

# INFORME BPM

## Procedimiento Gestión de Solicitudes de Investigación

Octubre - Noviembre de 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
1.4. Ranking de Activaciones .....	8
2. EJECUCIÓN POR PERSONA .....	10
2.1. Creador del Caso.....	10
2.2. Responsable.....	11
2.3. Asignado Final .....	12
3. CASOS .....	13
3.1. Estado de los Casos .....	13
3.2. Medio de Recepción .....	13
3.3. Tipo de Requerimiento .....	14
3.4. Solicitud de Información a Solicitante .....	15
3.5. Solicitud de Mejora.....	16
3.6. Tipo de Solución .....	16
4. PENDIENTES .....	17
4.1. Asignado Pendiente.....	17

## Tablas e Ilustraciones

Tabla 1. Resumen de Ciclo de Tiempo Octubre.....	3
Tabla 2. Resumen de Ciclo de Tiempo Noviembre .....	3
Tabla 3. Resumen de Actividad de Proceso Octubre .....	6
Tabla 4. Resumen de Actividad de Proceso Noviembre.....	6
Tabla 6. Solicitudes de Mejora.....	16
Tabla 6. Información Casos Pendientes.....	19
Ilustración 1. Duración de Casos: “Duración Promedio vs Duración Esperada” Octubre y Noviembre .....	4
Ilustración 2. Estado de Casos Octubre y Noviembre .....	4
Ilustración 3: Histograma de Duraciones Octubre y Noviembre.....	5
Ilustración 4. Tendencia del número de activaciones del proceso en el mes de Octubre .....	7
Ilustración 5. Tendencia del número de activaciones del proceso en el mes de Noviembre... ..	7
Ilustración 6. Tendencia 2015 .....	8
Ilustración 7. Ranking de Activaciones Octubre .....	8
Ilustración 8. Ranking de Activaciones Noviembre.....	9

# REPORTES DE OCTUBRE 01 – NOVIEMBRE 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 el motor de procesos Bizagi, en el periodo comprendido entre el 01 de Octubre y el 30 de Noviembre de 2015.

### 1. PROCESOS

#### 1.1. Tiempo de Ciclo

Resumen de Ciclo de Tiempo	
Casos Cerrados	278
Duración Promedio	13.6062 días
Duración Esperada	7.5 días
Desviación estándar	21.3303
Casos a tiempo	137

Tabla 1. Resumen de Ciclo de Tiempo Octubre

Resumen de Ciclo de Tiempo	
Casos Cerrados	224
Duración Promedio	13.9738 días
Duración Esperada	7.5 días
Desviación estándar	21.5153
Casos a tiempo	134

Tabla 2. Resumen de Ciclo de Tiempo Noviembre

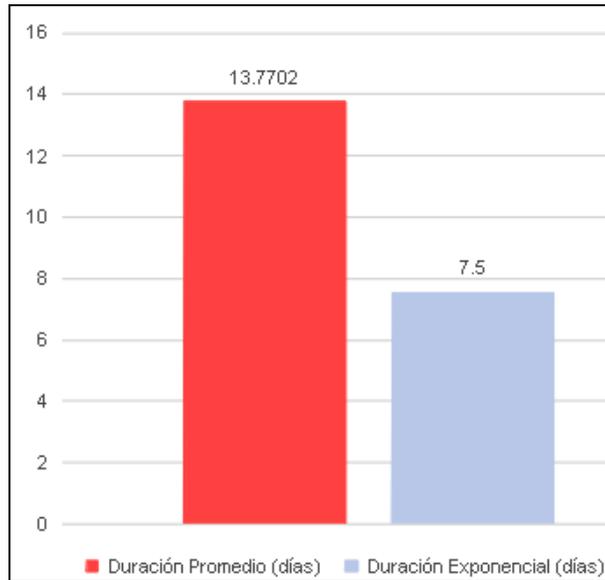
Durante el mes de Octubre se solucionaron 278 casos, de los cuales se resolvieron 49,28% a tiempo, mientras que en el mes de Noviembre se finalizaron 224 casos, resolviendo el 59,82% a tiempo, incluyendo los casos de Solución inmediata. Se evidencia una disminución del porcentaje de casos a tiempo con respecto a los meses de Agosto y Septiembre con 68,28% y 60,80% respectivamente.

Así mismo, se deduce que en promedio se resolvieron 13 casos por día, en los 21 días hábiles de Octubre y 12 casos por día en los 19 días laborales de Noviembre; se observa disminución con respecto a los meses de Agosto con 15 casos resueltos por día y Septiembre con 14 casos cerrados por día.

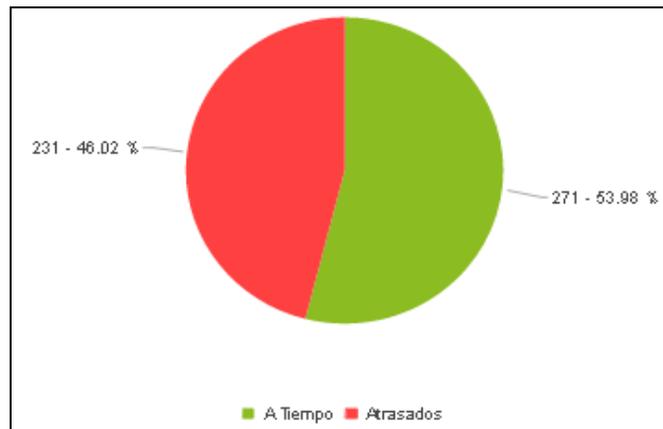
Por otro lado, se visualiza que la duración promedio de estos dos meses estuvo en

un poco mas 13 días aproximadamente, de igual manera la desviación estándar fue muy similar con aproximadamente 21 días, se evidencia un aumento en la duración promedio en más de dos días con respecto al mes de Septiembre y en casi cinco día con respecto a Agosto, esto también se vio reflejado en el aumento de la desviación estándar.

Como ha venido sucediendo, en este período se continúan finalizando casos de meses anteriores.



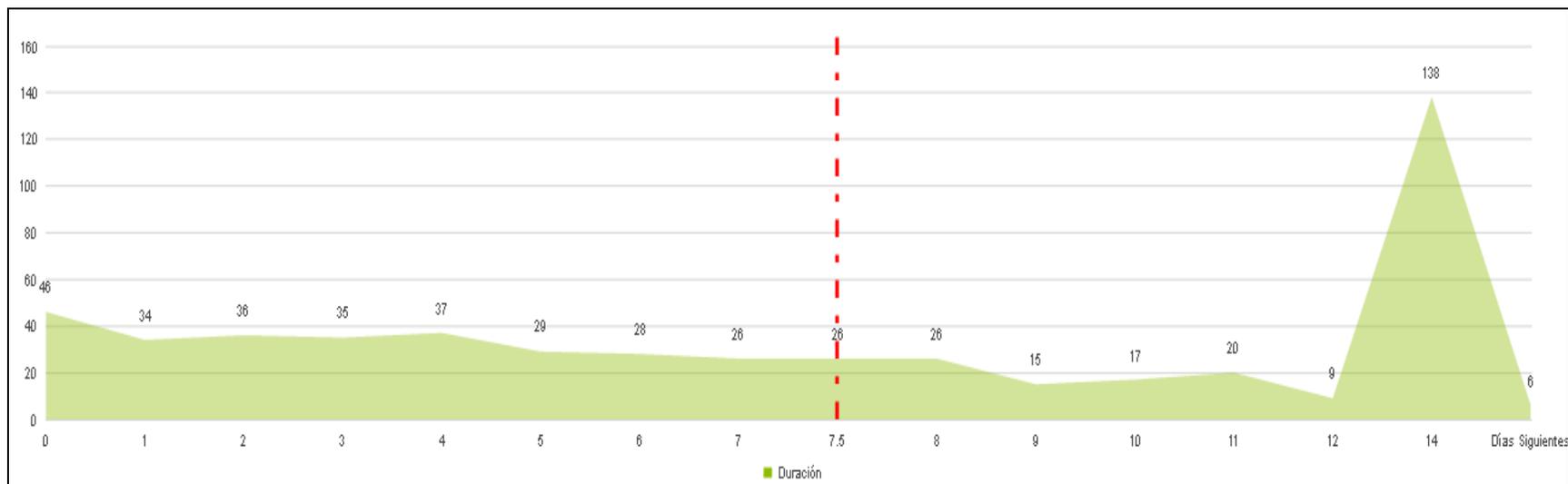
**Ilustración 1. Duración de Casos: “Duración Promedio vs Duración Esperada” Octubre y Noviembre**



**Ilustración 2. Estado de Casos Octubre y Noviembre**

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 seis (6) días, aumentando la duración con respecto a los dos meses inmediatamente anteriores e indicando que las acciones de mejora no se han aplicado eficientemente.

## 1.2. Histograma de Duraciones



**Ilustración 3: Histograma de Duraciones Octubre y Noviembre**

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 cuarenta y seis (46) casos resueltos, y se finalizaron una cantidad significativa de casos en los primeros siete días llegando a doscientos sesenta y dos (262), sin embargo se evidencian una gran cantidad de casos que se demoraron más de catorce días en ser resueltos, siendo esta una cifra alarmante y de evaluar debido a que esta fuera del tiempo esperado.

### 1.3. Actividad de Proceso

<b>Resumen de Actividad de Proceso</b>	
<b>Nuevos casos</b>	<b>274</b>
<b>Casos Cerrados</b>	<b>278</b>
<b>Anulaciones</b>	<b>0</b>
<b>Efectividad</b>	<b>101%</b>

Tabla 3. Resumen de Actividad de Proceso Octubre

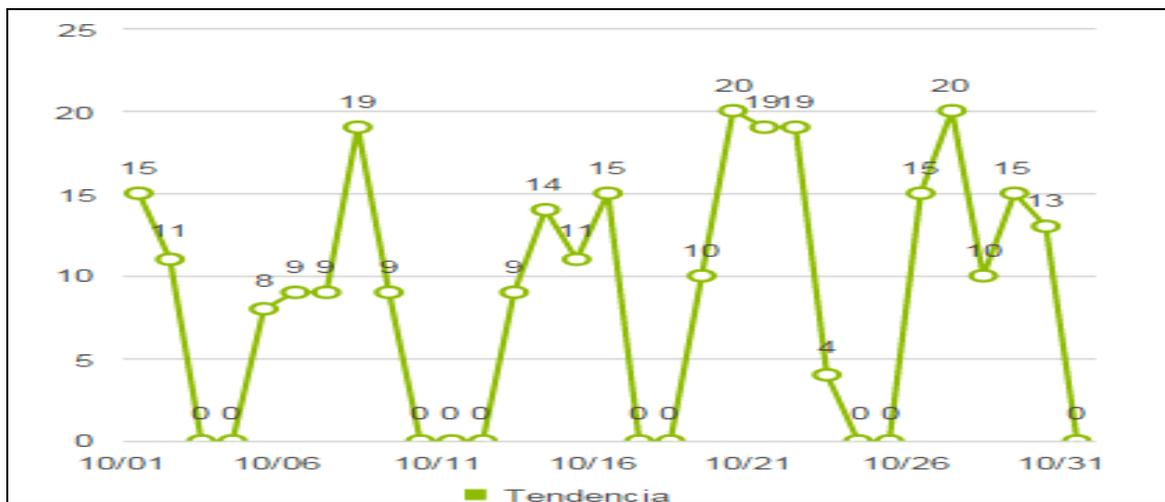
De la *Tabla 3*, se observa que hubo una efectividad del 101%, sin embargo este resultado no indica que se hayan finalizado solo casos del mismo mes, es decir que la interpretación de la efectividad no se puede tomar como la real del mes de Octubre.

En este período no se evidenciaron anulaciones.

<b>Resumen de Actividad de Proceso</b>	
<b>Nuevos casos</b>	<b>330</b>
<b>Casos Cerrados</b>	<b>247</b>
<b>Anulaciones</b>	<b>0</b>
<b>Efectividad</b>	<b>75%</b>

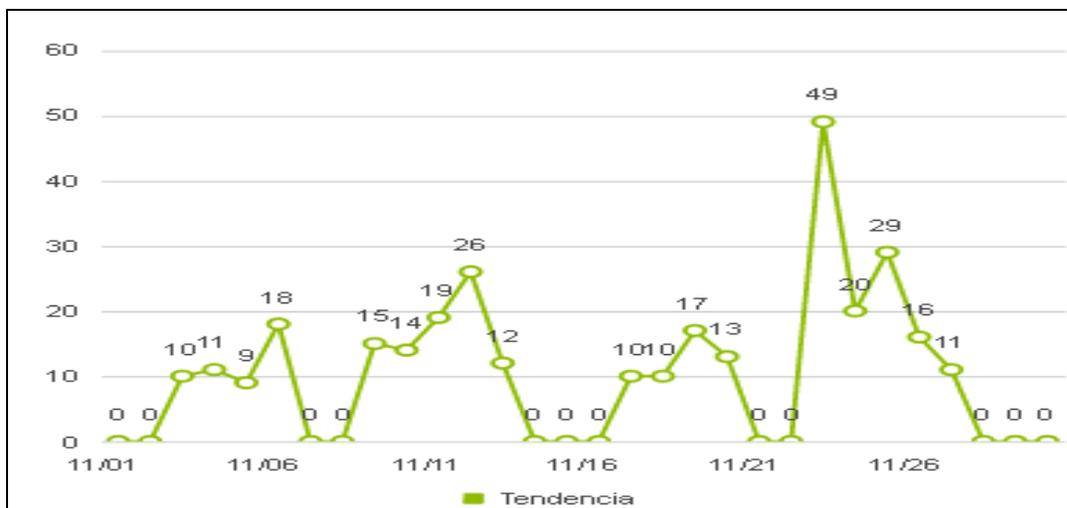
Tabla 4. Resumen de Actividad de Proceso Noviembre

De la *Tabla 4*, se evidencia que el mes de Noviembre la efectividad fue menos que la de Octubre, dado que se cerraron 31 casos menos y se crearon 56 casos más, 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.



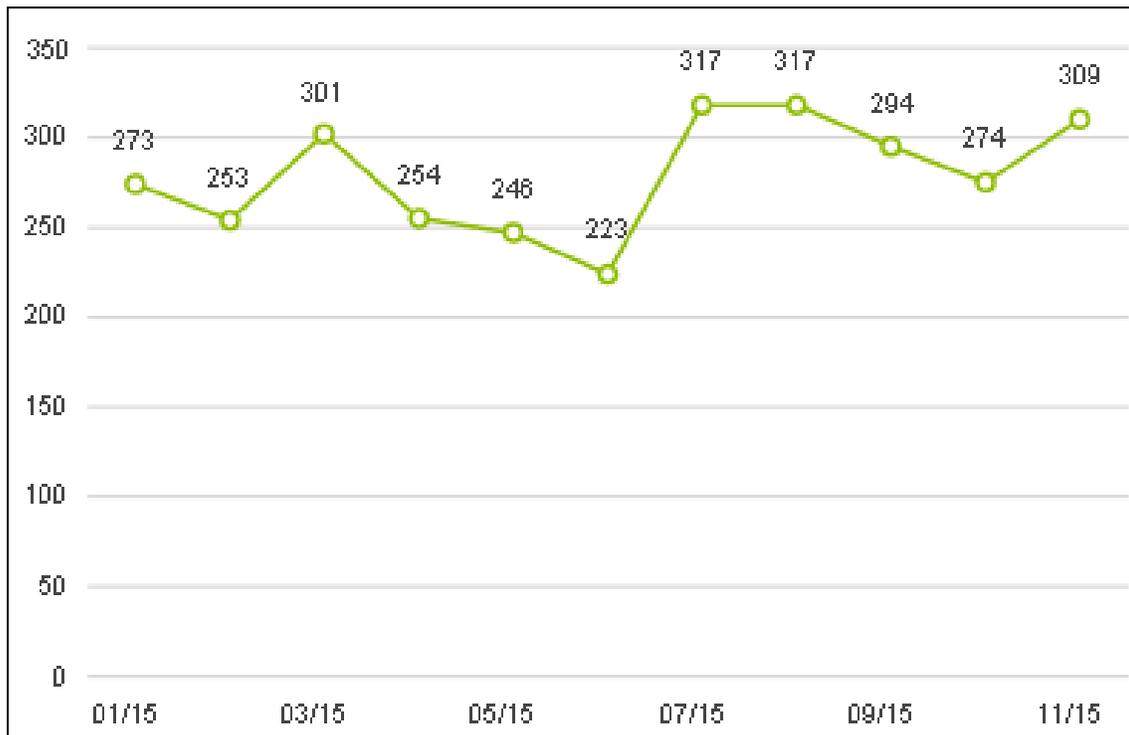
**Ilustración 4. Tendencia del número de activaciones del proceso en el mes de Octubre**

En la *Ilustración 4*, se observa las activaciones del mes de Octubre, permitiendo evidenciar que la menor cantidad de activaciones en un día laboral fue de cuatro casos el día 23 y la mayor cantidad de requerimientos de este mes se dio los días 20 y 27 con veinte activaciones.



**Ilustración 5. Tendencia del número de activaciones del proceso en el mes de Noviembre**

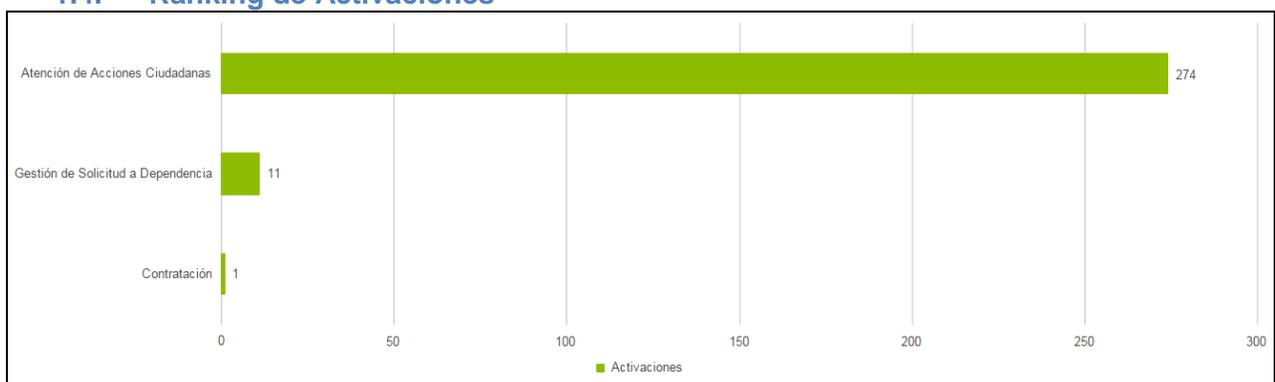
En la *Ilustración 5*, se observa las activaciones del mes de Noviembre, se evidencia que la menor cantidad de activaciones en un día laboral fue de nueve casos el día 5 y la mayor cantidad de requerimientos de este mes se dio el día 23 con 49 activaciones, siendo esta una cifra significativa.



**Ilustración 6. Tendencia 2015**

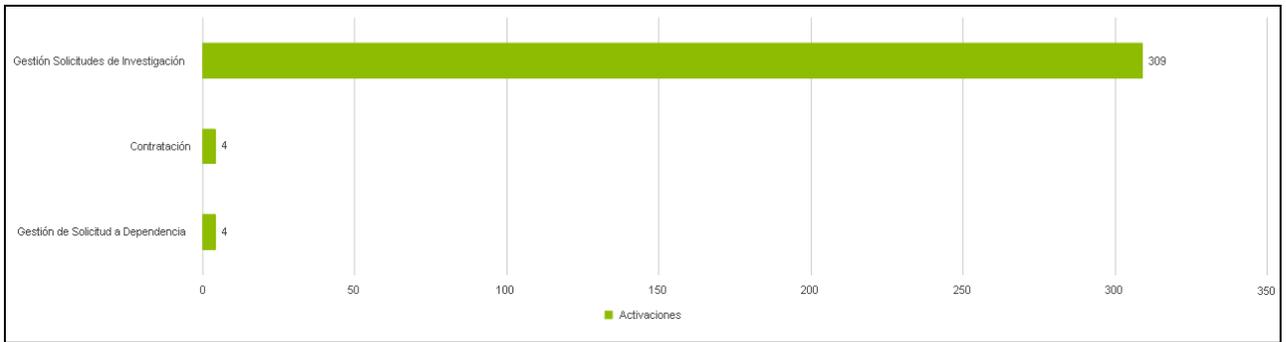
En cuanto al año 2015, Junio fue el mes con menos activaciones y Julio y Agosto con exactamente la misma cantidad de activaciones y los meses con mayor cantidad de requerimientos solicitados, es de destacar que en Noviembre se ve un aumento de activaciones con respecto a los meses anteriores.

#### 1.4. Ranking de Activaciones



**Ilustración 7. Ranking de Activaciones Octubre**

La *Ilustración 7*, muestra que en el mes de Octubre se registraron apenas 11 solicitudes a otras dependencias, siendo esta una cifra demasiado baja en comparación con meses anteriores. Por otro lado, se refleja un caso creado por error en el Procedimiento de Contratación, el cual no esta siendo utilizado.



**Ilustración 8. Ranking de Activaciones Noviembre**

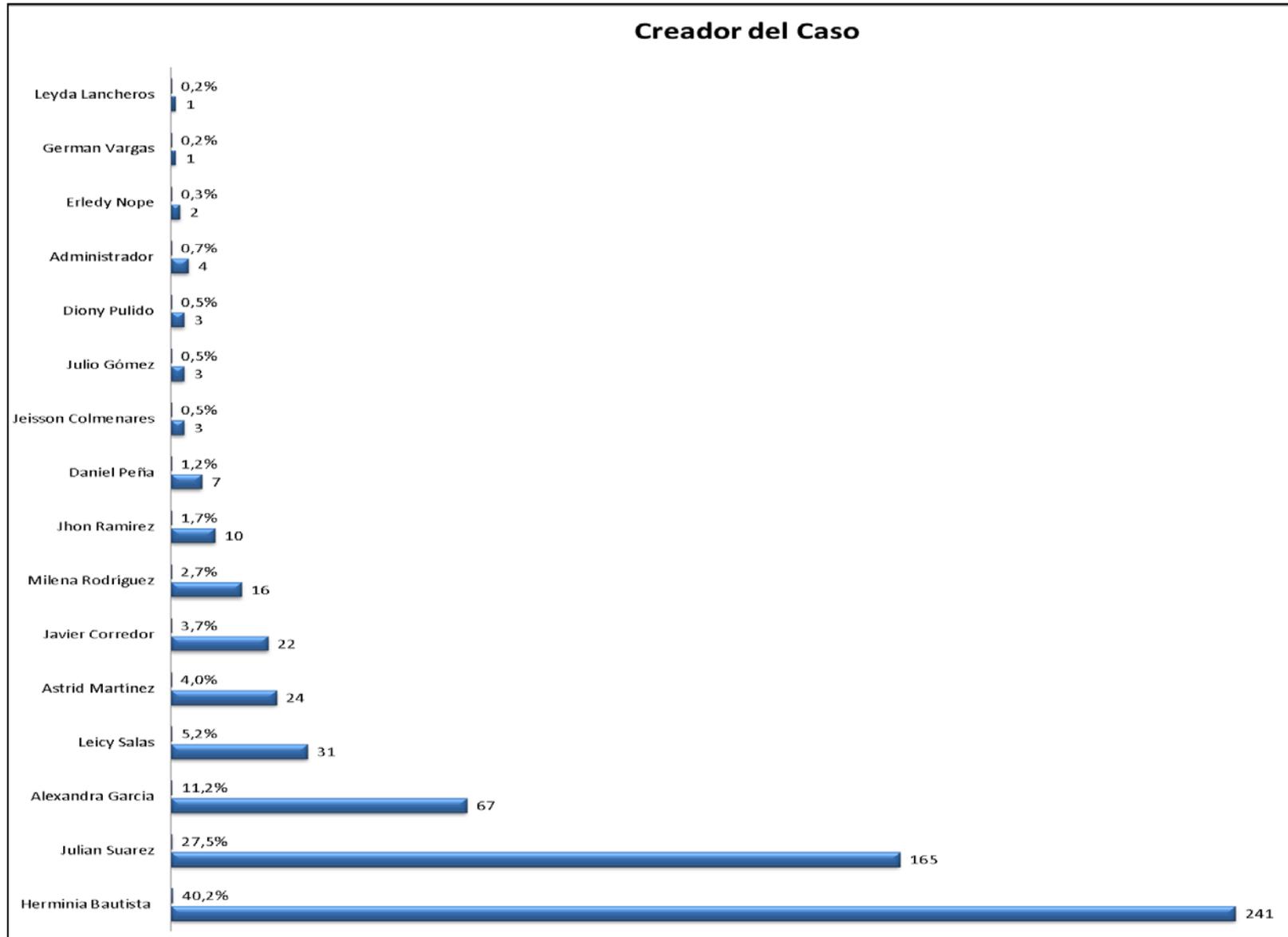
La *Ilustración 8*, muestra que en el mes de Noviembre se registraron apenas 4 solicitudes a otras dependencias, siendo esta una cifra demasiado baja, más aun cuando fue un mes con un volumen significativo de requerimientos. Por otro lado, se reflejan cuatro casos creados incorrectamente en el Procedimiento de Contratación.

El período evaluado muestra que en vez de mejorar en la trazabilidad de los procesos con respecto a meses anteriores, el equipo CIDC desmejoró al momento de registrar las solicitudes realizadas a otras dependencias, adicionalmente el mes de Noviembre tuvo más requerimientos que Septiembre y Octubre, por lo que se esperaría que las solicitudes a otras dependencias también aumentará, pero no esta reflejando estos tiempos específicos y el trabajo que conlleva.

Se considera necesario llevar a cabo un trabajo conjunto, para dejar registro de todas las solicitudes realizadas a Dependencias y mostrar de forma real y completa las tareas realizadas para culminar exitosamente cada uno de los trámites, debido a que en los últimos meses no se ha podido evidenciar.

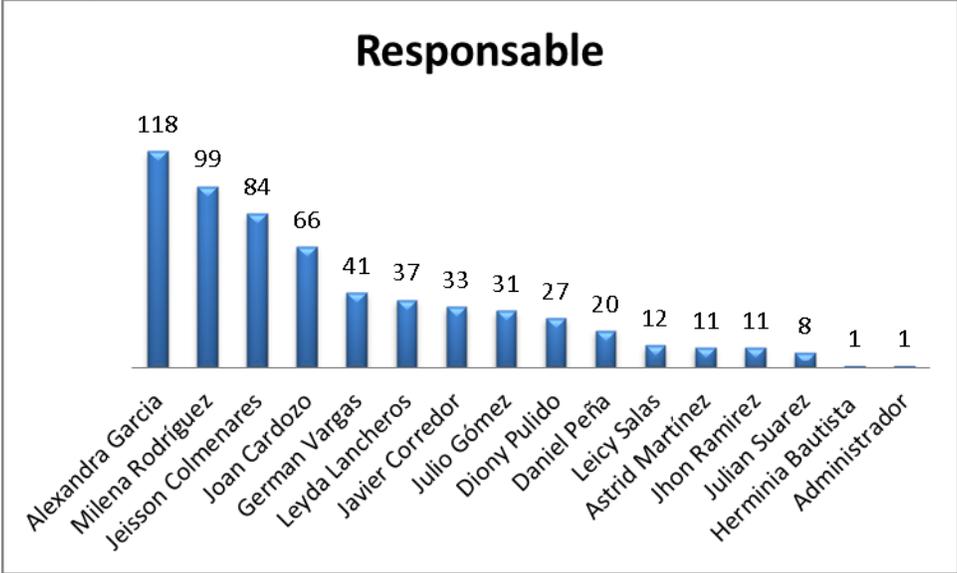
## 2. EJECUCIÓN POR PERSONA

### 2.1. Creador del Caso



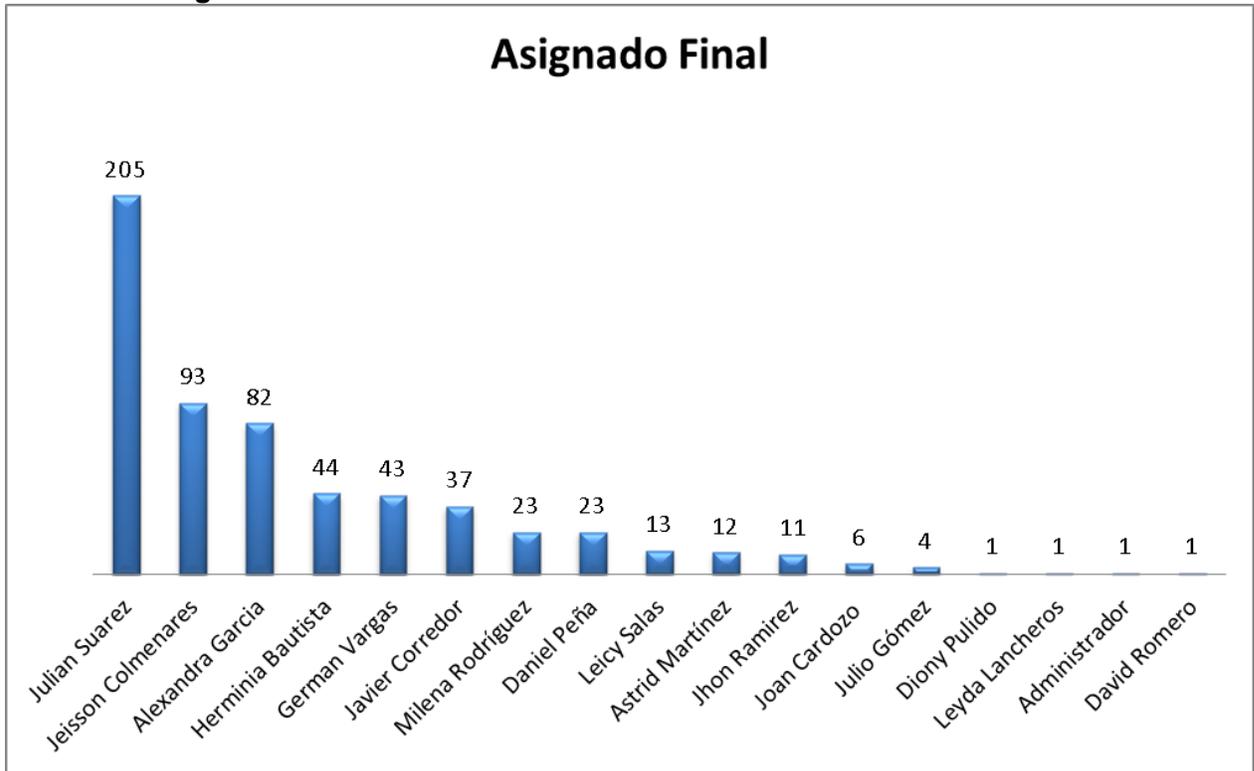
En estos meses se crearon 600 casos. Continúa la tendencia que las personas que se encuentran en Recepción sean las que ingresen la mayoría de las solicitudes realizadas al CIDC (67,7%), garantizando que lo que se radica en el CIDC, se ingrese, escanee, haga seguimiento y se le dé solución. Por otro 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, Leicy Salas, Astrid Martínez y Javier Corredor realizaron la creación de un número importante de casos, siendo las personas que en los últimos meses han mantenido la tendencia en la creación de estos. En cuanto a Joan Cardozo y David Romero no realizaron en este período esta actividad. También se evidencia que Jhon Ramírez, Diony Pulido, Julio Gómez y Leyda Lancheros en este período realizaron creaciones de caso, los dos primeros porque ingresaron al equipo CIDC y los dos últimos generaron casos, actividad que en períodos anteriores no habían realizado.

**2.2. Responsable**



Esta gráfica permite evidenciar las personas que se considera podrían dar solución al requerimiento presentado. En estos meses Alexandra García, Milena Rodríguez, Jeisson Colmenares y Joan Cardozo son las personas con mayor asignación como responsables. Estos resultados incluyen los responsables de los casos resueltos por solución inmediata. Por otro lado, Pedro Fabián Pérez, Erledy Nope y David Romero en estos meses no se consideraron responsables de ningún caso.

### 2.3. Asignado Final

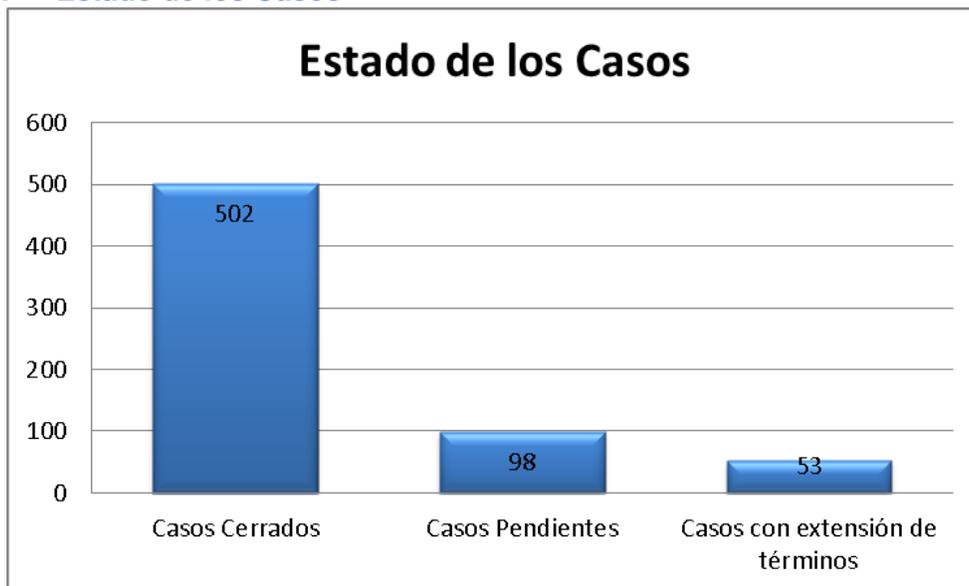


Esta gráfica permite ver las ultimas personas a las que se les asignó el caso, es decir las que dan la solución, quienes finalmente consolidan el resultado y dan solución efectiva posterior al trabajo en equipo llevado a cabo. Las personas con mayor asignación son Julian Suarez, Jeisson Colmenares y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

En este período no hubo asignaciones finales para Pedro Fabián Pérez, ni Erelady Nope.

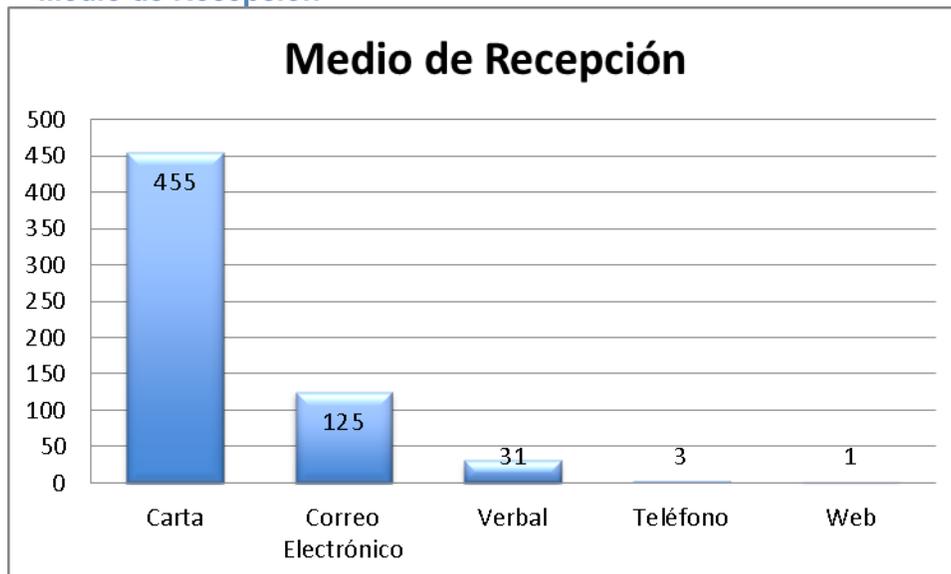
### 3. CASOS

#### 3.1. Estado de los Casos



En este período aun cuando se finalizaron 502 de los casos creados en Octubre y Noviembre, se tiene un significativo número de casos pendientes (98 casos), cinco más de los presentados en Agosto y Septiembre. Por otro lado, se evidencia un pequeño aumento de casos a los que se les hizo extensión de términos. En estos meses no se presentaron Anulaciones.<sup>1</sup>

#### 3.2. Medio de Recepción

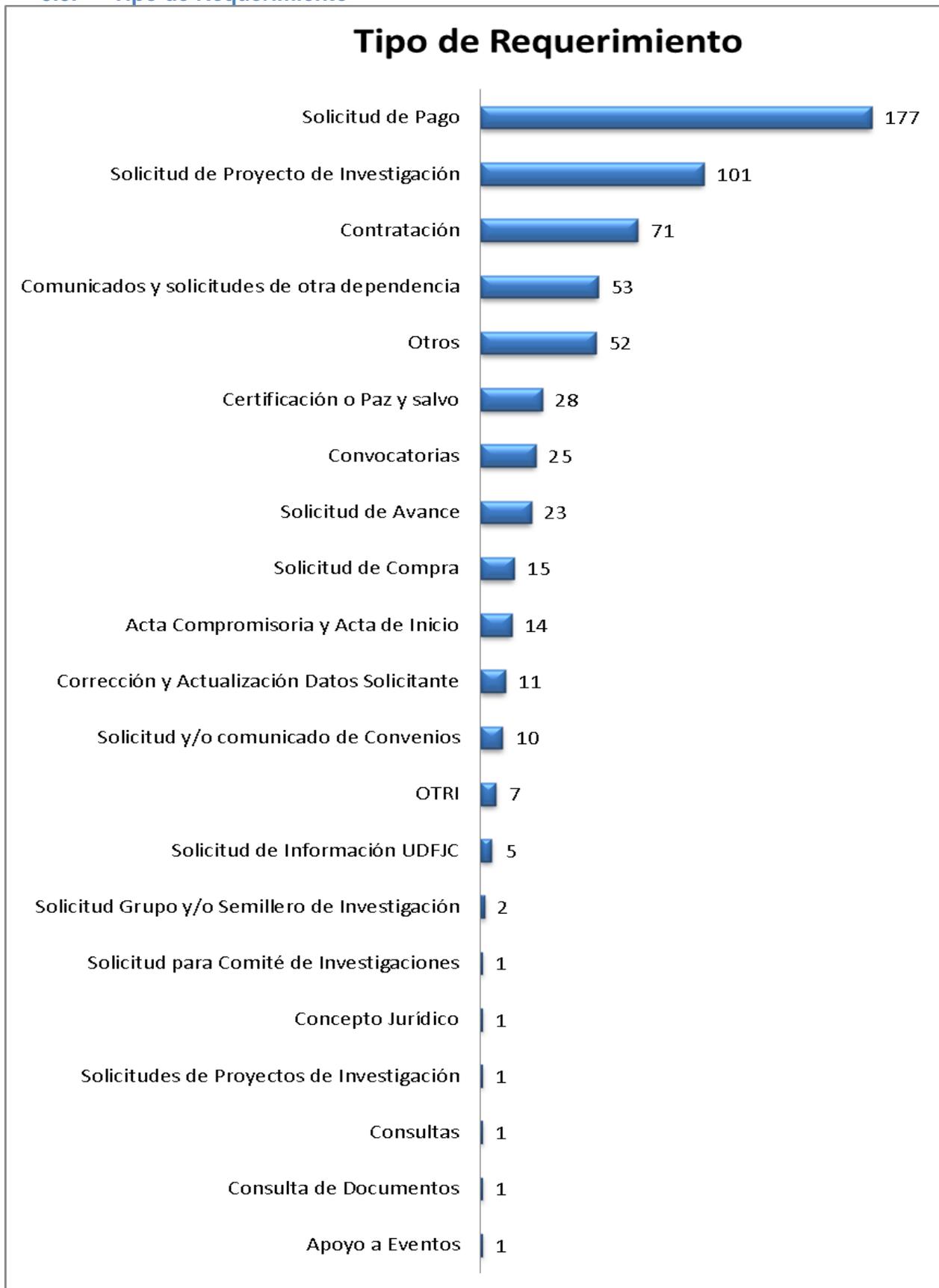


El Medio de Recepción más frecuente continua siendo Carta con una participación de 73,98%, se recibe tres (3) requerimientos por Teléfono y uno por Web.<sup>2</sup>

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

<sup>2</sup> Los datos incluyen los casos de prueba, los cancelados y anulados de los dos meses.

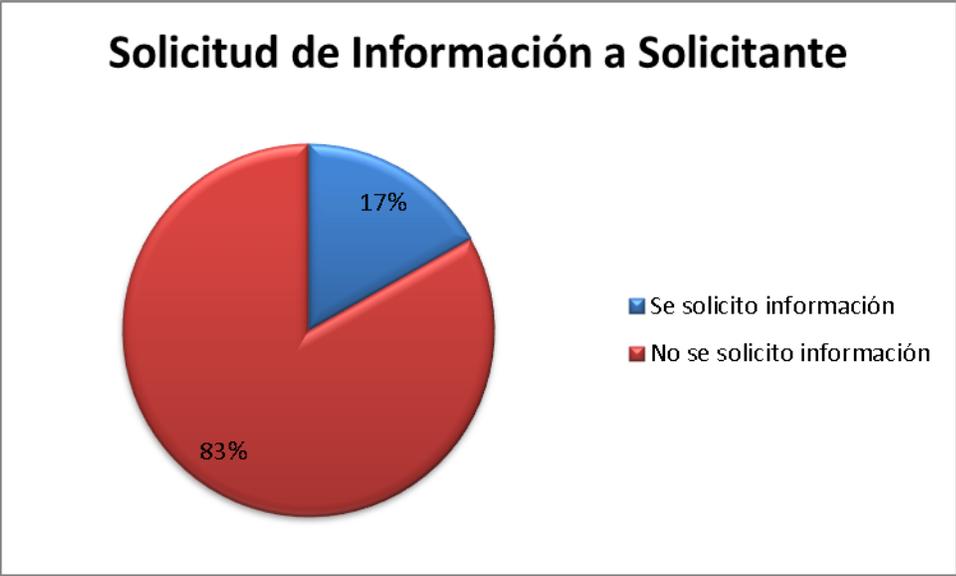
### 3.3. Tipo de Requerimiento



La mayor parte de los casos se ingresó con el Tipo de Requerimiento *Solicitud de Pago* con un 29.5%, seguido de *Solicitudes de proyectos de Investigación* con un 16.83% de participación, *Contratación* con 11.83% y *Comunicados y solicitudes de otra dependencia* con 8.83%, se mantiene la tendencia en la frecuencia de los cinco primeros requerimientos de la grafica en los ultimos meses. En cuanto al requerimiento *Otros* ha disminuido y tiene una participación de 8,67%, dado que en los meses anteriores se reviso esta Clasificación y se incluyeron varios tipos de requerimiento.

En Octubre y Noviembre no se ingreso ningun requerimiento con la siguiente clasificación: Expedición de Copias, Queja, Reclamo, Reportes, Sugerencia, Solicitudes para Comité de Bioetica y Derecho de Petición.

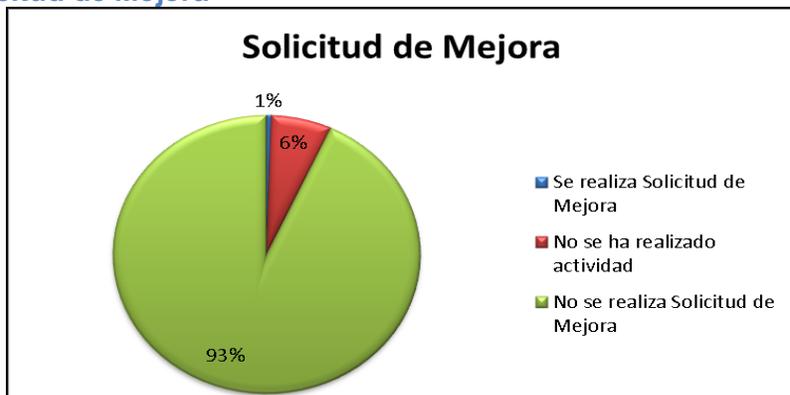
**3.4. Solicitud de Información a Solicitante**



En este período se hizo solicitud de información a requirente en 101 de los trámites atendidos en el CIDC, lo que permite evidenciar mejoras en la trazabilidad de los mismos.

Entre los casos a los que se les hizo Solicitud de Información a Solicitante y a otras Dependencias, se completaron ciento veintisiete (127) casos, lo que muestra que del total de los casos creados en el período, en un 21.16% se realizó solicitudes de información, indicando que disminuyó las solicitudes de información en un 2.73% con respecto al período anterior.

### 3.5. Solicitud de Mejora



Teniendo en cuenta que se finalizaron 600 casos, se evidencia que en solo 3 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 continuar aumentando la eficiencia y realimentar constructivamente el trabajo de equipo.

A continuación se pueden ver las Solicitudes de Mejora realizadas y los responsables de estas:

No. Caso	Mejora	Responsable de Mejora
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
10213	Por favor todo lo que tenga que ver con pares, pasarle el caso a Daniel Peña	Herminia Bautista Moreno

Tabla 5. Solicitudes de Mejora

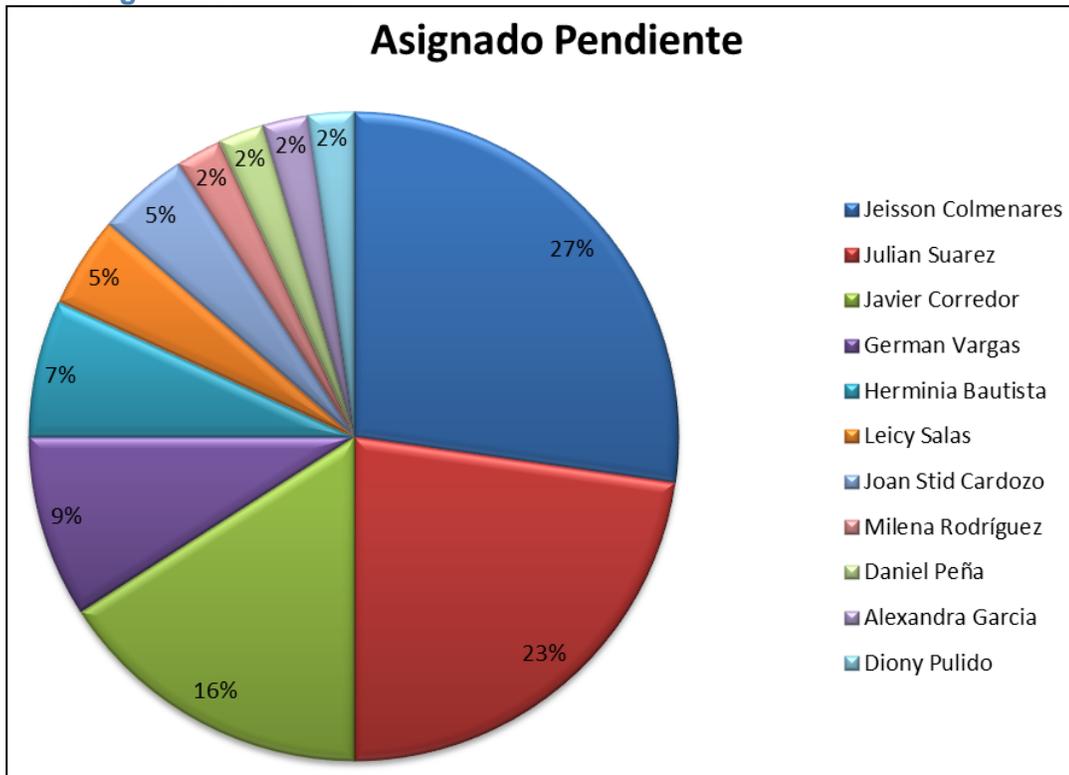
### 3.6. Tipo de Solución



Las solicitudes realizadas al CIDC, en su mayoría requieren trámites que implican la gestión de varios de sus miembros, por lo que solo trece (13) casos fueron resueltos utilizando Solución Inmediata.

## 4. PENDIENTES

### 4.1. Asignado Pendiente



El Asignado con mayor cantidad de Actividades Pendientes al finalizar Noviembre es Jeisson Colmenares con 12 casos, seguido de Julián Suarez con 10 casos, Javier Corredor con 7 y Germán Vargas con. 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 desde hace varios meses:

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 Florez
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 Florez
9167	Comunicados y solicitudes de otra dependencia	01/10/2015	German Eduardo Vargas Zapata
9187	Otros	02/10/2015	Milena Rodríguez
9189	Apoyo a Eventos	02/10/2015	German Eduardo Vargas Zapata
9190	Otros	02/10/2015	Javier Corredor Corchuelo
9197	Contratación	05/10/2015	Julian Esteban Suarez
9207	Solicitud de Proyecto de Investigación	06/10/2015	Javier Corredor Corchuelo
9213	Solicitud y/o comunicado de Convenios	07/10/2015	Jeisson Alexander Colmenares Florez
9233	Otros	08/10/2015	Julian Esteban Suarez
9234	Solicitud de Proyecto de Investigación	08/10/2015	Herminia Bautista Moreno
9237	Certificación o Paz y salvo	08/10/2015	German Eduardo Vargas Zapata
9255	Contratación	13/10/2015	Herminia Bautista Moreno
9302	Contratación	14/10/2015	Julian Esteban Suarez
9308	Otros	14/10/2015	German Eduardo Vargas Zapata
9324	Solicitud de Proyecto de Investigación	15/10/2015	Herminia Bautista Moreno
9334	Solicitud de Compra	16/10/2015	Julian Esteban Suarez

9412	Solicitud de Compra	20/10/2015	Julian Esteban Suarez
9417	Certificación o Paz y salvo	20/10/2015	Javier Corredor Corchuelo
9455	Solicitud de Proyecto de Investigación	21/10/2015	Leicy Johanna Salas Prada
9457	Solicitud de Compra	21/10/2015	Leicy Johanna Salas Prada
9463	Comunicados y solicitudes de otra dependencia	21/10/2015	Daniel Mauricio Peña Bustos
9485	Contratación	22/10/2015	Julian Esteban Suarez
9528	Contratación	27/10/2015	Julian Esteban Suarez
9652	Contratación	30/10/2015	Julian Esteban Suarez
9653	Contratación	30/10/2015	Julian Esteban Suarez
10056	Solicitud de Proyecto de Investigación	11/11/2015	Alexandra Garcia Rodriguez
10246	Comunicados y solicitudes de otra dependencia	20/11/2015	Jeisson Alexander Colmenares Florez
10268	Contratación	23/11/2015	Jeisson Alexander Colmenares Florez
10271	Contratación	23/11/2015	Jeisson Alexander Colmenares Florez
10272	Contratación	23/11/2015	Jeisson Alexander Colmenares Florez
10273	Contratación	23/11/2015	Jeisson Alexander Colmenares Florez
10274	Convocatorias	23/11/2015	Jeisson Alexander Colmenares Florez
10275	Contratación	23/11/2015	Jeisson Alexander Colmenares Florez
10276	Contratación	23/11/2015	Jeisson Alexander Colmenares Florez
10277	Contratación	23/11/2015	Jeisson Alexander Colmenares Florez
10462	Contratación	26/11/2015	Julian Esteban Suarez

**Tabla 6. Información Casos Pendientes**