



San Juan de Pasto, 12 de mayo de 2025

CMP-CI 058

**Cindy Alexandra Burbano Bolaños**  
Comunicadora del Concejo de Pasto

CONCEJO MUNICIPAL - PASTO  
RESOLUCIÓN No. 735  
13-05-2025  
Hora: 10:02 AM  
Recibido: *[Firma]*

**Asunto:** auditoría para el equipo de prensa y comunicaciones vigencia 2025.

Por medio de la presente, y a través de la resolución No-032 de 15 de febrero de 2023, por medio de la cual se crea y se establece el reglamento de funciones del comité institucional de coordinación de control interno y en concordancia basado en el artículo 269 de la Constitución Política, la Ley 87 de 1993 establece las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y dispone que el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará, entre otros aspectos, a la protección de los recursos de la organización y a la adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten a la aplicación de medidas para prevenir, detectar y corregir las desviaciones que se presenten al interior y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

Este proceso tiene como finalidad evaluar el cumplimiento normativo y eficacia del área de comunicaciones, implementado para prevenir y mitigar o eliminar los factores de riesgo que puedan afectar la comunicación por parte de la corporación, así como el desarrollo de los procesos y procedimientos institucionales.

**Objetivos Específicos:**

Verificar el cumplimiento del área de comunicaciones con el ánimo de fortalecer los controles asociados al proceso que se lleva a cabo por parte de la oficina de comunicaciones, con el objetivo de mitigar o neutralizar los factores de riesgo que pueden llegar a afectar el procesos y procedimientos desarrollados por esta área. La cual se desarrollará el día 19 y 20 de mayo de 2025 a las 3:00 pm los dos días.

1. Creación y gestión de perfiles en redes sociales.
2. Creación de contenido alineado con los temas del Concejo.



3. Interacción con seguidores y gestión de comentarios.
4. Monitoreo de métricas y análisis de desempeño digital.
5. Manejo de crisis en redes sociales.
6. Planeación de acciones de comunicación.
7. Gestión de la imagen institucional en medios digitales.
8. Dinamización de perfiles sociales.
9. Evaluación y mejora continua de estrategias de comunicación.
10. Coordinación con otros equipos para estrategia digital unificada.
11. Desarrollo de estrategias de comunicación institucional.
12. Diseño de piezas gráficas (post, reels, videos, banners).
13. Edición y producción de videos institucionales.
14. Diseño de la imagen corporativa del Concejo.
15. Registro fotográfico de eventos y sesiones.
16. Diseño, diagramación y publicación del informativo digital.
17. Apoyo en diseño gráfico para la web institucional.
18. Producción de contenidos visuales coherentes con la estrategia.
19. Actualización de la página web del Concejo.
20. Mejora de canales de atención en la página web.
21. Implementación del diseño de interfaz de usuario web.
22. Apoyo en la actualización del botón "Participa".



23. Soporte en cumplimiento del ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información).
24. Acompañamiento a la oficina de comunicaciones.
25. Coadyuvar en planes de contingencia (por Presidencia o situaciones especiales).
26. Apoyo a las actividades de medición de satisfacción ciudadana.
27. Apoyo general en la Oficina de Comunicaciones.
28. Manejo de consola de sonido y pantallas en sesiones del Concejo.
29. Transmisión en vivo vía Facebook y grabación de sesiones.
30. Apoyo en mantenimiento de equipos de sonido.
31. Participación en auditorías técnicas o institucionales.

**Procedimientos Efectuados:**

- 1- Revisión de la documentación vigente de los procesos del área de comunicaciones
- 2- Entrevistas con el líder del proceso y equipo de trabajo.
- 3- Inspección de documentos relacionados con la ejecución de procesos de del plan institucional y estrategias 2025

Sin otro particular, quedo atentos a cualquier inquietud.

  
**JUAN DAVID SOLARTE LOPEZ**

Contralista Control Interno  
Concejo Municipal de Pasto

  
**Mario Burgos**

Apoyo control interno  
Proyecto



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 30	Mes: MAYO	Año: 2025
------------------------------	---------	-----------	-----------

Aspecto Auditable):	Comunicaciones
Líder contratista de Proceso / Jefe (s) Dependencia(s):	Cindy Alexandra Burbano Bolaños
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el cumplimiento el área de Comunicaciones con el ánimo de fortalecer los controles asociados al proceso que se lleva a cabo por parte de la oficina de control interno con el objetivo de mitigar o neutralizar los factores de riesgo que pueden llegar a afectar el proceso desarrollado por esta área
Alcance de la Auditoría:	Revisión de la gestión de procesos que se llevan a cabo por parte de Comunicaciones del Concejo Municipal de Pasto acordes vigencia 2025.
Criterios de la Auditoría:	Revisión de procesos y procedimiento para el área de comunicaciones en la vigencia 2025.

**ORDEN DEL DIA**

1. Presentación
2. Explicación del alcance de la auditoría
3. Solicitud de información
4. Establecer Compromisos

**GRUPO AUDITOR**

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
1	Juan David Solarfe López	Control Interno	
2	Mario Burgos	Apoyo a Control Interno	





APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Cindy Alexandra Burbano Bolaños	Comunicadora Concejo Municipal De Pasto	
Ana María ChávezOrbegozo Orliz	Marketing	
Camilo Rosero	Realizador Audiovisual	
Edgar David Rojas	Auxiliar de Sonido	
Juan David Solarte L	Contratista control Interno	
Mario Burgos	Apoyo a Control Interno	

**OBSERVACIONES:** Se entregará el informe con los anexos respectivos.

Para constancia de la instalación de la auditoria Firman:

Responsable del proceso

Juan David Solarte López  
Control Interno

Mario Burgos  
Apoyo control interno





Concejo Municipal de Pasto  
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CONCEJO MUNICIPAL - PASTO  
RADICACIÓN No. 955  
Día: 11 - 06 - 2025  
Hora: 3:43 Pm  
Recibido: *[Signature]*

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 30	Mes: MAYO	Año: 2025
------------------------------	---------	-----------	-----------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Comunicaciones
Líder contratista de Proceso / Jefe (s) Dependencia(s):	Cindy Alexandra Burbano Bolaños
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el cumplimiento el área de Comunicaciones con el ánimo de fortalecer los controles asociados al proceso que se lleva a cabo por parte de la oficina de control interno con el objetivo de mitigar o neutralizar los factores de riesgo que pueden llegar a afectar el proceso desarrollado por esta área.
Alcance de la Auditoría:	Revisión de la gestión de procesos que se llevan a cabo por parte de Comunicaciones del Concejo Municipal de Pasto acordes vigencia 2025.
Criterios de la Auditoría:	Revisión de procesos y procedimiento para el área de comunicaciones en la vigencia 2025.

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre	
Día	19	Mes	05	Año	2025	Desde	Hasta		30	05/ 2025
						19/05/2025	30/05/2025			

Contratista Control Interno	<i>[Signature]</i>
JUAN DAVID SOLARTE LOPEZ	
MARIO BURGOS	

**INFORME AUDITORIA COMUNICACIONES**

1. Creación y gestión de perfiles en redes sociales:

Se verificó la existencia y funcionamiento de los perfiles institucionales en las redes sociales Facebook e Instagram. Ambas plataformas están activas y en uso continuo. El enlace del perfil de Instagram está activo y correctamente enlazado en canales institucionales. La página oficial de Facebook se encuentra debidamente identificada, con contenidos actualizados y visibles al público.



Se recomienda tener en cuenta las políticas de almacenamiento de transmisiones en vivo establecidas por la red social Facebook. Para garantizar la disponibilidad y respaldo del contenido audiovisual, es importante contar con un sistema de almacenamiento interno que permita conservar copias de los videos y audios transmitidos.

2. Interacción con seguidores y gestión de comentarios:

El contenido es variado, institucional, y se encuentra alineado con los objetivos de comunicación del Concejo. Se mantiene una actualización constante.

Se recomienda implementar una estrategia activa de interacción con los seguidores que incluya la respuesta oportuna y personalizada a comentarios y mensajes, fomentando el diálogo constructivo y la participación ciudadana. Además, es importante monitorear continuamente el sentimiento de la audiencia para identificar posibles áreas de mejora y adaptar el contenido a los intereses y necesidades de la comunidad.

3. Manejo de crisis en redes sociales:

Se evidencia una gestión adecuada de la comunicación en redes sociales por parte de la entidad, especialmente en situaciones que podrían escalar a crisis. Las respuestas a comentarios y mensajes son oportunas, respetuosas y alineadas con el tono institucional, lo que contribuye a mantener una imagen positiva y de confianza ante la comunidad digital. Esta actitud proactiva y empática es fundamental para mitigar conflictos, aclarar dudas y prevenir malentendidos públicos.

Se recomienda fortalecer un protocolo formal de manejo de crisis en redes sociales que incluya rutas de respuesta, responsables asignados, tiempos máximos de reacción y mensajes tipo para distintas situaciones. Esto permitirá estandarizar la atención, mejorar la coordinación interna y mantener la coherencia institucional ante posibles escenarios críticos. Además, se sugiere realizar simulacros periódicos y capacitaciones al equipo encargado de la comunicación digital.

4. Planeación de acciones de comunicación:

Se elabora un informe mensual de métricas de redes sociales que se incorpora al informe general de gestión. Este documento es compartido con el señor Presidente de la Corporación Concejo Municipal de Pasto y con el Secretario General, lo cual permite mantener informados a los directivos sobre el desempeño y el alcance de la comunicación digital institucional.

Se recomienda fortalecer el informe mensual incluyendo análisis cualitativos, como la identificación de publicaciones con mayor impacto, nivel de interacción con la





ciudadanía, y recomendaciones basadas en los resultados. Además, sería útil establecer objetivos de comunicación claros y medibles que permitan evaluar el cumplimiento de las metas y orientar futuras acciones estratégicas en redes sociales.

5. Gestión de la imagen institucional en medios digitales:

Se ha identificado la necesidad de fortalecer la gestión de la imagen institucional en medios digitales, garantizando la autenticidad y oficialidad de los perfiles utilizados por el Concejo Municipal de Pasto en redes sociales. Esto es fundamental para evitar la proliferación de cuentas no oficiales que puedan generar desinformación o afectar la credibilidad institucional.

Se recomienda remitir un oficio formal a las dependencias internas y actores relacionados, en el que se aclare que el Concejo Municipal de Pasto cuenta con un único perfil institucional por cada red social, el cual es administrado exclusivamente por el área de Comunicaciones. Este documento debe especificar los enlaces oficiales y reiterar que cualquier otro perfil no representa oficialmente a la entidad. Asimismo, se sugiere divulgar esta información a través de los canales institucionales para conocimiento de la ciudadanía.

6. Evaluación y mejora continua de estrategias de comunicación:

El área de Comunicaciones cuenta con un Plan de Comunicaciones vigente y actualizado, el cual orienta las acciones estratégicas en los distintos canales institucionales. Este documento demuestra una planificación estructurada y coherente con los objetivos institucionales. Se anexa copia del plan como soporte de esta auditoría.

Se recomienda establecer un mecanismo periódico de evaluación del Plan de Comunicaciones que permita medir su efectividad, identificar oportunidades de mejora y adaptar las estrategias según los cambios en el entorno digital o en las prioridades institucionales. Esto puede incluir revisiones semestrales, encuestas de percepción a la ciudadanía, y análisis de indicadores clave de desempeño en medios digitales.

7. Gestión de la imagen institucional en medios digitales.

Se mantiene un único perfil institucional oficial en cada red social, el cual es administrado exclusivamente por el área de Comunicaciones del Concejo Municipal de Pasto. Esta centralización garantiza la coherencia en la comunicación y protege la imagen institucional frente a posibles perfiles no oficiales o malintencionados.

Se recomienda formalizar y comunicar esta política mediante un oficio o comunicado interno dirigido a todas las dependencias y funcionarios, aclarando que solo el área de





Comunicaciones tiene la autorización para gestionar perfiles oficiales. Además, se sugiere realizar campañas informativas para que la ciudadanía identifique y siga únicamente los perfiles oficiales, reforzando así la confianza y la credibilidad de la entidad en medios digitales.

8. Dinamización de perfiles sociales.

La dinamización de los perfiles sociales del Concejo Municipal de Pasto se realiza mediante la publicación constante de contenidos variados, que incluyen noticias, eventos, actividades y mensajes institucionales. Esta actividad mantiene activos los canales digitales y favorece la interacción con la comunidad, fortaleciendo la presencia y visibilidad de la entidad en las plataformas sociales.

Se recomienda diversificar aún más los formatos de contenido, incorporando elementos multimedia como videos, encuestas, transmisiones en vivo y storytelling para aumentar la participación y el alcance. Además, es importante planificar un calendario editorial que permita organizar las publicaciones y alinearlas con fechas relevantes, campañas institucionales y temas de interés para la audiencia.

9. Coordinación con otros equipos para estrategia digital unificada:

Las redes sociales institucionales son gestionadas de manera diaria, lo que evidencia un trabajo continuo, comprometido y con enfoque operativo por parte del equipo de Comunicaciones. Esta gestión constante contribuye a mantener la presencia digital activa y cercana a la ciudadanía. Sin embargo, para fortalecer la estrategia digital en su conjunto, es importante articular las acciones de comunicación con otras dependencias de la entidad.

Se recomienda establecer mecanismos formales de coordinación entre el área de Comunicaciones y las demás dependencias del Concejo Municipal, con el fin de construir una estrategia digital unificada. Esto puede lograrse mediante reuniones periódicas de planificación, un calendario editorial compartido y la definición de protocolos para el envío de información relevante. Una estrategia coordinada asegura coherencia en los mensajes institucionales y optimiza el uso de los canales digitales.

10. Coordinación con otros equipos para estrategia digital unificada:

Se evidencia una colaboración interinstitucional efectiva, lo que ha contribuido de manera positiva al aumento del alcance y visibilidad de las publicaciones en medios digitales. Esta articulación con otras entidades permite amplificar los mensajes institucionales, fortalecer la imagen del Concejo Municipal de Pasto y llegar a una audiencia más amplia y diversa.





Se recomienda consolidar esta colaboración mediante la formalización de alianzas estratégicas y la implementación de acciones conjuntas planificadas, como campañas informativas compartidas, contenidos co-creados y estrategias de difusión cruzada. Asimismo, sería beneficioso documentar las buenas prácticas de coordinación interinstitucional para replicarlas y optimizarlas en futuras acciones de comunicación digital.

#### 11. Diseño de piezas gráficas (post, reels, videos, banners):

Las labores de diseño de piezas gráficas, producción de contenido audiovisual (posts, reels, videos, banners) y gestión de redes sociales se realizan utilizando dispositivos móviles personales del equipo de trabajo, especialmente celulares. Esta práctica ha permitido mantener una presencia activa en medios digitales, pero también representa limitaciones en cuanto a calidad, seguridad de la información y sostenibilidad operativa.

Se recomienda dotar al área de Comunicaciones con equipos técnicos institucionales adecuados para la producción y edición de contenido digital, como cámaras fotográficas, micrófonos, luces, estabilizadores y software especializado. Esto garantizará una mayor calidad en las piezas gráficas y audiovisuales, protegerá los recursos institucionales y profesionalizará aún más la estrategia digital del Concejo Municipal de Pasto.

#### 12. Diseño de la imagen corporativa del Concejo:

Se observa que los contenidos publicados en las redes sociales y demás medios digitales mantienen de manera consistente la línea gráfica institucional del Concejo Municipal de Pasto. Esto refleja un adecuado manejo de la imagen corporativa, contribuyendo a la identidad visual, el reconocimiento y la coherencia comunicacional ante la ciudadanía.

Se recomienda actualizar y socializar periódicamente el manual de identidad visual institucional con todas las dependencias y funcionarios involucrados en la comunicación pública. Esto asegurará el uso correcto de los elementos gráficos (logotipo, tipografías, colores, etc.) y permitirá adaptar la imagen corporativa a nuevas plataformas digitales sin perder coherencia visual.

#### 13. Registro fotográfico de eventos y sesiones:

Se realiza un registro fotográfico en tiempo real de todas las sesiones plenarios y comisiones, complementado con transmisiones en vivo cuando es necesario. Esta cobertura garantiza la transparencia, la documentación oficial y la difusión inmediata de las actividades del Concejo Municipal de Pasto.





Se recomienda fortalecer el protocolo de registro audiovisual, asegurando la calidad técnica de las fotografías y transmisiones mediante el uso de equipos adecuados y personal capacitado. Además, es conveniente establecer un archivo digital organizado y accesible para facilitar el almacenamiento, consulta y reutilización del material en futuras comunicaciones institucionales.

#### 14. Diseño, diagramación y publicación del informativo digital:

Se evidencia que el diseño, diagramación y publicación del informativo digital y demás piezas gráficas institucionales se realiza de forma periódica, principalmente los viernes, con el objetivo de planificar contenidos para el fin de semana y la semana siguiente. Esta práctica refleja una organización anticipada en la gestión de la comunicación institucional.

Se recomienda formalizar un cronograma editorial que incluya la planificación, diseño, revisión y publicación de contenidos, con fechas definidas y responsables asignados. Esto permitirá mejorar la trazabilidad del proceso, optimizar los tiempos de producción y asegurar la continuidad y coherencia en la difusión del informativo digital.

#### 15. Apoyo en diseño gráfico para la web institucional:

Se verifica que los comunicados de prensa son publicados en la página web institucional y se enlazan correctamente desde los canales oficiales. Esta práctica garantiza el acceso oportuno a la información por parte de la ciudadanía y refuerza la transparencia en la gestión institucional.

Se recomienda fortalecer el componente visual de la web institucional mediante el diseño de piezas gráficas complementarias (banners, infografías, imágenes destacadas) que acompañen los comunicados de prensa. Esto no solo mejora la presentación del contenido, sino que también favorece una mayor visibilidad y comprensión por parte de los usuarios.

#### 16. Apoyo en la actualización del botón "Participa":

Se evidencia que se han implementado acciones de mejora en la sección "Participa" del sitio web institucional, en cumplimiento de las recomendaciones del FURAG. Entre las acciones destacadas, se incluye la aplicación de encuestas dirigidas a los asistentes a las sesiones del Concejo Municipal de Pasto, con miras a fortalecer la participación ciudadana para la vigencia 2025.

Se recomienda continuar con la actualización y dinamización del botón "Participa", incluyendo nuevos mecanismos de interacción ciudadana como buzones virtuales,





formularios de propuestas o espacios para comentarios. Asimismo, se sugiere hacer visible en esta sección el resumen de resultados de las encuestas aplicadas, como señal de transparencia y respuesta institucional al ejercicio participativo.

17. Apoyo en el mantenimiento de equipos.

Se identificó que está pendiente la elaboración de un oficio dirigido a la dependencia correspondiente, con el fin de solicitar la adecuación de canaletas para la organización y protección del cableado utilizado en las transmisiones en vivo. Esta adecuación es necesaria para mejorar las condiciones técnicas y de seguridad en la instalación de los equipos.

Se recomienda priorizar la elaboración y envío del oficio correspondiente, detallando los requerimientos técnicos para la instalación de canaletas. Esta acción contribuirá a optimizar el mantenimiento de los equipos, reducir riesgos por cableado expuesto y asegurar una transmisión más estable y segura durante las sesiones del Concejo Municipal.

Anexo:

Registro fotográfico

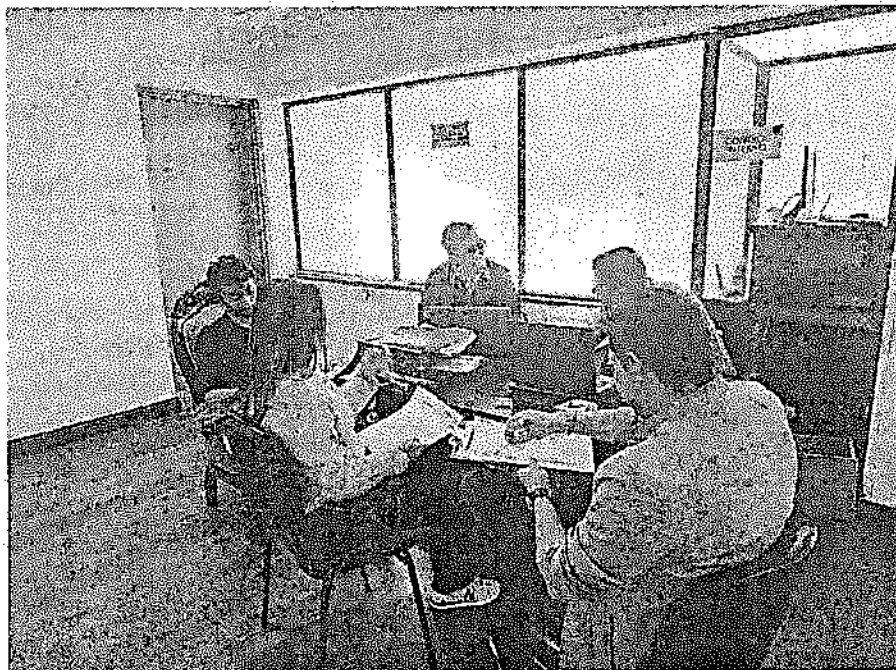
Listado de asistencia

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Cindy Alexandra Burbano Bolaños	Comunicadora Concejo Municipal De Pasto	
Ana María ChávezOrbegozo Ortiz	Marketing	
Camilo Rosero	Realizador Audiovisual	
Edgar David Rojas	Auxiliar de Sonido	
Juan David Solarte L	Contratista control Interno	
Mario Burgos	Apoyo a Control Interno	





Anexo 1- Registro fotografico auditoria



Código: AFGSISSTFO-01

Vigencia: 10/11/2023

Versión: 02

CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA



CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO

ASUNTO: AUDITORIA ANEA COMUNICADORA

FECHA: 19, 20 de marzo 2025

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	CELULAR	CORREO	FIRMA
1	Andrés Amador Rosales Hernandez	1085794705	Director Administrativo	3046052105	Comunicaciones@concejo.pasto.gov.co	[Firma]
2	Abelardo Ballesteros	1085794705	Asesor	316 552 1110	Comunicaciones@concejo.pasto.gov.co	[Firma]
3	Edgardo David Rojas del Valle	1085 269 6716	Secretario	319 2383954	Comunicaciones@concejo.pasto.gov.co	[Firma]
4	Wilson Borja	87068610	Asesor	315 5957258	Comunicaciones@concejo.pasto.gov.co	[Firma]
5	Andrés Pardo Mejía	5706610	Sistemas	3219309110	Sistemas@concejo.pasto.gov.co	[Firma]
6	Andrés Rodríguez	1085794705	Mantenimiento	3024640170	Mantenimiento@concejo.pasto.gov.co	[Firma]
7	Valentina Fajó Salas	1004182910	Asesor	3219308001	Sistemas@concejo.pasto.gov.co	[Firma]
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

