

# INFORME GENERAL BPM

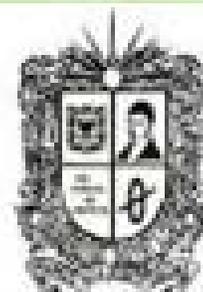
## Procedimiento Gestión de Solicitudes de Investigación

Diciembre 2015

Elaborado por:  
Ing. Astrid Julieth Martinez  
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.....	5
1.3. Actividad de Proceso .....	6
2. EJECUCIÓN POR PERSONA .....	8
2.1. Creador del Caso.....	8
2.2. Responsable.....	9
2.3. Asignado Final .....	9
3. CASOS.....	10
3.1. Estado de los Casos .....	10
3.2. Medio de Recepción .....	10
3.3. Tipo de Requerimiento .....	11
3.4. Solicitud de Información a Requirente y Dependencias.....	12
3.5. Solicitud de Mejora.....	13
3.6. Lecciones aprendidas .....	14
3.7. Tipo de Solución .....	16
4. PENDIENTES .....	17
4.1. Asignado Pendiente.....	17
5. RESUMEN DEL AÑO.....	20

## Tablas e Ilustraciones

Tabla 1. Resumen de Ciclo de Tiempo Noviembre .....	3
Tabla 2. Resumen de Actividad de Proceso Diciembre.....	6
Tabla 3. Solicitudes de Mejora.....	14
Tabla 4. Lecciones Aprendidas.....	15
Tabla 5. Información Casos Pendientes.....	19
Tabla 6. Resumen mensual.....	20
Tabla 7. Resumen mensual.....	21

Ilustración 1. Duración de Casos: “Duración Promedio vs Duración Esperada” Diciembre .....	4
Ilustración 2. Estado de Casos Diciembre.....	4
Ilustración 3. Histograma de Duraciones Diciembre.....	5
Ilustración 4. Tendencia del número de activaciones del proceso en el mes de Diciembre .....	6
Ilustración 5. Tendencia 2015 .....	7

# REPORTES DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE 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 el motor de procesos Bizagi, en el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de Diciembre de 2015.

### 1. PROCESOS

#### 1.1. Tiempo de Ciclo

Resumen de Ciclo de Tiempo	
Casos Cerrados	443
Duración Promedio	17.6092 días
Duración Esperada	7.5 días
Desviación estándar	29.1779
Casos a tiempo	223

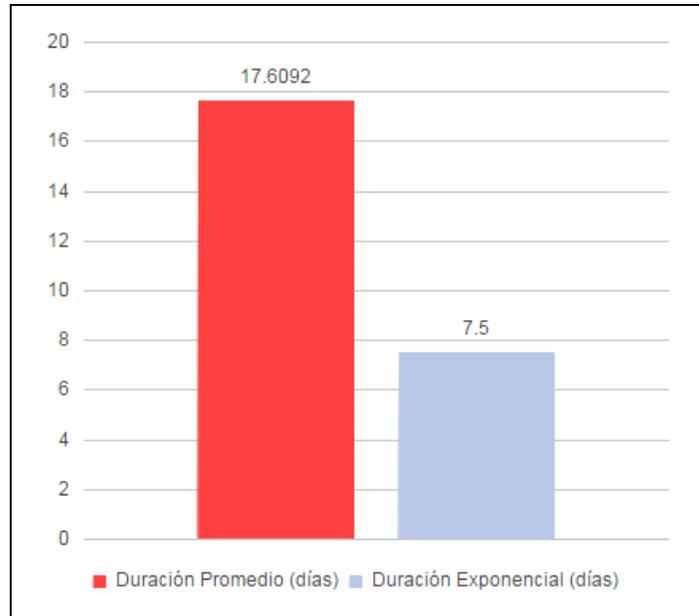
Tabla 1. Resumen de Ciclo de Tiempo Diciembre

Durante el mes de Diciembre se solucionaron 443 casos, de los cuales se resolvieron 50,34% a tiempo, siendo este porcentaje menor con respecto a Noviembre que tuvo un 59,82% de casos a tiempo.

Así mismo, se deduce que en promedio se resolvieron 22 casos por día, en los 20 días hábiles de Diciembre, siendo este un promedio mucho mayor que el evidenciado en los otros meses del año.

Por otro lado, se visualiza que la duración promedio de este mes estuvo en más de 17 días, siendo esta la duración más alta del segundo semestre. De igual manera la desviación estándar tuvo un aumento y fue la más alta del año.

Este mes en particular se finalizaron muchos de los casos que venían con atraso de los meses anteriores.



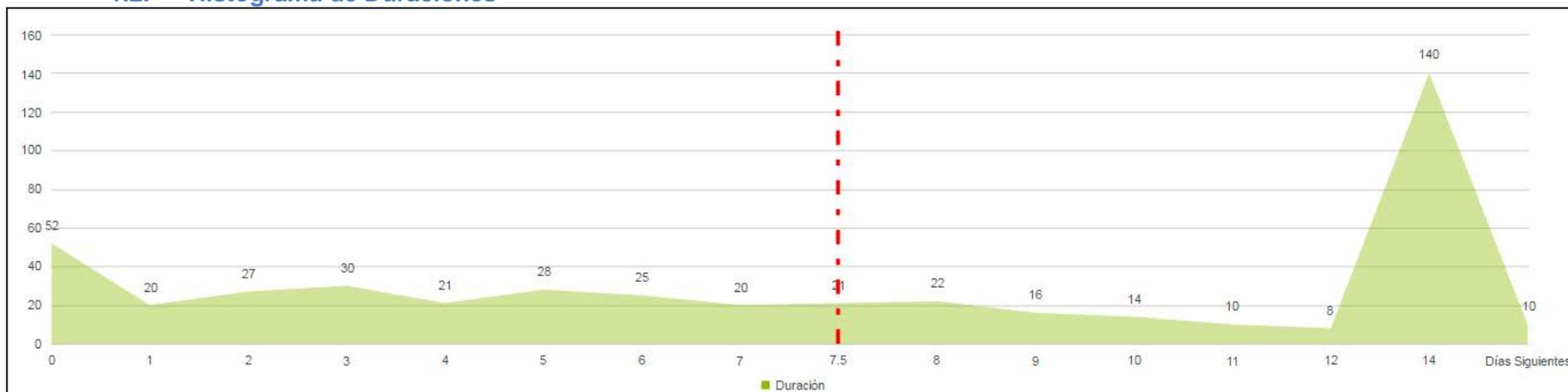
**Ilustración 1. Duración de Casos: “Duración Promedio vs Duración Esperada” Diciembre**



**Ilustración 2. Estado de Casos Diciembre**

La *Ilustración 1* y la *Ilustración 2*, permite evidenciar que el Tiempo de Ciclo del Proceso en su mayoría tuvo una duración promedio por encima de la esperada en diez (10) días, siendo la más alta de los últimos meses e indicando que las acciones de mejora no se han aplicado eficientemente, porque este mes evidencia muchas de las demoras de los meses anteriores.

## 1.2. Histograma de Duraciones



**Ilustración 3. Histograma de Duraciones Diciembre**

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 este período, la frecuencia más alta se dio en menos de un día con cincuenta y dos (52) casos resueltos, y se finalizaron una cantidad significativa de casos en los primeros siete días llegando a doscientos veintitrés (223), sin embargo se evidencian una gran cantidad de casos que se demoraron más de catorce días en ser resueltos, siendo esta una cifra alarmante, para evaluar y tomar acciones que disminuyan la gran cantidad de tramites resueltos fuera del tiempo esperado.

### 1.3. Actividad de Proceso

Resumen de Actividad de Proceso	
Nuevos casos	290
Casos Cerrados	443
Anulaciones	1
Efectividad	153%

Tabla 2. Resumen de Actividad de Proceso Diciembre

De la *Tabla 2*, se evidencia que el mes de Diciembre la efectividad fue la más alta del año, dado que se cerraron más casos de los que se crearon, cabe aclarar que este resultado no se considera el real del mes, porque de los casos finalizados, existen algunos que venían represados de meses anteriores.

Se evidencia (1) una anulación, debido a que se presenta un error con la duplicación de una llave foránea.

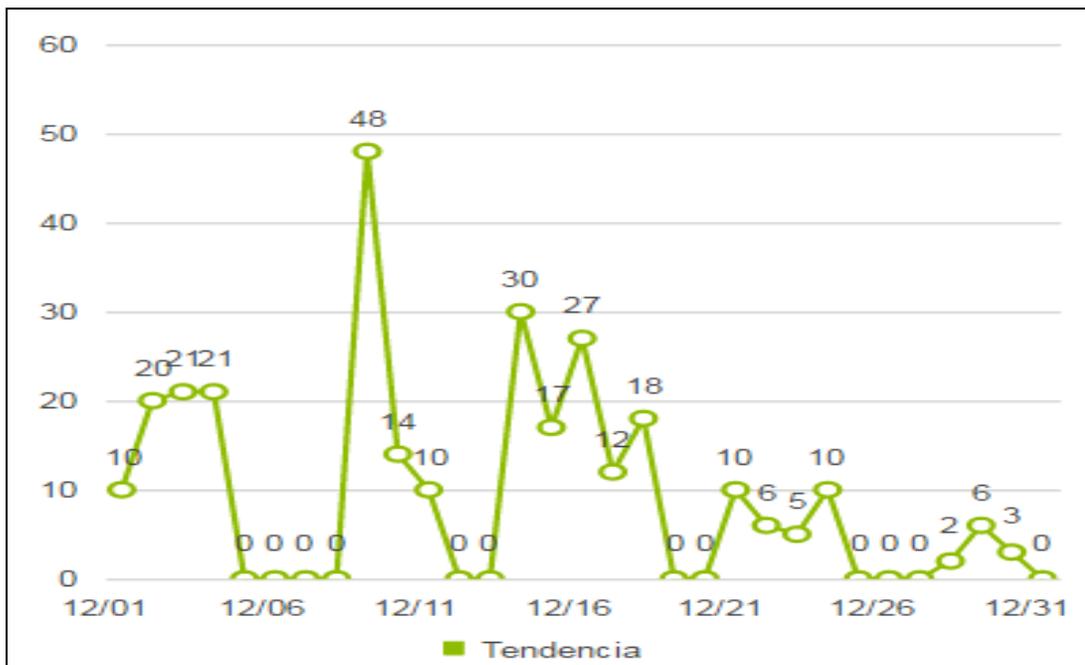
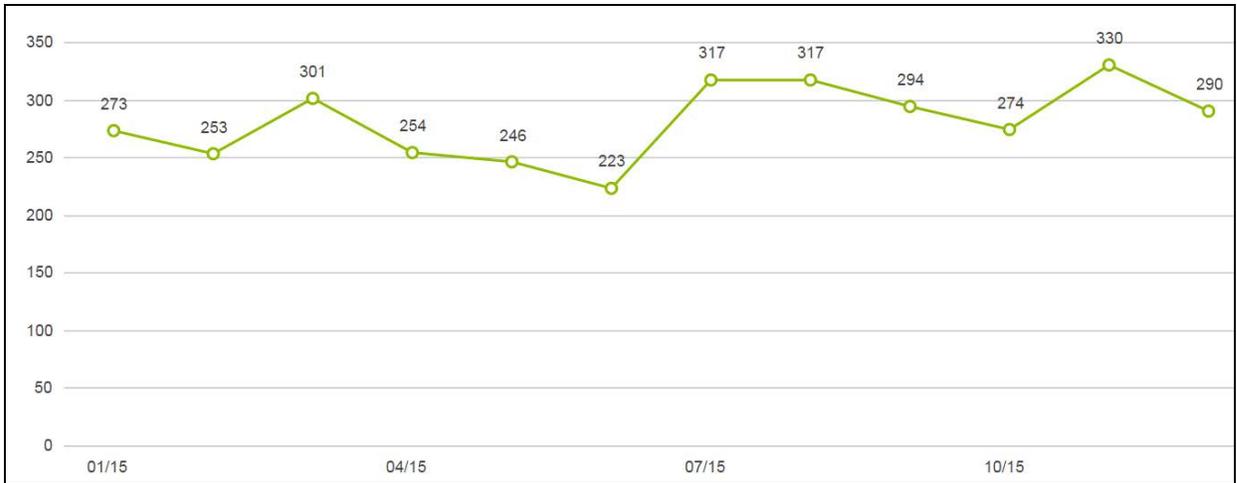


Ilustración 4. Tendencia del número de activaciones del proceso en el mes de Diciembre

En la *Ilustración 4*, se observa las activaciones del mes de Diciembre, se evidencia que la menor cantidad de activaciones en un día laboral fue de dos (2) casos el día 28 y la mayor cantidad de requerimientos de este mes se dio el día 9 con cuarenta y ocho (48) activaciones, siendo esta una cifra significativa.

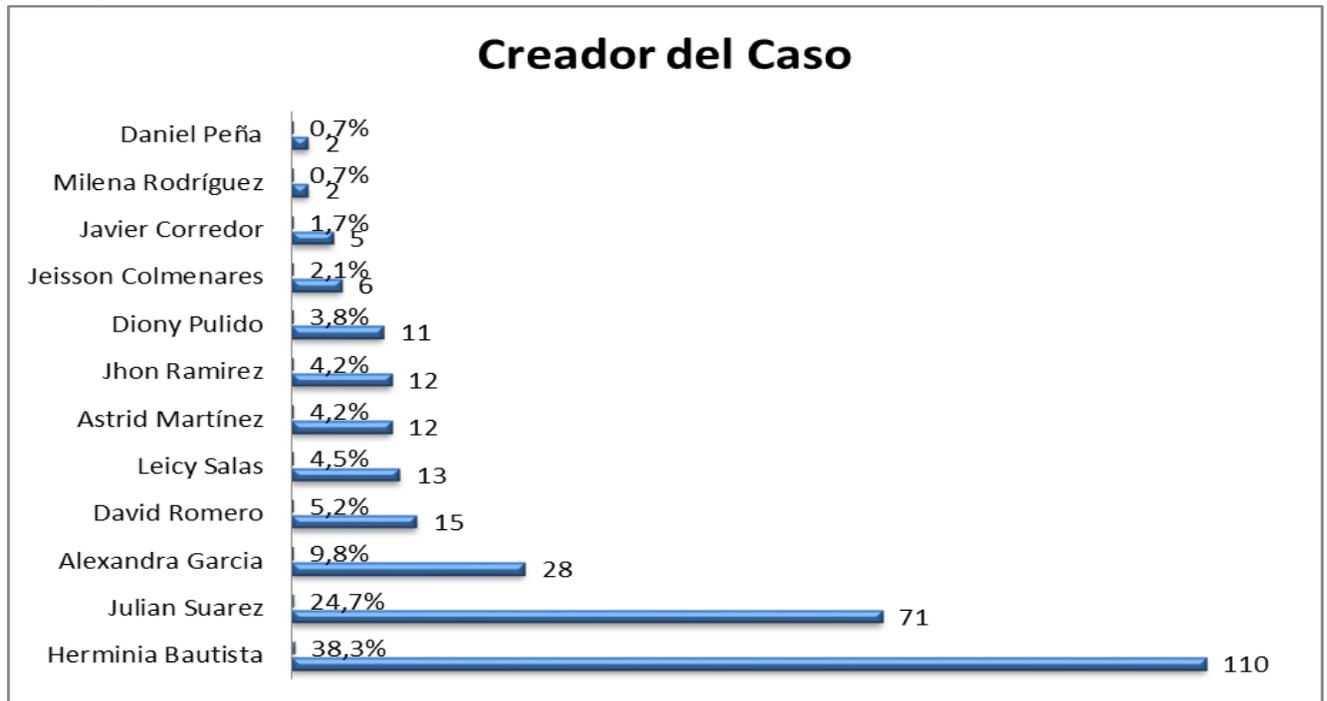


**Ilustración 5. Tendencia 2015**

En cuanto al año 2015, Junio fue el mes con menos activaciones y Noviembre, Julio y Agosto los meses con mayor cantidad de requerimientos solicitados.

## 2. EJECUCIÓN POR PERSONA

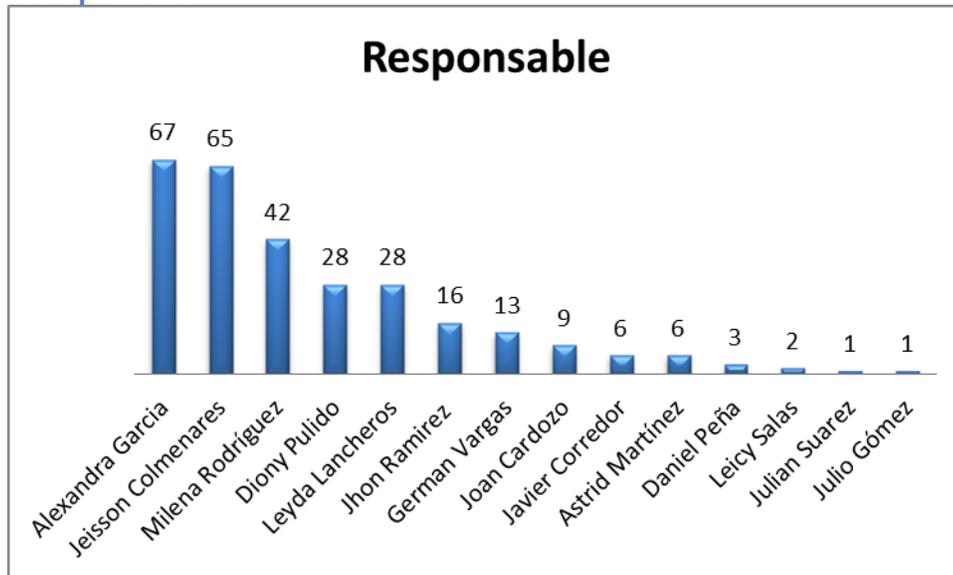
### 2.1. Creador del Caso



Continúa la tendencia que las personas que se encuentran en Recepción es decir Herminia Bautista y Julián Suarez, sean quienes ingresen la mayoría de las solicitudes realizadas al CIDC (63%), garantizando que lo que se radica en el CIDC, se ingrese, escanee, haga seguimiento y se le dé 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, David Romero, Leicy Salas, Astrid Martínez y Jhon Ramírez realizaron la creación de un número importante de casos.

En cuanto a German Vargas, Joan Cardozo, Julio Gómez, Leyda Lancheros y Erledy Nope no realizaron en este período esta actividad.

## 2.2. Responsable



Esta grafica permite evidenciar las personas que se considera podrían dar solución al requerimiento presentado y que son asignados desde el primer momento. Este mes Alexandra García, Jeisson Colmenares, Milena Rodríguez, Diony Pulido y Leyda Lancheros son las personas con mayor asignación como responsables.

En comparación con Octubre y Noviembre, este mes se ve un decremento en los casos asignados a Joan Cardozo y German Vargas.

Por otro lado, Herminia Bautista, Pedro Fabián Pérez, Erledy Nope y David Romero en este mes no se consideraron responsables de ningún caso.

## 2.3. Asignado Final

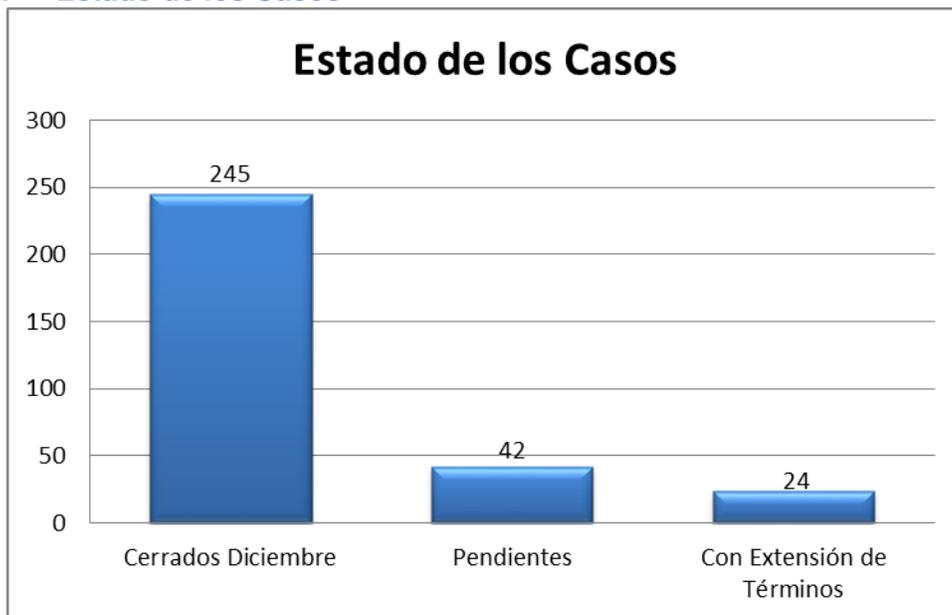


Esta gráfica permite ver las ultimas personas a las que se les asignó el caso, es decir, quienes finalmente consolidan el resultado y dan solución efectiva, posterior al trabajo en equipo llevado a cabo. Las personas con mayor asignación continuan siendo Jeisson Colmenares, Julian Suarez y Alexandra García.

En este período no hubo asignaciones finales para Pedro Fabián Pérez, Erledy Nope, Joan Cardozo, Julio Gómez y Leyda Lancheros.

### 3. CASOS

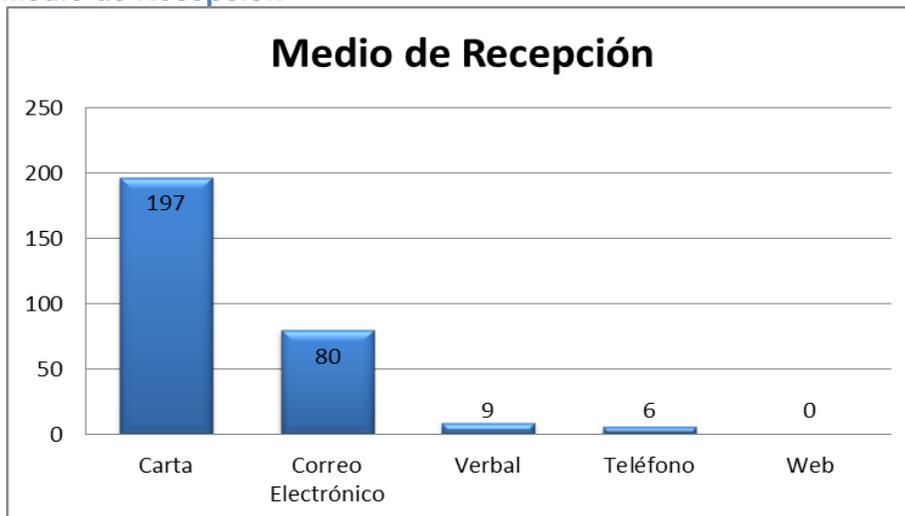
#### 3.1. Estado de los Casos



En este período se cerraron 443 casos, de los cuales 245 se generaron y finalizaron en diciembre y el resto en meses anteriores, aunque este es el mes en que se finalizaron más casos, aún quedan 42 pendientes de solución.

Por otro lado, se mantiene la cantidad de casos a los que se les hizo extensión de términos y no se presentan Anulaciones.<sup>1</sup>

#### 3.2. Medio de Recepción



El Medio de Recepción más frecuente continua siendo Carta con una participación de 67,47%, se reciben seis (6) requerimientos por Teléfono y ninguno por Web.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Estos datos no incluyen los casos de prueba, ni los cancelados en el periodo representado.

### 3.3. Tipo de Requerimiento



La mayor parte de los casos se ingresó con el Tipo de Requerimiento *Solicitud de Pago* con un 41.46%, seguido de *Solicitudes de proyectos de Investigación* con un 23.34% de participación, *Certificación o Paz y Salvo* con 10,80% y *Comunicados y solicitudes de otra dependencia* con 5.23%, los dos primeros requerimientos se han mantenido todo el año como los más solicitados.

En cuanto al requerimiento *Otros* ha disminuido y tiene una participación de 3,14%, dado que en los meses anteriores se reviso esta Clasificación, se incluyeron varios tipos de requerimiento que se necesitaban y se ha mejorado al momento de clasificar, disminuyendo errores.

En Diciembre no se ingreso ningun requerimiento con la siguiente clasificación: Apoyo a Eventos, Consulta de Documentos, Consultas, Expedición de Copias, Queja, Reclamo, Sugerencia, Solicitud de Información UDFJC, Concepto Jurídico, y Derecho de Petición.

### 3.4. Solicitud de Información a Requirente y Dependencias



En este período se hizo solicitud de información a requirente en 48 de los trámites atendidos en el CIDC, lo que permite evidenciar que aun cuando existe trazabilidad en los requerimientos, falta dejar el registro total de los mismos.



En cuanto a la solicitud de información a otras Dependencias, en solo 8 de los requerimientos se dejó registro, lo cual no muestra la realidad de los trámites llevados a cabo en el CIDC, dado que en un significativo número de situaciones se llevan a cabo actividades con otras Dependencias.

Entre los casos a los que se les hizo Solicitud de Información a Solicitante y a otras Dependencias, se completó un 19,31%, indicando que continúa la disminución de registro de solicitudes de información con respecto a los meses anteriores. Se sugiere mejorar el registro de las solicitudes de información en general, para llevar una trazabilidad completa en los diferentes trámites.

### 3.5. Solicitud de Mejora

En el mes de Diciembre no se llevo a cabo ninguna solicitud de mejora.

Se considera pertinente, continuar la realimentación del procedimiento de Gestión de solicitudes de Investigación y contribuir en la corrección de los problemas encontrados, llevando a cabo las sugerencias necesarias.

Se refleja mejoras de tipo general a los distintos inconvenientes, sin embargo se requiere utilizar estas solicitudes, a fin de continuar aumentando la eficiencia y realimentar constructivamente el trabajo en equipo.

A continuación se pueden ver las Solicitudes de Mejora realizadas a lo largo del año 2015 y los responsables 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
6399	Adjuntar Acta del comité	Milena Rodríguez
6512	Aunque el oficio de la Rectoría no traía caso Bizagi, en los documentos anexos si se encontraba el número de caso, con lo cual se podría haber hecho el seguimiento en este mismo caso sin necesidad de crear otro, por favor para próximas oportunidades revisar todos los documentos.	Herminia Bautista Moreno
6708	Por favor avisar nuevamente cuando traigan los documentos, Posterior a pedir información	German Eduardo Vargas Zapata
6729	Por favor verificar los correos ingresados, en el sistema estaba el correo: gmarevalob@correo.udistrital.edu.co y en el documento radicado el correo es: csuarezf@udistrital.edu.co. El docente vino porque no había recibido información con respecto al trámite, que ya había solucionado.	Julián Esteban Suarez
6962	Se requiere verificar los documentos que se van a radicar antes de crear un nuevo caso, pues estos documentos pueden pertenecer a casos anteriores y es pertinente tener consolidado toda la información en un solo caso, para poder tener la trazabilidad del tema.	
7091	Se requiere verificar los documentos que se van a radicar antes de crear un nuevo caso, pues estos documentos pueden pertenecer a casos anteriores y es pertinente tener consolidado toda la información en un solo caso, para poder tener la trazabilidad del tema.	Herminia Bautista Moreno
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
7391	Se requiere verificar los documentos que se van a radicar antes de crear un nuevo caso, pues estos documentos	Herminia Bautista Moreno

	pueden pertenecer a casos anteriores y es pertinente tener consolidado toda la información en un solo caso, para poder tener la trazabilidad del tema.	
7441	Se requiere verificar los documentos que se van a radicar antes de crear un nuevo caso, pues estos documentos pueden pertenecer a casos anteriores y es pertinente tener consolidado toda la información en un solo caso, para poder tener la trazabilidad del tema.	Herminia Bautista Moreno
8309	Se podría agregar un campo para adjuntar un archivo cuando se escala un caso, para no tener que crear una novedad para adjuntar el archivo y luego escalar el caso.	
9258	Por favor verificar el correo y no poner páginas web, dado que con estas no se puede dar a conocer los avances a los solicitantes	Herminia Bautista Moreno
9340	Por favor todos los oficios que lleguen de reuniones de Acreditación y Evaluación de Pares, escalarlas a el contratista Daniel Peña.	Herminia Bautista Moreno
10009	Se sugiere no hacer casos de prueba en producción	Astrid Julieth Martínez Castellanos
10213	Por favor todo lo que tenga que ver con pares, pasarle el caso a Daniel Peña	Herminia Bautista Moreno

**Tabla 3. Solicitudes de Mejora**

### 3.6. Lecciones aprendidas

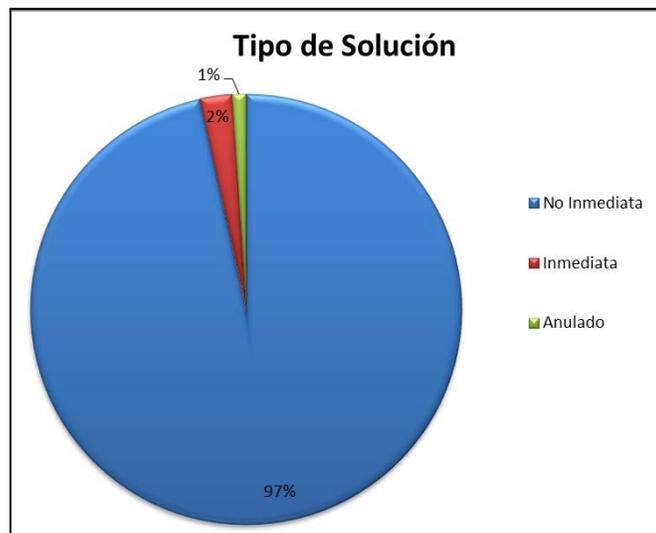
Las lecciones aprendidas permiten documentar aquellas situaciones particulares y realimentar los procesos de forma individual. A continuación se especifican las lecciones de 2015.

<b>No. Caso</b>	<b>Lección Aprendida</b>
6131	El procedimiento empieza enviado primero el informe a financiera del IDEXUD para que ellos le den el aval al contador para que este firme.
6399	Es necesario Revisar si existe acta firmada por el comité para realizar el cambio de Director de Proyecto de Investigación
6472	Cuando se trata de un convenio donde unas personas se ganaron la convocatoria y hay que darles un reconocimiento, como sucedió en el de Archivo Bogotá, IDEXUD solicitó los siguientes documentos: Copia resolución expedida por la UD, Cumplido de pago donde se especifique datos personales- monto del premio, certificación bancaria del ganador, copia cédula de ciudadanía y el CIDC debe realizar una resolución firmada por el Director del CIDC, para enviar al IDEXUD
7401	La fecha de inicio de la póliza debe ir desde la fecha del acta de inicio de la CPS
7604	Solicitar al IDEXUD mensualmente los comprobantes de órdenes de pago que se vayan generando durante el transcurso de los convenios o contratos, para tener soportes sobre los pagos realizados e ir armando los informes parciales y/o finales.
7753	Utilizar encabezados del formato de planeación
8060	Realizar seguimiento de solicitud de pago con financiera
8139	El contrato 182 de 2012 no fue suscrito con el Centro de Investigaciones y

	Desarrollo Científico de la Universidad Distrital, por cuanto las gestiones que se demanden por el mismo, no podrán ser tramitadas por esta Dependencia.
8465	Siciud tiene varios registros del mismo usuario, revisar y tener en cuenta
9356	No crear casos para funcionalidades nuevas o ajustes en el sistema
9456	Por favor cuando lleguen las solicitudes que tengan un plazo tan corto entregar el físico para confirmar entrega
9703	Algunos profesores aún no tienen claro que existe una persona encargada para el sistema SICIUD. Estar pendiente de las solicitudes reenviadas por los compañeros del centro.
9906	No hay que poner Cordialmente. Y revisar la persona que crea el caso, puesto que a dicha persona llega el correo de respuesta.
10206	Los cambios en SICIUD deben realizarse lo más pronto posible
10237	Se envió autorización de giro a la sección de financiera con el número de radicado 201514375
10421	Se envió avance a la sección de presupuesto con el número de radicado 201542184
10481	Se deben crear primero los casos en BizAgi y luego dar solución. Es decir, primero hacer toda la parte administrativa y luego la parte operativa, dando prioridad al papeleo que al usuario.
10518	Todo el mundo exige que sus solicitudes se hagan inmediatamente, pero no colaboran para que sea más rápido el conducto regular. Es decir, siempre primero el papeleo y la burocracia que las soluciones de los problemas.
10538	El sistema SICIUD tiene muchos caracteres inválidos en su base de datos
10568	Siempre estar dispuesto porque solicitan reportes a última hora
10616	Debido a que todas las solicitudes son urgentes, no se pueden hacer los ajustes al sistema SICIUD con calma.
10664	Siempre hay que responder por lo que otros hacen, ya que los usuarios no tienen la culpa, es culpa de la desorganización en el desarrollo de los sistemas, y la falta de pruebas de los mismos.
10667	Existen inconsistencias en la base de datos de SICIUD y como nunca hay tiempo para hacer los ajustes adecuados, porque siempre hay otras prioridades, entonces hay que hacer parches para solucionar al usuario.
10772	Se envía correo electrónico al docente solicitando la información adicional requerida.
10779	Se continuó el acompañamiento por parte del equipo de apoyo de la facultad, se deja la carta enviada por el docente en el repositorio constituido para la convocatoria 737.
10903	El sistema SICIUD presenta errores que deben solucionarse prontamente para evitar que se siga presentando malestar entre los usuarios.
10911	Los usuarios aún tienen desconocimiento de las funcionalidades del sistema SICIUD
11009	Falta documentación de cada módulo del sistema, ya que existen funcionalidades que aún no sé cómo manejar!
11101	Informarse bien de la situación antes de intentar dar solución al caso

**Tabla 4. Lecciones Aprendidas**

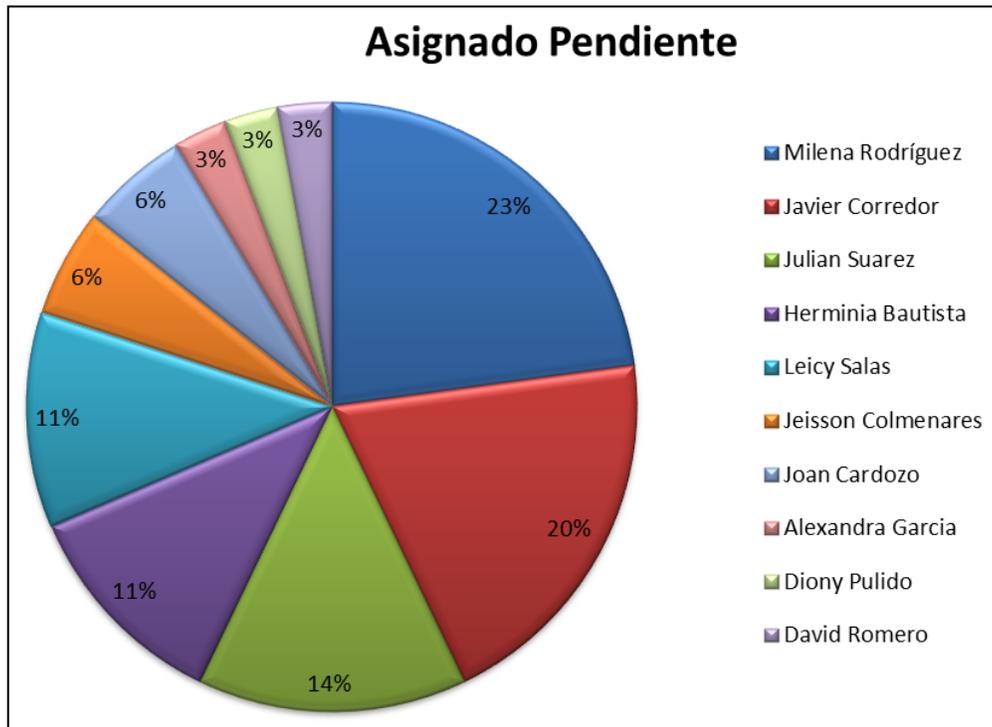
### 3.7. Tipo de Solución



Las solicitudes realizadas al CIDC, en su mayoría requieren trámites que implican la gestión de varios de sus miembros, por lo que solo siete (7) casos fueron resueltos utilizando Solución Inmediata. Por otro lado, se anularon tres (3) casos.

## 4. PENDIENTES

### 4.1. Asignado Pendiente



El Asignado con mayor cantidad de Actividades Pendientes al finalizar Diciembre es Milena Rodríguez con 8 casos, seguida de Javier Corredor con 7 y Julián Suárez con 5. Por normal ejecución del equipo CIDC, algunos de sus miembros mantiene casos pendientes por resolver, los cuales reflejan que para ser solucionados es necesario dirimir situaciones especiales o externas que están en proceso.

El siguiente cuadro permite conocer mayor información de los casos pendientes, los que se encuentran resaltados son los casos atrasados de 2015:

Número de Caso	Asunto	Fecha de Creación	Asignado
6782	Solicitud de aclaración Convenio Específico suscrito entre la Universidad Pedagógica Nacional y la Universidad Distrital	13/03/2015	Jeisson Alexander Colmenares Flórez
7311	Solicitud de información revista Científica	24/04/2015	Diony Constanza Pulido Ortega
7851	Solicitud de Información Convocatoria 07-2015	16/06/2015	Javier Corredor Corchuelo
8099	Oficio SG589/2015	06/07/2015	Javier Corredor Corchuelo
8323	Oficio Consejo de facultad Aval Proyectos de Investigación	23/07/2015	Javier Corredor Corchuelo

8330	Solicitud paz y salvo	24/07/2015	Javier Corredor Corchuelo
8653	Orden de servicios	21/08/2015	Joan Stid Cardozo Saavedra
8655	orden de servicio	21/08/2015	Joan Stid Cardozo Saavedra
8920	Solicitud certificaciones	14/09/2015	Jeisson Alexander Colmenares Flórez
9190	Otros	02/10/2015	Javier Corredor Corchuelo
9455	Solicitud de Proyecto de Investigación	21/10/2015	Leicy Johanna Salas Prada
10462	Contratación	26/11/2015	Julian Esteban Suarez
10858	Solicitud de Cierre del Proyecto de Investigación	16/12/2015	Javier Corredor Corchuelo
10552	Registro presupuestal	04/12/2015	Julian Esteban Suarez
10562	Institucionalización	04/12/2015	Milena Rodríguez
10563	Institucionalización	04/12/2015	Milena Rodríguez
10615	Informe final del proyecto de investigación	09/12/2015	Herminia Bautista Moreno
10636	Solicitud para Comité de Investigaciones	09/12/2015	Milena Rodríguez
10672	Institucionalización	11/12/2015	Milena Rodríguez
10775	Solicitud	14/12/2015	Milena Rodríguez
10777	Solicitud	14/12/2015	Milena Rodríguez
10779	Participación	14/12/2015	David Romero Betancur
10853	Solicitud de cierre proyecto	16/12/2015	Julian Esteban Suarez
10854	Solicitud de cesión del Contrato Merly Guanumen a Alejandro Barahona	16/12/2015	Milena Rodríguez
10858	Solicitud de Cierre del Proyecto de Investigación	16/12/2015	Javier Corredor Corchuelo

10859	Comunicación a Colciencias, Convenio No. FP44842-392-2015	16/12/2015	Leicy Johanna Salas Prada
10893	Solicitud Cierre de Proyecto de Investigación	18/12/2015	Alexandra García Rodríguez
10953	Solicitud de cierre y cambio de productos	21/12/2015	Herminia Bautista Moreno
10955	Entrega productos finales y solicitud de Cierre del Proyecto	21/12/2015	Herminia Bautista Moreno
11004	Solicitud Cierre Proyecto de Investigación	22/12/2015	Julian Esteban Suarez
11005	Productos Proyecto de Investigación	22/12/2015	Julian Esteban Suarez
11006	Solicitud de apoyo Proyecto de emprendimiento	22/12/2015	Leicy Johanna Salas Prada
11007	Solicitud de apoyo a proyecto de emprendimiento	23/12/2015	Leicy Johanna Salas Prada
11010	Entrega de Productos Finales Proyecto de Investigación para Cierre	23/12/2015	Herminia Bautista Moreno
11018	Oficio IE42578	24/12/2015	Milena Rodríguez

**Tabla 5. Información Casos Pendientes**

## 5. RESUMEN DEL AÑO

RESUMEN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
<b>Nuevos casos</b>	273	253	301	254	246	223	317	317	285	274	309	290	<b>278,50</b>
<b>Casos finalizados</b>	261	213	290	308	267	216	298	290	284	278	224	443	<b>281,00</b>
<b>Duración promedio (días)</b>	16,20	14,67	15,12	18,07	15,22	14,86	13,50	8,93	11,37	13,61	13,97	17,61	<b>14,43</b>
<b>Desviación estándar (días)</b>	19,17	19,57	20,28	21,41	22,47	24,53	20,73	15,50	18,37	21,33	21,52	29,18	<b>21,17</b>
<b>Casos a tiempo</b>	147	108	127	110	140	131	175	198	172	137	134	223	<b>150,17</b>
<b>Efectividad</b>	95,60%	84,19%	96,35%	121,26%	108,54%	96,86%	94,01%	91,48%	99,65%	101,46%	72,49%	152,76%	<b>101,22</b>
<b>Efectividad mensual</b>	53,85%	42,69%	42,19%	43,31%	56,91%	58,74%	55,21%	62,46%	60,35%	50,00%	43,37%	76,90%	<b>53,83</b>

Tabla 6. Resumen mensual

La *Tabla 6* muestra de forma específica cada mes, los casos generados, finalizados, la duración promedio, la desviación estándar y la efectividad general y por mes. Es de aclarar que aunque hay meses con alta efectividad general, la mensual puede resultar un poco más baja dado que se tiene en cuenta solo los casos generados y finalizados en el mismo período. Por otro lado, la efectividad general tiene en cuenta los casos que están vencidos de meses anteriores y son terminados en el mes específico de medición.

Se destaca **Agosto** por ser el mes con **menor** duración promedio de casos, así como la desviación estándar más baja del año. Así mismo, Diciembre fue el mes con la más alta efectividad mensual y general del año 2015.

RESUMEN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
<b>Casos con extensión de términos</b>	9	6	23	38	12	28	38	19	26	19	34	24	<b>23</b>
<b>Gestión de solicitud a Dependencias</b>	10	11	9	52	34	14	32	5	15	9	17	8	<b>18</b>
<b>Solicitud información a Solicitante</b>	24	42	62	38	35	40	46	49	77	58	43	48	<b>47</b>
<b>Solicitud de Mejora</b>	2	0	2	1	4	0	1	0	0	2	1	0	<b>1</b>
<b>Solución Inmediata</b>	1,71%	2,71%	1,00%	1,40%	2,00%	3,00%	4,00%	3,00%	3,00%	2,00%	2,00%	2,00%	<b>2,32%</b>
<b>Solución No Inmediata</b>	96,96%	97,06%	97,00%	98,00%	98,00%	97,00%	96,00%	97,00%	97,00%	98,00%	98,00%	98,00%	<b>97,34%</b>

**Tabla 7. Resumen mensual**

La *Tabla 7* muestra mes a mes, la cantidad de casos con extensión de términos, solicitudes a otras dependencias, solicitudes de información a requirente, solicitudes de mejora que se realizan internamente, el porcentaje de casos a los que se les da solución inmediata y no inmediata y de la cual se puede concluir que es necesario seguir mejorando en el registro de solicitudes de información tanto a requirentes como a dependencias, por otro lado se sugiere utilizar continuamente la herramienta interna de solicitudes de mejora.