



San Juan de Pasto, 27 de agosto de 2025

CONCEJO MUNICIPAL - PASTO  
RADICACIÓN No. 1557

Día: 27-08-2025

Hora: 5:25 pm

Recibido: *[Signature]*

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

**Asunto:** Auditoria 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 2023, por medio de la cual se crea y se establece el reglamento de funciones 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 organismo estado y dispone que el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Inter orientará, entre otros aspectos, a la protección de los recursos de la organización y a la adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten aplicación de medidas para prevenir, detectar y corregir las desviaciones a 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 los factores de riesgo que puedan afectar la comunicación por parte corporación, así como el desarrollo de los procesos y procedimientos institucionales.

**Objetivos Específicos:**

Verificar el cumplimiento del área de comunicaciones con el propósito de fortalecer los controles relacionados con los procesos adelantados por dicha dependencia, buscando mitigar o neutralizar los factores que puedan afectar su adecuada gestión. Esta verificación se llevará a cabo el día 29 de agosto de 2025 a las 10:00 a.m en las instalaciones del Concejo Municipal de Pasto.

1. Grado en que la información publicada responde a los temas de interés ciudadano y a la gestión institucional del Concejo.
2. Facilidad de comprensión, uso de lenguaje incluyente y coherencia con la imagen institucional.
3. Tiempo en el que se difunden comunicados, noticias y eventos relevantes.





4. Número de personas que acceden a la información a través de distintos canales (redes sociales, web, medios tradicionales).
5. Nivel de participación y respuesta a las publicaciones (comentarios, reacciones, compartidos, asistencia a actividades).
6. Cumplimiento de la normatividad sobre publicación de información de interés público (ej. Ley de Transparencia e ITA).
7. Consistencia gráfica, narrativa y visual en todos los canales de comunicación.
8. Manejo adecuado de crisis, quejas o comentarios ciudadanos en entornos digitales y presenciales.
9. Relación entre las acciones comunicacionales ejecutadas y los recursos invertidos (humanos, técnicos y financieros).
10. Uso de recursos multimedia, transmisiones en vivo, infografías, reels y herramientas digitales que potencien el alcance.
11. Coordinación con otras dependencias y actores del territorio para fortalecer la comunicación pública.
12. Contribución de las acciones comunicativas a la asistencia, consulta, debate o control social en los asuntos del Concejo.
13. Revisión de indicadores de comunicación con planes de mejora continua.
14. Disponibilidad de contenidos en formatos inclusivos (lectura fácil, interpretación de señas, subtítulos).
15. Percepción de la ciudadanía frente a la claridad, disponibilidad y utilidad de la información difundida.





**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.

**JOANN ANDRES PORTILLA POSSO**

Contratista Control Interno  
Concejo Municipal de Pasto

**MARIO BURGOS**

Apoyo control interno  
Concejo Municipal de Pasto



30 - 09 - 2025  
 Hora: 7:20 AM

Recibido: *[Firma]*



**CONCEJO**  
 MUNICIPAL DE PASTO

<b>Lugar y Fecha:</b> 29 de agosto de 2025		<b>Hora:</b> 10:00 am.	
<b>Auditoría:</b> SGC <input type="checkbox"/>	MECI <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Reunión:</b> Apertura <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Objetivo de la Auditoría:</b> 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 esta oficina, con el objetivo de mitigar o neutralizar los factores de riesgo que pueden llegar a afectar el proceso desarrollados por esta área.			
<b>Alcance de la Auditoría:</b> Revisión de la gestión de procesos y procedimientos que se llevan a cabo por el área de Comunicaciones del Concejo de Pasto vigencia 2025			
<b>Anexos:</b>			
<b>Fecha de Cierre Auditoría:</b> 29 de agosto de 2025			
<b>Hora:</b> 12:00 pm			
<b>ORDEN DEL DIA</b>			
1. Presentación			
2. Explicación del alcance de la auditoría			
3. Solicitud de información			
4. Establecer Compromisos			
<b>GRUPO AUDITOR</b>			
No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
1	Joann Andres Portilla	Jefe de Control Interno	<i>[Firma]</i>
2	Mario Burgos	Apoyo a Control Interno	<i>[Firma]</i>



Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
Cindy Alexandra Burbano Bolaños	Jefe de Prensa y comunicaciones	
Ana María Chavezorbegoso	Marketing	
Camilo Rosero	Realizador Audiovisual	
Joann Andres Portilla	Control Interno	
Mario Burgos	Apoyo a Control Interno	

Para constancia de la instalación de la auditoria Firman:

Responsable del proceso

JOANN ANDRES PORTILLA  
Control Interno

MARIO BURGOS  
Apoyo-Control Interno





## Concejo Municipal de Pasto

### INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 24	<b>Mes:</b> Septiembre	<b>Año:</b> 2025
-------------------------------------	----------------	------------------------	------------------

<b>Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):</b>	Comunicaciones
<b>Líder de Proceso / Jefe (s) Dependencia(s):</b>	Cindy Alexandra Burbano Bolaños
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	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
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	Revisión de la gestión de procesos que se llevan a cabo por parte de Comunicaciones del Concejo Municipal de Pasto acordes vigencia 2025.
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Grado en que la información publicada responde a los temas de interés ciudadano y a la gestión institucional del Concejo.</li><li>2. Facilidad de comprensión, uso de lenguaje incluyente y coherencia con la imagen institucional.</li><li>3. Tiempo en el que se difunden comunicados, noticias y eventos relevantes.</li><li>4. Número de personas que acceden a la información a través de distintos canales (redes sociales, web, medios tradicionales).</li><li>5. Nivel de participación y respuesta a las publicaciones (comentarios, reacciones, compartidos, asistencia a actividades).</li></ol>





6. Cumplimiento de la normatividad sobre publicación de información de interés público (ej. Ley de Transparencia e ITA).
7. Consistencia gráfica, narrativa y visual en todos los canales de comunicación.
8. Manejo adecuado de crisis, quejas o comentarios ciudadanos en entornos digitales y presenciales.
9. Relación entre las acciones comunicacionales ejecutadas y los recursos invertidos (humanos, técnicos y financieros).
10. Uso de recursos multimedia, transmisiones en vivo, infografías, reels y herramientas digitales que potencien el alcance.
11. Coordinación con otras dependencias y actores del territorio para fortalecer la comunicación pública.
12. Contribución de las acciones comunicativas a la asistencia, consulta, debate o control social en los asuntos del Concejo.
13. Revisión de indicadores de comunicación con planes de mejora continua.
14. Disponibilidad de contenidos en formatos inclusivos (lectura fácil, interpretación de señas, subtítulos).
15. Percepción de la ciudadanía frente a la claridad, disponibilidad y utilidad de la información difundida.

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre		
Día	28	Mes	08	Año	2025	Desde	28/08/2025	Hasta	29/08/2025	29	08/ 2025

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
JOAN ANDRES PORTILLA	
MARIO BURGOS	





## INFORME DE AUDITORIA

1. En relación con el primer punto pendiente en la auditoría anterior, correspondiente al Plan de Comunicaciones, se informa que este ya fue socializado después de la intervención realizada durante dicha auditoría. La presentación del plan se llevó a cabo en una sesión ordinaria ante todos los concejales, por lo que se considera que el tema ha sido atendido y agotado.

Como evidencia, se cuenta con la presentación utilizada en dicha sesión, la cual se anexa al informe. Cabe precisar que, si bien no se efectuó una entrega oficial del documento a cada concejal, desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones ya se tenía implementada, desde el año anterior, la ruta de comunicación tanto interna como externa, lo que respalda la ejecución del plan.

2. En relación con la custodia y el almacenamiento de las transmisiones en vivo realizadas a través de la plataforma de Facebook, se precisa lo siguiente:

En su momento se recomendó tener en cuenta las políticas de almacenamiento establecidas por dicha red social y contar con un sistema interno que garantizara la conservación del contenido audiovisual. Actualmente, la política de Facebook establece que los videos con audio solo permanecen disponibles por un periodo de 30 días calendario, tras el cual se eliminan automáticamente. Esta situación limita la posibilidad de conservar las grabaciones directamente desde la plataforma.

Frente a ello, la Corporación ha adoptado como medida la custodia de los audios de las sesiones, dado que estos constituyen la base para la elaboración de las actas oficiales. Dichos audios se almacenan mediante dos mecanismos:

1. Google Drive compartido, con acceso restringido al Secretario General y al responsable del área, donde reposan los registros de los últimos años.
2. Soporte magnético (CD), que son grabados y archivados por el Secretario General, consolidando así un respaldo histórico.





Actualmente, en la carpeta compartida se encuentran los audios correspondientes a los años 2024 y 2025, los cuales se van actualizando de acuerdo con la capacidad de almacenamiento disponible en el servidor.

En seguimiento a la recomendación de la auditoría anterior sobre implementar una estrategia activa de interacción con los seguidores en redes sociales, se evidencia que la Oficina de Prensa y Comunicaciones ha avanzado en la gestión oportuna de comentarios, mensajes y situaciones de comunicación en crisis.

En cuanto a la interacción digital, se destaca que los contenidos publicados en la página oficial del Concejo son variados, de carácter institucional y alineados con los objetivos de comunicación. Asimismo, se mantiene una actualización constante y se responde de manera oportuna a los comentarios de la ciudadanía.

De igual manera, durante el primer semestre del año se han atendido diversos casos de comunicación en crisis. Entre ellos, el incidente en sesión del Concejo entre el concejal Mauricio Torres y Anderson Martínez, frente al cual se emitió un comunicado oficial en el que la Corporación rechazó el hecho, ofreció disculpas públicas y reafirmó sus valores institucionales, dejando el pronunciamiento publicado en la página oficial como evidencia de transparencia.

Otro caso relevante fue el conflicto entre el concejal Frankie Erazo y la directora de Plazas de Mercado. Ante esta situación, se convocó una rueda de prensa con amplia participación de medios locales, en la que la Mesa Directiva y el área de comunicaciones ofrecieron declaraciones, dando manejo institucional a la crisis y manteniendo una relación abierta con los periodistas.

En conclusión, la Oficina de Prensa y Comunicaciones ha venido aplicando medidas de interacción activa y gestión de crisis, lo cual responde a la recomendación de fortalecer el diálogo constructivo con la ciudadanía y garantizar una comunicación transparente frente a situaciones sensibles.

Por otra parte, se evidenció que el Concejo Municipal de Pasto no cuenta con un Plan de Medios formalmente estructurado, entendido como la contratación directa de espacios en medios de comunicación masivos (televisión, radio o prensa) como RCN, Caracol u otros. Esta situación responde principalmente a la limitación presupuestal, dado que no existen recursos asignados específicamente para tal fin. No obstante, la Oficina de Prensa y Comunicaciones ha implementado una estrategia alternativa de difusión.





Asimismo, se constató que los productos audiovisuales generados por el área de comunicaciones se realizan con equipos propios del personal y recursos particulares, sin contar con un rubro presupuestal asignado para edición, producción o pauta. Lo anterior representa una limitación para ampliar el alcance comunicacional de la Corporación y resalta la necesidad de evaluar, desde la Presidencia y la Mesa Directiva, la posibilidad de gestionar recursos que permitan estructurar un plan de medios más sólido, sin desconocer el esfuerzo y los resultados alcanzados con las estrategias implementadas hasta la fecha.

En la auditoría anterior se recomendó fortalecer un protocolo formal de manejo de crisis en redes sociales, que incluyera rutas de respuesta, responsables asignados, tiempos máximos de reacción, mensajes tipo para distintas situaciones, así como la realización de simulacros y capacitaciones.

En el seguimiento realizado se evidenció que, si bien la Oficina de Prensa y Comunicaciones ha desarrollado criterios de actuación frente a incidentes críticos, aún no se cuenta con un protocolo formal y estandarizado que defina un paso a paso aplicable a todos los casos.

Actualmente, la gestión de crisis se aborda de acuerdo con la naturaleza del hecho, siendo las situaciones más recurrentes aquellas de carácter político, generadas por declaraciones o actuaciones de los concejales que suelen viralizarse en medios y redes sociales. Entre los mecanismos aplicados se destacan:

- Comunicación inmediata con la Presidencia y la Mesa Directiva.
- Elaboración y publicación de pronunciamientos oficiales de la Corporación, aclarando que las actuaciones individuales de los concejales no representan la posición institucional.
- Gestión de medios de comunicación mediante ruedas de prensa o comunicados, garantizando el acceso a la información oficial.

No obstante, se observa que la respuesta depende en gran medida de la experiencia del área de comunicaciones y de la coyuntura del momento, sin que exista un documento formal que sistematice la ruta de actuación.

**Recomendación:** Aunque se evidencia capacidad de reacción y aplicación de criterios institucionales, persiste la necesidad de formalizar un protocolo escrito de manejo de crisis en redes sociales, que establezca responsables, tiempos de





respuesta y lineamientos comunes, con el fin de asegurar la coherencia y sostenibilidad de la gestión comunicacional.

En primera instancia, la jefe de Prensa es la responsable de la revisión inicial de todos los contenidos comunicacionales antes de su publicación. Posteriormente, los documentos pasan a revisión del Secretario General, quien valida y aprueba. Una vez aprobado por el Secretario, el contenido es remitido al Presidente, quien tiene la decisión final de autorización.

Este proceso cuenta con filtros efectivos que permiten garantizar calidad y coherencia en la comunicación, sin requerir de manera permanente un apoyo jurídico. La intervención de asesores o acompañamientos externos se solicita únicamente en casos específicos, cuando el contenido adquiere un carácter técnico o requiere precisión normativa.

En situaciones de crisis comunicacional o incidentes internos, se aplican correctivos inmediatos y se ajusta la redacción de los pronunciamientos. Asimismo, los pronunciamientos solicitados por concejales son recibidos, revisados, editados y ajustados por el área, evitando que contengan sesgos políticos o intereses particulares, antes de proceder a su publicación oficial.

La estrategia de comunicación digital ha tenido un impacto progresivo en el nivel de interacción con la ciudadanía, particularmente a través de Facebook e Instagram. Como parte del proceso, se generan informes estadísticos mensuales que incluyen el crecimiento de seguidores, visualizaciones, clics e interacciones, constituyendo un ítem permanente de medición en los reportes institucionales.

Durante la vigencia del contrato se evidenció un caso particular en el mes anterior, cuando se registró una disminución significativa en las visualizaciones de la página de Facebook. La causa identificada fue una prueba de sonido realizada durante una transmisión oficial, lo cual generó una penalización automática por parte de la plataforma bajo las normas de copyright. Como consecuencia, se redujo la visibilidad del contenido publicado. Sin embargo, en el mes siguiente se implementaron correctivos y se observó una recuperación en las métricas de visualización.

**Recomendación:** Se recomienda consolidar una base histórica de las métricas de redes sociales (crecimientos, interacciones y alcance), organizada de manera mensual y vinculada a la vigencia contractual, a fin de soportar los informes de auditoría y facilitar el análisis estratégico.





**Recomendación:** Se recomienda al Área de Comunicaciones dar continuidad al proceso de construcción, revisión y actualización del mapa de riesgos correspondiente a su dependencia, en articulación con la Coordinación de Calidad y el equipo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Para tal fin, se establece un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para adelantar este proceso y se dispone la realización de una mesa de trabajo conjunta con el Área de Gestión de Calidad y la Oficina de Control Interno, con el objetivo de revisar, validar y ajustar las matrices de riesgos, garantizando así su pertinencia, coherencia y trazabilidad.

### **EVOLUCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

Se evidencia un cambio significativo desde la ausencia de una ruta de comunicaciones en años anteriores hacia la consolidación de un plan estructurado. Actualmente, las redes sociales del Concejo presentan un crecimiento orgánico, gracias a la implementación de nuevos formatos y estrategias de contenido, lo cual ha permitido mayor interacción ciudadana y visibilidad institucional. El área de comunicaciones ha priorizado la generación constante de contenidos (videos, fotografías, historias, trivias y dinámicas) para mantener el interés de la audiencia. Aun en periodos sin sesiones, se implementan alternativas como entrevistas en calle y actividades lúdicas, lo que contribuye a sostener el posicionamiento digital sin depender únicamente de pautas pagadas.

A pesar de la austeridad presupuestal del Concejo, se han encontrado mecanismos para mantener y potenciar la presencia en redes sociales. No obstante, la falta de recursos limita la posibilidad de ampliar el alcance mediante campañas pagadas, lo cual es cubierto parcialmente por algunos concejales con recursos propios.

Se reconoce la importancia de contar con estrategias de gestión de crisis en redes sociales. Las situaciones adversas se han afrontado de manera que también generan visibilidad institucional, lo que refleja capacidad de adaptación y aprovechamiento de la coyuntura para reforzar la comunicación con la ciudadanía.

El área de comunicaciones dispone de un plan vigente y actualizado que orienta las acciones estratégicas. Este plan incluye la medición de resultados y la mejora continua, lo que asegura que las prácticas comunicacionales evolucionen en coherencia con las necesidades de la institución y de la ciudadanía.





**Nota:** En el marco del proceso de auditoría realizado el día 20 de agosto de 2025, en el área de comunicaciones, se deja constancia que, pese a la notificación previa realizada a la jefe de prensa y comunicaciones y su equipo, el señor Édgar David Rojas no se presentó a la diligencia de auditoría programada.

Se resalta que dicha participación se encuentra dentro de sus funciones contractuales por lo cual su asistencia es de carácter obligatoria.

Anexo:

Formato de apertura de auditoria  
Registro fotográfico  
Plan de Comunicaciones 2025

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
Cindy Alexandra Burbano Bolaños	Jefe de Prensa y comunicaciones	
Ana María Chavezorbegoso	Marketing	
Camilo Rosero	Realizador Audiovisual	
Joann Andres Portilla	Control Interno	
Mario Burgos	Apoyo a Control Interno	





**CONCEJO**  
MUNICIPAL DE PASTO

---

Para constancia de la instalación de la auditoria Firma:

Responsable del proceso

  
**JOANN ANDRES PORTILLA**  
CONTROL INTERNO  
CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO

  
**MARIO BURGOS**  
APOYO CONTROL INTERNO  
CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO



Calle 19 Carrera 25 Esquina  
Casa de Don Lorenzo



E-mail: [contactenos@concejodepasto.gov.co](mailto:contactenos@concejodepasto.gov.co)  
[www.concejodepasto.gov.co](http://www.concejodepasto.gov.co)



Teléfono: 6027231037

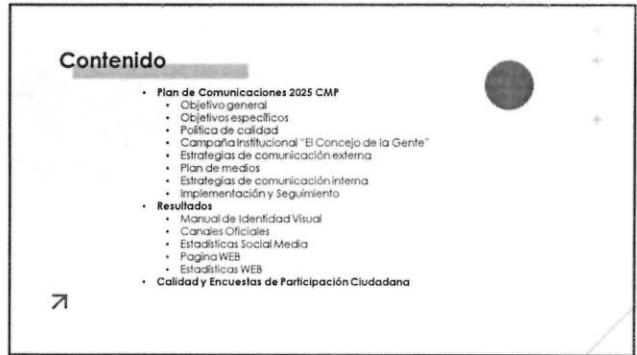


Anexo 1- Registro fotografico auditoria





1



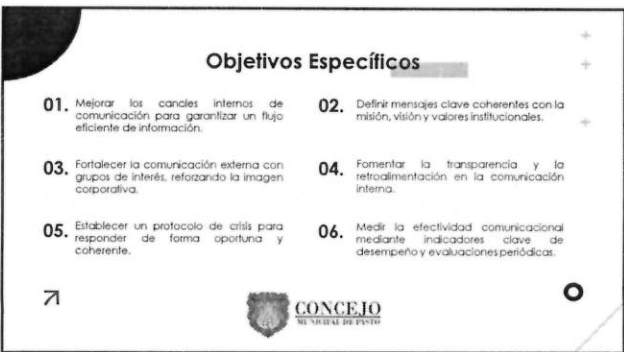
2



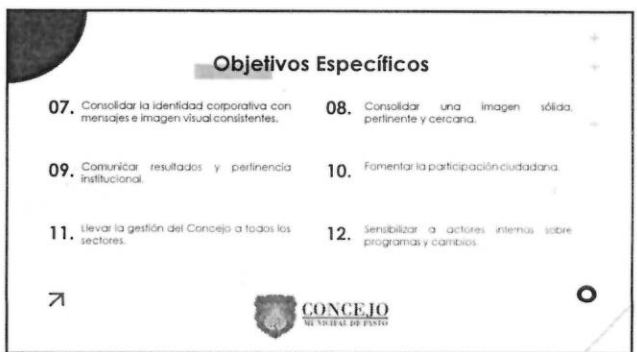
3



4



5



6

## Política de Calidad

01. Mejora continua de procesos.
02. Control político eficaz.
03. Cumplimiento normativo.
04. Fortalecimiento del talento humano.
05. Ampliación de canales digitales.
06. Promoción de participación ciudadana.




7

## Campaña Institucional: "El Concejo de la Gente"

Estrategia para lograr un Concejo cercano, abierto y participativo que resalte la importancia de su labor en el desarrollo local.




8

## Estrategias de Comunicación Externa

- Fortalecimiento de redes sociales:** Contenido permanente, reels, comunicados estandarizados, manual de uso.
- Concejo al barrio:** Visitas territoriales, creación de bancos de imágenes y material audiovisual.
- Articulación de canales:** Transmisión de sesiones, convocatorias y comunicados de prensa.
- Informativo de la Gente:** Magazin semanal con noticias, opinión ciudadana y secciones destacadas.
- Transparencia:** Rediseño del enlace web para facilitar el acceso a información pública.
- Historias de la Gente:** Relatos mensuales de habitantes de Pasto.
- Opiniones de la Gente:** Entrevistas quincenales en espacios públicos sobre temas coyunturales.

9

## ¿Plan de medios?



10

## Estrategias de Comunicación Interna

- Difusión del Sistema de Gestión de Calidad:** 
- Grupos de WhatsApp e Intranet:** mejora de la comunicación interna. 
- Cartelera Informativa física:** 
- Uso de correos institucionales:** 

11

## Implementación y Seguimiento

- Responsabilidad de ejecución:** Presidente del Concejo, Secretario general y equipo de comunicaciones. 
- Seguimiento:** Equipo de comunicaciones. 
- Evaluación:** Mediante tablero de control avalado por MPO. (semestral) 

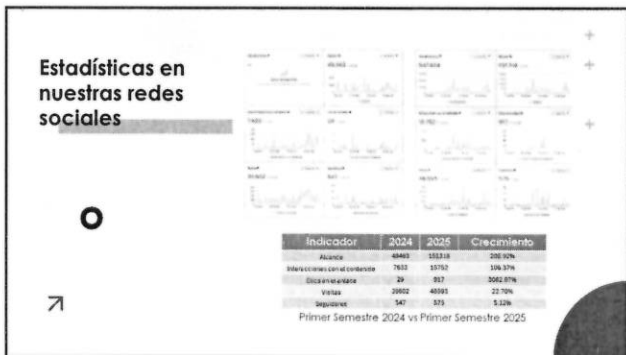
12



13



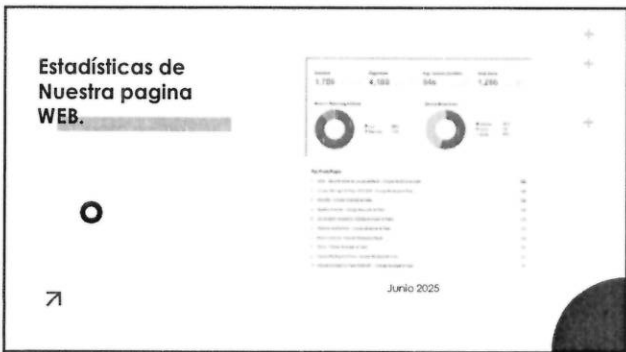
14



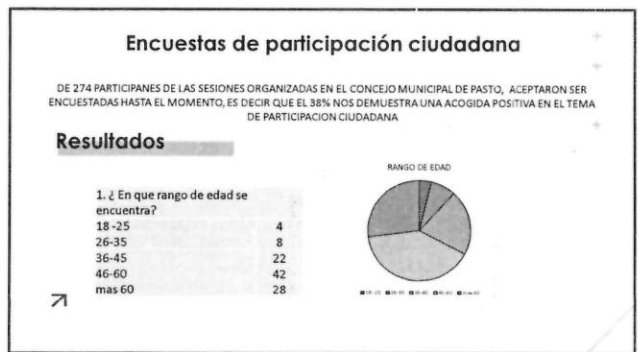
15



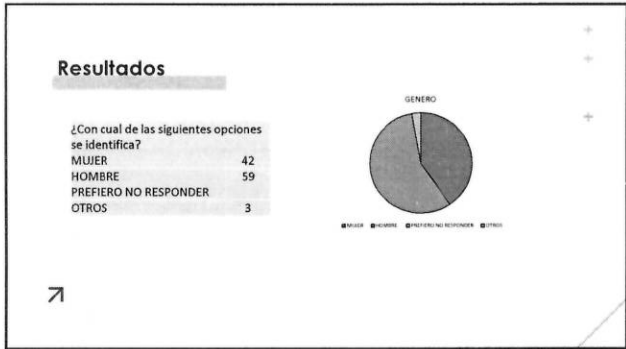
16



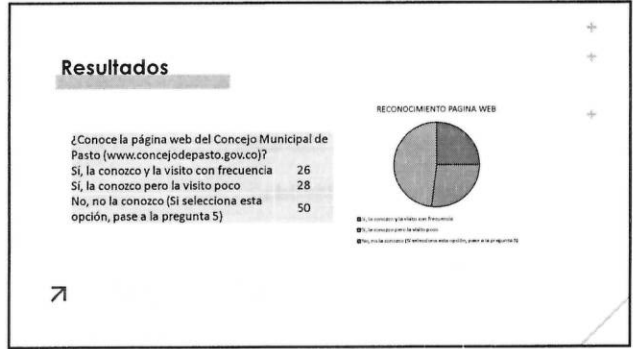
17



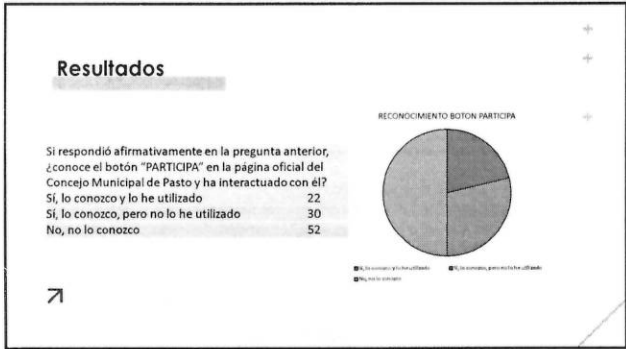
18



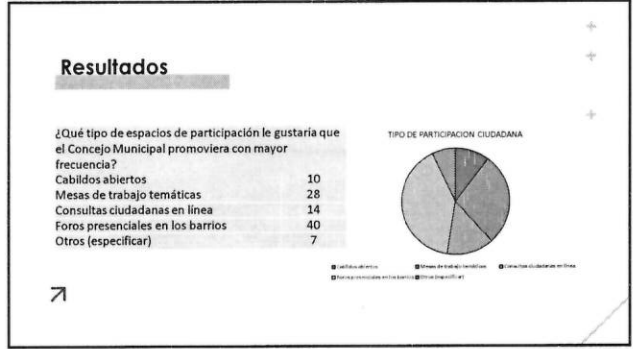
19




20








21



22

Código: AFGSISSTFO-01	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO</b>   <b>CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO</b>
Vigencia: 10/11/2023	
Versión: 02	
FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA	

ASUNTO: Auditoria area de comunicaciones      FECHA: 29/08/2025.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	CELULAR	CORREO	FIRMA
1	Andrés Portilla	80167686	Abogado	300594622	andresportilla23@heh.com	
2	Ana Yana Gonsalves Ortiz	105303720	Marketing	3165196968	marketing@concejomunicipal.gov.co	
3	Yairo Burgos	81068013	A. Contable	3175947228	contabilidad@concejomunicipal.gov.co	
4	Alexander Polanco	108194306	Recepcionista	3163621110	recepcion@concejomunicipal.gov.co	
5	Orlando Andrés Posada H.	1085294205	R. Administrativo	3010262105	comunicacion@concejomunicipal.gov.co	
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						