

Diciembre de 2025



Estrategia de Participación Ciudadana

Preguntas frecuentes DDC

INFORME DE GESTIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE 2025

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CONTABILIDAD
SUBDIRECCIÓN DE CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN
Secretaría Distrital de Hacienda



1. INTRODUCCIÓN

Para la vigencia 2025, la Dirección Distrital de Contabilidad – DDC, incluyó como parte de su plan de acción, la implementación de una sección de preguntas frecuentes “Contabilidad distrital”, con el propósito de fortalecer la gestión del conocimiento, mejorar la oportunidad en la atención de consultas y brindar orientación clara y homogénea a los Entes y Entidades del Distrito.

Este espacio ha sido diseñado como una herramienta de apoyo que recopila las inquietudes más recurrentes relacionadas con el sistema de consolidación, la información a reportar, donde encontrar temas normativos o documentos técnicos y como consultarlos y orientación técnica y operativa, entre otros, permitiendo a los usuarios acceder de manera ágil y autónoma a respuestas claras, actualizadas y consistentes, haciendo parte de la estrategia de participación con los Entes y Entidades públicas Distritales, quienes hacen parte del grupo de valor de la DDC.

A continuación, se presenta un informe que consolida la estrategia de participación ciudadana adoptada por la DDC, la metodología implementada y los resultados obtenidos en aplicación de la estrategia, así como el impacto en el grupo de valor de la Dirección, a partir de la implementación de las preguntas frecuentes en la categoría “Contabilidad distrital” de la página web de la Secretaría Distrital de Hacienda - SDH.

2. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Objetivo estratégico asociado: Experiencia Ciudadana

La estrategia de participación ciudadana implementada por la Dirección Distrital de Contabilidad – DDC, parte de tres (3) componentes a saber: **1. Condiciones institucionales para la participación ciudadana, 2. Promoción efectiva de la participación ciudadana y 3. Monitoreo, seguimiento y evaluación.**

Esta estrategia tuvo como objetivos específicos, los siguientes:

- a) Transformar el relacionamiento con el ciudadano en una experiencia satisfactoria de servicio.
- b) Brindar respuestas claras, oportunas y estandarizadas a las consultas recurrentes de las entidades y usuarios, facilitando el acceso a la información.
- c) Incrementar la autonomía de los ciudadanos, permitiéndoles resolver dudas comunes sin requerir atención directa.

Relación con la Estrategia de Participación Ciudadana

La implementación de una categoría de preguntas frecuentes de la DDC “Contabilidad distrital”, se alinea con algunos de los principios de la participación ciudadana, dado que busca mejorar la comunicación y el acceso a la información contable que afecta a los Entes y Entidades de Gobierno Distrital.

- ✓ **Transparencia:** Al facilitar la divulgación clara y permanente de información, contable, permitiendo que la ciudadanía conozca de manera sencilla como gestionar procesos con el sistema, como puede realizar consultas de normas igualmente contar con orientaciones técnicas contables.
- ✓ **Accesibilidad de la Información:** Al centralizar respuestas a inquietudes recurrentes, esta categoría garantiza el acceso oportuno y equitativo a información relevante de tipo contable.
- ✓ **Buen trato y enfoque al ciudadano:** Al ofrecer respuestas claras, organizadas y en lenguaje sencillo, la categoría de preguntas frecuentes mejora la experiencia del ciudadano y fortalece una atención respetuosa y orientada al servicio.

Como parte del planteamiento de la estrategia, la DDC definió una serie de acciones e indicadores específicos, de modo que, su ejecución y seguimiento permitieran cumplir con los objetivos propuestos, así las cosas, a continuación, se presentan las acciones definidas por cada uno de los componentes mencionados

Componente 1. Condiciones institucionales para la participación ciudadana

Actividad propuesta:

Identificar, y estructurar las preguntas frecuentes relacionadas con los sistemas de información, la remisión de información, orientación técnica y operativa, los canales de atención y servicios de la DDC, así como otras inquietudes de interés general para el grupo de valor, a partir de las consultas recurrentes recibidas por la DDC, con el fin de consolidar un documento base que sirva como insumo para la categoría de preguntas frecuentes.

Componente 2. Promoción efectiva de la participación ciudadana

Actividad Propuesta:

Pública y socializar la categoría de preguntas frecuentes “Contabilidad distrital” en la página web de la SDH y en el boletín “La DDC Te Cuenta”, promoviendo su uso como herramienta de consulta permanente a nuestro grupo de valor.

Componente 3. Monitoreo, seguimiento y evaluación.

Actividad Propuesta:

Generar un canal de comunicación que permita al grupo de valor proponer nuevas preguntas, realizar observaciones y sugerencias sobre la sección de preguntas frecuentes categoría “Contabilidad distrital”, así como realizar el seguimiento periódico a su actualización y efectividad.

d) METODOLOGÍA

El desarrollo de la estrategia de participación ciudadana, parte de identificar las necesidades de información recibidas dentro del equipo de la DDC.

En este sentido, la creación de la categoría de preguntas frecuentes “Contabilidad distrital”, se centró en recopilar las consultas más recurrentes, estableciendo los temas críticos de interés para los Entes y Entidades, así como en la elaboración de respuestas en un lenguaje claro y preciso. Adicionalmente, se estandarizó el formato de preguntas y respuestas con el fin de facilitar su comprensión. Este enfoque tuvo como meta facilitar la comprensión de la información y brindar una herramienta de consulta efectiva, rápida y eficiente mejorando la experiencia de los usuarios.

Principales acciones realizadas:

Componente 1. Condiciones institucionales para la participación ciudadana

- **Identificación de necesidades de información:** Se realizó el levantamiento de las consultas recurrentes que reciben los diferentes equipos que conforman la DDC.
- **Clasificación y estructuración de contenidos:** Se identificaron y seleccionaron las preguntas recurrentes para el grupo de valor; se agruparon por temas, se definió el alcance a cada respuesta, asegurando coherencia con la norma, lineamientos de la DDC y la Contaduría General de la Nación - CGN.
- **Elaboración de respuestas claras y accesibles:** Se redactaron las respuestas en lenguaje claro y preciso, se incluyeron links de consulta para facilitar la búsqueda de información, estandarizando el formato de preguntas y respuestas para facilitar su lectura.
- **Revisión técnica y aprobación:** Se sometieron los contenidos a revisión por parte de los equipos de la DDC (Gestión contable, Asesoría, Consolidación e Investigación), verificando la consistencia con la normatividad vigente e información o lineamientos de la DDC y la CGN, para posterior aprobación por parte de la dirección de la DDC.

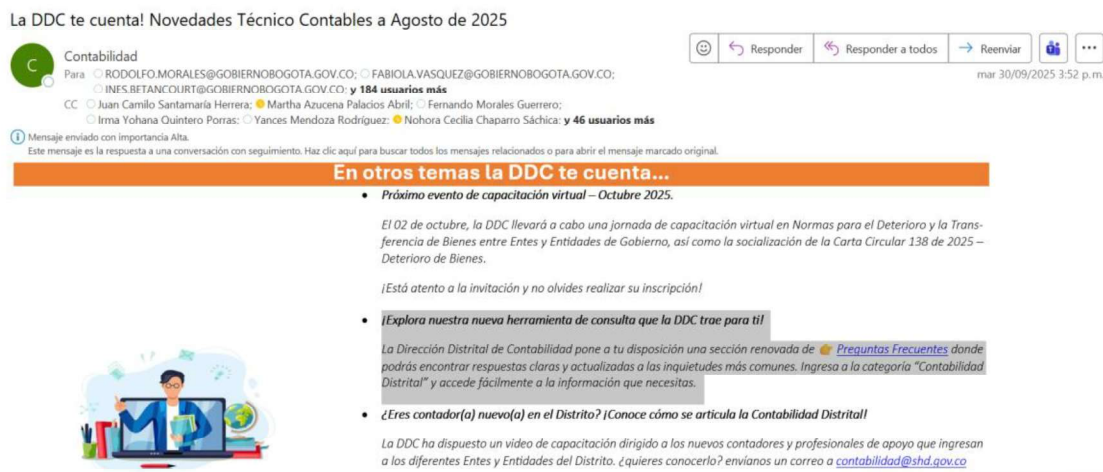
Componente 2. Promoción efectiva de la participación ciudadana

- **Publicación en la página web de la SDH:** Se realizó la creación de la categoría “Contabilidad distrital” dentro de la sección de las preguntas frecuentes de la página web de la SDH, en la cual se publicaron las correspondientes preguntas y respuestas.
Link <https://www.haciendabogota.gov.co/es/preguntas>



The screenshot shows the Bogotá website interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Inicio', 'Transparencia y acceso a la información pública', 'Atención y servicio a la ciudadanía', 'Participa', 'Impuestos y cobro', 'Hacienda pública y economía', and 'Oficina Virtual'. Below this is a banner with the text 'En Bogotá, pagar tus impuestos es fácil y vale la pena. Conoce cómo.' The main content area is titled 'Preguntas frecuentes' and includes a search bar, a filter dropdown set to 'Contabilidad distrital', and a list of questions. The questions listed are: '¿A dónde puedo comunicarme en caso de que requiera aclarar inquietudes relacionadas con terceros?', '¿Qué usuarios pueden crear y solicitar modificaciones de terceros?', and '¿Cómo puedo hacer para solicitar la apertura de BPC en caso de...'. There are also social media sharing icons for Facebook, Twitter, and WhatsApp.

- **Inclusión en el boletín “La DDC Te Cuenta”:** En el boletín de fecha de 30 de septiembre, se invitó a todos los miembros del grupo de valor a conocer y explorar la sección de preguntas frecuentes de categoría “Contabilidad distrital”.



The screenshot shows an email newsletter from the Bogotá District Government. The subject is 'La DDC te cuenta! Novedades Técnico Contables a Agosto de 2025'. The email is addressed to a group of users, including Rodolfo Morales, Fabiola Vasquez, Ines Betancourt, Juan Camilo Santamaría Herrera, Martha Azucena Palacios Abrell, Fernando Morales Guerrero, Irma Yohana Quintero Porras, Yances Mendoza Rodríguez, and Nohora Cecilia Chaparro Sáchica. It mentions 184 users in total. The main content is titled 'En otros temas la DDC te cuenta...' and includes three bullet points: 1) 'Próximo evento de capacitación virtual – Octubre 2025.' with details about a virtual training session on October 2nd regarding norms for deterioration and socialization of Circular 138 of 2025. 2) 'Explora nuestra nueva herramienta de consulta que la DDC trae para ti!' mentioning a new 'Preguntas Frecuentes' section on the website. 3) '¿Eres contador(a) nuevo(a) en el Distrito? ¡Conoce cómo se articula la Contabilidad Distrital!' mentioning a video for new accountants. The email also includes a small illustration of a person at a computer.

- **Socialización:** El 2 de octubre de 2025, en una sesión de capacitación virtual dirigida a Entes y Entidades que conforman el Sector Gobierno Distrital, se socializó la categoría de preguntas frecuentes “Contabilidad distrital”.

www.haciendabogota.gov.co

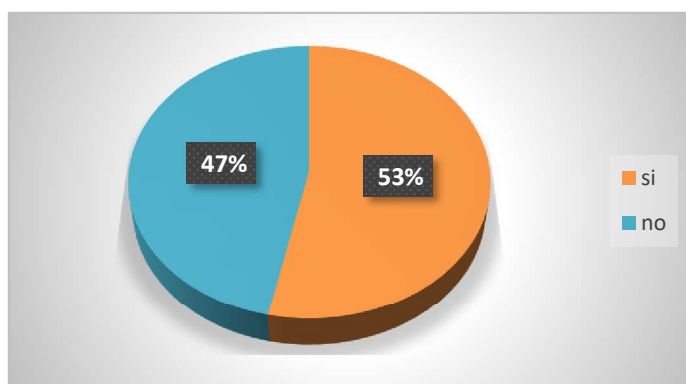
Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

Componente 3. Monitoreo, seguimiento y evaluación.

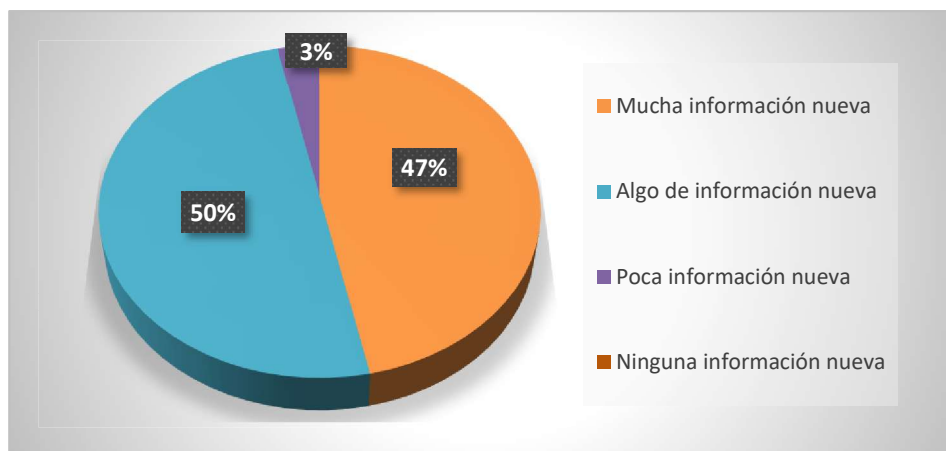
Generación de un Canal de Comunicación

- **Creación de una Encuesta:** Diseñar una encuesta que permita recoger información sobre el impacto de la categoría de preguntas frecuentes “Contabilidad distrital” en los contadores de los Entes y Entidades del Distrito.
- **Difusión de la Encuesta:** El 2 de octubre de 2025, durante una sesión de capacitación virtual, se aplicó la encuesta de la categoría de preguntas frecuentes “Contabilidad distrital”, fomentando la participación activa del grupo de valor.
- **Análisis de Resultados:**
 - a) **Compilación de Datos:** Recoger y organizar los resultados obtenidos de la encuesta, prestando atención a las observaciones, propuestas y sugerencias del grupo de valor.
 - b) **Evaluación del Impacto:** Analizar los comentarios y las métricas obtenidas para evaluar cómo “La categoría de preguntas frecuentes Contabilidad distrital” ha influido en la práctica contable de los participantes.
 - c) **Detalle de Resultados:** A continuación, se presenta una síntesis de los resultados arrojados en la encuesta realizada el pasado 2 de octubre de 2025:

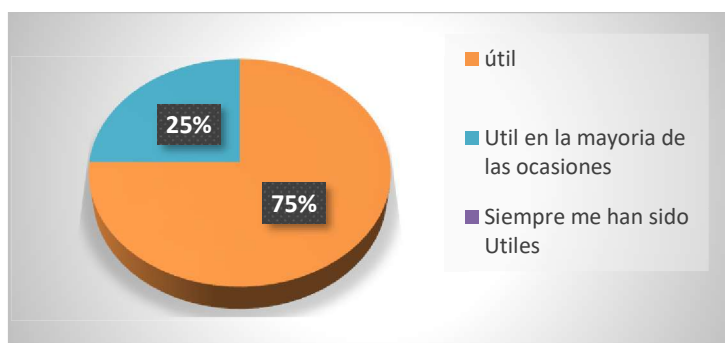
¿Has consultado las preguntas frecuentes de la página de la secretaría Distrital de hacienda?”



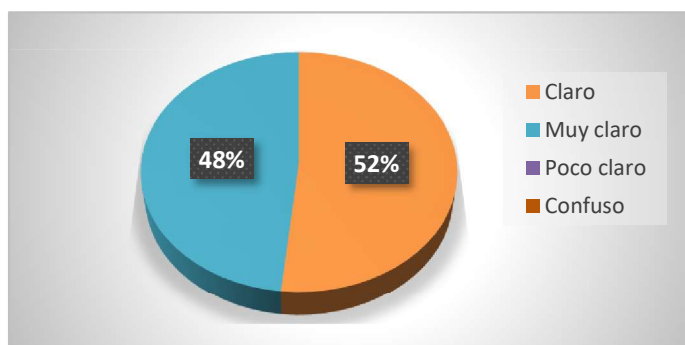
¿Sientes que las preguntas frecuentes de la categoría “Contabilidad distrital” proporcionan información nueva o relevante sobre temas de interés para la



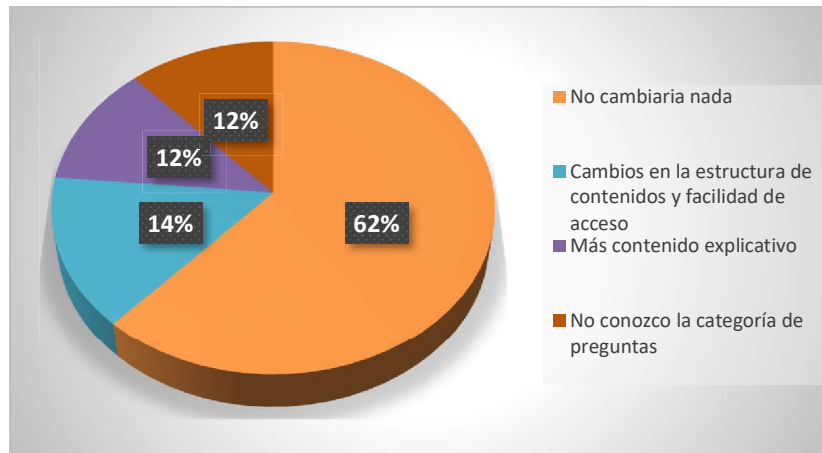
¿Qué tan útil te parece la categoría de "Contabilidad distrital" en la herramienta de consulta preguntas frecuentes?



¿Qué tan claro te resultó el lenguaje utilizado en las preguntas frecuentes de la categoría "Contabilidad distrital"?



¿Qué mejorarías en las preguntas frecuentes de la categoría “Contabilidad distrital”?



¿Qué pregunta frecuente quisieras incluir?, cuéntanos brevemente

Se identificaron sugerencias orientadas a incluir preguntas relacionadas con la elaboración de los reportes a transmitir a la DDC, las configuraciones del sistema de información y con el procedimiento para la actualización de los usuarios en el módulo de consolidación.

- **Implementación de Mejoras:** De acuerdo con el análisis de las observaciones y propuestas obtenidas en la encuesta de preguntas frecuentes de la categoría “Contabilidad Distrital”, se determinó incluir la pregunta relacionada con la configuración del componente EPM en Excel, fortaleciendo así la información técnica dirigida al grupo de valor.

En el siguiente enlace, puede consultar la categoría de preguntas frecuentes “Contabilidad distrital”: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/preguntas>

d) CONCLUSIONES

La implementación de la categoría de preguntas frecuentes “Contabilidad Distrital” constituye un mecanismo técnico de fortalecimiento de la participación ciudadana y de los grupos de valor institucionales, en la medida en que amplía el acceso a información contable pública bajo criterios de oportunidad, claridad, trazabilidad y transparencia, ya que permite encontrar respuestas claras y oportunas a dudas comunes.

Esta herramienta contribuye a una participación más eficiente, preventiva y proactiva, al facilitar la apropiación de los marcos normativos y operativos que rigen la contabilidad pública distrital, haciendo uso de canales de participación no presencial, incentivando al acceso de información de forma autónoma, sin depender exclusivamente de requerimientos formales o instancias de consulta individual.

Lo anterior fortalece la confianza institucional, mejora la calidad del relacionamiento con los grupos de valor y promueve una cultura de colaboración basada en el acceso abierto a la información y en la comprensión compartida de las responsabilidades contables.

Finalmente, este espacio contribuye al fortalecimiento del control social y la participación informada, al facilitar que los actores interesados cuenten con insumos claros para el seguimiento, análisis y comprensión de la información contable del Distrito, en coherencia con los principios de transparencia, publicidad y participación consagrados en la normativa vigente.