



**INFORME DE SEGUIMIENTO INDICADORES**  
**CORPORACIÓN AGENCIA NACIONAL DE GOBIERNO DIGITAL**

**Bogotá**  
**Mayo de 2024**

## Contenido

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	CUADRO DE MANDO INTEGRAL	3
4.	SEGUIMIENTO INDICADORES	6
5.	RECOMENDACIONES GENERALES	11

## 1. OBJETIVO

Verificar el acompañamiento de la segunda línea de defensa sobre la medición de indicadores de cada proceso conforme a los tiempos establecidos en su correspondiente hoja de vida.

## 2. ALCANCE

El presente seguimiento se realiza con corte al 30 de abril de 2024, y toma como referencia el seguimiento realizado por el equipo de planeación a el Cuadro de Mando Integral 2024 de la Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital.

## 3. CUADRO DE MANDO INTEGRAL

El cuadro de mando integral agrupa la totalidad de procesos de la Agencia:

No.	CLASIFICACIÓN	PROCESO
1	Estratégico	Direccionamiento Estratégico
2	Estratégico	Comunicación Estrategica
3	Estratégico	Gestion de TI
4	Estratégico	Seguridad Y Privacidad de la Información
5	Misionales	Articulacion de Servicios Ciudadanos Digitales
6	Misionales	Prestacion de Servicios Ciudadanos Digitales
7	Misionales	Gestion de Proyecto de CTI Aplicada
8	Apoyo	Gestion Documental
9	Apoyo	Gestión Contractual
10	Apoyo	Gestión Jurídica
11	Apoyo	Gestión del Talento Humano
12	Apoyo	Gestión Financiera
13	Apoyo	Gestión Administrativa
14	Apoyo	Gestion de Grupo de Interés
15	Evaluación y Control	Seguimiento, Evaluación y Control

Fuente: Cuadro de Mando Integral

La clasificación de los indicadores permite evidenciar que la Entidad cuenta con: 4 procesos estratégicos, 3 procesos misionales, 7 procesos de apoyo y 1 proceso de evaluación y control.

En total los indicadores registrados en el cuadro de mando integral son un total de 36 indicadores de gestión. Conforme al cuadro de mando integral la entidad cuenta con 5 indicadores de tipo efectividad:

NO.	COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
2	<a href="#">CM001</a>	Comunicación Estratégica	Información Publicada
6	<a href="#">TI003</a>	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS GOV.CO

NO.	COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
7	<a href="#">TI004</a>	Gestión de Tecnología e Información	Calidad del servicio de soporte SCD
10	<a href="#">TI007</a>	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS SCD
11	<a href="#">TI008</a>	Gestión de Tecnología e Información	Calidad del servicio de soporte SCD

Fuente: Cuadro de Mando Integral

De igual forma cuenta con 25 indicadores de tipo eficacia:

NO.	COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
1	<a href="#">DE001</a>	Direccionamiento Estratégico	Cumplimiento del Plan de Acción
3	<a href="#">CE002</a>	Comunicación Estratégica	Visualizaciones de la información de la AND por redes sociales
4	<a href="#">TI 001</a>	Gestión de Tecnología e Información	Disponibilidad de los servicios de TI GOV.CO
5	<a href="#">TI 002</a>	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados SCD
8	<a href="#">TI 005</a>	Gestión de Tecnología e Información	Disponibilidad de los servicios de TI SCD
9	<a href="#">TI 006</a>	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados GOV.CO
12	<a href="#">SI 001</a>	Seguridad y Privacidad de la Información	Cumplimiento del Plan para la implementación del SGSI
18	<a href="#">PS 001</a>	Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales	Implementación del Servicios Ciudadanos Digitales
19	<a href="#">PT 001</a>	Gestión de proyectos de CTI aplicada	Proyectos recibidos a satisfacción
20	<a href="#">GD 001</a>	Gestión Documental	Implementación del sistema de gestión documental
21	<a href="#">GC 001</a>	Gestión Contractual	Procesos de selección y contratos de prestación de servicios

NO.	COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
22	<a href="#">GJ 001</a>	Gestión Jurídica	Acompañamiento y asesoría Jurídica
23	<a href="#">GJ 002</a>	Gestión Jurídica	Tutelas respondidas
24	<a href="#">TH 001</a>	Gestión de Talento Humano	Provisionamiento de vacantes
25	<a href="#">GF 001</a>	Gestión financiera	Ejecución Presupuestal
26	<a href="#">GF 002</a>	Gestión financiera	Presentación de Informes y declaraciones tributarias
27	<a href="#">GF 003</a>	Gestión financiera	Razonabilidad de la información contable
28	<a href="#">GF 004</a>	Gestión financiera	Obligaciones Generadas contra Obligaciones Pagadas
29	<a href="#">GF 005</a>	Gestión financiera	Ejecución de ingresos
30	<a href="#">GA 001</a>	Gestión Administrativa	Entrega de bienes a colaboradores AND
31	<a href="#">GA 002</a>	Gestión Administrativa	Mantenimiento de bienes AND
32	<a href="#">GA003</a>	Gestión Administrativa	Cumplimiento Legal Ambiental
33	<a href="#">GA004</a>	Gestión Administrativa	Cumplimiento de la implementación de controles de la matriz de aspectos e impactos ambientales
34	<a href="#">GI 001</a>	Gestión de Grupos de Interés	Atención y respuesta a PQRSD
36	<a href="#">SC 001</a>	Seguimiento, medición, evaluación y control	Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías

Fuente: Cuadro de Mando Integral

Conforme al cuadro de mando integral la entidad cuenta con 6 indicadores de tipo eficiencia:

NO.	COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
13	<a href="#">SI 002</a>	Seguridad y Privacidad de la Información	Gestión de incidentes de seguridad de la Información SCD
14	<a href="#">SI 003</a>	Seguridad y Privacidad de la Información	Gestión oportuna del Riesgo de Seguridad de la Información SCD

NO.	COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
15	<a href="#">SI 004</a>	Seguridad y Privacidad de la Información	Tiempo medio en resolver incidentes de seguridad de la información de SCD
16	<a href="#">SI005</a>	Seguridad y Privacidad de la Información	Efectividad Ejecución Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información
17	<a href="#">SI006'</a>	Seguridad y Privacidad de la Información	Participación Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información
35	<a href="#">GI 002</a>	Gestión de Grupos de Interés	Atención y respuesta a PQRSD en los tiempos requeridos

Fuente: Cuadro de Mando Integral

#### 4. SEGUIMIENTO INDICADORES

De acuerdo con la información registrada en el Cuadro de Mando Integral 2024 de la Agencia, el siguiente es el resultado de la verificación de registro de los indicadores por proceso, con periodicidad: mensual, bimestral, trimestral, semestral y anual.

	COD	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	REPORTADO	OBSERVACIONES
1	<a href="#">DE001</a>	Cumplimiento del Plan de Acción	Trimestral	Si	El reporte cumple de acuerdo con la periodicidad de medición del indicador
2	<a href="#">CE001</a>	Información Publicada	Bimestral	No	No se evidencian mediciones durante la vigencia 2024
3	<a href="#">CE002</a>	Visualizaciones de la información de la AND por redes sociales	Mensual	Parcialmente	No se evidencia la medición para el mes de abril
4	<a href="#">TI 001</a>	Disponibilidad de los servicios de TI GOV.CO	Mensual	No	El indicador está directamente relacionado con la ejecución del convenio de SCD, al no existir convenio no hay mediciones

	<b>COD</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>REPORTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>5</b>	<a href="#">TI 002</a>	Efectividad del soporte en casos solucionados SCD	Mensual	No	El indicador está directamente relacionado con la ejecución del convenio de SCD, al no existir convenio no hay mediciones
<b>6</b>	<a href="#">TI 003</a>	Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS GOV.CO	Mensual	No	El indicador está directamente relacionado con la ejecución del convenio de SCD, al no existir convenio no hay mediciones
<b>7</b>	<a href="#">TI 004</a>	Calidad del servicio de soporte SCD	Mensual	No	El indicador está directamente relacionado con la ejecución del convenio de SCD, al no existir convenio no hay mediciones
<b>8</b>	<a href="#">TI 005</a>	Disponibilidad de los servicios de TI SCD	Mensual	No	El indicador está directamente relacionado con la ejecución del convenio de SCD, al no existir convenio no hay mediciones
<b>9</b>	<a href="#">TI 006</a>	Efectividad del soporte en casos solucionados GOV.CO	Mensual	No	El indicador está directamente relacionado con la ejecución del convenio de SCD, al no existir convenio no hay mediciones
<b>10</b>	<a href="#">TI 007</a>	Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS SCD	Mensual	No	El indicador está directamente relacionado con la ejecución del convenio

	<b>COD</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>REPORTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
					de SCD, al no existir convenio no hay mediciones
<b>11</b>	<a href="#">TI 008</a>	Calidad del servicio de soporte SCD	Mensual	No	El indicador está directamente relacionado con la ejecución del convenio de SCD, al no existir convenio no hay mediciones
<b>12</b>	<a href="#">SI 001</a>	Cumplimiento del Plan para la implementación del SGSI	Trimestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
<b>13</b>	<a href="#">SI 002</a>	Gestión de incidentes de Seguridad de la Información	Trimestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
<b>14</b>	<a href="#">SI 003</a>	Gestión oportuna del riesgo de seguridad de la información SCD	Semestral	N/A	No aplica medición para el periodo evaluado
<b>15</b>	<a href="#">SI 004</a>	Tiempo medio en resolver incidentes de seguridad de la información SCD	Semestral	N/A	No aplica medición para el periodo evaluado
<b>16</b>	<a href="#">SI005</a>	Efectividad Ejecución Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información	Semestral	N/A	No aplica medición para el periodo evaluado
<b>17</b>	<a href="#">SI006'</a>	Participación Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información	Semestral	N/A	No aplica medición para el periodo evaluado
<b>18</b>	<a href="#">PS 001</a>	Implementación del Servicios Ciudadanos Digitales	Mensual	No	El indicador está directamente relacionado con la ejecución del convenio de SCD, al no existir

	<b>COD</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>REPORTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
					convenio no hay mediciones
<b>19</b>	<a href="#">PT</a> <a href="#">001</a>	Proyectos recibidos a satisfacción	Anual	N/A	No aplica medición para el periodo evaluado
<b>20</b>	<a href="#">GD</a> <a href="#">001</a>	Implementación del sistema de gestión documental	Trimestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
<b>21</b>	<a href="#">GC</a> <a href="#">001</a>	Procesos de selección y contratos de prestación de servicios	Mensual	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
<b>22</b>	<a href="#">GJ</a> <a href="#">001</a>	Acompañamiento y asesoría Jurídica	Mensual	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
<b>23</b>	<a href="#">GJ</a> <a href="#">002</a>	Tutelas respondidas	Mensual	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
<b>24</b>	<a href="#">TH</a> <a href="#">001</a>	Provisionamiento de vacantes	Semestral	N/A	No aplica medición para el periodo evaluado
<b>25</b>	<a href="#">GF</a> <a href="#">001</a>	Ejecución Presupuestal	Trimestral	Si	El reporte cumple de acuerdo con la periodicidad de medición del indicador
<b>26</b>	<a href="#">GF</a> <a href="#">002</a>	Presentación de Informes y declaraciones tributarias	Mensual	Si	El reporte cumple de acuerdo con la periodicidad de medición del indicador
<b>27</b>	<a href="#">GF</a> <a href="#">003</a>	Razonabilidad de la información contable	Semestral	N/A	Si bien no cumple con el periodo de medición, el proceso cuenta con la métrica del primer trimestre

	<b>COD</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>REPORTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>28</b>	<a href="#">GF 004</a>	Obligaciones Generadas contra Obligaciones Pagadas	Trimestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
<b>29</b>	<a href="#">GF 005</a>	Ejecución de ingresos	Trimestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
<b>30</b>	<a href="#">GA 001</a>	Entrega de bienes a colaboradores AND	Semestral	N/A	No aplica medición para el periodo evaluado
<b>31</b>	<a href="#">GA 002</a>	Mantenimiento de bienes AND	Semestral	N/A	No aplica medición para el periodo evaluado
<b>32</b>	<a href="#">GA003</a>	Cumplimiento Legal Ambiental	Semestral	N/A	No aplica medición para el periodo evaluado
<b>33</b>	<a href="#">GA004</a>	Cumplimiento de la implementación de controles de la matriz de aspectos e impactos ambientales	Trimestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
<b>34</b>	<a href="#">GI 001</a>	Atención y respuesta a PQRSD	Mensual	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
<b>35</b>	<a href="#">GI 002</a>	Atención y respuesta a PQRSD en los tiempos requeridos	Mensual	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
<b>36</b>	<a href="#">SC 001</a>	Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías	Trimestral	Si	El reporte cumple de acuerdo con la periodicidad de medición del indicador

Fuente: Cuadro de Mando Integral

## 5. RECOMENDACIONES GENERALES

- Se recomienda realizar la actualización de los indicadores de los procesos Misionales, ya que estos están en función de un convenio con tercero y no permite a la Agencia, contar con una medición periódica de aspectos relevantes que pueden impactar el proceso y el cumplimiento de los objetivos.
- Se recomienda fortalecer la gestión realizada desde la segunda línea de defensa en relación con el seguimiento de acuerdo con la periodicidad establecida en cada hoja de vida de los indicadores existentes, de esta manera se puede contar con la información oportuna para la toma de decisiones.
- Se recomienda desde la Alta Dirección, tomar las acciones correctivas correspondientes para aquellos procesos que, por falta de recurso humano, no se han podido medir oportunamente.
- Es importante recordar que las mediciones de los indicadores trazados en cada proceso, permite a la entidad tomar decisiones informadas y mantener una mejora continua de los procesos, con base en actividades preventivas y no reactivas.