



¿Qué es una buena práctica?

Es una acción, estrategia o enfoque que ha **demonstrado 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



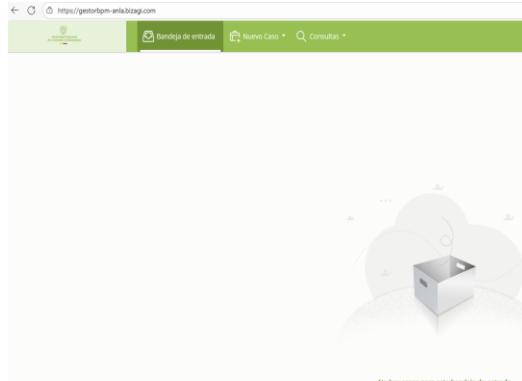
Paso 3
Comparte lo que aprendiste



Paso 4
Puedes proponer recomendaciones

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

BUENA PRÁCTICA		
	<p>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.</p> <p>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.</p>	
Público objetivo beneficiado	<p>Funcionarios de la ANLA del Grupo de Seguimiento de Agroquímicos y Proyectos Especiales.</p>	
Proyecto/Iniciativa	<p>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.</p> <p>Esta iniciativa permitió:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar y consolidar en un solo entorno la información de cada solicitud. • Hacer seguimiento al estado, responsable, tiempos de respuesta y tipo de requerimiento. • Mejorar la trazabilidad y control del flujo de información interdependencias. 	
Fecha de implementación	<p>Septiembre de 2025</p>	
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Centralización del 100% de las PQRSD gestionadas por el grupo. • Incremento de la efectividad del seguimiento y trazabilidad interna. • Disponibilidad inmediata de información consolidada para reportes y respuestas oficiales. 	
Factores clave	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del equipo de seguimiento. • Uso de herramientas de análisis y control de datos en Excel. • Capacitación al personal y retroalimentación continua. 	
Actividades	1	Diagnóstico de falencias en la herramienta Visagi.

BUENA PRÁCTICA																				
Sostenibilidad	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>																		
Insumos: Describe las herramientas, materiales y personal participante en la iniciativa o proyecto	<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> <i>Se contempla su integración futura con el sistema Visagi para garantizar interoperabilidad y trazabilidad en tiempo real.</i>																			
	<i>Herramientas: Microsoft Excel, Visagi y correo institucional.</i>																			
	<i>Materiales: insumo humano.</i>																			
En acción	<p></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th># Caso</th> <th>Resumen del DP</th> <th>Fecha de Asignacion</th> <th>Técnico Asignado</th> <th>Revisor Asignado</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SA-1856-2023</td> <td>Respuesta a comunicado Compromisos de las Mesas Técnicas Institucionales de seguimiento a la implementación del Plan de Acción «Política Nacional de Proyectos (PNP) 2020- Sembrando Vida, Diferencias en la Naturaleza», y a resultado ANA-202002000222 del 9 octubre de 2023</td> <td>14/10/2023</td> <td>Mariluz Casadiego</td> <td>Lilián Muñoz</td> <td>Se avanza insumo por la plataforma el dia 15/10/2023</td> </tr> <tr> <td></td> <td>en el marco de los expedientes LAMPN23-10, LAMPN42-09 y LAM053-09</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Esta actividad debe ser atendida principalmente por el grupo Pacifico - Rio Caica, puesto que la sociedad quienes presentar y unificar en un mismo informe lo asociado a los OTA y a la planta de producción (SANTESIS). Puesto que la solicitud va más enfocada a la planta, en la region quien atiende el grupo de la solicitud (el cual habrá</td> </tr> </tbody> </table>		# Caso	Resumen del DP	Fecha de Asignacion	Técnico Asignado	Revisor Asignado	Observaciones	SA-1856-2023	Respuesta a comunicado Compromisos de las Mesas Técnicas Institucionales de seguimiento a la implementación del Plan de Acción «Política Nacional de Proyectos (PNP) 2020- Sembrando Vida, Diferencias en la Naturaleza», y a resultado ANA-202002000222 del 9 octubre de 2023	14/10/2023	Mariluz Casadiego	Lilián Muñoz	Se avanza insumo por la plataforma el dia 15/10/2023		en el marco de los expedientes LAMPN23-10, LAMPN42-09 y LAM053-09				Esta actividad debe ser atendida principalmente por el grupo Pacifico - Rio Caica, puesto que la sociedad quienes presentar y unificar en un mismo informe lo asociado a los OTA y a la planta de producción (SANTESIS). Puesto que la solicitud va más enfocada a la planta, en la region quien atiende el grupo de la solicitud (el cual habrá
# Caso	Resumen del DP	Fecha de Asignacion	Técnico Asignado	Revisor Asignado	Observaciones															
SA-1856-2023	Respuesta a comunicado Compromisos de las Mesas Técnicas Institucionales de seguimiento a la implementación del Plan de Acción «Política Nacional de Proyectos (PNP) 2020- Sembrando Vida, Diferencias en la Naturaleza», y a resultado ANA-202002000222 del 9 octubre de 2023	14/10/2023	Mariluz Casadiego	Lilián Muñoz	Se avanza insumo por la plataforma el dia 15/10/2023															
	en el marco de los expedientes LAMPN23-10, LAMPN42-09 y LAM053-09				Esta actividad debe ser atendida principalmente por el grupo Pacifico - Rio Caica, puesto que la sociedad quienes presentar y unificar en un mismo informe lo asociado a los OTA y a la planta de producción (SANTESIS). Puesto que la solicitud va más enfocada a la planta, en la region quien atiende el grupo de la solicitud (el cual habrá															
Recomendaciones para adoptar la buena práctica	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un diagnóstico inicial del flujo de información. Diseñar la base de datos de manera modular y fácilmente actualizable. Establecer responsables para el registro y verificación. 																			

BUENA PRÁCTICA

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