FORMATO DE EVIDENCIAS	
Nombre del contratista: MARIA CRISTINA AGUDELO HERNÁNDEZ	
Número de contrato: 4162.010.26.1.2825-2026	
ANEXO No.	Obligación N° 4
OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No.	Realizar seguimiento y ofrecer respaldo a la gestión administrativa y de talento humano en la Secretaría del Deporte y la Recreación, asegurando el cumplimiento de procesos y normativas vigentes.
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Control y seguimiento PQRSD – Identificación de causas y acciones de mejora
OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD	Identificar las causas que originan el vencimiento de los términos de respuesta de las PQRSD, en especial en la Subsecretaría de Fomento y en la Subsecretaría de Infraestructura Deportiva. Definir acciones de mejora y mecanismos de trazabilidad, de modo que cada caso tenga un responsable, una acción concreta y una fecha de solución. Acordar los compromisos para reducir progresivamente las PQRSD vencidas (meta: cero PQRSD en negro) y prevenir nuevos vencimientos.
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (RESUMEN)	Se realizó una reunión virtual de seguimiento a las PQRSD de la Secretaría del Deporte y la Recreación, con la participación de los líderes y responsables del trámite de las áreas involucradas y de la Ventanilla Única. El reporte semanal presentó 29 PQRSD en negro (términos legales vencidos): 18 en el despacho de la Subsecretaría de Fomento y 11 en Infraestructura Deportiva (1 en el despacho de la subsecretaría, 5 en escenarios de alto rendimiento y 4 en escenarios comunitarios), además de 25 PQRSD en morado (riesgo de vencimiento). **Causas identificadas:** (1) en Fomento, falta de apropiación del procedimiento de gestión en ORFEO, concentración del trámite en la persona de correspondencia y uso de WhatsApp como canal de envío de los insumos, en lugar de que cada responsable gestione su bandeja; (2) ausencia de

	trazabilidad verificable de asignaciones y seguimientos; (3) los cambios directivos han sido usados como argumento pese a las capacitaciones y mesas de trabajo ya realizadas; (4) en Infraestructura, alto volumen de oficios, capacidad limitada de revisión jurídica y oficios que llegan a firma sobre el límite del plazo, con trámite pendiente ante ventanilla; (5) el reporte semanal a veces llega cuando ya se pasó de morado a negro. **Acciones y compromisos:** (1) elaborar un cuadro en Excel de las PQRSD vencidas con el responsable asignado, la fecha y la evidencia de la asignación (correo, WhatsApp o pantallazo) y las fechas y evidencias de seguimiento, tomando como modelo la matriz de ORFEO compartida por escenarios comunitarios; (2) trabajar caso a caso con los responsables a partir del reporte de la semana, citándolos por turnos breves desde el martes siguiente, con actas que dejen trazabilidad y con vinculación de los supervisores de contrato; (3) los líderes de área informarán quién es el responsable directo de proyectar cada respuesta; (4) registrar los incumplimientos en los informes de supervisión; (5) reiterar el procedimiento de ORFEO a los usuarios de Fomento con apoyo de atención al usuario; (6) proponer incluir en los contratos de quienes gestionan PQRSD una obligación específica de responder dentro del término legal; (7) en Infraestructura, vincular nuevo apoyo jurídico para la revisión desde la semana siguiente y adelantar la entrega de oficios a firma; (8) gestionar espacios físicos alternos para las reuniones de la semana siguiente. **Información adicional:** la Ventanilla Única se reactivó con atención presencial a partir del martes en el escenario de karate (radicación física de documentos). Se destacó que Infraestructura no tuvo PQRSD en negro en una semana reciente. El acta de la reunión fue solicitada para el día siguiente, por requerirse en firme para las convocatorias del martes.
FECHA	8 de octubre de 2026

JORNADA	Mañana (inicio 10:29 a. m.; duración aproximada: 39 minutos)				
LUGAR	Virtual				
PARTICIPANTES	Equipo Secretaria del Deporte y la Recreación				
A QUÉ DIMENSIÓN O LÍNEA DE TRABAJO CORRESPONDE	Control y seguimiento a PQRSD (atención al ciudadano y gestión administrativa).				
INFORME DE ACTIVIDAD / SOPORTE		**Registro Fotográfico**	N/A		N/A



