



---

# INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS - AND 2021

---

BOGOTÁ, DICIEMBRE DE 2021

## **1. Introducción**

Siguiendo la normatividad nacional, teniendo en cuenta la transparencia en la gestión de la administración pública, la adopción de los principios de Buen Gobierno como eficiencia, eficacia y transparencia y también el acceso a la información a la que tienen derecho los ciudadanos, se realiza la Rendición de Cuentas de la Agencia Nacional Digital, a partir de los siguientes componentes con los cuales se estructura la estrategia de la entidad para llevar a cabo esta actividad de participación ciudadana.

El objetivo fue promover un adecuado ejercicio de rendición de cuentas en la Agencia Nacional Digital, a través de acciones enmarcadas en las etapas de la rendición de cuentas establecidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas, identificando las actividades de información, diálogo y responsabilidad realizadas en la entidad durante la vigencia 2021 y que permiten fortalecer la participación ciudadana en la fase de evaluación del ciclo de la gestión de la entidad, nuestro alcance fue informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión institucional de la Agencia, promoviendo el diálogo con sus grupos de valor y la evaluación de la gestión así como el control social que estos tienen el derecho a ejercer.

## **2. Descripción del contexto**

La Agencia Nacional Digital es una entidad pública adscrita al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que busca contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo facilitando el acceso de los colombianos, extranjeros residentes en Colombia y de las empresas a la administración pública a través de medios electrónicos.

Nuestra Entidad aporta a la transformación digital del Estado contribuyendo con el ecosistema de información pública a través de la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales y ejecutando proyectos de I+D para entidades públicas, con lo cual se promueve el acceso y aprovechamiento de la data pública, creación de valor económico y social, toma de decisiones y formulación de políticas públicas.

Así mismo, la Agencia lleva 4 años de gestión desde el inicio de su funcionamiento, esto implica que la entidad se encuentra en construcción de su relacionamiento con los grupos de valor e interés, entendiendo que al ser una entidad técnica que implementa las acciones para poner en marcha los servicios ciudadanos digitales así como ejecutar los proyectos de CTI aplicada, su relacionamiento es directamente con las entidades públicas que se vinculan a dichos servicios y a los proyectos de CTI, siendo estas su grupo de valor directo. No obstante, durante la vigencia 2021 se puso en producción para la ciudadanía los Servicios Ciudadanos Digitales de Carpeta Ciudadana y Autenticación Digital, generando como grupo de valor la ciudadanía solo en el caso de la Prestación de estos servicios ciudadanos digitales.

Ahora bien, es necesario tener en cuenta que el estado de emergencia en el que aún se encuentra el país a raíz de la pandemia por Covid-19 y en el marco del cual el gobierno nacional y distrital han generado directrices con el propósito de prevenir el riesgo de aglomeraciones y así de contagio entre personas, las diferentes acciones asociadas a esta estrategia de rendición de cuentas de la Agencia se realizarán de manera virtual a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad y promoviendo la participación de sus grupos de valor e interés.

Por otra parte, de acuerdo con la identificación del nivel de rendición de cuentas evaluado por la entidad a partir de su autodiagnóstico, planes de mejoramiento y resultados de auditorías tanto internas como externas (análisis de las observaciones de la Contraloría), se encuentra que la Agencia está en un nivel INICIAL dado que está comenzando con sus experiencias de rendición de cuentas. Es importante mencionar que el periodo de rendición de cuentas contenido en este informe es el de la vigencia 2021. En este año la Agencia llevó a cabo su cuarto año de gestión, y está en proceso de implementación y mejoramiento de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG a través del FURAG, incluida la rendición de cuentas en el marco de la política de participación ciudadana, teniendo como línea base un índice de 53.3 en esta política para la medición del 2019 y aumento para la medición de la vigencia 2020, obteniendo un índice de 55.8 para esta política, evidenciando el trabajo paulatino de construcción e implementación de esta política y de MIPG en la entidad, así como el compromiso de la Agencia para hacerlo.

En este contexto, la Agencia durante el 2021 trabajó en el fortalecimiento de la implementación del Manual Único de Rendición de Cuentas a partir de la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas, así como la implementación de los diferentes componentes de las etapas de dicha rendición. De igual manera es importante mencionar que la rendición de cuentas de la Agencia Nacional Digital se hace de manera constante a través de la publicación de información en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web así como las secciones de participa y atención y servicio a la ciudadanía. Así mismo, la participación y rendición constante de cuentas se realiza a través de la gestión diaria en la cual se mantiene diálogo permanente, mesas de trabajo, etc., con las entidades públicas como grupo de valor de la Agencia. Así mismo, en la vigencia 2021 se realizaron múltiples actividades con el propósito de generar diálogo con la ciudadanía en el marco de la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales como grupo de valor de los servicios de carpeta ciudadana y autenticación digital. Finalmente, se llevó a cabo la jornada de rendición de cuentas el 17 de diciembre de 2021 en la que se abarcó la gestión institucional completa, tanto misional como de apoyo. Así mismo con las diferentes actividades relacionadas en los planes de acción de gestión de grupos de interés, plan de comunicaciones y plan MIPG-FURAG se ha facilitado la información y comunicación con la ciudadanía durante la vigencia.

Finalmente, la Agencia definió como espacios de diálogo con sus grupos de interés, los diferentes medios de comunicación, para atenderlos y transmitir la información de la manera más eficiente, transparente y clara posible, por lo que dispuso canales de atención virtuales y presenciales como lo son:

- Teléfono: +(571) 4399555.
- Correo: [agencianacionaldigital@and.gov.co](mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co)
- Presencial: Edificio Murillo Toro Cra 8ª entre calles 12 y 13, pisos 1 y 2.
- Twitter: @ANDigital\_Col
- Facebook: Agencia Nacional Digital
- Página web: [www.and.gov.co](http://www.and.gov.co) – Formulario PQRSD

### 3. Resultados de la gestión para rendición de cuentas

En este contexto, a continuación se describen las acciones realizadas en el marco de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas:

**3.1. Etapa de aprestamiento:** se realizaron las siguientes actividades tal como se describe en el documento “Estrategia de rendición de cuentas”:

- 3.1.1. Conformación del equipo líder
- 3.1.2. Capacitación con los colaboradores de la entidad para sensibilizar sobre el tema
- 3.1.3. Definición del estado actual de la rendición de cuentas
- 3.1.4. Socialización de la publicación de la caracterización de grupos de valor
- 3.1.5. Análisis del entorno
- 3.1.6. Definición del reto estratégico de la rendición de cuentas

En este contexto la Agencia logró fortalecer los ejercicios de participación ciudadana que lleva a cabo la entidad, con el propósito de dar a conocer su gestión a los grupos de valor e interés, mejorando de manera continua su gestión como entidad pública. Para tal fin en la etapa de diseño se definieron las siguientes acciones.

### 3.2. Etapa de diseño:

- 3.2.1. Elaboración de la estrategia de rendición de cuentas
- 3.2.2. Definir acciones de comunicaciones tales como:
  - ✓ Foro de Servicios Ciudadanos Digitales
  - ✓ Conferencia de Servicios Ciudadano Digitales seguros
  - ✓ Jornada de rendición de cuentas
  - ✓ Interacción con la ciudadanía a través de redes sociales

- ✓ Video del Director respondiendo preguntas generadas en el Foro de Servicios Ciudadanos Digitales
- ✓ Podcast realizado por el Director sobre la gestión institucional
- ✓ Encuesta a las entidades sobre que quieren saber sobre la gestión institucional para rendición de cuentas
- ✓ Apoyo en la rendición de cuentas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la cual se presentarán los avances más significativos de la Agencia como entidad adscrita al sector y para la cual se diseñaron piezas graficas de apoyo.

Para las actividades anteriores se elaboraron piezas comunicacionales para redes

- 3.2.3. Definición de los espacios, canales y momentos más adecuados para dialogar, lo cual se realizó en el marco de la retroalimentación de la ciudadanía en el Foro de Servicios Ciudadanos Digitales, la Conferencia de Servicios Ciudadanos Digitales seguros y la Jornada de Rendición de Cuentas. Para todas estas acciones se llevó a cabo la invitación a los grupos de valor de la Agencia a través de redes sociales e internamente a través de correo electrónico.
- 3.2.4. Validación y construcción participativa de la estrategia, para lo cual se publicó el acceso a los diferentes documentos de la estrategia.
- 3.2.5. Sensibilización y difusión de la estrategia a través de capacitaciones tanto interna como externamente.

### **3.3. Etapa de preparación:**

- 3.3.1. Capacitación grupos de valor, es decir con las entidades con las que se hacen proyectos desde la Agencia, con el propósito de dialogar con ellas sobre el derecho a la participación, los mecanismos y el ejercicio de rendición de cuentas a realizar por parte de la Agencia.
- 3.3.2. Identificación y recolección de la información a través de la elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas en el cual se encontró la gestión realizada por todas las áreas institucionales en el marco de los procesos que lideran y el cual fue publicado tanto en la página web como en la intranet de la Agencia.

De igual manera, la Agencia cuenta con un procedimiento de Atención de PQRSD perteneciente al Proceso de Gestión de Grupos de interés y en el cual se describen las actividades a seguir para facilitar al ciudadano el acceso a la información institucional en respuesta a sus peticiones. Así mismo, desde la página web de la entidad, en la sección de Atención al ciudadano se cuenta con

el formulario de PQRSD y el instructivo para su diligenciamiento, así como el espacio para seguimiento de la petición radicada.

3.3.3. Sistematización y difusión de la información, lo cual se realizó a través del informe de gestión para rendición de cuentas como se describió en el punto anterior.

3.3.4. Convocatoria se llevó a cabo a través de las redes sociales y correo electrónico de la Agencia.

### 3.4. Etapa de ejecución:

3.4.1. Entrega de la información, se realizó a través de la constante publicación de información sobre la gestión institucional a través de las secciones de transparencia y acceso a la información, menú participa y atención al ciudadano, siendo visible para los diferentes grupos de valor (tanto entidades como ciudadanía). Dentro del menú participa se encuentra la sección de Rendición de Cuentas en la cual se puede revisar los ejercicios de rendición realizados por la Agencia.

De igual manera, como estrategia de comunicación se llevaron a cabo las actividades mencionadas en la etapa de diseño. A continuación se describen dichas actividades y el diálogo con la ciudadanía realizado a través de estas y los diferentes canales de atención:

✓ Realización del Foro “Servicios Ciudadanos Digitales”

El Foro se realizó el 9 de noviembre de 2021 a las 10:00 a. m. mediante plataforma StreamYard y se hizo transmisión en vivo publica mediante el Facebook de la Agencia Nacional Digital.



Proceso: Direccionamiento Estratégico  
INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



Promoción del evento en redes sociales:

Twitter (8 y 9 de noviembre de 2021):

The image displays eight tweets from the Agencia Nacional Digital (@ANDigital\_Col) on Twitter, dated November 8 and 9, 2021. Each tweet promotes the 'Foro de Servicios Ciudadanos Digitales' (Digital Citizen Services Forum) for the Digital Transformation process. The tweets include the following content:

- Tweet 1 (Nov 8):** Announces the forum on Monday, November 8, from 10:00 AM to 12:00 PM. It features a graphic with the event title and a list of speakers: Juan Carlos Rodríguez Cordero (Minister of Information and Communications Technologies), María José Rodríguez (Director of Digital Services), and Juan Carlos Rodríguez (Director of Digital Transformation). The graphic also includes the event date and time.
- Tweet 2 (Nov 8):** States that digital citizen services are a matter of national interest. It encourages users to connect to the innovation forum and learn about technological solutions that facilitate interaction between citizens and public entities. It includes the event date and time.
- Tweet 3 (Nov 8):** Promotes the 'Carpetas Ciudadanas Digitales' (Digital Citizen Folders) and mentions that users will find their interaction history and can interact with public entities. It includes the event date and time.
- Tweet 4 (Nov 8):** Encourages users to send inquiries about the work of the AND to [serviciosciudadanosdigitales@and.gov.co](mailto:serviciosciudadanosdigitales@and.gov.co) and to attend the forum on November 9. It includes the event date and time.
- Tweet 5 (Nov 9):** Promotes the 'Carpetas Ciudadanas Digitales' and mentions that users will find their interaction history and can interact with public entities. It includes the event date and time.
- Tweet 6 (Nov 9):** States that digital citizen services are a matter of national interest. It encourages users to connect to the innovation forum and learn about technological solutions that facilitate interaction between citizens and public entities. It includes the event date and time.
- Tweet 7 (Nov 9):** Encourages users to send inquiries about the work of the AND to [serviciosciudadanosdigitales@and.gov.co](mailto:serviciosciudadanosdigitales@and.gov.co) and to attend the forum on November 9. It includes the event date and time.
- Tweet 8 (Nov 9):** Promotes the 'Carpetas Ciudadanas Digitales' and mentions that users will find their interaction history and can interact with public entities. It includes the event date and time.

Proceso: Direccionamiento Estratégico  
**INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021**



Facebook (8 y 9 de noviembre de 2021):



Trasmisión en vivo por Facebook de la Agencia Nacional Digital – 9 de noviembre de 2021:



Promoción transmisión Foro en Twitter de la Agencia Nacional Digital:



Trinos para que la ciudadanía reviva el Foro “Servicios Ciudadanos Digitales” que quedó publicado en el Facebook de la Agencia Nacional Digital:



Durante el Foro “Servicios Ciudadanos Digitales” se respondieron preguntas formuladas por la ciudadanía. Se realizaron videos con las respuestas que se dieron a estas durante el Foro:

Proceso: *Direccionamiento Estratégico*  
**INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021**



YouTube:



Facebook:



Twitter:



✓ Conferencia “Servicios ciudadanos Digitales Seguros”

La conferencia se realizó el 25 de noviembre de 2021 a las 9:00 a. m. No hubo trasmisión en vivo porque la gente se debía conectar mediante un link público para poder acceder a la conferencia, el link fue publicado en redes sociales de la Agencia Nacional Digital.

*Promoción del evento en redes sociales:*

Proceso: *Direccionamiento Estratégico*  
INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



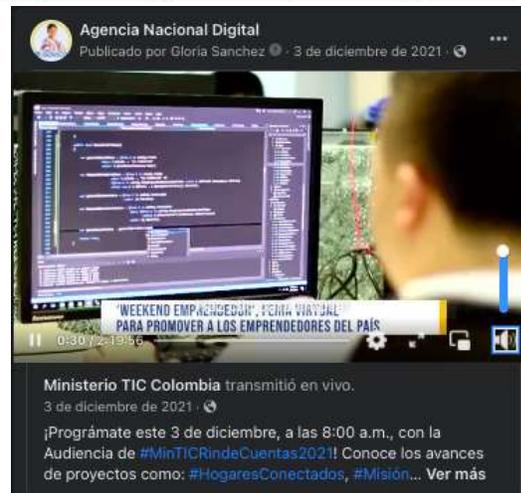
- ✓ Participación en la Jornada de Rendición de Cuentas del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

En el marco de la Rendición de cuentas del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y como Entidad adscrita a esta, fuimos invitados a participar de esa Jornada para mostrar los logros más significativos que realizamos en 2021 desde la Agencia Nacional Digital.

Proceso: Direccionamiento Estratégico  
INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



Promoción del evento en redes sociales y publicación de la transmisión en vivo del evento



Durante la Jornada de Rendición de Cuentas del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el Director de la Agencia Nacional Digital, doctor Sebastian Eslava dio a conocer los

Proceso: Direccionamiento Estratégico  
INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



principales logros de la Entidad durante 2021, nuestros logros fueron publicados en nuestras redes sociales, al igual que la intervención del señor Director.

Twitter:



Proceso: Direccionamiento Estratégico  
 INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



Agencia Nacional Digital @ANDigital\_Col - 3 dic. 2021  
 A esta hora nuestro Director @jsealavaj participa en la Audiencia de #MinTICRindeCuentas2021 dando a conocer los logros de nuestra entidad.

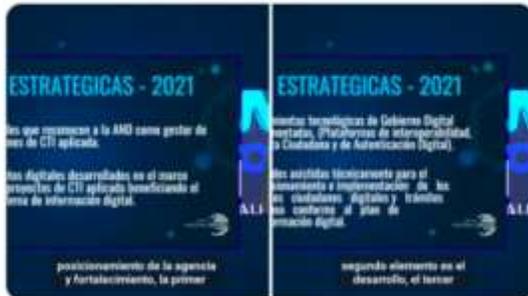


Ministerio TIC y Sebastian Esteva

Agencia Nacional Digital @ANDigital\_Col - 3 dic. 2021  
 Somos una entidad pública sin ánimo de lucro adscrita al MinTIC, que busca contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo facilitando el acceso de los ciudadanos y de las empresas a la administración pública a través de medios electrónicos



Agencia Nacional Digital @ANDigital\_Col - 3 dic. 2021  
 Para 2021 tenemos 4 metas estratégicas que nos permiten el posicionamiento de la @ANDigital\_Col y su fortalecimiento #MinTICRindeCuentas2021



Facebook:



Agencia Nacional Digital  
 Publicado por Gloria Sanchez @ 3 de diciembre de 2021

Hoy contamos con la participación de 54 entidades a través del servicio de interoperabilidad, representado en 29 trámites en ambiente productivo y 13 trámites en proceso de ejecución la #TransformaciónDigitalANAD @ANADColombia2021

El futuro digital es de todos

## UN MINISTERIO QUE CONECTA

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

El servicio de interoperabilidad avanza  
 Hoy contamos con 29 trámites en ambiente productivo, que representan un total de 54 entidades con más y mejores servicios para la ciudadanía.



Agencia Nacional Digital  
 Publicado por Gloria Sanchez @ 3 de diciembre de 2021

Contamos con más de 150.000 usuarios registrados en el servicio ciudadano de Autenticación Digital, permitiéndoles ingresar a su Carpeta Ciudadana Digital y portales transaccionales de entidades nacionales y regionales con una clave única y de firma segura. #ANADColombia2021

El futuro digital es de todos

## UN MINISTERIO QUE CONECTA

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

Cada día son más los ciudadanos que se unen a la transformación digital  
 Hoy contamos con más de 150.000 usuarios registrados en los Servicios Ciudadanos de Autenticación Digital.



Agencia Nacional Digital  
 Publicado por Gloria Sanchez @ 3 de diciembre de 2021

Apoyamos el fortalecimiento de las herramientas del sector público, donde cada vez se integran más personas jurídicas mediante la validación de identidad para los representantes legales de las empresas registradas en Confecámaras-RUES. #ANADColombia2021

El futuro digital es de todos

## UN MINISTERIO QUE CONECTA

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

Fortalecemos herramientas en el sector público y privado  
 El Registro Único Empresarial y Social -RUES-, administrado por Confecámaras permite que más usuarios sean atendidos con criterios de eficiencia, economía y buena fe, brindado al estado, a la ciudadanía y a la empresa privada una herramienta confiable de información.



Agencia Nacional Digital  
 Publicado por Gloria Sanchez @ 3 de diciembre de 2021

La #TransformaciónDigitalANAD avanza, con 14 productos digitales desarrollados que permiten aplicar el uso de CTI a los retos de la administración pública y fortalecer digitalmente a las entidades, beneficiando el ecosistema de información digital del país. #ANADColombia2021

El futuro digital es de todos

## UN MINISTERIO QUE CONECTA

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

La transformación digital avanza  
 Desarrollamos 14 productos digitales que fortalecen los ecosistemas tecnológicos de las entidades y facilitan los trámites y servicios de los colombianos.



Proceso: **Direccionamiento Estratégico**  
**INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021**



- ✓ Difusión en la Página Web y redes sociales de la Entidad invitación a la ciudadanía a participar en la construcción de la Estrategia de Rendición de cuentas de la Agencia Nacional Digital 2021

Facebook:



Proceso: *Direccionamiento Estratégico*  
**INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021**



Twitter:



- ✓ Difusión en la Página Web y redes sociales de la Entidad Informe de Gestión de Rendición de Cuentas de la Agencia Nacional Digital 2021

Facebook:



Proceso: *Direccionamiento Estratégico*  
**INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021**



Twitter:



- ✓ Realización, difusión mediante correo electrónico y publicación de Podcast en la Página Web de la Entidad, en la Intranet y en las Redes Sociales de la Agencia Nacional Digital. En el Podcast el señor Director de la Agencia hace un balance de todo lo que realizó la Entidad durante 2021:

Facebook:



YouTube:



Twitter:



- ✓ Jornada de Rendición de Cuentas de la Agencia Nacional Digital 2021:

Promoción del evento en redes sociales de la Entidad:

Facebook:

Proceso: *Direccionamiento Estratégico*  
INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



Twitter:



Durante la Jornada de Rendición de Cuentas:

Proceso: Direccionamiento Estratégico  
INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



Facebook:



Twitter:



✓ Publicación videos sobre logros de la Agencia Nacional Digital 2021:

Facebook:





Twitter:





3.4.2. El Diálogo con la ciudadanía o interacción con nuestros grupos de valor fue permanente desde nuestra página web mediante correo electrónico y nuestras redes sociales:

Facebook: @ANDigitalCol

Twitter: @ANDigital\_Col

YouTube: Agencia Nacional Digital

Página Web: [and.gov.co](http://and.gov.co)

Por otra parte, como parte de ese diálogo, identificación y recolección de la información de la ciudadanía hacia la Agencia se encuentran las PQRSD que nuestros grupos de valor pueden generar a través de canales de comunicación como el correo electrónico de la Agencia, el formulario de la página web o vía telefónica. A continuación se presenta el consolidado de PQRSD generado en la entidad para la vigencia 2021:

Durante la vigencia 2021, la Agencia Nacional Digital recibió un total de 178 peticiones, distribuidas así:



*Fuente: Subdirección Jurídica Agencia Nacional Digital, 2021*

3.4.3. Evaluación del diálogo con la ciudadanía se presenta a través de este informe en el que se describen las actividades realizadas en el marco de la rendición de cuentas de la entidad así como los resultados de PQRSD.

### **3.5. Etapa de Seguimiento y evaluación**

Como parte de los resultados de la rendición de cuentas se presenta este informe en el que se consolidan las acciones realizadas, la interacción con los grupos de valor y los resultados de PQRSD durante la vigencia 2021. En este contexto se elaborará el plan de trabajo de gestión de grupos de interés para la vigencia 2022 en el cual se deberán continuar incluyendo actividades asociadas a la participación ciudadana y rendición de cuentas como mecanismo para establecer el seguimiento a la interacción con los grupos de valor de la entidad. Este plan se encuentra articulado con el plan de acción institucional para la vigencia 2022 y será socializado a través de la página web y la intranet de la Agencia Nacional Digital al igual que los otros planes institucionales. De igual manera, el presente informe será publicado como socialización de los resultados de la rendición de cuentas de la entidad para la vigencia 2021, en la sección participa de la página web.

4. Es importante mencionar que la Agencia contribuye a la construcción de la paz a través de su gestión asociada a la transformación digital del Estado aportando al ecosistema de información pública a través de la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales y ejecutando proyectos de I+D para entidades públicas, con lo cual se promueve el acceso y aprovechamiento de la data pública, creación de valor económico y social, toma de decisiones y formulación de políticas públicas. En este caso la Agencia aporta constantemente al desarrollo de la sociedad colombiana al contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo facilitando el acceso de los colombianos, extranjeros residentes en Colombia y de las empresas a la administración pública a través de medios electrónicos.
  
5. Como conclusión se encuentra que la Agencia logró cumplir el reto de fortalecer los ejercicios de participación ciudadana que lleva a cabo la entidad, con el propósito de dar a conocer su gestión a los grupos de valor e interés, mejorando de manera continua su gestión como entidad pública. Para tal fin implementó múltiples acciones que le permitieron tener una mejor interacción con sus grupos de valor durante la vigencia 2021 y debe continuar trabajando en implementar estrategias y acciones que permitan aumentar cada vez más la cobertura de sus grupos de valor.