

	Buena Práctica	Fecha:	20-12-2024
		Versión:	2
		Código:	DPI-FO-04



¿Qué es una buena práctica?

Es una acción, estrategia o enfoque que ha **demostrado ser efectiva**, es decir que **ya ha sido implementada** y ha tendido **iteraciones** que lo demuestran, permitiendo alcanzar objetivos, superando desafíos o maximizando oportunidades. Una buena práctica debe ser:



Efectiva



Replicable



Sostenible



Adaptable

Este documento tiene como objetivo recopilar, organizar y compartir prácticas exitosas que han generado resultados positivos en la entidad, con el fin de fortalecer la gestión institucional y fomentar la adopción de aprendizajes que impulsen mejoras continuas.

Ten en cuenta las siguientes recomendaciones para diligenciar documento:



Paso 1
Sé específico(a) y claro(a)



Paso 2
Enfócate en los resultados



Paso 3
Comparte lo que aprendiste



Paso 4
Puedes proponer recomendaciones

BUENA PRÁCTICA		
Nombre o lema de la iniciativa	Fortalecimiento del seguimiento y trazabilidad de las PQRSD mediante base de datos integral complementaria a Visagi.	
Nombre del proceso	Gestión de PQRSD y Apoyos Técnicos Institucionales.	
Datos de contacto:	Liz Marinela Téllez. Coordinadora del Grupo de Seguimiento de Agroquímicos y Proyectos Especiales. lmtelez@anla.gov.co	Diego Andres Henao Gonzalez. Líder Técnico del Grupo de Seguimiento de Agroquímicos y Proyectos Especiales. dhenao@anla.gov.co
Contexto	Con la implementación de la herramienta Visagi en la entidad, se identificaron dificultades en el seguimiento y la trazabilidad de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Algunos pasos	

	Buena Práctica	Fecha:	20-12-2024
		Versión:	2
		Código:	DPI-FO-04

BUENA PRÁCTICA		
		<p><i>del flujo de la aplicación no contaban con la claridad necesaria para garantizar un control efectivo, lo que generaba retrasos en la gestión y en la consolidación de la información de respuesta.</i></p> <p><i>Asimismo, se detectó la ausencia de un repositorio central que permitiera ubicar de manera precisa los documentos o formatos soporte de las respuestas emitidas, evidenciando la necesidad de fortalecer la estructuración, trazabilidad y documentación del proceso.</i></p>
Público objetivo beneficiado	Funcionarios de la ANLA del Grupo de Seguimiento de Agroquímicos y Proyectos Especiales.	
Proyecto/Iniciativa	<p><i>Como respuesta a las falencias identificadas, el equipo de trabajo diseñó e implementó una base de datos integral de seguimiento de PQRSD, complementaria a la herramienta Visagi.</i></p> <p><i>Esta iniciativa permitió:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Registrar y consolidar en un solo entorno la información de cada solicitud.</i> <i>Hacer seguimiento al estado, responsable, tiempos de respuesta y tipo de requerimiento.</i> <i>Mejorar la trazabilidad y control del flujo de información interdependencias.</i> 	
Fecha de implementación	Septiembre de 2025	
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> <i>Centralización del 100% de las PQRSD gestionadas por el grupo.</i> <i>Incremento de la efectividad del seguimiento y trazabilidad interna.</i> <i>Disponibilidad inmediata de información consolidada para reportes y respuestas oficiales.</i> 	
Factores clave	<ul style="list-style-type: none"> <i>Compromiso del equipo de seguimiento.</i> <i>Uso de herramientas de análisis y control de datos en Excel.</i> <i>Capacitación al personal y retroalimentación continua.</i> 	
Actividades	1	<i>Diagnóstico de falencias en la herramienta Visagi.</i>

	Buena Práctica	Fecha:	20-12-2024
		Versión:	2
		Código:	DPI-FO-04

BUENA PRÁCTICA		
	2	<i>Diseño del modelo de base de datos integral.</i>
	3	<i>Implementación piloto y ajuste de campos de registro.</i>
	4	<i>Capacitación a técnicos y jurídicos y estandarización del proceso.</i>
	5	<i>Consolidación final y puesta en marcha del seguimiento centralizado.</i>
Sostenibilidad		<p><i>La base de datos es actualizada de forma continua por los equipos responsables y su estructura permite ser replicada o escalada a otras áreas de la entidad.</i></p> <p><i>Se contempla su integración futura con el sistema Visagi para garantizar interoperabilidad y trazabilidad en tiempo real.</i></p>
Insumos: Describe las herramientas, materiales y personal participante en la iniciativa o proyecto		<i>Herramientas: Microsoft Excel, Visagi y correo institucional.</i>
		<i>Materiales: insumo humano.</i>
		<i>Personal: coordinación, líderes técnicos y jurídicos y sustanciadores técnicos y jurídicos.</i>
En acción		
Recomendaciones para adoptar la buena práctica		<ul style="list-style-type: none"> <i>Realizar un diagnóstico inicial del flujo de información.</i> <i>Diseñar la base de datos de manera modular y fácilmente actualizable.</i> <i>Establecer responsables para el registro y verificación.</i>

	Buena Práctica	Fecha:	20-12-2024
		Versión:	2
		Código:	DPI-FO-04

BUENA PRÁCTICA	
	<ul style="list-style-type: none"> <i>Promover el uso de la herramienta como instrumento de autocontrol y mejora continua.</i>