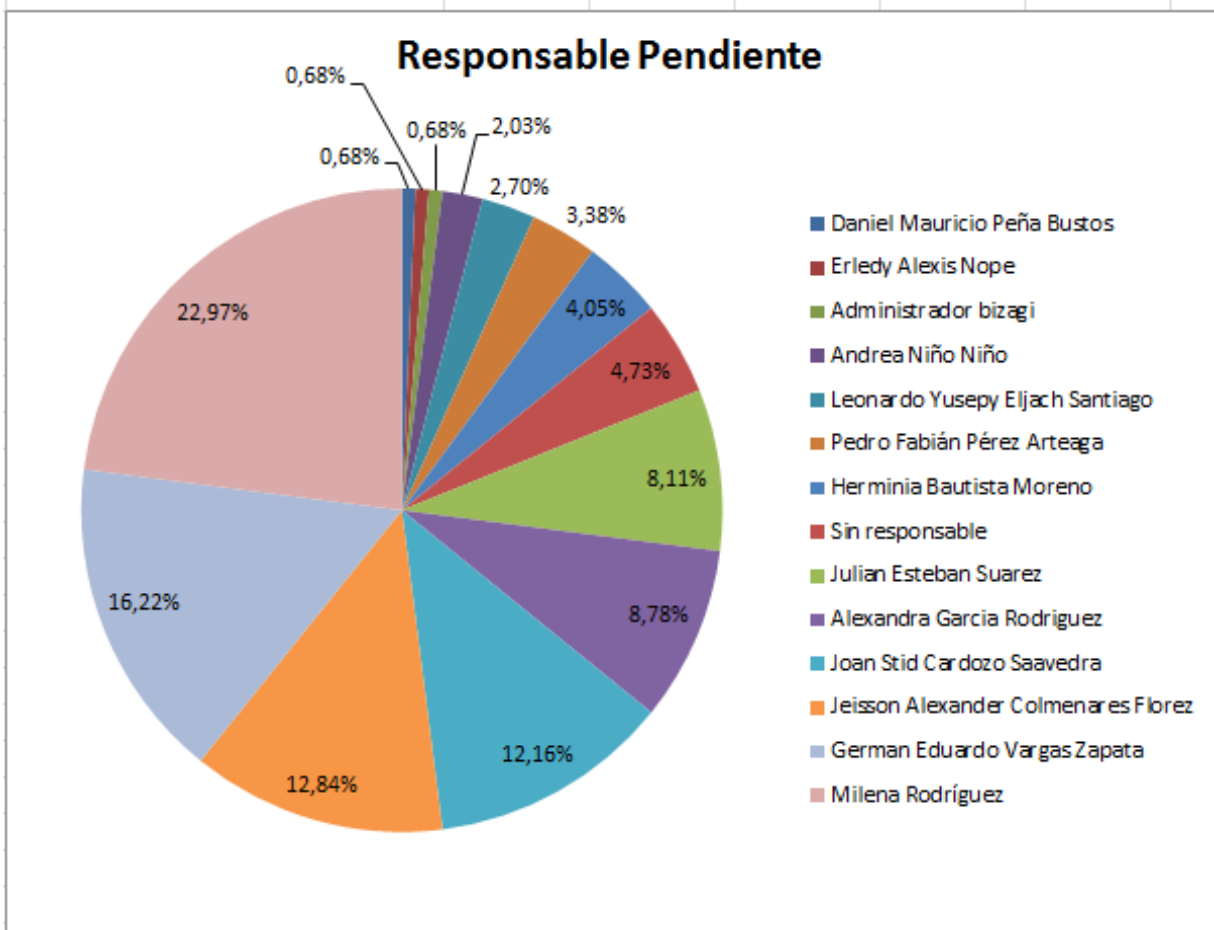
## 5. PENDIENTES

### 5.1. Actividades Pendientes



Las Actividades Pendientes en su mayoría (106 casos) son las denominadas *Solucionar*. Así mismo, en 16 casos se requiere Recibir información solicitada.

## 5.2. Responsables Pendientes



Se tienen siete (7) casos sin asignación de responsable, debido a que permanecieron en la Actividad: Ingresar Solicitud. El Responsable con mayor cantidad de Actividades Pendientes es Milena Rodríguez (34 Casos), seguida por German Vargas (24 Casos), sin embargo para este período se puede observar que la mayoría de los miembros del equipo CIDC, quedaron con casos pendientes por resolver y mantienen seguimiento de estos.