



**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Informe consolidado 2016

Equipo de Educación e Investigación

16



**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

**INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2016**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EQUIPO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN
BOGOTÁ
Enero de 2017**





Contenido

Introducción	3
Objetivo General del Informe	3
Objetivos del procedimiento de Atención al ciudadano	3
1. Caracterización de usuarios	4
2. Tipos De Peticiones	6
2.1 Número de Solicitudes	9
2.2 Tipos.....	10
2.3 Canales De Atención Al Ciudadano.....	12
2.3.1 Canal: Atención personalizada	14
2.3.1.1 Ferias de Atención al Ciudadano	15
2.3.2 Canal: Atención virtual	16
2.3.3 Canal: Atención telefónica.....	17
2.3.4 Canal: Atención correo postal.....	18
2.4 Temas De Consulta	19
2.5 Tipos De Organización.....	20
3. Trámite: Acreditación	21
4. Satisfacción Ciudadana	23
4.1 Oportunidad De Respuesta.....	23
4.2 Percepción Ciudadana	24
4.3 Recomendaciones recibidas de la ciudadanía	25





Introducción

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el fin de contribuir con la constitución de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, presenta en el siguiente informe los resultados de la medición anual de atención a los ciudadanos, que hacen uso de nuestros servicios y trámites a través de los diferentes canales que la entidad tiene a disposición.

Objetivo General del Informe

Determinar el grado de satisfacción del sector solidario y grupos de interés, de acuerdo a los servicios que ofrece la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, con el fin de evidenciar oportunidades de mejora en la prestación del servicio, mediante la atención al ciudadano; así como medir, analizar y hacer seguimiento a la prestación del servicio al ciudadano que brinda la Unidad.

Objetivos del procedimiento de atención al ciudadano

- Dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS recibidas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Medir, analizar y hacer seguimiento a la prestación del servicio en las Instalaciones de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
- Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos por la Oficina de atención al ciudadano, de acuerdo a los aspectos como: Facilidad de comunicación, amabilidad, conocimientos, calidad de la información ofrecida y la atención oportuna.



1. Caracterización de usuarios

De conformidad con la matriz de caracterización de usuarios construida en la Unidad, bajo los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea – GEL, y con las herramientas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, se tienen tres grupos de usuarios en la entidad:

Grupo 1

Ciudadanía en General: miembros de organizaciones solidarias o personas interesadas en formalizar su proyecto productivo a través de esquemas asociativos y solidarios y demás personas interesadas en desarrollo del sector.

Grupo 2

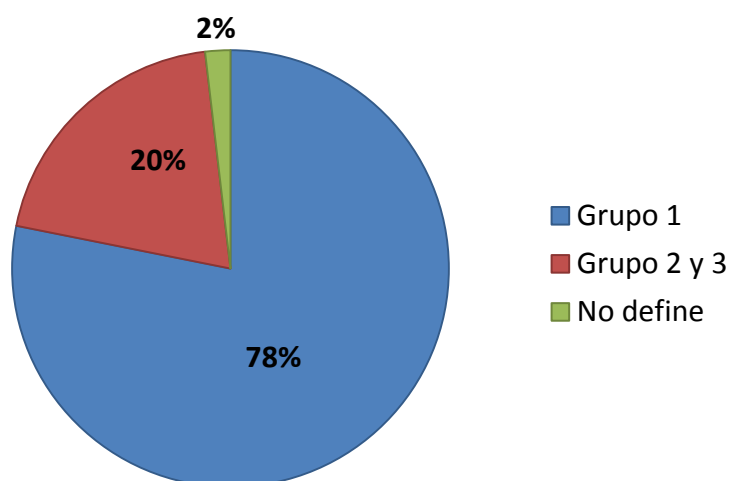
Organizaciones solidarias: (Cooperativas, Pre-cooperativas, Fondos de empleados, Asociaciones mutuales, fundaciones, asociaciones, corporaciones, Organismos Comunales y Organizaciones de Voluntariado)

Grupo 3

- Instituciones Educativas Públicas y Privadas.
- Instituciones Públicas (del orden nacional y territorial)

Para el año 2016 se atendieron un total de **1350 peticiones**.

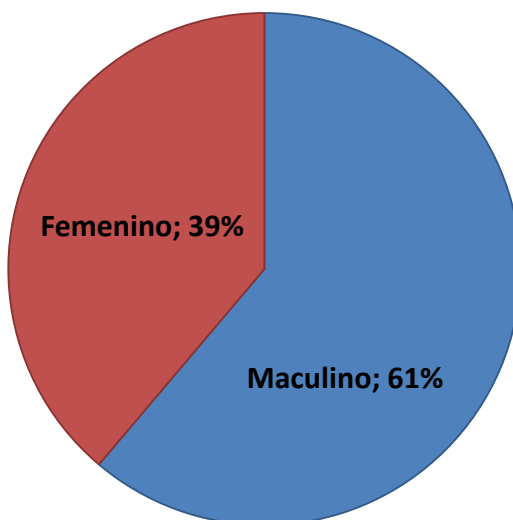
Caracterización de Usuarios por Grupo



Grafica 1

El ejercicio de caracterización de usuarios, tomando la variable de género muestra que el 61% de los consultantes en el de 2016 se identificaron como de género masculino y un 39% de género femenino; 20% se identificaron como consultantes a nombre de personas jurídicas.

Caracterización de Usuarios por Género



Grafica 2

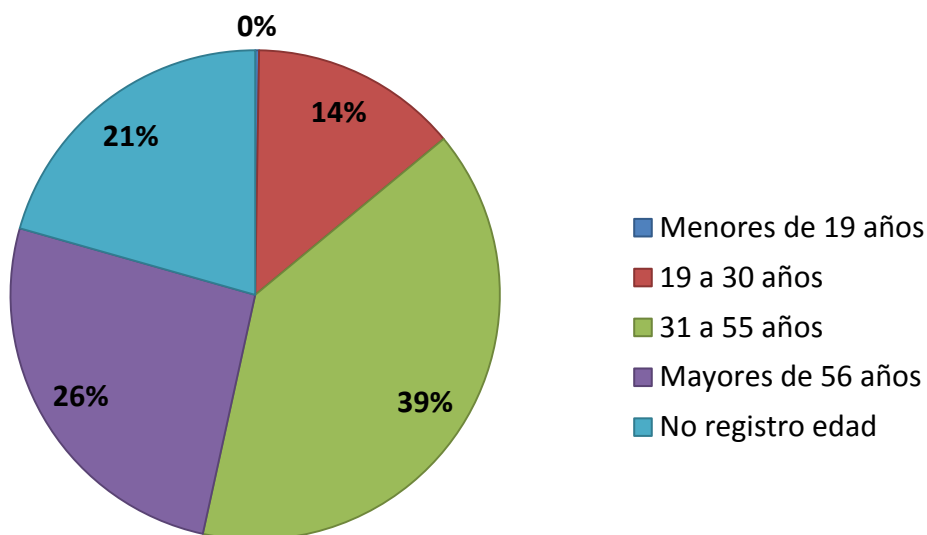
En tanto que para el mismo periodo del año 2015 se tuvo que:

- 52% se identificó como de género masculino,
- 32% género femenino
- 15% como personas jurídicas.

En términos generales, se aprecia una disminución de dos puntos porcentuales en los ciudadanos identificados como personas naturales con respecto al aumento de las personas jurídicas.

En cuanto a la variable: grupos etarios:

Caracterización de Usuarios por Edad (canal presencial)



Grafica 3

Por grupos etarios, se tiene el dato para la consulta a través de canal presencial, que incluyó esta variable en el formato de registro a los ciudadanos a partir del mes de marzo de 2016.

Se resalta que el mayor número de ciudadanos atendidos corresponde a personas entre los 31 y 55 años, en canal presencial con un 39% seguido del adulto mayor con 26%

2. Tipos De Peticiones

Petición de Información:

Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad



Término de respuesta:

- Ciudadanos (obrando en nombre de sí mismos o de una empresa de carácter privado) 15 días hábiles siguientes a la recepción
- Entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción
- Miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción
- Defensor del Pueblo, 5 días hábiles siguientes a la recepción

Petición de Documentación:

Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Consultas:

Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

Reclamo:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción

Queja:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.





Denuncia:

Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Derecho de Petición:

Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la constitución política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia:

Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Trámite:

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Término de respuesta: de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de acreditación (único trámite en la Unidad) 10 días hábiles siguientes a la recepción.

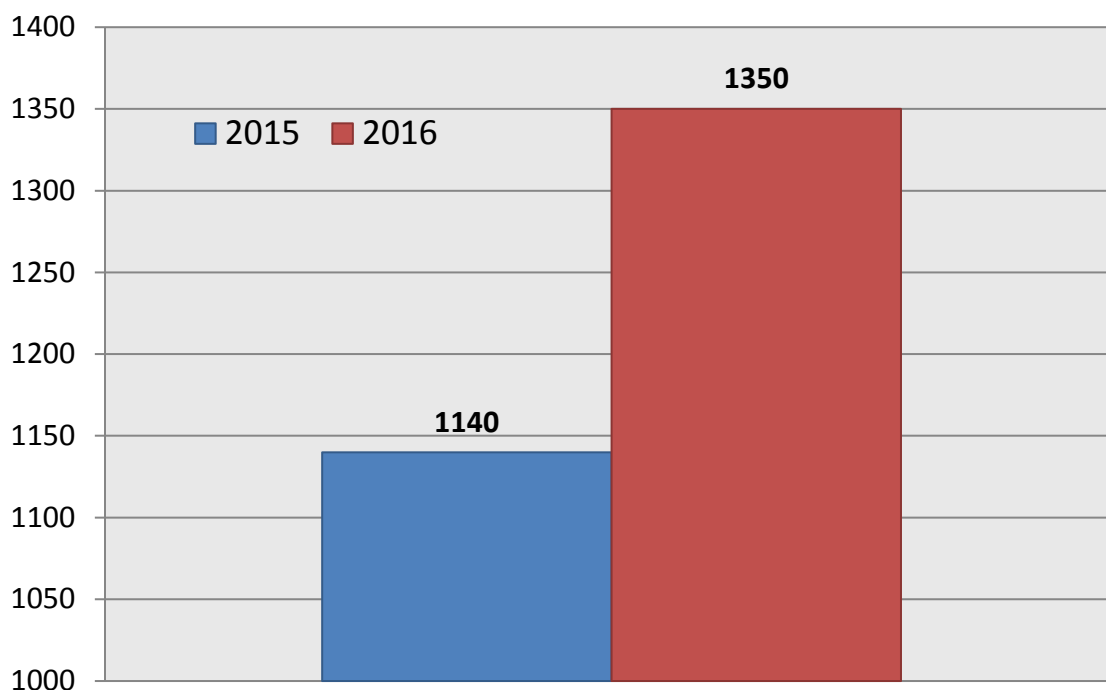


Teniendo presente esta clasificación, para la vigencia 2016 se tuvo:

2.1 Número de Solicitudes

Durante el 2016, en la oficina de atención al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, se atendieron **1350 PQRDS**, 18% más que el año 2015 que fueron 1140; siendo el mes de abril el período de mayor consulta y diciembre el de menor atención.

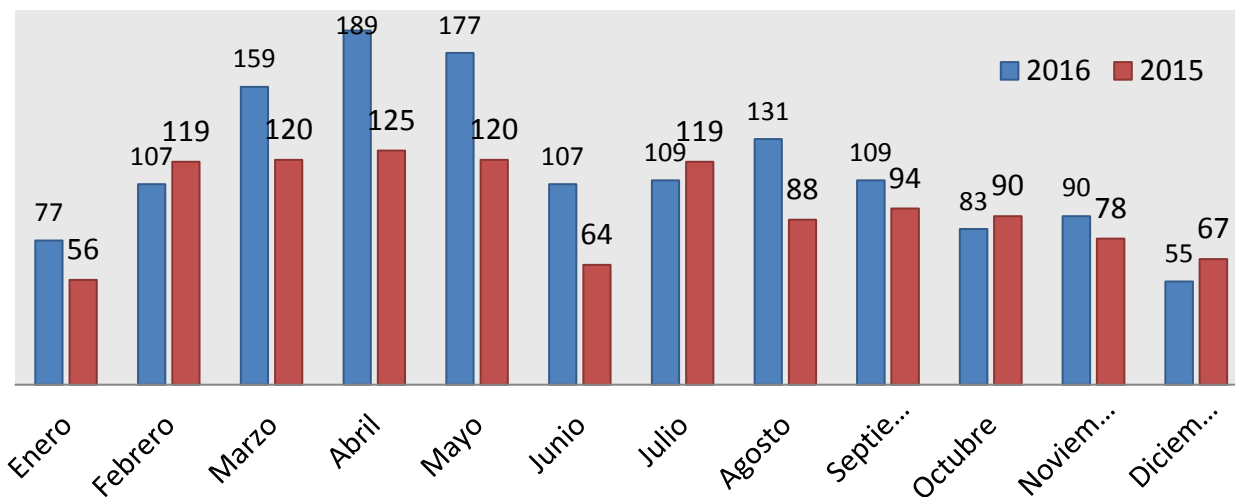
PQRDS Años 2015 y 2016



Grafica 4

Es de mencionar que en el 2016 la Unidad participó en cuatro (4) ferias de atención al ciudadano del PNSC y un evento sectorial, donde se atendieron un total de 923 ciudadanos que no se encuentran sumados en las 1350. En el 2015 la atención en ferias institucionales fue de 348 ciudadanos.

PQRDS Mensuales Años 2015 y 2016



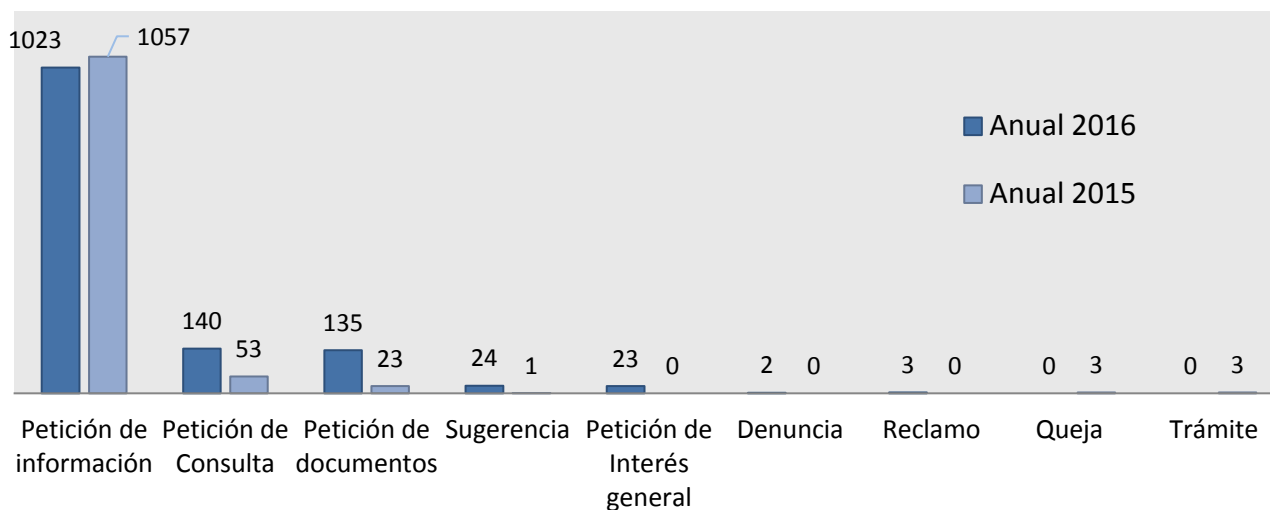
Grafica 5

2.2 Tipos

A partir de la expedición de la ley 1755 de 2015, la Unidad inició un proceso más preciso de categorización de las peticiones recibidas en la oficina de atención al ciudadano.

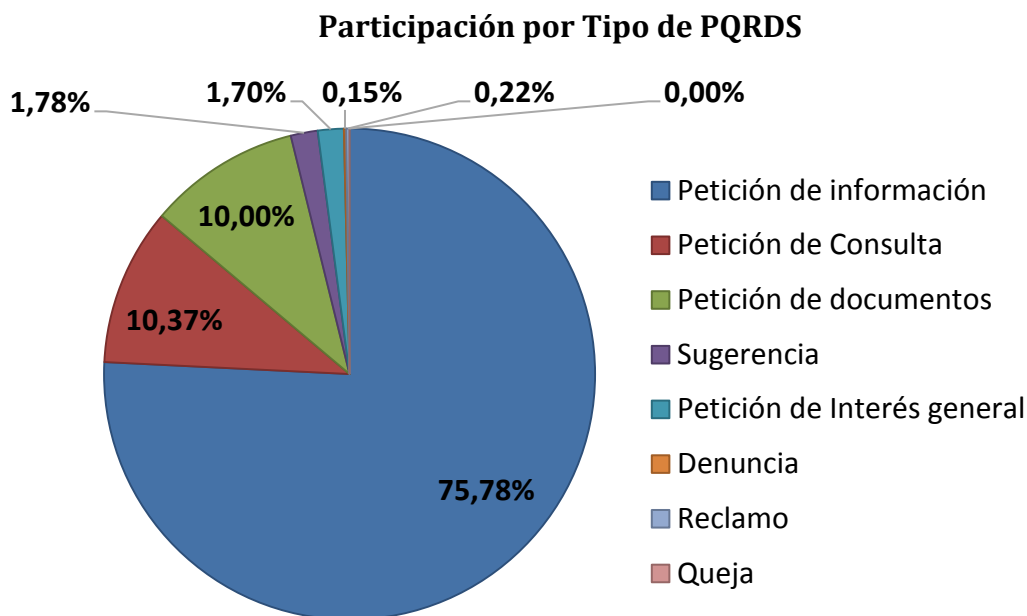
Anteriormente se clasificaban en su mayoría como peticiones de información, un 95% de las PQRDS registradas en 2015 se reflejaron en este tipo de solicitud.

Comparativo por tipo PQRDS Años 2015 y 2016



Grafica 6

Durante el 2016 se recibieron y tramitaron dos (2) denuncias de carácter anónimo y tres (3) reclamos, peticiones que fueron tratadas conforme a la política, manual, protocolo y reglamento de atención al ciudadano de la Unidad.



Grafica 7

Se destaca que de las 1350 PQRDS recibidas en 2016, 1023, el 75.8%, fueron peticiones de información, es decir información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad, las restantes son de diferente índole, que representan sobre el total de PQRDS recibidas:

- Peticiones de consulta: 10,4%
- Peticiones de documentos: 10,00%
- Sugerencia 1,8%
- Peticiones de interés general: 1,7%

2.3 Canales De Atención Al Ciudadano

Promueve nuestros **Canales de atención:**

Carrera 10 No. 15 - 22 Bogotá
Jornada continua 8 am - 5 pm



Telefónica

PBX: 327 5252
Línea gratuita nacional:
01 8000 12 2020



Virtual

Aplicativo Web
www.orgsolidarias.gov.co
Correo electrónico:
atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co
Chat



Correo postal

www.orgsolidarias.gov.co

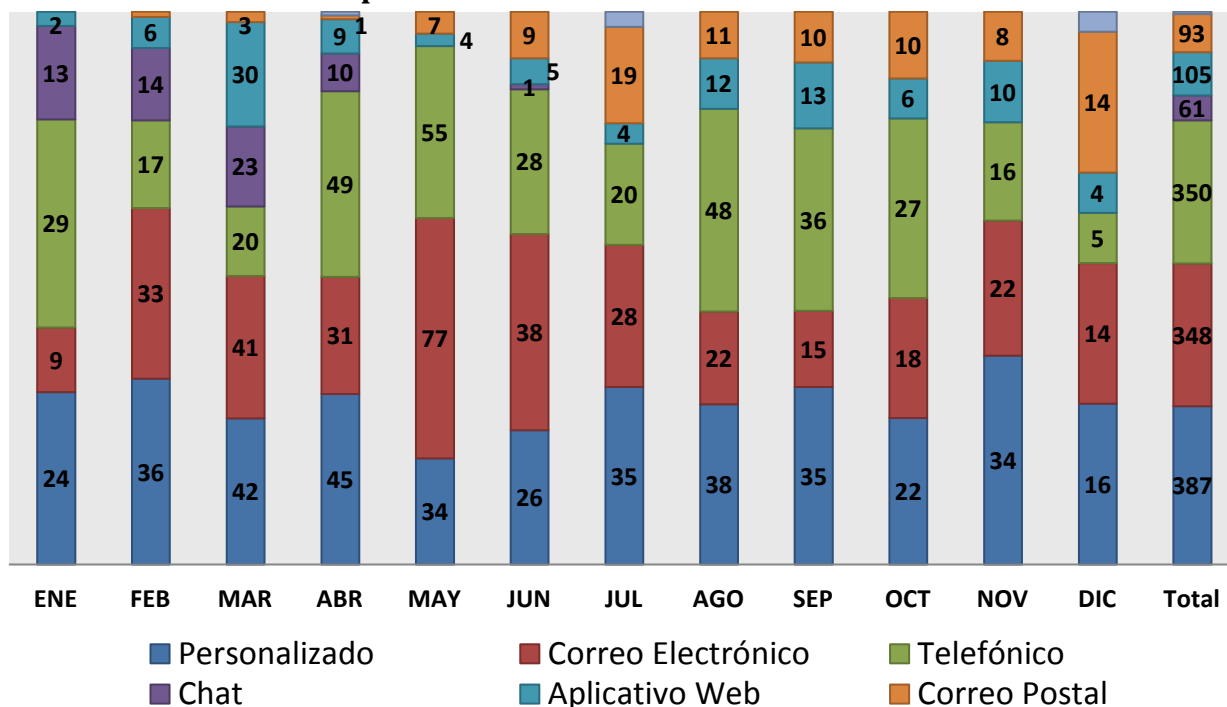
Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

El ciudadano puede dirigir sus inquietudes, sugerencias, y peticiones a la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias a través de los siguientes mecanismos:

- Canal de atención personalizada
- Canal de atención telefónica
- Canal de atención virtual
- Canal de atención correo postal

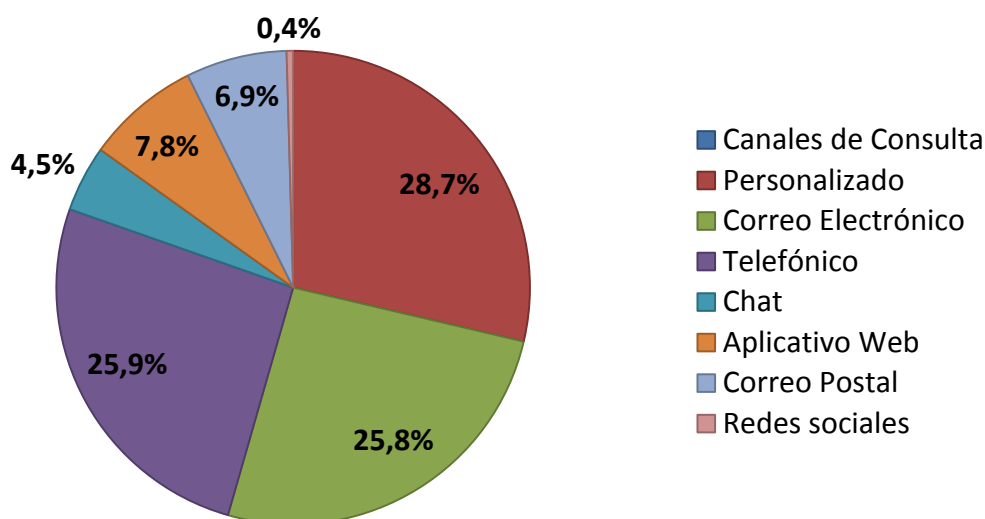
La preferencia de los ciudadanos que interactúan con la Unidad, a efectos de tramitar peticiones, muestra que existe una tendencia a consultarnos más por el canal presencial 31%, con indicadores muy cercanos para el correo electrónico y el telefónico con 25% cada uno.

Comparativo de Medios de Consulta Mensual



Grafica 8

Participación por Canal Durante año



Gráfica 9

PQRDS por Canal Durante año

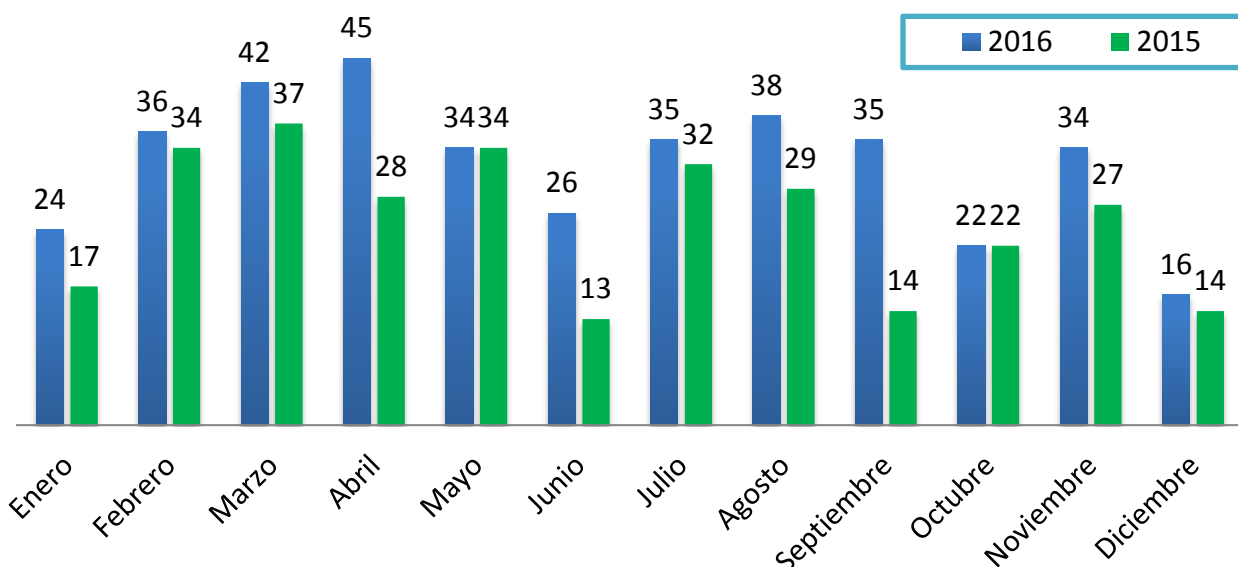
Canal	Participación	# PQRDS
Personalizado	28,7%	387
Correo Electrónico	25,8%	348
Telefónico	25,9%	350
Chat	4,5%	61
Aplicativo Web	7,8%	105
Correo Postal	6,9%	93
Redes sociales	0,4%	6
Total de PQRDS por mes	100%	1.350,00

Tabla 1

2.3.1 Canal: Atención personalizada

Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con Organizaciones Solidarias con el fin de tramitar sus peticiones. La oficina de atención al ciudadano atiende en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, de lunes a viernes en las instalaciones de la entidad.

Comportamiento Consultas Canal Personalizado



Gráfica 10



En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de la oficina de atención al ciudadano, la oficina de correspondencia y las demás oficinas que tiene la entidad para el servicio de los ciudadanos. Frente al 2015, se observó un aumento del 28,57% en el número de consultantes en 2016.

En el mes de abril se realizó un evento sectorial donde se atendieron en stand institucional: 43 ciudadanos.

2.3.1.1 Ferias de Atención al Ciudadano

Como una estrategia para acercar la oficina de atención al ciudadano a la comunidad, la entidad participa en las ferias de atención al ciudadano que organiza el Departamento Nacional de Planeación, entregando material informativo y educativo:

- FNSC Villa del Rosario: 372 ciudadanos atendidos – 30 de julio
- FNSC Florencia: 283, ciudadanos atendidos – 20 de agosto
- FNSC Puerto Asís: 70 ciudadanos atendidos - 3 de septiembre
- FNSC Sincé: 155 ciudadanos atendidos – 26 de noviembre



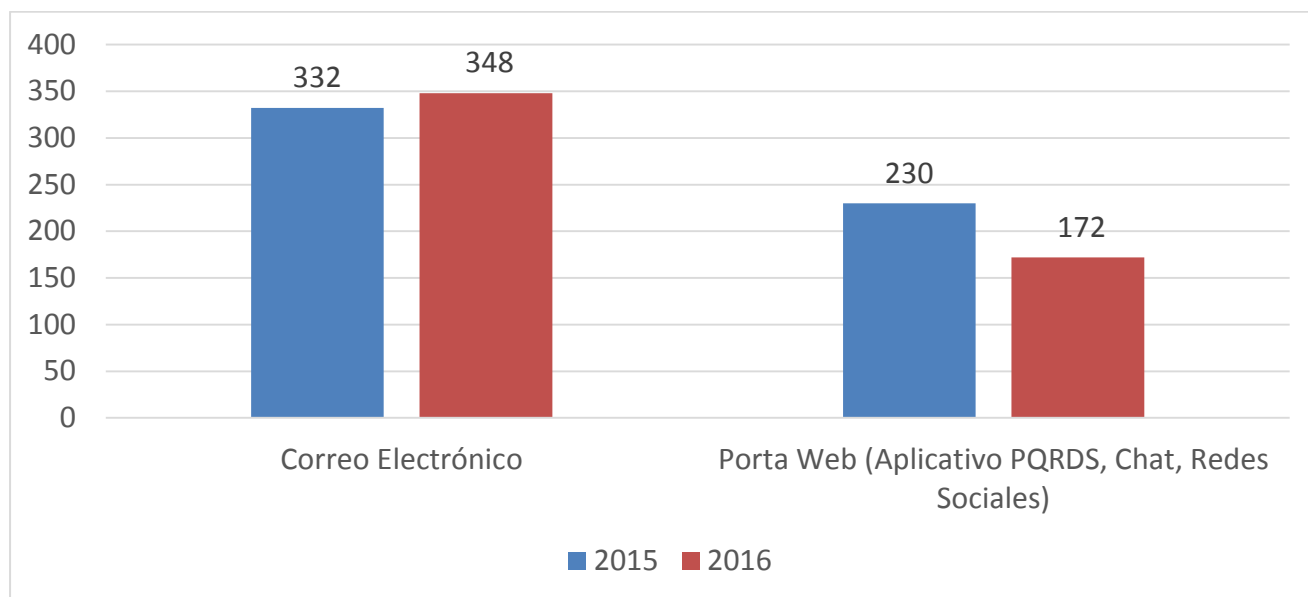
2.3.2 Canal: Atención virtual

Los puntos de atención virtual son espacios que buscan una comunicación efectiva y cómoda con el ciudadano, evitándole a éste desplazamientos físicos y otros costos asociados a la atención personalizada o telefónica. Por medio de este canal se resuelven solicitudes y PQRDS.

En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de:

- Portal web de la entidad www.orgsolidarias.gov.co
- Redes sociales y CHAT: Ubicados en el link Participación Ciudadana en el portal web
- Cuentas de correo electrónico, atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co
- Formulario de contáctenos ubicado en el Portal Web – www.orgsolidarias.gov.co
- Aplicativo de PQR -Peticiónes, Quejas y Reclamos ubicado en el link Atención al Ciudadano/ PQR/ Crear o Consultar una solicitud.

Comparativo comportamiento Canal Virtual entre los años 2015 y 2016



Grafica 11

Aun cuando hubo un mayor número de peticiones totales tramitadas en el 2016, frente al año 2015, se observó una disminución del 7%, en el número de consultantes por medios virtuales.

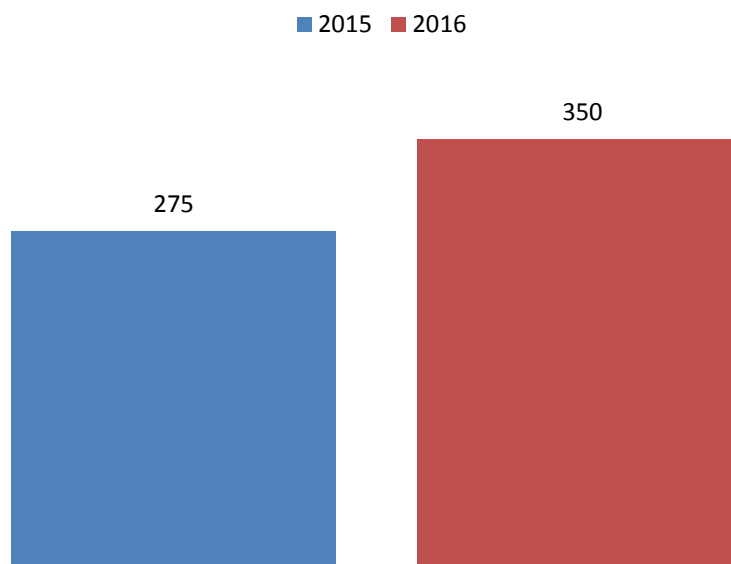
2.3.3 Canal: Atención telefónica

La atención telefónica se concibe como un mecanismo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través del sonido. Por medio de este canal se resuelven solicitudes y PQRDS.

En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de la atención de:

- Línea gratuita nacional 018000122020
- PBX en la ciudad de Bogotá 3275252 Extensión 301

Comparativo Canal telefónico entre los años 2015 y 2016



Grafica 12

Frente al 2015 se observó un aumento del 27% en el número de consultantes por este medio para 2016.

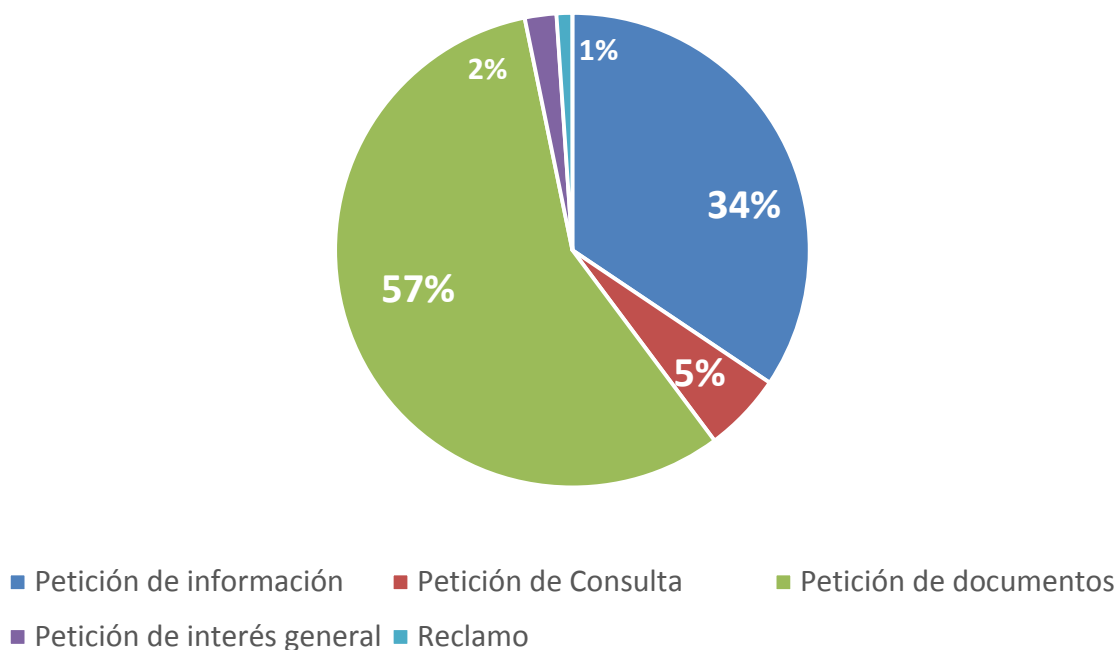
2.3.4 Canal: Atención correo postal

Definido como el canal de atención a PQRDS, a través del cual, por medio de comunicaciones escritas Organizaciones Solidarias en tiempo diferido da respuesta a las diferentes solicitudes que presentan los ciudadanos, relacionadas éstas con trámites y servicios de la Entidad.

En Organizaciones Solidarias se cuenta con la Oficina de Correspondencia donde los ciudadanos pueden efectuar sus radicaciones, ubicada en la carrera 10 # 15 -22 en la ciudad de Bogotá D.C.

Este caso particular no es posible analizarlo de manera comparativa, comportamiento de atención a PQRDS mismo período del año anterior; pues la integración del sistema de gestión documental de la Unidad con el procedimiento de atención a PQRDS inició el segundo semestre de 2016. El presente año contó con solo **93** de estos casos.

Clasificación de canal Correo por PQRDS



Grafica 13

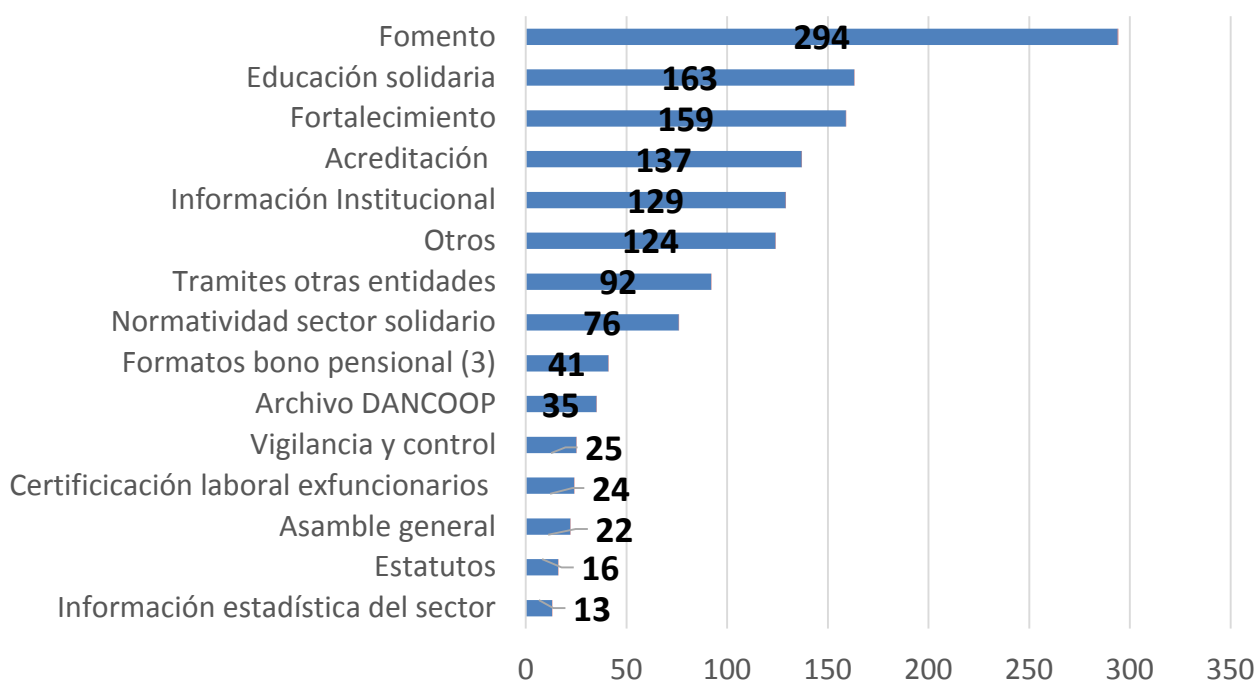
2.4 Temas De Consulta

En cuanto a las estadísticas de peticiones por temas de consulta, la Unidad realiza la siguiente clasificación:

- Fomento (procesos para creación de organizaciones del sector)
- Fortalecimiento (procesos para el desarrollo de organizaciones del sector)
- Normatividad sector solidario (temas relacionados con estatutos, reglamentos, asambleas, leyes y normas que les aplican)
- Educación Solidaria (procesos de capacitación, investigaciones)
- PQRDS relacionadas con el trámite de acreditación
- Información estadística del sector solidario
- Información institucional (Trámites de archivo, Certificaciones de ex funcionarios, Certificaciones para trámites de pensión, invitaciones)
- Vigilancia, inspección y control (a dónde acudir, presuntas irregularidades cometidas al interior de organizaciones del sector)
- Otros que no son competencia de la Unidad

El comportamiento en el 2016 fue el siguiente:

PQRDS 2016 por Tema



Grafica 13

2.5 Tipos De Organización

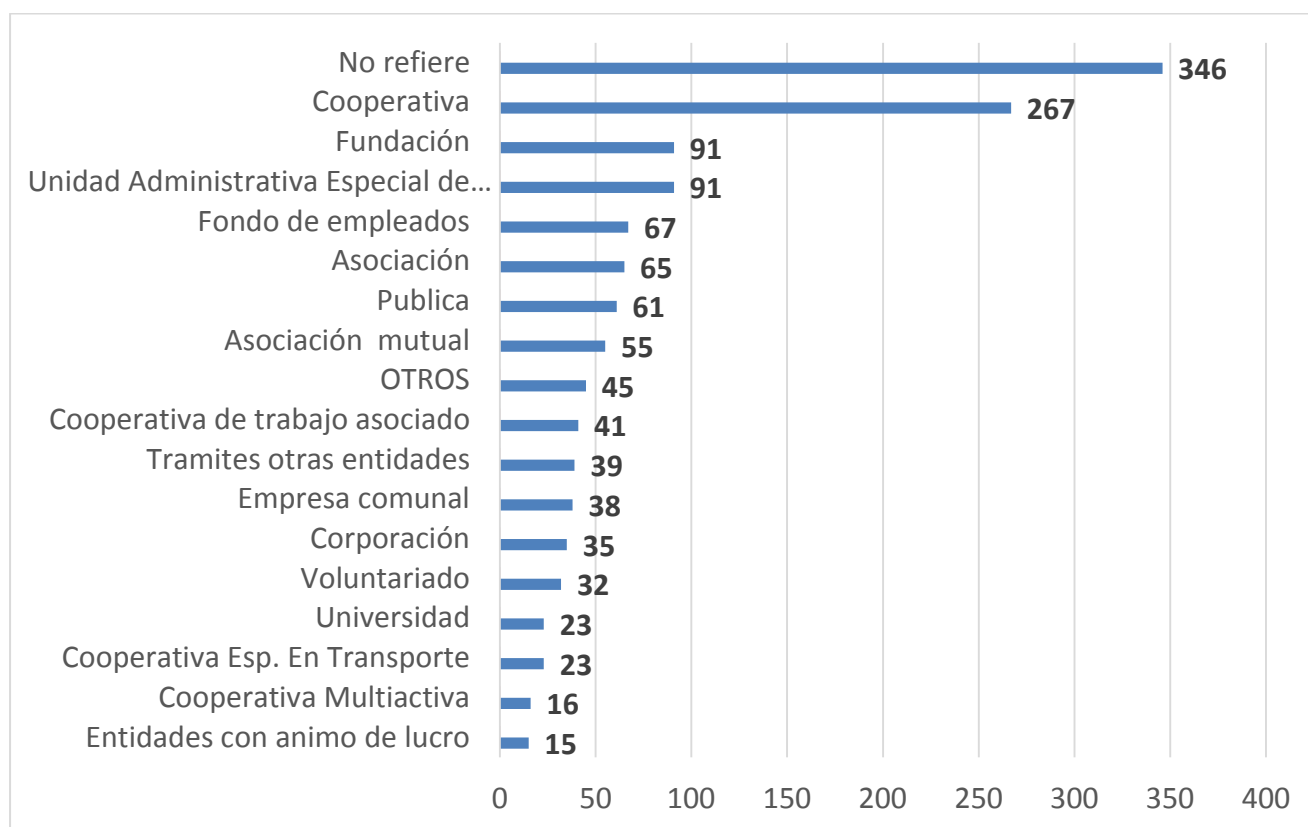
Los temas de las peticiones durante el 2016, relacionadas con preguntas por el tipo de organización presentaron el siguiente comportamiento:

Se aprecia que la forma jurídica sobre la que más se generan peticiones son las distintas formas de cooperativas con un 26,1%.

Sin embargo en la mayoría de no es posible identificar la forma jurídica, por cuanto no refieren entidad, éstas representan un 27,9% del total de nuestras peticiones.

Luego con una gran diferencia, encontramos los temas relacionados con La Unidad (en su mayoría sobre tramites pensionales o laborales), que comparten el mismo porcentaje con las fundaciones 6,5%.

PQRDS por Tipo de Organización



Grafica 14



Dentro de la categoría de organizaciones de economía solidaria, y frente al año 2015, se observa un aumento de 20 puntos porcentuales en las solicitudes relacionadas con cooperativas y asociaciones mutuales.

Las PQRDS clasificadas como información de la UAEOS, hacen referencia a solicitudes relacionadas con:

- Trámites de archivo de los anteriores Superintendencia Nacional de Cooperativas, DANCOOP o DANSOCIAL
- Certificaciones laborales de ex funcionarios
- Certificaciones para trámites de pensión, exfuncionarios

3. Trámite: Acreditación

Es el proceso mediante el cual Organizaciones Solidarias avala la calidad y pertinencia de los programas en educación solidaria.

Este es el único trámite que tenemos en Organizaciones Solidarias, y está enmarcado en la resolución 110 de marzo de 2016.

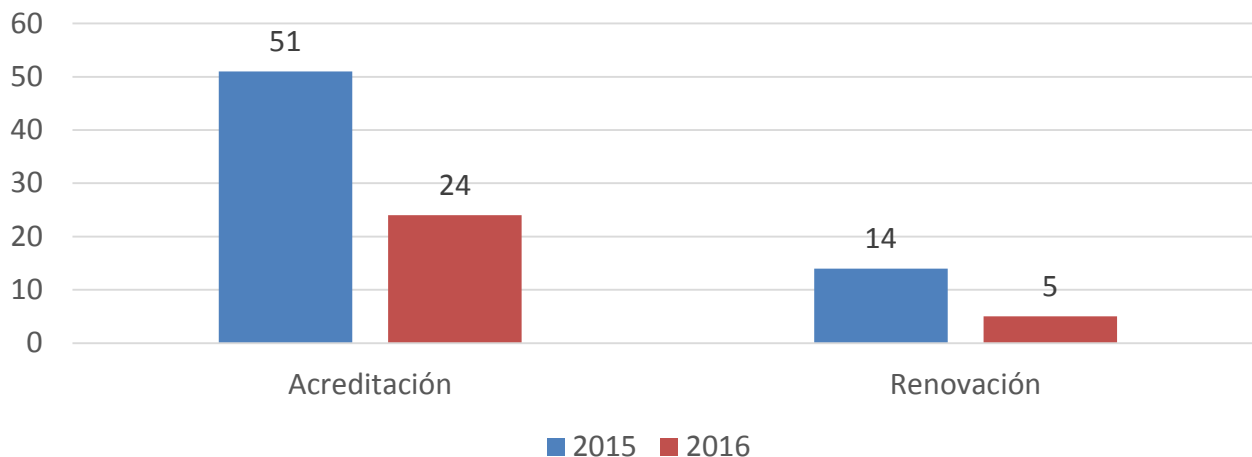
En ésta se establece el procedimiento administrativo mediante el cual la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias autoriza a las organizaciones que cumplen los requisitos establecidos para:

- Impartir el curso de economía solidaria y
- Expedir los certificados válidos para cumplir con el requisito previo al registro de las organizaciones de economía solidaria ante los entes competentes

Durante el 2016 se han otorgado 24 resoluciones de acreditación; frente al mismo período del año anterior se presenta una disminución del 52%, en el 2015 de otorgaron 51 resoluciones.



Comparativo acreditaciones y renovaciones entre los años 2015 y 2016



Grafica 15

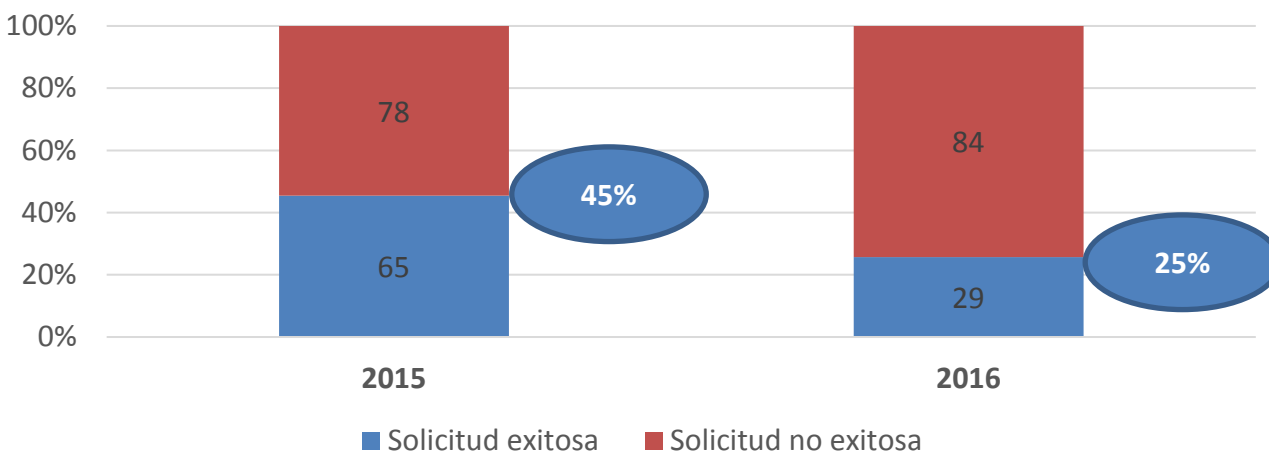
En el análisis realizado se observa que esta variación está justificada en el cambio/actualización de la norma que regula el trámite (expedida en marzo de 2016) y en la distinción del trámite por acreditación nueva y por renovación de acreditación que sólo sucede al vencimiento de acto administrativo inicial

También se observa frente al número de solicitudes relacionadas con el trámite de acreditación que:

Mes	N° de solicitudes
Enero	2
Febrero	13
Marzo	11
Abril	17
Mayo	9
Junio	10
Julio	4
Agosto	5
Septiembre	12
Octubre	11
Noviembre	10
Diciembre	9
Total	113

Tabla 2

Comparativo Solicitudes de Acreditación exitosas entre los años 2015 y 2016



Gráfica 16

El descenso en la cantidad de solicitudes, así como el porcentaje de éxito de las mismas se debe a la nueva norma, la resolución 110 de 2016 en la cual, con el fin de mejorar la calidad de los procesos brindados por las entidades acreditadas, se elevaron los parámetros para la evaluación.

4. Satisfacción Ciudadana

4.1 Oportunidad De Respuesta

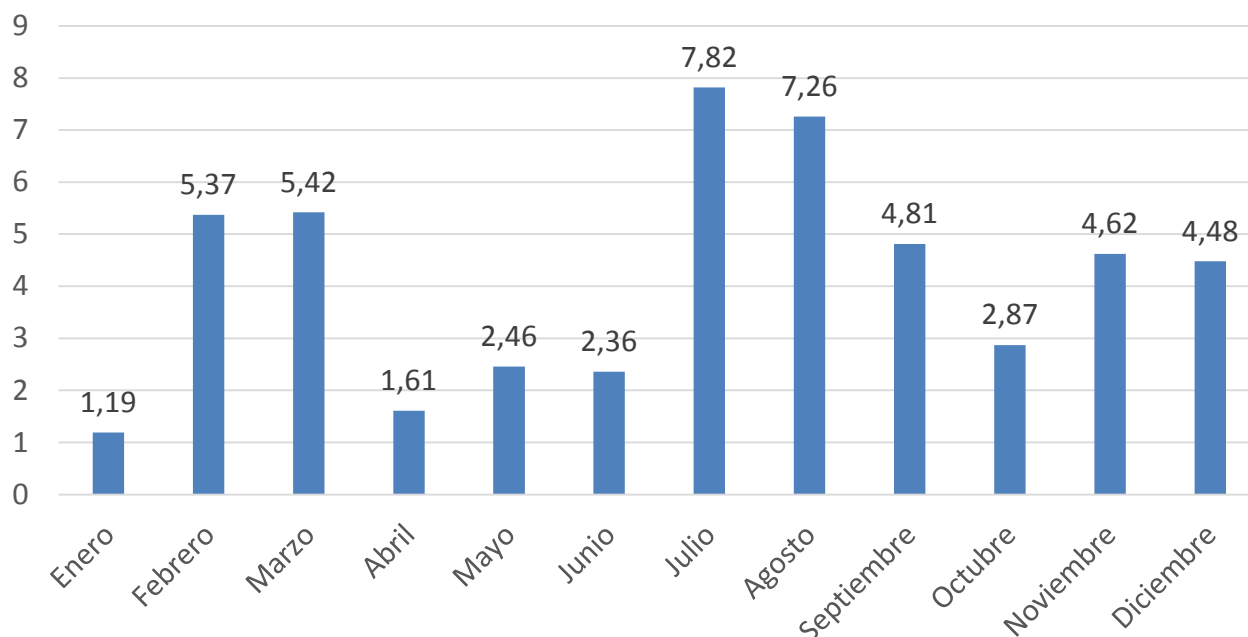
Teniendo en cuenta que el objetivo del procedimiento de atención al ciudadano de la Unidad es “Dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRDS recibidas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes”

Contamos con un indicador de eficiencia que permite verificar el número de días en los cuales damos respuesta a las diferentes solicitudes.

Este indicador incluye las PQRDS provenientes del procedimiento de atención al ciudadano y las solicitudes relacionadas con el trámite de acreditación; su medición mensual y como parámetro se estableció como meta dar respuesta en menos de 10 días

Oportunidad en la respuesta

Promedios Mensuales en la Respuesta a Peticiones



Grafica 16

Es de notar que no todas las PQRDS son tramitadas en la oficina de atención al ciudadano, algunas de éstas son trasladadas a otras áreas de la entidad, teniendo en cuenta que en algunos casos se requiere documentación o son de un nivel especializado

4.2 Percepción Ciudadana

Para evaluar la percepción ciudadana respecto de la gestión de PQRDS, la Unidad cuenta con una encuesta de satisfacción que es aplicada a todos los canales de atención.

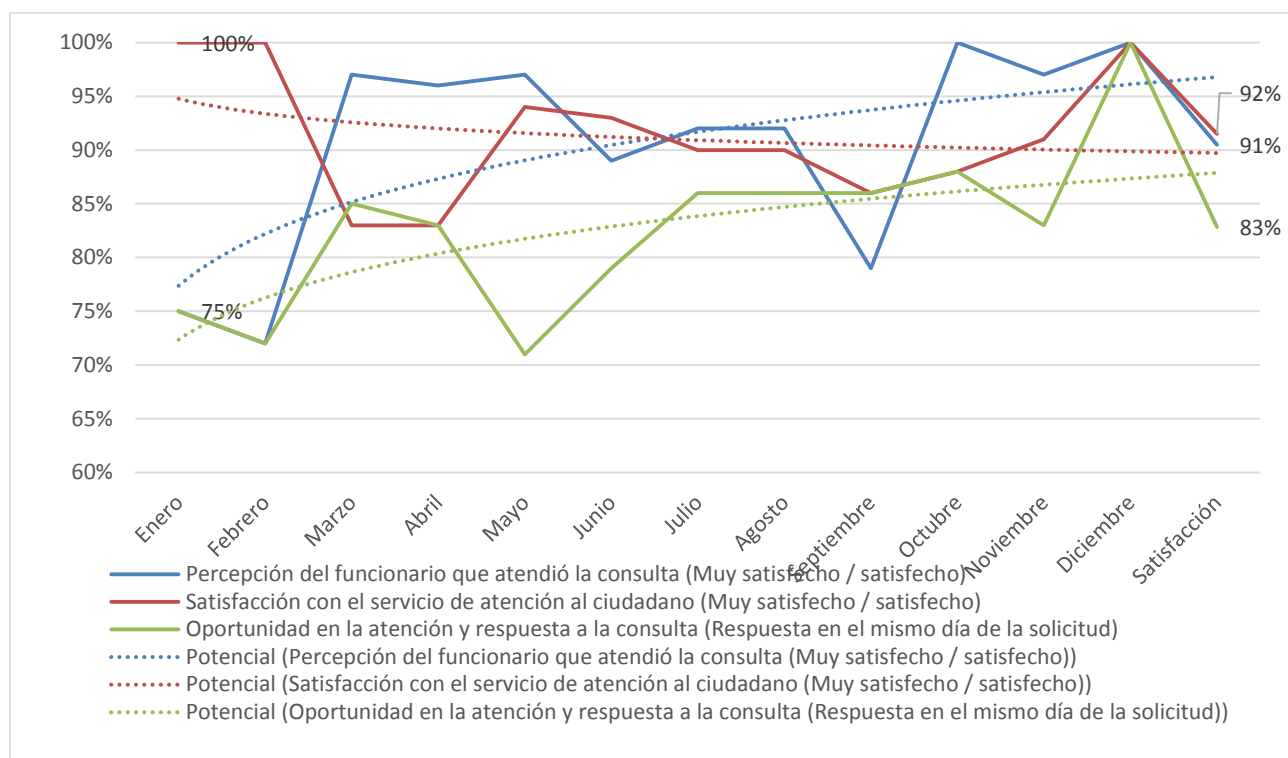
La encuesta incluye preguntas orientadas a evaluar:

- Percepción del funcionario que atendió la consulta
- Satisfacción con el servicio de atención al ciudadano
- Oportunidad en la atención y respuesta a la consulta
- Conocer cómo los ciudadanos se acercan a la Entidad

Es de mencionar que algunos de los ciudadanos de canal presencial manifiestan no tener el tiempo para el diligenciamiento del formato y los otros canales no necesariamente lo envían por correo electrónico.

De las encuestas diligenciadas, en total 345 de 1350 PQRDS, es decir la cuarta parte, tenemos que:

Satisfacción al ciudadano mensual durante el año 2016



Grafica 17

Las mediciones de percepción de nuestros ciudadanos en el 2016, muestran que el 92% de ciudadanos que respondieron la encuesta está muy satisfecho o satisfecho con la atención brindada y el 91% satisfecho o muy satisfecho respecto del funcionario que lo atendió.

En el informe de satisfacción ciudadana del 2015 se observa un único indicador de satisfacción mostrado como 97% de usuarios satisfechos, sin embargo no está detallada la percepción de los ciudadanos con respecto a las categorías analizadas para 2016.

Es necesario, en la interpretación de datos, tener en cuenta:

- El porcentaje de cubrimiento de las encuestas
- La aplicación de formatos distintos (enero y febrero un formato; a partir de marzo formato nuevo)
- Aplicación de encuestas a canales de atención no presenciales a partir de marzo

4.3 Recomendaciones recibidas de la ciudadanía

En los formatos de encuesta de satisfacción ciudadano existe un campo predeterminado para registrar recomendaciones u observaciones; a manera descriptiva los comentarios recibidos en 2016 fueron:

Mes	Observación registrada	Fuente (encuesta)
Enero	Que esta entidad tenga presencia directa en los departamentos	física
Enero	que por ser la entidad del estado que tiene como misión fomentar el mutualismo, el cooperativismo y la solidaridad; los cursos deben ser gratuitos	física
Febrero	El estado rompa el esquema para que dé la posibilidad al pueblo para que se organice y no sea excluido	física
Febrero	favor compartir la información relacionada con eventos del sector que promueve la entidad.	web
Febrero	mayor información publicada en la página	web
Marzo	No se registraron observaciones - recomendaciones en las encuestas	física
Abril	Se requiere una mejor asesoría	física
Mayo	Me acerque a la entidad en busca de fortalecimiento (plata) para organización de vivienda en base a proyectos - no satisface ninguna de mis necesidades	física
Mayo	la encuesta es muy larga	física
Mayo	Más sitios para encontrarlos	web
Mayo	Solicitaría diapositivas sobre conformación de cooperativas de vivienda.	web
Mayo	Falta divulgación para conocer más del apoyo	web
Junio	no identifique desde la página web si se atendería mi necesidad - no hay claridad del tipo específico de entidades que atiende la EAE organizaciones solidarias	física
Julio	No se registraron observaciones - recomendaciones en las encuestas	física
Agosto	Esperamos mayor información de los convenios con entidades como AsoDamas, Gobernaciones y otros, y poder aportar en el planeamiento de los programas	física
Agosto	Mi recomendación sería que en cuanto a las entidades financieras cooperativas si hiciera obligatorio que los usuarios afiliados de estas entidades, se les obligara a dar información detallada y personalizada para tener un mayor conocimiento sobre la actividad que desempeñan, ya que por desconocimiento muchos somos víctimas de los abusos por estas y el desconocimiento y falta de información por parte de estas entidades, gracias!	web
Septiembre	Necesitamos que se aterrice a las regiones todo lo que se adelanta desde el nivel central	física
Octubre	Buscar cómo trabajar articuladamente con la entidad y las universidades, más.	física
Septiembre	No se registraron observaciones - recomendaciones en las encuestas	física
Octubre	tener en cuenta dentro de sus servicios el tema de manejo financiero de los fondos	física



Octubre	dar capital semilla a los proyectos productivos, aterrizar en la realidad de las organizaciones solidarias	física
Octubre	hacer cumplir que antes de constituirse todos deben capacitarse en economía solidaria	física
Octubre	Generar una masa crítica del sector: poder participar de formación solidaria en cursos permanentes que asumieran las problemáticas del sector y sus posibles alternativas para hacerlo crecer	física
Noviembre	Sería interesante que la organización tenga un instructivo para estatutos de cooperativas y del sector y modelos que pueda suministrar	física
Noviembre	Podrían desarrollar casos exitosos en formato audiovisual	física
Noviembre	Realizar videos tutoriales que den mejores luces para ejercer la asociatividad	física
Diciembre	mejorar el tiempo de respuesta	física

Tabla 3

Estas observaciones serán tomadas en consideración para determinar su aplicabilidad para la vigencia siguiente.

