

	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	Tablero de Control para la Atención y Gestión de PQRS – Expediente LAM0209.	
Nombre del proceso	Construcción y Sistematización de la base de datos y tablero de control para la gestión de PQRS del Proyecto <i>“Ejecución de las obras de construcción y operación de la segunda pista y/o ampliación del Aeropuerto Internacional El Dorado.”</i> Expediente LAM0209.	
Datos de contacto:	Angela Liliana Reyes Velasco AREyes@anla.gov.co Coordinadora Grupo Alto Magdalena SSLA – Grupo Alto Magdalena	Lina Sofia Salazar Espinosa lisalazar@anla.gov.co Profesional Social SSLA – Grupo Alto Magdalena
	Jairo Ricardo Hurtado Castelblanco jhurtado@anla.gov.co Líder Técnico SSLA – Grupo Alto Magdalena	Yenny Marcela Hernández Buitrago yhernandez@anla.gov.co Profesional Social SSLA – Grupo Alto Magdalena David Alejandro Buitrago Mesa

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

BUENA PRÁCTICA		
		dbuitragom@anla.gov.co Profesional Físico (Componente Atmosférico) SSLA – Grupo Alto Magdalena
Contexto	<p>La gestión de las PQRSD del proyecto “<i>Ejecución de las obras de construcción y operación de la segunda pista y/o ampliación del Aeropuerto Internacional El Dorado</i>”, se encuentra a cargo del equipo de seguimiento ambiental – ESA, asignado al expediente LAM0209 dentro del Grupo Alto Magdalena, de la Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA.</p> <p>Previo de la implementación del tablero de control de PQRSD, las peticiones, en su mayoría relacionadas con el ruido aeronáutico asociadas al expediente LAM0209, eran recepcionadas por distintos canales y mecanismos de atención a la comunidad y se encontraban registradas únicamente en las herramientas y aplicativos de la Autoridad como SIGPRO, ORFEO y el Sistema de Información de Licencias Ambientales – SILA.</p> <p>Esta forma de trabajo dificultaba la consolidación de la información y caracterización de esta, el análisis de tendencias y el seguimiento oportuno de los casos. La falta de un registro unificado limitaba la capacidad de identificar patrones, zonas críticas y las posibles molestias con ocasión de la operación del Aeropuerto Internacional El Dorado.</p> <p>Por tal razón, en el año 2022 fue necesario iniciar con la construcción de una base de datos que permitiera centralizar, categorizar y sistematizar todas las solicitudes que son remitidas por los peticionarios en las PQRSD. Así las cosas, en esta base de datos se registra la información asociada a: año y mes de recepción, tipología de la PQRSD, radicado de entrada y su fecha, nombre del peticionario, un resumen de lo que trata la PQRSD, la temática o molestia principal presentada en la PQRSD, su ubicación, si esta se encuentra dentro o fuera del área de influencia, radicado por medio del cual se dio respuesta y su fecha, un resumen de los términos en los cuales esta se atendió y/o resolvió, si requirió o no traslado al titular de la licencia ambiental al proyecto y/o otras entidades, fechas de estado y vencimiento de la PQRSD y finalmente observaciones generales.</p> <p>Así mismo, es de señalar que esta base de datos sirve como base de información para el tablero de control de PQRSD el cual fue diseñado en un principio por profesional con conocimientos en Power BI.</p> <p>Luego en el año 2023, en búsqueda de una versión más actualizada y mejorada del tablero de control de PQRSD, en conjunto con un profesional del Centro de Monitoreo de Los Recursos Naturales de la ANLA, se llevó a cabo el rediseño de esta herramienta, a través de la cual se puede ver toda la información registrada y</p>	

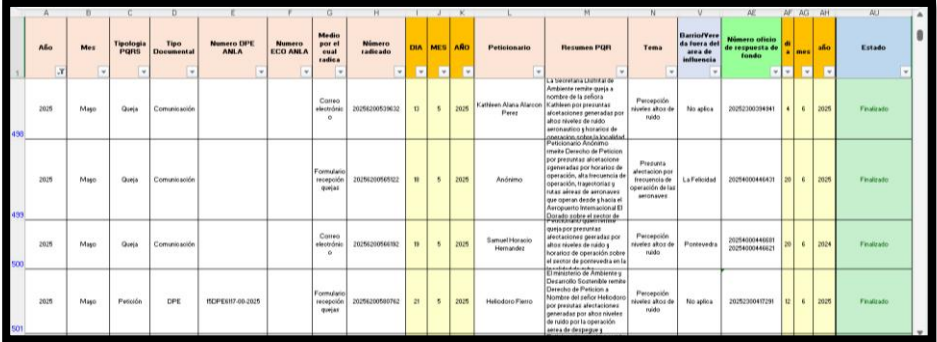
	Buena Práctica	Fecha:	20-12-2024
		Versión:	2
		Código:	DPI-FO-04

BUENA PRÁCTICA	
	<p>actualizada de manera cuantitativa, cualitativa y geográfica para el uso de análisis técnicos y sociales de las PQRSD.</p> <p>Actualmente, para la vigencia 2025, el tablero de control es actualizado de manera permanente y sirve de insumo para el seguimiento que se realiza de manera constante a las PQRSD y en general al seguimiento que se realiza al proyecto.</p>
Público objetivo beneficiado	<p>La buena práctica beneficia directamente a la ciudadanía, en especial a las comunidades del área de influencia del proyecto que presentan PQRSD por altos niveles de ruido producto de la operación del Aeropuerto Internacional El Dorado.</p> <p>De igual forma, fortalece el trabajo del ESA encargado del expediente LAM0209, al permitir un seguimiento más eficiente, preciso y ordenado de cada petición.</p>
Proyecto/Iniciativa	<p>La iniciativa consistió en desarrollar e implementar un tablero de control para apoyar la gestión de las PQRSD del Aeropuerto El Dorado. El propósito fue mejorar el análisis y el seguimiento de las peticiones ciudadanas, principalmente las relacionadas con el ruido aeronáutico, mediante la organización y categorización de la información de las peticiones, así como la identificación de los impactos que las comunidades perciben asociados al proyecto.</p> <p>El tablero integra en una sola plataforma todos los registros recibidos, permitiendo clasificarlos por ubicación, medio o canal de recepción, la tendencia en años y temática asociada como altos niveles de ruido, trayectorias aéreas, frecuencia, altura de operación, vibraciones, entre otras. Esto facilita el análisis técnico y la toma de decisiones oportunas.</p> <p>El desarrollo contó en un inicio con el acompañamiento de un profesional con conocimientos en Power BI y el posterior desarrollo y actualmente el apoyo se da por parte del Centro de Monitoreo de Monitoreo de Los Recursos Naturales de la ANLA y la profesional social de apoyo a cargo de las PQRSD del expediente quien realiza la actualización constante de la herramienta.</p>
Fecha de implementación	La construcción de la base de datos y tablero de control de PQRSD inicio en el año 2022 y a través de los años se ha venido trabajando en sus mejoras.
Resultados	<p>Con la construcción de una base de datos y la implementación del tablero de control, el ESA logró unificar en un solo entorno la información de las PQRSD relacionadas con el proyecto, lo que ha permitido realizar un seguimiento más estructurado y preciso de cada petición.</p> <p>Esta centralización dejó atrás el registro de las PQRSD únicamente en las herramientas y aplicativos de la ANLA como SIGPRO, ORFEO y SILA, consolidó una base de datos y facilitó la consulta y análisis de antecedentes, haciendo más ágil la revisión y el tratamiento de la información.</p> <p>El tablero se ha consolidado como una herramienta que fortalece la trazabilidad y la transparencia en la gestión, al permitir identificar con mayor claridad los temas</p>

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

BUENA PRÁCTICA		
		<p>recurrentes en las peticiones, las zonas de mayor incidencia y la evolución de las solicitudes en el tiempo.</p> <p>En conjunto, esta iniciativa representa un avance importante en la gestión de las PQRSD que son allegadas al proyecto, aportando orden, eficiencia y un soporte técnico más sólido a los procesos de seguimiento.</p> <p>El análisis geográfico e integrado que posibilita el tablero al permitir la visualización geográficas de las PQRSD y la clasificación temática facilita el análisis técnico y social, promover el uso activo de esta información supone que se puedan tomar decisiones estratégicas y preventivas, en tanto al usar los datos de zonas críticas y tema recurrentes se puede vía seguimiento ajustar medidas que estén dirigidas a a que las socializaciones que debe adelantar el titular del proyecto se orienten a las localidades con mayor número de PQRSD, que se ajusten los planes de seguimiento ambiental con enfoque en problemáticas identificadas como ruido aeronáutico, vibraciones, etc.</p> <p>Este tablero de control constituye una buena práctica y un avance importante en la gestión de PQRSD al interior del grupo Alto Magdalena, aportando orden y eficiencia que a futuro con cuantificación de resultados y la formalización de soporte tecnológico que tenga en consideración una estructura modular para la base de datos que facilite su adaptación a otros proyectos con diferentes tipos de PQRSD (por ejemplo, PQRSD relacionados con temas de agua) la puede llevar a una buena práctica de alto impacto, completamente medible y replicable.</p>
		<p>Factores clave</p> <p>El éxito de la iniciativa se sustentó en varios aspectos fundamentales.</p> <p>En principio, la construcción de la base de datos en la cual se definieron criterios que se han ido con el tiempo perfeccionando, lo que permitió la organización y compilación de la información asociada a las PQRSD y que reposaba en los sistemas de la Autoridad, así como, el uso de herramientas como Power BI, que permite la visualización de la información de manera gráfica, comprensible y segura, facilitando su análisis técnico y social.</p> <p>De igual forma, el apoyo permanente del Centro de Monitoreo fue determinante para garantizar la actualización constante de los datos.</p> <p>Finalmente, es de señalar que el compromiso por parte de los profesionales encargados del seguimiento al proyecto resultó esencial para impulsar la mejora continua de los procesos de atención y gestión de las PQRSD asociadas a este proyecto de alta complejidad.</p>
Actividades	1	<p>Construcción y diseño de la estructura y definición de variables de la tabla de datos (base de datos) y del tablero de control de PQRSD, garantizando que la información fuera clara, ordenada y útil para los análisis que realiza el ESA durante todo el año en la atención a respuestas a PQRSD y en los conceptos técnicos de seguimiento rutinarios y específicos realizados dentro del expediente</p>

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

BUENA PRÁCTICA				
	2	Capacitaciones por parte de los profesionales técnicos con conocimientos en Power BI y del Centro de Monitoreo de los Recursos Naturales a los profesionales ESA del proyecto, para el uso, actualización y mantenimiento del tablero de control, logrando así el fortalecimiento de las capacidades internas del equipo.		
	3	Revisión y evaluación de resultados, así como la mejora continua, orientada a optimizar la herramienta y asegurar su funcionamiento eficiente a largo plazo.		
Sostenibilidad		<p>El tablero se mantiene activo a través de la actualización permanente de la base de datos con las PQRSD que son recibidas en la entidad de forma directa de los peticionarios o por traslados de otras entidades, lo que garantiza la continuidad del proceso y la calidad de la información registrada.</p> <p>El acompañamiento permanente del Centro de Monitoreo de SIPTA respalda la disponibilidad tecnológica de la herramienta y asegura su alineación con las estrategias institucionales de seguimiento y participación ciudadana.</p>		
Insumos: Describe las herramientas, materiales y personal participante en la iniciativa o proyecto		Herramientas: Power BI, Excel, Sistemas de Información de la Autoridad como SILA y ANLA responde.		
		Materiales: Registros históricos y antecedentes.		
		Personal: Líder técnico, profesionales sociales y del componente atmosférico encargados del seguimiento al proyecto (Grupo Alto Magdalena), profesional con conocimientos en Power BI y del Centro de Monitoreo de los Recursos Naturales de ANLA		
En acción		 <p>Figura 1. Visualización general de la base de datos de PQRSD del expediente LAM0209.</p>		

BUENA PRÁCTICA

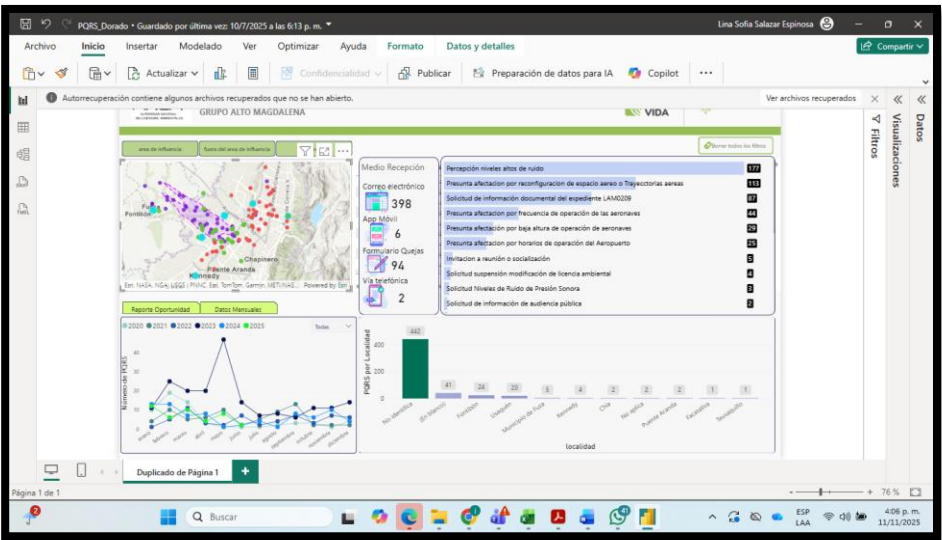


Figura 2. Visualización General del Tablero de Control de PQRSD.

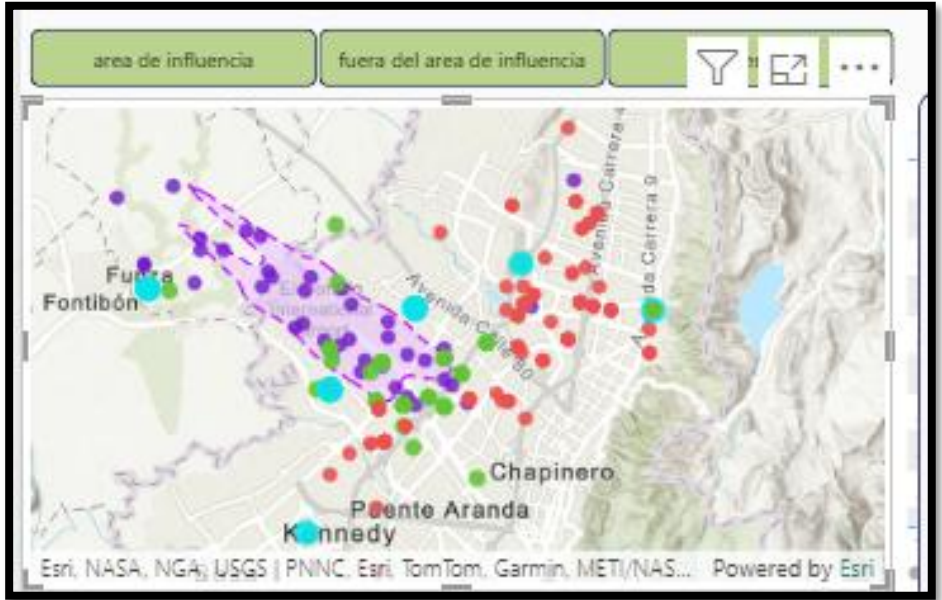


Figura 3. Campo que permite la visualización geográfica de las PQRSD y su ubicación respecto al área de influencia del proyecto.

BUENA PRÁCTICA

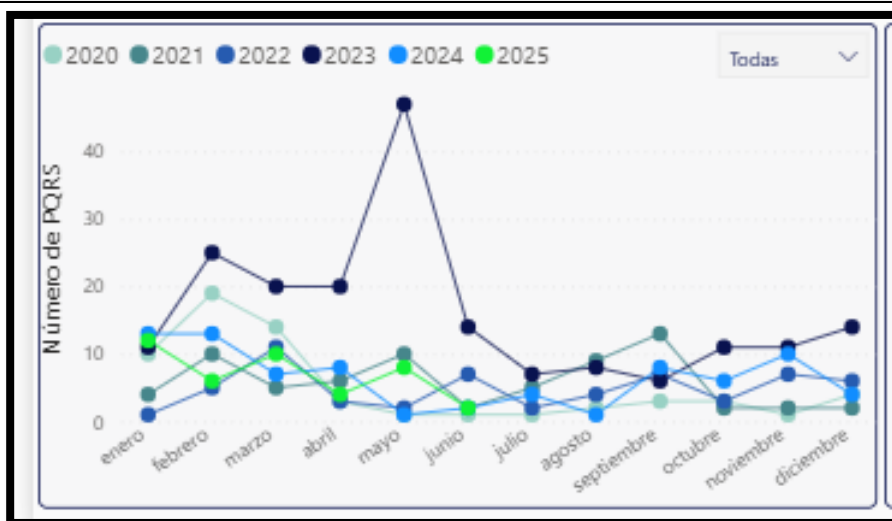


Figura 4. Campo que muestra la tendencia de las PQRS a través de los años.

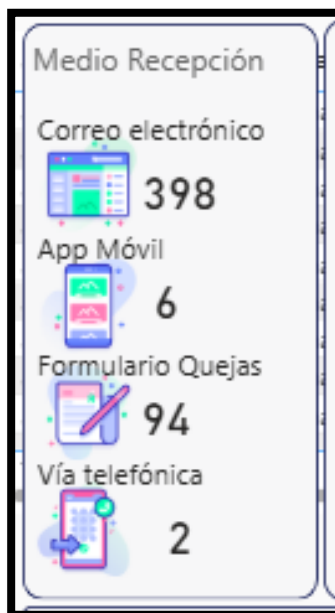
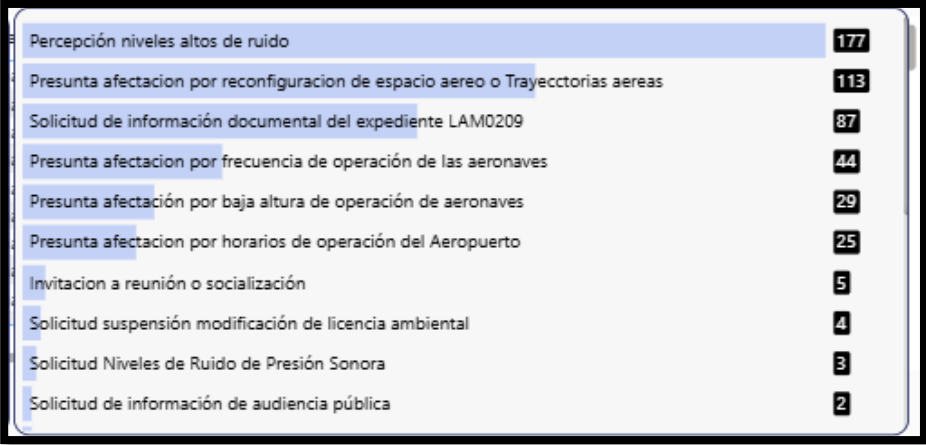
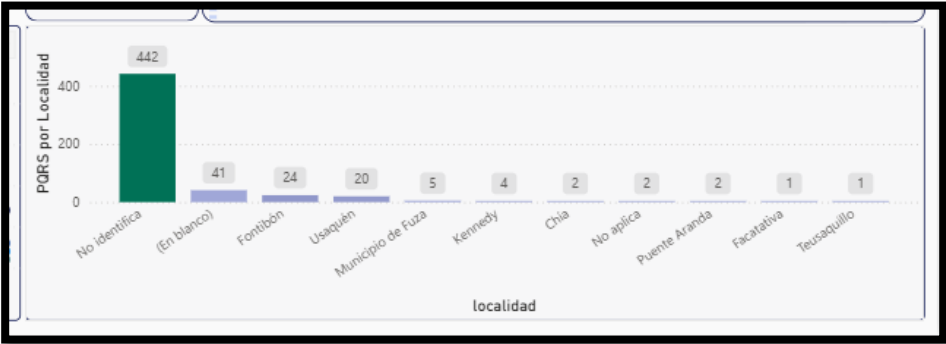


Figura 5. Campo en el cual se visualiza la cantidad de PQRS allegadas por cada medio de recepción.

BUENA PRÁCTICA																																													
	<div><table><tr><td>Percepción niveles altos de ruido</td><td>177</td></tr><tr><td>Presunta afectación por reconfiguración de espacio aéreo o Trayectorias aéreas</td><td>113</td></tr><tr><td>Solicitud de información documental del expediente LAM0209</td><td>87</td></tr><tr><td>Presunta afectación por frecuencia de operación de las aeronaves</td><td>44</td></tr><tr><td>Presunta afectación por baja altura de operación de aeronaves</td><td>29</td></tr><tr><td>Presunta afectación por horarios de operación del Aeropuerto</td><td>25</td></tr><tr><td>Invitación a reunión o socialización</td><td>5</td></tr><tr><td>Solicitud suspensión modificación de licencia ambiental</td><td>4</td></tr><tr><td>Solicitud Niveles de Ruido de Presión Sonora</td><td>3</td></tr><tr><td>Solicitud de información de audiencia pública</td><td>2</td></tr></table></div> <p>Figura 6. Campo que permite la visualización cuantitativa de la temática de cada una de las PQRSD.</p> <div><table><tr><th>localidad</th><th>PQRS por Localidad</th></tr><tr><td>No identificada</td><td>442</td></tr><tr><td>(En blanco)</td><td>41</td></tr><tr><td>Fontibón</td><td>24</td></tr><tr><td>Usaquén</td><td>20</td></tr><tr><td>Municipio de Fuza</td><td>5</td></tr><tr><td>Kennedy</td><td>4</td></tr><tr><td>Chía</td><td>2</td></tr><tr><td>No aplica</td><td>2</td></tr><tr><td>Puente Aranda</td><td>2</td></tr><tr><td>Facatativa</td><td>1</td></tr><tr><td>Teusaquillo</td><td>1</td></tr></table></div> <p>Figura 7. Campo que permite la visualización cuantitativa de la localidad y/o municipio de procedencia de las PQRSD.</p>	Percepción niveles altos de ruido	177	Presunta afectación por reconfiguración de espacio aéreo o Trayectorias aéreas	113	Solicitud de información documental del expediente LAM0209	87	Presunta afectación por frecuencia de operación de las aeronaves	44	Presunta afectación por baja altura de operación de aeronaves	29	Presunta afectación por horarios de operación del Aeropuerto	25	Invitación a reunión o socialización	5	Solicitud suspensión modificación de licencia ambiental	4	Solicitud Niveles de Ruido de Presión Sonora	3	Solicitud de información de audiencia pública	2	localidad	PQRS por Localidad	No identificada	442	(En blanco)	41	Fontibón	24	Usaquén	20	Municipio de Fuza	5	Kennedy	4	Chía	2	No aplica	2	Puente Aranda	2	Facatativa	1	Teusaquillo	1
Percepción niveles altos de ruido	177																																												
Presunta afectación por reconfiguración de espacio aéreo o Trayectorias aéreas	113																																												
Solicitud de información documental del expediente LAM0209	87																																												
Presunta afectación por frecuencia de operación de las aeronaves	44																																												
Presunta afectación por baja altura de operación de aeronaves	29																																												
Presunta afectación por horarios de operación del Aeropuerto	25																																												
Invitación a reunión o socialización	5																																												
Solicitud suspensión modificación de licencia ambiental	4																																												
Solicitud Niveles de Ruido de Presión Sonora	3																																												
Solicitud de información de audiencia pública	2																																												
localidad	PQRS por Localidad																																												
No identificada	442																																												
(En blanco)	41																																												
Fontibón	24																																												
Usaquén	20																																												
Municipio de Fuza	5																																												
Kennedy	4																																												
Chía	2																																												
No aplica	2																																												
Puente Aranda	2																																												
Facatativa	1																																												
Teusaquillo	1																																												
Recomendaciones para adoptar la buena práctica	<p>Para replicar esta iniciativa en otros proyectos o sectores, se recomienda:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Definir las variables relevantes que se evidencian en cada proyecto.2. La Construcción de una tabla de datos que les permite la sistematización de todas las variables que se puedan destacar de una PQRSD y/o comunicación3. La articulación, compromiso y apoyo entre los diferentes profesionales encargados del proyecto y los profesionales de las dependencias de tecnología, para garantizar la sostenibilidad y utilidad de la herramienta en el tiempo.4. La actualización y seguimiento permanente de la información asociada al proyecto.5. Convertir la capacitación interna en un programa de formación o transferencia de conocimiento estructurado y continuo, estableciendo a la par un equipo de transferencia de conocimiento estructurado y continuo que pueda entrenar a nuevos miembros (formación de formadores) para asegurar que la capacidad de uso y actualización de la herramienta																																												

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

BUENA PRÁCTICA	
	permanezca dentro del grupo que se vale de esta herramienta interna (tablero de control) garantizando la sostenibilidad.