

SUBACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA INICIO	FECHA FINAL	PRESUPUESTO	TIPO	NOMBRE	UNIDAD	CANTIDAD	PRODUCTO ENTREGABLE	SEGUIMIENTO
Formular la Política de Servicio al Ciudadano de Colciencias	Claudia Molano Natalie	Dirección General Jefe Oficina Asesora de Planeación Equipo Calidad	01/02/2014	15/04/2014	0	NA	Política de Servicio al Ciudadano formulada	Número	1	Política de Servicio al Ciudadano formulada y aprobada	Fue presentado un documento borrador de política de Servicio al ciudadano y se encuentra en revisión.
Análisis y Diagnóstico del Estado actual del Sistema de Quejas y Reclamos	Claudia Molano Natalie	Grupo Contacto	01/02/2014	30/06/2014	0	NA	Informe diagnóstico del sistema de quejas y reclamos con propuesta de mejora	Número	1	Informe diagnóstico y recomendaciones	Se realizó un diagnóstico del sistema de quejas y reclamos integrando estructura organizacional, niveles jerárquicos, funciones, relacionamiento a nivel interno y externo, herramientas de hardware y software disponibles, canales de atención, equipo humano, perfil de los agentes de servicio y competencias, prácticas implementadas, procesos dentro del área y hacia las Direcciones Técnicas y Programas, seguimiento a casos, gestión de contactos.
Difusión y promoción de programas y actividad de Colciencias, y en general, del SNCTI, mediante 32 oficinas regionales, 4 en la fase 1	Claudia Molano Natalie	Dirección General Secretaría General Subdirección Direcciones Técnicas Comunicaciones y Marketing Servicio y Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación Equipo de Calidad	01/02/2014	31/12/2014	\$300.000.000	Convenio de Cooperación No. 570 de y Convenio Marco 571 de 2013	Número de Oficinas de Innovación y Desarrollo Regional abiertas	Número	4	4 Actas de apertura y Lanzamiento de las Oficinas de Innovación y Desarrollo Regional (Fase I)	Se gestionó los procesos de apertura de oficinas regionales con base en: a) Convenio 570-2013, suscrito entre Colciencias y Findeter, con el objeto de aunar esfuerzos para implementar oficinas regionales para atención al ciudadano y a la comunidad científica en particular. b) Convenio Marco No. 571-2013 suscrito entre Colciencias, la Universidad Nacional de Colombia y Findeter, siendo su objeto "aunar esfuerzos administrativos, técnicos y logísticos con el fin de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios al ciudadano que prestan las entidades mediante el establecimiento de oficinas conjuntas de Innovación y Desarrollo Regional.". Para la Fase 1
Diseño e implementación de la metodología para la medición de la satisfacción del servicio al ciudadano	Natalie Molano Grupo Servicio al Ciudadano	Oficina de Sistemas de Información Oficina Asesora de Planeación Equipo Calidad Direcciones Técnicas	01/07/2014	31/12/2014	0	Gestión	(Número de usuarios encuestados / Total encuestas requeridas)* 100%	Porcentaje	100%	Prueba piloto Encuestas aplicadas semestral	Se formuló y proyectó el Proceso de Medición y Satisfacción del Usuario Externo, sobre el servicio y la atención brindados por Colciencias, estableciendo la metodología, alcance, definiciones, y descriptivo para dicha medición. El documento "Proceso de Medición y Satisfacción del Usuario Externo" fue aplicado al público objetivo que tiene Colciencias.

Adecuación de espacio físico para Servicio y Atención al Ciudadano	Claudia Molano	Natalie	Dirección General Subdirección Comunicaciones y Marketing	01/03/2014	31/12/2014	0	Gestión	Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano adecuada	Número	1	Adecuación de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano	Se adecuó un espacio físico para prestar un mejor servicio y atención al ciudadano.
Documenta, aprobar y difundir del protocolo para Servicio y Atención al Ciudadano	Claudia Molano	Natalie	Equipo de Calidad Comunicaciones y Marketing Grupo Contacto	09/02/2014	30/06/2014	0	Gestión	Protocolo para Servicio y Atención al Ciudadano	Número	1	Capítulos de Protocolo para Servicio y Atención al Ciudadano documentado, aprobado y difundido	Se realizó un documento borrador de protocolo para el servicio al ciudadano y se encuentra en proceso de aprobación