



ALCALDÍA  
DE PASTO

# Plan de Comunicaciones





## "COMUNICACIÓN: CLAVE DEL BUEN GOBIERNO"

OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
ALCALDIA DE PASTO

2025

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de Pasto comprometida con su misión de servir a la ciudadanía de manera transparente y eficiente, reconoce la importancia de la información de la gestión pública, es así que mediante el Plan de Comunicación Institucional define la planificación de la estrategia de comunicación pública y difusión del accionar administrativo de las actividades, campañas, actuaciones y hechos que tengan impacto entre la entidad y la ciudadanía con fundamento en el cumplimiento al plan de "Pasto Competitivo, Sostenible y Seguro",

Así mismo, el presente documento contiene el accionar operativo, los criterios y lineamientos, política de comunicaciones, manuales, guías que rigen la difusión de la comunicación liderada por la Oficina de Comunicación Social, para establecer un impacto positivo frente al manejo a la información de contenido público y mantener informada a la ciudadanía, enmarcada bajo los procedimientos de planeación, producción y difusión de la información que producen las dependencias de la Administración Municipal realizando un trabajo comunicativo transversal en sus componentes de Despacho, Secretarías, Subsecretarías, Direcciones Administrativas, Oficinas de Dirección y la vinculación de los entes descentralizados a los procesos informativos.

Toma como línea orientadora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) siendo este un marco de referencia clave para estructurar los procesos de comunicación dentro de la entidad, asegurando que estos se alineen con las metas organizacionales y los principios de buen gobierno.

El MIPG establece que la información y la comunicación son fundamentales para garantizar un adecuado flujo informativo, tanto a nivel interno, permitiendo una operación eficaz de la entidad, como a nivel externo. La correcta gestión de este proceso comunicativo en la Alcaldía de Pasto, se convierte en un elemento vital para fortalecer la confianza pública, fomentar la participación ciudadana y consolidar la imagen de la administración municipal como un gobierno comprometido con el bienestar de todos los habitantes.

A través de la puesta en marcha del Plan de Comunicación Institucional, permitirá que el proceso apoye una operación eficaz de las comunicaciones que se generan en la entidad y una facilitando la interacción constante y cercana con la ciudadanía, garantizando el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, promoviendo un gobierno abierto, accesible y cercano a la

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



comunidad reflejando una permanente y continua rendición pública de cuentas garantizando que la información esté siempre disponible para la ciudadanía y que se mantenga una relación activa y estrecha con los habitantes de Pasto.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## 1. OBJETIVO GENERAL

Gestionar el plan de comunicaciones de la administración municipal a través del desarrollo de estrategias de comunicación interna y externa, asegurando la divulgación oportuna, clara y comprensible de las actividades, programas y servicios para la visibilización de la gestión pública la imagen e identidad institucional.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Desarrollar una Política Institucional de Comunicaciones.
- ✓ Diseñar estrategias de Comunicación Externa frente a la gestión institucional y la oferta pública de la alcaldía de Pasto.
- ✓ Consolidar una estrategia para gestionar la Comunicación Interna de Alcaldía de Pasto.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

### 3. ALCANCE

La implementación del plan de comunicaciones está dirigido a todas las dependencias de la Alcaldía de Pasto, así como a los servidores públicos responsables de la comunicación interna y externa. Su aplicación es obligatoria en todas las comunicaciones oficiales, garantizando la coherencia en los mensajes y una imagen institucional sólida.

#### 4. Marco Jurídico

El presente Plan de Comunicaciones se fundamenta en un marco jurídico que establece las bases normativas para la gestión de la comunicación pública, garantizando la transparencia, la participación ciudadana y el acceso a la información. Este marco regula las acciones comunicativas de la administración municipal, asegurando que se desarrollen en concordancia con los principios constitucionales y legales que rigen la función pública.

Las disposiciones aquí citadas permiten orientar las estrategias y actividades de comunicación hacia el cumplimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos, como el derecho a la información (artículo 20 de la Constitución Política de Colombia), así como garantizar la rendición de cuentas, la cultura de la legalidad y la construcción de una comunicación inclusiva y efectiva.

A continuación, se detallan las principales normas y leyes que sustentan este manual y que sirven como guía para la correcta implementación de sus lineamientos.

- **Constitución Política de Colombia 1991-4/07/1991**

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación".

Artículo 73. La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional".

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley."

- **Ley 51 de 1975 -18/12/1975.**

Artículo 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14 de la Ley 57 de 1975

Por la cual se reglamenta el ejercicio del periodismo y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 1712 de 2014.-06/03/2014- Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública:**

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Artículo 3: Establece que toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal.

Artículo 6: Obliga a los sujetos obligados a publicar de manera proactiva y permanente información sobre su gestión, garantizando su actualización y accesibilidad.

Artículo 11: Establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.

- **Ley 1341 o Ley de TIC de 2009- 30/07/2009.**

#### **Capítulo 1, 2 de la Ley 1341 de 2009**

Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 489 de 1998 - 29/12/1998**

Artículo 33 del Capítulo 8 de la Ley 489 de 1998

De acuerdo con lo establecido en el Art 33 de la Ley 489 de 1998, se recomienda realizar una audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía: "Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno".

- **Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción:**

Artículo 73: Promueve la rendición de cuentas como un mecanismo para fortalecer la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía, exigiendo información clara.

Artículo 76: Establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos, garantizando la transparencia en los procesos administrativos.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- **Ley 1474 de 2011-12/07/2011.**

Artículo 73: Promueve la rendición de cuentas como un mecanismo para fortalecer la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía, exigiendo información clara y

Artículo 76: Establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos, garantizando la transparencia en los procesos administrativos.

#### **Artículo 78 del Capítulo 6 de la Ley 1474 de 2011**

Estatuto Anticorrupción. -Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- **Ley 136 de 1994 – Organización de los Municipios.**

Artículo 91: Establece las funciones de los alcaldes, incluyendo la de informar a la ciudadanía sobre los planes, programas y proyectos de desarrollo municipal.

- **Acuerdo 010 del Concejo Municipal de Pasto-8/07/2008.**

Artículo 1.- ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA: Por medio del cual se establecen las funciones de la Oficina de Comunicación Social de la Alcaldía Municipal de Pasto.

- **Ley 489 de 1998 – Organización y Funcionamiento de las Entidades del Orden Nacional:**

Artículo 32: Obliga a todas las entidades y organismos de la Administración Pública a desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, involucrando a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

#### **Ley 2345 de 2023 – Ley Por Medio De La Cual Se Implementa El Manual De Identidad Visual De Las Entidades Estatales, Se Prohíben Las Marcas De Gobierno Y Se Establecen Medidas Para La Austeridad En La Publicidad Estatal. “Chao Marcas”**

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Artículo 4: Establece que las entidades estatales deben adoptar un Manual de Identidad Visual que unifique su imagen institucional, prohibiendo el uso de marcas de gobierno y promoviendo la austeridad en la publicidad estatal.

Artículo 6: Prohíbe todo gasto en publicidad estatal que tenga como objetivo autopromocionar, enaltecer o denigrar la imagen de funcionarios del gobierno nacional o territorial, así como la promoción de sus cuentas personales en redes sociales, partidos o movimientos políticos, y marcas de gobierno.

Artículo 7: Dispone que las entidades estatales deben adoptar, dentro de su Manual de Identidad Visual, las cuentas autorizadas para el ejercicio de la vocería institucional, con el fin de informar a la ciudadanía acerca del ejercicio de las funciones públicas de la entidad a través de las redes sociales o los distintos medios de comunicación.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## 5. DEFINICIONES

- ✓ **Archivo electrónico:** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
- ✓ **Campaña de Comunicación:** Es el conjunto de acciones que comprenden el proceso de divulgación de un tema específico, comprende etapas de estructuración de la estrategia de comunicación, definición de tácticas, construcción de mensajes, diseño de piezas y puesta en marcha del plan.
- ✓ **Cartelera institucional:** Espacio físico dispuesto en las diferentes sedes administrativas de la Alcaldía Municipal de Pasto que facilitan el acceso a información formal y oficial emitida por la Administración Municipal.
- ✓ **Community Manager:** Es el responsable o gestor de la comunidad de internet, en línea, digital o virtual (online community manager en inglés), es quien actúa como auditor de la de la entidad en los medios sociales. Su función es ejecutar lo que los administradores o gestores de redes sociales planifican.
- ✓ **Comunicado de Prensa:** Es una comunicación escrita formal dirigida a periodistas y medios de comunicación del orden local, regional, nacional e internacional, con el propósito de anunciar información de interés.
- ✓ **Comunicación efectiva:** La información que se le brinde a los colaboradores internos, partes interesadas y grupos de valor, debe ser breve, clara, asertiva y empática. Para desarrollar una comunicación efectiva es necesario que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando.
- ✓ **Comunidad institucional:** Público interno de la entidad que incluye a los servidores públicos y contratistas.
- ✓ **Correo electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir información.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- ✓ **Documento electrónico de archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- ✓ **Estrategia de comunicación:** Conjunto de decisiones y acciones relativas a la elección de los medios y articulación de los recursos con miras a lograr un objetivo, la estrategia se completa a través de los planes.
- ✓ **Evento:** Es un acto que sirve para presentar o potenciar un determinado producto/servicio/tema, de esta forma se genera vínculo entre la Alcaldía Municipal de Pasto y sus grupos de interés y de valor.
- ✓ **Grupos de interés:** Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.
- ✓ **Grupos de valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
- ✓ **Intranet:** Sitio Web interno para compartir información de interés para los colaboradores de la Alcaldía Municipal de Pasto.
- ✓ **Mailing:** Envío de información por correo a un gran número de personas de manera directa y personalizada.
- ✓ **Manual de Identidad Visual Alcaldía de Pasto:** El manual de identidad corporativa es un documento en el que se diseñan las líneas maestras de la imagen de la entidad. En él, se definen las características que se deben seguir para imprimir la marca y el logotipo en los diferentes soportes internos y externos, con especial hincapié en aquellos que se mostrarán al público.
- ✓ **Medio de comunicación:** Herramienta que permite que haya interacción, diálogo o retroalimentación del mensaje entre dos o más personas. Ejemplo: reuniones, comités, visitas guiadas, talleres etc.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- ✓ **Medio de información:** Herramienta que permite comunicar sobre un hecho o acontecimiento sin que haya una interacción y retroalimentación del mensaje. Ejemplo: manuales, carteleras, televisión, periódicos, vídeos etc.
- ✓ **Noticias:** Relato informativo usado para divulgar acontecimientos o sucesos importantes para una comunidad. La noticia obedece a una estructura de acuerdo con el medio de información que se utilice.
- ✓ **Organigrama:** Grupo de personas organizadas según el cargo dentro de la estructura funcional de la Administración Municipal.
- ✓ **Parte Interesada:** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.
- ✓ **Parilla de contenidos:** Espacio dispuesto para planear y programar los contenidos que se publican en las redes sociales.
- ✓ **Pieza de comunicación:** Hace referencia al elemento de diseño gráfico y a producción fílmica que se desarrolla como herramienta de comunicación del mensaje.
- ✓ **Plan institucional de comunicaciones:** Documento que contiene la descripción de las actividades y los medios de comunicación adecuados para divulgar la información, dependiendo del público objetivo.
- ✓ **Portal institucional:** Es un sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Incluye: enlaces, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, etc. Principalmente un portal en Internet está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.
- ✓ **Pre-producción audiovisual:** Es la idea del programa que se va a hacer de acuerdo al contenido que se quiere publicar.
- ✓ **Producción audiovisual:** Toma o registro fotográfico o fílmico que servirá de insumo para el material audiovisual en el formato establecido en la pre-producción.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- ✓ **Post-producción:** Etapa posterior a la producción audiovisual, y consiste en seleccionar el material registrado/elaborado en la producción que servirán para la edición y montaje del audiovisual.
- ✓ **Redes sociales:** Es una plataforma en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación y otros temas sociales en el sitio web.
- ✓ **Registro audiovisual:** Son los momentos en movimiento grabados por una vídeo cámara.
- ✓ **Registro fotográfico:** Son las imágenes de momentos, lugares, actividades etc., tomadas por una cámara de fotografía.
- ✓ **Reportería interna:** Es la labor adelantada por integrantes del equipo de comunicaciones, que tiene como fin investigar en las áreas técnicas, el funcionamiento administrativo de la Alcaldía Municipal de Pasto, para generar la información que requiere ser difundida.
- ✓ **Transparencia Activa:** Obligación de publicar proactivamente información sin que medie petición alguna, a través de los medios oficiales (sitios web, carteleras, gacetas, etc.) atendiendo los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, eficacia, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, calidad de la información y divulgación proactiva de la información.
- ✓ **Transparencia Pasiva:** Obligación de gestionar y responder las solicitudes de información de la ciudadanía bajo los plazos establecidos, y teniendo en cuenta los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, celeridad, gratuidad, no discriminación, eficacia, facilitación y calidad de la información.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

## 6. PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN PÚBLICA

Los principios que guían la comunicación pública son una herramienta clave para garantizar que las instituciones no solo informen y rindan cuentas, sino que también sus acciones comunicacionales empoderen a la ciudadanía, fomentando un entorno donde el diálogo, la participación y el acceso a la información sean parte integral del proceso de gobierno.

Los principios presentados a continuación son los cimientos para construir una comunicación pública efectiva y transformadora, que impulse el buen gobierno y el bienestar colectivo. Cada uno de ellos responde a la necesidad de establecer relaciones más cercanas y colaborativas entre las instituciones públicas y la sociedad, asegurando un flujo de información continuo, abierto y bidireccional.

### **Transparencia**

La comunicación pública debe ser clara, abierta y honesta. La transparencia implica el acceso a la información de interés público, garantizando que los ciudadanos puedan conocer y entender las acciones, decisiones y políticas de la administración pública. Este principio está estrechamente vinculado a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

### **Participación Ciudadana**

La comunicación pública debe fomentar espacios para que la ciudadanía participe activamente en los asuntos públicos. Esto incluye la promoción de foros, consultas y otros mecanismos de participación donde los ciudadanos puedan expresar sus opiniones, contribuir a la toma de decisiones y ser actores activos en la gobernanza.

### **Accesibilidad**

La información pública debe estar disponible para todos los ciudadanos, sin discriminación. La comunicación debe adaptarse a las necesidades de diversos grupos poblacionales, garantizando que todos tengan acceso a la información, ya sea mediante medios tradicionales o digitales. Se deben tener en cuenta factores como la diversidad cultural, el idioma y las discapacidades.

### **Eficacia**

La comunicación pública debe ser eficiente y cumplir con su propósito de informar y educar. Para ser eficaz, los mensajes deben ser comprensibles, oportunos y adaptados a las audiencias a las que van dirigidos. La eficacia implica que los

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



mensajes lleguen a su público objetivo de la manera más adecuada y generen las respuestas esperadas.

### **Coherencia**

La comunicación pública debe ser consistente, lo que significa que los mensajes que emita la institución deben estar alineados con su misión, visión, objetivos y valores. La coherencia en la comunicación fortalece la imagen institucional y evita contradicciones que puedan confundir a la ciudadanía.

### **Responsabilidad**

Las instituciones públicas tienen la obligación de rendir cuentas a los ciudadanos y de comunicar sus acciones de manera responsable. Esto implica proporcionar información veraz, confiable y pertinente, evitando la desinformación y asumiendo la responsabilidad de los mensajes emitidos.

### **Inclusión**

La comunicación pública debe tener en cuenta a todos los sectores de la población, especialmente a los más vulnerables o marginados. Debe promover la igualdad de oportunidades para que todos los ciudadanos puedan participar en el debate público y acceder a la información.

### **Proactividad**

La comunicación pública no debe limitarse a reaccionar ante eventos o solicitudes de información, sino que debe anticiparse a las necesidades informativas de la ciudadanía. Esto implica que las instituciones deben ser proactivas en la divulgación de información y en la promoción de espacios de participación.

### **Legitimidad**

La comunicación pública debe fortalecer la legitimidad de las instituciones gubernamentales. Para lograr esto, la comunicación debe ser ética, veraz y orientada hacia el servicio público, construyendo una relación de confianza con los ciudadanos.

### **Colaboración**

La comunicación pública debe facilitar la colaboración entre las instituciones gubernamentales, la sociedad civil y los ciudadanos. Un enfoque colaborativo promueve la creación de redes de trabajo y alianzas estratégicas para abordar los desafíos públicos de manera integral y participativa.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## 7. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La Alcaldía de Pasto lleva a cabo los procesos de comunicación institucional y estratégica a través de la Oficina de Comunicación Social, donde se cuenta con recurso humano, que coadyuvan al diseño y ejecución de estrategias comunicacionales para la divulgación de las actividades, campañas, actuaciones frente al avance en las metas establecidas en el plan de "Pasto Competitivo, Sostenible y Seguro" y demás acciones desde la misionalidad de la entidad.

La estructura operativa en la oficina central está bajo el liderazgo de un Jefe de Comunicaciones, quien cuenta con el apoyo de un líder para el apoyo a la coordinación del área creativa, vinculada a la Comunicación Publicitaria, un líder para el apoyo en la coordinación el área informativa, dos ejes fundamentales de la Comunicación Externa. De igual manera, se cuenta con un líder para brindar apoyo a la coordinación del área de Comunicación Interna, comunicadores y periodistas para la creación de contenidos informativos; diseñadores gráficos para la producción de piezas audiovisuales; fotógrafos y camarógrafos para la creación de imágenes y videos.

La Oficina de Comunicaciones a través de los formatos oficiales da cumplimiento permanentemente a las peticiones y solicitudes de comunicación de acuerdo a las necesidades tanto de Comunicación Interna como de Comunicación Externa que permita la creación de contenido informativo y comunicacional de todas las dependencias de la Administración Municipal, es por ello, que de forma permanente existe articulación con los enlaces de comunicación de las secretarías, direcciones administrativas y oficinas de dirección.

### 7.1. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

La Oficina de Comunicaciones actuará como oficina central entre las diferentes dependencias de la alcaldía, asegurando que todos los mensajes externos se alineen con los objetivos institucionales. También facilitará la relación con medios de comunicación locales, regionales y nacionales, y coordinará la respuesta a las consultas de la ciudadanía.

#### 7.1.1 Estrategias Operativas de Comunicación

- ✓ **Gestión de las Comunicaciones:** Divulgación de información clara y alineada con la misión institucional: Se implementará un sistema de revisión

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



de contenidos que asegure que toda información divulgada esté directamente vinculada con los objetivos de la Alcaldía. Este proceso incluirá revisiones cruzadas por múltiples áreas antes de la publicación.

- ✓ **Lineamientos de Comunicación:** Se definirá la política de comunicaciones, manuales de estilo, protocolos, guías, procedimientos y métodos de aprobación que incluyan tiempos límites para revisión, edición y publicación de contenido.
- ✓ **Canales específicos para comunicación digital, audiovisual y presencial:** Se designará un equipo encargado de cada canal: redes sociales, medios impresos, audiovisuales y actividades en campo, asegurando una cobertura total y eficiente de las estrategias comunicativas.
- ✓ **Manejo de Crisis:** Procedimientos definidos para gestionar eventos imprevistos: Un equipo de respuesta rápida, liderado por el jefe de comunicaciones, será el responsable de activar protocolos en caso de crisis. Esto incluirá:
  1. Diagnóstico inmediato del problema.
  2. Reunión urgente con los principales actores internos.
  3. Preparación de un comunicado oficial.
  4. Monitorización constante de la evolución del tema en redes sociales y medios tradicionales.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

## 8. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA INSTITUCIONAL.

### 8.1 Comunicación Externa:

Entendida como el vehículo de apoyo para fomentar la información y difusión de los proyectos, planes e iniciativas de la Alcaldía Municipal de Pasto, conducentes a facilitar el acceso a los ciudadanos sobre los servicios, las acciones, productos y resultados de la gestión municipal.

Comprende el ámbito de comunicación dirigida a los públicos externos de la entidad pública territorial de la Alcaldía Municipal de Pasto, direccionada mediante procedimientos y acciones comunicativas que garantizan y promueven el acceso a la información y comunicación pública, la interacción y participación ciudadana y que visibilizan y posicionan la gestión institucional.

La operatividad de la comunicación externa se base en una Política de Comunicaciones, lineamientos, directrices, guías, procedimientos que orientaran el trabajo, a partir del cual se realizará el seguimiento y evaluación de cumplimiento.

Es a través de la comunicación externa que se diseñan las acciones y campañas orientadas a la promoción del planes y programas de la Alcaldía de Pasto.

#### 8.1.1 Objetivos estratégicos:

- ✓ Construir procesos permanentes de creación de contenidos informativos, piezas audiovisuales con enfoque institucional y estratégico, que faciliten la interlocución con la ciudadanía, que favorezcan la imagen de la entidad pública, que cumplan con las disposiciones jurídicas de transparencia en la gestión pública, respeten los lineamientos del manual de imagen institucional y se articulen con el plan de desarrollo
- ✓ Desarrollar un plan de trabajo planeado y detallado a través de las solicitudes de servicios informativos, consejos de redacción, reuniones estratégicas con funcionarios y dependencias, para coordinar al equipo de profesionales de la Oficina de Comunicación Social y enlaces de dependencias, en la planificación, gestión y creación de contenidos, así como en la divulgación a través de medios internos y externos.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

- ✓ Establecer estrategias y rutas claras para la creación de productos informativos y audiovisuales, con el fin de satisfacer las necesidades de comunicación tanto informativa como estratégica de la Alcaldía de Pasto, alineados con el plan de desarrollo “Pasto Competitivo, Sostenible y Seguro”.
- ✓ Elaborar contenidos y productos de información publicitaria institucional dirigidos a la ciudadanía, con el fin de cumplir con las metas planteadas en el componente de Comunicación Externa, fomentando la participación y el acceso a la información sobre las acciones de la Alcaldía.
- ✓ Elaborar y ejecutar el Plan de Medios Institucional, definiendo las rutas y los canales más eficaces para la difusión de información institucional, tanto en medios tradicionales como digitales, garantizando que los mensajes lleguen a la mayor audiencia posible de manera oportuna y clara.

## 8.2. MEDIOS, CANALES Y MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Se constituyen como medios de comunicación de la Alcaldía Municipal de Pasto las estrategias implementadas por la Oficina de Comunicación Social para lograr una permanente divulgación de contenidos para los receptores internos y externos, la adecuada circulación de información por diversos canales de comunicación y el impacto en los sectores poblacionales. El gran objetivo de los medios de comunicación es consolidar mecanismos de publicación, difusión y retroalimentación de la información con contenidos propios del quehacer de la Administración Municipal y lo concerniente a la información estratégica.

La Alcaldía de Pasto utiliza para dar a conocer sus productos e informaciones oficiales. Se debe priorizar siempre los canales oficiales de la Alcaldía: redes sociales, página web, ruedas de prensa, boletines informativos, entre otros.

Se debe adaptar el mensaje según el público objetivo y el medio (Ejemplo., redes sociales para actualizaciones rápidas, boletines de prensa para medios de comunicación).

## 8.3. CANALES DIGITALES

Llegar a una audiencia diversa y promover la interacción directa con la comunidad, especialmente con las nuevas generaciones y los sectores urbanos.



- ✓ **Página Web Oficial:** Espacio digital principal que centraliza toda la información sobre las acciones, proyectos y servicios de la alcaldía.
- ✓ **Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube):** Plataformas clave para la difusión de contenidos, la interacción inmediata y el establecimiento de un canal de retroalimentación con los ciudadanos.
- ✓ **Aplicaciones Móviles:** Facilitan el acceso a la información y servicios desde dispositivos móviles, asegurando una comunicación más directa y accesible.

#### 8.4. CANALES TRADICIONALES

Asegurar que la información de la alcaldía llegue a todos los sectores de la población, incluyendo a aquellos que no tienen acceso regular a medios digitales.

**Prensa Escrita:** Artículos, avisos y columnas informativas en medios locales y regionales.

**Radio Local:** Programas radiales para comunicar proyectos y resultados a sectores rurales y ciudadanos sin acceso a internet.

**Televisión Local:** Transmisión de programas informativos, reportajes y eventos en vivo a través de canales de televisión comunitarios.

**Vallas Publicitarias y Carteles:** Difusión de campañas, eventos y programas en lugares de alta concurrencia.

#### 8.5. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

##### 8.5.1. Herramientas Escritas

- ✓ **Boletines de Prensa:** estos boletines tienen como objetivo brindar a los medios locales las herramientas informativas sobre las acciones más relevantes realizadas por la alcaldía.
- ✓ **Cartillas informativas:** Estos productos pueden desarrollar información puntual sobre un proceso o tema que se desarrolle dentro de la administración y tenga un impacto en la comunidad.

##### 8.5.2 Herramientas Audiovisuales

- ✓ **Videos Institucionales:** Crear piezas audiovisuales que expliquen proyectos clave, difundan logros y muestren a los ciudadanos el impacto de la gestión

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



de la alcaldía. Formato: Videos cortos para redes sociales, documentales, reportajes y coberturas en eventos comunitarios.

- ✓ **Transmisiones en Vivo:** Ofrecer una cobertura en tiempo real de eventos importantes como rendiciones de cuentas, inauguraciones, foros y otros eventos de interés general. Plataformas: Redes sociales (Facebook, YouTube), página web oficial.

### 8.5.3. Herramientas Interactivas

- ✓ **Encuestas y Consultas Públicas:** Fomentar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y obtener su retroalimentación sobre los distintos programas municipales. Plataformas: Redes sociales, página web, aplicaciones móviles.
- ✓ **Foros y Audiencias Públicas:** Crear espacios presenciales o virtuales donde los ciudadanos puedan interactuar directamente con los funcionarios de la alcaldía, discutir temas importantes y presentar inquietudes o propuestas.
- ✓ **Campañas de Cultura Ciudadana:** Promover comportamientos y actitudes positivas entre los ciudadanos mediante campañas lúdicas, artísticas y educativas, a través del teatro, el arte callejero, y personajes animados en actividades de concienciación ciudadana y convivencia.
- ✓ **Medios Alternativos:** El teatro, el arte callejero y personajes animados en la promoción de valores ciudadanos, especialmente en campañas de cultura ciudadana y convivencia.

### 8.6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Crear espacios de interacción donde la ciudadanía pueda participar y expresarse, así mismo la administración municipal pueda detallar la ejecución de sus acciones.

- ✓ **Foros Ciudadanos:** Realización de foros abiertos en los diferentes barrios y corregimientos para discutir temas de interés público.
- ✓ **Encuestas y Consultas:** Uso de plataformas digitales para obtener la opinión de la comunidad sobre temas clave.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

- ✓ **Audiencias Públicas:** Espacios en los que el alcalde y su equipo de Gobierno presenten resultados de gestión y responden a las preguntas de los ciudadanos.



## 9. METODOS PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN CLARA Y ALINEADA CON LA MISIÓN INSTITUCIONAL

- ✓ **Sistema de revisión de contenidos:** se realizará la revisión de contenidos que asegure que toda información divulgada esté directamente vinculada con los objetivos de la Alcaldía. Este proceso incluirá revisiones cruzadas por múltiples áreas antes de la publicación.
- ✓ **Lineamientos de Comunicación:** Se definirán manuales de estilo y protocolos de aprobación que incluyan tiempos límites para revisión, edición y publicación de contenido.
- ✓ **Canales específicos para comunicación digital, audiovisual y presencial:** Se designará un equipo encargado de cada canal: redes sociales, medios impresos, audiovisuales y actividades en campo, asegurando una cobertura total y eficiente de las estrategias comunicativas.
- ✓ **Seguimiento y monitoreo:** La información se publica y se realiza seguimiento para garantizar su efectividad.

## 10. INDICADORES DE IMPACTO DE LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

- ✓ **Métricas de Redes Sociales:** Engagement, alcance, interacciones y feedback ciudadano.
- ✓ **Participación en Eventos:** Número de asistentes en eventos comunitarios, audiencias públicas y consultas.
- ✓ **Encuestas de Percepción Ciudadana:** Evaluaciones periódicas de la imagen pública de la alcaldía y su capacidad para comunicar eficazmente.

## 11. VOCEROS OFICIALES

Los voceros son aquellas personas que tienen la autoridad, emanada por el cargo y las responsabilidades que ejercen, para dar declaraciones a los medios de comunicación. La vocería institucional es un pilar fundamental para garantizar la coherencia, la veracidad y la claridad en la comunicación de gobierno hacia la ciudadanía, los medios de comunicación y otros actores clave. Este concepto implica que las declaraciones oficiales, opiniones y respuestas sobre temas

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



estratégicas sean emitidas únicamente por voceros designados y preparados para esta función.

### 11.2. Rol de los Voceros Institucionales

1. Los voceros institucionales son responsables de:
2. Transmitir mensajes clave: Asegurarse de que la información transmitida refleje la postura oficial de la Alcaldía.
3. Mantener la credibilidad y confianza: La coherencia en el mensaje fortalece la imagen institucional.
4. Prevenir malentendidos: Centralizar la vocería evita la difusión de información contradictoria o no oficial.

### 11.3. Designación de Voceros: Designación por la OCS (Oficina de Comunicación Social):

- ✓ Los voceros deben ser seleccionados por su conocimiento, experiencia y habilidad para comunicarse de manera efectiva.
- ✓ Los voceros oficiales serán el Alcalde Municipal, Secretarios de despacho, Directores, Gerentes de Institutos Descentralizados, Jefes de Oficina y en ocasiones específicas voceros designados por el Alcalde de Pasto.
- ✓ Se realizarán talleres para fortalecer habilidades como el manejo de entrevistas, lenguaje corporal y control emocional ante escenarios complejos.

**11.4. Capacitación y preparación:** Si el vocero lo requiere, podrá solicitar a la Oficina de Comunicación Social, orientación en habilidades de comunicaciones, manejo de crisis, lenguaje no verbal y respuestas estratégicas ante medios.

## 15. PROTOCOLO DE MANEJO DE CRISIS

El manejo de crisis es una estrategia integral que busca responder de manera rápida, coherente y efectiva a situaciones críticas que puedan impactar la reputación, la operatividad o la credibilidad de la Alcaldía de Pasto.

Este protocolo se implementará para asegurar que los voceros institucionales actúen de manera alineada y estratégica en momentos de alta presión.

Se deben establecer los procedimientos definidos para gestionar eventos imprevistos: Un equipo de respuesta rápida, liderado por el jefe de comunicaciones, será el responsable de activar protocolos en caso de crisis. Esto incluirá:

- ✓ Diagnóstico inmediato del problema.
- ✓ Reunión urgente con los principales actores internos.
- ✓ Preparación de un comunicado oficial.
- ✓ Monitorización constante de la evolución del tema en redes sociales y medios tradicionales.

## 16. CLASIFICACIÓN DE LA CRISIS.

- ✓ **Crisis leve:** Situaciones con impacto limitado y bajo riesgo reputacional (Ejemplo., aclaración de información incorrecta). Estas situaciones pueden ser lideradas y resueltas o por los jefes de dependencia o secretaria.
- ✓ **Crisis moderada:** Eventos con mayor repercusión mediática o impacto en comunidades específicas (Ejemplo., retrasos en la entrega de obras). En este caso el vocero de dependencia puede hacer frente a la respuesta solida de estas situaciones.
- ✓ **Crisis grave:** Situaciones de alto impacto que involucran daños humanos, ambientales o públicos, es el caso de situaciones que comprometan la imagen y credibilidad en la institución (Ejemplo., Mal actuar de un funcionario público). En este caso, ningún funcionario, secretario, director o jefe estará autorizado para dar declaraciones públicas, se activará un comité de crisis, integrado por varios funcionarios de la administración y se emitirá un comunicado oficial a la opinión pública.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## 17. ACTIVACIÓN DEL COMITÉ DE CRISIS

**1. Identificación de Crisis:** Se establecerá un sistema de monitoreo constante en redes sociales y medios de comunicación para identificar posibles crisis de imagen. Las crisis pueden surgir de errores administrativos, malas prácticas gubernamentales, o situaciones de emergencia pública.

### 2. Activación del Comité de Crisis:

La OCS activará el Comité de Crisis, compuesto por:

1. El alcalde Municipal
2. Jefe de la Oficina Asesora Jurídica del Despacho
3. Asesor(s) Convocado por el Alcalde de Pasto
4. Secretario, Director o Jefe de la dependencia involucrada en la crisis.
5. Jefe de la Oficina de Comunicación Social

**3. Equipo de Crisis:** Conformado por el Jefe de Comunicaciones, enlace de Despacho, Alcalde y los asesores y directivos que tengan que ver con el tema.

**4. Evaluación de la Situación:** Este equipo evaluará la situación, priorizará acciones y definirá los mensajes clave a fin de minimizar los riesgos en la afectación de la imagen institucional.

**5. Vocero Oficial:** Responsable de la vocería del tema específico ante los medios de comunicación y la sociedad en general:

**6. Definición del vocero Oficial:** El Alcalde Municipal, deberá ser quien asuma la vocería oficial, pues el mandatario, es la Máxima Autoridad del Municipio, personifica la administración municipal ante la ciudadanía, los medios de comunicación y otros actores clave, lo que lo convierte en el portavoz natural de las decisiones, acciones y estrategias de la alcaldía de Pasto.

**7. Comunicado a la opinión pública:** Difusión de un comunicado oficial en el menor tiempo posible para evitar la propagación de rumores.

**8. Manejo de Redes Sociales:** Respuesta rápida y eficaz a comentarios en redes sociales, evitando la desinformación.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

**9. Evaluación y Monitoreo de crisis:** Se implementarán métricas clave como:

**10. Engagement en Redes Sociales:** Likes, comentarios, shares.

## 18. PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE CRISIS

### Comunicado de prensa:

- ✓ **Preparación del mensaje:** El comunicado de Prensa debe incluir:
  - a) Contexto del incidente.
  - b) Medidas implementadas por la Alcaldía.
  - c) Próximos pasos para solucionar el problema o postura de la administración municipal.
  - d) Utilizar un lenguaje empático, claro y orientado a soluciones.
  
- ✓ **Canales de comunicación:** Se debe priorizar siempre los canales oficiales de la Alcaldía: redes sociales, página web, ruedas de prensa, boletines informativos, entre otros.
  
- ✓ Se debe adaptar el mensaje según el público objetivo y el medio (Ejemplo., redes sociales para actualizaciones rápidas, boletines de prensa para medios de comunicación).
  
- ✓ **Respuesta inmediata a medios:** Se debe responder siempre a los medios de comunicación con información preliminar basada en hechos verificables.
  - a) Se debe evitar especulaciones, culpas o información sin confirmar.
  - b) Se debe reforzar el mensaje que se está trabajando en la solución de la situación en particular y que así mismo, se emitirán reportes para revisar su avance.
  
- ✓ **Monitoreo de la opinión pública y medios de comunicación:** Es importante supervisar lo que la opinión pública mencione sobre el tema, se debe revisar las redes sociales, programas de opinión de radio, tv y prensa, para identificar la posible desinformación que se presente y se pueda responder oportunamente.
  
- ✓ **Percepción Ciudadana:** Monitoreo sobre la imagen de la alcaldía.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

## 19. POLÍTICA DE COMUNICACIONES

Con el objetivo de unificar el manejo de la imagen institucional y coordinar eficazmente las acciones de comunicación interna y externa, se establecen las siguientes directrices:

**Aprobación de Procesos Comunicacionales:** Todos los contenidos o campañas comunicacionales deben ser avalados por la Oficina de Comunicación Social (OCS). Los productos que no pasen por revisión y no sean aprobados por la OCS no se considerarán parte de las comunicaciones oficiales de la Alcaldía de Pasto.

**Uso Exclusivo de Manual de Identidad visual Institucional:** Los enlaces de comunicaciones de las distintas dependencias deben usar exclusivamente los logos oficiales, formatos y línea gráfica estipulada en el Manual de Identidad Visual 2024 alineado a la Ley 2345 de 2023, "Chao Marcas de Gobierno".

**Control de Plataformas Digitales:** La creación de redes sociales, sitios web, micrositios u otro canal digital requiere autorización explícita de la OCS. Está prohibida la creación de cuentas alternas no oficiales.

## 20. POLÍTICA DE USO DE REDES SOCIALES

La Política de Redes Sociales de la Alcaldía de Pasto tiene como objetivo establecer las directrices para el uso responsable, coherente y efectivo de las plataformas digitales de la entidad, tanto a nivel institucional como por parte de los funcionarios.

### Objetivos de la Política de Redes Sociales

- ✓ **Fomentar la interacción con la comunidad:** Utilizar las redes sociales como un canal principal de comunicación directa con los ciudadanos, ofreciendo información clara y accesible sobre las actividades de la alcaldía.
- ✓ **Garantizar la coherencia institucional:** Asegurar que el tono, el contenido y la frecuencia de las publicaciones refuercen la identidad y los valores de la Alcaldía de Pasto.



- ✓ **Promover la transparencia y participación:** Facilitar el acceso a información pública y promover la participación activa de la comunidad en las decisiones locales.
- ✓ **Prevenir y manejar crisis:** Establecer lineamientos claros sobre cómo responder de manera rápida y eficaz ante situaciones de crisis o comentarios negativos en redes sociales.

#### **Alcance:**

Esta política aplica a:

- ✓ Cuentas oficiales de la Alcaldía de Pasto en plataformas como Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn, y cualquier otra red social que se considere pertinente.
- ✓ Funcionarios de la Alcaldía que administren, interactúen o publiquen en redes sociales en nombre de la entidad.

#### **Directrices para el Uso Institucional de Redes Sociales**

- ✓ **Creación y Administración de Cuentas Oficiales:** Solo se podrá crear siempre y cuando se realice el análisis de su pertinencia.
- ✓ **Aprobación:** Todas las cuentas oficiales en redes sociales deben ser aprobadas por la Oficina de Comunicaciones antes de su creación. No se permite la creación de cuentas adicionales sin autorización.
- ✓ **Administración:** Las cuentas serán administradas exclusivamente por el equipo de comunicaciones designado, quienes serán responsables de planificar, programar y monitorear las publicaciones.
- ✓ **Autenticación:** Se deberán mantener contraseñas seguras y una gestión estricta de accesos para evitar compromisos de seguridad en las cuentas oficiales.

#### **Lineamientos de Contenido**

- ✓ **Calidad y Relevancia:** Las publicaciones deben ser claras, informativas y relevantes para la comunidad. Se priorizará contenido relacionado con servicios públicos, eventos, logros, noticias locales, e iniciativas gubernamentales.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- ✓ **Tono y Estilo:** Las publicaciones mantendrán un tono formal, pero cercano. Se evitará el uso de lenguaje ofensivo, despectivo o que pueda generar malentendidos.
- ✓ **Frecuencia:** Cada red social tendrá una estrategia propia. Por ejemplo, Facebook e Instagram tendrán un enfoque visual con publicaciones diarias, mientras que Twitter se usará para actualizaciones más frecuentes en tiempo real. YouTube servirá para compartir contenido audiovisual extenso.

### **Moderación y Gestión de Comentarios**

- ✓ **Interacción Responsable:** Se debe responder a preguntas o comentarios de manera oportuna (preferentemente dentro de 24 horas) y respetuosa. La Oficina de Comunicaciones será la encargada de gestionar las respuestas.
- ✓ **Eliminación de Contenido Inapropiado:** Se podrán eliminar comentarios que contengan lenguaje vulgar, ataques personales, spam, desinformación, o cualquier contenido que viole las normas de las plataformas o las políticas internas de la alcaldía.
- ✓ **Transparencia:** Se debe priorizar el mantener un diálogo abierto con la comunidad, explicando las decisiones de la administración y ofreciendo soluciones a las inquietudes ciudadanas.

### **Directrices para el Uso Personal de Redes Sociales por Parte de los funcionarios Representación Institucional**

- ✓ **Conducta Responsable:** Los funcionarios deben ser conscientes de que lo que publican en sus cuentas personales puede afectar la imagen de la Alcaldía de Pasto. Se debe evitar publicar contenido que pueda ser percibido como contrario a los principios y valores de la institución.
- ✓ **Confidencialidad:** No se debe divulgar información confidencial o sensible en cuentas personales. Cualquier anuncio oficial o información institucional debe ser publicada primero a través de los canales oficiales.

### **Identificación de Cuentas**





- ✓ **Etiquetado de Cuentas Oficiales:** Si los funcionarios mencionan su cargo en sus cuentas personales, deben aclarar que sus opiniones son personales y no representan necesariamente la posición oficial de la Alcaldía de Pasto.
- ✓ **Autorización para Publicar Información Institucional:** Antes de compartir cualquier información relevante de la alcaldía, se debe contar con la autorización de la Oficina de Comunicaciones.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

## 21. MATRIZ OPERATIVA

POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	QUÉ (ALTERNATIVAS DE MEJORA)	CÓMO (MEJORAS/TAREAS A IMPLEMENTAR)	QUIÉN (RESPONSABLE DE CADA TAREA)	CUÁNDO (FECHA PREVISTA PARA INICIAR Y TERMINAR CADA TAREA)
<b>PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES</b>	1. Desarrollar una Política Institucional de Comunicaciones.	Establecer la política institucional de comunicaciones de alcaaldia de pasto	Realizar un diagnóstico del estado actual del proceso comunicativo en la alcaaldia de Pasto.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	1 de febrero al 31 de marzo de 2025
			Establecer los lineamientos para una correcta gestión de las comunicaciones institucionales.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 de abril al 30 de abril de 2025
			Elaborar la política institucional de comunicaciones.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 de mayo al 15 de junio de 2025
			Realizar mesas de trabajo con las areas de la oficina para revisar el documento preliminar de la política de	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 16 de junio al 31 de julio de 2025
			Realizar ajustes a la política institucional de comunicaciones según las observaciones y resultados obtenidos.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 de agosto al 31 de agosto de 2025
			Aprobar y difundir la política institucional de	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 de agosto al 30 de septiembre de 2025
			Socializar la política institucional de comunicaciones a los diferentes grupos de valor de la administración municipal.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 de octubre al 31 de octubre de 2025
			Monitorear la implementación de la política institucional de las comunicaciones en las diferentes áreas de la alcaaldia	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 noviembre al 31 de diciembre de 2025
			Establecer alertas de cumplimiento frente a desviaciones encontradas.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 noviembre al 31 de diciembre de 2026



POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	QUÉ (ALTERNATIVAS DE MEJORA)	CÓMO (MEJORAS/TAREAS A IMPLEMENTAR)	QUIÉN (RESPONSABLE DE CADA TAREA)	CUÁNDO (FECHA PREVISTA PARA INICIAR Y TERMINAR CADA TAREA)
<b>PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES</b>	2. Diseñar estrategias de Comunicación Externa frente a la gestión institucional y la oferta pública de la alcaldía de Pasto.	Implementar el Plan de Comunicaciones - Gestión de Comunicación Externa	Identificar necesidades de comunicativas externas.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	01 de febrero al 31 de diciembre de 2025
			Establecer los canales y mecanismos que faciliten la interacción entre la ciudadanía y la Alcaldía.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 de febrero al 28 de febrero de 2025
			Establecer los productos de información a divulgar sobre la gestión pública.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 de febrero al 31 de marzo de 2025
			Desarrollo de productos informativos y publicitarios de la gestión institucional y oferta pública de la alcaldía de Pasto.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 de febrero al 25 de diciembre de 2025
			Crear espacios a través de canales de comunicación para la recolección de propuestas y opiniones ciudadanas.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 febrero al 28 de febrero de 2025
			Realizar seguimiento y monitoreo a los contenidos de los productos informativos generados por la administración municipal en los canales y mecanismos de comunicación institucional.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	1 de febrero al 31 de diciembre de 2025
			Adoptar acciones correctivas y de mejora identificadas en la gestión de la comunicación externa.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 de marzo al 30 de noviembre de 2025



POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	QUÉ (ALTERNATIVAS DE MEJORA)	CÓMO (MEJORAS/TAREAS A IMPLEMENTAR)	QUIÉN (RESPONSABLE DE CADA TAREA)	CUÁNDO (FECHA PREVISTA PARA INICIAR Y TERMINAR CADA TAREA)
<b>PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES</b>	3. Consolidar una estrategia para gestionar la Comunicación Interna de Alcaldía de Pasto.	Implementar el Plan de Comunicaciones - Gestión de Comunicación Interna	Diagnosticar el estado actual de la comunicación interna en la alcaldía.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	1 de febrero al 30 de abril de 2025.
			Identificar necesidades de comunicación interna.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 de febrero al 15 de diciembre de 2025
			Elaborar cronograma de trabajo para coordinar acciones y estrategias de acuerdo a las necesidades de comunicación interna.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 de marzo al 31 de marzo de 2025
			Implementar canales internos eficientes para la gestión de la comunicación interna.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 de marzo al 30 de abril de 2025
			Desarrollar productos y acciones de comunicación interna.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 15 de febrero al 25 de diciembre de 2025
			Realizar campañas de sensibilización al personal en habilidades de comunicación asertiva, cultura organizacional y valores de la comunicación pública.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 15 de febrero al 31 de octubre de 2026
			Medir la efectividad de la gestión de la comunicación interna.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 1 de junio al 30 de noviembre de 2025
			Adoptar acciones correctivas y de mejora identificadas en la gestión de la comunicación interna.	Jefe Oficina de Comunicación Social y equipo de trabajo	del 01 de mayo al 30 de noviembre de 2025

*Catalina Burbano Ibarra*  
**CATALINA BURBAÑO IBARRA**

Jefe Oficina de Comunicación Social

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -