

# Informe BPM Procedimiento Atención de Acciones Ciudadanas Julio 15- Agosto 31 de 2014

Ing. Astrid Julieth Martínez  
Castellanos

Septiembre de 2014



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.	Ingresar Solicitud .....	8
2.3.	Ampliar Términos .....	8
2.4.	Revisar y Documentar .....	9
2.5.	Recibir Información Solicitada .....	9
3.	EJECUCIÓN POR PERSONA .....	10
3.1.	Total Actividades Atendidas .....	10
3.2.	Creador del Caso .....	10
3.3.	Responsable .....	11
3.4.	Asignado .....	12
4.	CASOS .....	13
4.1.	Estado de los Casos .....	13
4.2.	Medio de Recepción .....	13
4.3.	Tipo de Requerimiento .....	14
4.4.	Solicitud de Información a Solicitante .....	15
4.5.	Solicitud de Mejora .....	16
4.6.	Tipo de Solución .....	18
4.7.	Dependencia Solicitante .....	18
4.8.	Proyectos de Investigación por Facultad .....	19
5.	PENDIENTES .....	20
5.1.	Actividades Pendientes .....	20
5.2.	Responsables Pendientes .....	21



## REPORTES DE JULIO 15 - AGOSTO 31 DE 2014

### PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE ACCIONES CIUDADANAS EN EL CIDC

Los Reportes corresponden a la ejecución del Procedimiento de Atención de Acciones Ciudadanas en el Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico CIDC, automatizado en la herramienta Bizagi, en el periodo comprendido entre el 15 de Julio y el 31 Agosto de 2014.

#### 1. PROCESOS

##### 1.1. Análisis de Carga

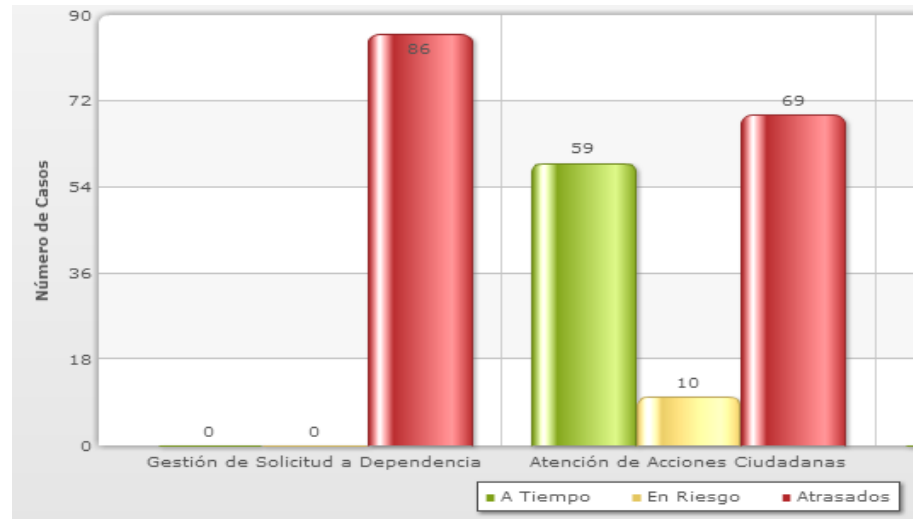
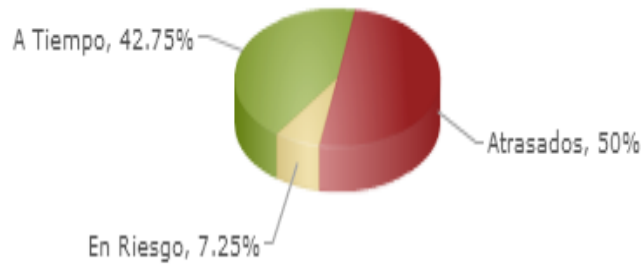


Ilustración 1. Análisis de Carga

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 86 casos atrasados luego de realizar Gestión de solicitud a Dependencias, debido a que por lo general hay demoras en las diferentes secciones o departamentos para entregar la información solicitada, razón por la cual la disminución de los casos Atrasados depende de factores exógenos.

Por otro lado, debido a que se está aprendiendo a manejar el Sistema, se evidencia que un significativo número de casos del Procedimiento de Atención de Acciones Ciudadanas, se encuentra Atrasado.

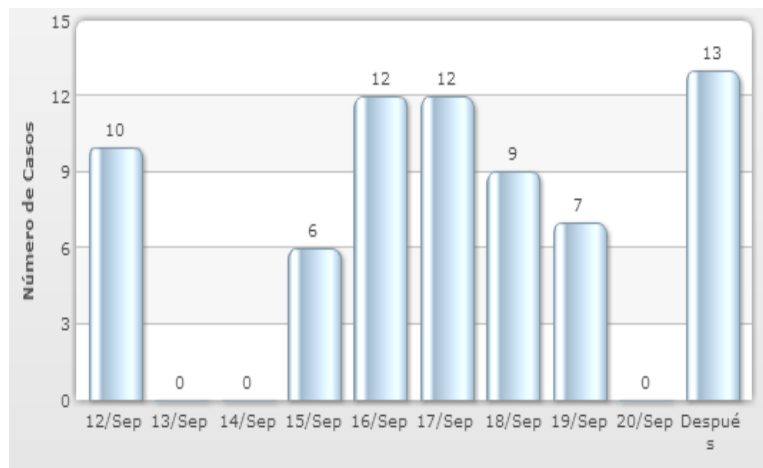
## 1.2. Trabajo en Progreso



**Ilustración 2. Estado de Casos**

La *Ilustración 2*. Permite conocer el porcentaje de casos abiertos, de los cuales se tiene un 50% Atrasado, debido a que el Equipo CIDC se encuentra en etapa de aprendizaje y acoplamiento de la herramienta.

## 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.

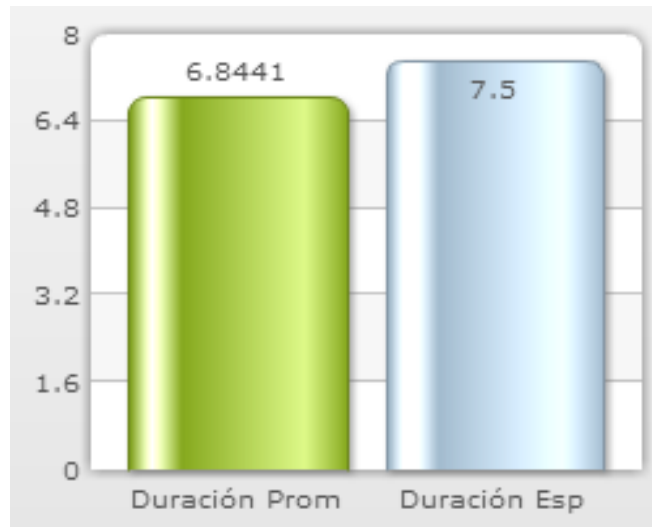
Resumen de Ciclo de Tiempo	
Casos	349
Duración Promedio	6.8441 días
Duración Esperada	7.5 días
Desviación estándar	5.3106
Casos a tiempo	211

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

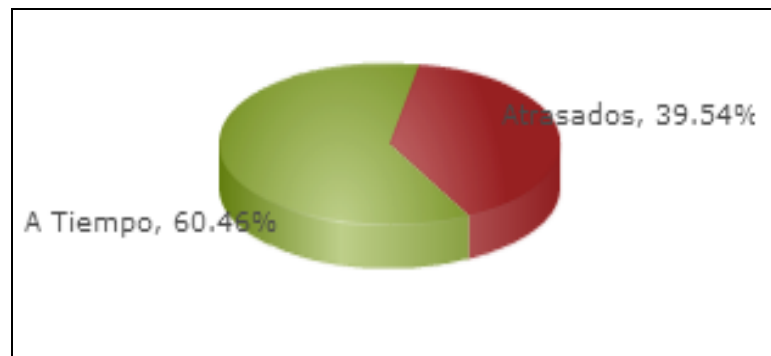
En el primer mes y medio se solucionaron 349 casos, de los cuales se resolvieron a tiempo un



60,5% con una duración menor de la esperada, teniendo presente que hubo casos que se resolvieron en menos de un (1) día, en los que se encuentran los que se les dio Solución inmediata y los que más se demoraron, fueron resueltos en alrededor de catorce (14) días. Se debe tener en cuenta que el número es significativo, aun cuando no se hizo ingreso de todos los requerimientos realizados al CIDC. Así mismo, se deduce que en promedio se recibieron 10 casos por día en los 34 días hábiles que se esta observando.



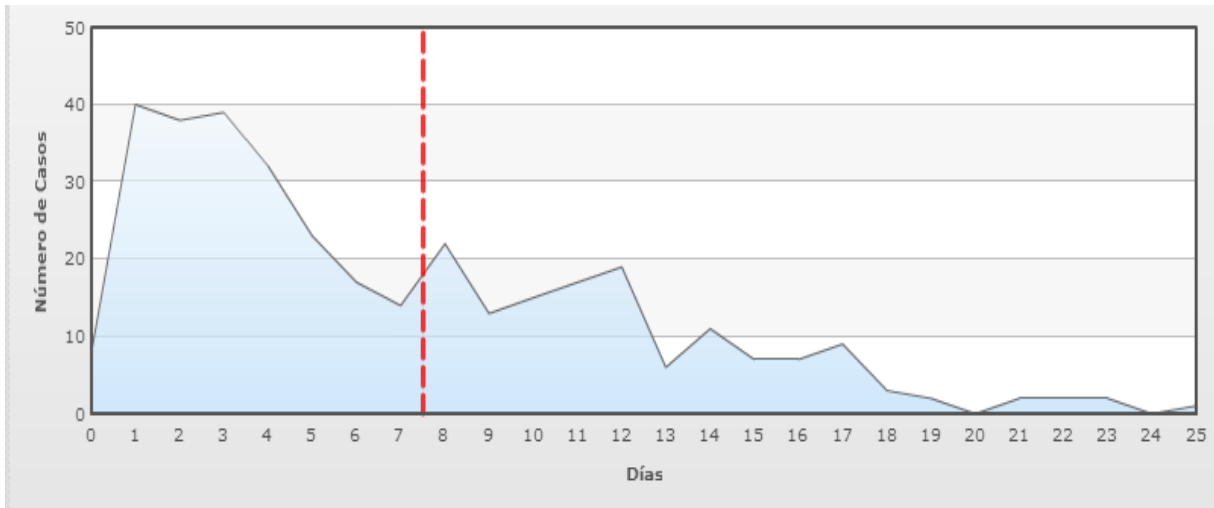
**Ilustración 4. Duración de Casos: “Duración Promedio vs Duración Esperada”**



**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 debajo de la esperada en menos de un (1) día, lo que indica que se deben establecer acciones de mejora para disminuir el 39,5% de los casos que fueron cerrados después de lo previsto.

#### 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 ciento diecisiete (117) casos fueron solucionados en los tres primeros días, resaltando que cuarenta (40) casos fueron resueltos en un (1) día, siendo esta la frecuencia más alta del periodo.

Por otro lado, se evidencia que ciento tres (103) casos fueron resueltos entre ocho (8) y catorce (14) días, siendo este último el máximo tiempo que se esperaría durante este Ciclo; en la última parte se evidencia que siete (7) casos fueron resueltos empleando entre veinte (20) y veinticinco (25) días.

#### 1.5. Actividad de Proceso

Resumen de Actividad de Proceso	
Nuevos casos	507
Finalizaciones	349
Anulaciones	9
Efectividad	68.84%

**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 68,84%, siendo este un resultado positivo para estar en retoma de la utilización del Sistema.



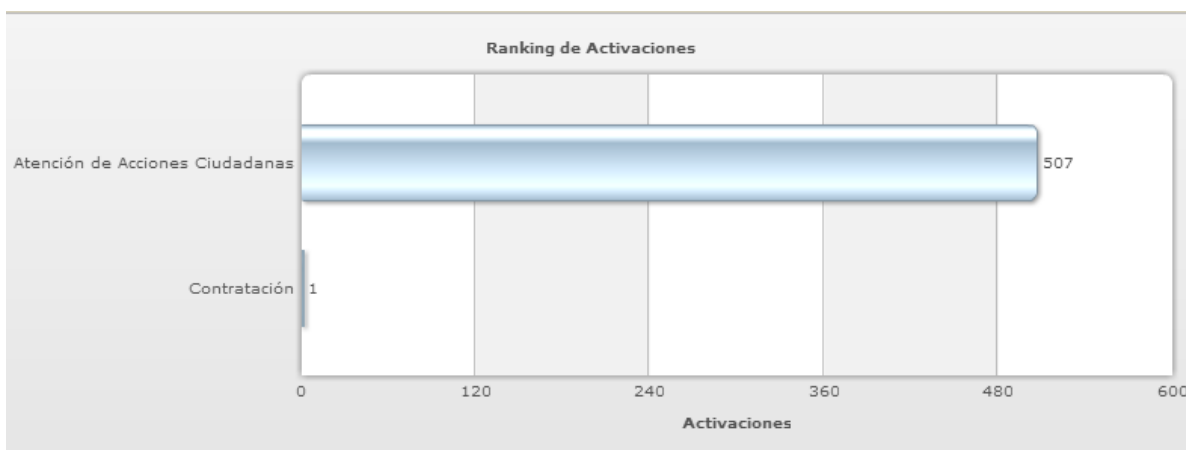
Los casos Anulados se deben a la falta de experiencia de algunos miembros del equipo, quienes utilizaron esto como medio de salida, sin preguntar y/o evaluar primero otras opciones.



**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 Agosto se hizo la mayor cantidad de activaciones de casos, sin embargo debido a que se empezó en mitad del mes de Julio se puede inferir que se hicieron más activaciones por día en Julio.

## 1.6. Ranking de Activaciones



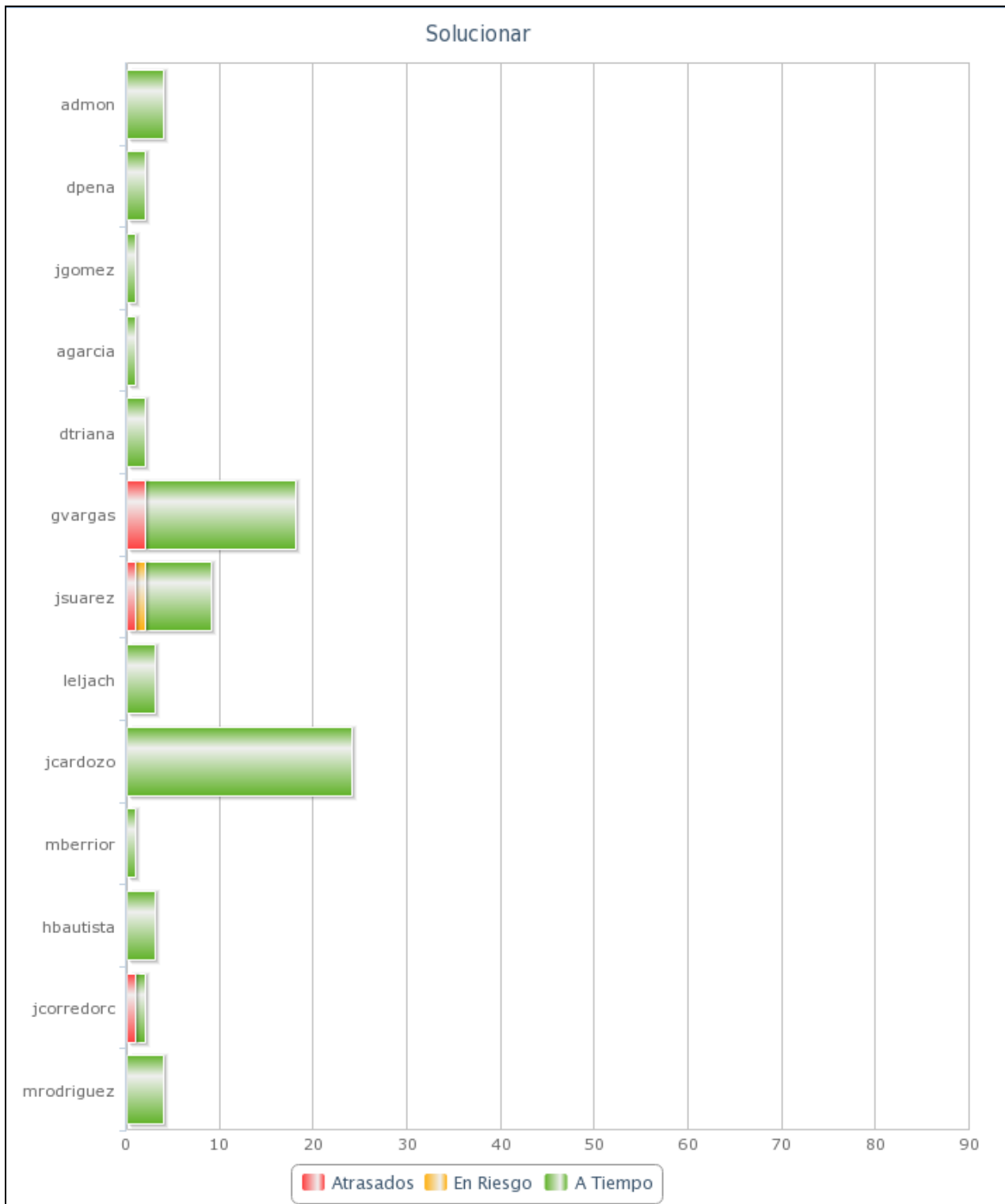
**Ilustración 8. Ranking de Activaciones**

La *Ilustración 8*. muestra que en este período no se registró en el Sistema la información que se pidió a otras dependencias, por lo que no aparece la Gestión de Solicitud a Dependencias.



## 2. MONITOR DE RECURSOS

### 2.1. Solucionar



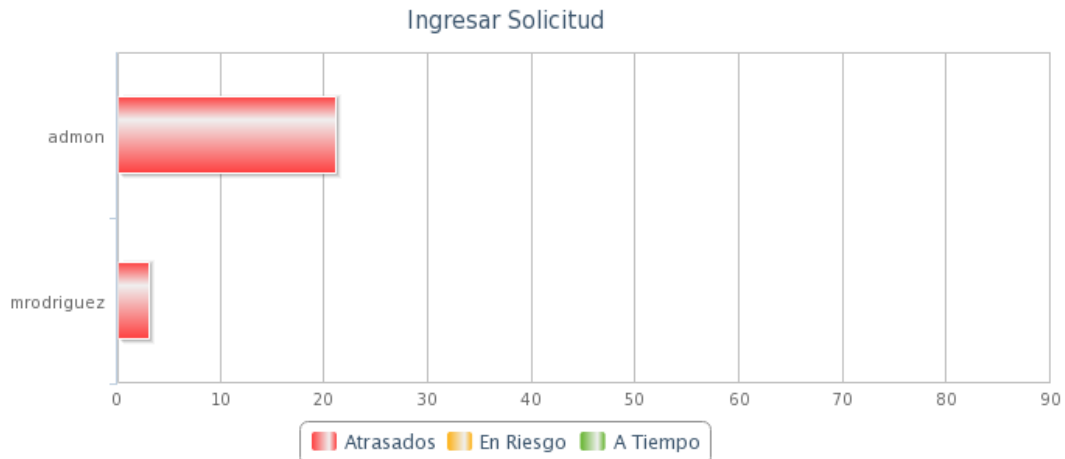
De forma general, se puede ver que la Actividad *Solucionar*, aun cuando tiene algunos





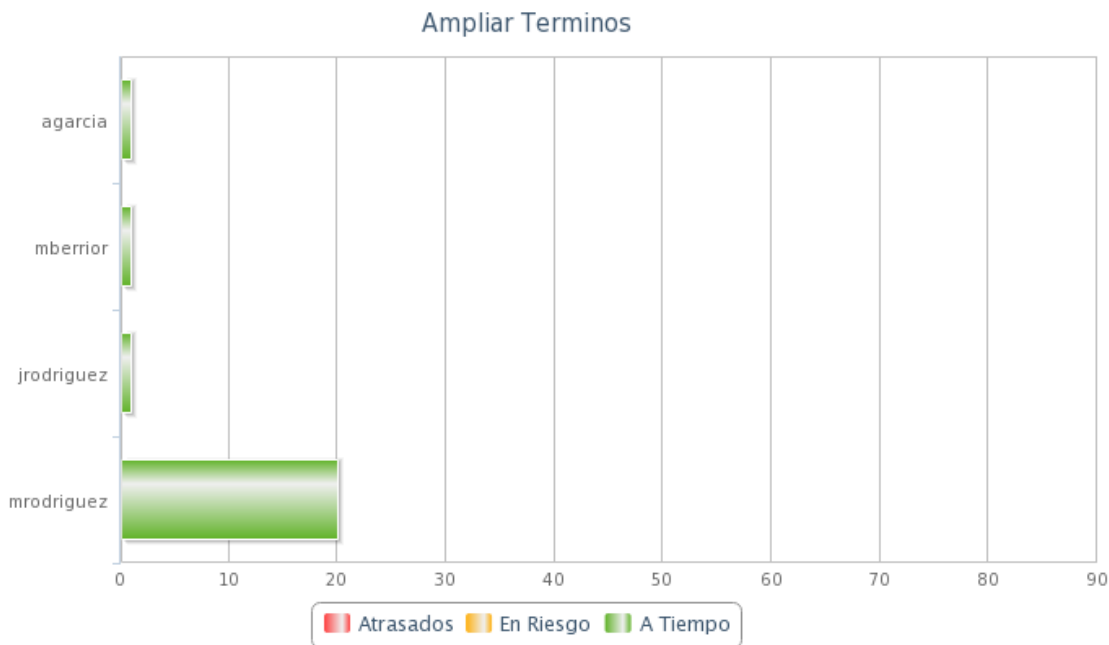
miembros del equipo con casos en estado *Atrasado* y *En Riesgo*, en su mayoría la mantiene *A tiempo*. De manera particular, Germán Vargas, Javier Corredor y Julián Suarez, tienen esta actividad en estado *Atrasado*, debido a que están esperando información o documentación del Solicitante u otra Dependencia para poder dar una Solución adecuada.

## 2.2. Ingresar Solicitud



El Administrador tiene actividades de Ingresar Solicitud *Atrasadas*, debido a que éstas están destinadas preferiblemente a corregir errores, hacer pruebas y/o actualizar o modificar información de los Solicitantes y aun no se ha tenido la necesidad de utilizarlas. En el caso de Milena Rodríguez, no ha tenido la necesidad de ingresar solicitudes porque las solicitudes que reciben en su mayoría ya han sido generados por otro miembro del equipo CIDC.

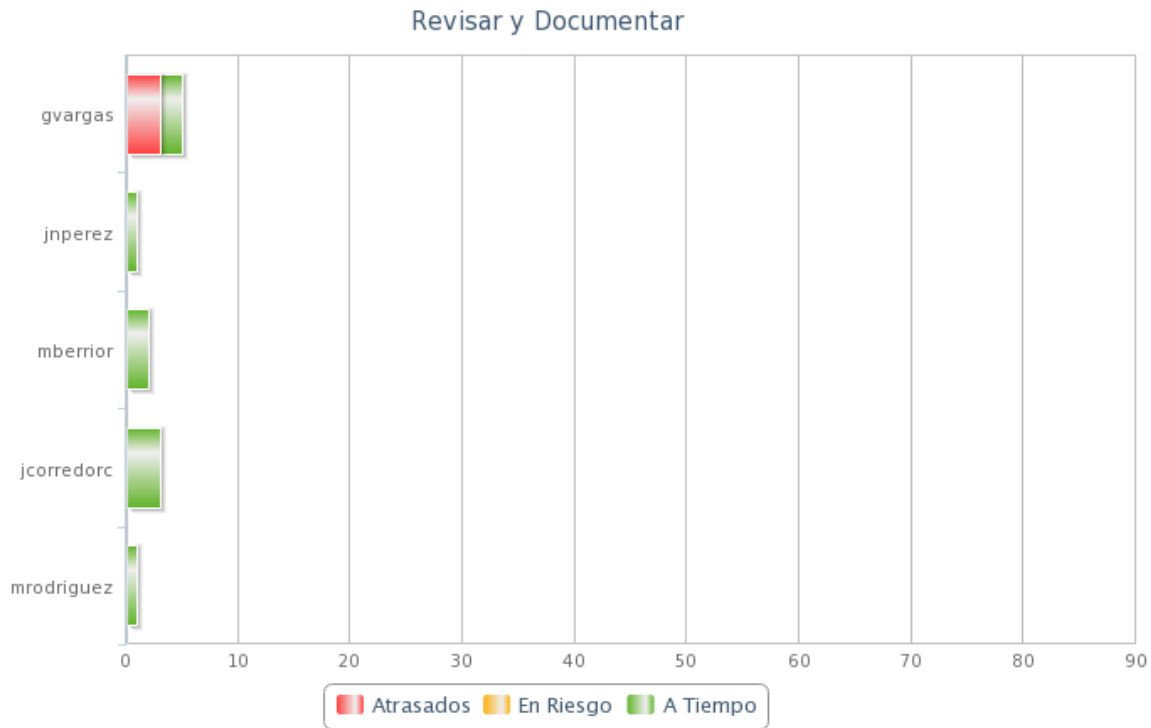
## 2.3. Ampliar Términos



La Actividad de Ampliar Términos se encuentra *A tiempo* para todos los miembros del equipo y se hará utilizada solo si se considera necesaria, de lo contrario desaparecerá en la medida que los casos vayan siendo solucionados.



## 2.4. Revisar y Documentar



La actividad Revisar y Documentar esta en la mayoría de los casos al día. Solo Germán Vargas tiene tres (3) *Atrasados*.

## 2.5. Recibir Información Solicitada

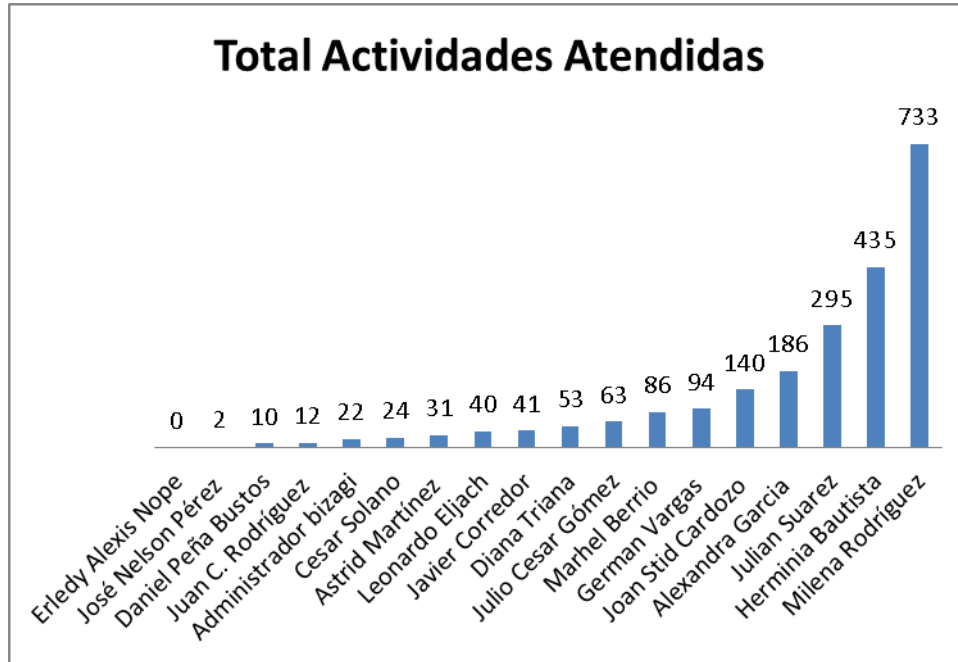


En este período, no se registro en el Sistema todos los casos en que se pidió información, razón por la cual las personas encargadas se encuentran al día con la Actividad de Recibir Información Solicitada.



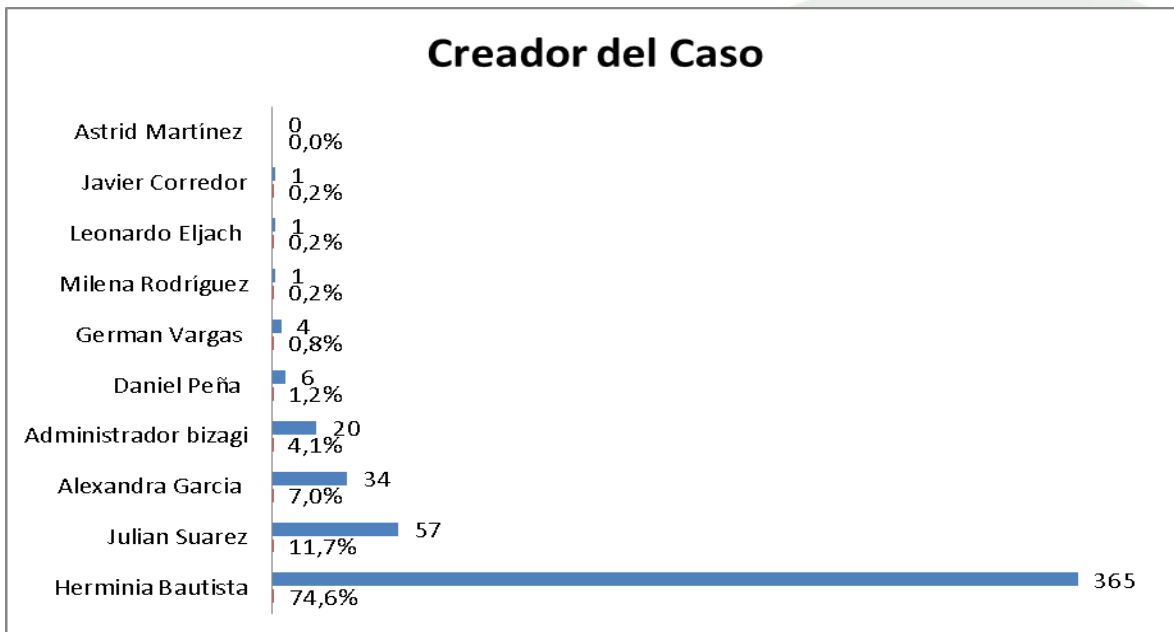
### 3. EJECUCIÓN POR PERSONA

#### 3.1. Total Actividades Atendidas



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 tambien reflejan aquellas actividades asignadas de manera incorrecta.

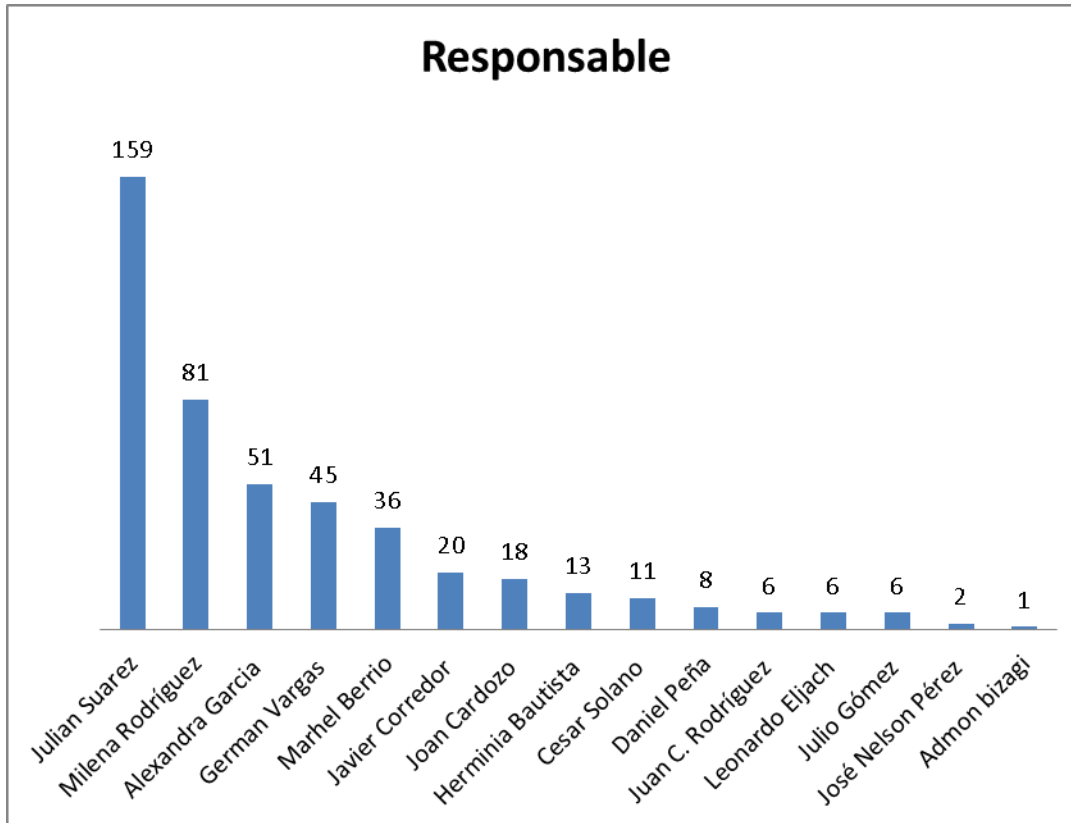
#### 3.2. Creador del Caso





Las personas que se encuentran en la Recepción son las que ingresan la mayoría de las solicitudes realizadas al CIDC, sin embargo los demás miembros del equipo por tener requerimientos verbales, por correo electrónico o por carta que han sido entregados directamente, también ingresan casos tal y como se ve reflejado.

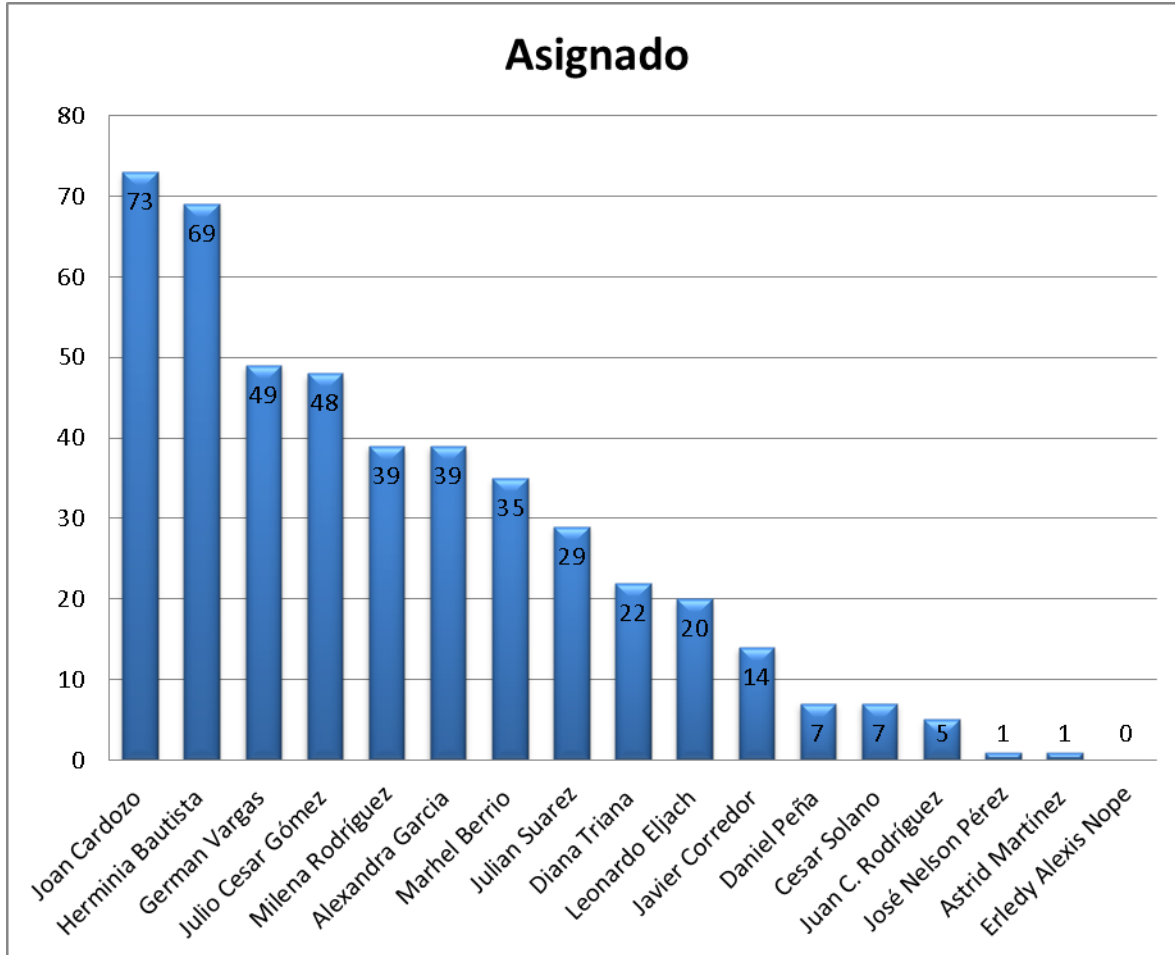
### 3.3. Responsable



Esta grafica permite evidenciar las personas a las que se considera podrían dar solución al requerimiento presentado. En este período Julián Suárez es la persona con mayor cantidad de casos, esto debido a que éstos eran enviados a él para que adjuntará el documento, lo que se considera errado, dado que donde debe quedar el adjunto es en el formulario de Ingresar Solicitud.



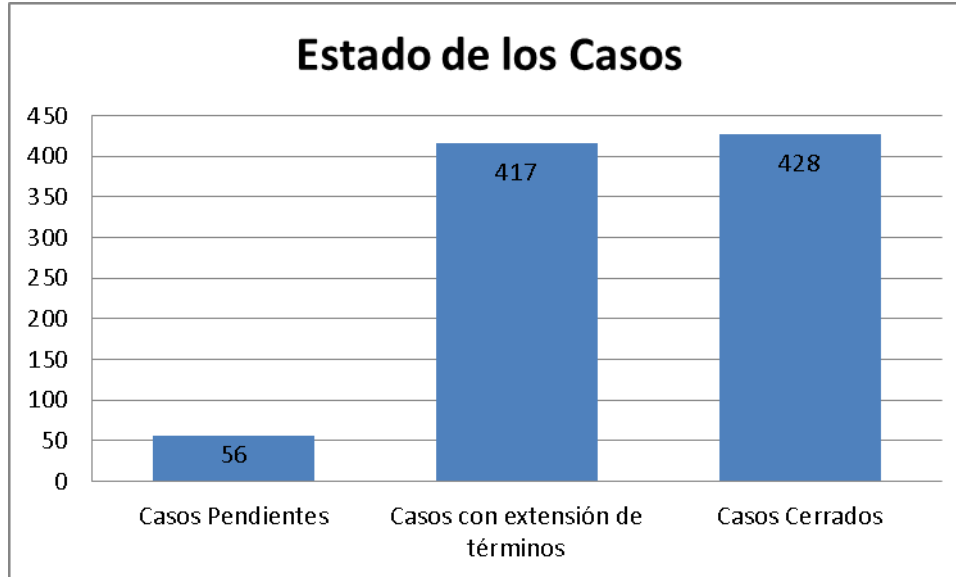
### 3.4. Asignado



Esta gráfica permite ver aquellas personas a las que se les asigna el caso ya sea una vez o varias veces dependiendo la necesidad, debido a que en algunas ocasiones resulta imprescindible el trabajo en conjunto para dar la solución respectiva.

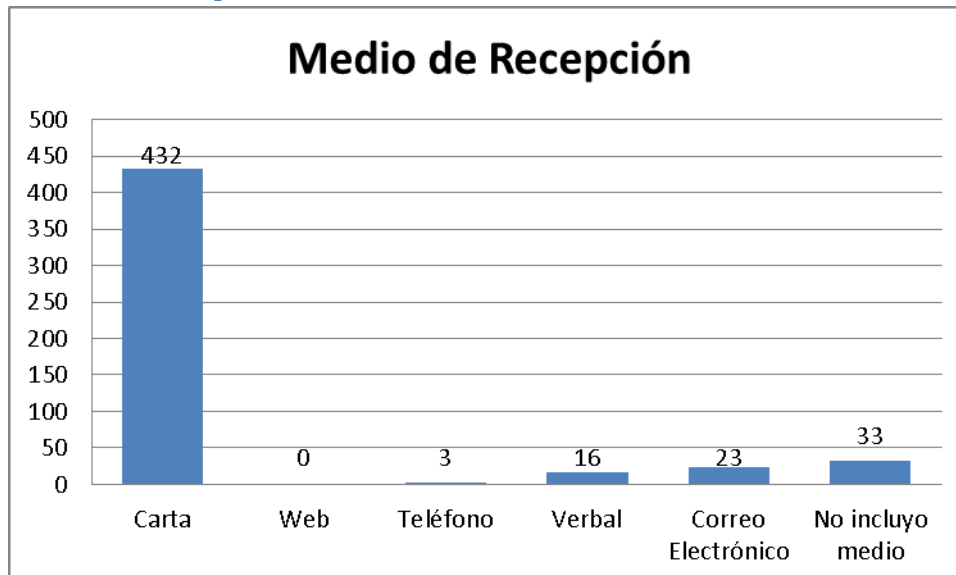
## 4. CASOS

### 4.1. Estado de los Casos



De los 493 casos en este periodo, 56 casos aún se encuentran pendientes para el Sistema, se finalizaron 428 y se hizo extensión de términos de 417 casos.<sup>1</sup>

### 4.2. Medio de Recepción



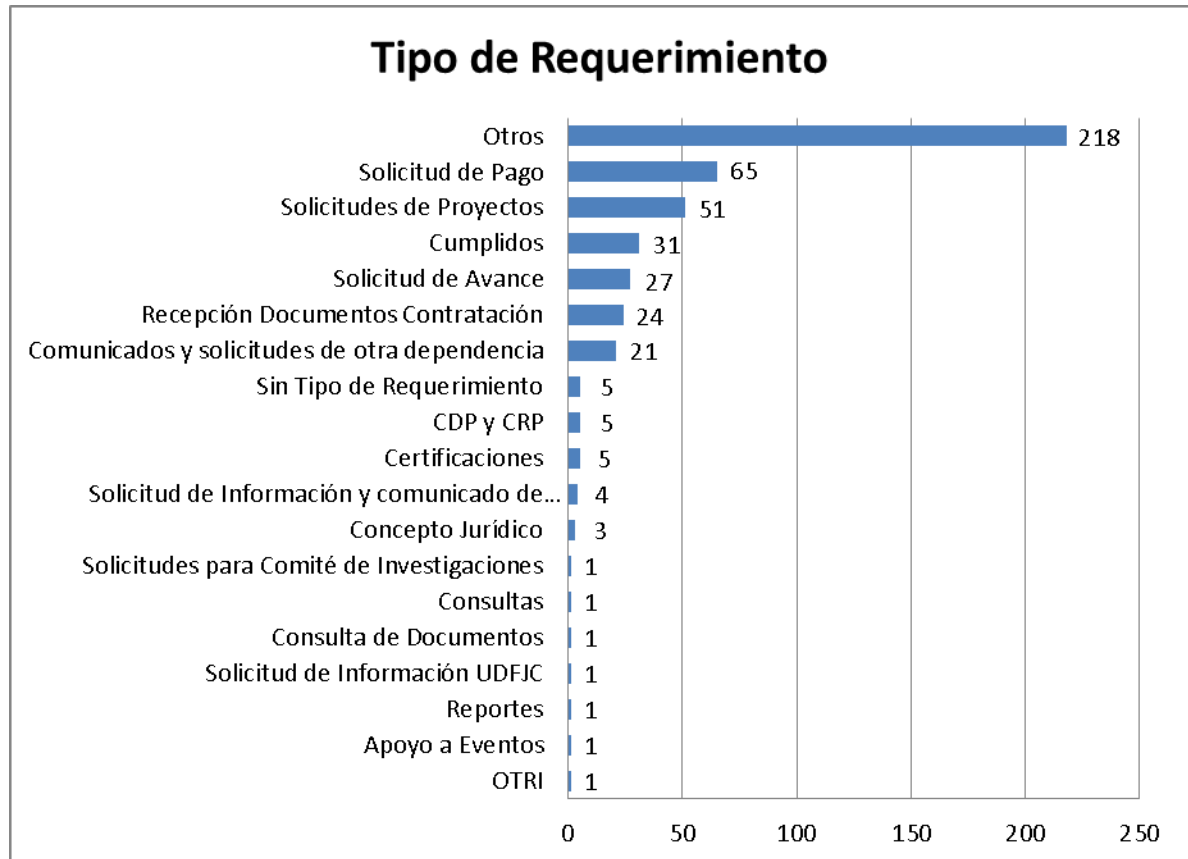
El Medio de Recepción más frecuente fue Carta con 432 casos, también se observa 33 casos sin

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



ningun Medio porque aunque se inicio 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.

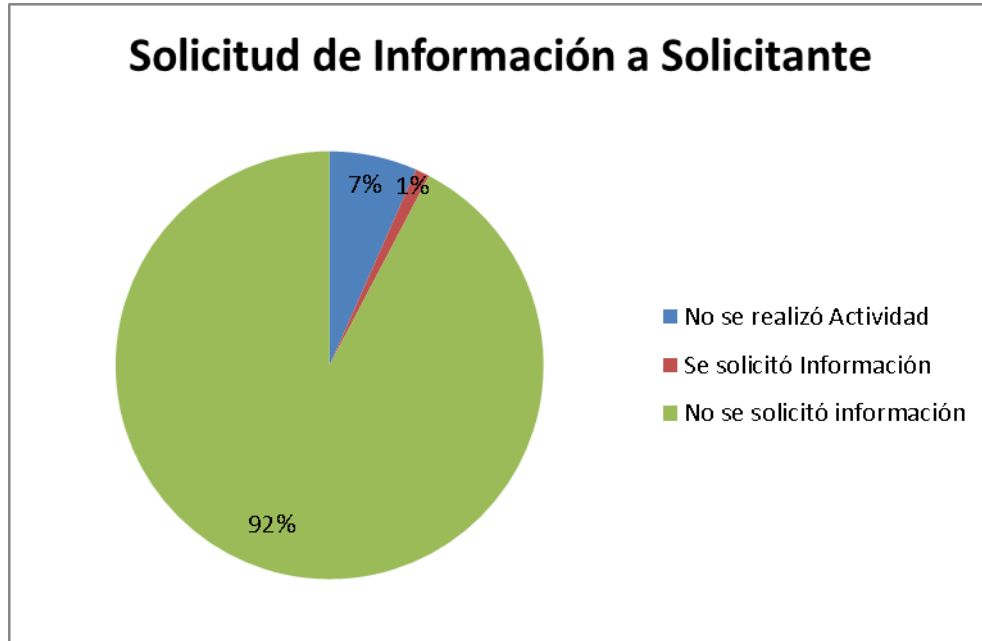
#### 4.3. Tipo de Requerimiento



La mayor parte de los casos, se ingresó con el Tipo de Requerimiento *Otros*, lo que implica que se debe evaluar estos casos y establecer si no se hizo bien la clasificación o si es necesario establecer nuevos Tipos. Sin embargo se puede ver que los Requerimientos mas frecuentes son *Solicitudes de Pago*, *Solicitudes de Proyectos* en los que se incluye Suspensión, Prorrogas, Reanudación y Modificación de Rubros, *Cumplidos*, *Solicitudes de Avance*, *Recepción Documentos Contratación* y *Comunicados y Solicitudes de otra Dependencia*. Se encuentran Cinco (5) casos sin tipo de solicitud, dado que al iniciar permaneció en la Actividad: Ingresar Solicitud (Ver explicación Item 4.2).



#### 4.4. Solicitud de Información a Solicitante

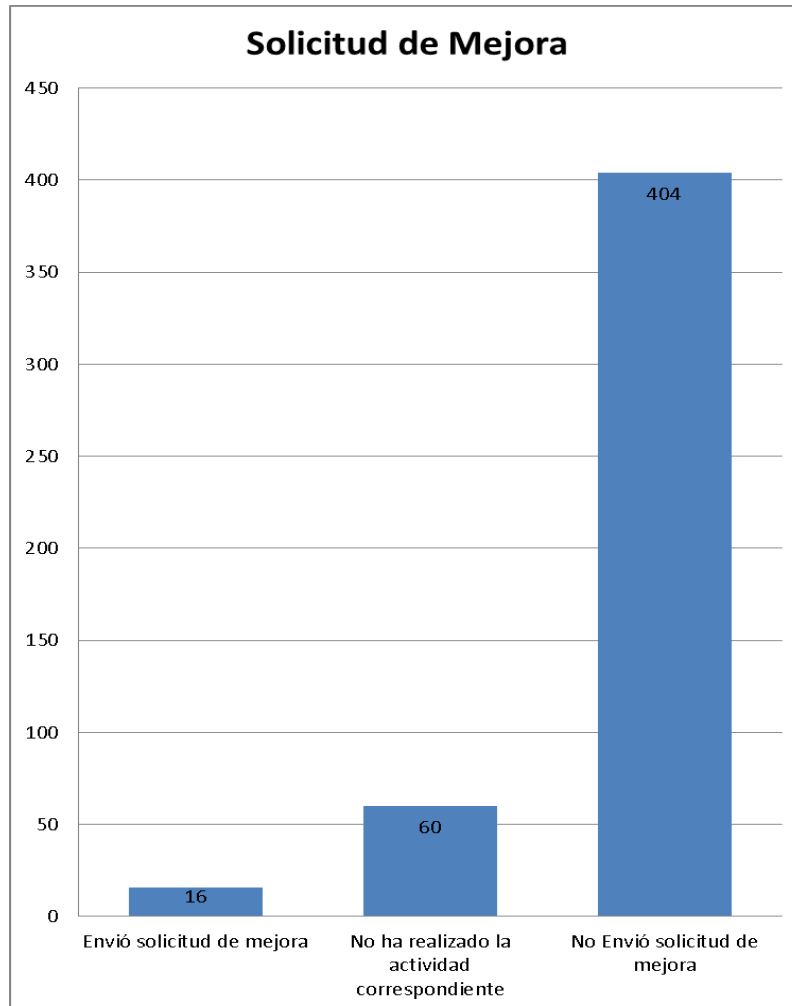


En 432 casos no se hizo Solicitud de Información, a 5 de los casos se le hizo Solicitud de información adicional a la entregada inicialmente y en 31 casos no se realizó la Actividad Solicitar Información Adicional.





#### 4.5. Solicitud de Mejora



Teniendo en cuenta que se finalizaron 349 casos, se evidencia que solo en 16 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 esta.

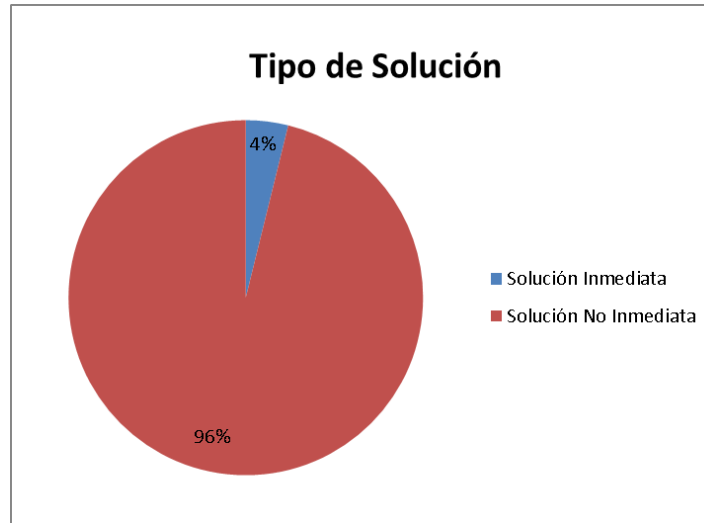
No. Caso	Mejora	Responsable de Mejora
3204	En próximas ocasiones sugiero adjuntar los documentos del Caso	Julián Esteban Suarez
3526	Por favor adjuntar documento de solicitud	Herminia Bautista



3528	Para próximas ocasiones se sugiere adjuntar el Certificado que se envía por Correo al caso correspondiente	German Eduardo Vargas Zapata
3537	Recepcionar estas solicitudes 15 días antes del cierre de la convocatoria y por favor adjuntar archivos de estas solicitudes	Herminia Bautista
3545	no crear el caso dos veces	Herminia Bautista
3546	no crear el caso dos veces	Julián Esteban Suarez
3563	Permitir adjuntar el archivo de respuesta, si no se hizo la primera vez	Astrid Julieth Martínez
3575	Crear una cuenta de correo exclusiva para el comité a efectos de que los terceros puedan enviar directamente a dicha cuenta sus solicitudes	Erledy Alexis Nope
3853	Tener en cuenta los tiempos ya que la solicitud se asigno 3 días después de la fecha de reunión.	Herminia Bautista
3864	Direccionar la correspondencia en los tiempos establecidos	Herminia Bautista
3873	Se sugiere en próximas ocasiones adjuntar el documento enviado por correo al caso	Alexandra García
3916	El correo Electrónico que se debe colocar en los datos del contacto no debe ser el de la Oficina Jurídica	Herminia Bautista
3938	el procedimiento de escalamiento debe ser mas claro para el usuario	Astrid Julieth Martínez
4001	Recordar que no se debe asignar el caso a la dependencia sino al ciudadano que solicita el tramite	Herminia Bautista
4007	Se debe revisar mejor al momento de crear el caso debido a que se esta colocando como solicitante a la dependencia que crea el oficio y no a la persona real que hace la solicitud por ende la persona nunca recibe respuesta	Herminia Bautista
4037	El correo Electrónico que se debe colocar en los datos del contacto no debe ser el de la Oficina Jurídica	Herminia Bautista

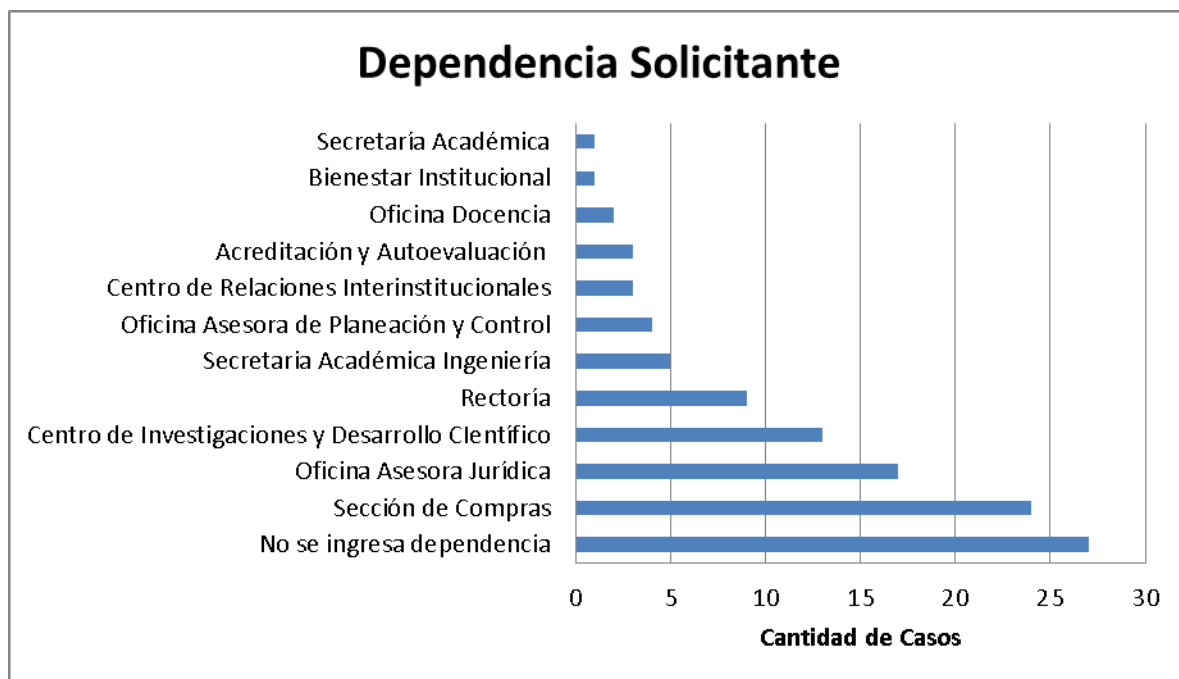


#### 4.6. Tipo de Solución



Los requerimientos realizados al CIDC, en su mayoría requieren trámites que implican la gestión de varios de sus miembros, por lo que solo 18 casos fueron resueltos utilizando este Tipo.

#### 4.7. Dependencia Solicitante

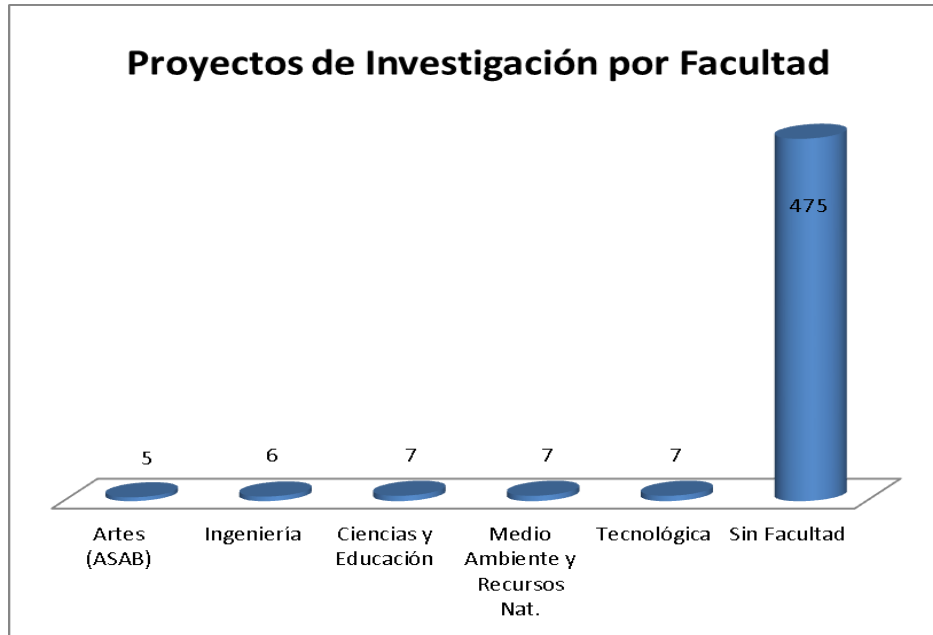


Las Dependencias con las que se tiene mayor interacción es la Sección de Compras y la Oficina Asesora Jurídica, sin embargo aparece el Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico con 13 casos, lo cual muestra que hubo errores en la entrada de los datos, dado que se espera que el Sistema sea utilizado para requerimientos de Acciones Ciudadanas en los que los solicitantes



pueden ser externos como Personas naturales o jurídicas o internos en los que se clasifican las demás dependencias asociadas a la Universidad Distrital, así como Estudiantes o Docentes, por lo que no se espera que el Centro de Investigaciones (CIDC) se haga requerimientos a sí mismo. Por otro lado, se debe evaluar la razón por la que en 27 casos no se haya ingresado Dependencia.

#### 4.8. Proyectos de Investigación por Facultad

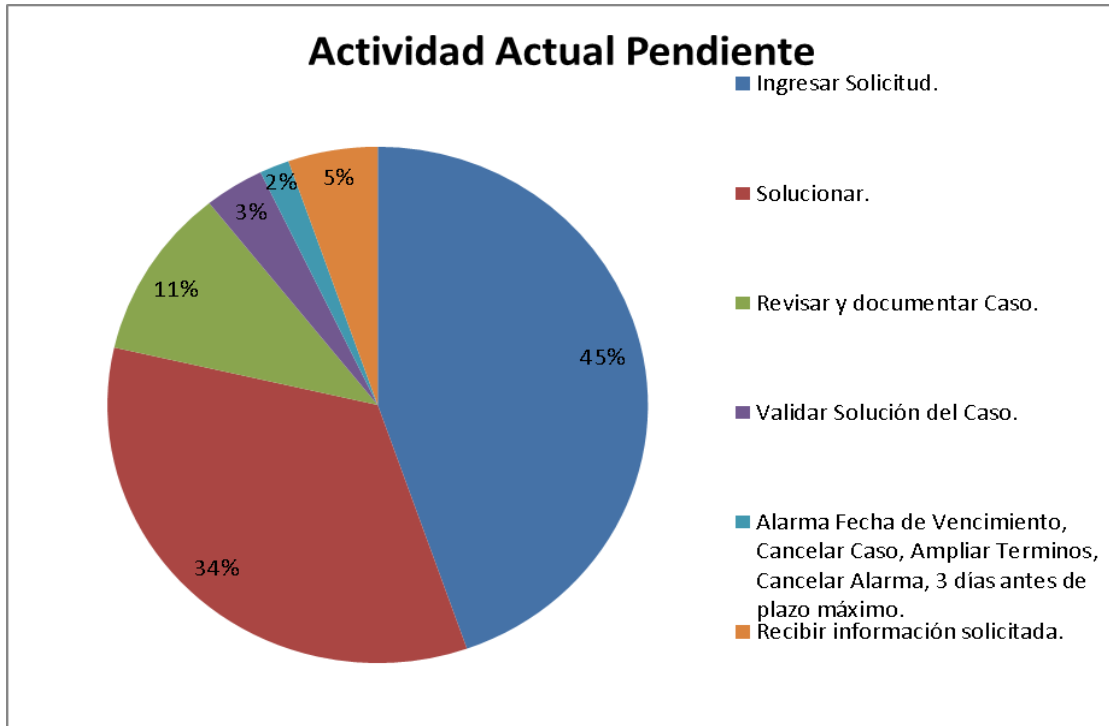


Se evidencia que en la mayoría de los casos no se esta ingresando la Facultad a la que hace parte el Proyecto de Investigación, sin embargo se debe aclarar que no en todos los casos esta debería ser ingresada.



## 5. PENDIENTES

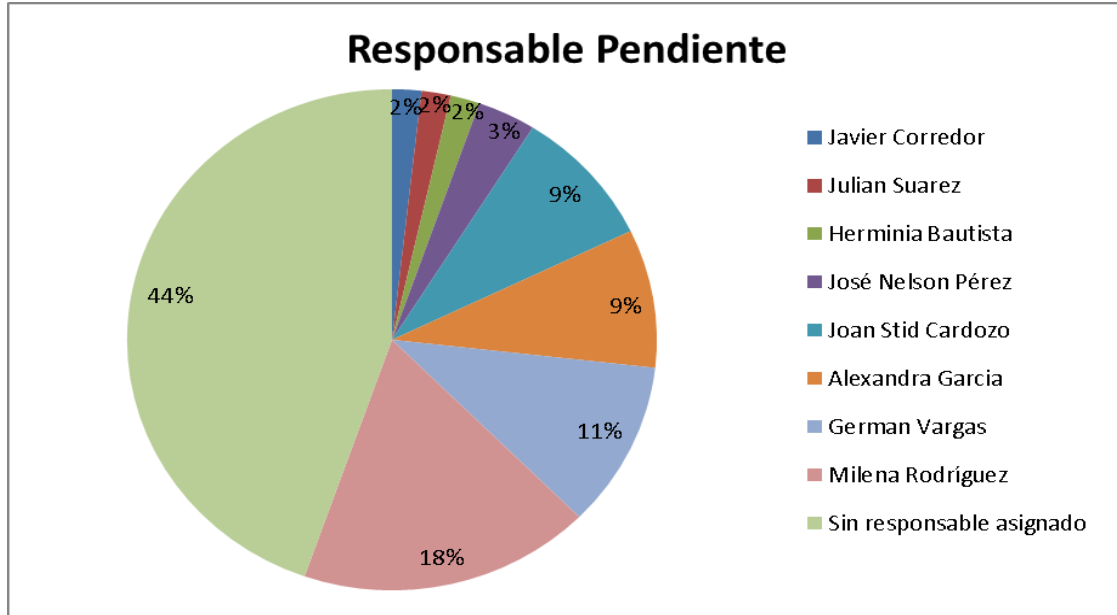
### 5.1. Actividades Pendientes



Las Actividades Pendientes en su mayoría son las denominadas: “Ingresar Solicitud”, ya que muchos de los casos fueron iniciados, pero no se direccionaron al Responsable correspondiente por lo que permanecieron en esa Actividad o aun no ha sido diligenciada. Así mismo, en 19 casos no se ha procedido a dar Solución.



## 5.2. Responsables Pendientes



Se tienen 25 casos, que se quedaron sin asignación de responsable y permanecieron en la Actividad: Ingresar Solicitud.