

# INFORME BPM

## Procedimiento Gestión de Solicitudes de Investigación

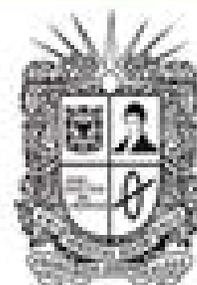
Marzo – Abril de 2016

Elaborado por:

Ing. Astrid Julieth Martínez  
Castellanos



Centro de  
INVESTIGACIONES Y  
DESARROLLO CIENTÍFICO



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSE 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.	Tendencia de Activaciones .....	7
2.	EJECUCIÓN POR PERSONA.....	9
2.1.	Creador del Caso .....	9
2.2.	Responsable .....	10
2.3.	Asignado Final .....	11
3.	EJECUCIÓN CASOS .....	12
3.1.	Estado de los Casos .....	12
3.2.	Medio de Recepción .....	13
3.3.	Tipo de Requerimiento.....	14
3.4.	Solicitud de Información a Requirente .....	15
3.5.	Solicitud de Información a Dependencias.....	15
3.6.	Solicitud de Mejora .....	16
3.7.	Tipo de Solución .....	17
4.	PENDIENTES.....	18
4.1.	Asignado Pendiente .....	18

## Tablas e Ilustraciones

Tabla 1.	Resumen de Ciclo de Tiempo Marzo .....	3
Tabla 2.	Resumen de Ciclo de Tiempo Abril.....	3
Tabla 3.	Resumen de Actividad de Proceso Marzo.....	6
Tabla 4.	Resumen de Actividad de Proceso Abril .....	6
Tabla 5.	Solicitudes de Mejora.....	16
Tabla 6.	Información Casos Pendientes.....	21

Ilustración 1.	Duración de Casos: “Duración Promedio vs Duración Esperada” Marzo y Abril .....	4
Ilustración 2.	Estado de Casos Marzo y Abril.....	4
Ilustración 3:	Histograma de Duraciones Marzo y Abril.....	5
Ilustración 4.	Tendencia del número de activaciones del proceso en el mes de Marzo	7
Ilustración 5.	Tendencia del número de activaciones del proceso en el mes de Abril....	7
Ilustración 6.	Tendencia 2016 .....	8

# INFORME DE MARZO 01 – ABRIL 30 DE 2016

## PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INVESTIGACIÓN EN EL CIDC

Este Informe presenta la gestión realizada en el Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Investigación, del Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico CIDC, automatizado en el motor de procesos Bizagi, en el periodo comprendido entre el 01 de Marzo y el 30 de Abril de 2016.

### 1. PROCESOS

#### 1.1. Tiempo de Ciclo

Resumen de Ciclo de Tiempo	
Casos Cerrados	257
Duración Promedio	8.5707 días
Duración Esperada	7.5 días
Desviación estándar	8.3958
Casos a tiempo	152

Tabla 1. Resumen de Ciclo de Tiempo Marzo

Resumen de Ciclo de Tiempo	
Casos Cerrados	270
Duración Promedio	10.2888 días
Duración Esperada	7.5 días
Desviación estándar	11.9246
Casos a tiempo	154

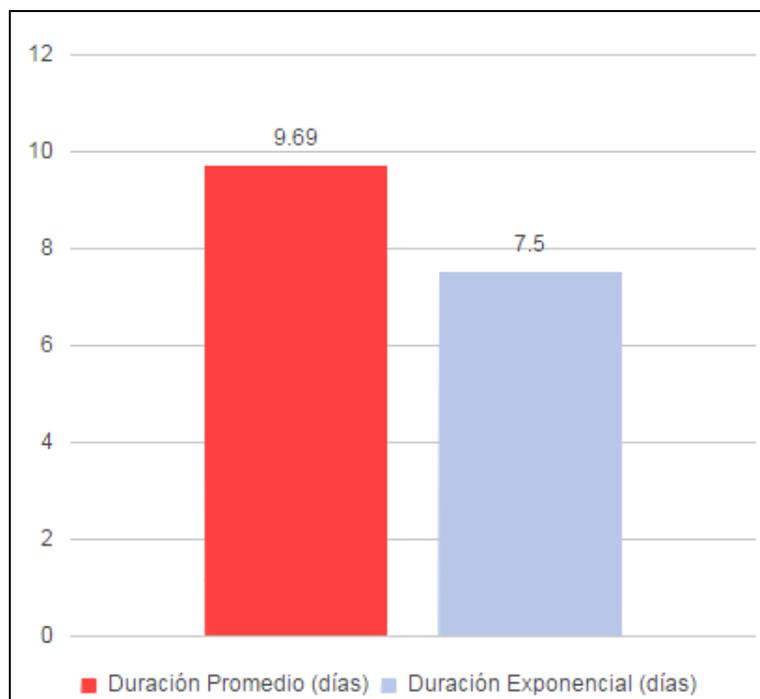
Tabla 2. Resumen de Ciclo de Tiempo Abril

Durante el mes de marzo se solucionaron 257 casos, de los cuales se resolvió el 59,14% a tiempo, mientras que en el mes de abril se finalizaron 247 casos, resolviendo el 57,04% a tiempo, incluyendo los casos de Solución inmediata. En cuanto a enero y febrero, se continúa viendo aumento en los tiempos de respuesta y disminución en el porcentaje a tiempo dado que en enero fue de 91,67% y en febrero de 77.33%.

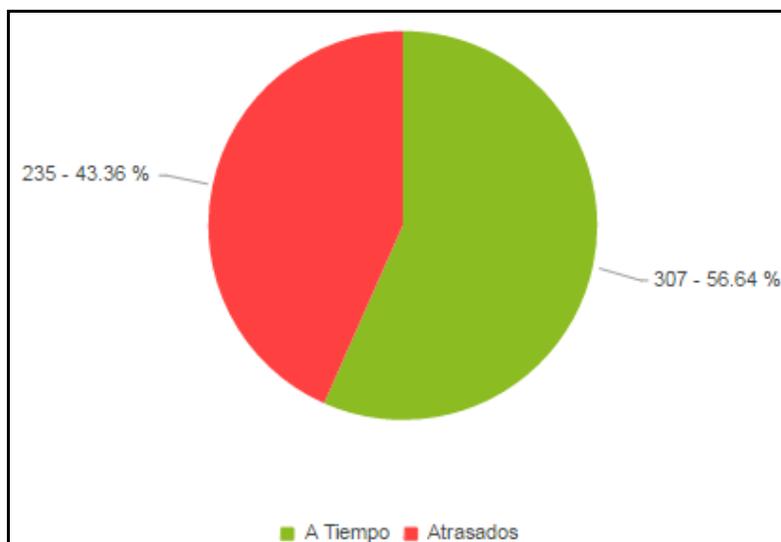
Por otro lado, se visualiza que la duración promedio en marzo aun cuando subió en más de tres días con respecto a febrero, es menor que la de Abril, la cual se encuentra por encima de la duración esperada en más de dos día y medio, igualmente en la desviación estándar se evidencia un aumento significativo mes a mes.

Lo anterior, permite concluir que los dos primeros meses del año en cuanto al tiempo

de respuesta generaron resultados positivos, pero esta tendencia no se mantuvo en Marzo y Abril.



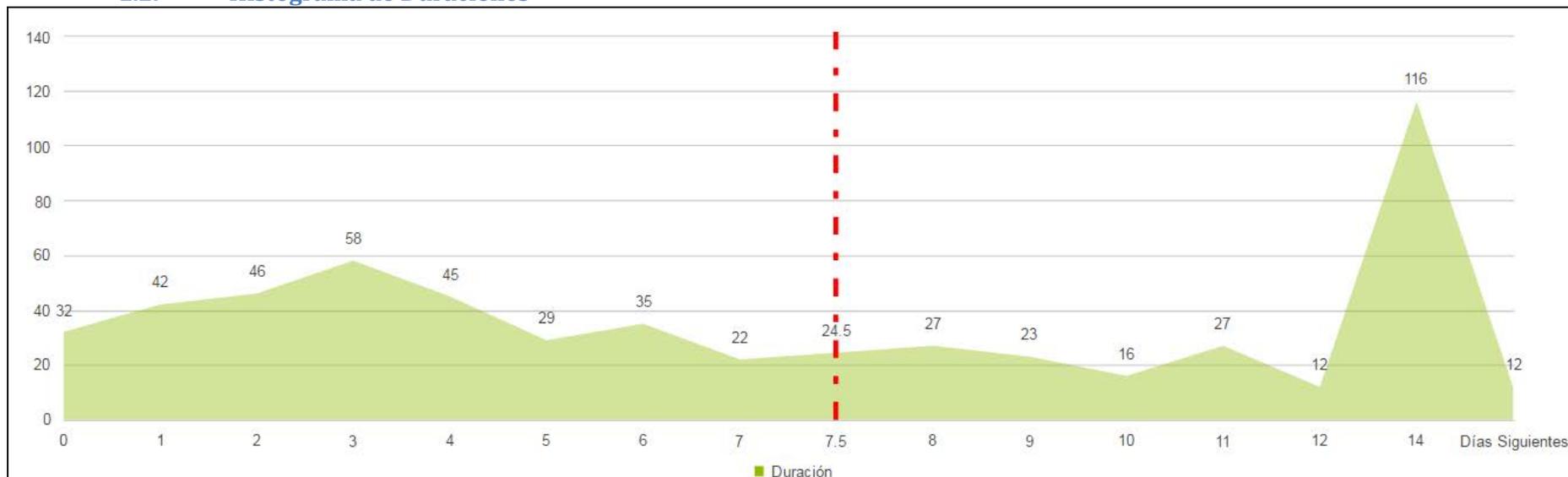
**Ilustración 1. Duración de Casos: “Duración Promedio vs Duración Esperada” Marzo y Abril**



**Ilustración 2. Estado de Casos Marzo y Abril**

La *Ilustración 1*, permite evidenciar que el Tiempo de Ciclo del Proceso en su mayoría tuvo una duración promedio por encima de la esperada en más de dos (2) días aproximadamente, lo que permite inferir que la aplicación de las acciones de mejora propuestas ha disminuido. La *Ilustración 2*, permite conocer que al finalizar Abril el 43,36% de los casos están atrasados, lo cual debe ser revisado.

## 1.2. Histograma de Duraciones



**Ilustración 3: Histograma de Duraciones Marzo y Abril**

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 en este período, la frecuencia más alta se dio en catorce días con ciento dieciséis (116) casos resueltos, lo cual insta a revisar porque se está generando esta situación, en la que se resuelven los requerimientos en casi el doble del tiempo esperado; por otro lado se finalizó una cantidad significativa de casos en el tiempo esperado (7.5 días), llegando a trescientos treinta y tres (333), más aun se considera indispensable evaluar las demoras significativas por encima de los tiempos esperados.

### 1.3. Actividad de Proceso

<b>Resumen de Actividad de Proceso</b>	
<b>Nuevos casos</b>	<b>281</b>
<b>Casos Cerrados</b>	<b>272</b>
<b>Anulaciones</b>	<b>3</b>
<b>Efectividad</b>	<b>97%</b>

**Tabla 3. Resumen de Actividad de Proceso Marzo**

De la *Tabla 3* se observa una efectividad del 97%, un resultado bastante positivo en relación con los nuevos casos y los cerrados, no obstante estos resultados son de la acumulación de casos de los primeros meses y el año anterior, por lo que no se puede considerar esta efectividad mensual, sino general, dado que incluye, los casos cerrados, represados de meses anteriores. En promedio se cerraron 15 casos en los 18 días hábiles del mes.

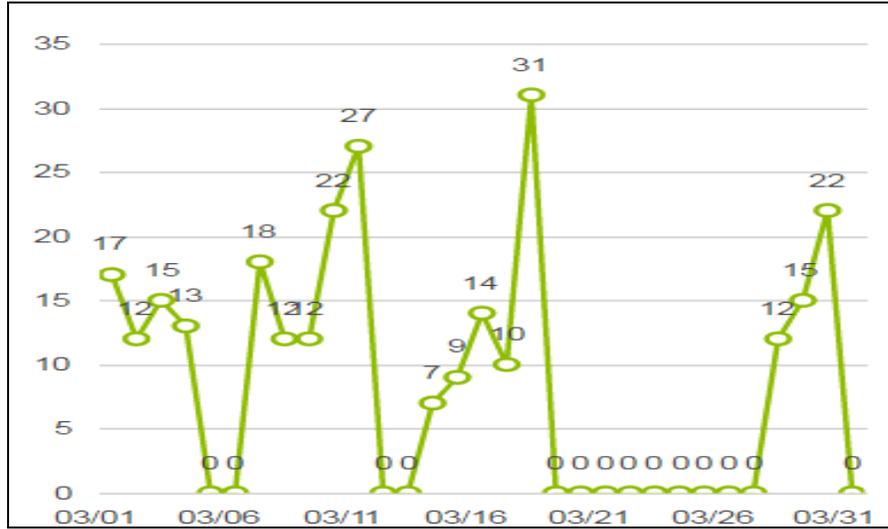
En este período se evidencian 3 anulaciones, debido a un error de llave duplicada que se ha presentado en la plataforma.

<b>Resumen de Actividad de Proceso</b>	
<b>Nuevos casos</b>	<b>280</b>
<b>Casos Cerrados</b>	<b>270</b>
<b>Anulaciones</b>	<b>0</b>
<b>Efectividad</b>	<b>96%</b>

**Tabla 4. Resumen de Actividad de Proceso Abril**

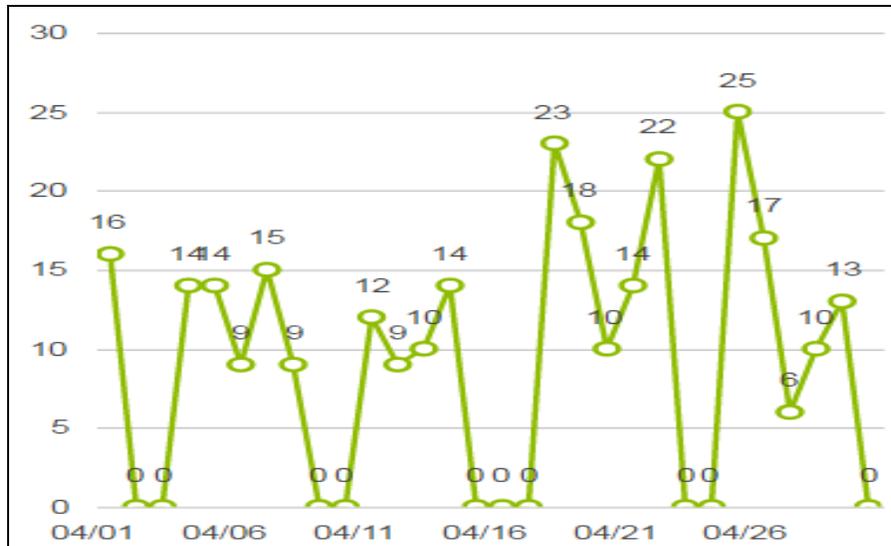
De la *Tabla 4*, se evidencia que aparentemente en abril la efectividad general tuvo un resultado positivo, sin embargo se mantienen algunos pendientes tanto de 2015, como de los primeros meses del año. Como es de costumbre, en este mes fueron finalizados casos represados de periodos previos. En promedio se cerraron 12 casos en los 21 días hábiles del mes.

#### 1.4. Tendencia de Activaciones



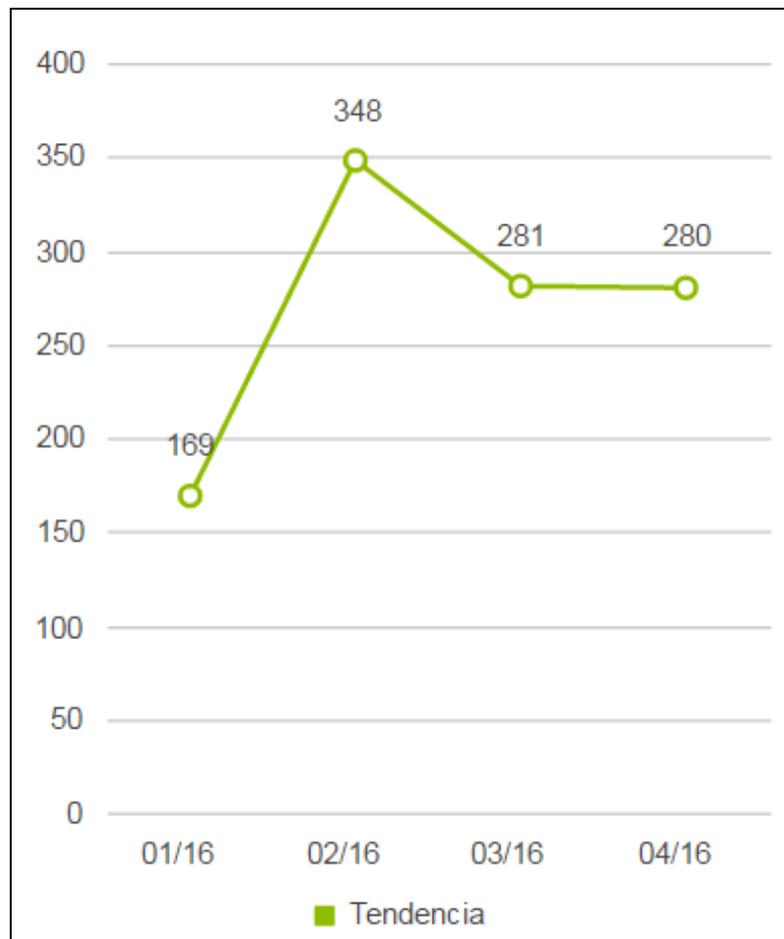
**Ilustración 4. Tendencia del número de activaciones del proceso en el mes de Marzo**

En la *Ilustración 4*, se observan las activaciones del mes de Marzo, permitiendo evidenciar que la menor cantidad de nuevos ingresos en un día laboral fue de siete casos el día 14, sin embargo el 31 no se generó radicaciones en el sistema y la mayor cantidad de requerimientos de este mes se dio el día 18 con treinta y un activaciones. En este mes se ven varios días en ceros, debido a que se tuvo semana santa



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

En la *Ilustración 5*, se observa las activaciones del mes de Abril, se evidencia que la menor cantidad de nuevos ingresos en un día laboral fue de seis casos el día 27, sin embargo el 15 no se generó radicaciones en el sistema y la mayor cantidad de requerimientos de este mes se dio el día 25 con 25 activaciones.

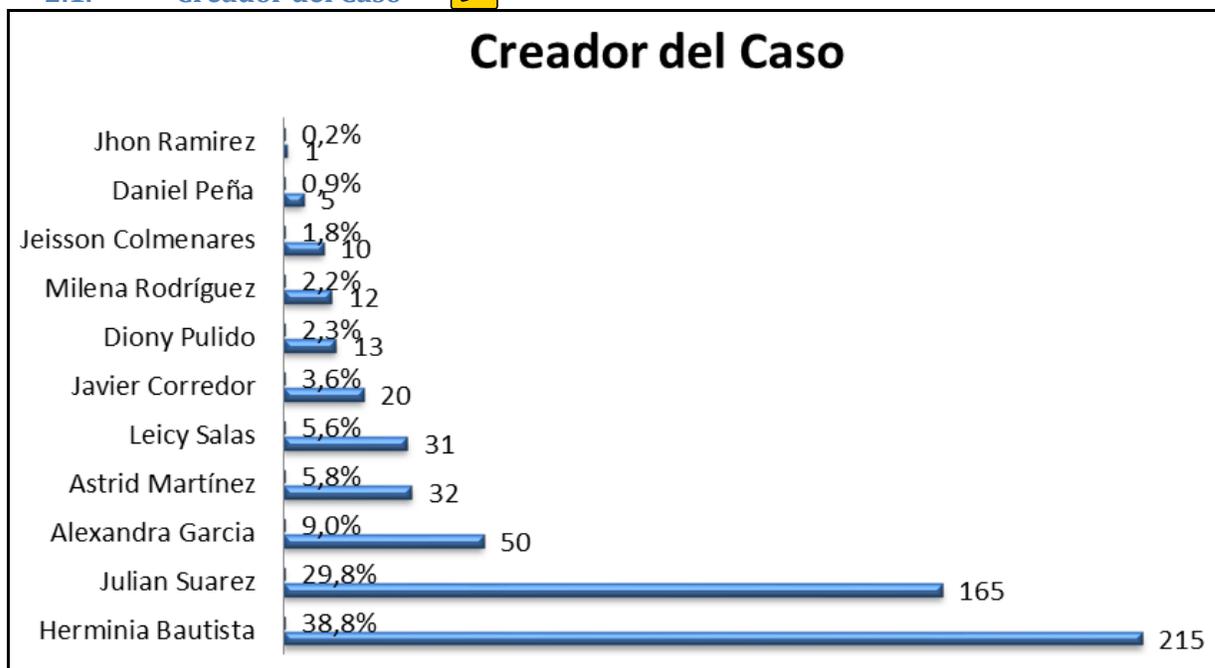


**Ilustración 6. Tendencia 2016**

En cuanto al inicio del año 2016, febrero es el mes con la mayor cantidad de casos ingresados, tanto marzo como abril estuvieron muy similares, pero tienen una diferencia de más de 60 casos con respecto a febrero.

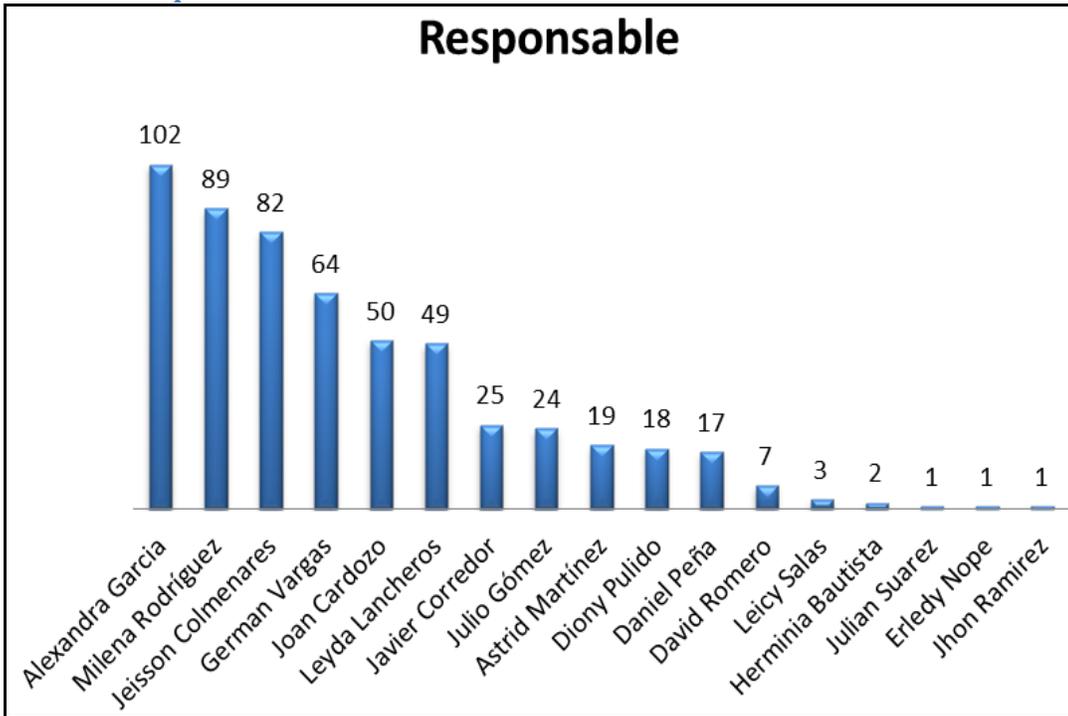
## 2. EJECUCIÓN POR PERSONA

### 2.1. Creador del Caso



En estos meses se crearon 554 casos. Continúa la tendencia que las personas que se encuentran en Recepción sean las que ingresen la mayoría de las solicitudes realizadas al CIDC (68,6%), garantizando que lo que se radica, 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, Astrid Martínez, Leicy Salas 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, Julio Gomez, Leyda Lancheros, Eledy Nope, German Vargas y David Romero no realizaron en este período esta actividad.

2.2. Responsable



Esta grafica permite evidenciar las personas que se considera podrían dar solución inicial al requerimiento presentado. En estos meses de inicio de año, las personas con mayor asignación como responsables fueron Alexandra García, Milena Rodríguez, Jeisson Colmenares y German Vargas. Estos resultados incluyen los responsables de los casos resueltos por solución inmediata.

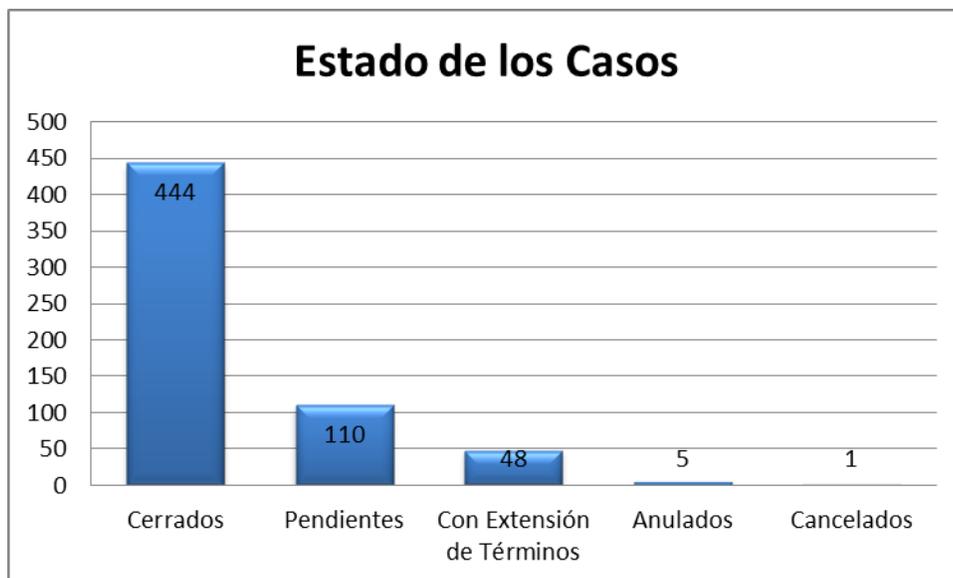
### 2.3. Asignado Final



Esta gráfica permite ver las últimas personas a las que se les asignó el caso, es decir, las que dan solución, quienes finalmente consolidan el resultado y dan respuesta efectiva posterior al trabajo en equipo llevado a cabo. Las personas con mayor asignación son Julian Suarez, Alexandra García, Jeisson Colmenares y German Vargas. En este período no hubo asignaciones finales para Joan Cardozo y Erledy Nope.

### 3. EJECUCIÓN CASOS

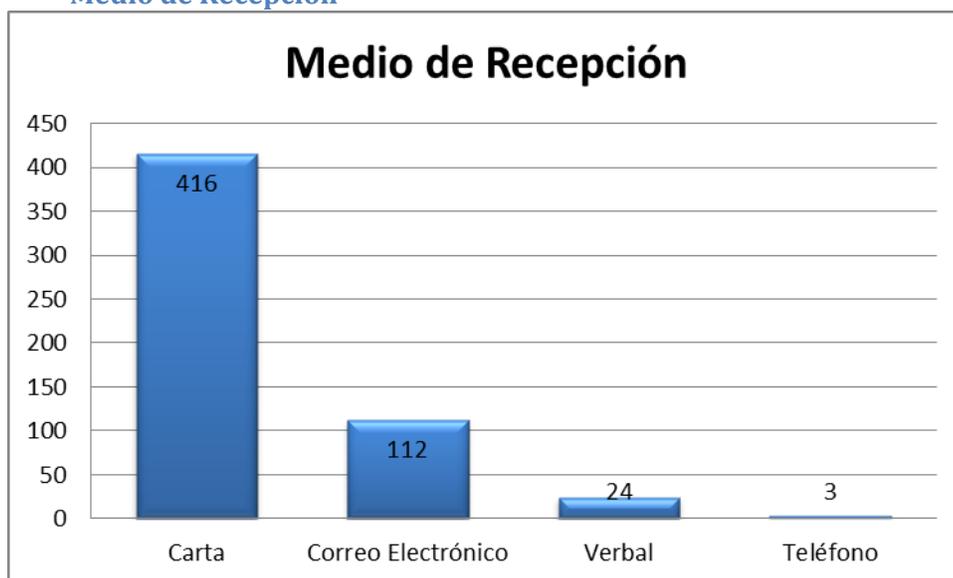
#### 3.1. Estado de los Casos



En este período aun cuando se finalizaron 306 de los casos creados en Marzo y Abril y 444 en total, contando los de meses anteriores, se tiene un significativo número de casos pendientes (110), lo cual debe evaluarse. Por otro lado, se evidencia una disminución de casos a los que se les realizó extensión de términos, con respecto a los primeros dos meses del año 2016. En estos dos meses se presentaron cinco Anulaciones, las cuales se dieron por un error de duplicación de llave foránea que presento la plataforma, debido a manejo inapropiado al momento de ingreso de cedulas de solicitantes ya existentes. Por otra parte se realizó la cancelación de un caso, como resultado de un error de digitación del asunto y descripción, a un solicitante que no correspondía.<sup>1</sup>

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

### 3.2. Medio de Recepción



El Medio de Recepción más frecuente continua siendo Carta con una participación de 74,95%, se reciben unos pocos de forma verbal y telefono y ninguno por web.<sup>2</sup>

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

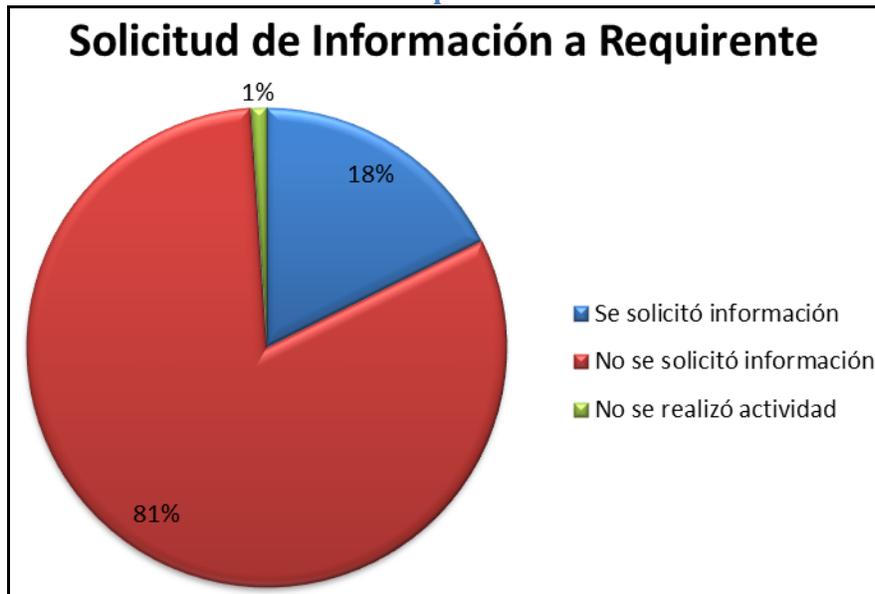
### 3.3. Tipo de Requerimiento



La mayor parte de los casos se ingresó con el Tipo de Requerimiento *Solicitud de Pago* con un 29.78%, seguido de *Solicitudes de proyectos de Investigación* con un 13.36% de participación, *Contratación* con 11.91%, *Certificación o Paz y salvo* con 9.21%, *Comunicados y solicitudes de otra dependencia* con 9.03%, se mantiene la tendencia de los requerimientos más frecuentes en los últimos meses. En cuanto al requerimiento *Otros* ha disminuido y tiene una participación de 5.05%, dado que en los meses anteriores se revisó esta Clasificación y se incluyeron varios tipos de requerimiento.

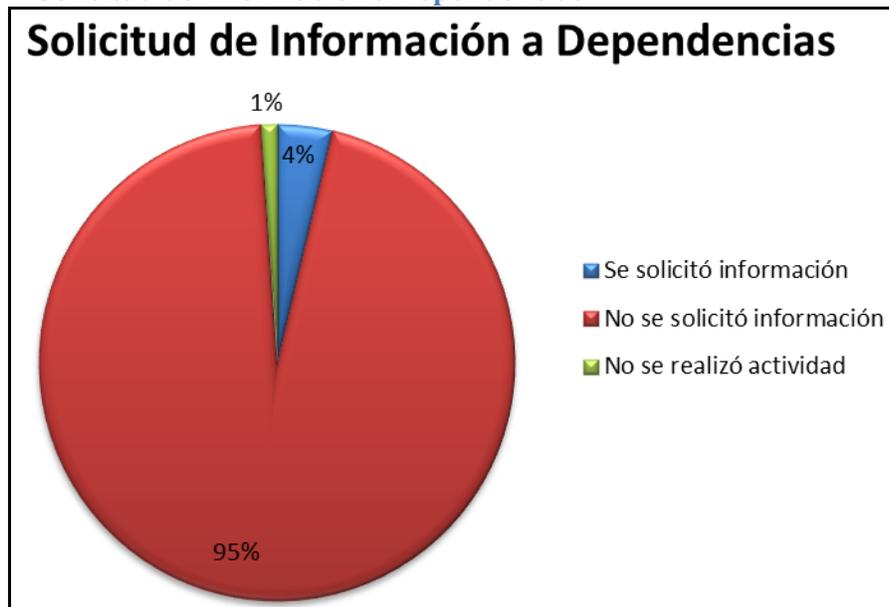
En Marzo y Abril no se ingresó ningún requerimiento con la siguiente clasificación: Concepto Jurídico, Consulta de Documentos, Expedición de Copias, Queja, Reclamo, Solicitud para Comité de Bioética, Sugerencia y Solicitud y/o comunicado de Revistas Científicas.

### 3.4. Solicitud de Información a Requirente



En este período se hizo solicitud de información a requirente en 99 de los trámites atendidos en el CIDC, lo que permite evidenciar que se mantiene la tendencia presentada en 2016, pero que aun cuando existe trazabilidad en los requerimientos, falta dejar el registro total de los mismos.

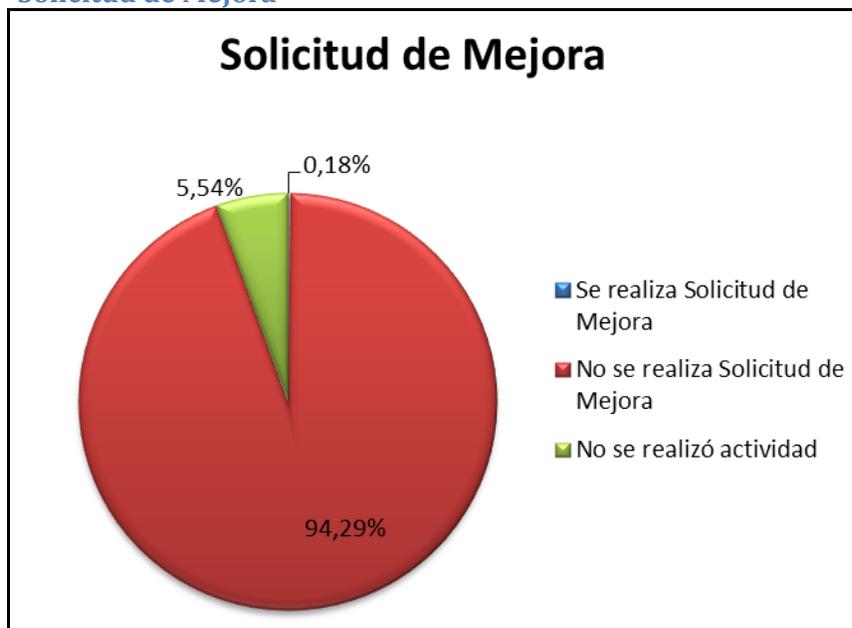
### 3.5. Solicitud de Información a Dependencias



En cuanto a la solicitud de información a otras Dependencias, en 21 de los requerimientos se dejó registro, lo cual muestra parcialmente 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 y no están quedando todas registradas.

Entre los casos a los que se les hizo Solicitud de Información a Solicitante y a otras Dependencias, se completó un 21%, indicando que disminuyó el registro de solicitudes de información con respecto a los dos primeros meses del año 2016. Se sugiere mejorar el registro de las solicitudes de información en general, para llevar una trazabilidad completa en los diferentes trámites.

### 3.6. Solicitud de Mejora



Teniendo en cuenta que se finalizaron 444 casos, se evidencia que en solo 1 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 puede ver la Solicitud de Mejora realizada y el responsable de esta:

No. Caso	Mejora	Responsable de Mejora
12314	Se sugiere enviar por la plataforma, la documentación solicitada en el respectivo caso.	Daniel Mauricio Peña Bustos

Tabla 5. Solicitudes de Mejora

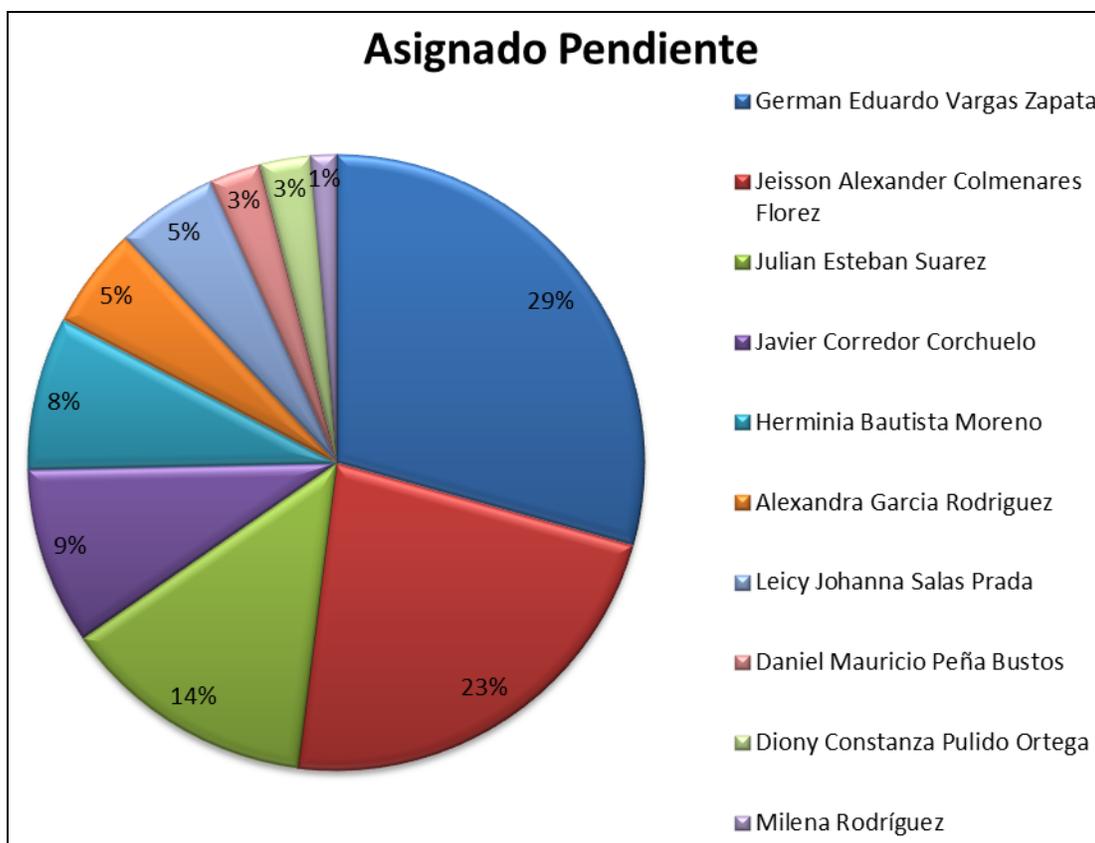
### 3.7. Tipo de Solución



Las solicitudes realizadas al CIDC, en su mayoría requieren trámites que implican la gestión de varios de sus miembros, por lo que solo diez (10) casos fueron resueltos con Solución Inmediata.

## 4. PENDIENTES

### 4.1. Asignado Pendiente



El Asignado con mayor cantidad de Actividades Pendientes al finalizar Abril es Germán Vargas con 22 casos, seguido de Jeisson Colmenares con 17 casos, Julián Suarez con 10 y Javier Corredor con 7. 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 el año 2015 y de los dos primeros meses del año:

Número de Caso	Asunto	Fecha de Creación	Asignado
6782	Solicitud de aclaración Convenio Especifico suscrito entre la Universidad Pedagógica Nacional y la Universidad Distrital	13/03/2015	Jeisson Alexander Colmenares
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
8920	Solicitud certificaciones	14/09/2015	Jeisson Alexander Colmenares
10462	Solicitud de contratación	26/11/2015	Julian Esteban Suarez
10858	Solicitud de Cierre del Proyecto de Investigación	16/12/2015	Javier Corredor Corchuelo
11621	Solicitud Cierre y Paz y Salvo del Proyecto	15/02/2016	Alexandra Garcia Rodriguez
11665	Entrega de entrada de compras	16/02/2016	Javier Corredor Corchuelo
11735	Solicitud Cierre del Proyecto	23/02/2016	Javier Corredor Corchuelo
11849	Solicitud de compra de Libros Convocatoria 12-2015	29/02/2016	Julian Esteban Suarez
11857	Renuncia Contrato de Prestacion de Servicios 933 - 2014	01/03/2016	Diony Constanza Pulido Ortega
11869	Entrega informe final	02/03/2016	Alexandra Garcia Rodriguez
11896	Documentos contratación	04/03/2016	Jeisson Alexander Colmenares
11926	Solicitud de elaboración de Orden de Compra y/o Servicio	08/03/2016	Jeisson Alexander Colmenares
11960	Desinstitucionalizacion Proyecto	10/03/2016	German Eduardo Vargas Zapata
11969	Convocatoria	10/03/2016	German Eduardo Vargas Zapata
11985	Documentos contratación	11/03/2016	Julian Esteban Suarez
11992	Tramité certificado institucional de registro material recolectado	11/03/2016	Javier Corredor Corchuelo
12019	Entrega Productos y Solicitud de Cierre de Proyecto	16/03/2016	Herminia Bautista Moreno
12031	Informe	17/03/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12045	Consultas	18/03/2016	Herminia Bautista Moreno
12060	Acta de liquidación del Contrato de Financiamiento de Recuperación Contingente No 651 ¿ 2013 enviada por Fiduprevisora S.A.	18/03/2016	Leicy Johanna Salas Prada
12066	Solicitud de estudio para transferencia de resultado de investigación	18/03/2016	Leicy Johanna Salas Prada
12079	Solicitud certificación	28/03/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12096	Solicitud de elaboración Contrato de Prestacion de Servicios	29/03/2016	Julian Esteban Suarez
12106	Solicitud de Contratación	30/03/2016	Jeisson Alexander Colmenares
12115	Convenio	30/03/2016	Javier Corredor Corchuelo
12113	Aval participación Evento Docente Jose Nelson Perez	30/03/2016	German Eduardo Vargas Zapata

12131	Aval Académico para el Docente Alvaro Martin Gutierrez	31/03/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12164	Apoyo económico	01/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12167	Documentos contratación	01/04/2016	Jeisson Alexander Colmenares
12168	Documentos contratación	01/04/2016	Jeisson Alexander Colmenares
12175	Solicitud de cumplimiento de metas Plan de Accion	01/04/2016	Daniel Mauricio Peña Bustos
12189	oficio UIFM 049/2016	04/04/2016	Milena Rodríguez
12194	Factura No. 0113	05/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12198	Entrega informe final	05/04/2016	Alexandra Garcia Rodriguez
12203	Solicitud de aval y financiación Grupos de Investigación VIRTUS, INTECSE Y GIIRA	05/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12217	Solicitud Subconvenio de Cooperación - proyecto "Prácticas y pautas de crianzas: del territorio ancestral al territorio urbano" UPN - UDFJC. Grupo de investigación interinstitucional "Equidad y Diversidad en Educación", Directora grupo UDFJC Betty Sandoval	07/04/2016	Jeisson Alexander Colmenares
12223	Cambio líder del semillero de investigación	07/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12224	Cambio líder del semillero de investigación	07/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12226	Cambio líder del semillero de investigación	07/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12243	Cotización para la publicación de memorias del Primer Seminario Nacional de Control de la Contaminación Ambiental	11/04/2016	Julian Esteban Suarez
12244	Solicitud de apoyo economico VII Encuentro de grupos y semilleros de investigacion, Facultad Tecnologica	11/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12245	Remisión contrato de prestación de servicios de transferencia de tecnología y resultados de investigación UDFJC y Universidad Gran Colombia.	11/04/2016	Leicy Johanna Salas Prada
12251	Actualización proyecto de investigación doctoral	12/04/2016	Daniel Mauricio Peña Bustos
12258	Solicitud Proyecto	13/04/2016	Alexandra Garcia Rodriguez
12262	Solicitud de apoyo económico para organización de simposio	13/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12269	Solicitud de Institucionalizacion Semillero de Investigacion SMART CITIES & SENSOR NETWORK	14/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12310	Presentación resultados de ponencia en evento nacional e internacional	18/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata

12315	Cambio Director de grupo	18/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12316	Compra de bolets	18/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12320	Apoyo económico	18/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12325	Cambio nombre de semillero	18/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12331	Solicitud de Compra computadores Portatiles	19/04/2016	Jeisson Alexander Colmenares
12343	Documentos contratación	19/04/2016	Julian Esteban Suarez
12349	Solicitud de Contrato de Prestacion de Servicios	20/04/2016	Julian Esteban Suarez
12351	Inscripción membresia	20/04/2016	Julian Esteban Suarez
12354	Carpeta SC599-2016	20/04/2016	Julian Esteban Suarez
12358	Cumplido	21/04/2016	Herminia Bautista Moreno
12359	Cumplido	21/04/2016	Herminia Bautista Moreno
12360	Cotización	21/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12367	Solicitud de incentivo Auxiliar de Investigacion	21/04/2016	Herminia Bautista Moreno
12373	Taller	22/04/2016	German Eduardo Vargas Zapata
12383	Documentos contratación	22/04/2016	Jeisson Alexander Colmenares
12384	Carpeta contratación	22/04/2016	Jeisson Alexander Colmenares
12385	Carpeta contratación	22/04/2016	Jeisson Alexander Colmenares
12386	Carpeta contratación	22/04/2016	Jeisson Alexander Colmenares
12387	Carpeta contratación	22/04/2016	Jeisson Alexander Colmenares
12388	Carpeta contratación	22/04/2016	Jeisson Alexander Colmenares
12389	Carpeta contratación	22/04/2016	Jeisson Alexander Colmenares
12390	Carpeta documentos contratación	22/04/2016	Jeisson Alexander Colmenares
12436	Aceptación de términos Registre el asunto del caso	26/04/2016	Leicy Johanna Salas Prada
12452	Solicitud de Cierre	28/04/2016	Herminia Bautista Moreno
12464	Convocatoria 01 de2016	29/04/2016	Julian Esteban Suarez

**Tabla 6. Información Casos Pendientes**