



**Agencia
Nacional Digital**



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

Bogotá

Octubre de 2024

Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CUADRO DE MANDO INTEGRAL	3
4. SEGUIMIENTO INDICADORES	7
5. RECOMENDACIONES GENERALES	11

1. OBJETIVO

Verificar el acompañamiento de la segunda línea de defensa sobre la medición de indicadores de cada proceso de la Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital conforme con la periodicidad definida en cada uno de ellos.

2. ALCANCE

El presente seguimiento se realiza con corte al 30 de septiembre 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.	COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
1	DE001	Direccionamiento Estratégico	Cumplimiento del Plan de Acción
2	CM001	Comunicación Estratégica	Información Publicada
3	CM002	Comunicación Estratégica	Visualizaciones de la información de la AND por redes sociales
4	TI001	Gestión de Tecnología e Información	Disponibilidad de los servicios de TI GOV.CO
5	TI002	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados SCD
6	TI003	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS GOV.CO
7	TI004	Gestión de Tecnología e Información	Calidad del servicio de soporte SCD
8	TI005	Gestión de Tecnología e Información	Disponibilidad de los servicios de TI SCD
9	TI006	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados GOV.CO
10	TI007	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS SCD
11	TI008	Gestión de Tecnología e Información	Calidad del servicio de soporte SCD

NO.	COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
12	SYPI001	Seguridad y Privacidad de la Información	Cumplimiento del Plan para la implementación del SGSI
13	SYPI002	Seguridad y Privacidad de la Información	Gestión de incidentes de seguridad de la Información SCD
14	SYPI003	Seguridad y Privacidad de la Información	Gestión oportuna del Riesgo de Seguridad de la Información SCD
15	SYPI004	Seguridad y Privacidad de la Información	Tiempo medio en resolver incidentes de seguridad de la información de SCD
16	SYPI005	Seguridad y Privacidad de la Información	Efectividad Ejecución Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información
17	SYPI006	Seguridad y Privacidad de la Información	Participación Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información
18	SCDP001	Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales	Implementación del Servicios Ciudadanos Digitales
19	CTIA001	Gestión de proyectos de CTI aplicada	Proyectos recibidos a satisfacción
20	GD001	Gestión Documental	Implementación del sistema de gestión documental
21	GT001	Gestión Contractual	Procesos de selección y contratos de prestación de servicios
22	JR001	Gestión Jurídica	Acompañamiento y asesoría Jurídica
23	JR002	Gestión Jurídica	Tutelas respondidas
24	TH001	Gestión de Talento Humano	Provisionamiento de vacantes
25	FN001	Gestión financiera	Ejecución Presupuestal
26	FN002	Gestión financiera	Presentación de Informes y declaraciones tributarias
27	FN003	Gestión financiera	Razonabilidad de la información contable
28	FN004	Gestión financiera	Obligaciones Generadas contra Obligaciones Pagadas
29	FN005	Gestión financiera	Ejecución de ingresos
30	AD001	Gestión Administrativa	Entrega de bienes a colaboradores AND
31	AD002	Gestión Administrativa	Mantenimiento de bienes AND
32	AD003	Gestión Administrativa	Cumplimiento Legal Ambiental
33	AD004	Gestión Administrativa	Cumplimiento de la implementación de controles de la matriz de aspectos e impactos ambientales

NO.	COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
34	GI001	Gestión de Grupos de Interés	Atención y respuesta a PQRSD
35	GI002	Gestión de Grupos de Interés	Atención y respuesta a PQRSD en los tiempos requeridos
36	SM001	Seguimiento, medición, evaluación y control	Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías
37	SM002	Seguimiento, medición, evaluación y control	Oportunidad en el despacho de informes externos
38	SM003	Seguimiento, medición, evaluación y control	Nivel de Cumplimiento del Plan de Mejoramiento derivados de las herramientas de seguimiento, medición, 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 38 indicadores de gestión. Conforme al cuadro de mando integral la entidad cuenta con 27 indicadores de eficacia:

COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
DE001	Direccionamiento Estratégico	Cumplimiento del Plan de Acción
CM002	Comunicación Estratégica	Visualizaciones de la información de la AND por redes sociales
TI001	Gestión de Tecnología e Información	Disponibilidad de los servicios de TI GOV.CO
TI002	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados SCD
TI005	Gestión de Tecnología e Información	Disponibilidad de los servicios de TI SCD
TI006	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados GOV.CO
SYPI001	Seguridad y Privacidad de la Información	Cumplimiento del Plan para la implementación del SGSI
SCDP001	Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales	Implementación del Servicios Ciudadanos Digitales
CTIA001	Gestión de proyectos de CTI aplicada	Proyectos recibidos a satisfacción
GD001	Gestión Documental	Implementación del sistema de gestión documental
GT001	Gestión Contractual	Procesos de selección y contratos de prestación de servicios

COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
JR001	Gestión Jurídica	Acompañamiento y asesoría Jurídica
JR002	Gestión Jurídica	Tutelas respondidas
TH001	Gestión de Talento Humano	Provisionamiento de vacantes
FN001	Gestión financiera	Ejecución Presupuestal
FN002	Gestión financiera	Presentación de Informes y declaraciones tributarias
FN003	Gestión financiera	Razonabilidad de la información contable
FN004	Gestión financiera	Obligaciones Generadas contra Obligaciones Pagadas
FN005	Gestión financiera	Ejecución de ingresos
AD001	Gestión Administrativa	Entrega de bienes a colaboradores AND
AD002	Gestión Administrativa	Mantenimiento de bienes AND
AD003	Gestión Administrativa	Cumplimiento Legal Ambiental
AD004	Gestión Administrativa	Cumplimiento de la implementación de controles de la matriz de aspectos e impactos ambientales
GI001	Gestión de Grupos de Interés	Atención y respuesta a PQRSD
SM001	Seguimiento, medición, evaluación y control	Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías
SM002	Seguimiento, medición, evaluación y control	Oportunidad en el despacho de informes externos
SM003	Seguimiento, medición, evaluación y control	Nivel de Cumplimiento del Plan de Mejoramiento derivados de las herramientas de seguimiento, medición, evaluación y control

Fuente: Cuadro de Mando Integral

De igual forma cuenta con 6 indicadores de tipo eficiencia:

COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
SYPI002	Seguridad y Privacidad de la Información	Gestión de incidentes de seguridad de la Información SCD
SYPI003	Seguridad y Privacidad de la Información	Gestión oportuna del Riesgo de Seguridad de la Información SCD
SYPI004	Seguridad y Privacidad de la Información	Tiempo medio en resolver incidentes de seguridad de la información de SCD

COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
SYPI005	Seguridad y Privacidad de la Información	Efectividad Ejecución Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información
SYPI006	Seguridad y Privacidad de la Información	Participación Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información
GI002	Gestión de Grupos de Interés	Atención y respuesta a PQRSD en los tiempos requeridos

Fuente: Cuadro de Mando Integral

Conforme al cuadro de mando integral la entidad cuenta con 5 indicadores de tipo efectividad:

COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR
CM001	Comunicación Estratégica	Información Publicada
TI003	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS GOV.CO
TI004	Gestión de Tecnología e Información	Calidad del servicio de soporte SCD
TI007	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS SCD
TI008	Gestión de Tecnología e Información	Calidad del servicio de soporte SCD

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.

NO.	COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR	FRECUENCIA	REPORTADO	OBSERVACIONES
1	DE001	Direccionamiento Estratégico	Cumplimiento del Plan de Acción	Trimestral	Si	Se evidencia desviación frente a la meta la cual es presentada ante el comité de Gestión y Desempeño
2	CM001	Comunicación Estratégica	Información Publicada	Bimestral	Si	El indicador ha superado la meta establecida
3	CM002	Comunicación Estratégica	Visualizaciones de la información de la AND por redes sociales	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas

NO.	COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR	FRECUENCIA	REPORTADO	OBSERVACIONES
4	TI001	Gestión de Tecnología e Información	Disponibilidad de los servicios de TI GOV.CO	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
5	TI002	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados SCD	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
6	TI003	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS GOV.CO	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
7	TI004	Gestión de Tecnología e Información	Calidad del servicio de soporte SCD	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
8	TI005	Gestión de Tecnología e Información	Disponibilidad de los servicios de TI SCD	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
9	TI006	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados GOV.CO	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
10	TI007	Gestión de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS SCD	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
11	TI008	Gestión de Tecnología e Información	Calidad del servicio de soporte SCD	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
12	SYPI001	Seguridad y Privacidad de la Información	Cumplimiento del Plan para la implementación del SGSI	Trimestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
13	SYPI002	Seguridad y Privacidad de la Información	Gestión de incidentes de seguridad de la Información SCD	Trimestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
14	SYPI003	Seguridad y Privacidad de la Información	Gestión oportuna del Riesgo de Seguridad de la Información SCD	Semestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
15	SYPI004	Seguridad y Privacidad de la Información	Tiempo medio en resolver incidentes de seguridad de la información de SCD	Semestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024

NO.	COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR	FRECUENCIA	REPORTADO	OBSERVACIONES
16	SYPI005	Seguridad y Privacidad de la Información	Efectividad Ejecución Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información	Semestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
17	SYPI006	Seguridad y Privacidad de la Información	Participación Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información	Semestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
18	SCDP001	Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales	Implementación del Servicios Ciudadanos Digitales	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
19	CTIA001	Gestión de proyectos de CTI aplicada	Proyectos recibidos a satisfacción	Anual	N/A	No aplica medición dentro del periodo
20	GD001	Gestión Documental	Implementación del sistema de gestión documental	Trimestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
21	CT001	Gestión Contractual	Procesos de selección y contratos de prestación de servicios	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
22	JR001	Gestión Jurídica	Acompañamiento y asesoría Jurídica	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
23	JR002	Gestión Jurídica	Tutelas respondidas	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
24	TH001	Gestión de Talento Humano	Provisionamiento de vacantes	Semestral	Si	Se evidencia desviación frente a la meta
25	FN001	Gestión financiera	Ejecución Presupuestal	Trimestral	Si	Se evidencia desviación frente a la meta
26	FN002	Gestión financiera	Presentación de Informes y declaraciones tributarias	Mensual	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
27	FN003	Gestión financiera	Razonabilidad de la información contable	Semestral	N/A	No aplica medición dentro del periodo
28	FN004	Gestión financiera	Obligaciones Generadas contra	Trimestral	Si	El indicador ha superado la meta establecida en el

NO.	COD	PROCESOS	NOMBRE INDICADOR	FRECUENCIA	REPORTADO	OBSERVACIONES
			Obligaciones Pagadas			periodo de medición
29	FN005	Gestión financiera	Ejecución de ingresos	Trimestral	Si	Se evidencia desviación frente a la meta
30	GA001	Gestión Administrativa	Entrega de bienes a colaboradores AND	Semestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
31	GA002	Gestión Administrativa	Mantenimiento de bienes AND	Semestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
32	GA003	Gestión Administrativa	Cumplimiento Legal Ambiental	Semestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
33	GA004	Gestión Administrativa	Cumplimiento de la implementación de controles de la matriz de aspectos e impactos ambientales	Trimestral	No	No se evidencia medición durante la vigencia 2024
34	GI001	Gestión de Grupos de Interés	Atención y respuesta a PQRSD	Mensual	No	No se evidencia medición para el periodo del informe
35	GI002	Gestión de Grupos de Interés	Atención y respuesta a PQRSD en los tiempos requeridos	Mensual	No	No se evidencia medición para el periodo del informe
36	SM001	Seguimiento, medición, evaluación y control	Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías	Trimestral	Si	Se evidencia desviación frente a la meta
37	SM002	Seguimiento, medición, evaluación y control	Oportunidad en el despacho de informes externos	Semestral	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas
38	SM003	Seguimiento, medición, evaluación y control	Nivel de Cumplimiento del Plan de Mejoramiento derivados de las herramientas de seguimiento, medición, evaluación y control	Trimestral	Si	El indicador se encuentra dentro de las métricas establecidas

Fuente: Cuadro de Mando Integral

5. RECOMENDACIONES GENERALES

- 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.
- Se recomienda a la segunda línea de defensa actualizar los códigos de los indicadores en cada una de las páginas del cuadro de mando integral, toda vez que, entre hojas de matriz, tablero e indicador individual por proceso, no coinciden los nombre.
- 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.