Agencia Nacional Digital

# INFORME DE SEGUIMIENTO A INDICADORES

**BOGOTÁ, SEPTIEMBRE DE 2026**

## CONTENIDO

**1. OBJETIVO** ..... **3**

**2. ALCANCE** ..... **3**

**3. CUADRO DE MANDO INTEGRAL** ..... **3**

**4. SEGUIMIENTO A INDICADORES** ..... **5**

**5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES** ..... **12**

## 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 agosto de 2026, y toma como referencia el seguimiento realizado por el equipo de planeación a el Cuadro de Mando Integral 2026 de la Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital.

## 3. CUADRO DE MANDO INTEGRAL

El cuadro de mando integral relaciona 14 Procesos y un total de 41 indicadores así:

| N° | COD | Procesos | Nombre del 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 | SYPI001 | Seguridad y Privacidad de la Información | Porcentaje de controles implementados en cuantitativamente controlados y en mejora continua |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 12 | SYPI002 | Seguridad y Privacidad de la Información | Cubrimiento del SGSI en Activos de Información |
| 13 | SYPI003 | Seguridad y Privacidad de la Información | Gestión de Controles de Seguridad de la Información |
| 14 | SYPI004 | Seguridad y Privacidad de la Información | GESTIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN |
| 15 | SYPI005 | Seguridad y Privacidad de la Información | GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TÉCNICAS |
| 16 | SYPI006 | Seguridad y Privacidad de la Información | Gestión de Incidentes |
| 17 | SYPI007 | Seguridad y Privacidad de la Información | TIEMPO PROMEDIO DE DETECCIÓN |
| 18 | SYPI008 | Seguridad y Privacidad de la Información | GESTIÓN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN |
| 19 | SYPI009 | Seguridad y Privacidad de la Información | Capacitación de Seguridad y Privacidad de la Información en Servicios Ciudadanos Digitales |
| 20 | SYPI010 | Seguridad y Privacidad de la Información | Participación Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información en Servicios Ciudadanos Digitales |
| 21 | SCDP001 | Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales | Implementación del Servicios Ciudadanos Digitales |
| 22 | CTIA001 | Gestión de proyectos de CTI aplicada | Proyectos recibidos a satisfacción |
| 23 | GD001 | Gestión Documental | Implementación del proceso de gestión documental |
| 24 | CT001 | Gestión Contractual | Procesos de selección y contratos de prestación de servicios |
| 25 | JR001 | Gestión Jurídica | Acompañamiento jurídico a la entidad |
| 26 | JR002 | Gestión Jurídica | Tutelas respondidas |
| 27 | TH001 | Gestión de Talento Humano | Provisionamiento de vacantes |
| 28 | FN001 | Gestión financiera | Ejecución Presupuestal |
| 29 | FN002 | Gestión financiera | Presentación de Informes y declaraciones tributarias |
| 30 | FN003 | Gestión financiera | Razonabilidad de la información contable |
| 31 | FN004 | Gestión financiera | Obligaciones Generadas contra Obligaciones Pagadas |
| 32 | FN005 | Gestión financiera | Ejecución de ingresos |
| 33 | AD001 | Gestión Administrativa | Entrega de bienes a colaboradores AND |
| 34 | AD002 | Gestión Administrativa | Mantenimiento de bienes AND |
| 35 | AD003 | Gestión Administrativa | Cumplimiento Legal Ambiental |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 36 | AD004 | Gestión Administrativa | Cumplimiento de la implementación de controles de la matriz de aspectos e impactos ambientales |
| 37 | GI001 | Gestión de Grupos de Interés | Atención y respuesta a PQRSD |
| 38 | GI002 | Gestión de Grupos de Interés | Atención y respuesta a PQRSD en los tiempos requeridos |
| 39 | SM001 | Seguimiento, medición, evaluación y control | Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías |
| 40 | SM002 | Seguimiento, medición, evaluación y control | Oportunidad en el despacho de informes externos |
| 41 | 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- Oficina de Planeación

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.

## 4. SEGUIMIENTO INDICADORES

De acuerdo con la información registrada en el Cuadro de Mando Integral 2026 de la Agencia Nacional Digital, el siguiente es el resultado de la verificación de registro de los indicadores por proceso, con periodicidad: mensual, trimestral, bimestral, semestral y anual.

Conforme el seguimiento realizado por el Grupo de Planeación, se identificó que el siguiente (1) indicador presentó reporte incompleto:

- FN005 – Proyectos recibidos a satisfacción: *" Ejecución de ingresos presenta reporte incompleto: falta la medición del mes de septiembre de 2026. Se requiere que el proceso responsable complete el registro para cerrar el reporte del trimestre.".*

***"Indicador con reporte incompleto:*** *1 FN005 – Ejecución de ingresos. Se evidencia la medición de julio y agosto de 2026 (ejecución del 38 %, recaudo acumulado de $56.565.710.607 frente a un aforo de $150.282.143.581), pero falta la medición del mes de septiembre para completar el reporte del trimestre."*

| N° | COD | Procesos | Nombre del Indicador | Reportado | Seguimiento | Periodicidad | Seguimiento tercera línea de defensa |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | DE001 | Direccionamiento Estratégico | Cumplimiento del Plan de Acción | Sí | Trimestral | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente y con cumplimiento de la meta. Se sugiere mantener el seguimiento oportuno para asegurar el cumplimiento durante toda la vigencia. |
| 2 | CM001 | Comunicación Estratégica | Información Publicada | Sí | Bimestral | Bimestral | Indicador reportado adecuadamente y con resultado superior a la meta establecida. |
| 3 | CM002 | Comunicación Estratégica | Visualizaciones de la información de la AND por redes sociales | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente y con cumplimiento superior a la meta establecida. |
| 4 | TI001 | Gestión de Tecnología e Información | Disponibilidad de los servicios de TI GOV.CO | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente y con cumplimiento de la meta establecida, al no presentarse indisponibilidad de los servicios. Se sugiere mantener las actividades de monitoreo y control para asegurar la continuidad del servicio. |
| 5 | TI002 | Gestión de Tecnología e Información | Efectividad del soporte en casos solucionados SCD | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente, sin desviaciones frente a la meta establecida. Se sugiere mantener las acciones implementadas para asegurar la sostenibilidad de los resultados alcanzados. |
| 6 | TI003 | Gestión de Tecnología e Información | Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS GOV.CO | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente. Se evidencia desviación en marzo frente a la meta establecida, atribuida a dependencias externas para el cierre de casos. Se recomienda fortalecer el seguimiento a los requerimientos escalados y establecer acciones que mitiguen el riesgo. |
| 7 | TI004 | Gestión de Tecnología e Información | Calidad del servicio de soporte SCD | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente. No se evidencian casos reabiertos durante el período evaluado, reflejando una adecuada calidad en la atención y cierre de solicitudes. Se sugiere mantener los controles implementados. |
| 8 | TI005 | Gestión de Tecnología e Información | Disponibilidad de los servicios de TI SCD | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente, el resultado acumulado se mantiene dentro del rango esperado. Se recomienda |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | fortalecer las acciones de monitoreo y gestión de infraestructura. |
| 9 | TI006 | Gestión de Tecnología e Información | Efectividad del soporte en casos solucionados GOV.CO | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente. Se evidencian desviaciones frente a la meta establecida, así como un desempeño acumulado inferior al esperado. Se recomienda fortalecer el seguimiento a los requerimientos que dependen de terceros y establecer acciones correctivas. |
| 10 | TI007 | Gestión de Tecnología e Información | Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS SCD | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente. el resultado acumulado del período supera el nivel esperado. Se recomienda mantener los controles implementados para asegurar la sostenibilidad del desempeño alcanzado |
| 11 | SYPI001 | Seguridad y Privacidad de la Información | Porcentaje de controles implementados en cuantitativamente controlados y en mejora continua | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente y sin desviaciones frente a la meta establecida. El resultado alcanzado supera el porcentaje esperado. Se sugiere continuar las acciones. |
| 12 | SYPI002 | Seguridad y Privacidad de la Información | Cubrimiento del SGSI en Activos de Información | Sí | Mensual | Trimestral | indicador reportado adecuadamente. Se recomienda mantener la actualización permanente del inventario de activos y el seguimiento a los planes de tratamiento definidos. |
| 13 | SYPI003 | Seguridad y Privacidad de la Información | Gestión de Controles de Seguridad de la Información | Sí | Semestral | Semestral | Indicador reportado adecuadamente. El resultado alcanzado supera el nivel esperado, evidenciando una adecuada gestión de los controles de seguridad de la información. Se recomienda continuar las acciones de fortalecimiento y seguimiento. |
| 14 | SYPI004 | Seguridad y Privacidad de la Información | GESTIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN | Sí | Semestral | Semestral | Indicador reportado adecuadamente. El resultado alcanzado evidencia que los activos de información identificados fueron valorados y que los activos críticos cuentan con medidas de tratamiento de riesgos. Se recomienda mantener la actualización permanente del inventario y la valoración de los activos de información para garantizar la efectividad del proceso. |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | SYPI005 | Seguridad y Privacidad de la Información | GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TÉCNICAS | Sí | Semestral | Semestral | Indicador reportado adecuadamente y sin desviaciones frente a la meta establecida. El resultado alcanzado supera el porcentaje esperado. Se recomienda continuar fortaleciendo las acciones. |
| 16 | SYPI006 | Seguridad y Privacidad de la Información | Gestión de Incidentes | Sí | Semestral | Semestral | Indicador reportado adecuadamente. No se registraron incidentes de seguridad de la información durante el período evaluado. Se recomienda mantener las actividades de monitoreo preventivo. |
| 17 | SYPI007 | Seguridad y Privacidad de la Información | TIEMPO PROMEDIO DE DETECCIÓN | Sí | Semestral | Semestral | Indicador reportado adecuadamente. No se presentaron incidentes de seguridad de la información. Se recomienda mantener los controles de monitoreo. |
| 18 | SYPI008 | Seguridad y Privacidad de la Información | GESTIÓN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN | Sí | Semestral | Semestral | Indicador reportado adecuadamente y sin desviaciones frente a la meta establecida. Se recomienda mantener el seguimiento a la implementación y efectividad de las acciones de mitigación para asegurar la reducción de la exposición al riesgo. |
| 19 | SYPI009 | Seguridad y Privacidad de la Información | Capacitación de Seguridad y Privacidad de la Información en Servicios Ciudadanos Digitales | Sí | Semestral | Semestral | Indicador reportado adecuadamente. No fue posible realizar la medición durante el período evaluado, debido a que las capacitaciones se encontraban programadas para ejecución posterior conforme al plan de trabajo. Se recomienda efectuar seguimiento al cronograma definido para garantizar el cumplimiento de la meta al cierre de la vigencia. |
| 20 | SYPI010 | Seguridad y Privacidad de la Información | Participación Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información en Servicios Ciudadanos Digitales | Sí | Semestral | Semestral | Indicador reportado adecuadamente. No fue posible realizar la medición durante el período evaluado, debido a que las capacitaciones y convocatorias se encontraban programadas para ejecución posterior según el plan de trabajo. Se recomienda efectuar seguimiento al cronograma establecido para asegurar el cumplimiento de la meta de participación |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | SCDP001 | Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales | Implementación del Servicios Ciudadanos Digitales | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente. Se evidencia el cumplimiento del 100% de las integraciones programadas. Se recomienda mantener el seguimiento a la ejecución de las actividades programadas. |
| 22 | CTIA001 | Gestión de proyectos de CTI aplicada | Proyectos recibidos a satisfacción | No | Trimestral | Anual | Proyectos recibidos a satisfacción, que en el segundo trimestre tenía reporte previsto al cierre de la vigencia, presentó seguimiento en el tercer trimestre. |
| 23 | GD001 | Gestión Documental | Implementación del proceso de gestión documental | Sí | Trimestral | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente. Se evidencia el cumplimiento de las actividades programadas en el primer trimestre. Se recomienda mantener el seguimiento a la ejecución del plan para asegurar el cumplimiento de las actividades previstas. |
| 24 | CT001 | Gestión Contractual | Procesos de selección y contratos de prestación de servicios | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente. La disminución de la actividad contractual en los meses posteriores a enero obedece a las restricciones de la Ley de Garantías. Se recomienda revisar la metodología de cálculo del indicador para fortalecer su capacidad de medición y análisis. |
| 25 | JR001 | Gestión Jurídica | Acompañamiento jurídico a la entidad | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente y con cumplimiento superior a la meta establecida. Se recomienda revisar la metodología de medición para garantizar una adecuada interpretación de los resultados. |
| 26 | JR002 | Gestión Jurídica | Tutelas respondidas | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente. Se recomienda revisar los criterios de registro de información para garantizar una medición confiable y una adecuada evaluación de la gestión en la atención de acciones de tutela. |
| 27 | TH001 | Gestión de Talento Humano | Provisionamiento de vacantes | Sí | Trimestral | Semestral | Indicador reportado adecuadamente. Se presenta una desviación frente a la meta debido a vacancias temporales generadas por rotación de personal y tiempos |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | de vinculación. Se recomienda fortalecer las acciones de provisión oportuna de cargos para alcanzar el cumplimiento total del indicador. |
| 28 | FN001 | Gestión financiera | Ejecución Presupuestal | Sí | Trimestral | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente. Se recomienda revisar la meta del indicador y definir parámetros de cumplimiento acordes con la programación y ejecución presupuestal de cada período de medición. |
| 29 | FN002 | Gestión financiera | Presentación de Informes y declaraciones tributarias | Sí | Mensual | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente y con cumplimiento frente a la meta establecida. Se recomienda mantener los mecanismos de control que aseguran la presentación oportuna de informes y declaraciones tributarias. |
| 30 | FN003 | Gestión financiera | Razonabilidad de la información contable | Sí | Mensual | Semestral | Indicador reportado parcialmente. Aunque se evidencia dictamen por parte de la Revisoría Fiscal, no se registran las variables ni el resultado de medición, por lo que no es posible validar el cumplimiento de la meta. Se recomienda fortalecer el reporte y cálculo del indicador conforme a su ficha técnica. |
| 31 | FN004 | Gestión financiera | Obligaciones Generadas contra Obligaciones Pagadas | Sí | Trimestral | Semestral | Indicador reportado adecuadamente; sin embargo, el resultado obtenido se encuentra por debajo de la meta establecida, evidenciando que no todas las obligaciones generadas durante el período fueron pagadas. Se recomienda fortalecer el seguimiento a las obligaciones pendientes y las acciones orientadas a mejorar la oportunidad en los pagos. |
| 32 | FN005 | Gestión financiera | Ejecución de ingresos | Sí | Trimestral | Trimestral | Reporte incompleto<br>*Ejecución de ingresos presenta reporte incompleto: falta la medición del mes de septiembre de 2026. Se requiere que el proceso responsable complete el registro para cerrar el reporte del trimestre* |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 33 | AD001 | Gestión Administrativa | Entrega de bienes a colaboradores AND | sí | Trimestral | Semestral | Indicador reportado adecuadamente. El resultado obtenido se encuentra por debajo de la meta, debido al ingreso de nuevos activos al inventario que aún no habían sido asignados. Se recomienda fortalecer el seguimiento a la entrega y asignación de bienes para incrementar el nivel de cumplimiento del indicador. |
| 34 | AD002 | Gestión Administrativa | Mantenimiento de bienes AND | sí | Trimestral | Semestral | Indicador reportado adecuadamente. Se recomienda fortalecer la ejecución y seguimiento del plan de mantenimiento preventivo para mejorar el desempeño del indicador. |
| 35 | AD003 | Gestión Administrativa | Cumplimiento Legal Ambiental | Sí | Trimestral | Semestral | Indicador reportado adecuadamente; no obstante, presenta un cumplimiento inferior a la meta. Se recomienda fortalecer el seguimiento a la matriz legal ambiental y definir acciones concretas para aumentar el nivel de cumplimiento de los requisitos aplicables a la entidad. |
| 36 | AD004 | Gestión Administrativa | Cumplimiento de la implementación de controles de la matriz de aspectos e impactos ambientales | Sí | Trimestral | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente; no obstante, registra un cumplimiento inferior a la meta. Se recomienda fortalecer la implementación y seguimiento de los controles ambientales definidos en la matriz de aspectos e impactos ambientales para mejorar el desempeño del indicador. |
| 37 | GI001 | Gestión de Grupos de Interés | Atención y respuesta a PQRSD | Sí | Trimestral | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente Se recomienda fortalecer la metodología de medición y los criterios de consolidación de la información para asegurar la consistencia de los resultados y facilitar el seguimiento al cumplimiento de la meta institucional. |
| 38 | GI002 | Gestión de Grupos de Interés | Atención y respuesta a PQRSD en los tiempos requeridos | Sí | Trimestral | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente. Se recomienda revisar la metodología de cálculo y consolidación de la información para asegurar la consistencia de los resultados y facilitar el seguimiento. |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39 | SM001 | Seguimiento, medición, evaluación y control | Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías | Sí | Trimestral | Trimestral | Indicador con cumplimiento del 100% en el periodo reportado, evidenciando ejecución oportuna de las actividades programadas en el Plan Anual de Auditorías. Se recomienda mantener el seguimiento al cronograma para garantizar el cumplimiento de las actividades previstas durante el resto de la vigencia. |
| 40 | SM002 | Seguimiento, medición, evaluación y control | Oportunidad en el despacho de informes externos | Sí | Trimestral | Semestral | Indicador reportado oportunamente. Con el fin de fortalecer la trazabilidad de la medición, se recomienda asegurar la consistencia entre la información registrada en las variables del indicador y el análisis cualitativo reportado. |
| 41 | SM003 | Seguimiento, medición, evaluación y control | Nivel de Cumplimiento del Plan de Mejoramiento derivados de las herramientas de seguimiento, medición, evaluación y control | Sí | Trimestral | Trimestral | Indicador reportado adecuadamente, evidenciando avances en la ejecución de los planes de mejoramiento institucional. Se recomienda mantener el seguimiento a las acciones programadas para asegurar el cumplimiento oportuno de los compromisos y metas establecidas durante la vigencia. |

Fuente: Cuadro de Mando Integral- Oficina de Planeación

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con fundamento en la verificación realizada al Cuadro de Mando Integral de la Agencia Nacional Digital con corte al 30 de agosto de 2026, se evidenció que la entidad mantiene un adecuado nivel de cumplimiento en el reporte y seguimiento de sus indicadores institucionales, toda vez que la mayoría de los 41 indicadores asociados a los 14 procesos fueron reportados conforme a la periodicidad establecida y presentan resultados acordes o superiores a las metas definidas. Sin embargo, Del total de 41 indicadores, 31 reportaron avance cuantitativo, 9 no requerían reporte en este corte por su periodicidad (8 semestrales y 1 bimestral) y 1 (FN005) presenta reporte incompleto por la falta de la medición de septiembre.

Asimismo, se observan avances favorables en la gestión de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, lo que refleja el compromiso de las dependencias con el monitoreo y la medición de su desempeño. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la calidad metodológica, la consistencia de la información reportada y el fortalecimiento de algunos indicadores que presentan desviaciones frente a las metas o dificultades en su formulación y medición, especialmente el indicador FN005 – Ejecución de ingresos, el cual requiere acciones prioritarias de ajuste y fortalecimiento.

Recomendaciones:

- Desde la segunda línea de defensa fortalecer los controles asociados al registro, consolidación y reporte de la información, asegurando la oportunidad, y consistencia de los datos que soportan la medición de los indicadores, así como la evidencia documental que respalda los resultados reportados, con el propósito de mejorar la trazabilidad de la gestión y la efectividad del Sistema de Control Interno.
- Implementar acciones de seguimiento preventivo sobre los indicadores que presentan desviaciones frente a las metas establecidas, que permitan identificar oportunamente las causas de los incumplimientos y adoptar medidas correctivas que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.
- Como oportunidad de fortalecimiento, el proceso responsable del indicador FN005 debe registrar la medición de septiembre de 2026, de modo que el reporte del tercer trimestre quede completo y su resultado pueda contrastarse con la meta establecida.

## CONTROL DE CAMBIOS

| REVISIÓN No. | FECHA | CAMBIOS |
|---|---|---|
| 1 | 30/09/2026 | Emisión del documento |

Elaboró: Carlos Mario Barrera Sánchez
Contratista Apoyo Control Interno