



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

**Bogotá
Agosto de 2023**

Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. CUADRO DE MANDO INTEGRAL.....	3
4. SEGUIMIENTO INDICADORES	5
5. OBSERVACIONES GENERALES.....	9
6. RECOMENDACIONES GENERALES.....	9

1. OBJETIVO

Verificar el correcto diligenciamiento de los 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 31 de julio de 2023, y toma como referencia el seguimiento el Cuadro de Mando Integral 2023 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 Estratégica
3	Estratégico	Gestión de TI
4	Estratégico	Seguridad Y Privacidad de la Información
5	Misionales	Articulación de Servicios Ciudadanos Digitales
6	Misionales	Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales
7	Misionales	Gestión de Proyecto de CTI Aplicada
8	Apoyo	Gestión 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	Gestión 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:

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

De igual forma cuenta con 25 indicadores de tipo 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
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

Fuente: Cuadro de Mando Integral

Conforme al cuadro de mando integral la entidad 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
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

4. SEGUIMIENTO INDICADORES

De acuerdo con la información registrada en el Cuadro de Mando Integral 2023 de la Agencia, el siguientes es el resultado de la verificación de registro de los indicadores por proceso, con periodicidad: mensual, bimestral y trimestral.

COI	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	Frecuenc	Reportad	Observaciones
1 DE001	Direccionamiento Estratégico	Cumplimiento del Plan de Acción	Trimestral	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
2 CE001	Comunicación Estratégica	Informacion Publicada	Bimestral	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
3 CE002	Comunicación Estratégica	Visualizaciones de la información de la AND por redes sociales	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
4 TI 001	Gestion de Tecnología e Información	Disponibilidad de los servicios de TI GOV.CO	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
5 TI 002	Gestion de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados SCD	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
6 TI 003	Gestion de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS GOV.CO	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
7 TI 004	Gestion de Tecnología e Información	Calidad del servicio de soporte SCD	Mensual	Parcialmente	Solo se evidencia diligenciamiento en los periodos de abril y mayo
8 TI 005	Gestion de Tecnología e Información	Disponibilidad de los servicios de TI SCD	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
9 TI 006	Gestion de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados GOV.CO	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
10 TI 007	Gestion de Tecnología e Información	Efectividad del soporte en casos solucionados según ANS SCD	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador

Fuente: Cuadro de Mando Integral

#	COD	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	Frecuencia	Reportado	Observaciones
11	TI 008	Gestion de Tecnología e Información	Calidad del servicio de soporte SCD	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
12	SI 001	Seguridad y Privacidad de la Información	Cumplimiento del Plan para la implementación del SGSI	Trimestral	NO	No se evidencia reporte del indicador en el CMI 2023
13	SI 002	Seguridad y Privacidad de la Información	Gestion de incidentes de Seguridad de la Información	Trimestral	NO	No se evidencia reporte del indicador en el CMI 2023
14	SI 003	Seguridad y Privacidad de la Información	Gestion oportuna del riesgo de seguridad de la información SCD	Semestral	NO	No se evidencia reporte del indicador en el CMI 2023
15	SI 004	Seguridad y Privacidad de la Información	Tiempo medio en resolver incidentes de seguridad de la información SCD	Semestral	NO	No se evidencia reporte del indicador en el CMI 2023
16	SI005	Seguridad y Privacidad de la Información	Efectividad Ejecución Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información	Semestral	NO	No se evidencia reporte del indicador en el CMI 2023
17	SI006	Seguridad y Privacidad de la Información	Participación Capacitaciones de Seguridad y Privacidad de la Información	Semestral	NO	No se evidencia reporte del indicador en el CMI 2023
18	PS 001	Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales	Implementación del Servicios Ciudadanos Digitales	Mensual	Parcialmente	Solo se evidencia diligenciamiento en los periodos de mayo y junio
19	PT 001	Gestión de proyectos de CTI aplicada	Proyectos recibidos a satisfacción	Anual	NO Aplica	No Aplica

Fuente: Cuadro de Mando Integral

#	COD	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	Frecuencia	Reportado	Observaciones
20	GD 001	Gestión Documental	Implementación del sistema de gestión documental	Trimestral	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
21	GC 001	Gestión Contractual	Procesos de selección y contratos de prestación de servicios	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
22	GJ 001	Gestión Jurídica	Acompañamiento y asesoría Jurídica	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
23	GJ 002	Gestión Jurídica	Tutelas respondidas	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
24	TH 001	Gestión de Talento Humano	Provisionamiento de vacantes	Semestral	NO	No se evidencia reporte del indicador en el CMI 2023
25	GF 001	Gestión financiera	Ejecución Presupuestal	Trimestral	Parcialmente	Solo se evidencia diligenciamiento en el periodo de marzo
26	GF 002	Gestión financiera	Presentación de Informes y declaraciones tributarias	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
27	GF 003	Gestión financiera	Razonabilidad de la información contable	Semestral	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
28	GF 004	Gestión financiera	Obligaciones Generadas contra Obligaciones Pagadas	Trimestral	Parcialmente	Solo se evidencia diligenciamiento en el periodo de marzo
29	GF 005	Gestión financiera	Ejecución de ingresos	Trimestral	Parcialmente	Solo se evidencia diligenciamiento en el periodo de marzo

Fuente: Cuadro de Mando Integral

#	COD	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	Frecuencia	Reportado	Observaciones
30	GA 001	Gestión Administrativa	Entrega de bienes a colaboradores AND	Semestral	NO	No se evidencia reporte del indicador en el CMI 2023
31	GA 002	Gestión Administrativa	Mantenimiento de bienes AND	Semestral	NO	No se evidencia reporte del indicador en el CMI 2023
32	GI 001	Gestión de Grupos de Interés	Atención y respuesta a PQRSD	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
33	GI 002	Gestión de Grupos de Interés	Atención y respuesta a PQRSD en los tiempos requeridos	Mensual	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador
34	SC 001	Seguimiento, medición, evaluación y control	Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías	Trimestral	SI	Reportado de acuerdo a la periodicidad del indicador

Fuente: Cuadro de Mando Integral

5. OBSERVACIONES GENERALES

- Se evidencian algunos indicadores de periodicidad mensual que no han sido reportados por algunos de los procesos de la entidad.
- Es importante validar lo relacionado con los indicadores correspondientes al proceso de Seguridad de la Información, cuya periodicidad es trimestral y semestral, para la fecha de esta revisión no han sido diligenciados.
- Al verificar el cuadro de mando integral la hoja de indicadores presenta un total de 36 indicadores, sin embargo, la hoja tablero en donde se evidencia el avance de estos, solo muestra un total de 34 indicadores.

6. RECOMENDACIONES GENERALES

- Se recomienda fortalecer la gestión realizada desde la segunda línea de defensa en relación con el seguimiento y actualización de los indicadores 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.

Elaboró: Diego Armando Quiroga
Profesional de Apoyo Control Interno

Aprobó: Anyela Isabel Méndez
Profesional Control Interno