

Informe BPM

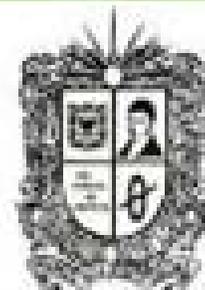
Procedimiento Gestión de Solicitudes de Investigación

Noviembre 01 – Diciembre 31 de 2014

Elaborado por:
Ing. Astrid Julieth Martínez
Castellanos



Centro de
INVESTIGACIONES Y
DESARROLLO CIENTÍFICO



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Contenido

1. PROCESOS	3
1.1. Tiempo de Ciclo.....	3
1.2. Histograma de Duraciones	4
1.3. Actividad de Proceso	5
2. EJECUCIÓN POR PERSONA.....	7
2.1. Creador del Caso	7
2.2. Responsable	8
2.3. Asignado	8
3. CASOS	9
3.1. Estado de los Casos	9
3.2. Medio de Recepción	9
3.3. Tipo de Requerimiento	10
3.4. Solicitud de Información a Solicitante	11
3.5. Solicitud de Mejora.....	11
3.6. Tipo de Solución.....	12
3.7. Dependencia Solicitante.....	13
3.8. Proyectos de Investigación por Facultad.....	13
4. PENDIENTES.....	14
4.1. Actividades Pendientes	14
4.2. Responsables Pendientes	14
5. CONCLUSIONES DEL AÑO 2014.....	15

REPORTES DE NOVIEMBRE 01 - DICIEMBRE 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 Noviembre y el 31 Diciembre de 2014.

1. PROCESOS

1.1. Tiempo de Ciclo

Resumen de Ciclo de Tiempo	
Casos	790
Duración Promedio	13.9225 días
Duración Esperada	7.5 días
Desviación estándar	14.1457
Casos a tiempo	327

Tabla 1. Resumen de Ciclo de Tiempo

Durante estos dos meses se solucionaron 790 casos, de los cuales se resolvieron a tiempo un 41,4% con una duración menor a 7.5 días, resaltando aquellos casos que se resolvieron en menos de un (1) día, en los que se encuentran los que se les dio Solución inmediata. Así mismo, se deduce que en promedio se recibieron 17 casos por día en los 45 días hábiles que se esta observando.



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

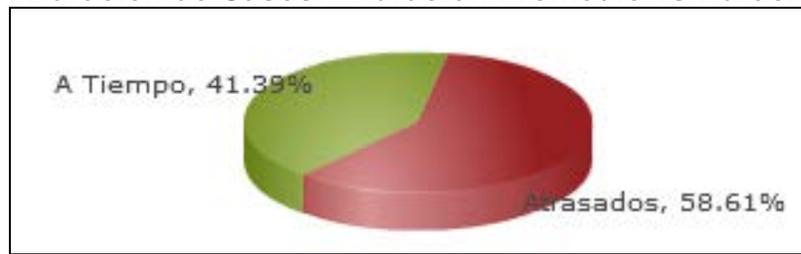


Ilustración 2. Estado de Casos

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 seis (6) días, lo que indica que se deben establecer acciones de mejora más efectivas para disminuir el 58,61% de los casos que fueron cerrados después de lo previsto.

1.2. Histograma de Duraciones

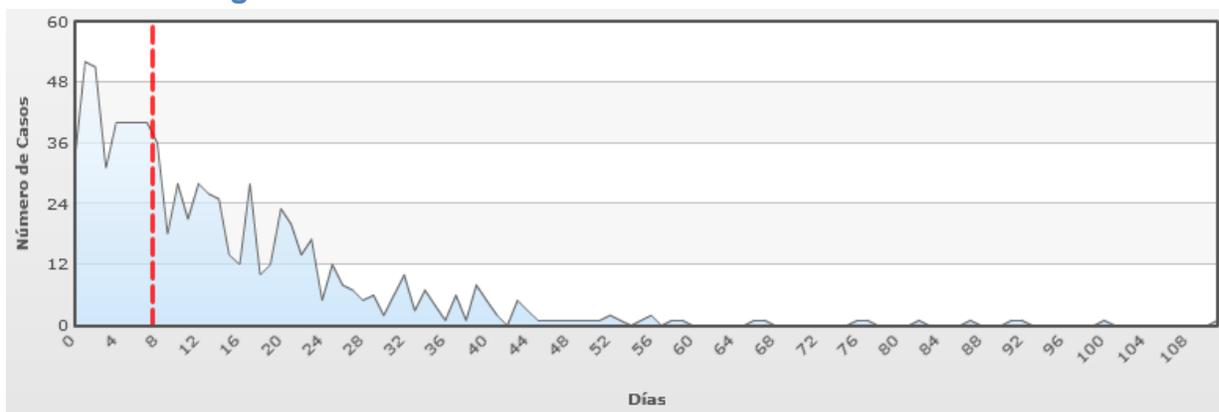


Ilustración 3: Histograma de Duraciones

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 setenta y cuatro (174) casos fueron solucionados en los cuatro primeros días; resaltando que aproximadamente cincuenta y dos (52) casos fueron resueltos en un (1) día siendo esta la frecuencia más alta del periodo, seguida de cincuenta y un (51) casos resueltos en dos días.

Por otro lado, se evidencia que aproximadamente doscientos noventa y cuatro (294) casos se resolvieron en un tiempo inferior a siete días y medio (7.5), es decir, el tiempo esperado.

1.3. Actividad de Proceso

Resumen de Actividad de Proceso	
Nuevos casos	700
Finalizaciones	790
Anulaciones	0
Efectividad	112.86%

Tabla 2. Resumen de Actividad de Proceso

De la *Tabla 2*, se observa una efectividad de 112.86%, siendo este un resultado positivo, dado que se finalizaron 90 casos más de los iniciados, puesto que se finiquitaron casos represados de periodos anteriores y se finalizó la mayoría de los casos iniciados en este período, debido a que al terminar el año se debía dejar ejecutado y finalizado la mayor cantidad posible de trámites, tanto por los cierres contables, como por la finalización del año académico.

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

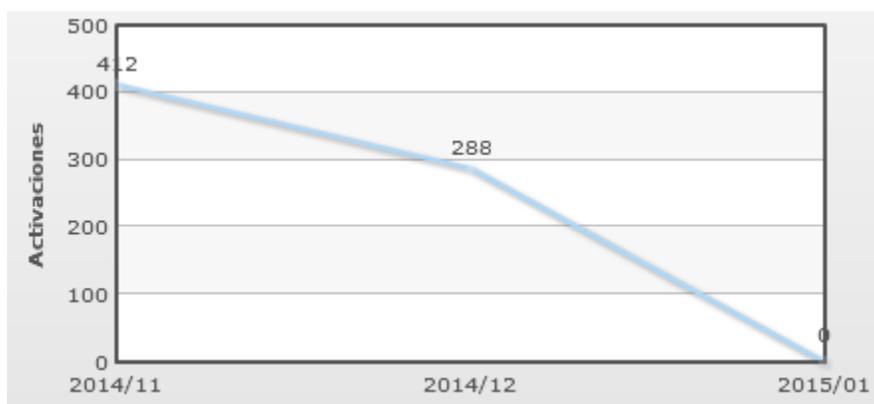


Ilustración 4. Tendencia del número de activaciones del proceso en el rango de tiempo seleccionado

En la *Ilustración 4*, se observa que en el mes de Noviembre se hizo la mayor cantidad de activaciones de casos del período, teniendo en cuenta la Directiva de Rectoría de Cierre Presupuestal, Contable y de Tesorería del año 2014, por la cual el CIDC recibió documentos para procesos de contratación, solicitudes de Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y Certificados de Registro Presupuestal (CRP) hasta el jueves 27 de Noviembre, que permitió evidenciar un significativo aumento en noviembre, ya que en Octubre se realizaron 370 activaciones y en Noviembre 412.

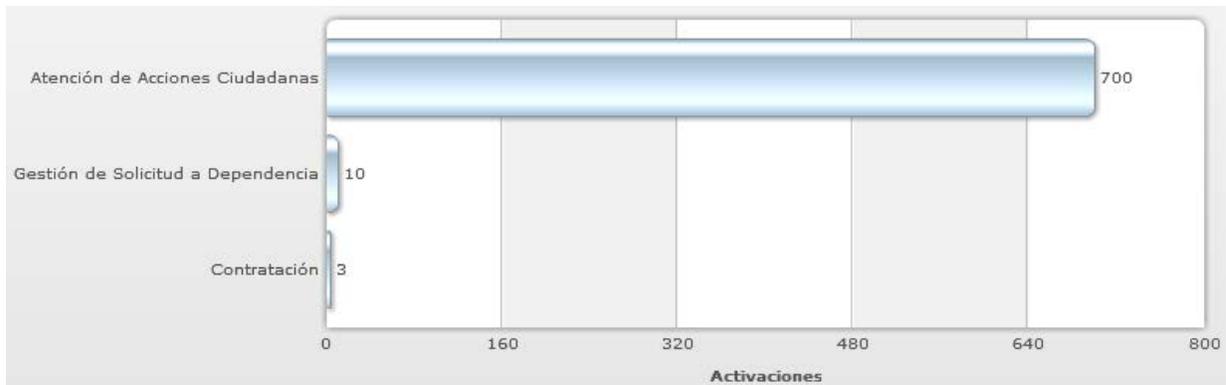
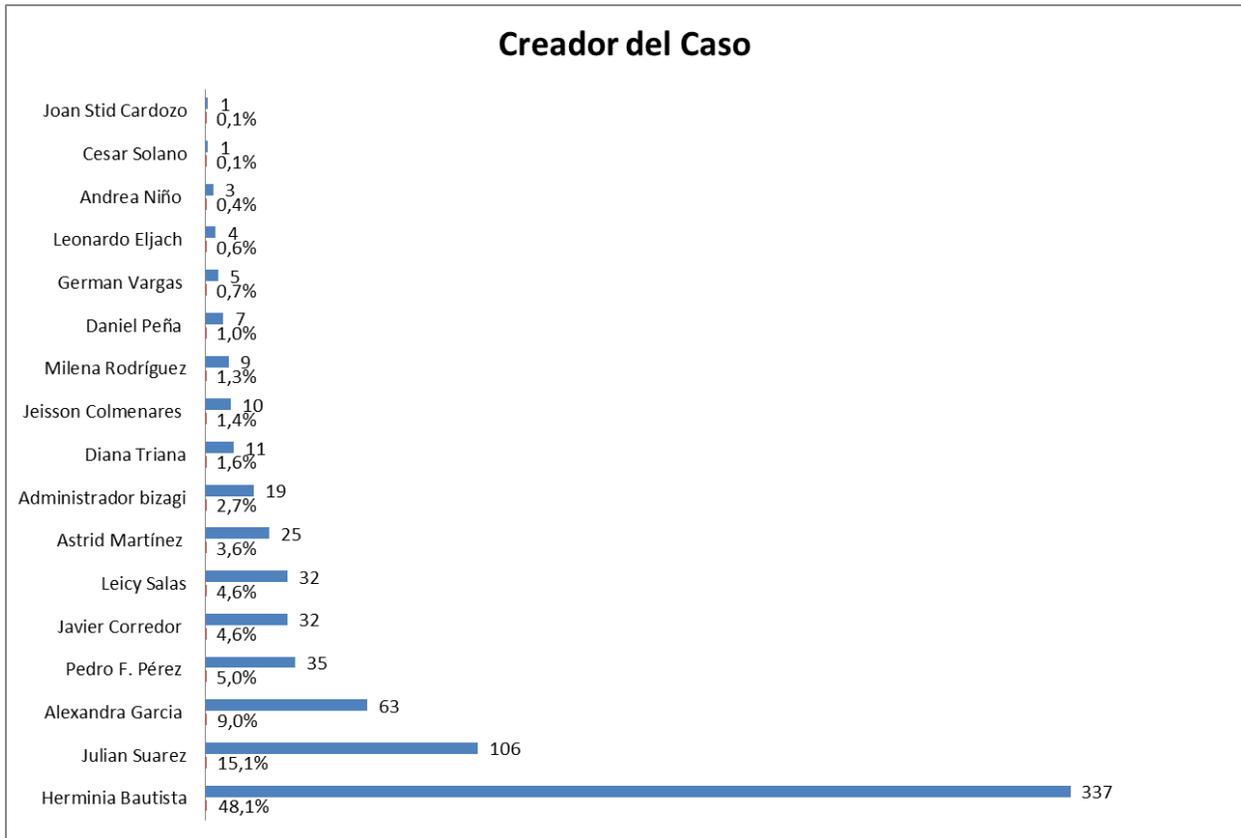


Ilustración 5. Ranking de Activaciones

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 diez (10) activaciones, lo que demuestra que no se está ingresando las solicitudes a otras dependencias, debido a que esta cantidad no refleja la realidad.

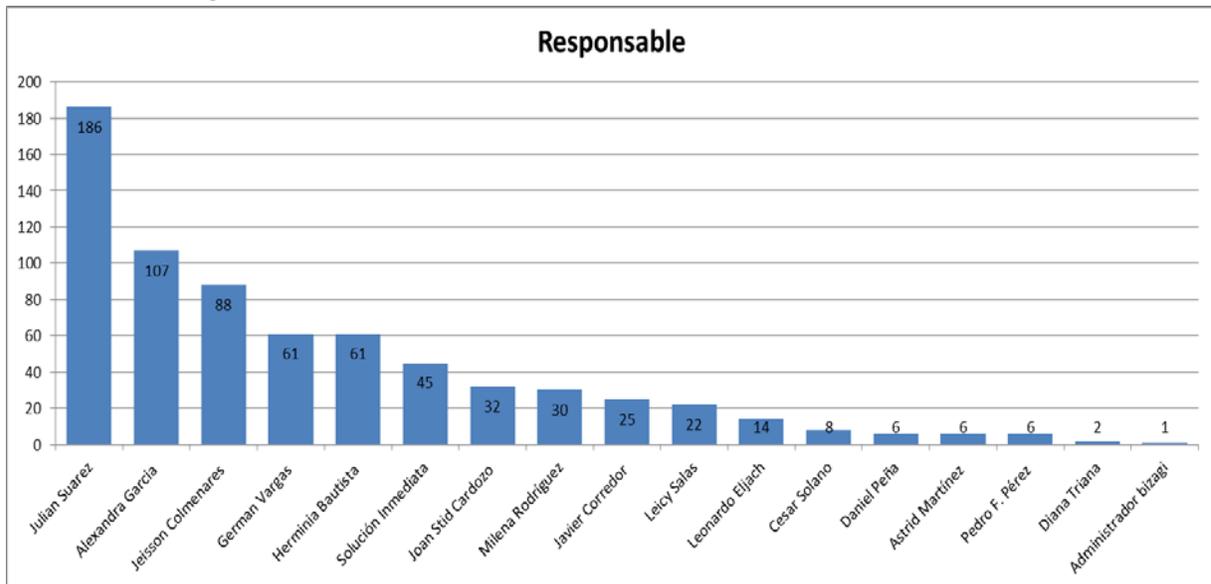
2. EJECUCIÓN POR PERSONA

2.1. Creador del Caso



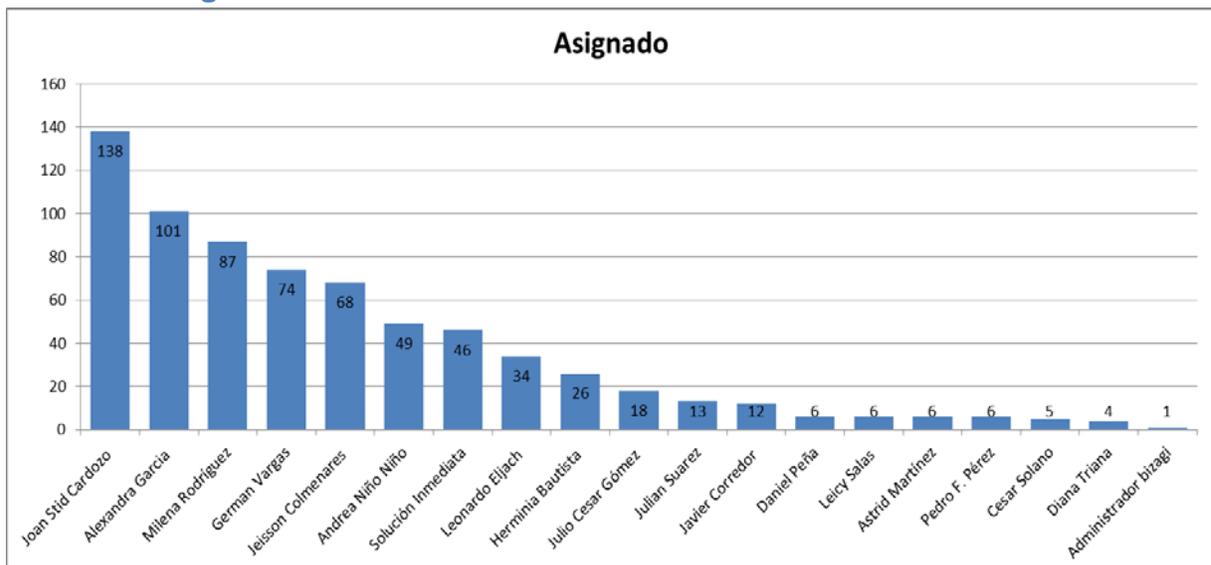
Las personas que se encuentran en la Recepción son las que ingresan la mayoría de las solicitudes realizadas al CIDC (63.2%), sin embargo los demás miembros del equipo por tener requerimientos verbales, por correo electrónico o por carta que han sido entregados directamente, también ingresan casos tal y como se refleja en la gráfica. En este período se ve un aumento importante de casos creados por Alexandra García, Javier Corredor y Leicy Salas.

2.2. 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 Alexandra García Rodríguez son las personas con mayor cantidad de casos asignados como responsables. Así mismo se evidencia que se tuvieron 45 casos de solución inmediata o no se estableció un responsable. Por otro lado, se observa una disminución de 121 casos con respecto al período anterior de Milena Rodríguez.

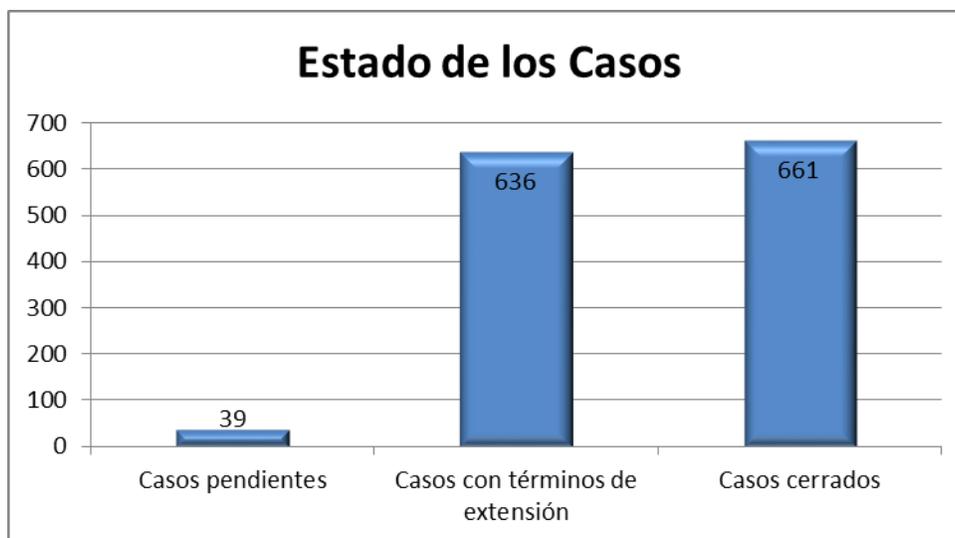
2.3. Asignado



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 equipo para llevar a cabo el trámite respectivo y dar solución efectiva. En este período las personas con mayor asignación fueron Joan Cardozo con 19.7% y Alexandra García con 14.4%.

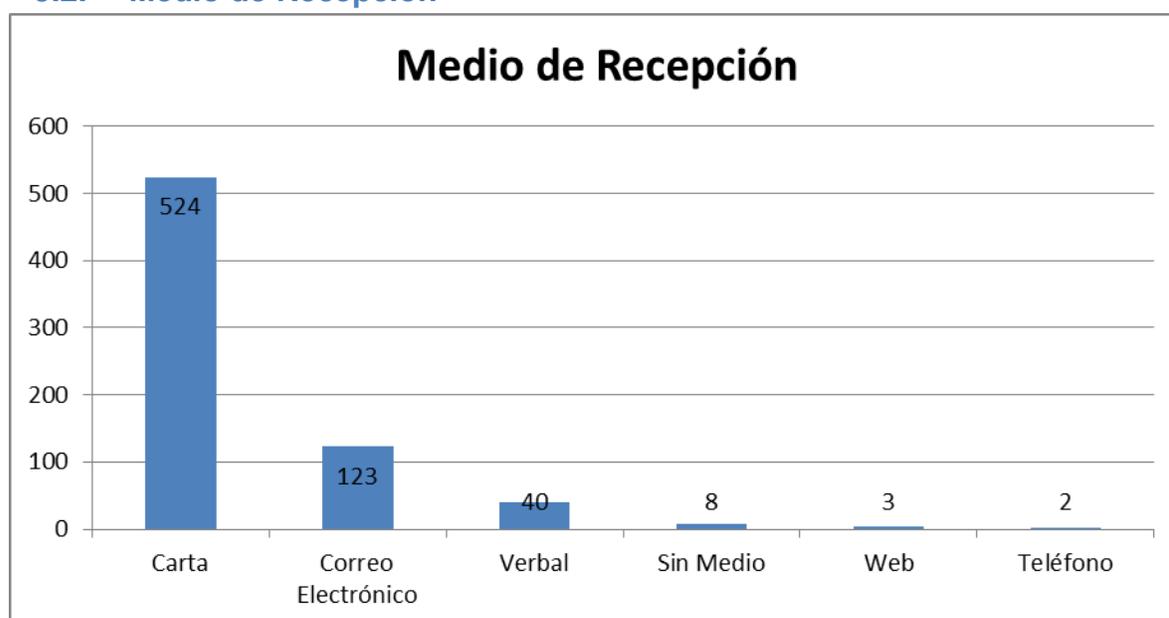
3. CASOS

3.1. Estado de los Casos



De los 700 casos en este periodo, 39 casos aún se encuentran pendientes para el Sistema, se finalizaron 661 en este periodo entre los que se encuentran los creados en el mismo período y los que no se habían finalizado de períodos anteriores y se hizo extensión de términos de 636 casos.¹ Debe notarse que aumentó la participación de casos pendientes (5,57 %) con respecto al periodo anterior (0,43 %).

3.2. Medio de Recepción



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

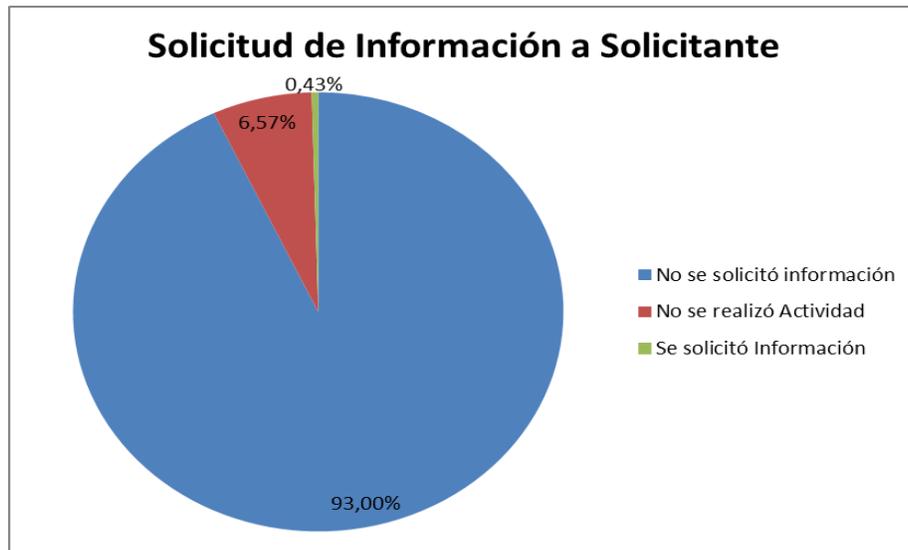
El Medio de Recepción más frecuente fue Carta con 524 casos, también se observa que 8 casos no registran Medio. Es el primer periodo en que la Web es utilizada como un Medio de recepción, sin embargo este resultado se puede tomar como un error al momento de diligenciar el formulario de Ingresar solicitud, dado que aun no se ha habilitado el modulo web.

3.3. Tipo de Requerimiento



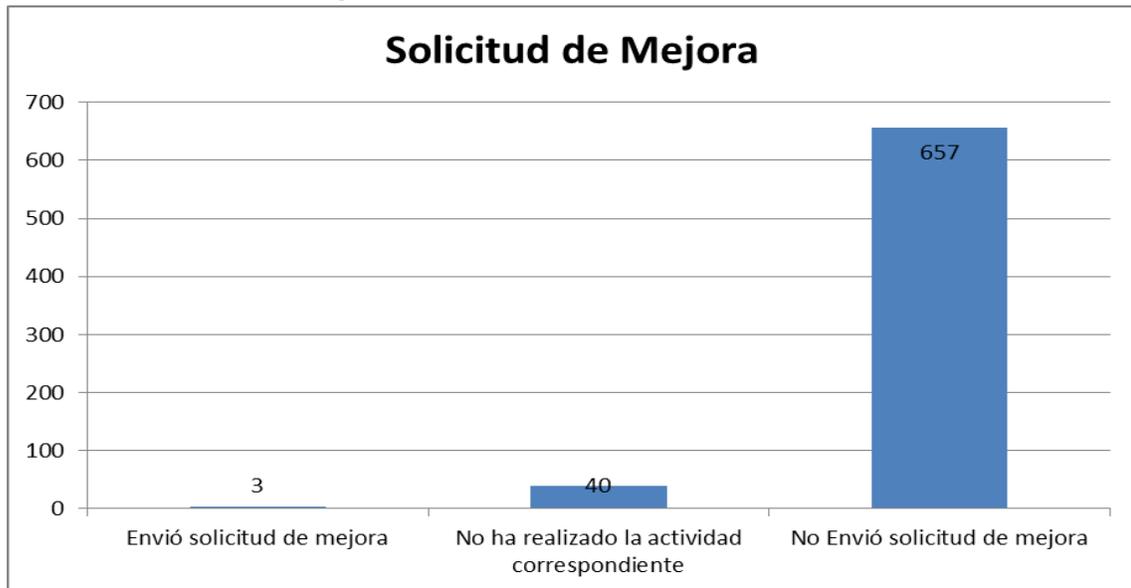
La mayor parte de los casos, se ingresó con el Tipo de Requerimiento *Otros*, lo que implica que se debe evaluar estos casos y establecer si no se hizo bien la clasificación o si es necesario establecer nuevos Tipos. Sin embargo se puede ver que los Requerimientos mas frecuentes son *Cumplidos* con 19.9%, *Solicitudes de Proyectos* con 12.3%, *Solicitud de Pago* con 10.9% y *Recepción Documentos Contratación* con 10%.

3.4. Solicitud de Información a Solicitante



En 651 casos no se hizo Solicitud de Información, a 3 de los casos se le hizo Solicitud de información adicional a la entregada inicialmente y en 46 casos no se realizó la Actividad Solicitar Información Adicional.

3.5. Solicitud de Mejora



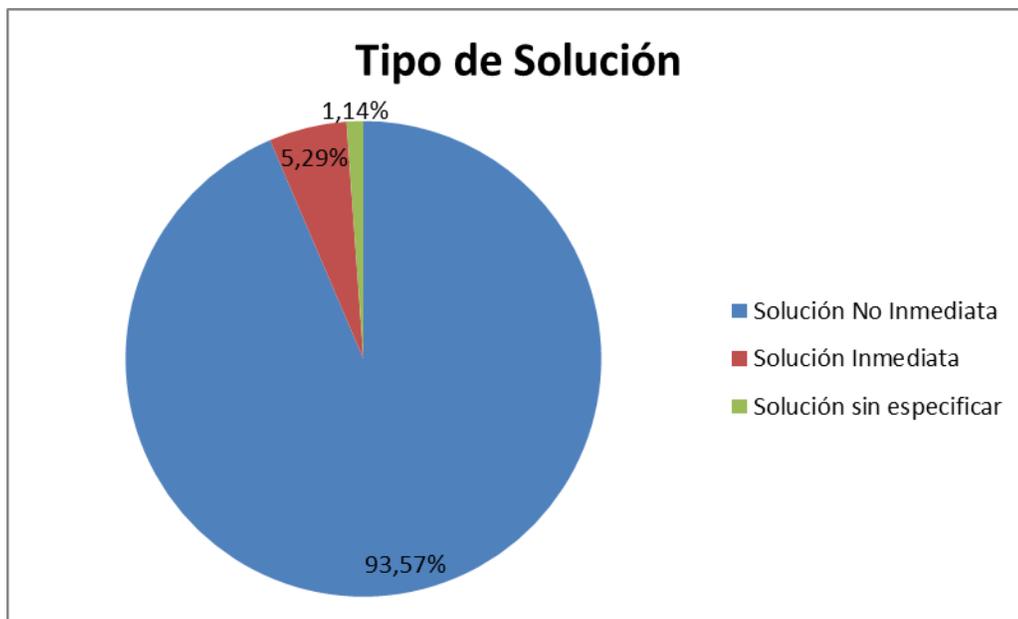
Teniendo en cuenta que se finalizaron 790 casos, se evidencia que solo en 3 de ellos se hizo Solicitud de Mejora, realimentando el proceso y contribuyendo en la corrección de los problemas encontrados.

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.

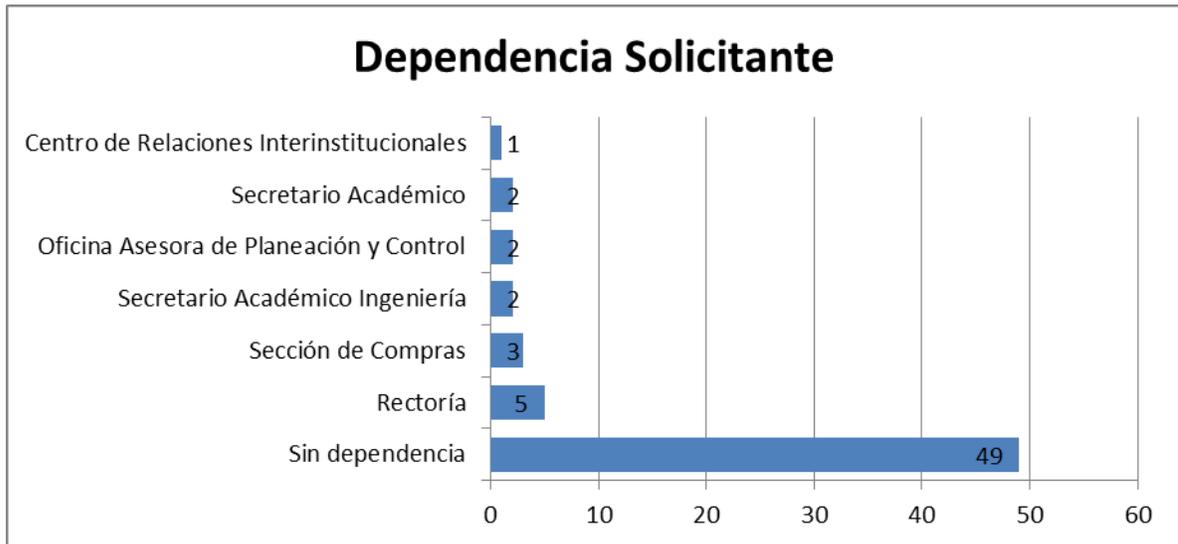
No. Caso	Mejora	Responsable de Mejora
5110	Por favor adjuntar los documentos correspondientes al dar respuesta a los casos	Jeisson Alexander Colmenares Flórez
5277	Por favor tener precaución en la digitación de correos, para evitar que los correos reboten	Herminia Bautista Moreno
5371	Por favor revisar el correo al ingresar los datos para evitar inconvenientes	Julián Esteban Suarez

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 37 casos fueron resueltos de forma inmediata.

3.7. Dependencia Solicitante



Las Dependencias con las que se tiene mayor interacción son la Rectoría y la Sección de Compras. Por otro lado, se debe evaluar la razón por la que en 49 casos no se haya ingresado Dependencia, dado que el CIDC hace bastantes peticiones a otras Dependencias y en el Sistema no se está evidenciando.

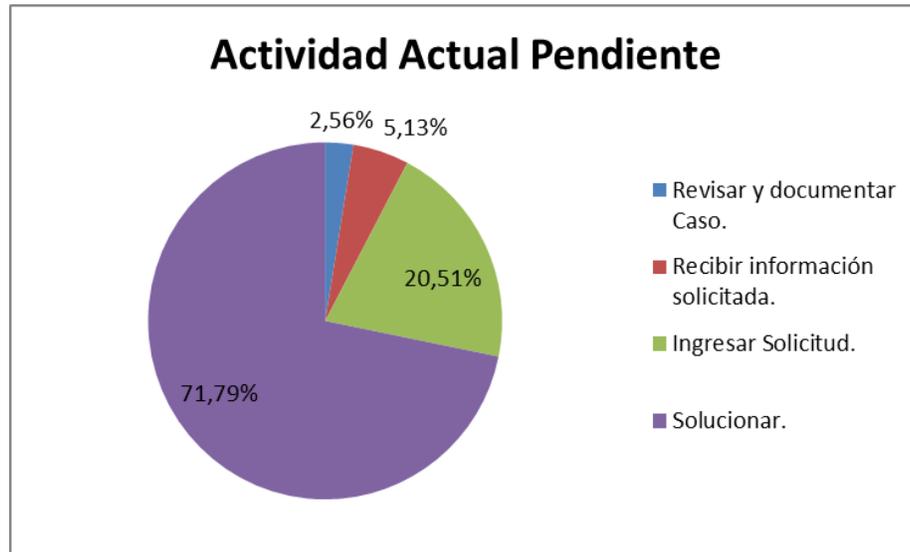
3.8. Proyectos de Investigación por Facultad



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.

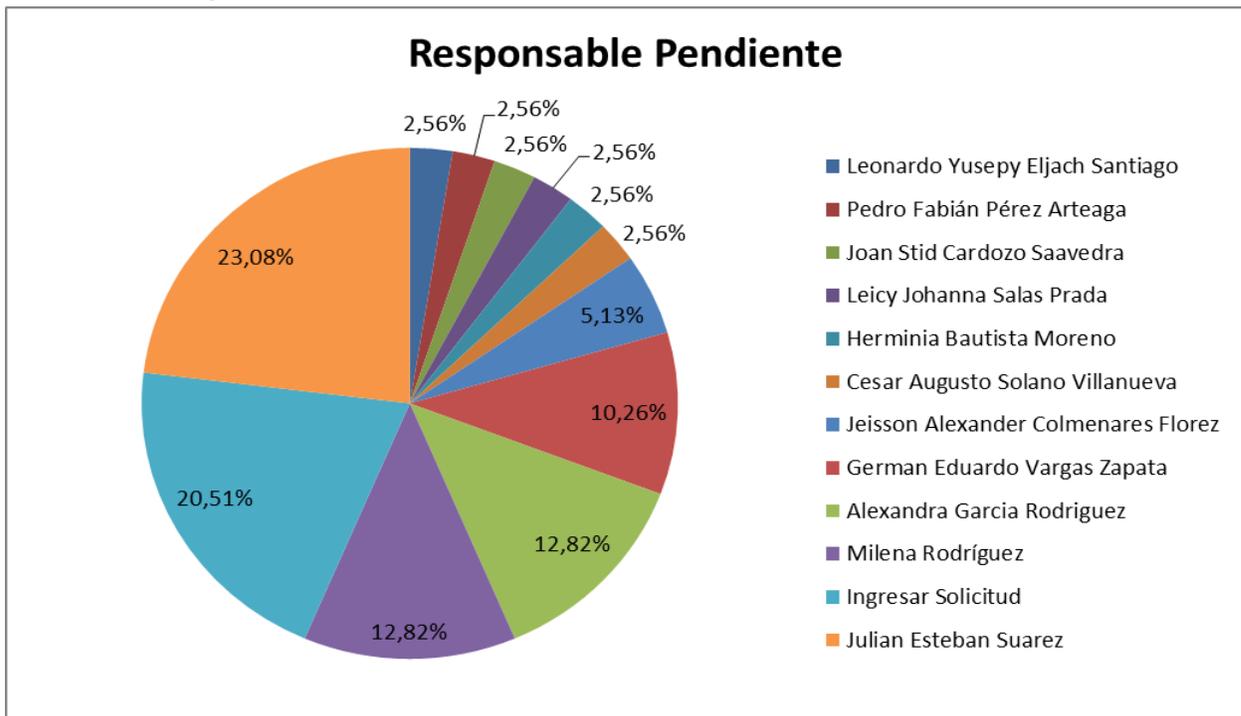
4. PENDIENTES

4.1. Actividades Pendientes



En 39 casos no se ha procedido a dar Solución, seguida de Ingresar Solicitud con 8 casos.

4.2. Responsables Pendientes



El responsable con la mayor cantidad de casos pendientes es Julián Esteban Suarez con 8 casos, se evidencia que él es la persona que espera las supervisiones de otras dependencias y que da seguimiento a los casos con problemas o excepciones, seguido por Milena Rodríguez con 5 casos pendientes.

5. CONCLUSIONES DEL AÑO 2014

Del 15 de Julio al 31 de Diciembre de 2014, se atendieron y finalizaron 1720 Casos con una duración promedio de 12,1665 días, siendo esta duración superior a la duración esperada (7,5 días). El 46,28 % de los casos se solucionaron a tiempo, lo que evidencia una gran oportunidad de mejora en cuanto al tiempo de solución de cada caso.

Aproximadamente el 39,53% de los casos se solucionaron en menos de 8 días, sin embargo se tiene una desviación estándar de 12,6842 días, lo que indica que existe una proporción significativa de casos que duraron 24 días o más en ser resueltos.

Se presentaron 9 Anulaciones, las cuales corresponden al periodo comprendido entre el 15 de Julio y el 31 de Agosto, con lo que se puede concluir que estas se debieron a falta de experiencia en la herramienta y que posterior a estos, no se tuvo nuevas anulaciones.

En este período, se logró una efectividad del 90,43%, lo que permite ver una mejora en la gestión del equipo CIDC. Adicionalmente, se evidencia incremento de activaciones de casos cada mes, logrando incluir la mayoría de requerimientos que atiende Investigaciones, por lo que se espera en poco tiempo alcanzar la inclusión de la totalidad de solicitudes en el Sistema.

Los casos del Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Investigación, anteriormente llamado Atención de Acciones Ciudadanas son la mayoría de activaciones realizadas con 1900 casos, mientras que Gestión de Solicitud a Dependencia sólo tuvo 25 casos en el Sistema, demostrando que no se están registrando estas solicitudes, que se realizan para dar solución a una gran cantidad de requerimientos.

Existe una marcada representación del personal de Recepción como creador de caso a lo largo del año, lo que permite inferir que desde la entrada se está cumpliendo con el objetivo de ingresar todo en el Sistema y que lo que no se registró, se pudo deber a que los demás miembros del equipo no lo ingresaron.

Es de resaltar que en el transcurso de los meses aumento la cantidad de Casos cerrados, independiente que algunos de estos se les realizará extensión de términos y se ha logrado iniciar y mantener una cultura de trabajo en la que se mantiene trazabilidad, responsables claros y conocimiento de tiempos, que se ve reflejado en el buen Servicio al cliente.