

**Estudio para el Diagnóstico de la Responsabilidad Social en el Sector Público de la
Alcaldía de Tunja - Departamento de Boyacá**

Alba Rocío Robles González

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Maestría en Administración de Organizaciones

Tunja, noviembre de 2016

**Estudio para el Diagnóstico de la Responsabilidad Social en el Sector Público de la
Alcaldía de Tunja - Departamento de Boyacá**

Alba Rocío Robles González

C.C.40033657 de Tunja

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Magister Administración de Organizaciones**

Director: Mg. Fabio A. Bonilla Gómez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Maestría en Administración de Organizaciones

Tunja, noviembre de 2016

Nota de aceptación

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Tunja, noviembre de 2016

Dedicatoria

*Dedico a Dios por esta meta
cumplida y a mi Amado hijo por su
sacrificio asumido.*

Agradecimientos

Agradezco a los miembros de concejo de la Alcaldía de Tunja, en especial al Secretario del Concejo y al Primer Vicepresidente del Concejo Héctor Mauricio Sánchez Abril, y a todas las personas que me colaboraron con el proceso de encuestas. De igual manera agradezco al director de este trabajo Dr. Fabio A. Bonilla Gómez, por su compromiso y oportuna orientación en el desarrollo de este trabajo.

A mis docentes de maestría por sus conocimientos compartidos y a mi familia por su comprensión y ayuda.

Resumen

La importancia que ha generado el estudio de la Responsabilidad Empresarial, tanto en la gestión privada como pública, debe generar estrategias para enfrentar más eficientemente a los desafíos de la globalización. Con fines de crear programas que contribuyan a mejorar las oportunidades de desarrollo social y económico de las stakeholder, donde estos grupos de interés mejoren su calidad de vida y fortalezcan su tejido social. Bajo este contexto y con el objetivo de aportar un análisis, discusión y construcción de modelo de RSE en la Alcaldía de Tunja. El proceso de investigación parte del entendimiento de que es la Responsabilidad Social Empresarial, para esto se realiza una contextualización teórica, analizando diferentes puntos de vista y ejemplos donde se ha aplicado la responsabilidad social, para poder organizar la información que lleve al desarrollo del resto de la investigación.

En segunda instancia, se realizó un diagnóstico, donde se pudo establecer la forma como se está trabajando el tema de RSE, por parte de la alcaldía Municipal de Tunja y de esta forma analizar las relaciones con el entorno interno y externo, otorgando mayor importancia al impacto que han tenido los planes de gobierno con respecto a las acciones que se han implementado a los ciudadanos, bajo los intereses de la sociedad civil.

Por ultimo pero no menos importante fue el diseño de una propuesta para la alcaldía de Tunja entorno de dar a conocer sus políticas de responsabilidad social hacia sus ciudadanos, dicha propuesta es de carácter informativo y descriptivo a partir de estudios que permita validar la existencia de programas de responsabilidad social, según sistemas utilizados por las gestión pública, creando una propuesta de gestión basada en el modelo de responsabilidad social existentes en Colombia, donde permita incluir las mejores prácticas utilizadas, el compromiso con la responsabilidad social.

Palabras claves: Responsabilidad Pública, Sociedad civil, Gobernabilidad, Enfoque social.

Abstract

The relevance of this study about responsibility business, in both public and private management, focus on generating strategies to face efficiently the global challenges. Creating programs that help improve opportunities for social and economic development on interest groups. These groups improve their quality of life and strengthen their social tissue.

Under this context with the objective to provide an analysis, discussion and building a RSE model in Mayoralty of Tunja.

Research process starts with the understanding over social business responsibility, for doing it, a theoretical framework is included, studying different points of view and some samples where social responsibility is applied. In second place, a diagnosis is made to know the way how works a program of RSE in Mayoralty of Tunja; to analyze the relationships between inside and outside contexts, highlighting the government plans have impacted to the citizens, under interests of the civil society.

Finally, the design of a proposal is built for Mayoralty of Tunja which provides politics of social responsibility for its citizens. This proposal is informative and descriptive based on social responsibility programs from Colombia; it includes the best useful practices and the commitment of the social responsibility.

Keywords: Public responsibility, civil society, Gobernabilidad, social Approach

Contenido

	pág.
Glosario	16
Introducción	23
1. Generalidades	25
1.1 Planteamiento del Problema	25
1.1.1 Formulación de Investigación.	26
1.2 Línea de investigación.	26
1.2.1 La sublínea de investigación.	26
1.3 Justificación	26
1.4 Objetivos	27
1.4.1 Objetivo General	27
1.4.2 Objetivos Específicos	28
1.5 Hipótesis	28
1.5.1 Hipótesis de Trabajo.	28
1.5.2 Hipótesis Alternativa	28
1.6 Marco Referencial	29
1.6.1 Marco de Antecedentes	29
1.5.2 Marco Teórico.	34
1.5.3 Marco conceptual.	40
1.5.4 Marco Legal	42

2. Diagnóstico de la Responsabilidad Social de la Alcaldía Municipal de Tunja	50
2.1 Contexto Evaluativo de la RSE	50
2.2 ¿Qué es el Índice de Progreso Social?	50
2.3 Las IPS en Colombia	52
2.4 Experiencias de Éxito en RSE en Boyacá	53
2.5 La RSE en la Alcaldía Municipal de Tunja	54
2.6 Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública chip para el Municipio de Tunja	55
2.7 Características Diagnosticas de la Población de la Ciudad de Tunja	58
2.7.1 Características Territoriales.	58
2.8 Ejes Temáticos para el desarrollo del RSE de la Alcaldía Municipal de Tunja.	60
2.8.1 Metas de Vivienda.	60
2.8.2 Eje de Desarrollo Humano.	64
2.8.3 Educación para la vida y la convivencia	65
2.9 Antecedentes del IPS en el Gobierno de Fernando Flórez	67
2.9.1 Necesidades Humanas Básicas	68
2.9.2 Plan de gobierno Fernando Flórez	68
2.10 Resultado de los IPS Bajo el Gobierno de Fernando Flórez	71
3. Diagnóstico sobre el Reconocimiento de la RSE de la Alcaldía Municipal de Tunja	78
3.1 Encuestas Para El Sector Público	79

4. Propuesta para la Alcaldía de Tunja Entorno de dar a Conocer sus Políticas de Responsabilidad Social hacia sus Ciudadanos.	117
4.1 Descripción de la realidad	117
4.2 Objetivo	117
4.3 Alcance de la propuesta	117
4.4 Conceptualización del plan de mejoramiento	118
4.5 Dimensiones y Enfoque de la Propuesta	119
4.6 Propuesta	120
5. Conclusiones y Recomendaciones	127
5.1 Conclusiones	127
5.2 Recomendaciones	128
Bibliografía	131

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1. <i>Distribución financiera según El CHIP</i>	56
Tabla 2. <i>Familia sin vivienda según nivel de ingresos</i>	60
Tabla 3. <i>Cuadro resumen de metas</i>	63
Tabla 4. <i>Resumen de metas</i>	65
Tabla 5. <i>La Alcaldía Consideran la Responsabilidad Social como un Asunto de “Reputación Social”.</i>	81
Tabla 6. <i>La finalidad de la función administrativa es la “satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes</i>	82
Tabla 7. <i>El sistema de medición y seguimiento que permita la valoración del desempeño</i>	82
Tabla 8. <i>Condiciones en el entorno para promover el comportamiento responsable</i>	84
Tabla 9. <i>La Alcaldía adopta acciones que integren en sus sistemas de gestión</i>	85
Tabla 10. <i>La Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía es suficiente y adecuada</i>	86
Tabla 11. <i>Califique la pertinencia del tema de Responsabilidad Social de la Alcaldía</i>	89
Tabla 12. <i>Pertinencia de la Función Pública con respecto a la satisfacción de los habitantes</i>	90
Tabla 13. <i>Pertinencia del sistema de medición y seguimiento de Responsabilidad Social de la Alcaldía</i>	91
Tabla 14. <i>Pertinencia de las estrategias de participación ciudadana.</i>	92
Tabla 15. <i>La infraestructura física y tecnología de la ciudad de Tunja</i>	93

Tabla 16. <i>La Alcaldía garantiza que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos</i>	94
Tabla 17. <i>Afectación positiva o negativamente por las acciones de la Alcaldía.</i>	99
Tabla 18. <i>Afectación positiva o negativamente por las acciones de la Alcaldía.</i>	100
Tabla 19. <i>Sector En Que Labora</i>	103
Tabla 20. <i>Nivel de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos</i>	104
Tabla 21. <i>Mecanismos e instrumentos para escuchar y responder las sugerencias ideas</i>	105
Tabla 22. <i>Implementa programas que refuerzan la seguridad y la salud de la comunidad</i>	106
Tabla 23. <i>Mecanismos e instrumentos que favorecen el desarrollo de actitudes y habilidades en la comunidad</i>	107
Tabla 24. <i>Participa en forma sistemática en la discusión de los problemas ambientales</i>	107
Tabla 25. <i>Participa en forma sistemática en la discusión de los problemas ambientales</i>	108
Tabla 26. <i>Contribuye a la preservación de la biodiversidad</i>	109
Tabla 27. <i>Desarrolla actividades de educación ambiental</i>	109
Tabla 28. <i>Desarrolla asociaciones con los proveedores y distribuidores</i>	110
Tabla 29. <i>La Alcaldía conoce las organizaciones locales, comunitarias, ONGS y Organismos Públicos</i>	110
Tabla 30. <i>La Alcaldía cede el uso de sus instalaciones o equipos para actividades de interés público</i>	111
Tabla 31. <i>Debilidades de la Alcaldía</i>	112
Tabla 32. <i>Forma como apoya la Alcaldía la promoción ecológica de la zona</i>	114
Tabla 32. <i>Propuesta de mejoramiento para el sistema de responsabilidad social empresarial del municipio de Tunja Boyacá</i>	121

Lista de Figuras

	pág.
Figura 1. Estructura del IPS. Fuente: Porter, M., Stern, S., & Artavia, R. (2013).	51
Figura 2. Comportamiento poblacional total de Tunja.	59
Figura 3. Resultado del IPS en el gobierno de Fernando Flórez	71
Figura 4. Resultado del IPS en el gobierno de Fernando Flórez. Año 2013	72
Figura 5. La responsabilidad social como un asunto de “Reputación Social”.	81
Figura 6. La finalidad de la función administrativa es la “satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes	82
Figura 7. El sistema de medición y seguimiento que permita la valoración del desempeño	83
Figura 8. Condiciones en el entorno para promover el comportamiento responsable	84
Figura 9. La Alcaldía adopta acciones que integren en sus sistemas de gestión	85
Figura 10. La Alcaldía utiliza el sistema de Gestión Ambiental	86
Figura 11. La Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía es suficiente y adecuada.	87
Figura 12. Análisis Estadístico sistema SPSS	89
Figura 13. Pertinencia de la Función Pública con respecto a la satisfacción de los habitantes	90
Figura 14. Pertinencia del sistema de medición y seguimiento de Responsabilidad Social de la Alcaldía	91
Figura 15. Pertinencia de las estrategias de participación ciudadana	92
Figura 16. Sistema de Gestión Ambiental de la Alcaldía de Tunja	92
Figura 17. La infraestructura física y tecnología de la ciudad de Tunja	93

Figura 18. La infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano	94
<i>Figura 19.</i> La Alcaldía garantiza que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano	95
<i>Figura 20.</i> Responsabilidad social para el sector público	96
<i>Figura 21.</i> Mecanismo para programa de responsabilidad social	96
<i>Figura 22.</i> Acciones que han contribuido al desarrollo sostenible de la ciudad	97
<i>Figura 23.</i> Afectación positiva o negativamente por las acciones de la Alcaldía.	99
<i>Figura 24.</i> Materias son fundamentales para la alcaldía de Tunja.	100
<i>Figura 25.</i> Actividades ha cumplido la Alcaldía de Tunja.	101
Figura 26. Sector en que Labora.	103
<i>Figura 27.</i> Nivel de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos.	105
<i>Figura 28.</i> Cuenta con un plan para el desarrollo de la comunidad.	106
<i>Figura 29.</i> Cuenta con un plan para el desarrollo de la comunidad.	108
<i>Figura 30.</i> Participa en forma sistemática en la discusión de los problemas ambientales.	108
Figura 31. La Alcaldía cede el uso de sus instalaciones o equipos para actividades de interés público.	111
<i>Figura 32.</i> Considera son las fortalezas de la Alcaldía	112
<i>Figura 33.</i> Debilidades de la Alcaldía	113
<i>Figura 34.</i> Aspectos que debe mejorar la Alcaldía	113
<i>Figura 35.</i> Actividades ha realizado la Alcaldía	116

Lista de Anexos

	pág.
<i>Anexo A.</i> Organigrama de la Alcaldía Mayor de Tunja	136
<i>Anexo B.</i> Reunión del Concejo de Tunja con Ecovivienda	137
<i>Anexo C.</i> Entrevistas con Secretarías de la Alcaldía de Tunja	138
<i>Anexo D.</i> Solicitud de información a Gestora Social	146
<i>Anexo E.</i> Solicitud de información a Secretario del Consejo	147
<i>Anexo F.</i> Respuesta oficio CMT.SG	148
<i>Anexo G.</i> Oficina de atención ciudadana- Alcaldía de Tunja	149

Glosario

Gestión Pública. Es gestión con las limitaciones derivadas del carácter público del cometido. Gestión refiere, según el contexto, tanto una práctica (gestión con minúscula) como un conjunto de disciplinas (Gestión con mayúsculas). Se considera la gestión como práctica y como disciplina, con particular atención al papel de la Economía. Las limitaciones derivadas del carácter público del cometido pueden clasificarse en no abordables por esenciales (satisfacen objetivos sociales superiores al de la eficiencia) y abordables bien por la investigación bien por la acción. Así se llega a otra forma de contemplar la gestión pública: la acción sobre dos familias de limitaciones mitigables - falta de incentivos organizativos y falta de incentivos individuales - mediante dos grupos de actuaciones: introducción de mecanismos de competencia y aplicación de técnicas de gestión, respectivamente (Ortún, 1995).

Perfectivas de la Gestión Pública. La transformación de la gestión pública contemporánea En la actualidad existe una transición de la gestión pública tradicional hacia un modelo postdemocrático, orientado y caracterizado en la legitimación de la acción pública en los resultados.' Esta transformación es más evidente en los gobiernos de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) que están realizando políticas públicas para mejorar la calidad en la prestación de los servicios su teoría, aunque reconocen que no han logrado crear categorías, clasificar pensamiento, observaciones y experiencias vitales bajo el rubro de la gestión pública. En suma, para los estudiosos de la Gestión Pública el riesgo es que solo sean un conjunto de investigaciones bajo un objeto de estudio común, aunque no se haya construido una disciplina que los integre y sintetice. (Ortún, 2015. p. 16) 'En cuanto categoría aplicada, la gestión pública puntualiza en las organizaciones públicas lo siguiente: 1) el comportamiento de los sistemas de cooperación; 2) la eficacia de las

capacidades de realización; 3) las formas y modos de comunicación institucional; 4) la eficacia y congruencia de las fases de diseño, aplicación, implementación y evaluación de las acciones; 5) la consistencia para el cumplimiento de objetivos; 6) la aptitud para generar resultados positivos considerando resistencias y contratiempos; 7) la congruencia entre recursos aplicados y logros conseguidos; 8) la aptitud para inducir procesos de cambio gradual, estructural o coyuntural; 9) la aptitud para asociar valores cuantitativos y valores cualitativos; 10) la corroboración de que lo organizativo y lo funcional tienen efecto multiplicador para llevar a cabo la transformación de las instituciones gubernamentales y administrativas; 11) la correlación entre el sentido de oportunidad y las contingencias que alteran los planes iniciales'. 16. 'I uera Abra públicos.' Entre sus conclusiones más representativas se encuentran las siguientes (Instituto de Administración Pública del Estado de México, 2000).

Posburocracia: La verdadera postburocracia para este autor sería un modelo organizativo donde cada individuo es responsable frente al éxito conjunto de la organización. Se sustituiría la segmentación por la comunicación, la verticalidad por la coordinación, la unidireccionalidad por la bidireccionalidad y la autoridad por la interacción. El reemplazo para el espacio postburocrático, vendrá determinado por un diálogo interactivo que sustituya las órdenes o las comunicaciones unidireccionales, y que el citado autor denomina 'modelo interactivo'.

Nos parece que este modelo de interacción no se produce por el gato pardismo de llamar cliente al ciudadano o venderle calidad extrema y otros camelos intangibles. No sólo el funcionamiento burocrático debe permanecer en buena parte de las unidades administrativas, sino que el resto neoburocrático está en evitar o corregir las buropatologías, propias del

sistema, como también las tiene la democracia capitalista por razones hartamente denunciadas (Pinazo, 2010)

Sustentabilidad: La sustentabilidad es un término ligado a la acción del hombre en relación a su entorno. Dentro de la disciplina ecológica, la sustentabilidad se refiere a los sistemas biológicos que pueden conservar la diversidad y la productividad a lo largo del tiempo. Por otra parte, como decíamos al principio, está ligada al equilibrio de cualquier especie en particular con los recursos que se encuentran en su entorno. En 1987, se realizó el Informe Brundtland, dentro de la acción de Naciones Unidas, y que la definió como la capacidad de satisfacer necesidades de la generación humana actual sin que esto suponga la anulación de que las generaciones futuras también puedan satisfacer las necesidades propias (Definición, s.f.).

Sostenibilidad: Las Administraciones públicas y privadas deben ofrecer nuevos y mejores servicios a la población, los ciudadanos y sus hábitos de comportamiento son fundamentales y la ciudad debe cumplir con unos principios de eficiencia energética y sostenibilidad que consigan el equilibrio entre el entorno y los recursos naturales. Las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) deben ser una eficiente herramienta para los servicios (sostenibilidad, s.f.)

Sistemas de calidad NTC GP 1000: Con el objetivo de mejorar la calidad y el desempeño de los servicios ofrecidos por las entidades públicas, Colombia desarrolló una norma específica que permitiera aplicar sistemas de gestión de la calidad en el sector público. La norma NTC GP 1000 es de obligado cumplimiento por todas las organizaciones públicas y su aplicación debe ser evaluada por un organismo independiente, mediante controles y auditorías.

La norma NTC GP 1000 es el estándar de gestión dirigido hacia la evaluación del desempeño de las instituciones en términos de calidad y satisfacción social durante la prestación de los servicios por parte de las entidades estatales. Corresponde con un modelo de gestión basado en un modelo de procesos de la norma ISO 9001, con algunas aplicaciones específicas dirigidas al sector público, como un modelo estándar de control interno (appluscertification, s.f.).

La norma es obligatoria para todos los organismos y entidades públicas, así como aquellas concesionarias que presenten servicio público, como las empresas energéticas o de infraestructuras.

Participación ciudadana: Los mecanismos de participación ciudadana son una serie de herramientas establecidas en la Constitución de 1991 para asegurar e incentivar la movilización de la población colombiana. Todos los individuos de nuestra sociedad con capacidad de voto tienen el derecho de poner en práctica el uso de los mecanismos de participación para asegurar su participación en la toma de decisiones y la resolución de los problemas que afectan el bien común. El objetivo de los mecanismos de participación ciudadana es brindar garantías y beneficios para que el pueblo colombiano pueda incidir en cambios dentro de los sistemas judicial, ejecutivo y legislativo (banrepcultural, s.f.)

Política de Servicio al Ciudadano: La Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos (Conpes 3785 de 2013). Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las Análisis de la información –

formulación de estrategias y cursos de acción entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Los códigos de conducta: Constituyen instrumentos innovadores importantes para la promoción de los derechos humanos, laborales y medioambientales, así como de las medidas contra la corrupción, en especial en aquellos países en los que las autoridades públicas no aplican normas mínimas. El principal desafío que plantean los códigos de conducta reside en asegurar su aplicación, verificación y control eficaces.

Transparencia: En esta oportunidad el Índice de Transparencia Nacional 2013 -2014 evalúa dos grupos de entidades: 85 nacionales de las tres ramas del poder público y los órganos autónomos, así como 62 instituciones educativas del nivel superior. Las entidades nacionales obtienen una calificación promedio 67,4 puntos de 100 posibles, señalando un riesgo medio de corrupción. Como se podrá observar a lo largo de este informe, los niveles de riesgo alto y muy alto de corrupción rondan a la rama legislativa y judicial, mientras la rama ejecutiva logra pasar apenas regular y los órganos autónomos – encargados del control y la vigilancia – obtienen el promedio más alentador (La Republica, 2014).

Prácticas anticorrupción. Política Pública Integral Anticorrupción. Conpes 167 - Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción el 9 de diciembre, fecha en la que anualmente se conmemora el día mundial de lucha contra la corrupción, se expide el Documento CONPES 167 de 2013 “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción” el cual tiene como principal objetivo fortalecer las herramientas y

mecanismos institucionales para la prevención, investigación y sanción de la corrupción en el país, a través de 5 estrategias:

- Mejorar el acceso y la calidad de la información pública para prevenir la corrupción.
- Mejorar las herramientas de gestión pública para prevenir la corrupción.
- Aumentar la incidencia del control social en la lucha contra la corrupción.
- Promover la integridad y la cultura de la legalidad en el Estado y la sociedad.
- Reducir la impunidad en actos de corrupción.

Principio de moralidad: Se orienta a que los servidores públicos denoten una actitud coherente con la legalidad y los fines del ordenamiento, que respeten las formalidades y finalidades que se derivan del principio de legalidad.

Principio de presunción : de buena fe implica tener en cuenta que la seguridad jurídica, la lealtad, la credibilidad y la certidumbre son reglas básicas de convivencia y que, como tales, se convierten en presupuestos de las actuaciones de todas las personas.

Principio de participación: obliga a que los administrados puedan participar en la toma de decisiones que a ellos atañen, comoquiera que "el procedimiento administrativo es ante todo un estadio de debate participativo"

Índice de Progreso Social (IPS): es el primer modelo integral para medir el desempeño de las sociedades que no incluye el Producto Interno Bruto (PIB) ni otras variables económicas, pero las complementa. El Índice de Progreso Social parte de la premisa de que una sociedad que no satisface las necesidades básicas de sus individuos, que no genera las condiciones para mejorar su calidad de vida, que no protege el ambiente y que no ofrece

oportunidades para la mayoría, no es una sociedad exitosa, independientemente de los logros económicos que tenga (Aranibar, Maldonado, García, & Jiménez, 2015)

Impacto social: El término impacto hace referencia a aquel momento en que un objeto o materia choca de manera violenta y fuerte contra otro objeto o materia. El impacto siempre supone algún tipo de alteración en las características de ese elemento aunque esto puede ser sólo en una porción de tal objeto dependiendo de dónde golpee y dónde se genere el impacto. Esto es así debido a que el golpe generado por el choque o impacto siempre es muy dañino y fuerte. El término impacto puede usarse en sentido concreto pero también como metáfora, como por ejemplo cuando se hace referencia al impacto ambiental (Definición ABC, s,f,)

La responsabilidad social Empresarial (RSE). Es un concepto tenido en cuenta por las organizaciones desde el siglo pasado que generalmente ha sido relacionado con la filantropía, una acción voluntaria y caritativa, de respaldo y ayuda mutua con los menos favorecidos. El World Business Council for Sustainable Development (2002) define la RSE como el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida.

Introducción

Dentro del contexto moderno de la sociedad y con respecto a los elementos que hacen que las organizaciones modernas sea elementos plenamente desarrollados, se encuentra la Responsabilidad Social Empresarial, (RSE), un tema que desde el punto social es un elemento fundamental para la satisfacción de las necesidades de la comunidad, el cual involucra material social, financiero, económico, tecnológico de inversión nacional y municipal, que lleva a un crecimiento sostenible de cualquier comunidad.

Antes de poder hacer referencia a lo trabajado dentro de la investigación es necesario entender el concepto de responsabilidad social empresarial, el cual es considerado como un concepto moderno al cual deben apuntar todas las organizaciones tanto públicas como privadas, y sobre todo los organismos como las alcaldías, en caso de esta investigación la de la ciudad de Tunja; estas entidades deben apuntar a realizar actividades productivas y comerciales, que tengan en cuenta a las personas, el medio ambiente, el trabajo social y las acciones en pro del bienestar de la comunidad.

Dicha responsabilidad social empresarial, ha empezado a conocerse por muchas empresas, y las que no lo aplican les ha generado disminución en sus resultados tanto internos como externos, afectando su imagen y el reconocimiento en el sector, por tal motivo se debe manejar este tema como forma de organizar responsablemente y conscientemente todos los asuntos que refieran a la RSE.

Por tal motivo nace la necesidad de desarrollar esta investigación en la cual se buscan principalmente el determinar la práctica de la RSE en la alcaldía municipal de Tunja, su forma de desarrollar y las actividades que a partir de ella se llevan a cabo, con el fin de establecer los

alcances y limitaciones que se podían presentar dentro del manejo que le da la alcaldía a las políticas de RSE.

La investigación se divide en una serie de etapas, partiendo del objetivo general que apunta analizar el ejercicio de responsabilidad social empresarial por parte de la alcaldía municipal de Tunja con respecto a los ciudadanos del municipio; para el desarrollo de este objetivo, se plantearon unos objetivos específicos, el primero de ellos fue el elaborar un diagnóstico sobre la responsabilidad Social de la Alcaldía de Tunja, bajo parámetros desarrollo económico para los habitantes del municipio, para lo cual se acudió a la elaboración del marco de referencia, en el cual se establece diferentes trabajos y escritores que han abordado este tema de responsabilidad social, y se pueden permitir generar conceptos que apunten a la definición metodológica y estructural de la investigación, por tal motivo se trabajaron diferentes contextos

Partiendo de lo anterior se desarrolló en segundo objetivo específico, el cual buscaba analizar los diferentes factores que influyen en el enejo de la responsabilidad social empresarial como elemento fundamental del desarrollo de una comunidad, como los son los conceptos que la población reconoce y las instancias en las cuales la alcaldía maneja desde proceso de responsabilidad social empresarial

Por último, se formuló una propuesta de sensibilización en la responsabilidad social empresarial para la Alcaldía de Tunja, a través de plan de mejoramiento, el cual busca la proyección por parte de la alcaldía en todos los aspectos de responsabilidad social, en el cual las secretarías de gobierno son fundamentales para el desarrollo de dichas actividades, en pro del bienestar de la comunidad y la ampliación del manejo de este tema por el ente gubernamental.

1. Generalidades

1.1 Planteamiento del Problema

La política pública en la actualidad expresa un déficit en la propuesta del mensaje, lo que despliega problemas de legitimidad de los ciudadanos respecto a dicha política, siendo así posible indicar que el éxito de una política está dado por el compromiso que esta genera en los que serán participantes y/o beneficiarios de la misma, compromiso que se concibe cuando logramos el acercamiento efectivo y emocional entre ciudadanos y política pública, esta es necesaria para dar una implementación positiva en la sociedad.

En ese escenario, el modelo de responsabilidad social aporta importantes elementos que permiten desarrollar una adecuada y eficiente "gestión relacional" con diferentes grupos de interés, quienes plantean sus demandas desde diferentes perspectivas que hacen necesaria la elaboración de una agenda de trabajo amplia para la generación de buenas prácticas, incorporando en los objetivos de la gestión pública una mayor flexibilidad organizativa para adaptarse a los cambios que ha sufrido la sociedad civil en general, tanto desde la perspectiva cultural, social, política e intelectual.

Es necesario conocer las estrategias utilizadas y pertinentes de Responsabilidad Social Corporativa que conviene implementar en las entidades públicas caso Alcaldía Tunja, con el fin de hacer una ciudad exitosa, asegurar una mejor calidad de vida de los ciudadanos.

Para esto lo primero que se considera realizar es evaluar la situación de la Alcaldía de Tunja en este tema, y con base en sus posibilidades y requerimientos plantear las actividades de responsabilidad social.

El este consiste en estudiar los hechos específicos que permitan establecer las falencias

que tiene la comunidad frente a las políticas públicas de responsabilidad social.

1.1.1 Formulación de Investigación. ¿Cómo se maneja por parte de la alcaldía del municipio de Tunja la responsabilidad social y las actividades establecidas si son reconocidas por parte de los habitantes del municipio?

1.2 Línea de investigación.

Gestión de las organizaciones

1.2.1 La sublínea de investigación. Es responsabilidad social ya que el objetivo es identificar los elementos sustanciales del desarrollo local desde la perspectiva de la Responsabilidad Social de la ciudad de Tunja.

Esta permitió diagnosticar el contexto local, sensibilizar sobre la permanente problemática social y su relación con la gestión organizacional con miras a generar en él, un compromiso que signifique participar en la solución de los mismos y en la contribución al desarrollo humano sostenible, a partir de la solidaridad y la responsabilidad social.

Propender por directivos y líderes que, apoyados por principios y valores basados en la justicia social y solidaridad, actúen como agentes transformadores, competitivos y estratégicos en las estructuras organizacionales.

1.3 Justificación

La responsabilidad social dentro del objetivo de estudio de la administración pública, podría decirse que la historia no tiene un inicio fijo, sin embargo, desde el nacimiento de la ONU y posteriormente el surgimiento de los derechos humanos sirvió como base sólida para que se genere una mayor conciencia social dentro de la humanidad. Es por esto que hablar de reportes de sustentabilidad es una memoria que la entidades publica anualmente dando

cuentas de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad, lo que ha permitido avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la responsabilidad social corporativa.

La legitimidad de los resultados es el indicador de la calidad que tiene la propia gestión pública en los espacios sociales, políticos y económicos que son representativos de la vida productiva y amplia que se desarrolla en lo público. La etapa de la crisis fiscal del estado que derivado del desprestigio de las instituciones lo cual no es ajeno a la alcaldía de Tunja, es por esto que se debe evidencia los resultados de las aplicaciones de sus prácticas sociales de acuerdo a su gestión, según el plan de gobierno, esto con el fin de dar a conocer sus resultados.

Así la gestión pública de la alcaldía revalorada en y por instituciones que transforman en un repertorio importante y complejo de la operación gubernamental, dado que sus resultados tienen efecto en la vida social, así como se puede identificar métodos de cómo gobernar y cómo administrar la sociedad desde la perspectiva de la responsabilidad social. El hablar del impacto económico positivo es uno de los principios relevantes en el tema de desarrollo sostenible en generar un impacto económico positivo en el ámbito local, lo cual conlleva a incrementar los niveles de competitividad y a consolidar la viabilidad futura de la ciudad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General. Analizar el ejercicio de responsabilidad social empresarial por parte de la Alcaldía municipal de Tunja en el periodo comprendido desde 2012 a 2016, con respecto al impacto que se tiene en la sociedad tunjana.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico sobre la responsabilidad Social de la Alcaldía de Tunja, bajo parámetros desarrollo económico para los habitantes del municipio.
- Analizar los diferentes factores que influyen en el manejo de la responsabilidad social como elemento fundamental del desarrollo de una comunidad bajo el Índice de progreso social.
- Caracterizar y analizar la finalidad de la función administrativa de acuerdo con la satisfacción de las necesidades generales de los habitantes de la ciudad de Tunja, frente al compromiso social.
- Formular una propuesta para complementar la responsabilidad social en la Alcaldía de Tunja, a través de plan de mejoramiento.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis de Trabajo. ¿La relación del proceso social y económico de la ciudad de Tunja está directamente relacionada con la aplicación de políticas públicas dirigidas al bienestar y satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos?

1.5.2 Hipótesis Alternativa. ¿No hay relación entre el proceso social y económico de la ciudad de Tunja y no está directamente relacionada con la aplicación de políticas públicas dirigidas al bienestar y satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos?

1.6 Marco Referencial

1.6.1 Marco de Antecedentes. La responsabilidad social, es un concepto que se ha referenciado desde hace algunos años, pero que está involucrado con la humanidad desde su nacimiento como especie, para la satisfacción de las necesidades y el bien de la especie, como lo expresa la fundación cardón del plata (2012), “Aunque los primeros Homo Sapiens vivieron en relativa armonía con el entorno, debido al paulatino desarrollo socio económico de la civilizaciones humanas, a la actividad agrícola, ganadera, al control y uso del fuego en un inicio; a la Revolución Industrial, al descubrimiento, uso y explotación de los combustibles fósiles y la explotación intensiva de los recursos minerales de la Tierra, así como a la revolución científico – tecnológica posteriormente; se ha incrementado considerablemente la capacidad de impacto de los seres humanos sobre el medio ambiente, disminuyendo ostensiblemente y de manera acelerada la calidad de éste, y su capacidad para sustentar la vida, lo cual ha provocado la actual crisis ambiental” ([Argentina];, 2012)

Esta tipo de crisis son una forma de expresión manifestante de los graves y diversos problemas que afectan el contexto social que afectan el planeta a nivel global; entre los que se encuentran, el calentamiento global de la atmósfera, el agotamiento de la capa de ozono, la contaminación del agua, el aire y los suelos, el agotamiento de la cubierta forestal, la degradación del suelo, y la pérdida de especies, en el ámbito natural; así como la acentuación de las inequidades y contradicciones entre diversos grupos humanos, el menosprecio de múltiples identidades culturales, religiosas y étnicas de minorías, el incremento del desempleo, de la exclusión y marginalidad social, la discriminación por concepto de género o raza, la pobreza, el analfabetismo, así como las dificultades en la alimentación, la educación y la salud pública, en el ámbito social.

En el estudio de la responsabilidad, los primeros estudios nacen a partir de los años 60', esto nace a partir de un proceso de concienciación acerca de esta problemática anteriormente mencionada, que poco a poco ha incorporado a numerosos científicos, académicos, y gobernantes, con la idea de establecer parámetros que ayuden a mitigar esta problemática generada por el mismo hombre, desde su afán de riqueza y poder, por tal motivo la sociedad civil, comunidades, etnias, culturas y diversos grupos sociales, se convierte en elemento fundamental de tener en cuenta por todos los procesos que involucran el desarrollo imperantes que se orientan predominantemente hacia el crecimiento económico, industrial y tecnológico, y que implican altos costos sociales, económicos, culturales y ambientales vinculados al consumo y manejo irracional e indiscriminado de los recursos del medio; surge como alternativa la teoría del desarrollo sostenible o sustentable.

El surgimiento del concepto de responsabilidad social internacionalmente. Aunque el concepto de responsabilidad no está claramente establecido, ya que en los investigadores no existe un acuerdo claro sobre esta temática, fundamentalmente respecto de cuándo y dónde se origina exactamente este concepto, lo que probablemente se deba a la influencia de diversas corrientes de pensamiento de carácter económico, político, social o filosófico que han marcado el desarrollo y análisis de este término a lo largo de su historia (Freeman, (1984))

En virtud de lo anterior, este primer punto del análisis de la responsabilidad social se concentrará en identificar los períodos y etapas a partir de las cuales la responsabilidad social establece sus orígenes y más importantes avances, especialmente de su época más reciente, debido a que este concepto ha ido evolucionando desde hace varias décadas (Carroll, 1979; Secchi, 2007) hasta convertirse en uno de los enfoques con mayor repercusión mediática.

De acuerdo con Windsor (2001) es posible identificar una "Era Progresiva" en los orígenes del concepto de responsabilidad social, que comprende desde los planteamientos de

Adam Smith en 1776 hasta el final de la Segunda Guerra Mundial, resumiendo en tres las posturas que planteaban las bases de la responsabilidad de las empresas frente a la sociedad en esta etapa: a) La filantropía; b) La coacción legal; y c) La conducta moral. (Windsor, 2001)

“El evangelio de la riqueza” (Drucker, 1984) es uno de los primeros referentes sobre la filantropía (tendencia al bien de las demás personas) empresarial. En dicho texto se toma como eje central el bien común, y los beneficios que trae para la empresa el bienestar de cada uno de sus trabajadores, a través de la solución de las problemáticas más urgentes que se tengan.

Una vez identificada a la filantropía como el primer estadio de la responsabilidad social empresarial (RSE), estudios realizados por investigadores como Marco Rodríguez (2006) podemos observar que otra etapa en el desarrollo de la RSE, es la urgencia de que las empresas asumieran nuevas responsabilidades económicas y ecológicas, no con un carácter filantrópico o caritativo, ni tampoco enmarcadas únicamente en las leyes o las costumbres, sino más bien apelando a una mayor conciencia de las organizaciones respecto del bien común a la hora de ejecutar sus acciones. (Rodríguez, 2006).

Es claro la importancia del termino bien común como uno de los elementos más importantes en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial, ya que es el elemento que hace girar todo engranaje de la sociedad, y es necesario que esté formado por elementos satisfecho y con sus necesidades satisfechas, para lograr la mayor productividad.

Uno de los países que inicia a trabajar con el termino de responsabilidad social es Estados Unidos ya que vieron la necesidad de dar unas pautas de conducta ética a las grandes, al igual que el bloque europeo con un modelo de interrelación entre empresa y sociedad más estrecho pero que también ha sufrido crisis importantes” (Etcheverry, 2005).

Esto lo expone este autor través de un énfasis más reciente en su aplicación, especialmente coincidente con los problemas generados por las diferentes crisis económicas y medioambientales de los últimos años: “es originario del mundo anglosajón y no necesita ser identificado con la teoría civil de la responsabilidad, una característica de la metodología Romano-Germánica de la ley[...] ha estado en uso desde los años 60, especialmente en países de la cultura anglosajona, ha sido solamente durante la década pasada en que las reflexiones sobre la relación entre sociedad y la corporación ha ganado importancia extraordinaria dentro del ambiente intelectual dominado por discusiones y crítica sobre las consecuencias sociales relacionadas con la globalización”.

De esta manera, Etcheverry (2005), muestran las raíces de una dicotomía importante en el desarrollo del concepto de responsabilidad social, relativa a los aportes provenientes tanto de EE.UU como de Europa, especialmente la anglosajona, quienes dirigen una organización, para que ésta asuma efectivamente un comportamiento socialmente responsable. Igualmente señala que la doctrina de la responsabilidad social, se refiere a la idea de que su aceptación voluntaria por parte de los empresarios en el largo plazo, puede repercutir en una disminución de los problemas económicos y una mayor posibilidad de alcanzar los objetivos, que en este ámbito son planteados por una sociedad determinada, y en donde las empresas juegan un papel preponderante para su adecuada consecución.

Responsabilidad Social Empresarial en Colombia. En los estudios realizados a partir de los años 60s por empresas como Codesarrollo, de la ciudad de Medellín, fundación Carvajal y otras, se inicia a trabajar sobre esta temática, Hacia un nuevo compromiso del empresario en Colombia donde se hizo evidente la necesidad de unificar criterio de clase dirigente sobre su papel en el desarrollo del país. Aunque para muchos solo fue una forma de

disimular las graves problemáticas que para la época sufrían las empresas colombianas, por tal motivo es la necesidad de reformar los estatutos de las empresas nacionales y los requerimientos de la sociedad trabajadora y del contexto que rodea a las mismas. (ANDI, 2009)

La ANDI (2009) elabora el primer modelo de Balance Social, basado en el modelo francés. Un modelo que hace referencia al estudio corporativo, de las empresas públicas del Estado, que busca la equidad de los trabajadores, y la responsabilidad de los mismos con la comunidad, asociado a la satisfacción y cumplimiento de las necesidades, fundamentos de bienestar y oportunidades de trabajo para la población, elemento fundamental que todas las ciudades deben manejar, y que Medellín, Manizales y Bogotá ya adoptaron.

Por otra parte, la Constitución de 1991 introduce principio de función social de la propiedad: Se garantiza a los individuos el derecho a propiedad privada. La resalta la importancia de que la propiedad privada esté al servicio de la sociedad. Evoluciona el concepto de RSE: La ANDI lo define así: “Es el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general”.

Dentro de estos aspectos el Estado, se convierte en el gestor fundamental de la responsabilidad social, ya que es función reducir a su mínima expresión las condiciones que convierte los países llamados en vías de desarrollo, y la sociedad civil, más o menos organizada pero también heterogénea, no pueden por sí solos desviar el rumbo de una historia que tiene a las empresas como protagonistas principales. Las empresas tienen que evolucionar en el concepto de responsabilidad social y migrar hacia nuevos tipos de relaciones que van

mucho más allá de la pura filantropía y que más bien se centran en interacciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad"

1.5.2 Marco Teórico. En materia de Responsabilidad Social Empresarial se encuentran diferentes postulados y teorías que orientan su aplicación de manera voluntaria a nivel empresarial tanto a nivel público como privado, que distinguen diferentes ámbitos de los conceptos y a la vez variables que relacionan el trabajo con el aporte social.

Responsabilidad Social Corporativa según Freed (2006), Respecto de las dificultades para definir con claridad y precisión el significado de la responsabilidad social corporativa, resumen en tres las razones por las cuales se generan dichas complejidades a la hora de delimitar este concepto. · La responsabilidad social corporativa es un concepto esencialmente impugnado, de apreciación valórica, internamente complejo y que cuenta con normas de aplicación relativamente flexibles o abiertas; · Es un concepto que se encuentra superpuesto, o es sinónimo de otras concepciones que analizan las relaciones de la empresa con la sociedad; · Ha sido claramente un fenómeno dinámico. (Freed, 2006).

De esta forma la responsabilidad social empresarial es reflejar los imperativos y consecuencias sociales del éxito empresarial, por lo que este concepto y sus sinónimos buscan articular y comunicar las políticas y prácticas corporativas con bienes sociales más amplios, posibilitando que las organizaciones empresariales incorporen a sus objetivos los intereses de la sociedad.

Por otra parte la para los autores Robbins y Coulter, “Es la obligación que va más allá de la requerida por la ley y la economía que tiene una compañía, de buscar metas a largo plazo que sean benéficas para la sociedad”. (Robbins, 2010) es decir el compromiso

voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico.

Asimismo, las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente. Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos, y para esto se debe tener en cuenta, estándares laborales, las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio. La eliminación del trabajo infantil. La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación. Medio Ambiente. Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas. Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.

Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente. Ventajas de la responsabilidad social para la empresa. Además de contribuir a la sociedad, a la conservación y protección de los recursos naturales y al medio ambiente en general; la responsabilidad social empresarial resulta con frecuencia también favorable para la empresa en términos económicos; representando una inversión que repercute en beneficios financieros, produciendo retornos en utilidades a largo y mediano plazo.

La responsabilidad social empresarial actualmente la discusión sobre lo que debe entenderse como RSE no es pacífica, mucho menos, sobre lo que debe implicar para las empresas ser socialmente responsables. Sin embargo, todas las construcciones teóricas se concentran frente al papel otorgado a los efectos que sobre la realidad se derivan del funcionamiento de las compañías, en un debate generado a raíz de los cada vez más

acentuados casos de cuestionables prácticas corporativas, que naturalmente conducen a replantear la necesidad de controlar la actividad de las empresas, lo que se traduce en iniciativas orientadas a disciplinar el ejercicio empresarial; proposiciones que, según su naturaleza, pueden ubicarse o catalogarse como medidas duras o blandas de regulación, *hard* o *soft law* (Guerrero, 2013). El *soft law* o derecho blando se entiende si se contrapone al término que le es inverso: el *hard law* o derecho duro que generalmente se utiliza para referenciar normas o regulaciones de carácter obligatorio, cuyas prescripciones son jurídicamente vinculantes y procesalmente exigibles.

Responsabilidad social en el sector público. Los sectores públicos son socialmente responsables, al igual que las mejores empresas privadas, ya que deben orientar sus esfuerzos hacia la calidad y la satisfacción plena de sus usuarios, así como a la atención de las demandas de una mayor variedad de grupos interesados.

Por tal razón la transparencia y prácticas anticorrupción es uno de los elementos más importantes dentro del proceso de responsabilidad pública por tal motivo como lo plantea Aragante (2012) el desarrollo de una cultura de transparencia y prácticas anticorrupción deberían encabezar la lista de comportamientos socialmente responsables de cualquier tipo de empresa del sector público. Estas prácticas incluyen: el establecimiento de normas de conducta para el funcionario, orientadas a prevenir conflictos de interés, asegurar el fortalecimiento de la comunidad y cuidado del ambiente Eficiencia y calidad en la relación con proveedores y clientes Desarrollo del capital humano Transparencia y prácticas anti corrupción preservación y el uso adecuado de los recursos; el establecimiento de sistemas para la declaración de ingresos, activos y pasivos por parte de los funcionarios; el fortalecimiento de los procedimientos de auditoria interna y contratación; la eliminación de

los beneficios tributarios a cualquier persona o empresa que efectúe pagos en violación de la legislación contra la corrupción; el establecimiento de sistemas para la adquisición de bienes y servicios, y el aseguramiento de la equidad y la eficiencia de tales sistemas. (Aragante, 2013)

Desde este punto de vista de autores como Capriotti y Schulze (2010), afirman que para las empresas públicas; el reto de una mayor transparencia supone una modernización en los procesos de fiscalización, acompañada con el desarrollo en el área de tecnología de la información y mejoras en los procesos de licitación y compra de bienes y servicios (Capriotti, 2010). Es decir, la modificación de las formas de prestación de los servicios, para que estos faciliten el mejor servicio prestado por la empresa pública, por tal motivo debe incluir en el ejercicio de la responsabilidad social, la aplicación de tecnologías que faciliten el desarrollo de los servicios y de las necesidades.

Desde el anterior punto la responsabilidad Social establece una nueva forma de comprensión y es la gestión pública municipal, que para autores como Quiñones (2013) en una sociedad democrática, son los poderes públicos los que están obligados a hacer un ejercicio de transparencia ante la sociedad y sus ciudadanos. (Quiñones, 2013)) Es por este motivo se debe ejercer sus actividades no sólo rindiendo cuentas y rectificando su errores, si no, al mismo tiempo, asumiendo públicamente retos y compromisos para el futuro, a fin de encontrar dinámicas de mejora continua en las Organizaciones y en sus relaciones con sus pobladores y grupos de interés.

Uno de los grandes desafíos del Sector Público empresarial es fortalecer la confianza de los ciudadanos; por ello, deben aspirar a convertirse en modelo a seguir por otras Organizaciones, entidades y empresas, así como a liderar el proceso de incorporación de criterios socialmente responsables en sus políticas de gestión, trasladando, además, su ejemplo

a sus grupos de interés. Por tal razón es trascendental ampliar el ámbito de acción y entendimiento del concepto de responsabilidad social empresarial hacia la gestión pública, en este caso a nivel del gobierno municipal. En este sentido, la Responsabilidad Social Empresarial proporciona importantes criterios que fortalecen la ética y la probidad dentro de un servicio público municipal, con la que tanto funcionarios como autoridades deben desarrollar la función pública que le corresponda de acuerdo con su misión institucional, por ejemplo: la cultura organizacional asociada a la rendición de cuentas, memorias de sustentabilidad, códigos de ética, entre otras prácticas que fortalecen el comportamiento socialmente responsable de cualquier tipo de organización.

El Caso de la Responsabilidad Social en Ciudades como Medellín y Bogotá. Al realizar el análisis sobre la responsabilidad social empresarial, es necesario reconocer casos como los vividos en grandes ciudades como Medellín y Bogotá, donde estas prácticas las ha llevado a ser líderes no solo en Colombia sino a nivel de Suramérica.

La RSE en Medellín en su Plan de Desarrollo cuenta con voz 2016-2019, este incorpora el Índice de Felicidad Integral donde se toman siete dimensiones estratégicas donde se destacan índices hacia la ciudadanía y su calidad de vida: a). Creemos en la cultura ciudadana; b). Entre todos recuperamos la seguridad la seguridad y la convivencia ciudadana; c). Todos comprometidos por un nuevo modelo de equidad social; d). Educación de calidad y empleo para vos; e). Movilidad sostenible: una tarea de todos; f). Unidos por la intervención del centro y de nuestros territorios; g). Una apuesta de ciudad por el cuidado del medio ambiente. Cada una de estas dimensiones contiene un diagnóstico específico, los retos, programas y proyectos con sus respectivas descripciones, indicadores y metas. Esta alcaldía trabaja por el índice de participación ciudadana, índice de cultura ciudadana. Es importante

destacar que este plan de gobierno pretende dar un bienestar colectivo el cual será la mejor elección para lograr el bienestar individual, con esto lograr un sentido de pertenencia y la solidaridad de los ciudadanos, mediante la interculturalidad y la participación. (Plan de Desarrollo Medellín cuenta con vos, 2016-2019).

La RSE en Bogotá, en la capital e Colombia se maneja el sistema integrado de Gestión Distrital 2015, bajo el lema Bogotá Humana, este involucra aspectos contextos y perspectivas tanto empresariales como asociadas al desarrollo Sostenible, dentro de sus políticas de responsabilidad social. La implementación se maneja bajo los principios de la administración pública, lo que le permite hablar de responsabilidad aumentando la credibilidad en esta materia, comunicación sobre la RS, identificación y dialogo con las partes interesadas, prácticas para integrar la RS en toda la organización, revisión y mejora de las acciones y prácticas RS. Esto se da acorde con el Sistema Integrado de Gestión NTDSIG00:2011.

El plan de desarrollo "Bogotá positiva: para vivir mejor" "busca afianzar una ciudad en la que todas y todos vivamos mejor. En la que se mejore la calidad de vida de la población y se reconozcan, garanticen y restablezcan los derechos humanos y ambientales con criterios de universalidad e integralidad, convirtiéndose en un territorio de oportunidades que contribuya al desarrollo de la familia, en especial de los niños y niñas en su primera infancia. Una ciudad incluyente, justa y equitativa, en la que la diversidad y la interculturalidad sean una oportunidad y la reconciliación, la paz y la convivencia sean posibles.

Una ciudad cuya construcción sea el resultado de un proceso permanente de participación, en el que cada vez más personas se involucre en la discusión y decisión de los asuntos públicos. Una ciudad generadora de recursos y oportunidades, próspera y solidaria, competitiva y capaz de generar y distribuir equitativamente la riqueza. Una ciudad en la que

todos y todas disfruten de los beneficios del desarrollo. Una ciudad responsable con el ambiente e integrada con su territorio circundante, con la nación y con el mundo. Una Bogotá positiva que cuente con unas finanzas sanas y una gestión pública efectiva, transparente, abierta a la participación ciudadana y con servicios cercanos a la ciudadanía". (Plan de Desarrollo Bogotá Positiva, 2012)

1.5.3 Marco conceptual. Comenzar el análisis del concepto de gestión pública desde una perspectiva etimológica del mismo, para lo cual es posible citar a Emilio Albi, José Manuel González Páramo y Guillem López Casasnovas quienes plantean que la gestión pública implica es "un conjunto de decisiones de coordinación y motivación de las personas plasmados en procedimientos y mecanismos contractuales, para alcanzar los fines de la organización estatal (eficiencia y equidad), dentro de las restricciones del marco jurídico-político". Estos autores distinguen en su análisis el concepto de gestión, entendiendo por tal "un conjunto de reglas y decisiones dirigidas a incentivar y a coordinar acciones", y el concepto de pública debido a que "persigue metas colectivas y se desenvuelve en el marco de unas restricciones jurídico-políticas peculiares" (Albi, 1997)

Desde otra perspectiva, el concepto de gestión pública también se vincula con el enfoque de las políticas públicas, en especial cuando se mencionan temáticas tales como salud, educación o vivienda, las que describen necesidades sociales, requiriéndose una capacidad de gestión pública muy importante para satisfacerlas, sobre todo en lo referido a las decisiones que permitan desarrollar políticas públicas pertinentes.

Es importante señalar que las políticas públicas "constituyen hoy en día el principal nexo entre la sociedad civil y el Estado, transformándose en el principal quehacer del Estado

contemporáneo y por ende su principal producto" (Tomassini, 1994), por lo que las funciones que tienen las políticas públicas en la actualidad, de acuerdo a Tomassini (2002), serían:

- Converger en una visión estratégica de desarrollo del país.
- Articular la acción de las instituciones del gobierno.
- Estimular la formación de consensos o disensos políticos.
- Explicitar la agenda pública que interesa a la ciudadanía.
- Reflejar los temas valóricos que interesan a la sociedad.

De acuerdo con Brugué (1995), "el origen de cualquier política pública debiera ser la voluntad de resolver un problema determinado, se trataría de las causas que lo han provocado y de buscar la solución más adecuada para ponerle remedio" (CASTRO MONGE, 2013). Así el autor señala la dificultad que muestran muchas políticas públicas para desarrollar el concepto de causa efecto solución, debido a la complejidad de las decisiones tomadas por la administración pública en relación con las políticas públicas, en particular en lo concerniente a las posibles soluciones a la enorme cantidad de problemas de los actores que integran la sociedad civil.

Sin embargo, avanzada la segunda mitad del siglo XX se desarrolla el concepto de "Nueva Gestión Pública". Este plantea como corrientes de expresión significativas la desregulación, la reinención del gobierno, la posburocracia, la ética en la gestión pública, la participación, etc., identificando la existencia de dos grandes enfoques: "un enfoque neoempresarial de la gestión pública que hace énfasis en la economía, la eficiencia y la eficacia de los aparatos públicos, proponiendo una clientelización de los ciudadanos". Además existiría un "enfoque neopúblico" de la gestión pública que "pone especial atención en la repolitización, la racionalización y el control de la externalización de los servicios públicos, la

participación ciudadana y la ética en la gestión pública" (Ramíó, 1999)

Respecto de la Nueva Gestión Pública, Bañón (2003) en el marco de la evaluación de políticas públicas, la reconoce como una corriente de modernización de las administraciones públicas que establece los principios de eficiencia y eficacia para la acción pública como elementos distintivos.

Según el *World Business Council for Sustainable Development*, la Responsabilidad Social Empresarial es “el conjunto de prácticas, principios y valores que implican un compromiso de la empresa en tener un comportamiento ético y contribuir al desarrollo y calidad de vida de sus grupos de interés”. (Expokmars, 2007)

Son guías esbozadas por la dirección de una empresa y articuladas con su direccionamiento estratégico, que orientan la acción de la organización, y establecen los límites dentro de los cuales habrá de tomarse decisiones frente a algún tema específico, garantizando que estas decisiones sean consistentes y contribuyan a los objetivos empresariales definidos.

1.5.4 Marco Legal. La realización del trabajo de grado tendrá las siguientes bases legales:

La responsabilidad social dentro del objetivo de estudio de la administración pública, podría decirse que la historia no tiene un inicio fijo, sin embargo desde el nacimiento de la ONU y posteriormente el surgimiento de los derechos humanos sirvió como base sólida para que se genere una mayor conciencia social dentro de la humanidad. Es por esto que hablar de reportes anuales de sustentabilidad es una memoria que la empresa pública, está dando cuentas de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados,

inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad, lo que ha permitido avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la responsabilidad social corporativa.

La legitimidad de los resultados es el indicador de la calidad que tiene la propia gestión pública en los espacios sociales, políticos y económicos que son representativos de la vida productiva y amplia, que se desarrolla en lo público

La Administración pública se maneja bajo el Estado democrático social de derecho es importante mencionar como en Colombia de acuerdo a la constitución de 1991 se destacan en el Artículo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación. (Constitución Política de Colombia, 2016)

En la normatividad nacional busca generar impactos positivos en la ciudadanía y en entorno propiciados por las diferentes actividades, funciones o productos que se derivan de la misión de cada entidad, es por esto que la normatividad nacional se evidencian orientaciones asociadas a las siguientes consideraciones en la Constitución Política de 1991 en su Artículo 2: Son fines esenciales del Estado: “servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución;

facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”.

En el Artículo 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. (Constitución Política de Colombia, 2016)

En estos artículos se comprende las garantías de los derechos, la participación ciudadana, y la búsqueda de interés general y el servicio a la ciudadanía. Además se define en la Ley 489 de 1998, sobre la organización del orden nacional en el Artículo 3 define los principios de la función administrativa.

La responsabilidad social en el sector público: Los sectores públicos son socialmente responsables, al igual que las mejores empresas privadas, ya que deben orientar sus esfuerzos hacia la calidad y la satisfacción plena de sus usuarios, así como a la atención de las demandas de una mayor variedad de grupos interesados.

Por tal razón la transparencia y prácticas anticorrupción es uno de los elementos más importantes dentro del proceso de responsabilidad pública por tal motivo como lo plantea Aragante (2012) el desarrollo de una cultura de transparencia y prácticas anticorrupción deberían encabezar la lista de comportamientos socialmente responsables de cualquier tipo de empresa del sector público. Estas prácticas incluyen: el establecimiento de normas de conducta para el funcionario, orientadas a prevenir conflictos de interés, asegurar el fortalecimiento de la comunidad y cuidado del ambiente de eficiencia y calidad en la relación con proveedores y clientes con desarrollo del capital humano, la transparencia y prácticas anti

corrupción, preservación y el uso adecuado de los recursos; el establecimiento de sistemas para la declaración de ingresos, activos y pasivos por parte de los funcionarios; el fortalecimiento de los procedimientos de auditoría interna y contratación; la eliminación de los beneficios tributarios a cualquier persona o empresa que efectúe pagos en violación de la legislación contra la corrupción; el establecimiento de sistemas para la adquisición de bienes y servicios, y el aseguramiento de la equidad y la eficiencia de tales sistemas. (Daniel, 2013)

Desde este punto de vista de autores como Capriotti y Schulze (2010), afirman que para las empresas públicas; el reto de una mayor transparencia supone una modernización en los procesos de fiscalización, acompañada con el desarrollo en el área de tecnología de la información y mejoras en los procesos de licitación y compra de bienes y servicios. (Schulze, 2010).

Es decir la modificación de las formas de prestación de los servicios, para que estos faciliten el mejor servicio prestado por la empresa pública, por tal motivo debe incluir en el ejercicio de la responsabilidad social, la aplicación de tecnologías que faciliten el desarrollo de los servicios y de las necesidades.

Es por este motivo se debe ejercer sus actividades no sólo rindiendo cuentas y rectificando su errores, si no, al mismo tiempo, asumiendo públicamente retos y compromisos para el futuro, a fin de encontrar dinámicas de mejora continua en las Organizaciones y en sus relaciones con sus pobladores y grupos de interés.

Uno de los grandes desafíos del Sector Público empresarial es fortalecer la confianza de los ciudadanos; por ello, deben aspirar a convertirse en modelo a seguir por otras organizaciones, entidades y empresas, así como a liderar el proceso de incorporación de criterios socialmente responsables en sus políticas de gestión, trasladando, además, su ejemplo

a sus grupos de interés. Por tal razón es trascendental ampliar el ámbito de acción y entendimiento del concepto de responsabilidad social empresarial hacia la gestión pública, en este caso a nivel del gobierno municipal. En este sentido, la Responsabilidad Social Empresarial proporciona importantes criterios que fortalecen la ética y la probidad dentro de un servicio público municipal, con la que tanto funcionarios como autoridades deben desarrollar la función pública que le corresponda de acuerdo con su misión institucional, por ejemplo: la cultura organizacional asociada a la rendición de cuentas, memorias de sustentabilidad, códigos de ética, entre otras prácticas que fortalecen el comportamiento socialmente responsable de cualquier tipo de organización.

Un buen gobierno de administración pública, incluye las características básicas las cuales determinan la transparencia, independencia y rendición de cuentas, los cuales son los principios aplicables a la administración pública, siendo estos:

El principio de economía se deriva del debido proceso y se orienta a que la administración no introduzca elementos no previstos en el ordenamiento jurídico para cada actuación administrativa, con lo cual se busca que dichas actuaciones se realicen en el menor tiempo posible, disminuyendo gastos, y no exigiendo más documentos de los necesarios, etc.

El principio de celeridad nace a partir del debido proceso y tiene como fin evitar dilaciones injustificadas. Lo que busca, entonces, es darle dinamismo a la administración, sin ir en contra, claro está, de los derechos de los administrados.

El principio de eficacia, que imprime el impulso a todas las actuaciones y procedimientos para que se hagan realidad los fines para los cuales fue instituida la administración, con miras a la efectividad de los derechos individuales y colectivos. Entretanto, los principios de imparcialidad y de igualdad van muy ligados, y obligan a que las

autoridades traten igualmente a todas las personas sin ningún tipo de discriminación y se dé un trato administrativo uniforme. El principio de publicidad implica que las actuaciones y decisiones de las autoridades sean públicas y abiertas a los asociados.

El principio de contradicción, a su vez, permite que tanto administración como administrado participen simultáneamente dentro de la actuación administrativa, en esa medida, este principio se cumple a cabalidad cuando se le permite al administrado participar en todas aquellas actuaciones que puedan ir en contra de sus intereses o derechos.

El principio de moralidad se orienta a que los servidores públicos denoten una actitud coherente con la legalidad y los fines del ordenamiento, que respeten las formalidades y finalidades que se derivan del principio de legalidad.

El principio de presunción de buena fe implica tener en cuenta que la seguridad jurídica, la lealtad, la credibilidad y la certidumbre son reglas básicas de convivencia y que, como tales, se convierten en presupuestos de las actuaciones de todas las personas.

El principio de participación obliga a que los administrados puedan participar en la toma de decisiones que a ellos atañen, comoquiera que "el procedimiento administrativo es ante todo un estadio de debate participativo"

Las prácticas de responsabilidad social pública incluyen:

- Establecimiento de normas de conducta para el funcionario
- Prevenir conflictos de interés
- Asegurar el fortalecimiento de la comunidad
- Cuidado del ambiente de eficiencia y calidad en la relación con proveedores
- Transparencia y prácticas anticorrupción
- Preservación y uso adecuado de los recursos

- Establecimientos de sistemas para la declaración de ingresos, activos y pasivos
- Fortalecimientos de los procesos de auditoría interna y contratación
- Eliminación de beneficios tributarios a las personas que efectúen prácticas en violación de la Legislación contra la corrupción
- Establecimiento de un sistema para la adquisición de bienes y servicios
- Aseguramiento de equidad y aseguramiento de tales sistemas. (Santofimio Gamboa, 1996)

Sistema de Calidad NTC GP 1000. La ciudad de Tunja bajo la constitución Política de Colombia y los artículos 209 y 269, que establece “la administración pública, en todos sus órdenes tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señala la ley” y “en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según su naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con la disposición de la ley”.

A partir de los anterior se estableció la ley 872 de 2003 y su parágrafo 3 donde se establece el sistema de gestión de la calidad, complementario a los sistemas de control interno, por tal motivo adopto el sistema integrado de gestión de la alcaldía de tuna, en los cuales se involucra los requisitos de la NTCGP1000:2009, ISO9001:2008, modelo estándar de control interno. (Tunja, 2016)

Sistema Integrado de Gestión (MECI - CALIDAD Y SG-SST). El Modelo Estándar de Control Interno-MECI, ha sido concebido como una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, estableciendo una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación. Este surge a partir de la estructura establecida por la Ley 87 de 1993 para el Sistema de Control Interno. El Gobierno

Nacional ha considerado que los Sistemas de Control Interno evolucionan con el tiempo y habiendo pasado ocho años de su implementación ha visto la necesidad de actualizar el Modelo facilitando la comprensión y una más efectiva operación. En tal virtud, el departamento administrativo de la Función Pública expide el Decreto No. 943 del 21 de mayo de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, así como el Manual Técnico del Modelo. Éste se sustenta en los tres principios esenciales: Autocontrol, Autogestión y Autorregulación, siendo éstos la base para un control efectivo en la administración pública.

En cumplimiento a la normatividad vigente, la Alcaldía de Tunja realiza los ajustes necesarios para adaptar a su interior los cambios surtidos en el nuevo MECI. En cumplimiento de las seis fases establecidas para su implementación, se elabora diagnóstico al interior de la Administración Municipal con el fin de realizar una autoevaluación con respecto al estado del Modelo, cuyo resultado es el que se muestra en el presente documento. (Alcaldía Municipal de Tunja, 2016)

2. Diagnóstico de la Responsabilidad Social de la Alcaldía Municipal de Tunja

2.1 Contexto Evaluativo de la RSE

Antes de hablar de la responsabilidad social aplicada por la alcaldía municipal de Tunja, es necesario entender y reconocer como se aplica y que entidades se encargan de establecer los parámetros sobre responsabilidad social.

En primer lugar, desde los años 80 años las diferentes dinámicas poblacionales, sociales y económicas han consolidado a las ciudades como los escenarios principales de la interacción humana. Actualmente en los espacios urbanos, reside más de la mitad de la población mundial; es más, en el 2% del territorio mundial viven más de 3,500 millones de personas; y se espera que, en el 2050, siete de cada diez habitantes de la tierra vivan en una ciudad. Este proceso de urbanización no solo concentra a las personas en centros más grandes, sino también las necesidades y la forma de cómo se puede dar solución a dichas necesidades, por tal motivo la implícita necesidad de establecer parámetros fundamentales para el manejo de dichas necesidades sociales, culturales ambientales y de más.

Las ciudades en su conjunto consumen aproximadamente el 75% de todos los recursos y materias primas mundiales (Urbe & Orbe & IADB, 2015). La ciudad es un espacio de acción fundamental para erradicar la pobreza, incrementar el bienestar y transformar vidas sin destruir el planeta. (Urbe & Orbe, 2015)

2.2 ¿Qué es el Índice de Progreso Social?

El Índice de Progreso Social (IPS) es el primer modelo integral para medir el desempeño de las sociedades que no incluye el Producto Interno Bruto (PIB) ni otras variables

económicas, pero las complementa. El Índice de Progreso Social parte de la premisa de que una sociedad que no satisface las necesidades básicas de sus individuos, que no genera las condiciones para mejorar su calidad de vida, que no protege el ambiente y que no ofrece oportunidades para la mayoría, no es una sociedad exitosa, independientemente de los logros económicos que tenga (Aranibar, Maldonado, García, & Jiménez, 2015)

La idea del índice es enfocar las condiciones de las personas, inclusivo y sostenible, donde los gobiernos deben estar más preocupados por el bienestar de los ciudadanos, por tal motivo se publica anualmente el modelo de medición, donde



Figura 1. Estructura del IPS. Fuente: Porter, M., Stern, S., & Artavia, R. (2013).

En la anterior figura se puede analizar los parámetros que establece el IPS, partiendo de tres elementos fundamentales, las necesidades básicas, los fundamentos de bienestar y las oportunidades, de cada una de ellas se desprenden cuatro elementos para obtener una visión granular y multifacética del bienestar. Estos cuatro principios permiten generar una herramienta de medición que propone una forma de entender el bienestar de las sociedades en el siglo XXI, y al mismo tiempo, generar una agenda práctica de prioridades para fomentar el progreso social.

2.3 Las IPS en Colombia

El desarrollo de las primeras IPS dentro del contexto del territorio nacional a partir de septiembre de 2015 producto de un esfuerzo de colaboración entre instituciones y organizaciones preocupadas por medir y mejorar la calidad de vida de los colombianos. (Mundial, 2014) , donde se establece los parámetro de medición que cada una de las ciudades deben manejar para poder dar eficacia en los resultados de responsabilidad social a través del IPS y de diferentes programas como la articulación en la Red Colombiana de Ciudades Cómo Vamos (RCCCV 2011), creada para evidenciar la existencia de problemáticas comunes a todas las ciudades del país, entre ellos acceso a servicios de salud con enfoque preventivo, la medición de condiciones del medio ambiente como ruido, contaminación del aire y del agua, el acceso a educación superior, la calidad en la educación básica, la eficiencia de los sistemas de movilidad, el respeto por los demás y la falta de programas de fomento de cultura y convivencia ciudadanas, son aspectos en los que todas las ciudades colombianas tienen mucho por hacer.

La RSE en Colombia ha evolucionado, en gestión interna con sus trabajadores y las familias de estos, y, en gestión externa con las comunidades, el entorno físico y ambiental; no obstante, aunque muchas veces se vea como una obligación es un acto voluntario. Ser responsable implica compromiso por el bienestar común y son múltiples los beneficios que una empresa obtiene al adentrarse en prácticas de responsabilidad social. Se obtiene mejoramiento de la imagen institucional, crea un impacto positivo en cuanto al cuidado del medio ambiente, establece relaciones amigables con las comunidades cercanas a sus actividades y brinda beneficios a sus trabajadores creando un vínculo de identidad entre ellos y la organización. (Diario, 2014)

2.4 Experiencias de Éxito en RSE en Boyacá

Aunque no exista un observatorio ni un criterio definido que permita medir el éxito de los programas de Responsabilidad Social Empresarial y, haya mucha discusión frente a lo que la misma implica, hay empresas en el departamento que han considerado importante el procurar bienestar a las comunidades que están en su área de influencia.

En Boyacá, como en el resto del país, el sector industrial es el principal promotor de Responsabilidad Social y es consciente que, además de generar empleo y dinero, debe aportar en el desarrollo de las comunidades en las que tiene incidencia. Aunque algunas grandes empresas tienen mayor publicidad y muchas de la gestión que denominan de RSE, tiene como propósito generar favorabilidad hacia su marca o mejores ventas, otras han comprendido que las buenas prácticas ambientales, laborales y sociales, construyen entornos más equilibrados para toda la comunidad y por supuesto para el mismo crecimiento económico y financiero de las empresas. Importante destacar el aporte de pequeñas empresas que le apuestan a ser mejores, a pesar de entornos empresariales complejos como el de Boyacá.

Existen programas conocidos desarrollados por empresas como Acerías Paz del Rio, Holcim, Gerdau Diaco, Cementos Argos, Minas Paz del Rio, SIDENAL Y La Asociación Industrial y Tecnológica de Arcillas del Sugamuxi que van encaminados a mejorar las condiciones de vida de las familias de sus empleados y de las comunidades en las cuales desarrollan sus actividades; principalmente en aspectos de atención a primera infancia y adulto mayor, salud y reparación del impacto ambiental propio de sus actividades.

La Industria de Licores de Boyacá, Apuestas JER y la Lotería de Boyacá, tienen en común que encaminaron sus programas de RSE a brindar alternativas de sostenibilidad a los grupos más vulnerables, primera infancia, tercera edad, madres cabeza de familia, mujeres

víctimas de violencia y víctimas de desplazamiento forzoso.

Por otro lado la EBSA, Proactiva Aguas de Tunja, la Empresa de Servicios Públicos de Boyacá, entre otros tienen planes de responsabilidad diversificados que incluyen programas para la equidad de género y la disminución del trabajo infantil, otros de concientización de consumo responsable de los recursos y reciclaje y finalmente programas de aportes y voluntariado de su personal a las comunidades más pobres del departamento.

El deseo de trabajar en programas de RSE se ha multiplicado en Boyacá y empresas de objetos sociales tan diferentes como la Organización San Francisco y El Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Tunja son una gran muestra de ello.

2.5 La RSE en la Alcaldía Municipal de Tunja

La Responsabilidad social es un tema que poco a poco ha ido tomando fuerza, razón por la cual ha ido aumentando el número de organizaciones del orden privado y del Estado que están volcando su apoyo para el desarrollo de algunos programas en beneficio de la población en aspectos que tienen que ver con la cultura, el transporte, la promoción, entre otros.

La administración municipal en cabeza del alcalde Pablo Emilio Cepeda Novoa, con su eslogan “Tunja en Equipo”, además de garantizar el cumplimiento de las políticas del Estado viene gestionando políticas en beneficio de la comunidad, especialmente de la población más vulnerable. La alcaldía del municipio de Tunja, asume la Responsabilidad Social Empresarial como un compromiso voluntario en el que se establecen acuerdos de voluntades para sacar adelante iniciativas en bien del municipio, de sus espacios, de su gente y de su espíritu.

Por tal motivo la necesidad de entender la responsabilidad social dentro del habiente social y comunitario y más aún dentro de un plan de gobierno, en este caso el de la alcaldía de la ciudad de Tunja, ha llevado a desarrollar un diagnóstico de la forma de aplicar la responsabilidad social dentro del gobierno, este diagnóstico gira en torno a identificar el nivel de aplicación de RS, teniendo en cuenta el comportamiento social de las propuestas de gobierno, desde : Necesidades básicas: Nutrición, asistencia médica básica, seguridad personal, agua y saneamiento, vivienda, así mismo los fundamentos de bienestar: acceso a conocimiento básico, acceso a información y comunicaciones, salud bienestar, sustentabilidad de ecosistemas y por ultimo las oportunidades: derechos personales, libertad de personal y de elección, tolerancia e inclusión, educación superior.

Índice de prosperidad urbana de Tunja según estudio realizado por ONU-Hábitat permite identificar que Tunja presenta el mejor resultado entre las ciudades pequeñas, este índice evidencia: Variable de productividad 36,53%; Infraestructura 55.03%: calidad de vida 52.47%; Equidad e inclusión social 67.22%; sostenibilidad ambiental 45.71%. Es importante destacar este análisis, permite tomarlo como índice de referencia para poder aplicar estrategias que permitan aumentar este índice. Ya que ciudades como Bogotá y Medellín presentan un porcentaje de 59,86 % y 57.72%. (ONU, Hábitat 2015)

2.6 Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública chip para el Municipio de Tunja

El Consolidado de Hacienda e Información Financiera Pública - CHIP- es una herramienta a través de la cual se genera, transmite y difunde la información financiera

producida por las entidades públicas con destino al gobierno central, las entidades de control y la ciudadanía en general.

La operación del CHIP integra a los usuarios de las entidades nacionales y territoriales, y a la comunidad en general, a través de normas, tecnologías, procesos y procedimientos que aseguran el beneficio común de obtener información financiera territorial confiable, oportuna y completa, necesaria para la correcta toma de decisiones por parte del gobierno central.

Características. El CHIP contiene información sobre registros de transacciones y resultados financieros, reflejados y registrados en el presupuesto, la contabilidad y la tesorería en los fiscos que cubren movimientos patrimoniales, de ingresos, de gastos, de endeudamiento y de variación de activos y pasivos en general. La información refleja variables de flujo (ejecución presupuestal y operaciones efectivas de caja, entre otros) y stocks (niveles de endeudamiento y situación patrimonial, por ejemplo), los cuales, en su conjunto, generan información de análisis y seguimiento fiscal, estados contables generalmente aceptados y sus vínculos con las cuentas nacionales.

Tabla 1.

Distribución financiera según El CHIP

Código	Nombre	Saldo inicial(miles)	Movimiento debito(miles)	Movimiento crédito (miles)	Saldo final(miles)	Saldo final corriente(miles)	Saldo final no corriente(miles)
4.4	Transferencias	73678913	2687122	26964908	97956699	0	97956699
4.4.08	Sistema General De Participaciones	57129248	1567285	19813045	75375008	0	75375008
4.4.08.17	Participación Para Salud	10347574	0	3535273	13882847	0	13882847
4.4.08.18	Participación Para Educación	40075095	1567285	14024238	52532048	0	52532048
4.4.08.19	Participación Para Propósito General	3684400	0	1260099	4944499	0	4944499

Código	Nombre	Saldo inicial(miles)	Movimiento debito(miles)	Movimiento crédito (miles)	Saldo final(miles)	Saldo final corriente(miles)	Saldo final no corriente(miles)
4.4.08.20	Participación Para Pensiones - Fondo Nacional De Pensiones De Las Entidades Territoriales	850114	0	322870	1172984	0	1172984
4.4.08.21	Programas De Alimentación Escolar	164849	0	57122	221971	0	221971
4.4.08.24	Participación Para Agua Potable Y Saneamiento Básico	1791135	0	613443	2404578	0	2404578
4.4.08.25	Atención Integral A La Primera Infancia	216081	0	0	216081	0	216081
4.4.13	Sistema General De Regalías	877851	831498	238678	285031	0	285031
4.4.13.01	Asignaciones Directas	38172	30065	0	8107	0	8107
4.4.13.05	Para Ahorro Pensional Territorial	839679	801433	238678	276924	0	276924
4.4.21	Sistema General De Seguridad Social En Salud	6680440	0	2333141	9013581	0	9013581
4.4.21.03	Fosyga - Promoción	6680440	0	2333141	9013581	0	9013581
4.4.28	Otras Transferencias	8991374	288339	4580044	13283079	0	13283079
4.4.28.01	Para Pago De Pensiones Y/O Cesantías	1313875	141543	1059680	2232012	0	2232012
4.4.28.02	Para Proyectos De Inversión	2185766	146796	1513510	3552480	0	3552480
4.4.28.04	Para Programas De Salud	3554974	0	1205873	4760847	0	4760847
4.4.28.05	Para Programas De Educación	1028731	0	638808	1667539	0	1667539
4.4.28.90	Otras Transferencias	908028	0	162173	1070201	0	1070201

Fuente: Central de información CHIP

Al realizar el análisis del financiamiento del municipio de Tunja frente a la central de información CHIP, el municipio posee claramente recursos para el desarrollo de proyectos encaminados al sector social y la RSE, los cuales se distribuyen según cada secretaria del municipio.

2.7 Características Diagnosticas de la Población de la Ciudad de Tunja

2.7.1 Características Territoriales. Tunja es una ciudad que fue fundada el 6 de agosto de 1539, por el Capitán Gonzalo Suárez Rendón, sobre los cercados Chibchas. Se encuentra ubicada en el centro del Departamento de Boyacá a una altitud de 2.782 metros sobre el nivel del mar, tiene una superficie total de 11.962,72 Ha, 120 km², que equivalen al 0.5% del área del departamento, la densidad poblacional es de 1.596,44 personas por km² y la temperatura promedio de 13°C.

Los ríos: **Jordán**, que atraviesa a la ciudad de sur a norte, y la **Vega**, que va de occidente a oriente, son sus principales fuentes hídricas superficiales. (Alcaldia Municipal de Tunja, 2016)

El municipio de Tunja, se encuentra dividido en 200 desarrollos urbanísticos (zona urbana) y 10 veredas (Pirgua, Runta, Chorroblanco, Tras del Alto, La Esperanza, Porvenir, Barón Germania, Barón Gallero, La Lajita, La Hoya).

Comunas de Tunja: Cuenta con los 176 barrios de la ciudad son agrupados en 8 comunas (cada una con población superior a 16 mil habitantes) regidas por Juntas Administradoras Locales. Las comunas y sus barrios más poblados son:^{2 3 4}

- *Comuna 1 Norte:* Villa Luz, Santa Ana, Muiscas, Suamox, Asis Boyacense
- *Comuna 2 Noroccidental:* La María, UPTC, Rosales, Santa Rita, La Granja, San Ricardo
- *Comuna 3 Nororiental:* Santa Inés, Mesopotamia, La Glorieta, La Esmeralda, Las Quintas
- *Comuna 4 Occidental:* La Fuente-Calleja-Trigales, El Carmen, El Topo, El Milagro
- *Comuna 5 Centro Histórico:* Las Nieves-Centro, Gaitán, Maldonado, Santa Bárbara, San Ignacio, El Bosque, Obrero

- *Comuna 6 Suroccidental:* Las Américas, Paraíso, Centenario, Libertador, Bolívar, Triunfo
- *Comuna 7 Oriental:* El Dorado-San Luis, Curubal, Patriotas, San Antonio, Xativilla
- *Comuna 8 Suroriental:* Cooservicios, Nazaret Florida San Francisco, Ciudad Jardín, San Carlos

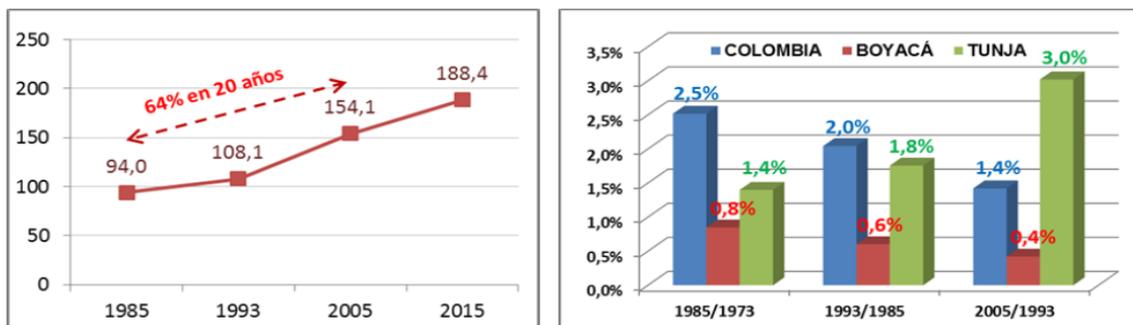


Figura 2. Comportamiento poblacional total de Tunja.

Fuente: Plan de desarrollo municipal de Tunja 2016-2019.

Los gráficos anteriores (Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019) es una muestra del comportamiento de la población de la ciudad de Tunja, en las cuales se compara el proceso de crecimiento a nivel nacional y departamental según lo expuesto por los datos dados por el DANE, Según el DANE, al final del cuatrienio se espera una población cercana a los 203.000 habitantes, es decir, se espera que Tunja crezca cerca de 15.000 habitantes, esto tiene importantes repercusiones en el manejo de lo público, pues ese crecimiento poblacional es el elemento fundamental para el desarrollo de los planes de gobierno y del desarrollo de los mismos planes de gobierno.

2.8 Ejes Temáticos para el desarrollo del RSE de la Alcaldía Municipal de Tunja.

Dentro del plan de gobierno municipal se estable diferentes ejes para el desarrollo de los elementos necesarios para la satisfacción de las necesidades básicas de la población del municipio, dentro de las cuales encontramos.

2.8.1 Metas de Vivienda. Uno de los parámetros o ejes donde se desarrolla el plan de gobierno de la alcaldía de Tunja, es el “Desarrollo Territorial Programa Vivienda”, un proyecto que desde las perspectivas va acorde con las realidades poblacionales, se profundice en las cifras de necesidades habitacionales. Para esto se planteó un proceso a partir del diagnóstico de la administración anterior (gráfica del expediente de fichas municipales de la pasada administración) (Consejo Territorial de Planeación, 2016), que aproxima a esa realidad planteada por el Plan de Desarrollo y que ratifica el rol del sector edificador en el desarrollo de la ciudad y que muestran que durante el 2015 la construcción de edificaciones continuó aportando al desempeño económico del país y de la región.

Tabla 2.

Familia sin vivienda según nivel de ingresos

Tunja	Propia totalmente pagada	Propia la están pagando	En arriendo o sub arriendo	En Posesión	Posesión sin Título	Otra	Total
0 a 2 sml	5.760	1.067	12.253	3.103	26	30	22.239
2 a 2.5sml	1.967	615	2.557	670			5.810
2.5 a 3sml	1.661	392	1.737	453			4.244
3 a 3.5sml	1.367	306	1.692	494			3.859
3. 5 a 4sml	1.150	307	1.019	266	24		2.767
> 4 sml	7.914	2.856	4.850	553			16.173
Total	19.821	5.544	24.108	5.539	50		55.092

Fuente: Fichas normativas expediente Inmobiliario del municipio. 2015.

Por tal motivo es importante entender que el desarrollo de dicha proyección está teniendo en cuenta las necesidades y los requerimientos de la población, merece el reconocimiento de los elementos básicos y de las formas de generar un complemento social y ciudadano, claro está, sin desconocer la importante papel que ha desempeñado el sector en el desarrollo de la ciudad de Tunja durante los últimos años, a través de todos los eslabones de la cadena de valor de la construcción.

Solamente en los últimos doce meses a noviembre de 2015, se licenciaron 534 mil metros cuadrados para vivienda, lo que corresponde a un aumento del 12,4% anual. Este resultado se explica principalmente por el desempeño de la vivienda de más de 135 SMMLV que creció a una tasa del 26,3% anual, mientras que el segmento VIS presentó una contracción del 40,9% anual. (Consejo Territorial de Planeación, 2016)

Se cree que la propuesta del Plan de Desarrollo debe ser más ambiciosa, partiendo del acuerdo por propuesta de la misma administración y de los miembros del CTP (Consejos Territoriales de Planeación) que existen programas del gobierno nacional que no son aplicables al municipio por nuestro contexto y otras realidades; pero que existen otras fuentes de recursos y programas del gobierno nacional que deben ser orientadas en estratos que tal y como revela la gráfica, deben ser atendidos a través de una mayor gestión y por qué esta labor entre otras, ayudaría a disminuir las brechas que en tema de vivienda son fundamentales para posibilitar un mejor desarrollo humano.

Claramente hace parte de los elementos de la RSE, ya que hace parte de los elementos de la misma evidencia que no se trata de un tema nuevo, y que dada su evolución, la responsabilidad social trasciende al interior de las organizaciones públicas y privadas, a través de una gestión organizacional basada en principios y valores que permitan desarrollar una

relación ética y transparente con los actores internos y externos que interactúan en la misma, con el propósito de generar impactos positivos en la ciudadanía y el entorno, propiciados por las diferentes actividades, funciones o productos que se derivan de la misión de cada entidad.

En la normatividad nacional se evidencian orientaciones asociadas a las anteriores consideraciones. La Constitución Política de 1991 en su artículo 2 establece como fines esenciales del Estado: “servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”.

De igual forma, en el artículo 209 se dispone que “la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones” (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2015). Los artículos citados presentan como principios de la actuación estatal la garantía de los derechos, la participación ciudadana, la búsqueda del interés general y el servicio a la ciudadanía, entre otros.

Por otra parte el plan de gobierno establece el control y prospección sobre el manejo de servicios públicos, los cuales en la actualidad reconocida como agua (potable y servida), aseo y luz (incluyendo el alumbrado público), los cuales muestran un índice relativamente bueno, con respecto al manejo nacional y departamental (Alcaldía Municipal de Tunja, 2016).

Desde este punto de vista, el plan de gobierno abarca diferentes aspectos, entre ellos, servicios públicos urbanos y eficientes, según este proceso el objetivo es mayor cobertura y

calidad de los servicios, con esto contribuir al saneamiento de las diferentes vertientes (ríos Jordán y la vega), como otro propósito del plan de gobierno, a través de la construcción de diferentes interceptores y plantas de tratamiento de aguas residuales. Así mismo la estrategia comprende el mejoramiento en el manejo de los residuos de construcción y demolición, la recolección a través rutas selectivas, y de comparendos ambientales y el seguimiento a la prestación de servicios de aseo.

Dentro de este mismo proceso se tienen en cuenta la ampliación y mejoramiento de servicios públicos rurales, a través del mejoramiento de la cobertura y calidad de agua, el servicio de alcantarillado y la electricidad rural, con la estrategia del suministro y mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua potable y el mejoramiento de las redes de conducción eléctrica y el servicio de aseo.

Tabla 3.

Cuadro resumen de metas

Programa/ subprograma	Indicador de resultado/ producto	Línea de base	Meta
1. Servicios públicos urbanos asegurados y eficientes	Horas promedio diario de suministro de agua potable Porcentaje de remoción de carga contaminante al Río Chicamocha % del centro histórico con redes subterráneas	23.85 horas/día 0% LB 2015	23.85 horas/día 36% 120%LB
1.1. Saneamiento de vertimientos a los ríos Jordán	Metros lineales de interceptores y colectores instalados en el cuatrienio	0	1.200
1.2. Plan de gestión integral de residuos sólidos	% del PGIRS implementado	0	33%
1.3. Plan maestro de alcantarillado	Metros lineales de alcantarillado pluvial ejecutados en el cuatrienio Ampliación red de acueducto	0 0	3.000 2.000

Programa/ subprograma	Indicador de resultado/ producto	Línea de base	Meta
1.4. Gestión eficiente del servicio público de acueducto v alcantarillado	Ampliación red de alcantarillado	0	2.000
1.5. Ampliación y mejoramiento de energía eléctrica, alumbrado público, gas natural y semaforización	Nuevas luminarias instaladas en el cuatrienio Metros lineales con nuevas redes subterráneas en centro histórico	0	800 1.000
2. Ampliación y mejoramiento de servicios públicos rurales	Índice de riesgo de la calidad de agua para consumo humano irca	28.22	20.22
2.1 Mejor cobertura y calidad de agua rural	Número de acueductos mejorados	0	18
2.2 Alcantarillado electricidad y aseo rural	Número de viviendas con nuevo sistema de alcantarillado	0	120

Fuente: Plan de desarrollo Municipal de Tunja. 2015

2.8.2 Eje de Desarrollo Humano. Este eje de desarrollo parte de la necesidad de formarnos como seres sociales, de educarnos para la convivencia, para el trabajo en equipo, el cual se conforma gracias a las diferentes habilidades y destrezas, a los diferentes conocimientos. Ahora bien, los equipos se fortalecen cuando se identifican y contrarrestan sus principales debilidades y se potencian sus ventajas comparativas. (Alcaldía Municipal de Tunja, 2016)

El tejido social se construye con mayor facilidad en los momentos de encuentro para presentar o apreciar las diferentes habilidades artísticas, culturales, deportivas, de entretenimiento, de esparcimiento colectivo. Por tanto el fomento de dichas capacidades debe ir claramente aunado a la posibilidad de perfeccionarlo, para posteriormente demostrarlo y compartirlo con la sociedad, entretejiendo los hilos de la comunidad.

Pero sólo se puede compartir vida cuando se tiene, se disfruta más si esta vida es plena, saludable física y mentalmente, se goza más si es el resultado de mantener la salud que de haber tenido que recuperarla.

Cuatro políticas se esbozan claramente desde el programa de gobierno alrededor de este eje: a) Educación para la vida y la convivencia; b) Construcción de tejido social con cultura, recreación y deporte; c) Prevenir mejor que curar y d). Atención diferenciada para población diversa

Estos parámetros son fundamentales para el desarrollo de una competencia ciudadana, lo que establece unos parámetros de medición, que permiten entender la necesidad de la población y a donde se apunta y que se espera con el desarrollo del ciudadano.

2.8.3 Educación para la vida y la convivencia. Otros de los parámetros que se desarrollara en el plan de gobierno es la educación como elemento fundamental en el mejoramiento de vida de la población, ya que en Tunja se gradúan de bachilleres más de 2.500 jóvenes al año y sin embargo se gradúan de profesionales en nuestras universidades más de 3.600, nos indica una de las claras vocaciones de nuestra ciudad. La mayoría de nuestra población universitaria es de fuera de la ciudad. La variada oferta, el bajo costo relativo para adelantar la carrera y la tranquilidad y seguridad son factores decisivos para que esto suceda. (Alcaldía Municipal de Tunja, 2016)

Tabla 4.

Resumen de metas

Programa/ subprograma	Indicador de resultado/ producto	Línea de	
		base	Meta
I. Hacia una verdadera ciudad universitaria	Porcentaje de ejecución de los acuerdos establecidos	0	75%

Programa/ subprograma	Indicador de resultado/ producto	Línea de	
		base	Meta
1.1. Promoción de la oferta de educación superior del municipio	Número de acuerdos entre universidad y/o empresa y/o gobierno realizados.	0	4
2. Competencias pertinentes para el mundo moderno el mundo moderno	Porcentaje de estudiantes beneficiados en el cuatrienio	15"	20%
2.1. fortalecimiento del bilingüismo	Número de docentes beneficiados en el cuatrienio	0	157
2.2. cultura de trabajo en equipo	Número de Instituciones educativas oficiales con estrategias de trabajo en equipo implementadas.	0	12
2.3. Mejoramiento o fortalecimiento de la educación media	Número de instituciones que mejoraron o fortalecieron su oferta institucional en la media en el cuatrienio.	0	0
3. Tecnologías al aula	Porcentaje de estudiantes beneficiados con proyectos TICS	ND	70
3.1 Ciencia y tecnología educativa	Nuevas zonas digitales adecuadas y dotadas en el cuatrienio en establecimientos educativos	0	10
	zonas digitales mantenidas y modernizadas en el cuatrienio en establecimientos educativos	0	40
	Proyectos de Ciencia y Tecnología para uso y apropiación desarrollados	0	6
4. Mejores condiciones para labor docente	% de docentes oficiales con mejores condiciones para la labor docente	60%	70%
4.1. Actualización docente	Número de docentes semana de actualización docente en el cuatrienio	0	2.500
4.2 Dotación	Número de aulas especializadas dotadas	0	20
4.3 Estímulos	Número de estímulos y/o reconocimientos entregados	0	100
5. Ampliación del tiempo de aprendizaje	Número de estudiantes en jornada Única.	0	12.000
5.1 Ampliación de infraestructura y dotación	Número de aulas adecuadas y mejoradas (puesto-estudiante) generados en el cuatrienio	0	102

Programa/ subprograma	Indicador de resultado/ producto	Línea de	
		base	Meta
5.2 Alimentación escolar	Porcentaje de estudiante con jornada única inscritos para alimentación que reciben almuerzo	0	100
6. Competencias ciudadanas para saber vivir y convivir en paz	Porcentaje de estudiantes que alcanzaron los niveles Superior en competencias ciudadanas	75	85
6.1 Participación ciudadana y familiar	Porcentaje de participación de padres en las escuelas de familia	12%	33%
6.2 Promoción de la cultura de la paz en la comunidad educativa	Número de iniciativas por la paz en la comunidad educativa	3	8
6.3. Mejoramiento de ambientes escolares	Alianzas intersectoriales para el mejoramiento del ambiente escolar.	0	4
6.4. Tunja nuestro municipio	instituciones educativas que cuentan con material e implementan en su PEI el conocimiento de nuestro municipio	0	17
7. Garantía del derecho a la educación	Tasa de deserción escolar	2%	2%
7.1. Sin restricción de oferta	% de cupos garantizados para la continuidad de la matrícula por grado	100	100%
7.2. Inducción educativa y población diversa	Húmero de estudiantes con NEE que se retiran de sistema antes de los 17 años o de terminar grado 11	N.D	0
7.3. inspección y vigilancia	% de avance de cumplimiento del plan operativo de inspección y vigilancia IPOAJV)	70%	90%

Fuente: Plan de desarrollo Municipal de Tunja. 2015

2.9 Antecedentes del IPS en el Gobierno de Fernando Flórez

El índice de progreso social es el desempeño relativo de los países y de las administraciones medidas a partir de 54 indicadores reunidos en tres dimensiones principales: necesidades humanas básicas, bienestar fundamental, y oportunidades de progreso. El índice está publicado por la organización sin ánimo de lucro Progreso Social Imperativo, y está

basado en los conceptos de Amartya Sen, Douglass North, y Joseph Stiglitz. (GD, 18 de abril de 2013)

Por tal motivo a partir de dichos índices se requiere hacer una comparación entre los gobiernos, el saliente del doctor Fernando Flórez y del actual del doctor Pablo Cepeda, partiendo de las tres dimensiones y sus indicadores.

2.9.1 Necesidades Humanas Básicas. Las necesidades básicas humanas como una parte de las dimensiones de los Índices de Progreso Social, está marcado en las necesidades humanas fundamentales que son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, son la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades.

Las necesidades fundamentales son: subsistencia (salud, alimentación, etc.), protección (sistemas de seguridad y prevención, vivienda, etc.), afecto (familia, amistades, privacidad, etc.) entendimiento (educación, comunicación, etc.), participación (derechos, responsabilidades, trabajo, etc.), ocio (juegos, espectáculos) creación (habilidades, destrezas), identidad (grupos de referencia, sexualidad, valores), libertad (igualdad de derechos).

Por tal motivo desde el plan de gobierno del Doctor Fernando Flórez el proceso estuvo relacionado con los siguientes aspectos:

2.9.2 Plan de gobierno Fernando Flórez. En primer medida el plan de gobierno de Flórez giro entorno a una política con base en lo ejes programáticos que establecen los componentes que integran este proyecto de transformación, en el cual cada directriz sustenta las condiciones bajo las cuales se lograrán los objetivos municipales de contribución permanente al mejoramiento de la “*calidad de vida*”, con el anhelo de desarrollo desde y para nuestra ciudadanía. (Florez, 2012).

Este plan de gobierno trabajo teniendo en cuenta los siguientes parámetros.

Tunja Capital Social. Es una estrategia para la Recuperación de Valores Familiares y de Desarrollo Humano es, así pues, se aplicaron proyectos viables y efectivos, enfocados a suplir las diferentes necesidades de todos los habitantes de nuestra ciudad; encaminados a lograr un desarrollo integral del ser; desde su individualidad y entorno familiar, y así lograr una ciudad para todos, cimentada en la recuperación de valores, educación y reconocimiento del otro.

El capital social se desarrolló fundamentalmente desde la familia; porque es en esta en donde se aprenden y/o desarrollan las primeras y más importantes funciones del ser humano como la función educativa, social y psicológica entre otras; por esto trabajaremos en recuperar los valores, la unión y el equilibrio familiar para que así todos sus integrantes sean personas equilibradas emocionalmente y por ende a portantes positivos a las sociedades.

Tunja Ciudad-Región de Dialogo y Expresión de Saberes. Tunja promovió el desarrollo social a partir del fortalecimiento de su soporte principal: la formación integral del talento humano, prevaleciendo el adelanto de competencias y habilidades para el manejo de saberes, valores y proyectos de vida asertivos, mediante una gestión que le apuesta a la eficiencia, la innovación y la cualificación permanente de esta transferencia de conocimiento, enlazando esta inversión con las expectativas de la población y las necesidades actuales y futuras del contexto urbano y rural; avanzando simultáneamente, en las calidades urbanas, especiales y de infraestructura, como también en las tecnologías de la información y de las comunicaciones, requeridas para ser identificada mundialmente como una ciudad educadora, educante y educativa.

Tunja Humana, Saludable y Activa. El bienestar físico, social y psicológico de sus habitantes, se promovió la actividad física, la recreación, hábitos saludables, el esparcimiento sano, entre otros. Apuntando especialmente a la atención y bienestar de las familias, como base para la recuperación de valores y habilidades sociales positivas, para ser reconocida como una ciudad humana, saludable y activa.

Tunja Solidaria, Incluyente, Equitativa y Segura. La incorporación tanto de los derechos como los deberes ciudadanos, hace de la labor institucional del gobierno de la ciudad un compromiso permanente con la incorporación de los intereses particulares y generales. Con el ánimo de vincular la ciudadanía de una forma equitativa y solidaria con el desarrollo social de la ciudad, se proveerá de instrumentos a la comunidad para que de una forma continua se formen en valores y acojan los principios más elementales en cada una de las labores que desempeñan a diario. Se buscará insistentemente la promoción de liderazgos que defiendan los intereses de sus comunidades aportando claridad en las competencias territoriales de la ciudad y que de forma articulada se suman a las de orden nacional y departamental. Con base en un esquema solidario adelantaremos los programas tendientes a preservar la seguridad de los ciudadanos tanto en sus hogares como en espacio público.

Tunja Planeada y Amigable con el Medio Ambiente. Se trabajó desde el punto rural para la protección de la biodiversidad, de nuestros recursos naturales e introduciremos acciones colectivas de impacto concreto a través de campañas de cultura ciudadana e inteligencia colectiva que logren reducir los consumos desproporcionados de bienes y servicios. Articularemos las herramientas de gestión y planeamiento con las realidades de la ciudad en el marco del Plan de Ordenamiento Territorial POT y los distintos planes maestros

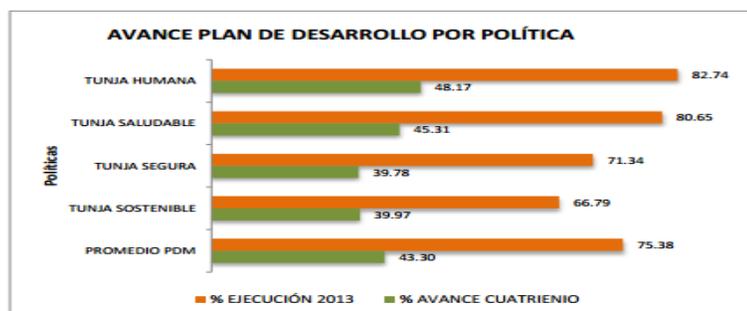
sectoriales que se dispongan para proyectar un desarrollo urbano generando una mejor sociedad con los mismos.

Estrategia Ciudad Región Planeada y Sostenible. La Internacionalización proyectó la ciudad de Tunja, como unidad competitiva frente a nuevos mercados a través del desarrollo de mejores y más eficientes herramientas que se implementen con programas de formación y fortalecimiento de los componentes considerados necesarios (conforme al presente documento) para obtener un papel protagónico dentro de los nuevos sistemas económicos mundiales. Esta interacción con nuevos mercados permitirá expandir el potencial de los productos y servicios ofrecidos por las empresas tunjanas, destacándose por su calidad y convirtiéndolos en los preferidos en plazas internacionales.

2.10 Resultado de los IPS Bajo el Gobierno de Fernando Flórez



El avance del Plan de Desarrollo se obtiene consolidando el logro de las metas asociadas a cada programa, cifras que se presentan a continuación en forma gráfica.¹



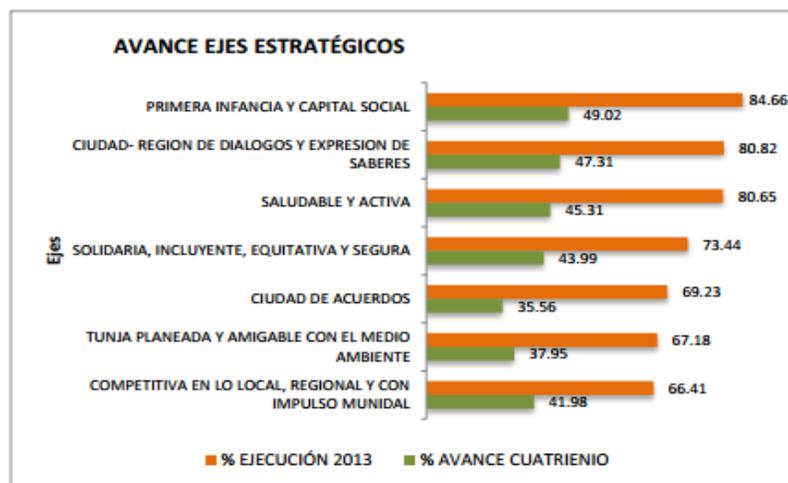
La Administración Municipal ha puesto su empeño en alcanzar las metas propuestas en el Plan de Desarrollo. El mayor avance se encuentra en las políticas Tunja Saludable y Tunja Humana, que superan el 45% de avance en los dos primeros años de Gobierno.

La medición realizada ha permitido identificar las metas que deben ser priorizadas en los dos años venideros para cumplir las metas propuestas en el Plan.

A continuación se presenta el avance por ejes estratégicos, mostrando la ejecución física del Plan de Desarrollo durante la vigencia 2013 y su porcentaje de avance acumulado en lo que va corrido del cuatrienio.

Figura 3. Resultado del IPS en el gobierno de Fernando Flórez

Fuente: Gestión Alcaldía de Tunja. 2013.



Gracias a los esfuerzos realizados en educación, cultura y apropiación de las tecnologías, el eje estratégico que presenta el mayor avance es Ciudad región de diálogos y expresión de saberes.

También se resalta el logro alcanzado por el eje saludable y activa a través de la implementación de la estrategia Atención Primaria en Salud, que busca mejorar las condiciones de vida de la población tunjana.

Figura 4. Resultado del IPS en el gobierno de Fernando Flórez. Año 2013

Fuente: Gestión Alcaldía de Tunja. 2013.

En las anteriores graficas se puede identificar la proporción en el cumplimiento de las propuestas del gobierno del Doctor Flores, a través de programas de atención a la primera infancia, articulando esfuerzos del gobierno, la comunidad y la familia. Un gobierno para la primera infancia.

En el 2013 se realizó el lanzamiento de la Política Pública de Primera Infancia, para privilegiar la inversión social a favor de la población más joven, que requiere del apoyo del Estado para conquistar su desarrollo integral. La Política Pública se viene implementando a través de los diferentes programas de atención directa que tiene actualmente el Municipio.

Se consolidaron dos acuerdos a favor de la primera infancia: la fortificación casera con micronutrientes, implementado con el Programa Mundial de Alimentos y el Departamento para la Prosperidad Social, y el programa de investigación en cuidado a la salud de niñas y niños en edad temprana, desarrollado con la Universidad de la Sabana y las fundaciones Santa Fe y Corona. 2,375 niños y niñas en condiciones de alta vulnerabilidad, pobreza, desplazamiento o emergencias, fueron focalizados en el programa

Se implementó el programa Familias Gestoras por la Primera Infancia para involucrar a padres y madres primigestantes en el proceso de desarrollo de los niños y niñas desde la gestación hasta los 5 años de edad. Este programa, que llegó a 1,796 familias, logró el reconocimiento como experiencia exitosa en Colombia y fue socializado en el Primer Foro Internacional de Ciudades Prósperas de los niños, niñas y adolescentes. Se desarrollaron 4 jornadas de promoción y divulgación de derechos según ley 1098 de 2006 y la difusión de la Ruta de Atención para la Primera Infancia, con la participación de 114 personas. (Alcaldía Municipal de Tunja,, 2015)

A través de convenio suscrito con el PNUD se inició el levantamiento de información para la primera infancia, estableciendo una línea de base como primera fase para la construcción del Observatorio Social que orientará las decisiones de política pública para la población vulnerable del municipio. Comunidad solidaria con la primera infancia Se desarrolló la Primera Feria de Atención Integral “En amor a la primera infancia” (Alcaldía Municipal de Tunja,, 2015), logrando la participación de 40 instituciones y 2,000 niños y niñas, que disfrutaron de actividades lúdicas, estimulación temprana, servicios de salud primaria y valoración del neurodesarrollo.

Por otra parte, con el apoyo de la ESE Santiago de Tunja, el IRDET de Boyacá, la Escuela de Enfermería de la UPTC, Proactiva Aguas de Tunja y el equipo de primera infancia de la Alcaldía de Tunja, se adelantaron 3 jornadas de atención integral a niños y niñas entre 0 y 5 años, en los sectores de Altamira, San Lázaro, San Antonio y Centro, con una participación de 750 personas entre gestantes niños, y cuidadores. En estas jornadas tuvieron servicios como: verificación y garantía de derechos, control del estado nutricional, promoción de la salud oral, prevención de enfermedades prevalentes en la infancia, promoción de la

estimulación adecuada para el desarrollo psicomotor y fortalecimiento del derecho al juego. Con el fin de sensibilizar a la comunidad Tunjana en torno a la Primera Infancia, se realizaron 20 conversatorios comunitarios en los barrios Bochica, Maldonado, Muiscas, Cooservicios, Jordán, Centro y Paraíso, logrando vincular a más de 500 personas en una gran red cívica de ciudadanos comprometidos con la primera infancia.

En convenio con el ICBF, operado por COMPENSAR, se atendieron integralmente 100 niños y niñas en el Centro de Desarrollo Infantil del barrio El Carmen y 45 niños y niñas del sector rural sur fueron atendidos en el entorno familiar. Informe de gestión año 2013. p. 9 Alcaldía de Tunja - hechos de verdad Por una Tunja más Humana, Saludable, Segura y Sostenible En convenio con FONADE, por valor total de \$4,400 millones, avanza el proyecto para el Centro de Desarrollo Infantil, que permitirá atender integralmente a 500 niños y niñas en condición de vulnerabilidad en el sector suroriente de la ciudad. Con un aporte de \$700 millones, se hizo la entrega del lote ubicado en el Barrio La Florida al Consorcio CDI Tunja, encargado de desarrollar el proyecto. La culminación de la obra está proyectada para el primer semestre de 2014. En el marco del programa Ciudades Prosperas implementaron 10 nodos de formación en participación infantil y adolescente, a través del desarrollo de concejos infantiles, logrando la vinculación de 200 actores en diferentes barrios de la ciudad. También se realizaron Consejos Estudiantiles de primaria en colegios públicos y privados. (Alcaldía Municipal de Tunja,, 2015)

En coordinación con el IRDET y la Secretaría de Cultura y Turismo se desarrolló la agenda de eventos para la infancia: mes de la niñez en abril, vacaciones recreativas en junio, red de museos para la infancia en agosto, día de los niños y niñas en octubre y entrega de regalos en diciembre. La familia unida para la primera infancia 225 familias en condición de pobreza continuó en el Programa Familias Gestoras por la Primera Infancia, enfocado al

fortalecimiento y promoción del respeto y la garantía de los derechos de la primera infancia como actores primordiales en su desarrollo. El programa se implementó en todos los sectores de la ciudad, con una cobertura directa de 675 personas e indirecta de aproximadamente 3,000 personas más. El 92% de las familias atendidas recibieron formación en: Paternar, efectos de la violencia en el neuro desarrollo infantil, planeación familiar, liderazgo comunitario y enfermedades prevalentes de la primera infancia. Cada una recibió al menos dos visitas al mes. Se realizó valoración y seguimiento nutricional al 100% de los niños nacidos en el programa, evidenciando que el 70% presenta una condición nutricional óptima, el 5% desnutrición crónica y el 5,71% desnutrición aguda.

De los niños valorados para identificación de riesgo en el neuro desarrollo se encontró que el 91% se encuentran en condiciones normales para la edad y el 8.5% fue direccionado a los servicios de salud con el fin de atender los requerimientos. Se realizó gestión para el restablecimiento de derechos logrando subsanar el 65% de los casos. Para atacar esta problemática se realizaron 6 sesiones de psicoeducación en donde se promueve la estrategia de restitución del derecho al buen trato, atendiendo a 119 adultos y 160 niños y niñas. 500 niños lactantes y sus cuidadores con niños lactantes participaron del programa de fortalecimiento de conocimientos, actitudes y prácticas adecuadas de crianza, en la implementación de la estrategia de Política Pública "Educación Inicial". Así mismo fueron vinculados 400 padres y madres con niños en edad preescolar. Con el apoyo del PNUD y la UPTC, se adelantaron las Cátedras del Milenio para informar sobre los objetivos de desarrollo del milenio (ODM), compromisos globales, nacionales y locales, avances y retos para su cumplimiento al año 2015. Se contó con la participación de 200 personas de la sociedad civil, academia y sector público.

Por una Tunja más Humana, Saludable, Segura y Sostenible en este encuentro el Municipio suscribió el Pacto por la Primera Infancia para liderar y promover el cumplimiento de los ODM para la creación de mejores condiciones de vida hacia el logro de estos mínimos en la escala de desarrollo humano. Se adelantó un encuentro con más de 30 periodistas del departamento de Boyacá, en la jornada de sensibilización “Periodismo y ODM” (Alcaldía Municipal de Tunja,, 2015) con el objetivo de facilitar herramientas para el cubrimiento de estos temas. Avanzando en la implementación del modelo de alta calidad, fueron graduadas en el diplomado en desarrollo psicoafectivo de la primera infancia 200 madres comunitarias y agentes educativos de Hogares Comunitarios, Jardines Sociales y FAMIS.

Se desarrollaron 444 talleres en temas como: desarrollo del lenguaje y el pensamiento, importancia de un adecuado desarrollo del habla y los procesos fonológicos, importancia del desarrollo sensorial y perceptivo motor en la educación inicial, beneficiando a 612 niños de diferentes barrios y veredas. Se realizaron 34 talleres y actividades de formación y psicoeducación para el fortalecimiento de actitudes y prácticas adecuadas de crianza del preescolar, con 300 familias participantes denominadas Agentes y Vigías del Buen Trato. 200 familias participaron del programa para el fortalecimiento de actitudes y prácticas adecuadas de crianza del preescolar. Se encuentra en construcción la tercera fase del hogar agrupado Pinos de Oriente y Ciudad Jardín para la atención de 60 niños y niñas de primera infancia. Se han realizado actividades grupales de psicoeducación en proyecto de vida, roles y responsabilidades, sexualidad con valores, maternidad y paternidad responsable en instituciones educativas, con una cobertura de 1,496 adolescentes entre los 11 a 19 años de edad.

Se realizó la jornada masiva de sensibilización frente a la prevención del embarazo en adolescentes durante la Semana andina de prevención del embarazo en adolescentes, con

asistencia de 155 adolescentes de Tunja, Sogamoso, Duitama y Chiquinquirá. Se logró la vinculación de 100 adolescentes de Tunja. Se inició el proceso de sensibilización en planeación de la familia y prevención del embarazo en adolescentes con padres de familia de los barrios Altamira, Mirador Escandinavo y Libertador con una participación de 60 madres cabeza de familia vinculadas al programa familias en acción.

3. Diagnóstico sobre el Reconocimiento de la RSE de la Alcaldía Municipal de Tunja

Con el fin de conocer si en el desarrollo del plan de gobierno de la alcaldía Municipal de Tunja, teniendo en cuenta las prácticas de RSE y si había de su parte, interés en realizarla con estrategias diferentes, utilizando como herramienta la cultura; tal como lo propone, fueron seleccionadas aleatoriamente las personas a las cuales se aplicó la encuesta de forma presencial y virtual.

El objetivo de la presente encuesta es la caracterización de la Alcaldía de Tunja, en materia social: Necesidades básicas, fundamentos de bienestar y oportunidades para la satisfacción ciudadana. Con el fin de diagnosticar las políticas sociales, el cumplimiento de la misión institucional bajo modelos que garanticen mayor equidad en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

Este trabajo de investigación aplicado permitió estudiar el contexto real de la Responsabilidad social, basada en fuentes de información primarias y secundarias. Esta información se basó en métodos estadísticos los cuales se presentan con la herramienta SPSS, el cual fue utilizado como instrumento de análisis cualitativo de datos mediante la escala de Likert y análisis cuantitativos como la determinación de la muestra objeto de estudio.

La población del presente estudio estuvo constituida por una muestra finita como fueron las secretarías de la alcaldía del Municipio de Tunja (13 secretarías), y presidente de las Juntas de Acción Comunal, conformada por 15 personas, encuestadas (virtual y

presenciales). En donde se condensaron todos los aspectos que se midieron en el presente estudio.

El instrumento de recolección se diseñó bajo los aspectos Responsabilidad social y Ciudadana, Organizaciones ciudadanas, Sostenibilidad bajo un enfoque holístico.

3.1 Encuestas Para El Sector Público

Tabla 5.

Ficha Técnica de Tabulación

Objetivo	El objetivo de la presente encuesta es la caracterización de la Alcaldía de Tunja, en materia social: necesidades básicas, fundamentos de bienestar y oportunidades para la satisfacción ciudadana. Con el fin de diagnosticar las políticas sociales, el cumplimiento de la misión institucional bajo modelos que garanticen mayor equidad en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.
La muestra	Secretarías Alcaldía y Juntas de Acción Comunal:
objeto de estudio	<p>Personas encuestadas 15 números de personas encuestadas. Perteneciente a las secretarías del municipio.</p> <p>Para los habitantes se logró encuestar a 77 personas que habitan en diferentes barrios de la ciudad de Tunja.</p> <p>Link: correspondiente a las encuestas virtuales. Sociedad civil: 77 Número de personas encuestadas https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DQ917nkiwRFRj6WEEed9rPOKhnxr9hUEayrRgJgDuEVI/edit#gid=625840654.</p> <p>Link: correspondiente a las encuestas virtuales. Secretarías : 15 Número de personas encuestadas</p>

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gf16apeACwgp1DZIUfs6M6zSMWxW-Veo17egjx979ZI/edit#gid=1491700774>

Tipo de	A) Preguntas cuyas respuestas sólo tienen dos posibilidades: SÍ o NO,			
Instrumento de	B) Preguntas en escala de Likert, cuyas posibilidades de respuesta van de 1 a 5, marque la casilla que considere más adecuada según su opinión, de acuerdo con			
Recolección	la siguiente escala:			
	Se cumple planamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple insatisfactoriamente	No se cumple
	5	4	3	2 1
	Si usted no posee la información para responder la pregunta, seleccione la casilla NS/NR (No sabe/ no responde).			
	C) Preguntas Abiertas			

Información

General

Secretaria de: _____

Cargo

Dependencia

Correo electrónico

Objetivo de esta dependencia:

Fuente: Autora

- La Alcaldía consideran la responsabilidad social como un asunto de “Reputación Social”.

Tabla 6

La Alcaldía considera la responsabilidad social como un asunto de “Reputación Social”.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6,7	6,7	6,7
Si	10	66,7	66,7	73,3
No	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

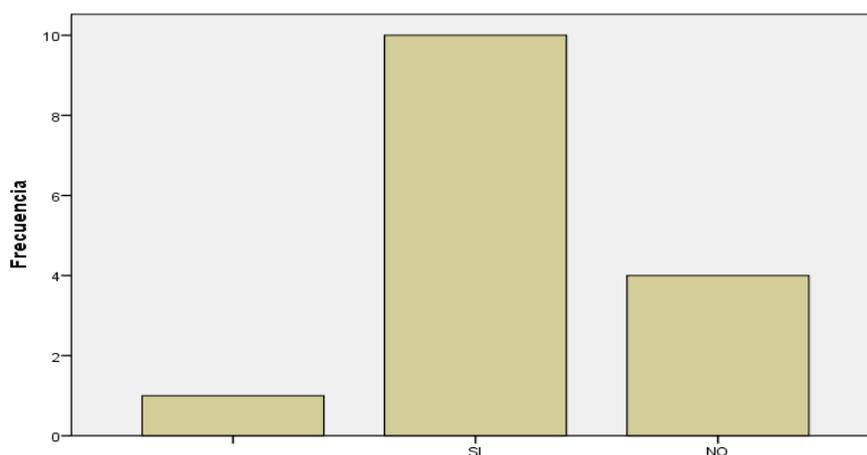


Figura 5. La responsabilidad social como un asunto de “Reputación Social”.

- La finalidad de la función administrativa es la “satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes”, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Esta entidad cumple:

Tabla 7.

La finalidad de la función administrativa es la “satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6,7	6,7	6,7
Si	8	53,3	53,3	60,0
No	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

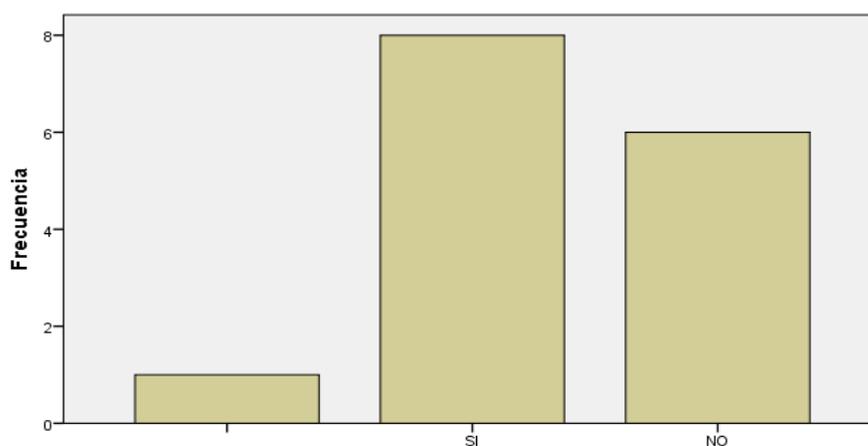


Figura 6. La finalidad de la función administrativa es la “satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes”

- La alcaldía establece que el sistema de medición y seguimiento que permita la valoración del desempeño en términos de la responsabilidad social institucional.

Tabla 8.

El sistema de medición y seguimiento que permita la valoración del desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6,7	6,7	6,7
SI	6	40,0	40,0	46,7
NO	8	53,3	53,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

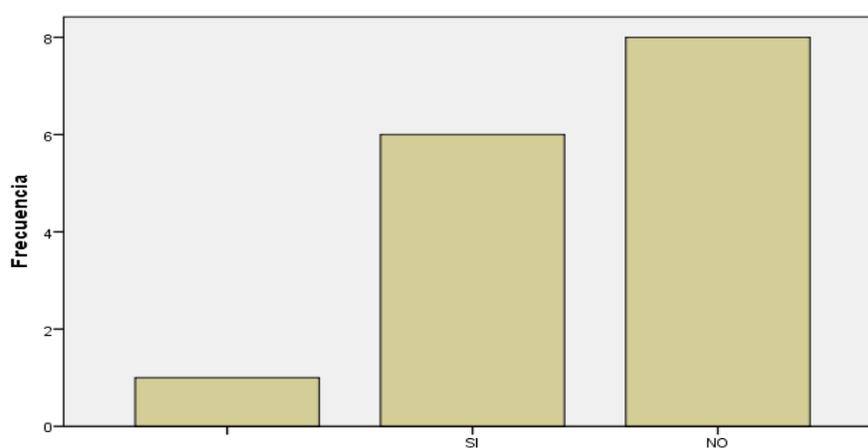


Figura 7. El sistema de medición y seguimiento que permita la valoración del desempeño

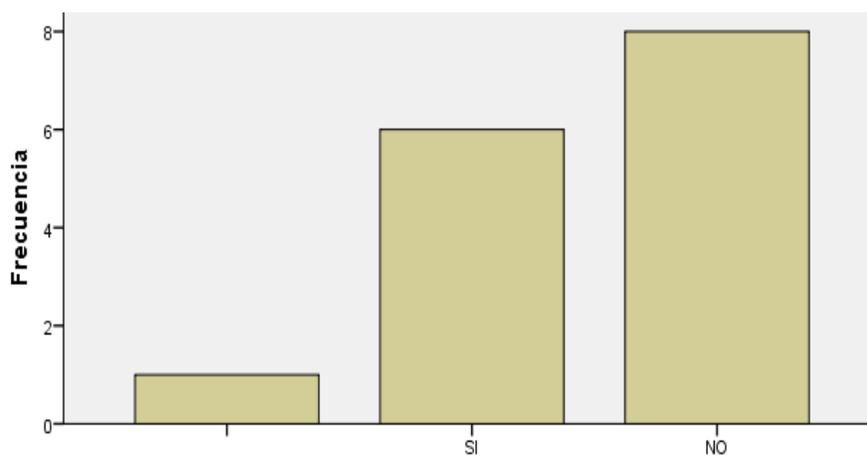
- La Alcaldía de Tunja genera condiciones en el entorno para promover el comportamiento responsable en diferentes actores. Es decir que desarrolla guías, sellos, códigos de aplicación en el mercado, incentivos tributarios y de reconocimientos a los negocios para invertir en responsabilidad social, mandatos de transparencia, inversión en investigación, así como generar espacios donde se pueda dar un diálogo con los actores sociales (stakeholders).

Tabla 9.

Condiciones en el entorno para promover el comportamiento responsable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6,7	6,7	6,7
SI	6	40,0	40,0	46,7
NO	8	53,3	53,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

*Figura 8.* Condiciones en el entorno para promover el comportamiento responsable

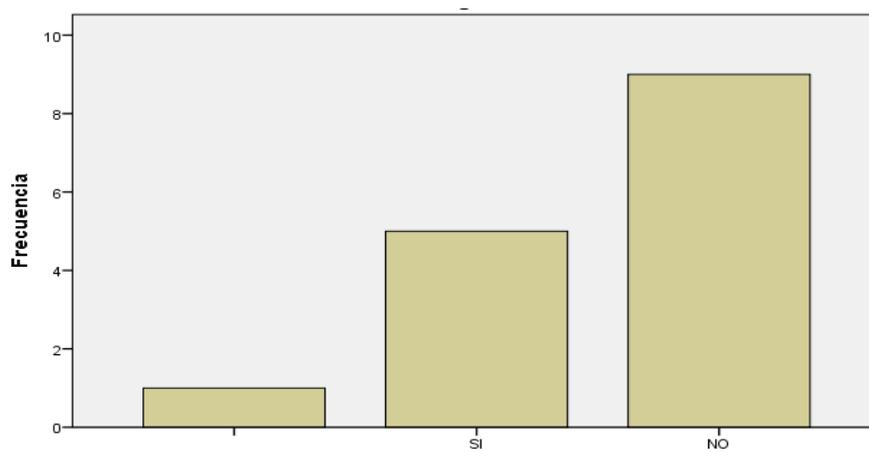
- Las Entidades y organismos de la Alcaldía adoptan acciones que integren en sus sistemas de gestión a las partes interesadas y tengan en cuenta el impacto de estas acciones en las generaciones futuras.

Tabla 10.

La Alcaldía adopta acciones que integren en sus sistemas de gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6,7	6,7	6,7
SI	5	33,3	33,3	40,0
NO	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

*Figura 9.* La Alcaldía adopta acciones que integren en sus sistemas de gestión

- La Alcaldía utiliza el sistema de Gestión Ambiental

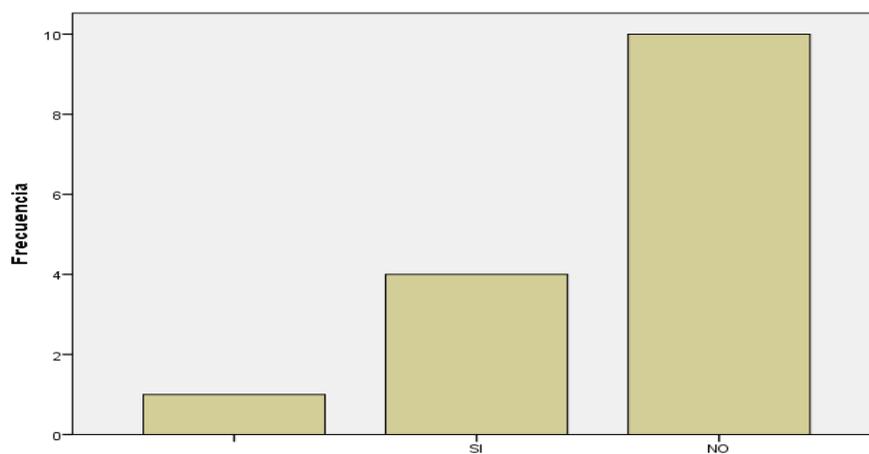


Figura 10. La Alcaldía utiliza el sistema de Gestión Ambiental

- La Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía es suficiente y adecuada:

Tabla 11.

La Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía es suficiente y adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6,7	6,7	6,7
SI	4	26,7	26,7	33,3
NO	10	66,7	66,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

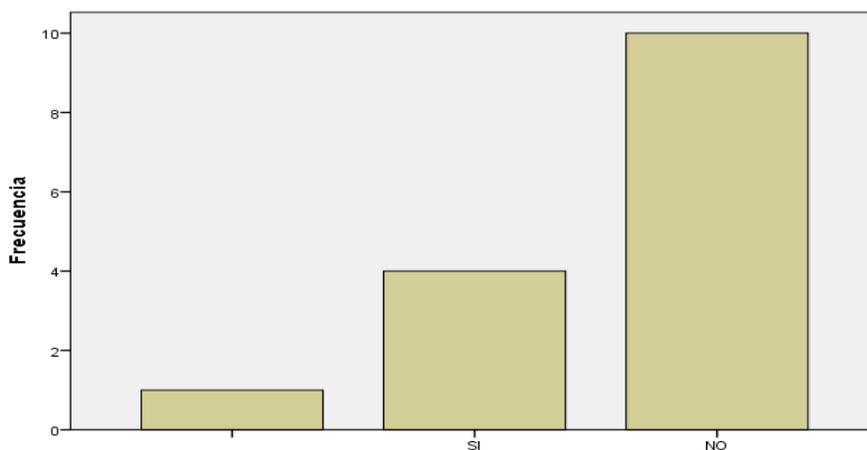


Figura 11. La Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía es suficiente y adecuada.

Al realizar el análisis de las encuestas aplicadas como parte de la actividad de diagnóstico, se puede determinar que para la mayoría de las personas consideran la responsabilidad social como un proceso donde la alcaldía debe manejar actitudes y compromisos para sustentar una reputación frente a sus trabajos sociales y su responsabilidad social empresarial, ya que la función de todo ente administrativo es satisfacer las necesidades de cada uno de los habitantes.

Por esto en las dos primeras preguntas se observa que 9 de las 15 personas encuestadas dicen que la alcaldía de Tunja **SI** maneja la responsabilidad como una forma de reputación a través de sus actividades, además que su función es satisfacer las necesidades generales de los habitantes.

Por otra parte, los encuestados consideran que el sistema de medición de la responsabilidad no es muy eficiente, ya que 7 de las 15 personas responden con el **NO**, por tal motivo es necesario hacer más eficaz este modo de medición y de comunicación para los habitantes de la ciudad.

Así mismo, para los encuestados la promoción de la responsabilidad social al sector privado por parte de la alcaldía es poco eficiente, ya que hace falta mayor control en los procesos y la transparencia de los mismo, mayor inversión en los procesos de investigación, y sobre todo dialogo directo por diferentes medios con los actores sociales; en esta pregunta 7 de las 15 personas respondieron con el **NO**, por tal motivo se debe trabajar para mejorar este proceso.

Por último, dentro de este primer análisis que se presentan la mayor cantidad de respuestas negativas, sobre el tema de impacto de las acciones sobre las generaciones futuras, en la cual 8 de las 12 personas responden con el **NO**; sobre el sistema de gestión ambiental 9 de los 15 responden con **NO** y la infraestructura para la prestación de servicios que 9 de 15 responden con **NO**. Por tal motivo es importante analizar las razones por las cuales las personas responden negativamente a estas opciones, siendo necesario que el trabajo sea dirigido a necesidades como la del futuro de los jóvenes, el medio ambiente y la adecuada infraestructura para la prestación de los servicios.

Al realizar un análisis general del **SI** y del **NO**, se puede determinar que el 53 % de las personas encuestadas están con el no, y el 47 % con el sí, esto refleja en cierta medida inconformismo por parte de los habitantes, y desconocimiento de los mismos por las actividades y proyectos que tienen la alcaldía a favor de la RSE. Es necesario trabajar para difundir las actividades y que la población conozca lo que se está desarrollando.

- Califique la pertinencia del tema de Responsabilidad Social de la Alcaldía

Tabla 12.

Califique la pertinencia del tema de Responsabilidad Social de la Alcaldía adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,0	1	6,7	7,1	7,1
	2,0	4	26,7	28,6	35,7
	3,0	3	20,0	21,4	57,1
	4,0	5	33,3	35,7	92,9
	5,0	1	6,7	7,1	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

Fuente: Resultado de encuestas

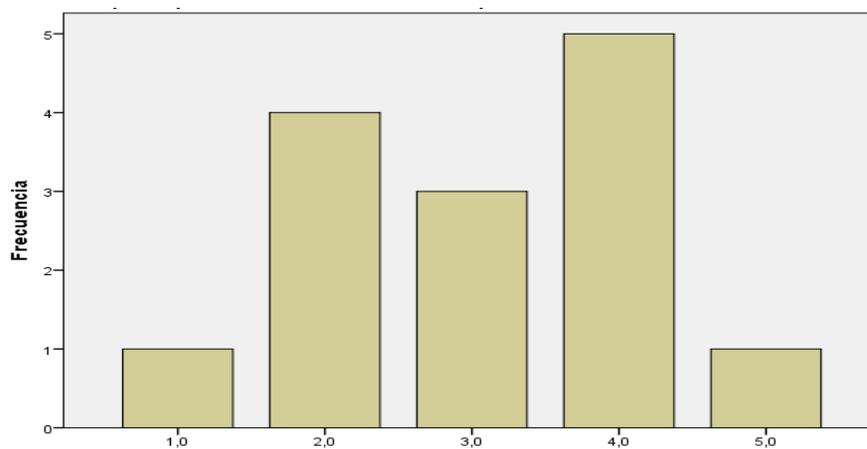


Figura 12. Análisis Estadístico sistema SPSS

- Califique la pertinencia de la Función Pública con respecto a la satisfacción de los habitantes, bajo los Aspectos de responsabilidad social Alcaldía

Tabla 13.

Pertinencia de la Función Pública con respecto a la satisfacción de los habitantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,0	1	6,7	7,1	7,1
	2,0	4	26,7	28,6	35,7
	3,0	4	26,7	28,6	64,3
	4,0	3	20,0	21,4	85,7
	5,0	2	13,3	14,3	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

Fuente: Resultado de encuestas

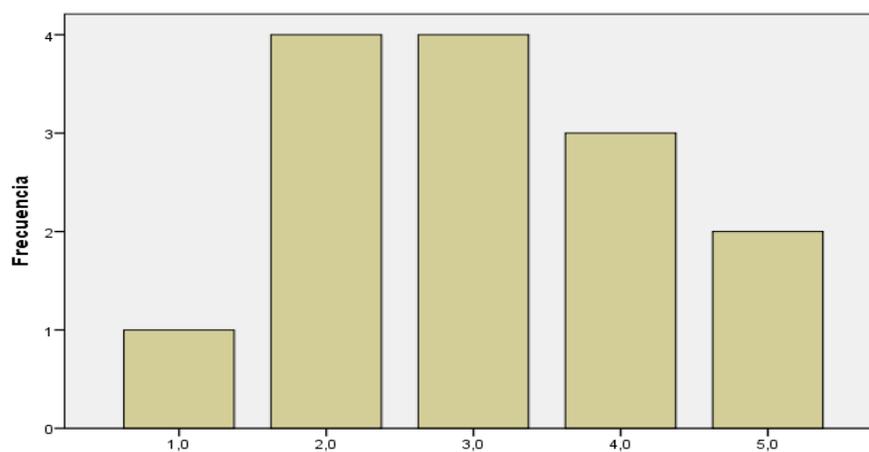


Figura 13. Pertinencia de la Función Pública con respecto a la satisfacción de los habitantes

- Califique la pertinencia del sistema de medición y seguimiento de
Responsabilidad Social de la Alcaldía

Tabla 14.

Pertinencia del sistema de medición y seguimiento de Responsabilidad Social de la Alcaldía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	,0	1	6,7	7,1	7,1
	1,0	2	13,3	14,3	21,4
	2,0	4	26,7	28,6	50,0
	3,0	5	33,3	35,7	85,7
	4,0	1	6,7	7,1	92,9
	5,0	1	6,7	7,1	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

Fuente: Encuesta

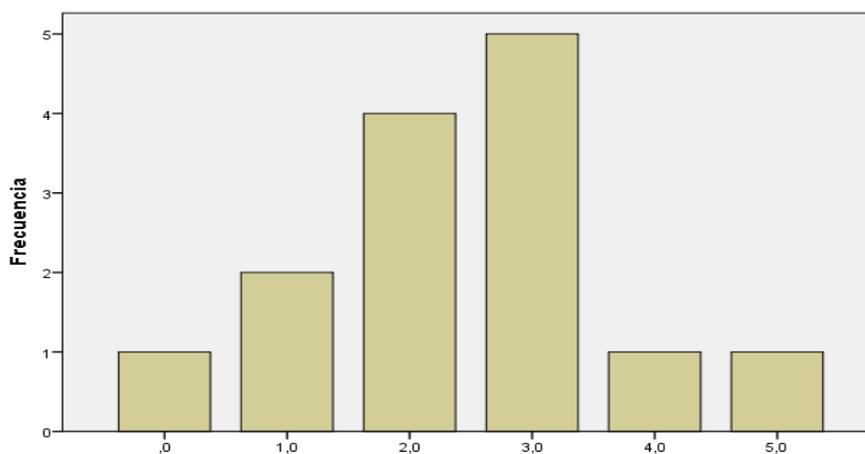


Figura 14. Pertinencia del sistema de medición y seguimiento de Responsabilidad Social de la Alcaldía

- Califique la pertinencia de las estrategias de participación ciudadana bajo los aspectos de responsabilidad social.

Tabla 15.

Pertinencia de las estrategias de participación ciudadana

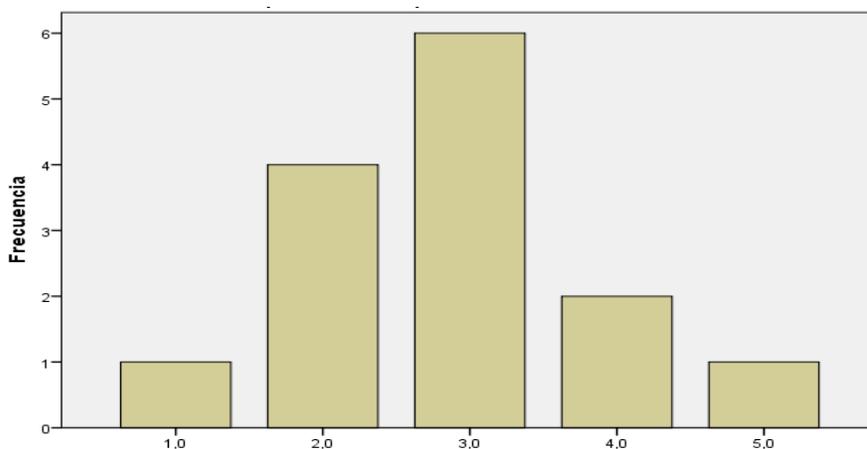


Figura 15. Pertinencia de las estrategias de participación ciudadana

- Califique el sistema de Gestión Ambiental de la Alcaldía de Tunja

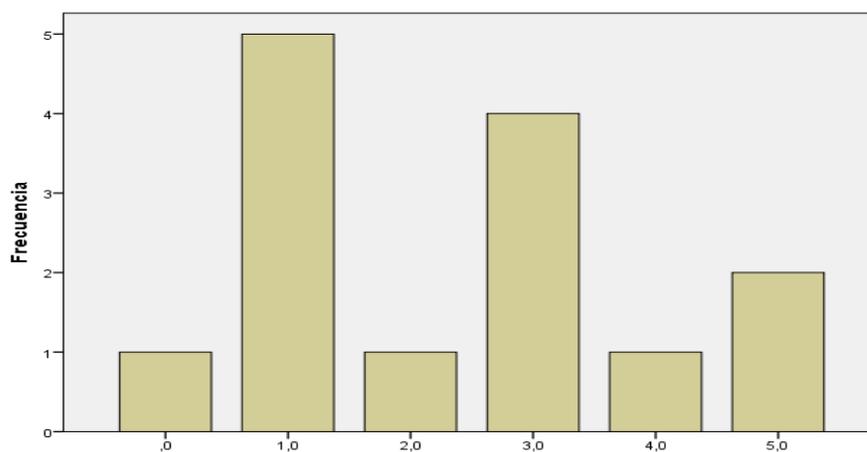


Figura 16. Sistema de Gestión Ambiental de la Alcaldía de Tunja

- Califique la infraestructura física y tecnología de la ciudad de Tunja con respecto al mejoramiento que hace la Alcaldía

Tabla 16.

La infraestructura física y tecnología de la ciudad de Tunja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,0	2	13,3	14,3	14,3
	2,0	5	33,3	35,7	50,0
	3,0	4	26,7	28,6	78,6
	4,0	2	13,3	14,3	92,9
	5,0	1	6,7	7,1	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

Fuente: Resultado de encuestas

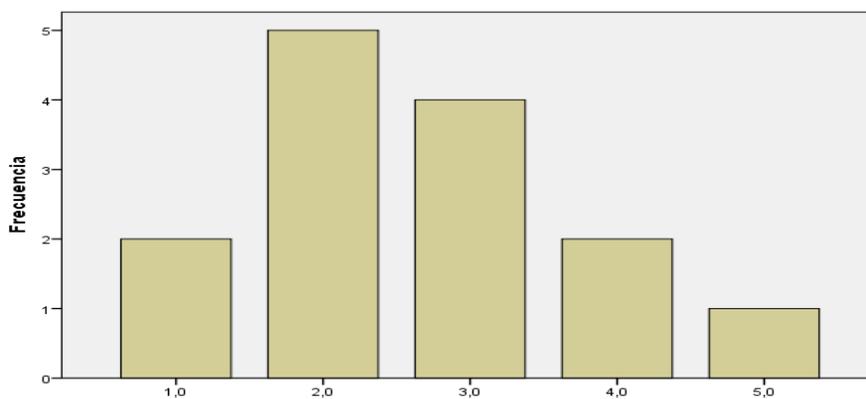


Figura 17. La infraestructura física y tecnología de la ciudad de Tunja

- La Alcaldía garantiza que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos: a) Accesibles: el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más

vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.

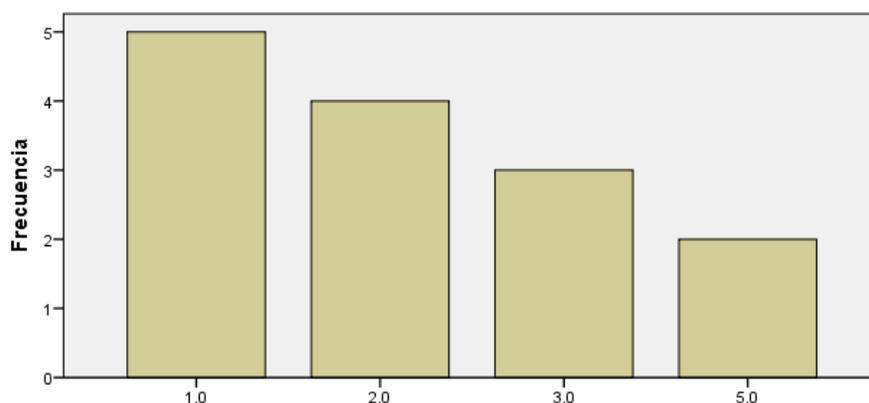


Figura 18. La infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano

- La Alcaldía garantiza que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos: Suficientes: este atributo se relaciona directamente con el anterior, la infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.

Tabla 17

La Alcaldía garantiza que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	,0	1	6,7	7,1	7,1
	1,0	4	26,7	28,6	35,7
	2,0	3	20,0	21,4	57,1
	3,0	4	26,7	28,6	85,7
	4,0	1	6,7	7,1	92,9
	5,0	1	6,7	7,1	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

Fuente: Resultado de encuestas

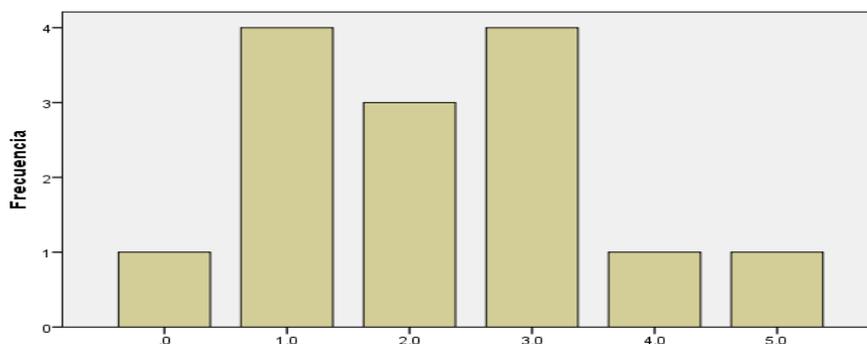


Figura 19. La Alcaldía garantiza que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano

Al realizar el análisis de la efectividad de las acciones por parte de la alcaldía, con respecto a las actividades de RSE, los encuestados responden en la escala Likert, el mayor porcentaje está en 31% con respecto a se cumple aceptablemente, seguida de se cumple insatisfactoriamente con un 26%, y no se cumple con un 15%, podemos observar como la población en mayor porcentaje considera que las acciones de la alcaldía de Tunja no se eficientes o simplemente no conocen lo que se desarrolla, por esto es importante difundir con la comunidad lo que se ha trabajado y que acciones está manejando la alcaldía.

- La responsabilidad social para el sector público Alcaldía de Tunja hace referencia a:

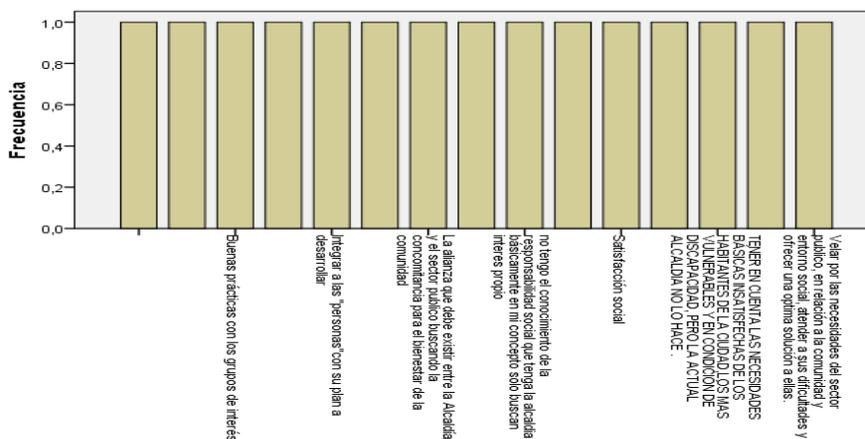


Figura 20. Responsabilidad social para el sector público

- Que mecanismo (decreto) existe en la Alcaldía que incluya el programa de responsabilidad social:

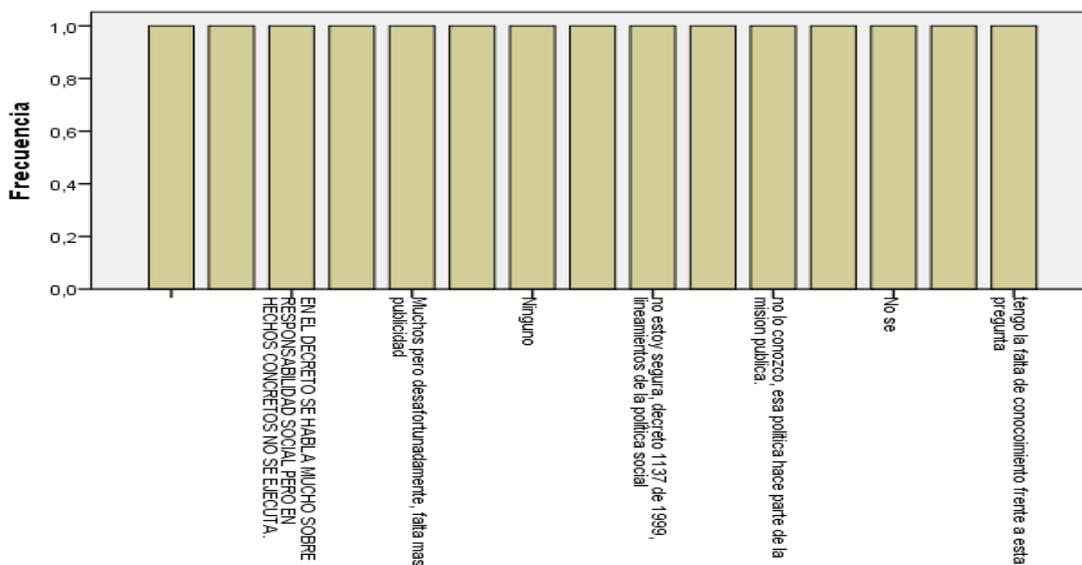


Figura 21. Mecanismo para programa de responsabilidad social

- Mencione las acciones que han contribuido al desarrollo sostenible de la ciudad, las cuales han garantizado: Sostenibilidad, Proyectos y Políticas públicas

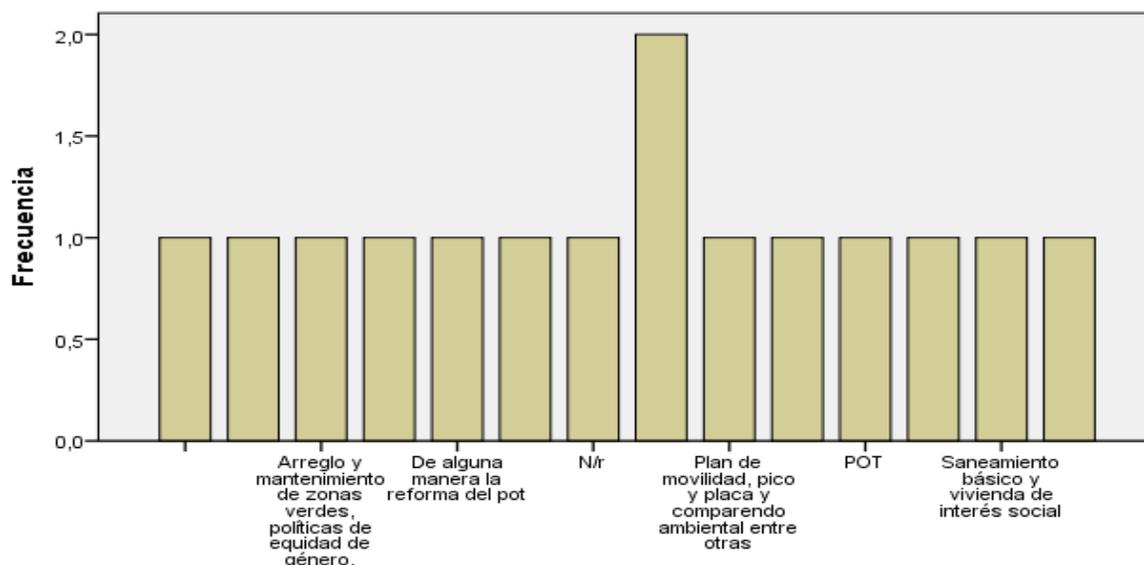


Figura 22. Acciones que han contribuido al desarrollo sostenible de la ciudad

Al realizar el análisis sobre lo que consideran como responsabilidad social, para el 60% de los encuestados hace referencia al mejoramiento y satisfacción del bienestar social, ya que se entiende como los elementos fundamentales para la satisfacción de las necesidades básicas de la población, además la interacción y satisfacción de las necesidades de cada uno de los habitantes; así mismo la población considera que es fundamental la interacción por parte de la alcaldía con sus habitantes como elemento básico de la RSE, ya que consideran que es necesario que la alcaldía tenga contacto directo con la población y dé a conocer sus proyectos.

En los demás ítems se comparte un porcentaje del 20%, donde se rescata que la RSE de la alcaldía debe ser las buenas prácticas, la relación con las poblaciones, las alianzas entre otras actividades.

Por otra parte, al realizar la pregunta sobre la ley que reglamente la RSE a todos los entes tanto públicos como privados, tan solo una persona es conocedora sobre el decreto 0344 de 2014, el cual reglamenta los mecanismos que regulan la responsabilidad social.

De los entrevistados 6 no reconocen ni saben que existe esa ley, nunca la han escuchado y saben para que se aplica, las responsabilidades que trae consigo estas acciones y los elementos que es necesario para que la población pueda ejercer sus debidos derechos sobre las actividades que la alcaldía debe manejar como elemento de la ley.

Dentro de las acciones que la alcaldía maneja para contribuir al desarrollo sostenible de la ciudad, los encuestados con un 42% consideran que la planeación es un elemento necesario para que las administraciones puedan desarrollar un buen proceso no solo en los elementos de Responsabilidad Social, sino en todos los elementos que integran el proceso administrativo, para poder cumplir con las propuestas establecidas en su plan de gobierno.

Las actividades como el saneamiento, los arreglos generales y el compromiso por parte de la administración comparten un 8%, es decir una persona considera como las acciones más importantes para que la alcaldía logre un desarrollo sostenible.

Por último el 34% de la población no sabe o no responde, cuales son las acciones que tiene la alcaldía para el desarrollo sostenible, donde se denota el desconocimiento que maneja la población sobre este tema, ya que muchas veces se hace insuficiente la comunicación o los medios utilizados para mantener informados a la población, por es importante utilizar diferentes medios de información.

- ¿Quién podría verse afectado positiva o negativamente por las acciones de la Alcaldía?

Tabla 18.

Afectación positiva o negativamente por las acciones de la Alcaldía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Servidores Públicos	6	40,0	42,9	42,9
	Proveedores de productos y servicios (consultores, asesores externos, contratistas).	1	6,7	7,1	50,0
	Comunidades	6	40,0	42,9	92,9
	Gobiernos Municipales	1	6,7	7,1	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

Fuente: Resultado de encuestas

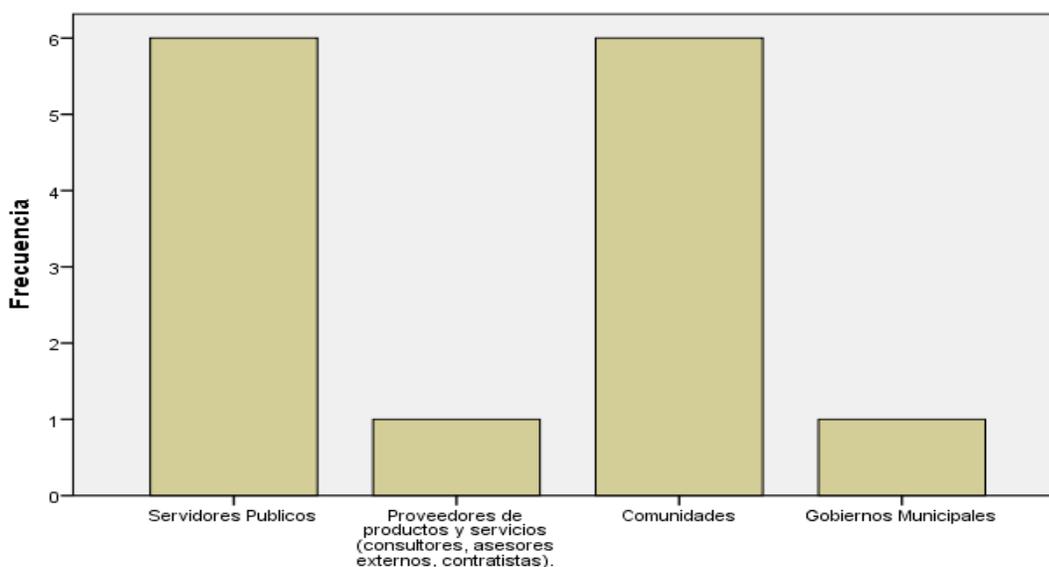


Figura 23. Afectación positiva o negativamente por las acciones de la Alcaldía.

- Cuáles de las siguientes materias son fundamentales para la alcaldía de Tunja.

Tabla 19.

Materias son fundamentales para la alcaldía de Tunja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos - SIGA	5	33,3	35,7	35,7
	Gobernanza de la entidad	4	26,7	28,6	64,3
	Derechos humanos	2	13,3	14,3	78,6
	Gestión ambiental	2	13,3	14,3	92,9
	Atención y servicio a la ciudadanía	1	6,7	7,1	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

Fuente: Resultado de encuestas

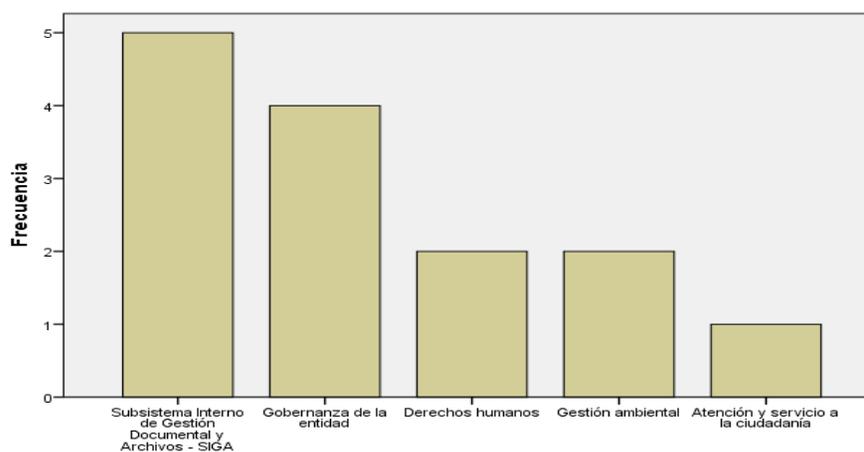


Figura 24. Materias son fundamentales para la alcaldía de Tunja.

- Que Actividades ha cumplido la Alcaldía de Tunja

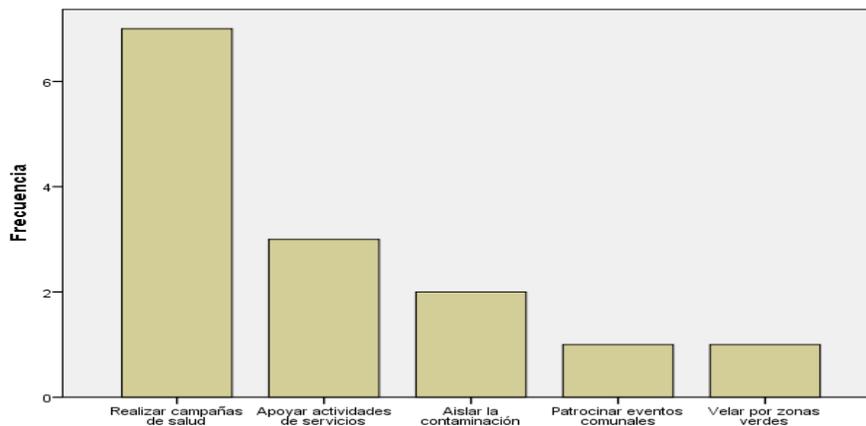


Figura 25. Actividades ha cumplido la Alcaldía de Tunja.

Al realizar el análisis sobre a quienes afecta las acciones realizadas por parte de la alcaldía, se puede observar que el 50% de la población considera que los que más se afectan con el desarrollo de las actividades son las comunidades, quienes directamente o indirectamente van a determinar si lo realizado por los gobiernos realmente justifica las necesidades de la comunidad o simplemente satisface a otros entes, por eso el 34% de los encuestados consideran que los más beneficiados con las acciones de la alcaldía son los mismos servidores públicos, ya que dentro del pueblo está el paradigma de la corrupción que no permite que las acciones de los gobiernos, realmente lleguen a quienes lo merecen y necesitan.

El restante 26 % está dividido entre diferentes respuestas, lo que demuestra que para la mayoría de la población la acción de la alcaldía no está directamente relacionadas con la población sino con otros miembros el gobierno o entes gubernamentales, lo cual permite establecer que la alcaldía debe dirigir sus esfuerzos en difundir la información y en satisfacer las necesidades de la población.

En la pregunta que se busca determinar las materias fundamentales para la alcaldía de Tunja, se puede determinar que el 42% está relacionado con el subsistema interno de gestión documental y archivos, ya que permite la localización y utilización oportuna y efectiva de la documentación, convirtiéndose en una herramienta que determina de forma clara y sencilla los pasos que se deben seguir para el desarrollo de las funciones relacionadas con el flujo documental y los procedimientos de conservación y consulta, así mismo, presta apoyo en orientación a la gestión administrativa y a los aspectos legales, de la misma manera, permite la implementación de procedimientos archivísticos.

Por otra parte, con un 25% la gobernanza de la entidad hace parte del proceso que se considera como materia fundamental para el manejo de la alcaldía, ya que permite establecer la eficacia, calidad y buena orientación de la intervención de una forma de gobierno, que proporciona a éste buena parte de su legitimidad en lo que a veces se define como una "nueva forma de gobernar", que permite analizar el proceder de la administración.

El 17% considera que la gestión ambiental es fundamental para el desarrollo de las propuestas por parte de la alcaldía y es una actividad necesaria para poder contribuir al bienestar de las comunidades.

Al hacer el análisis sobre las actividades cumplidas por la alcaldía de Tunja, claramente es visible que las campañas de salud es una de las mayores actividades desarrolladas por parte del ente gubernamental, con un 59%, lo cual denota un tema fundamental como lo es todos los asuntos que encierran la salud y el manejo que se les da por parte de la alcaldía. Con un 25 % el tema del apoyo a las actividades de servicios es fundamental para los entrevistados, tal como hemos visto, se refiere principalmente, a prestaciones de hacer, sea que predomine la labor física o intelectual.

Estas prestaciones deben ser remuneradas a favor de un tercero receptor de dichos servicios; de ahí, que a la definición que trae la ley, deba añadirse la necesidad del carácter lucrativo de la actividad. Cabe preguntarse, entonces, cuál es el factor de conexión en el caso de la prestación de servicios. Compartiendo el tercer lugar tenemos dos grandes actividades, el patrocinio a los eventos comunales y velar por las zonas verdes, estas actividades son fundamentales ya que involucran directamente a la comunidad quien puede verse afectada directamente.

Tabla 20.

Sector en que Labora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Otro	23	29,9	29,9	29,9
	Sector privado	40	51,9	51,9	81,8
	Sector Publico	14	18,2	18,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

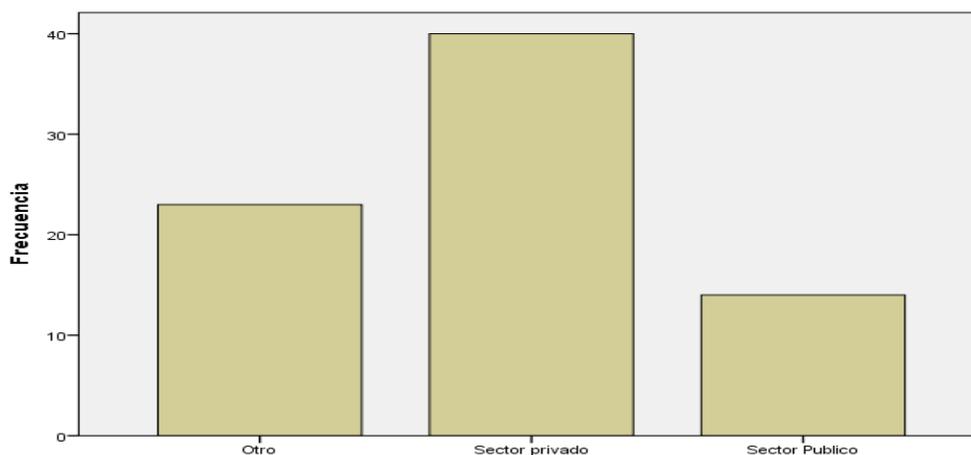


Figura 26. Sector en que Labora.

Por otra parte a los entrevistados se les pregunto en que sector de la comunidad trabajan, siendo el sector privado la mayor opción para las cuestiones laborales, con un 52%, siendo un elemento fundamental en el desarrollo de la economía, la existencia de empresa privada que ayuda al desarrollo de la comunidad, pero también debe analizarse que tan solo el 18% de las población trabaja en lo público, lo cual demuestra la poca existencia de empresas del estado que ayuden a mejorar las situaciones de la población. El 32% se dedica a otras actividades que no tienen nada que ver con los sectores públicos o privados ya sea con la pequeña empresa o con el comercio informal.

- Señale su nivel de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos por Alcaldía

Tabla 21.

Nivel de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	8	10,4	10,4	10,4
	1	6	7,8	7,8	18,2
	2	9	11,7	11,7	29,9
	3	34	44,2	44,2	74,0
	4	20	26,0	26,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

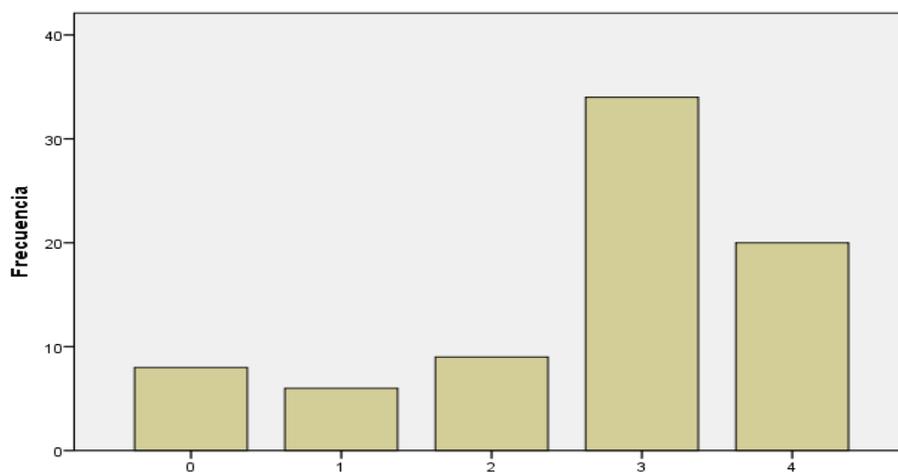


Figura 27. Nivel de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos.

- Cuenta con mecanismos e instrumentos para escuchar y responder las sugerencias ideas, peticiones y reclamaciones de la comunidad.

Tabla 22.

Mecanismos e instrumentos para escuchar y responder las sugerencias ideas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	13	16,9	17,3	17,3
	2	16	20,8	21,3	38,7
	3	31	40,3	41,3	80,0
	4	14	18,2	18,7	98,7
	5	1	1,3	1,3	100,0
	Total	75	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		77	100,0		

Fuente: Resultado de encuestas

- Cuenta con un plan para el desarrollo de la comunidad, los habitantes y la calidad de vida de sus familiares y/o vecinos.

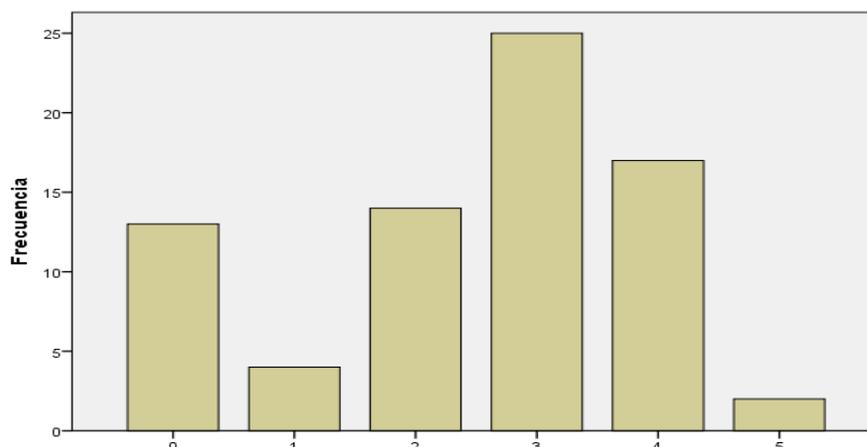


Figura 28. Cuenta con un plan para el desarrollo de la comunidad.

- Implementa programas que refuerzan la seguridad y la salud de la comunidad cercana.

Tabla 23.

Implementa programas que refuerzan la seguridad y la salud de la comunidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	12	15,6	15,6	15,6
	1	8	10,4	10,4	26,0
	2	13	16,9	16,9	42,9
	3	26	33,8	33,8	76,6
	4	16	20,8	20,8	97,4
	5	2	2,6	2,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

- Cuenta con mecanismos e instrumentos que favorecen el desarrollo de actitudes y habilidades en la comunidad, a través de apoyos educativos y de capacitación.

Tabla 24.

Mecanismos e instrumentos que favorecen el desarrollo de actitudes y habilidades en la comunidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	14	18,2	18,2	18,2
	1	8	10,4	10,4	28,6
	2	17	22,1	22,1	50,6
	3	25	32,5	32,5	83,1
	4	11	14,3	14,3	97,4
	5	2	2,6	2,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

- Participa en forma sistemática junto con otras empresas en la discusión de los problemas ambientales y en la búsqueda de soluciones.

Tabla 25.

Participa en forma sistemática en la discusión de los problemas ambientales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	18	23,4	23,4	23,4
	1	10	13,0	13,0	36,4
	2	12	15,6	15,6	51,9
	3	23	29,9	29,9	81,8
	4	10	13,0	13,0	94,8
	5	4	5,2	5,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

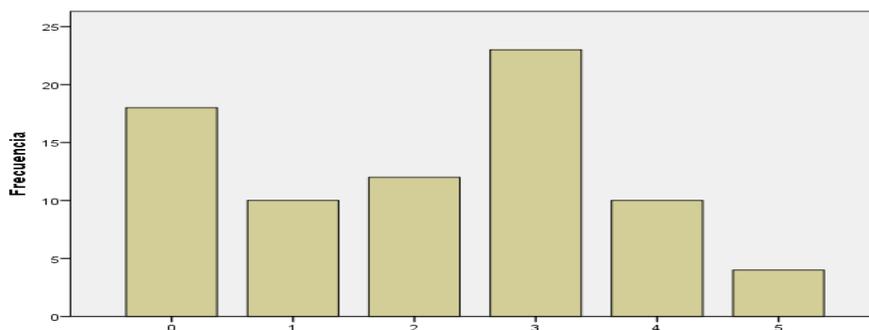


Figura 29. Cuenta con un plan para el desarrollo de la comunidad.

- Usted participa en comités / concejos locales o regionales para discutir la problemática ambiental junto con el gobierno y la comunidad.

Tabla 26.

Participa en forma sistemática en la discusión de los problemas ambientales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	24	31,2	31,2	31,2
	1	30	39,0	39,0	70,1
	2	13	16,9	16,9	87,0
	3	6	7,8	7,8	94,8
	4	4	5,2	5,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

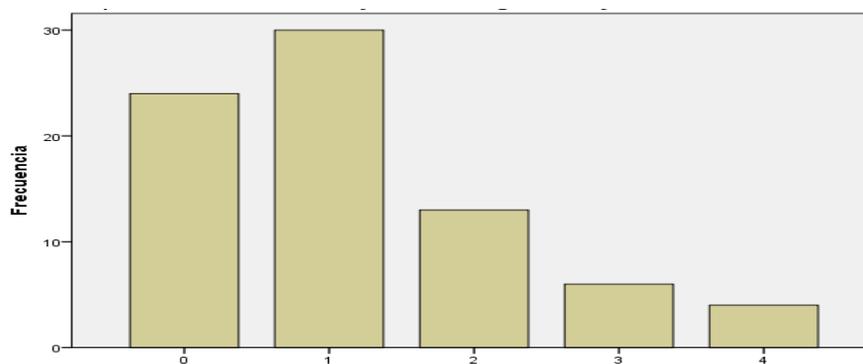


Figura 30. Participa en forma sistemática en la discusión de los problemas ambientales.

- Contribuye a la preservación de la biodiversidad a través de proyectos de conservación de áreas protegidas y de protección a animales en vía de extinción.

Tabla 27.

Contribuye a la preservación de la biodiversidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	15	19,5	19,5	19,5
	1	10	13,0	13,0	32,5
	2	12	15,6	15,6	48,1
	3	20	26,0	26,0	74,0
	4	17	22,1	22,1	96,1
	5	3	3,9	3,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

- Desarrolla actividades de educación ambiental enfocadas a los trabajadores y a la comunidad.

Tabla 28.

Desarrolla actividades de educación ambiental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	16	20,8	20,8	20,8
	1	12	15,6	15,6	36,4
	2	14	18,2	18,2	54,5
	3	24	31,2	31,2	85,7
	4	10	13,0	13,0	98,7
	5	1	1,3	1,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

- Desarrolla asociaciones con los proveedores y distribuidores buscando crear una cultura de responsabilidad social en las relaciones con los consumidores y clientes.

Tabla 29.

Desarrolla asociaciones con los proveedores y distribuidores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	19	24,7	24,7	24,7
	1	12	15,6	15,6	40,3
	2	17	22,1	22,1	62,3
	3	22	28,6	28,6	90,9
	4	4	5,2	5,2	96,1
	5	3	3,9	3,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

- La Alcaldía conoce las organizaciones locales, comunitarias, ONGS y Organismos Públicos (Escuelas, puestos de salud) presentes en su entorno y las apoya en proyectos especificados a través de donaciones y financiamientos.

Tabla 30.

La Alcaldía conoce las organizaciones locales, comunitarias, ONGS y Organismos Públicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	22	28,6	29,3	29,3
	1	11	14,3	14,7	44,0
	2	12	15,6	16,0	60,0
	3	26	33,8	34,7	94,7
	4	4	5,2	5,3	100,0
	Total	75	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		77	100,0		

Fuente: Resultado de encuestas

- La Alcaldía cede el uso de sus instalaciones o equipos para actividades de interés público, aportando sus capacidades técnicas, tecnológicas y gerenciales para fortalecer los proyectos sociales corporativos o realizados por terceros.

Tabla 31.

La Alcaldía cede el uso de sus instalaciones o equipos para actividades de interés público

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	22	28,6	28,6	28,6
	1	9	11,7	11,7	40,3
	2	11	14,3	14,3	54,5
	3	23	29,9	29,9	84,4
	4	8	10,4	10,4	94,8
	5	4	5,2	5,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

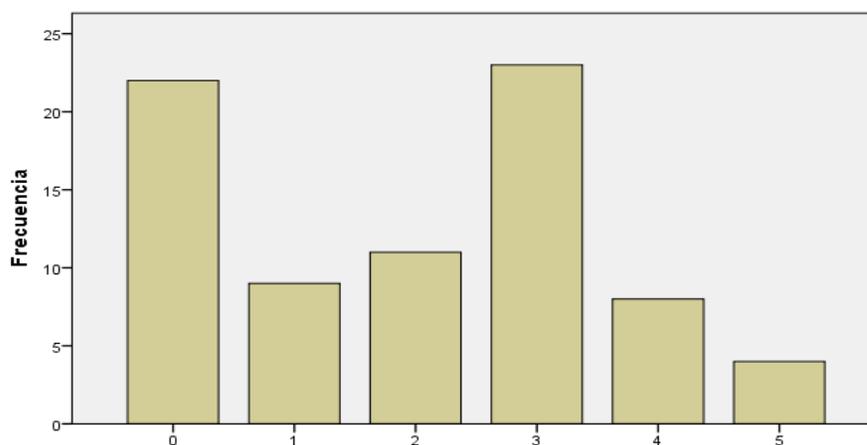


Figura 31. La Alcaldía cede el uso de sus instalaciones o equipos para actividades de interés público.

- ¿Cuáles considera son las fortalezas de la Alcaldía?

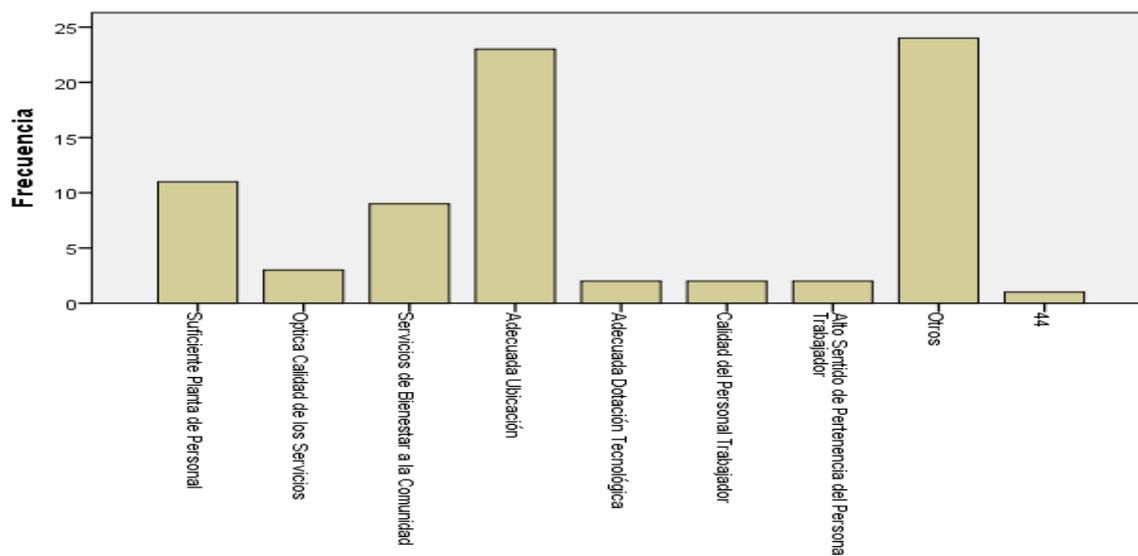


Figura 32. Considera son las fortalezas de la Alcaldía

- ¿Cuáles considera son las debilidades de la Alcaldía?

Tabla 32.

Debilidades de la Alcaldía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente Planta de Personal	6	7,8	7,8	7,8
	Baja Calidad del Personal Trabajador	16	20,8	20,8	28,6
	Bajo Sentido de Pertenencia del Personal Trabajador	10	13,0	13,0	41,6
	Pocos Servicios Dirigidos a la Comunidad Vulnerable	23	29,9	29,9	71,4
	Deficiente Dotación Tecnológica	4	5,2	5,2	76,6
	Lentitud en Tramites para Algunos Servicios	13	16,9	16,9	93,5
	Inadecuada Atención al Público	5	6,5	6,5	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

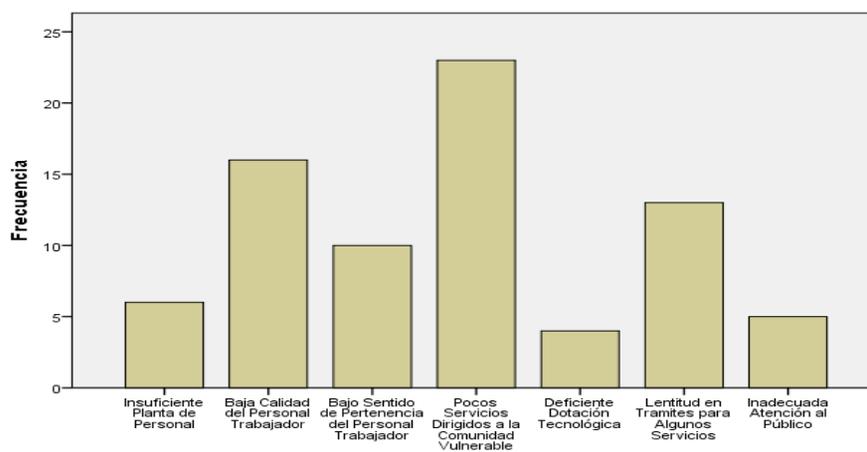


Figura 33. Debilidades de la Alcaldía

- ¿En qué aspectos considera debe mejorar la alcaldía?

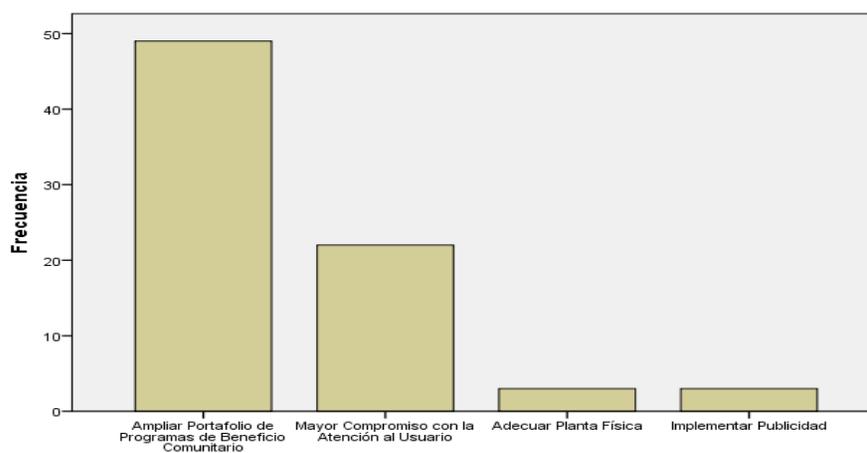


Figura 34. Aspectos que debe mejorar la Alcaldía

- ¿De qué forma apoya la Alcaldía la promoción ecológica de la zona?

Tabla 33.

Forma como apoya la Alcaldía la promoción ecológica de la zona

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Jornadas de Arborización	17	22,1	22,1	22,1
Jornadas de Limpieza de Fuentes de Agua	11	14,3	14,3	36,4
Jornadas de Reducción de Contaminación Auditiva	3	3,9	3,9	40,3
Jornadas de Reducción de Contaminación Visual	3	3,9	3,9	44,2
Jornadas de Reducción de Contaminación del Aire	2	2,6	2,6	46,8
Jornadas de Embellecimiento de Zonas Verdes	20	26,0	26,0	72,7
Jornada de Recolección de Basuras	13	16,9	16,9	89,6
Otros	8	10,4	10,4	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuestas

En la siguiente sección de la encuesta se pregunta cuatro conceptos fundamentales, como lo es las fortalezas, las debilidades, los aspectos a mejorar y la promoción de la ecología, por parte de la alcaldía, en la cual se puede determinar que:

La mayor fortaleza que tienen la alcaldía según los encuestados es la adecuada ubicación con un 32%, compartiendo el primer lugar otras fortalezas como lo son la agilidad y

el desarrollo de planes, que también presenta un 32%, posteriormente se encuentra con un 12% los servicios de bienestar a la comunidad al igual que el número de personal que labora en la alcaldía que también cuenta con un 12%.

Dentro de la menor calificación tenemos la esmerada atención al público, un elemento fundamental para la buena imagen que tiene la alcaldía, así mismo para la población la tecnología con que cuenta la alcaldía no es lo suficiente para poder dar buen trámite a los procesos y poder estar pendiente de las problemáticas que se presenten.

Con respecto a las debilidades que presenta la alcaldía, la que presenta mayor porcentaje es los pocos servicios dirigidos a la comunidad vulnerable, con un 30%, seguido del bajo concepto sobre la calidad de los trabajadores de la alcaldía, con un 21%, el 17 % son los trámites lentos, el 13% la poca pertenencia del personal trabajador sienten estos aspectos fundamental de la RSE, por tal motivo es necesario que la alcaldía demuestre a través de diferentes actividades todos los procesos que se están llevando a cabo para suplir las necesidades y la capacitación por parte de los trabajadores sobre el buen trato hacia toda la población.

Con respecto a las acciones que la alcaldía debe mejorar, el 64% de la población coincide en que, se debe ampliar el portafolio de programas que beneficien a la comunidad, y el mayor compromiso con la atención al ciudadano con un 28% siendo estas dos solicitudes muy importantes, que permiten entender el proceso administrativo que lleva a cabo la administración, así mismo es de entender cómo se puede determinar las relaciones con los ciudadanos como un elemento trascendental en el devenir administrativo. Compartiendo un 4% la población también considera que se debe mejorar la planta física de la alcaldía y tener mayor forma de comunicar la información a través de diferentes medios publicitarios.

4. Propuesta para la Alcaldía de Tunja Entorno de dar a Conocer sus Políticas de Responsabilidad Social hacia sus Ciudadanos.

4.1 Descripción de la realidad

Al realizar el análisis de las diferentes actividades y propuestas llevada a cabo por parte de la alcaldía sobre el tema de responsabilidad social, se puede determinar que el reconocimiento por parte de la población sobre las actividades y los planes desarrollados por parte de la alcaldía, es poco conocido, es decir la población no sabe que es la responsabilidad social ni que actividades desarrolla el gobierno municipal para el suplir las necesidades de la población.

4.2 Objetivo

Formular una propuesta para complementar la responsabilidad social en la Alcaldía de Tunja, a través de plan de mejoramiento.

La alcaldía ejerce su responsabilidad social cuando satisface las expectativas que con su comportamiento tienen los diferentes grupos sociales, esto contribuirá a un desarrollo social sostenible y sustentable. Esto con el fin que el gobierno municipal pueda suplir las necesidades de la población y poder cumplir con el índice de desarrollo social.

4.3 Alcance de la propuesta

El alcance de esta propuesta es de carácter social y formativo, ya que se pretende abordar del tema de una manera entendible, para que se convierta en una herramienta inicial que contribuya a la gestión integral del tema con la población, a través del reconocimiento de

la labor de la alcaldía con la difusión, diseño e implementación de estrategias que contribuyan al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las personas del municipio de Tunja.

El propósito de esta propuesta para la alcaldía y las secretarías locales es suministrar información y orientación, que permita fortalecer la relación entre las autoridades locales, líderes de la comunidad y representantes de los actores públicos y privados. A partir de las estrategias que permita la participación comunitaria contribuyendo a una mejor capacidad resolutive a un gobierno local. Mejorando los sistemas de comunicación.

4.4 Conceptualización del plan de mejoramiento

A continuación, se presenta una definición de los conceptos clave para el entendimiento de esta propuesta.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Según el World Business Council for Sustainable Development, la Responsabilidad Social Empresarial es “el conjunto de prácticas, principios y valores que implican un compromiso de la empresa en tener un comportamiento ético y contribuir al desarrollo y calidad de vida de sus grupos de interés”. Se entiende por grupos de interés (stakeholders) todos aquellos grupos, individuos que pueden afectar o se pueden ver afectados por las actividades de una empresa; entre ellos se encuentran: empleados, clientes, proveedores, y otros.

En el contexto actual, podría decirse que “Un modelo de Responsabilidad Social, es fundamental cuando se es consciente de lo esencial para el desarrollo de la sociedad, y por esta razón se encarga de actuar en su favor”. Adicionalmente a esta “Consciencia Organizacional”, la Alcaldía Municipal de Tunja tienen varias razones que la deben motivar a gestionar el tema, sobre todo la promoción de la responsabilidad social que se tienen con cada

uno de los habitantes del, por tal motivo es fundamental la difusión y el reconocimiento de todas las actividades y labores desarrolladas por parte del gobierno municipal.

Por otra parte, la alcaldía debe reglamentarse bajo varias leyes, que exigen la implantación de dichas propuestas entre ellas encontramos, Iniciativa del Departamento Nacional de Planeación (DNP) En el año 2009, el Departamento Nacional de Planeación anunció un concurso de méritos, el cual ayudará a las entidades del estado a la formulación de una política pública que promueva e incentive la inversión social privada en Colombia como una manera de concretar el tema de Responsabilidad Social.

Mejorar la Calidad de vida del ciudadano en sus relaciones con la Administración Pública (menos filas, mayor agilidad, mejor atención, menos costos, mayor efectividad y menos trámites). Eficiencia de la Administración Pública (mayor agilidad en los procedimientos y mayor coordinación interinstitucional).

SISTEDA De Acuerdo con la ley 489 de 1998, El Sistema de Desarrollo Administrativo – SISTEDA - es un conjunto de políticas, estrategias, metodología, técnicas, y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión del talento humano y el manejo de recursos técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientados a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional. Tiene como principal instrumento la planeación administrativa y se orienta hacia la optimización del uso de los recursos.

4.5 Dimensiones y Enfoque de la Propuesta

El tema de Responsabilidad Social Empresarial, para efectos de la propuesta de este trabajo, se podría abordar desde dos dimensiones, la primera dimensión es la búsqueda del reconocimiento por parte de la población sobre que es la responsabilidad social, que afecta a

la población y por qué es importante su debido desarrollo, la segunda dimensión implicaría el dar a conocer a la población que actividades está desarrollando la alcaldía con el fin satisfacer las necesidades de la población como parte de la responsabilidad social.

Para el desarrollo de las dimensiones y los enfoques de la propuesta se pretenden utilizar todos los medios de comunicación a los cuales tenga acceso la comunidad del municipio de Tunja, como son radio, televisión, prensa, internet y folletos que lleguen directamente a la comunidad, para esto se contara con la colaboración de los presidentes de las juntas de acción comunal, quien ayudaran a la difusión de la información y posterior evaluación de las mismas.

4.6 Propuesta

La propuesta está enfocada desde los siguientes parámetros:

- Plan de acción: donde se establecerá las actividades que pueden ayudar al proceso de responsabilidad social empresarial del municipio
- Socialización: a través de la comunicación se procederá a la socialización de las propuestas y actividades desarrolladas por parte de la alcaldía.
- Evaluación: después de realizada la difusión se procederá a realizar la evaluación del conocimiento que manejan los habitantes de la ciudad de Tunja sobre RSE y de las actividades desarrolladas por parte de la alcaldía.

Tabla 34.

Propuesta de mejoramiento para el sistema de responsabilidad social empresarial del municipio de Tunja Boyacá

Objetivo corporativo	Objetivos funcionales	Estrategias y programas	Metas	Recursos	Secretaria	Evaluación	Fecha
Crear una red de herramientas de comunicación para fortalecer la participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> - Definir un sistema de comunicación y publicidad del RSE que proyecte lo trabajado directamente a la comunidad - Divulgar de manera directa a la comunidad el proceso desarrollado por parte de cada secretaria. - Desarrollar campañas publicitaria a través de diferentes medios (carteles afiches, plegables, radio prensa internet) 	<p>Apoyar el desarrollo de cada campaña dado por parte de la alcaldía dados en los medios masivos de información.</p> <p>Sistema de información cotidiana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar e implementar herramientas de comunicación que fortalezcas la participación ciudadana. - Mejorar los esquemas de sistematización de las entidades municipales, logrando una comunicación más asertiva con la sociedad. - Ampliar los mecanismos de información utilizados por la alcaldía. Involucrar a la sociedad e a los demás grupos de interés en el manejo de la RSE. 	<p>Recursos Humanos</p> <p>Tecnológicos (conocimiento e instrumentos)</p> <p>Infraestructura (lugares donde se desarrolle)</p> <p>Presupuesto (según la necesidad evaluada previamente)</p>	<p>Cada secretaria del municipio</p> <p>Asesora de comunicaciones</p>	<p>La evaluación se realizar con la comunidad que se encargara de informar el conocimiento que se maneja sobre el tema de RSE</p>	<p>Según Necesidad De Cada Secretaria</p>

Objetivo corporativo	Objetivos funcionales	Estrategias y programas	Metas	Recursos	Secretaria	Evaluación	Fecha
Establecer estrategias dirigidas a la responsabilidad ambiental y el desarrollo sostenible, como forma de respeto por los demás y el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Definir los principales aspectos a trabajar sobre responsabilidad ambiental. - Reducir el daño ambiental producido por la comunidad - Acompañar el proceso y los proyectos desarrollados través del financiamiento de los mismos 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer premiaciones y beneficios a los usuarios que desarrollen buenas prácticas ambientales. - Organizar jornadas de limpieza en las zonas más vulnerables ambientalmente. - Programas ambientales con la población estudiantil. Uso de folletos, pancartas y carteles informativos de material ambiental. Involucrar a las universidades (sobre todo las que manejan carreras con relación ambiental) para que desarrollen charlas y 	<ul style="list-style-type: none"> - Lograr la concientización de las personas sobre la importancia del medio ambiente en los procesos de desarrollo ambiental. - Mayor conocimiento de la importancia del medio ambiente. - Reducción del daño ambiental generado por la comunidad en general. 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Humanos Tecnológicos (conocimiento e instrumentos) Infraestructura (lugares donde se desarrolle) Presupuesto (según la necesidad evaluada previamente) 	Secretaria de desarrollo social. junto con la secretaria de salud	La evaluación se realizara al finalizar cada actividad	Dos Campañas Por Semestre

Objetivo corporativo	Objetivos funcionales	Estrategias y programas	Metas	Recursos	Secretaria	Evaluación	Fecha
		trabajos con la comunidad.					
- Incluir una política de apadrinamiento de los estudiantes destacados.	- Establecer un sistema de padrinos que patrocinen la educación en los jóvenes más destacados en actividades académicas y deportivas	- A través de las grandes empresas poder crear una serie de becas (ropa, alimentación y suministros educativos) para los niños y jóvenes más destacados académicamente y deportivamente en los diferentes colegios del municipio.	- Exaltar las capacidades de la población infantil, juvenil del municipio para que puedan explotar sus capacidades.	- Recursos Humanos - Tecnológicos (conocimiento e instrumentos) - Infraestructura (lugares donde se desarrolle) - Presupuesto (según la necesidad evaluada previamente)	Secretaria de educación municipal	Se realizara a través del número de becas asignadas por colegio	Por Años Académico
- Desarrollar actividades que involucren a los jóvenes deportistas y promociones el desarrollo de diferentes	- Establecer un plan de acción que involucre la población en el desarrollo y prácticas deportivas en	- Fomentar las diferentes prácticas deportivas a través de la creación de los clubes donde se fomente la práctica de los mismos.	- Mejorar la calidad de vida de la población - Evitar la práctica de diferentes actividades inadecuadas por parte de la población.	- Recursos Humanos - Tecnológicos (conocimiento e instrumentos)	- Secretaria de cultura y turismo. - Irdet (instituto de recreación y	- La evaluación se realizar con la comunidad que se encargara de informar el	- Actividades programas por barrio semanalmente

Objetivo corporativo	Objetivos funcionales	Estrategias y programas	Metas	Recursos	Secretaria	Evaluación	Fecha
disciplinas deportivas	diferentes disciplinas.	Adecuación de los espacios donde se puedan desarrollar dichas prácticas deportivas	La incentivación de escuelas deportivas donde se exploten los grandes deportistas que se tiene dentro de la población.	Infraestructura (lugares donde se desarrolle) Presupuesto (según la necesidad evaluada previamente)	deporte de Tunja)	conocimiento que se maneja sobre el tema de RSE	
- Promoción del campo Rescatar la actividad del campo como fuente de trabajo	- Incentivar en la población las practicas agropecuarias	- Lograr que la población rural continúe laborando en el campo	- Promocionar la educación agrícola como elemento de generación de trabajo en la población más joven del sector rural. - Reconocer la necesidad de campos de acción en donde se puedan desempeñar los jóvenes rurales sin salir del campo.	- Recursos Humanos Tecnológicos (conocimiento e instrumentos) Infraestructura (lugares donde se desarrolle) - Presupuesto (según la necesidad evaluada previamente)	Secretaria de Desarrollo	- La evaluación se realizara al finalizar cada actividad	- Dos campañas por semestre
- Contribuir a la solución de los	- Realizar estudios minuciosos de las	- Disponer de una visión de la	- Evitar la difusión de desinformación que ha	Recursos humanos.	Entidades descentralizadas:	Se debe hacer veedurías que	Inmediatamente.

Objetivo corporativo	Objetivos funcionales	Estrategias y programas	Metas	Recursos	Secretaria	Evaluación	Fecha
problemas de reclamos de beneficiados de proyectos Ecovivienda Tunja.	de necesidades reales de vivienda de los beneficiarios de los proyectos Antonia Santos y Estancia el Roble. - Verificar las condiciones de vivienda digna por parte de la alcaldía, en cuanto las entregas reales y ver los perjuicios que se han causado a esta comunidad. Atender con prontitud las quejas de la comunidad.	comunidad, es decir una imagen objetiva de lo que la gente desea tener identificando sus necesidades. - Crear comités por parte de la Alcaldía y apoyarlos con el concejo, donde se elabore un plan de trabajo para la solución de los problemas prioritarios.	tenido estas comunidades con respecto a la solución de sus problemas. - Que estos comités puedan tomar iniciativas y responsabilidad en planes de trabajo con estas comunidades.	Infraestructura para realizar las reuniones, salones sociales de los proyectos.	Empresa constructora de vivienda de Tunja- Ecovivienda. Alcalde de Tunja y sus asesores. Comités creados por la Alcaldía, Junto con Ecovivienda. Asesor de planeación. Secretaria de contratación.	realmente generan soluciones a los problemas que hoy en día se vienen presentado. Se lleva siete años y aún no hay solución a esta comunidad.	Ya que se debe terminar de ejecutar estos proyectos antes de iniciar otros.
Crear mecanismos de comunicación plena, con las comunidades vulnerables.	Beneficiar en un 50 % la población vulnerable. Hacer un censo de real de los	· Crear una política que permita tener acceso a programas de seguridad a los cuidadores de las	· Cubrir un 90 % de la población discapacitada	· La asignados en el presupuesto municipal para esta población.	· Secretaria de Protección social.	· Comité de veeduría ciudadana para el seguimiento y control social	Cada mes se deber ver la estadística de las personas beneficiadas.

Objetivo corporativo	Objetivos funcionales	Estrategias y programas	Metas	Recursos	Secretaria	Evaluación	Fecha
	discapitados de la ciudad de Tunja.	personas discapacitadas.				a los recursos del sector de la salud.	
Revisar el proceso de primera infancia y capital social del programa de hechos de verdad Tunja más Humana.	Analizar los indicadores establecidos y comparan la actual administración. Verificar la población beneficiada número de niños menores de 5 años, analizando el seguimiento desde el 2012 al 2016.	Hacer análisis estadísticos comparativos del crecimiento de los beneficiarios. Verificar si los centros pilotos para la primera infancia están en funcionamiento de acuerdo con la anterior administración.	Cobertura d niños atendidos por los 2 centros creados.	Recursos humanos. Presupuesto municipal	Secretaria de protección social Instituto Colombiano de bienestar Familiar.	Comité de veeduría ciudadana del municipio de Tunja con el ICBF.	Realizar encuentros con la comunidad de los barrios de interés social.

Fuente: La autora

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

Al analizar el tema de responsabilidad social empresarial RSE, desde la perspectiva de la administración municipal de Tunja se puede concluir que es fundamental que la comunidad este directamente integrada con respecto a las políticas que maneja las administraciones ya que permite evaluar el proceso y dar respuesta a las necesidades que surjan de la comunidad.

Partiendo de lo anterior se puede construir un diagnóstico integral de la forma como la alcaldía responde a las necesidades y a las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, definiendo los alcances y las limitaciones del proceso en la organización y delimitando las necesidades más importantes y el conocimiento que la población maneja sobre el tema de RSE y las estrategias que desarrolla y plantea la alcaldía.

Realizada el diagnóstico, se puede determinar que uno de los mayores factores que afectan a la comunidad es el tema de comunicación y divulgación de los planes estratégicos y de acción con respecto a la RSE, ya que a pesar que la alcaldía maneja con gran sentido todo lo que encierra esta temática.

De igual forma se puede observar que la alcaldía maneja con gran responsabilidad el tema de RSE, visualizado como un eje importante dentro de la imagen de la alcaldía, ya que se ha logrado avances importantes en el proceso, pero es necesario trabajar directamente con la población para que se pueda asociar con ellos los temas de responsabilidad social empresarial.

A su vez definidos los alcances y las limitaciones se puede entender como la alcaldía maneja estos asuntos, como lo es la promoción de la educación gratuita, la ubicación de los

trabajadores ambulantes, los planes de construcción de infraestructura deportiva entre otras acciones que llevan a mejorar la vida de los ciudadanos.

Dada la importancia de responder a las necesidades de la población desde una visión compartida e integral, se deben generar mecanismos de dialogo y trabajo en conjunto entre la alcaldía y la comunidad para dar respuestas a las necesidades de la población.

Por tal motivo es importante trabajar en aspectos de responsabilidad social como trabajo empresarial, recursos humanos y ambientales, seguridad y promoción de responsabilidad en salud y el desarrollo social a partir de planeamientos de objetivos funcionales y estrategias, metas, recursos por parte de cada una de las secretarías involucradas.

5.2 Recomendaciones

La Alcaldía de Tunja para poder implementar el plan estratégico de la propuesta ante todo debe crear una política general de comunicación, con el fin de garantizar que la información de su gestión municipal llegue de manera oportuna a todos los actores sociales. Esto le permitirá crear una imagen de confianza, es por lo que se deben implementar las estrategias mencionadas.

La propuesta está orientada al fortalecimiento de cada una de las secretarías que involucran la responsabilidad social, se implementaran acciones comunitarias y se debe generar un Plan de medios que permita llegar a cumplir las metas propuestas.

Crear una identidad institucional a partir de su visión, misión y objetivos corporativos, donde se promueva espacios de participación y dialogo, donde el ciudadano tenga conocimiento de los programas. El tener acceso a la comunicación con campañas le permitirá

a la institución recoger el sentir de la población y traducirlo en propuestas concretas y visibles.

Se recomienda crear un espacio de procesos de comunicación permanente sobre visiones del desarrollo con la participación activa de la comunidad, de manera que fortalezca la planeación. Incorporando la opinión de la ciudadanía, creando indicadores que permitan evaluar que se está logrando. Este se debe articular con la juntas de acción comunal de los barrios de la ciudad, utilizando un lenguaje y recursos de la comunicación adecuados a la cultura de cada comunidad para facilitar el acceso y la eficiencia de las estrategias dirigidas a la población, donde ellos puedan percibir los proyectos y sus condiciones de vida, salud, educación, vivienda; esto les permitirá sentirse responsables y establecer metas personales y colectivas, confines comunitarios y proyectos de vida.

Se debe trabajar mucho más con las Juntas de Acción Comunal, que existe en cada barrio con el fin de fortalecer los programas de política pública de seguridad y convivencia ciudadana como se estipula en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “todos por un nuevo país” (DPN, 2015).

La alcaldía debe generar mediciones de la información que conoce la comunidad, acerca de su gestión con el fin de medir impacto social. De manera que se pueda analizar si la institución responde a las necesidades sociales y genera resultados en la ciudadanía. Esto con el fin de ver las comunidades atendidas con fines de generar actividades de manera incluyente y democrática.

Se debe medir Índice de Progreso Social, el cual puede dar a conocer de manera integral el bienestar de la personas de una sociedad. Este ya ha sido utilizado en diez zonas distintas del país analizando las tres áreas específicas: necesidades básicas, elementos de

bienestar y oportunidades, así la alcaldía de Tunja evaluará y conocerá el porcentaje de cumplimiento. Este también le permite adicionar indicadores como tolerancia de desplazados o la inclusión de los desmovilizados y el embarazo de adolescentes.

El incluir este índice se puede medir los indicadores internacionales con el fin de realizar un benchmarking, con ciudades de excelencia y sostenibilidad en el mundo, que han aplicado procesos de responsabilidad social con sus mejores prácticas.

Bibliografía

- Alcaldía Municipal de Tunja. (2016). *Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019*. Tunja: La Alcaldía.
- Alcaldía Municipal de Tunja,. (2015). *Informe de Gobierno*. Tunja.
- Constitución Política de Colombia. (04 de octubre de 2016). *Constitucion Colombia. Titulo-12. Capitulo 1. Articulo-333*. Obtenido de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-333>)para referenciar
- Argentina, F. C. (23 de noviembre de 2012). *manual de primeros pasos en RSE*. Obtenido de <http://WWW.cp.org.ar/pdfs/manualprimerospasos.pdf>
- Albi, E. (1997). *Gestión pública: fundamentos, técnicas y casos*. Barcelona España: Editorial Ariel Economía.
- Alcaldía Mayor de Bogota. (2015). Décimo Quinto Lineamiento de Responsabilidad Social. *Sistema Integrado de Gestios Distrital, 57*.
- Alcaldía Municipal de Tunja. (2 de octubre de 2016). *Tunja-boyaca.gov.co*. Obtenido de <http://tunja-boyaca.gov.co/apc-aa-files/38353963393130363334313330386236/141010-diag-actualiz-y-plan-act-meci-fase-2-y-3.pdf>
- ANDI. (2009). *la responsabilidad social en el ambito colombiano* . Bogotá : luna azul .
- Aragante, D. (2013). *El Mnual de la Resposnabilidad Social* . Bogota : UN.
- Aranibar, A., Maldonado, D., García, J., & Jiménez, O. &. (2015). *Red de Progreso Social Colombia*. Bogotá D.C. : Porter Una Publicación de la Red de Progreso Social Colombia Copyright, 2015.

- Capriotti, P. y. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial*. Barcelona.
- Castro Monge, E. (06 de marzo de 2013). obtenido de http://biblioteca.icap.ac.cr/blivi/coleccion_unpan/bol_marzo_2013_60/uned/2010/estudio_casos.pdf :
- http://biblioteca.icap.ac.cr/blivi/coleccion_unpan/bol_marzo_2013_60/uned/2010/estudio_casos.pdf
- Colombia, C. P. (1991). Obtenido de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-333>
- Consejo Territorial de Planeación. (2016). *Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019 - ¡Tunja En Equipo!* Tunja.
- Daniel, A. (2013). *El Manual de la Responsabilidad Social*. Bogota : UN.
- Diario. (22 de Septiembre de 2014). Obtenido de La Responsabilidad Social Empresarial: <http://m.periodicoeldiario.com/articulos/la-responsabilidad-social-empresarial/>
- Drucker, P. (1984). *The new meaning of corporate social responsibility*. California : Management Review, 26(2):53-63.
- Etcheverry, R. (2005). *Corporate Social Responsibility, Penn State International*. New York : city.
- Expokmars. (12 de enero de 2007). *Definición de responsabilidad social*. Obtenido de <<http://www.masr.com.mx/responsabilidad-social-definicion-y-clasificacion>>
- Florez, F. (2012). *Hechos de Verdad: Plan de Gobierno Fernando Flores*. Tunja.
- Freed, D. R. (2006). *Conceptos de Administración estratégica*. México: 3 ed. : McGraw Hill. 2006. p. 315.
- Freeman, R. E. ((1984)). *Strategic Management: A stakeholder approach*. Massachusetts : Pitman. .

- GD, B. (18 de abril de 2013). *The Economist*. new york.
- Guerrero, A. J. (2013). *Estudio Juridico de la Responsabilidad Social (RSE) en Colombia*.
Bogotá: UIS.
- Instituto de Administración Pública del Estado de México. (Enero - Abril de 2000). Avances y
Perspectivas de la Administración Pública. (P. Corté, Ed.) *Revista IAPEM*(45).
- Mundial, S. F. (2014). *la Red de Progreso Social Colombia* . Medellin.
- Molina Betancur, C. M., & Cerón Zapata, P. (2004). *Primeras reflexiones acerca del
Contenido Normativo de la Ley 489 de 1998*. *Estudios Socio-Jurídicos*, 6(2), 145-180.
- Norma, I. S. O. (2008). 9001: 2008. System zarządzania jakością–Wymagania.
- Ortún, R. V. (1995). Localización. *Revista Asturiana de Economía*, 4(1134-8291), 179-193.
- Pinazo, H. J. (25 de febrero de 2010). *Burocracia y Buropatologías (y 3): Postburocracia y
Neoburocracia*. Obtenido de Organización administrativa:
<http://jpinazoh.blogspot.com.co/2010/02/burocracia-y-buropatologias-y-3.html>
- Quiñones, J. (2013)). *La RSC, como modelo de gestión en la administración*.
- Ramió, C. (1999). *Teoría de la organización y administración pública*. Barcelona España::
Editorial Tecnos-Universitat Pompeu Fabra.
- Robbins, S. y. (2010). *Administración, 10ª*. México: ed. : Pearson.
- Rodríguez, M. (2006). *La Europa social y el compromiso universitario*. Madrid: Tecnos.
- Santofimio Gamboa, J. O. (1996). *Tratado de derecho administrativo: Introducción a los
conceptos de la administración pública y derecho administrativo*. Bogota: Ed. Dvinni,
Vol. 1.
- Schulze, C. y. (2010). Responsabilidad Social Empresarial. *nueva sociedad* , 134.

Tomassini, L. :. (1994). *La reforma del Estado y las políticas públicas*. Santiago Chile:

Centro de Análisis de Políticas Públicas de la Universidad de Chile. .

Tunja, A. d. (2 de octubre de 2016). *tunja-boyaca.gov.co*. Obtenido de [http://tunja-](http://tunja-boyaca.gov.co/apc-aa-files/63353630666563646636613430366433/2016-decreto-0282-del-19ago2016.pdf.pdf)

[boyaca.gov.co/apc-aa-files/63353630666563646636613430366433/2016-decreto-0282-del-19ago2016.pdf.pdf](http://tunja-boyaca.gov.co/apc-aa-files/63353630666563646636613430366433/2016-decreto-0282-del-19ago2016.pdf.pdf)

Urbe & Orbe. (2015). ... Call for Research Proposals. *Visiting Scholarship Program IDB –*

KRIHS.

Windsor, D. .. (2001). *The future of corporate social responsibility, International. Journal of*

Organizational Analysis, 9(3):225-256.

World Business Council for Sustainable Development (2002): Corporate Social responsibility.

The WBCSD's Journey, Ginebra.

Anexos

Anexo A. Organigrama de la Alcaldía Mayor de Tunja



Fuente: <http://tunja-boyaca.gov.co/>

De acuerdo al trabajo realizado se evidencia los procesos que la alcaldía realiza con los concejos municipales, con juntas de acción comunal, a sus secretarías.

Se presentan las fotografías tomadas por la autora, donde participa la comunidad.

Anexo B. Reunión del Concejo de Tunja con Ecovivienda

Proyectos: Torres del Parque. Antonia Santos. Estancia el Roble

De acuerdo a reunión del consejo de Tunja en fechas de Febrero y Junio de 2016, se puede ver la participación de la comunidad del proyecto de vivienda Antonia Santos. Se ha presentado incumplimiento en las entregas de este proyecto afectando a la comunidad beneficiada, la cual ya están pagando sus créditos sin recibir su vivienda en condiciones dignas, lo vienen manifestando por medio del concejo del municipio.

Reuniones del concejo con la comunidad:



Fuente: la autora.

De acuerdo con él informe de abril de la alcaldía de los 100 primeros días del alcalde Dr. Pablo Emilio Cepeda: en Vivienda se realizó el levantamiento de la suspensión por incumplimiento en el proyecto Torres del parque. Mediante resolución No. 863 del 31 de marzo de 2016.

Se construirá un colegio Antonia Santos, el cual ya está por convertirse en realidad, cancha sintética, un parque biosaludable, un módulo de biblioteca, varios parques infantiles y un corredor de ruta alrededor de la urbanización.

Responsabilidad social con la niñez: Centro de desarrollo infantil.



Fuente: la autora.

Anexo C. Entrevistas con Secretarías de la Alcaldía de Tunja

La alcaldía participa en evento expo Boyacá organizado por la cámara de comercio de Tunja, se puede observar la participación de estas secretarías, donde se toma la información por medio de entrevistas.

Los proyectos que vienen ejecutando con la comunidad, brigadas de salud, recreación y deporte a la niñez, la secretaria del género, proyectos de infraestructura, proyecto de emprendimiento con la activaT.

Vinculados:

Área de psicosocial para acompañar a los emprendedores

Psicólogo para fortalecer a los emprendedores para hacer participes

Economista colaborar sobre su plan de negocios apoyar en lo que necesiten, por que las empresas pequeñas van a generar empleo, está la idea.

Ing. Agrónomo. Tunja es una ciudad casi netamente urbana sin embargo hay que ver las estrategias para los emprendedores del sector urbano y rural.

Médico veterinario zootecnista en el área rural aportar todo para que el campo salga adelante.

Área de contabilidad y finanzas búsqueda de recursos

Parte de orientación de emprendedores Ángela González impulsores

Grupo de desarrollo. De Activa T

Octavio rodríguez 24 años vinculado con la alcaldía función ser líder apoyar a la comunidad en todos sus proyectos.

El desempleo es una pandemia en los 20.000 desempleados en Tunja, problemas familiares, delincuencia a raíz de las necesidades. La cumínica se enferma por el desempleo el propósito del milenio es plan desarrollo Tunja en equipo involucran el tema de empleo en sus políticas. El gran número de egresados profesionales llamo la atención de la alcaldía pasado, se inició el proceso de centro de empleo y emprendimiento. El PNUT Convenio con mejorar la calidad de vida de los ciudadanos especialmente población a partir de ahí general empleo desde lo público. Tiene su misión general la cultura emprendedora, para inclusión productiva sostenible y perdurable. Para el 2019 autónoma con gestión internacional líder de proyectos tecnológicos.

Servicios especializados:

Ya que en Tunja hay empresas ya conocen el proceso el 6 de enero comenzamos a ver las necesidades, de capacitación, los funcionarios que trabajan aquí servicios especializados.

Mejorar la calidad de vida a los ciudadanos.

Muchos factores que influyen de poder generar trabajos, modelos de inclusión productiva sostenible y perdurable, para el 2019 institución autónoma y líder de proyectos emprendedores de la región central del país.

Dependiente de la alcaldía de Tunja hay un tema de orientación, para enfocarlo a la ruta, empleabilidad, la financiación está desarrollando en la parte legal, referencia ion, líneas de acción, emprendedores en expansión.

Acuerdo 0027 del 28 de noviembre de 2014 en el cual se crea el fondo de emprendimiento 0027 del 21 sept de 2015 emanado por el ministerio de trabajo generador de empleo público. Agencia pública de gestión y colocación de empleo, no es agencia de empleo ventanilla única de empleo este es el soporte legal. El alcalde le da la facultad de funcionamiento no se ha hecho, ya está en borrador el reglamento, para poder contar con recursos. Se resalta lo del ministerio de trabajo que le da agencia pública de empleo, el PENUT ha sido fundamente en el país existe 19 y existe una plataforma donde se ve cuales se han beneficiados, esto tienen una ruta de procesamientos.

Se da un mínimo de salarios mínimos el 10% son por acuerdo municipal fondo de crédito, fondo rotatorio, microcrédito. El mecanismo legal con entidades financieras es complicado. Pero se requiere referencia ion básica de acuerdo a los servicios se envía dónde está buscando el tema. Darles una luz donde puede solucionar su inquietud, hay que en rutar muy bien, decirle si es emprendedor. Proceso del FIS psicólogos es difícil por el indio-gracia despertar cualidades que de pronto no tenían.

Las estadísticas son altas del 10% se necesita trabajar con 1000 emprendedores, orientación, sensibilización. Perfiles y necesidades junto con la caracterización se le da una ruta. A nivel mundial son altas las estadísticas para que un proceso por lo menos 100 se beneficien de los 1000.

Ejes fundamentales: Empleabilidad- Emprendimiento- Financiación - Empleabilidad orientación ocupacional y profesional. Los hoteles del centro de Tunja tienen muchos problemas textualmente comentó por ellos, están interesados en recibir capacitación por el Sena curso, así puede existir seguridad en contratar por el filtro adecuado que tiene el centro

que ha evolucionado. La sensibilización en lo laboral se crea credibilidad con honestidad de la persona que cumpla la labor. A evolucionado el centro es este tema se le enseña a hacer su hoja de vida presentación, pre capacitación en lo laboral y cumplimiento. La gestión de oportunidades laborales es un subprograma apalancar más convenios Fis. Profesionales también son atendidos ubicándolos, en otras regiones. Formación integrar del ser, tema como persona empleado puede ser empleado y el seguimiento es fundamental. Mejorar los procesos con lo que se hace bien 55 emprendedores fueron beneficiados 2014. Hay un caso de una persona apalancada por el mismo centro feria de Milán. Se ubicaron indagar si cumplen con el proceso. Eje fundamental del emprendimiento, darle dinamismo capacitaciones, cultura de emprendimiento, como colocar su tiendita de la esquina orientándolo, pero asesorar en el estudio de mercado cumplir con el asesoramiento darle la ruta adecuada. Actívate empresa es otro subprograma, crear una marca Tunja ubicar los emprendedores que tengan adelantado e industria y comercio registrar la marca Tunja.

Tema de innovación hay recursos por regalías, la tarea buscar ideas innovadoras para cumplir con la función, el financiamiento el microcrédito asesoría y seguimiento. Acuerdo municipal ya está adelantado. 55 emprendedores beneficiados con este concurso, 223 que ha llagado y se han ubicado, hay un dato en el PNUT, dependencia de secretaria de desarrollo, se está coordinando en el plan de acción quede plasmado. Estamos 520 pendientes de ser emprendedores asesorados.

Leydi Beltrán Martínez emprendedora beneficiada zona de impacto de Tele. Convocatoria cerrada 40.200.000 capital semilla niñas impulsadoras. Se hace visible el trabajo. ActivaT al liderazgo.

Rosa Enis Martínez. Premiada en el año 2013 tercer puesto con 4 millones de pesos inicie mi primera planta, luego por Fenalco y gobernación donde el registro Invima, lácteos tres empresas beneficiadas, también con Bancoldex, premiada a nivel Boyacá con emprendimiento.

Soraya Choconta. Artesana boyacense ActivaT en Milán represento escogida en 250 artesanos boyacense, participa en ferias, ruedas de negocios Texas, para hacer negocios de EEUU, Gracias a la alcaldía de Tunja organizaciones solidarias y damas de Colombia. Asodamas evento internacional, invitada a la ONU para cerrar en Milán, \$ 2.200.000 gano por un anillo semanario, para inversión de materia prima.

Café súper zona, Yogur, Aso damas de Colombia esto se ha logrado en equipo por los artesanos.

Este generará empleos directos y no directos, falta la legalización y el respaldo por parte del consejo, hay mucho por hacer, pero el equipo hay que articularlo, que son profesionales centro de empleo y emprendimiento.

El consejo manifiesta el tema es darle recursos financieros para que se pueda tener efectividad en el tiempo crear el fondo y el consejo respaldada este. Esta es una actividad que requiere del apoyo del alcalde municipal y está en la alcaldía este tema. Ya que en Tunja aún hay padrinos políticos, en Tunja hay muchas universidades y se están convirtiendo en fábricas de empleo, se necesita que estos jóvenes apoyen este proceso, el Ing. Alfredo arias es asertivo y siempre ha sido inquieto en este sentido. Sabemos del espacio público el uso de este que también es Tunjanos, hay que hacer una evaluación donde se han capaces de manejar este problema de los vendedores de la calle, el champion fue unos de los mejores procesos de Tunja, sin embargo no es casarlo y dejarlos sin su sustento. Se necesita apadrinar un vendedor ayudar para que la meta se logre. Art 25 de constitución política de colombianos 24 años para generar este trabajo digno Tunja tiene un 12% de desempleo, es bueno que la Alcaldía entiende que se la incidencia y problemática que se genera. Tunja ocupa el primer lugar en violencia intrafamiliar y consumo de drogas. Pedir estudiar la posibilidad: Tunja tenga una oficina de registro desempleados, y hay nace la bolsa de empleo y ver los perfiles para que se pueda ver ofertas laborales, Tunja recibió año para más de 17 millones de pago de industria y comercio, sentarse con los empresarios que generó empleo y tendrá descuentos esto sería una propuesta manifiesta un miembro del consejo. Que la educación medio habrá espacios donde emplear como el colegio Emiliani piensa en abrir una universidad patrocinado por el gobierno Italiano. Utilizar la ley del primer empleo en Tunja, y plantear un programa polito, dar ejemplo a los mejores de cada universidad darles la práctica gratuita, pero si lo hacer bien se contrata por 2 años. En macro el 99% no son Tunjanos. Ayudar a genera empleo.

El tema de la propuesta que habla sobre pasantes que se genera el primer empleo en las practica Ing. Héctor, incentivar el empleo en Tunja, el sector Turístico mejorar todos los clústeres de emprendimiento en Tunja, que se tenga en cuenta el teletrabajo para las personas que cuidan a los discapacitado necesidad inclusión.

Secretaria del Genero, ActivaT, Alcandía Proyectos 2017.



Fuente: la autora.

Proyectos 2017 con la aprobación de Empréstito por 35 mil millones de pesos, con fecha de aprobación 7 de octubre de 2016. La comunidad participó en el debate donde se encontró el primer obstáculo, donde los ciudadanos presentaron sus molestias en el endeudamiento, manifestando que se puede llegar a incrementar sus impuestos. Es por esto que el proyecto fue modificado ante las inquietudes de los concejales. Excluyendo de este proyecto como el de la terminación del patinódromo y el frigorífico y se dio prioridad al acueducto del accidente y al desarrollo vial de la ciudad.



Fuente: la autora.

Juntas De Acción Comunal: Es importante ver la participación de estas asociaciones en Tunja existen 108 JAC con personería jurídica registradas en la cámara de comercio. En mayo 19 de 2016 se integró la participación democrática por medio del reconocimiento jurídico a los dignatarios de las juntas de acción comunal del departamento. Se puede destacar que la Universidad Santo Tomas seccional Tunja, dentro de sus procesos de proyección social ha venido capacitando a estos miembros de las JAC.



Fuente: la autora.

Se realizaron entrevistas a la persona encargada de Juntas de acción Comunal.

La alcaldía de Tunja realizó la semana de la POBLACIÓN DISCAPACITADAS, Decreto 016 del 2012 semana de la discapacidad en Tunja se reglamentó. Con las fundaciones y grupo de emprendedores, Fundación campeones de amor.

En la semana de la discapacidad se evidenció la participación de las universidades y fundaciones, junto con los emprendedores.

En sesión de concejo del día 15 de julio, con participación de la comunidad, se destaca las limitaciones del presupuesto. A pesar que la cultura de pago de impuestos en Tunja es excelente, el rublo asignado es escaso.

Con la articulación de la Secretaria de la Mujer, Equidad de género y Desarrollo Social se ha venido trabajando en crear políticas públicas que beneficien a los menores de edad y las personas que los cuidan, ya que no cuentan con sistemas de seguridad social.

Se habló sobre la inclusión en la infraestructura en las entidades y en los medios de transporte entre otras de las solicitudes. Es importante que la oficina de discapacitados cuente con personal contratado con estas condiciones, ya que no existen personas contratadas con estas condiciones.

Las personas de los barrios más vulnerables tienen el mayor número de personas con estas condiciones y aun no se han vinculado, es decir que no existe un censo real. Existen

fundaciones que se han beneficiado de recursos como: Campeones de amor, San Alejandro, Colombo Suizo.

Se hace un llamado al comité Municipal de discapacitados ya que no existen intérpretes. La participación de la comunidad permitió observar que aún le falta vinculación a las diferentes entidades con esta población.



Cultura de Tunja



Fuente: La autora

El tema de cultura y turismo en la ciudad de Tunja se ha venido trabajando en presentaciones en el barrio Jordán de la ciudad de Tunja, con esta foto se observa la participación de la comunidad en el mes de septiembre en las horas del mediodía. Estación de teatro en calle. La alcaldía de Tunja dio apertura a la convocatoria de estímulos para procesos artísticos y culturales en la ciudad, cuyo objeto es incentivar el desarrollo de los proyectos de

investigadores, creadores y gestores vinculados al sector cultural y artístico del municipio. Esta becas corresponde a 18 y 2 dos premios a los artistas de la ciudad.

La imagen muestra cómo se está adecuando una infraestructura para que la población pueda acudir a estos eventos. Es importante informar que la Gobernación de Boyacá está realizando la convocatoria para la elección del consejo departamental de cultura Boyacá 2016, programación que inicio en 1 de octubre de 2016 al 25 de octubre de 2016. Participan agremiaciones de personas con limitación física, teatros, museos, integrantes del consejo municipal de cultura, universidades, bibliotecas y cinematografía. De este manejo se permitirá la participación de las comunidades en general.

Anexo D. Solicitud de información a Gestora Social

Tunja, 4 de abril de 2016.

Doctora,

Ana Isabel Hernández Arias

Gestora social de Tunja

Ciudad.

Ref.: Solicitud de información

Reciba un cordial saludo Dra.

Como estudiante de Maestría me encuentro realizando mi trabajo de grado Contextualización y diagnóstico de la Responsabilidad social en el sector público Alcaldía de Tunja, por lo que me permito entrar en contacto con ustedes, con el fin de solicitar información valiosa con respecto a la Gestión Corporativa de Responsabilidad Social Empresarial de la Alcaldía de Tunja.

Le presento el objetivo general: Analizar la contextualización que orienta las prácticas de la responsabilidad social empresarial, en el sector público Alcaldía de Tunja.

Objetivos específicos:

- ✓ Caracterizar la responsabilidad social enfocada a su aplicación práctica al mundo de las organizaciones hacia la gestión pública.
- ✓ Diagnosticar el nivel de responsabilidad Social de la Alcaldía de Tunja, bajo parámetros desarrollo económico.
- ✓ Crear una propuesta de sensibilización en Responsabilidad Social Empresarial mediante un Plan de mejoramiento.

Por todo ello, le estaría muy agradecida facilitarme la información concerniente a la RSE que me permitan observar el Balance Social y de ser así poder autorizar aplicar encuestas a las personas encardadas del ejecutar el código de ética y buen gobierno, y sus políticas de Responsabilidad Social.

Soy consciente del papel trascendental que ejerce esta entidad, en el apoyo y acompañamiento de la economía de nuestra región, es por esto que acudo a su colaboración en pro de esta importante investigación con fines académicos.

Agradezco de antemano la cooperación brindada y deseándoles éxitos en sus gestiones.

Atentamente,


ALBA ROCÍO ROBLES GONZALEZ

Est. Maestría Administración de la Organizaciones.

Cel. 3112702311

Anexo E. Solicitud de información a Secretario del Consejo

Tunja, 12 de Agosto 2016.

Doctor,
John Jairo Martínez Álvarez
 Secretario del Concejo
 Tunja

RADICACIÓN CORRESPONDENCIA	
CONCEJO MUNICIPAL DE TUNJA	
RECEPCIÓN	
FECHA Y HORA:	Agosto 12/2016
ENTREGADO POR:	
RECIBIDO POR:	Soc. Gral
No.	FOLIOS: 01
REMITIDO A:	Soc. Gral

Ref. : Solicitud de información

Respectado Dr. Martínez,

Reciba un cordial saludo en mi calidad de estudiante de Maestría, me encuentro realizando un estudio de Maestría sobre la Contextualización y diagnóstico de la responsabilidad Social de la Alcaldía de Tunja, me permito solicitar información sobre la participación de la comunidad en los concejos municipales.

Por ello le estaría agradecida de Facilitarme las grabaciones que se han efectuado en las reuniones con el concejo y la comunidad , con respecto a los temas como: necesidades básicas (nutrición y cuidados médicos básicos, Agua y saneamiento, vivienda, seguridad personal) ,fundamentos de bienestar(Acceso a conocimientos básicos, acceso a información y comunicaciones, salud y bienestar, sostenibilidad del ecosistema) , oportunidades (derechos personales, libertad personal y elección, tolerancia e inclusión, acceso a educación) .

Agradezco de antemano la cooperación brindada y deseándole éxito en su gestión.

Atentamente,


ALBA ROCÍO ROBLES GONZALEZ

Docente Investigadora

Dirección: calle 22 No. 9- 27 Oficina 205

Email: alba-rocio2009@hotmail.com

Cel. 3112702311

Anexo F. Respuesta oficio CMT.SG

	CONCEJO MUNICIPAL DE TUNJA	PROCESO	DOCUMENTAL
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FORMATO	
F-DC-01		Página --- de ---	
Versión 0		15-10-14	
NORMALIZACIÓN DOCUMENTAL			

Tunja, 22 de Agosto de 2016

0125

Señora
ALBA ROCIO ROBLES GONZALEZ
 Docente Investigadora
 Calle 22 No. 9-97 oficina 205
 Tel: 3112702311
 Ciudad

REF: Respuesta Oficio No. CMT.SG de agosto 12 de 2016.

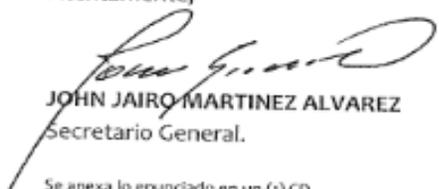
Respetado Doctor,

En atención a lo solicitado mediante el oficio de la referencia, recibido el pasado 12 de agosto de los corrientes, a usted comedidamente me permito dar respuesta a su solicitud en el medio magnético (CD) anexo al presente, el cual contiene los siguientes audios:

1. Audio Sesión 18 de febrero de 2016
2. Audio Sesión 19 de febrero de 2016
3. Audio Sesión 24 de febrero de 2016
4. Audio Sesión 25 de febrero de 2016
5. Audio Sesión 26 de febrero de 2016
6. Audio Sesión 15 de julio de 2016
7. Audio Sesión 21 de julio de 2016

Espero haber atendido positivamente su solicitud.

Atentamente,


JOHN JAIRO MARTINEZ ALVAREZ
 Secretario General.

Se anexa lo enunciado en un (1) CD.

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó:	John Jairo Martínez Álvarez	Secretario General	
Revisó:	John Jairo Martínez Álvarez	Secretario General	

CONCEJO MUNICIPAL DE TUNJA

Anexo G. Oficina de atención ciudadana- Alcaldía de Tunja

	ALCALDÍA DE TUNJA
	OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA CERTIFICADO DE RADICACIÓN

NÚMERO DE RADICADO: 1.3.8-4-1/2016/E/6990

El remitente ALBA ROCIO ROBLES GONZALEZ identificado(a) con número de documento 40033657, radicó su solicitud con Número de Registro 6990 el día 11/04/2016 a las 11:27, con las siguientes características:

Asunto del Registro: SOLICITA INFORMACION DE LA GESTION CORPORATIVA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA ALCALDIA DE TUNJA COMO PROYECTO DE GRADO
Observaciones de entrega: 1 FOLIO

Documentos anexos: SOLICITUD DE INFORMACION;

La presenta se expide a solicitud del interesado en Tunja el 11/04/2016

Entregado por: *Monica Or*

11 ABR 2016

Dirección: Calle 19 # 9 -95 Piso 1 Edificio Municipal Tunja, Boyacá - Teléfono: (57 8) 7 40 57 70 ext. 1713
Correo electrónico: atencionalciudadano@tunja.gov.co web: <http://www.tunja-boyaca.gov.co>
Código postal: 150001