

**RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN LA EMPRESA DEL SECTOR PÚBLICO;  
CASO DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN) SANTA  
MARTA EN PERSPECTIVA DE LOS SABERES DEL MANEJO DE RESIDUOS  
SÓLIDOS**

**PRESENTADO POR**

**LUIS ANTONIO REYES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
MAESTRÍA EN DESARROLLO SOSTENIBLE Y MEDIO AMBIENTE  
UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
MANIZALES  
2017**

**RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN LA EMPRESA DEL SECTOR PÚBLICO;  
CASO DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN) SANTA  
MARTA EN PERSPECTIVA DE LOS SABERES DEL MANEJO DE RESIDUOS  
SÓLIDOS**

**PRESENTADO POR**

**LUIS ANTONIO REYES VELÁSQUEZ**

**Trabajo De Grado Para Optar Al Título De Magister En Desarrollo Sostenible Y  
Medio Ambiente**

**ASESORA**

**Dra. CLAUDIA JURADO ALVARÁN PH. D**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
MAESTRÍA EN DESARROLLO SOSTENIBLE Y MEDIO AMBIENTE  
UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
MANIZALES  
2017**

Nota De Aceptación

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

Manizales, Caldas, 21 de julio de 2017

### *Dedicatoria*

*A mi Dios todopoderoso, por los favores recibidos.*

*A mi Esposa e hija,  
Quienes son el motor de mi vida  
Y que han hecho de mí, la mejor versión de mí ser.*

*Finalmente,  
A mis Padres y hermanos  
Quienes han sido un apoyo incondicional en mi vida.*

## **Agradecimientos**

A los funcionarios de la DIAN seccional Santa Marta y señoras de servicios generales por su valiosa colaboración ya que sin ustedes este proyecto no hubiese sido posible realizar.

Sin duda, a la Universidad de Manizales, por los conocimientos impartidos para desarrollar la presente investigación.

Finalmente, a mi asesora de tesis, Dra Claudia Jurado Alvarán. Quien ha sido una persona muy importante en vida. No solo porque me acompañó y dirigió en este proceso con todo el rigor académico sino que sus aprendizajes me han ayudado mucho en mi diario vivir.

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	10
1. PROBLEMATIZACIÓN .....	13
1.1 JUSTIFICACIÓN .....	16
1.2 NORMATIVIDAD SOBRE RESIDUOS SÓLIDOS EN COLOMBIA .....	18
2. OBJETIVO GENERAL.....	20
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	20
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA O MARCO DE REFERENCIA.....	21
3.1 PERSPECTIVA DE BUEN GOBIERNO .....	21
3.2 PERSPECTIVA SOCIAL .....	23
3.3 PERSPECTIVA AMBIENTAL .....	24
3.4 PERSPECTIVA DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	28
3.5 PERSPECTIVA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL COMPONENTE AMBIENTAL.....	30
3.6 PERSPECTIVA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR PÚBLICO.....	32
3.7 PERSPECTIVA DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS .....	34
4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS O ESTADO DEL ARTE .....	36
4.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL SECTOR PÚBLICO.....	37
4.1.1 DESDE EL PLANO INTERNACIONAL.....	37
4.1.2 DESDE EL PLANO NACIONAL .....	39
4.2 MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS .....	42
4.2.1 PLANO INTERNACIONAL .....	42
4.2.2 PLANO NACIONAL .....	44
5. METODOLOGÍA.....	46
5.1 PROCEDIMIENTO .....	48
5.2 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN .....	48
5.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	49
5.1.1 LA ENCUESTA – INFORMACIÓN CUANTITATIVA .....	50

5.1.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51
5.1.2.1 CÁLCULO MUESTRA POBLACIONAL.....	51
5.2.2 INFORMACIÓN CUALITATIVA.....	52
5.2.2.1 GRUPOS FOCALES.....	53
5.2.2.2 OBSERVACIÓN DIRECTA.....	54
5.3 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	55
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	55
6.1 POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA DIAN.....	55
6.1.1 MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA DIAN.....	57
6.2 RESULTADOS DESDE EL TRABAJO DIRECTO CON LA POBLACIÓN.....	69
6.2.1 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	69
6.2.2 RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA.....	70
6.3 ENTREVISTAS A GRUPOS FOCALES.....	73
6.3.1 CONCEPTO DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIAN DE SANTA MARTA.....	73
6.3.1.1 FUNCIONARIOS DIVISIÓN DE ADUANAS.....	75
6.3.1.2 FUNCIONARIOS DIVISIÓN DE IMPUESTOS.....	79
6.3.1.3 PERSONAL A CARGO DEL ASEO.....	83
6.3.2 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIAN DE SANTA MARTA.....	86
6.3.2.1 FUNCIONARIOS DIVISIÓN DE ADUANAS.....	87
6.3.2.2 FUNCIONARIOS DIVISIÓN DE IMPUESTOS.....	90
6.4 LA ENCUESTA.....	93
6.4.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	95
6.4.2.1 CONCEPTOS SOBRE RESIDUOS SÓLIDOS.....	95
6.4.2.2 CONCEPTO SOBRE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.....	105
7. CONCLUSIONES.....	110
8. RECOMENDACIONES.....	113
9. ANEXOS.....	115
ANEXO 1 FICHA DE DIARIO DE CAMPO PARA APLICACIÓN DEL MÉTODO DE OSERVACIÓN DIRECTA.....	115
ANEXO 2 FORMATO DE ENTREVISTAS A GRUPOS FOCALES (FUNCIONARIOS EDIFICIO DE IMPUESTOS Y ADUANAS).....	117
ANEXO 3 FORMATO DE ENTREVISTAS A GRUPOS FOCALES (PERSONAL A CARGO DEL ASEO EN LAS OFICINAS DE LA DIAN DE SANTA MARTA).....	119

ANEXO 4 FORMATO DE ENCUESTA.....	120
ANEXO 5 FOTOGRAFÍAS ENTREVISTAS A GRUPOS FOCALES. ....	122
10. BIBLIOGRAFÍA.....	123
11. WEBGRAFÍA.....	132

### LISTADO DE TABLAS Y GRÁFICOS

GRAFICA 1. RELACIÓN DEL PIB Y LOS GASES EFECTO INVERNADERO EN COLOMBIA. ....	27
GRÁFICA 2. CONOCIMIENTO SOBRE RESIDUOS SÓLIDOS. ....	95
GRÁFICA 3. ¿Cuáles son los residuos sólidos que más se generan en las oficinas de la DIAN de Santa Marta? .....	96
GRÁFICA 4. En una escala de 1 a 5 califique el manejo de residuos sólidos en la DIAN de Santa Marta siendo 1 muy malo y 5 excelente. ....	97
GRÁFICA 5. ¿Conoce el plan de manejo de residuos sólidos de la DIAN? .....	98
GRÁFICA 6. ¿Ha recibido capacitación o campañas en temas de manejo residuos sólidos por parte de la DIAN?.....	99
GRÁFICA 7. ¿Qué hacen los funcionarios de la DIAN de Santa Marta con los residuos sólidos que se generan en las oficinas?.....	100
GRÁFICA 8. A nivel personal ¿Qué hace usted con los residuos sólidos generados en su oficina? .....	101
GRÁFICA 9. ¿Utiliza frecuentemente medios o nuevas tecnologías como los correos electrónicos para sus diferentes trámites laborales?.....	102
GRÁFICA 10. ¿IMPRIME SUS CORREOS ELECTRÓNICOS?.....	103
TABLA No 1. PROCESO INVESTIGATIVO .....	48
TABLA No 2. APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS .....	49
TABLA No 3 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE ACUERDO A LA POBLACIÓN OBJETIVO.....	49
TABLA No 4 HALLAZGOS DE MANEJOS DE RESIDUOS SÓLIDOS .....	59
TABLA NO 5. FORMATO PRUEBA PILOTO DE ENCUESTAS. ....	93
TABLA 6. ¿Qué recomendaciones puede dar usted para el manejo de los residuos sólidos generados en la DIAN de Santa Marta? .....	104
GRÁFICA 11. ¿Conoce de Responsabilidad Ambiental? .....	105
GRÁFICA 12. En una escala de 1 a 5 determine siendo 1 nada importante y 5 muy importante ¿Qué importancia tiene la Responsabilidad Ambiental en las empresas del sector público como la DIAN? .....	106





GRÁFICA 13. En una escala de 1 a 5 siendo 1 muy malo y 5 excelente: califique la gestión ambiental de la DIAN de Santa Marta.....	107
GRÁFICA 14. ¿Se cumple la política de gestión ambiental en las oficinas de la DIAN de Santa Marta? .....	108
GRAFÍCA 15. ¿Ha recibido capacitación en temas de Responsabilidad Ambiental por parte de la DIAN? .....	109

## INTRODUCCIÓN

Este estudio se enfoca en el tema la Responsabilidad Ambiental de la DIAN seccional Santa Marta como empresa del sector público por parte de sus funcionarios y personal a cargo, en materia de manejo de residuos sólidos como papel, tóner para impresión, residuos orgánicos y demás desechos sólidos que son generados en la cotidianidad institucional, el interés fue conocer en el marco de la gestión ambiental la gestión ambiental que tiene la entidad para el manejo de esta clase de residuos y contrastar las prácticas de manejo de residuos sólidos por parte de los funcionarios, para así definir estrategias que pueden conducir a la sostenibilidad ambiental institucional.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), es una entidad adscrita al ministerio de hacienda y crédito público de Colombia, la cual fue creada mediante decreto 2117 de 1992, posteriormente el 1<sup>o</sup> de junio de 1993 se fusionó la Dirección de impuestos nacionales (DIN) y la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN) y de esa reestructuración nace la DIAN – Dirección de Impuestos y aduanas nacionales. Su domicilio es Bogotá D.C y tiene presencia en 49 ciudades de Colombia<sup>1</sup>. Donde una de ellas es la seccional de Santa Marta (las seccionales son discriminadas por ciudades y no departamentos), lugar geográfico donde se realizó la presente investigación. Es de anotar, que desde el año 2014 la DIAN implementó las políticas de RA (Responsabilidad Ambiental) y así mismo el sistema de gestión ambiental<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Tomado de la página web <http://www.dian.gov.co>.

<sup>2</sup> Tomado de la página web <http://diannet.dian.gov.co/>.

Por otro lado, contextualizando la responsabilidad ambiental, según Schwab (2003) citado por Raufflet (2010), indica que hoy en día los negocios se han alejado y desalineado con respecto a los intereses de la sociedad y por tanto las empresas tienen el deber de reposicionarse con la sociedad, por ser miembro activo de ella. Raufflet, afirma que el desarrollo sostenible no es una moda sino más bien, es un bastión importante que debe tener toda empresa en un mundo donde la pobreza va en aumento y el calentamiento global se agudiza, con todo esto se demuestra que hay grandes retos por resolver en materia económica, social y ambiental, para así generar un desarrollo sostenible mucho más sólido. En otras palabras y de acuerdo al planteamiento de dicho autor, las empresas hoy en día deben ir más allá de su función jurídica, deben cumplir con una función social y aportar a la conservación del medio ambiente, lo cual les puede llegar a dar un valor agregado, en aras de construir la sostenibilidad ambiental.

De acuerdo con lo anterior, es importante analizar cuán importante es una empresa para la sociedad, desde lo social, económico y ambiental. Es decir, de qué forma inciden sus prácticas en este caso para el medio ambiente que los rodea, ya que si la filosofía sobre "el fin justifica los medios" se llega en muchas ocasiones a fin de obtener ganancias a costa de generar daño al medio ambiente. En este sentido, las acciones de manejo de residuos sólidos en las oficinas de la DIAN de Santa Marta se convierten en un campo que requiere ser analizado desde el campo de la Responsabilidad Ambiental del sector público considerando el enfoque ambiental, más

aún cuando la DIAN debe ser una entidad que contribuya a la sostenibilidad ambiental como empresa del sector público. Por tanto, este estudio buscó conocer la situación de los manejos de residuos sólidos de la DIAN de Santa Marta, por parte de sus funcionarios y el alcance de las políticas de manejos residuos sólidos de la entidad, en lo concerniente a una Responsabilidad Ambiental que conlleve a la anhelada sostenibilidad ambiental.

Es por esta razón, que la presente investigación permitió conocer la Responsabilidad Ambiental del sector público desde la perspectiva del manejo de los residuos sólidos adentrándonos desde la óptica, la percepción de los directos implicados o stakeholders internos como funcionarios y personal a cargo del aseo desde lo perceptivo como lo tangible y así mismo se revisó documentación aportada por la entidad en cuanto Responsabilidad Ambiental en lo referente a manejo de residuos sólidos.

## 1. PROBLEMATIZACIÓN

Residuo sólido: Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final. (Alcaldía de Envigado, 2011, p. 4).

En la vida cotidiana, tenemos contacto con muchos residuos sólidos los cuales van desde papeles, botellas, paquetes, tarros, plásticos, cartón entre otros. Estos residuos, están presentes en oficinas, casas, calles y en muchos lugares. Santa Marta, ciudad sede de la presente investigación se percibe la falta de cultura ciudadana al momento. Como botón de muestra, De acuerdo a un reporte realizado por el periódico Hoy Diario del Magdalena (2016) está el caso del manejo de los escombros y basura en la ciudad de Santa Marta, puesto que el material de construcción de demolición y la basura son arrojados a la orilla de la vía alterna que comunica a Ciénaga (Magdalena) con el puerto de Santa Marta, este material es arrojado desde carros de tracción animal al lado de la vía, a raíz de este problema un requerimiento de la contraloría, la alcaldía de Santa Marta en asocio con INVIAS buscó resolver esta

problemática aplicando sanciones a quienes arrojen residuos sólidos a la orilla de la carretera, no solo al que encuentren realizando el acto sino al causador originario del material.



**Fuente:** Vía alterna hacia al puerto de Santa Marta. Periódico Hoy diario del Magdalena. (2016).

De manera particular vale señalar un reportaje de la revista Portafolio del año 2012, uno de los residuos sólidos que son comunes, son las colillas del cigarrillo esta revista presentó un reportaje sobre la afectación de estas y encontró que no solo es nocivo para la salud humana sino también para el medio ambiente, ya que las colillas contienen más 45 tóxicos que envenenan el medio ambiente, entre estos químicos se encuentran la nicótica y el alquitrán los cuales contaminan el suelo y al llegar las lluvias estos químicos van a parar a ríos y mares propagando su contaminación a otros ecosistemas.

Por otro lado, en entrevista realizada a Ricardo Valencia director de la Iniciativa Regional para el Reciclaje en Colombia, por parte del diario El Espectador

(2016), indica que los rellenos sanitarios están haciendo crisis. Por ende, los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIR) deben ser incluidos en los planes de desarrollo de cada municipio. Es por eso que para que esta inclusión se cumpla a cabalidad, la procuraduría debe hacer seguimiento a los mandatarios locales. También Valencia afirma, que el relleno sanitario en Bucaramanga llegó a su límite y al relleno sanitario de Doña Juana no le quedan más de 5 años. Así mismo, a nivel nacional todos los rellenos están llegando a su nivel máximo. Siguiendo con los argumentos de Valencia, Colombia produce 32.000 toneladas de basuras diarias y se está reciclando 6200, de los cuales el 51% provienen de recicladores de oficio.

De manera que las apreciaciones de Valencia indican que el 17% de los residuos sólidos se recuperan, así mismo la basura está compuesta en 20 a 25 % de material seco y en un 70 a 75 % de material orgánico, este material puede ser aprovechado como abono y devolverle los nutrientes a la tierra. Asimismo, exhorta a los ciudadanos a que separen las basuras y las separaciones más finas deben estar en manos de los recicladores de oficio.

En virtud de lo anterior, el sector público no es ajeno a la RA Responsabilidad Ambiental, es por eso que estudiar el manejo de los residuos sólidos de los funcionarios de la entidad y a su vez conocer el alcance de las políticas de RSE la DIAN – seccional de Santa Marta, hizo que esta investigación se convirtiera en un ejercicio muy importante ya que esta empresa no produce bienes y servicios puesto que es una entidad sin ánimo de lucro y de esta forma ir más allá de su principal función que

es la de recaudar los impuestos de la nación y así mismo facilitar las operaciones de comercio exterior. En virtud de lo anterior, la presente investigación nos permite desde el estudio de la DIAN de Santa Marta, como entidad estatal de Colombia ampliar el conocimiento del tema de la Responsabilidad Ambiental, en particular del manejo de los residuos sólidos generados en sus oficinas y de esta forma también ampliar el conocimiento de cómo las entidades públicas contribuyen a la sostenibilidad ambiental.

Así las cosas, la pregunta de investigación es ¿Cuáles son las prácticas referentes al manejo de los residuos sólidos por parte de los funcionarios de la DIAN de Santa Marta, en perspectiva de los principios de Responsabilidad Ambiental del sector público propios del campo ambiental que maneja la entidad?

## 1.1 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación, busca conocer el manejo de los residuos sólidos en la DIAN de Santa Marta como empresa del sector público, desde la Responsabilidad Ambiental. La DIAN de Santa Marta es una entidad pública que a simple vista evidencia un gran consumo de papel en cada una de las oficinas, es por eso que resultó en una labor importante conocer el porqué de esta situación por lo que en una indagación preliminar se observó y se tomó nota de la situación.



La falta de mayor de aplicación de elementos tecnológicos de los funcionarios de la DIAN de Santa Marta que permitan aminorar el consumo de papel en la entidad, el despilfarro, el sentido de pertenencia por los recursos propios de la entidad y la falta de conocimiento de la destinación final de muchos residuos sólidos constituyen en la puerta de entrada a una investigación sobre responsabilidad ambiental en términos de manejo de residuos sólidos en una entidad estatal como la DIAN.

A manera de adelantarnos al marco teórico, la investigación de Delgado (2016), quien realizó un estudio sobre las prácticas culturales en el manejo de residuos sólidos en el municipio de San Sebastián de Mariquita, Tolima, brindó luces para estudiar dicha problemática en la DIAN de Santa Marta pero desde el aspecto de Responsabilidad Ambiental en el sector público conociendo su manejo de residuos sólidos, en el trabajo de Delgado la falta de cultura y la apatía de las personas para con el buen manejo de los residuos sólidos son resultados que permiten dilucidar el problema del manejo de residuos sólidos en Colombia.

La presente investigación no solo es un primer acercamiento de estudio de Responsabilidad Ambiental en una empresa del sector público con base a su manejo de residuos sólidos sino que sienta un referente en el manejo de este tipo de políticas en empresas públicas colombianas como la DIAN puesto que permite conocer cómo se aplica y se ejecuta este tipo de políticas en las empresas del sector público y de esta forma establecer lineamientos que permitan construir

estrategias y recomendaciones que susciten en prácticas amigablemente ambientales para que desde el sector público se contribuya a la sostenibilidad ambiental, base principal de la construcción de una adecuada política de Responsabilidad Ambiental.

## **1.2 NORMATIVIDAD SOBRE RESIDUOS SÓLIDOS EN COLOMBIA**

A continuación, se presenta el problema desde la perspectiva normativa, Colombia debe plantearse un nuevo camino hacia el adecuado manejo de residuos sólidos. Para tal efecto, se han creado en Colombia las siguientes normativas; Decreto 2981 de 2013 y la resolución 0754 de 2014 que lo modifica y adiciona, estas nuevas leyes promueven la vinculación de la población recicladora para que se capaciten en separación de residuos sólidos en áreas públicas. Por su parte y siguiendo en contexto con dicha normatividad, la norma hace una clasificación de acuerdo al manejo que se le aplique conforme a la naturaleza de composición, en el caso de las sustancias gaseosas se debe tener en cuenta el cuidado con el aire y en cuanto el suelo se verifica el material articulado, en relación al agua de poro y la fase gaseosa.

Estas normatividades permiten una planificación orientada del manejo de residuos sólidos puesto que se tiene en cuenta el tamaño del municipio lo cual simplifica la formulación de programas que resultan más acordes a las capacidades administrativas de cada municipio. De modo similar, en el parágrafo 1 de la resolución 0754 de 2014, se establece el manejo adecuado de los residuos de construcción y demolición de acuerdo al PGIRS (PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

SÓLIDOS). Por tanto, se debe garantizar un transporte ideal para esta clase de residuos donde se vele por el correcto aprovechamiento final.

Por otro lado, en temas de manejos de residuos o desechos peligrosos, el Ministerio de Medio Ambiente, en el año 2005 aprobó en Colombia, por parte del Consejo Nacional Ambiental una política de gestión integral de manejo de residuos o desechos peligrosos a través de generadores la cual fue llamada RESPEL (Registro de generadores de residuos o desechos peligrosos). Este plan quedó plasmado con un compromiso de cumplimiento con el sector productivo, básicamente, el objetivo de este plan integral de residuos o desechos peligrosos, es reducir la utilización de sustancias peligrosas y de productos químicos peligrosos.

Teóricamente, vale la pena decir, que, según la Política de Gestión Integral de Residuos Sólidos, MMA (Ministerio de Medio Ambiente) (1998) y Lund (1996), los materiales residuales provenientes de un proceso de producción pueden incluirse nuevamente en el proceso de producción u obtener un subproducto. Para tal efecto, uno de estos procesos es el compostaje<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> El compostaje; es una tecnología de bajo costo que permite transformar residuos orgánicos en materiales que pueden utilizarse para otros procesos. Por ejemplo, el abono.

Para la política de Responsabilidad Ambiental de la DIAN, Es importante tener en cuenta los avances paulatinos en materia normativa, que actualmente tiene Colombia en lo referente a manejo de residuos sólidos, que busca como único fin, unas políticas públicas sostenibles que suscite en un adecuado manejo de los residuos sólidos.

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Analizar las prácticas relacionadas con el manejo de residuos sólidos, en perspectiva del enfoque de responsabilidad ambiental del sector público, por parte de los funcionarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Santa Marta y personal a cargo de estos residuos.

### **2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar las prácticas culturales relacionadas con el manejo de residuos sólidos que tienen los stakeholders internos (funcionarios de la DIAN de Santa Marta y personal a cargo del manejo de residuos sólidos), en perspectiva de dar cumplimiento a los principios de RA (Responsabilidad Ambiental).

- Identificar las concepciones sobre la responsabilidad ambiental de los funcionarios de la DIAN de Santa Marta, en perspectiva del manejo de residuos sólidos.
- Plantear una propuesta de cualificación a la Dirección de Impuestos y Aduanas nacionales DIAN seccional Santa Marta, que pueden llegar a multiplicarse en contextos institucionales similares.

### **3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA O MARCO DE REFERENCIA**

La fundamentación teórica de la presente investigación está enfocada desde la perspectiva de buen gobierno, incorporando el componente social, ambiental, desarrollo sostenible, Responsabilidad Social Empresarial en lo relacionado al componente ambiental, Responsabilidad Social Empresarial en el sector público y manejo de residuos sólidos, las cuales se describirán a continuación:

#### **3.1 PERSPECTIVA DE BUEN GOBIERNO**

Para hablar de la Responsabilidad Ambiental del sector público, es importante conocer estudios sobre buen gobierno, en el sentido de conocer la imagen del sector público. De acuerdo con Albavera (2003) citado por Gómez (2013), los ciudadanos esperan que cambien la situación del estado ya que no se sienten conformes con las instituciones del estado, ni con las organizaciones políticas y sus

líderes. Los ciudadanos exigen mayor participación en los asuntos de interés público, con el ánimo de suscitar una gestión pública más transparente. Por su parte, según Valero (2003) citado por Soto, Colombia está en los primeros nombres de la lista de los países con menos confianza en sus partidos políticos y esta situación se torna más grave con el transcurrir del tiempo.

Por otro lado, de acuerdo con Moscoso y Jaramillo (2008), quienes elaboraron un estudio de buen gobierno para instituciones públicas de Antioquia, donde demostraron, que las instituciones que siguen de forma más religiosa el código de buen gobierno son las empresas de servicios públicos con un 68,20%. Siguiendo con Moscoso y Jaramillo, los autores sostienen que un código de buen gobierno atrae más inversión y a consolidar alianzas comerciales, muy a pesar que de las instituciones públicas presentan niveles de desconfianza, situación que en los últimos años ha ido cambiando.

Por otro lado, continuando con las teorías de buen gobierno;

La eficacia y eficiencia se refiere a que el buen gobierno significa que los procesos e instituciones producen resultados que satisfagan las necesidades de la sociedad, mientras hace el mejor uso de los recursos a su disposición. El concepto de eficiencia en el contexto de la buena gobernanza también cubre el uso sostenible de los recursos naturales y la protección del medio ambiente. (Gómez, 2014. p. 9).

Por su parte, *“buen gobierno significa participación, legalidad, transparencia, responsabilidad, consenso, equidad, eficacia, eficiencia y sensibilidad”* (Peralta, 2013, p.5). Siguiendo, con las apreciaciones de la autora el buen gobierno asegura que la corrupción sea mínima en el momento de tomar decisiones. Así mismo, la autora sostiene que para alcanzar el buen gobierno se requieren acciones concretas en términos de mejoramiento de la justicia, la lucha contra la corrupción, velar por los derechos humanos, la preservación del medio ambiente y protección al ciudadano tanto en el sector público o privado.

En líneas generales, el buen gobierno, es un concepto muy importante tanto para empresas del sector público como privado, toda vez que la empresa debe proyectar una imagen hacia la sociedad, que permita generar confianza en las instituciones.

### **3.2 PERSPECTIVA SOCIAL**

Con el fin de estructurar teóricamente el presente trabajo, se tomaron como base, algunos estudios importantes y pertinentes que sirven de carta de navegación a la presente investigación. Según informe PNUD<sup>4</sup> (2011), en la mayoría de los países no existe una simetría entre crecimiento económico y progreso humano, lo que indica que la riqueza está concentrada.

---

<sup>4</sup> programa de naciones unidas para el desarrollo.

Por otra parte, de acuerdo con Elizalde (2000), esta situación excluye a una población pobre, la cual no solo carece de medios de subsistencia como alimentarse, acceder a la prestación de servicios sanitarios, educación, servicios de salud entre otros, sino que también están privados de participación política y cultural.

De acuerdo con Caravedo (2011), inicialmente se tenía la percepción de que el desarrollo estaba representado por la empresa que producía bienes y servicios, que más allá de las necesidades básicas de la sociedad como alimentación, educación, vivienda entre otros y de esta forma surjan criterios de desarrollo humano, el cual va más allá de un bienestar económico en el sentido de que la sociedad carece de participación cultural y política que les permitan ser ciudadanos autónomos, objetivos y críticos.

De cualquier modo, todos estos procesos de la época moderna, han generado un cambio de identidad en la población de muchos países, adquiriendo de cada país un rasgo particular y característico de cada uno. De acuerdo con lo anterior, de la misma manera como las nuevas tecnologías han evolucionado, la percepción de riqueza de una nación también ha sido participe de este nuevo proceso.

### **3.3 PERSPECTIVA AMBIENTAL**

De acuerdo con Ángel – Maya (2013), el hombre en la actualidad está empezando a sentir la crisis ambiental que golpea con mucha fuerza en cada espacio



del planeta tierra. La escases de agua, la acumulación de basuras en las ciudades que contrasta con las montañas colindantes y donde además resulta en un inverosímil el encontrar un río o una playa limpia.

Según Daly (1993) citado por la CEPAL (1994), los insumos o recursos de los cuales dispone el hombre en los ciclos económicos en lo referente a producción y consumo, se transformarán en desperdicios, basuras, emisiones entre otros; de tal manera que estos se puedan reutilizar o surtan un proceso de biodegradación. Por ende, esta teoría soporta la cultura del reciclaje como factor determinante a la hora de construir una relación armónica entre los procesos económicos y el cuidado del medio ambiente, ya que al reutilizarse el plástico, llantas, latas, chatarra el papel y demás desechos de oficina que desechamos frecuentemente estamos contribuyendo a que nuestros ecosistemas no se contaminen por los desechos generados por el hombre.

Según Noguera (2004), ante la crisis ambiental que se vive surge un nuevo ideal llamado el pensamiento ambiental que es una reflexión de carácter obligatorio, que se van acondicionando a las nuevas realidades del planeta. En el cual deben converger pensamientos desde lo ético, estético, filosófico, educación, ciencia, política, tecnología, urbanidad y estudios agrarios.

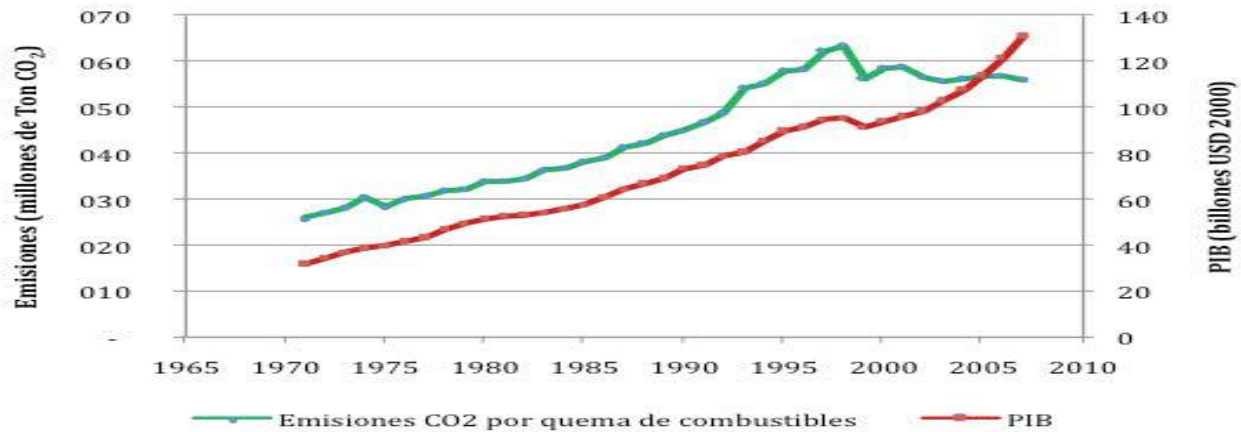
Por su parte, en materia ambiental hay que resaltar lo siguiente:

“La búsqueda por alcanzar la eficiencia económica, mediante la inclusión de los costos externos en el sistema productivo de los agentes económicos, ha generado diferentes instrumentos de política ambiental, los cuales consideran la posibilidad de alcanzar las metas fijadas en forma exacta y con el menor coste económico posible”. (Rodríguez, 2008. P.14).

La siguiente teoría, cala mucho en el quehacer misional de la DIAN, en el sentido de que la función de la entidad debe ir mucho más allá de sus funciones como regular las operaciones de comercio exterior, control cambiario y recaudación, sino que entre ese accionar se pueda contribuir positivamente al medio ambiente

De acuerdo con Blanco (2013), existe una relación directa entre el crecimiento económico representado por el producto interno bruto (PIB) y las emisiones de gases efecto invernadero (GEI). Esto tiende a indicar que el crecimiento económico de los países tiene una tendencia ascendente simétrica en relación al deterioro medio ambiental. En el siguiente diagrama se describe gráficamente la siguiente situación:

**GRAFICA 1. RELACIÓN DEL PIB Y LOS GASES EFECTO INVERNADERO EN COLOMBIA.**



Fuente: tomada de la publicación de las Naciones Unidas. Panorama del cambio climático en Colombia (2013).

De acuerdo con Blanco (2013), la anterior gráfica confirma la tendencia que indica que a medida que aumenta el PIB también aumenta las emisiones gases efecto invernadero producto de la quema de combustibles fósiles. La propensión revela que desde el año 1970 a 2002 la relación de estas dos variables ha tenido un ascenso simétrico. Para el año 2002 a 2009 la emisión de gases efecto invernadero tuvo un leve descenso, pero se mantuvo constante, esto quiere decir que el PIB aumenta en proporción a las industrias y eso hace el proceso industrial afecte la capa de ozono debido a los gases efecto invernadero que emanan muchas industrias.

En definitiva, el medio ambiente es el tema principal en las agendas socio – económicas de cualquier nación, toda vez que el cambio climático hace merma sobre las condiciones físicas en la tierra que son palpables por los repentinos cambios de clima y el deshielo de los polos.

### 3.4 PERSPECTIVA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Según Martínez (2006), citado por Zúñiga (2012);

Los *bienes ambientales* son producto de la naturaleza directamente aprovechada por el hombre y se transforman y agotan cuando son utilizados, como por ejemplo la madera y el agua. En cambio, los *servicios ambientales* son las funciones ecosistémicas aprovechadas por el ser humano para su bienestar y no se transforman o consumen cuando son empleadas, como por ejemplo la belleza escénica del paisaje. Bienes y servicios ambientales a interpretar en los niveles gen, especie y ecosistema. (Zúñiga, 2012; p 12).

Ahora bien, en la época moderna se ha cambiado el enfoque empresarial llevando articulado en sus ideales, los aspectos sociales, económicos y ambientales de forma conjunta. No en vano, en la conferencia de Estocolmo de 1972 citado por Naciones Unidas (2002), se hizo un gran avance en materia de abrir una nueva visión de índole económica, social y política, puesto que se buscaba que el medio ambiente hiciera parte integral en el engranaje de los procesos de desarrollo de cualquier nación dando como resultado la sincronización entre desarrollo y medio ambiente.

Siguiendo en contexto, el termino desarrollo va encaminado a denominarse desarrollo sostenible. “*Se llama desarrollo sostenible aquél desarrollo que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Intuitivamente una actividad sostenible es aquélla que se puede mantener*” (Brundlandt, 1990). En este sentido, se demuestra que las teorías de ahora explican el comportamiento económico, enmarcándolo al cuidado del medio ambiente, a tal punto que deben considerarse en un plan de política pública en la agenda económica de cualquier país.

De acuerdo con Carrizosa (2001), en aras de las sostenibilidad, se debe velar por el cuidado de los ecosistemas colombianos que se han visto afectados por el daño ambiental. Para este propósito, se busca financiar la recuperación de los ecosistemas a través de fondos internacionales, promocionar productos verdes colombianos, financiar a través de fondos internacionales la cultura y el deporte de manera que se pueda resarcir el impacto del flagelo de la droga.

Por otro lado, según Vega (2002), la sostenibilidad en Colombia no debe soportarse sobre la base de una política ambiental empalmada a un Plan Nacional de Desarrollo, sino que debe hablarse de un Plan Nacional de Desarrollo Sostenible colocando siempre en primera instancia la gobernabilidad en pro del medio ambiente.

Dicho de otro modo, el desarrollo sostenible es el nuevo orden económico internacional donde convergen aspectos económicos, sociales y ambientales donde las empresas juegan un papel importante para el desarrollo sostenible.

### **3.5 PERSPECTIVA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL COMPONENTE AMBIENTAL**

En materia de Responsabilidad Social Empresarial en el componente ambiental es importante conocer conceptos y teorías que permitan ahondar sobre esta temática. Por tal razón:

De acuerdo, con Vives y Peinado (2011), el concepto de Responsabilidad Social Empresarial ha ido evolucionando a raíz de la globalización, el avance de los medios informáticos y la expansión de las economías de los países emergentes, donde las empresas de dichos países están enfocadas en la producción de bienes y servicios de manera exponencial y desproporcionada, echando en bolsillo roto el manejo adecuado de los asuntos laborales y ambientales inherentes a la empresa. Ante esta situación, el ideal sobre responsabilidad social se ha transformado, en razón a que los recursos naturales son limitados.

Según Cajiga (2006), quien elaboro un estudio sobre RSE en México, afirma que la esencia de la Responsabilidad Social Empresarial consiste en que las operaciones de una empresa sean sustentables en lo económico, social y ambiental,

donde se integra toda la comunidad que interactúa con ella desde los trabajadores, accionistas, proveedores y vecinos de tal forma que se logre el bien común para todos. Siguiendo con lo anterior, la Responsabilidad Social Empresarial está compuesta por cuatro componentes básicos y estratégicos para su ejecución, los cuales son:

- **Ética y gobernabilidad empresarial.**
- **Calidad de vida de la empresa en términos de su dimensión social del trabajo.**
- **Vinculación y compromiso con la comunidad.**
- **Cuidado y preservación del medio ambiente.**

En un sentido complementario, para la Fundación Empresarial para la Acción Social Fundemás según Sparano (2010), quien elaboró un estudio de RSE de la empresa Ecopetrol, la Responsabilidad Social Empresarial impulsa políticas y prácticas orientadas a mejorar las relaciones de un grupo particular y del entorno ambiental y todo lo que lo involucre, de manera que resulte conveniente y pertinente para el desarrollo económico, social y ambiental.

Cárdenas (2009), señala que la RSE en el mundo moderno ha tomado mucha más fuerza a raíz de la expansión de la globalización, donde muchas empresas le han dado un vuelco total a sus parámetros rutinarios de los negocios, generando un nuevo enfoque hacia lo cultural, social y ambiental.

En este sentido, en la actualidad se debe propender el desarrollo económico sostenible y no el crecimiento económico puesto que la riqueza de un país debe encaminarse al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos de un país y no al bienestar económico de una minoría. De igual manera, el desarrollo empresarial y la producción industrial deben sintonizar con la conservación de los ecosistemas de tal forma que generen externalidades positivas a una comunidad, a través de unas buenas prácticas de RSE.

### **3.6 PERSPECTIVA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR PÚBLICO**

En materia de responsabilidad social corporativa en el sector público;

“La Comisión Europea define la responsabilidad social de las empresas (RSE) como *«la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores (stakeholder)»*. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores”. (Navarro y Hernández, p 2).

En materia de Responsabilidad Social Empresarial del sector público, Canyelles (2011), la responsabilidad social de las administraciones públicas debe ir



más allá de la misma sensibilidad y voluntarismo. La responsabilidad social, es la puerta de compromiso a un territorio, fortaleciendo la gobernanza y el desarrollo sostenible. De otra parte, en materia de sostenibilidad del planeta, los consumos energéticos, las emisiones de CO<sub>2</sub>, constituyen una preocupación ciudadana y de toda organización como tal. Por tanto, a partir las experiencias llevadas a cabo se pretende mejorar los impactos ambientales.

En el plano nacional, es importante llevar a colación la investigación realizada por Henríquez y Puche (2011), quien elaboró una investigación sobre el diseño de modelo de Responsabilidad Social Empresarial en la DIAN Barranquilla. En dicho estudio el autor indica que RSE de una empresa se puede enfocar desde una perspectiva filantrópica, medio ambiental y la responsabilidad con los empleados.

En consecuencia, el autor busca relacionar el entorno social del barrio Rebolo en términos de RSE, donde se ubica la DIAN de Barranquilla y así mismo con los funcionarios y los hijos de los mismos. En este orden de ideas, se propuso realizar censo a mujeres cabeza de familia del barrio y así darle un manejo más efectivo de las ayudas, programas de planificación familiar, mayores donaciones a las madres cabeza de familia del barrio Rebolo, hacer donaciones de juguetes a los hijos de las madres de cabeza de familia en épocas de navidad o día del niño, campañas de salubridad, donación de libros y demás útiles escolares, computadores, asesoramiento en creación de empresas y de igual manera aumentar donaciones de alimentos y enseres

domésticos de las madres cabeza de hogar de dicho barrio que mejoren su calidad de vida.

Las anteriores conceptualizaciones, dilucidan que la RSE no solo es competencia de las empresas del sector privado, sino que el sector público debe convertirse en un referente, es más deben ser las empresas que deben poner el ejemplo al hablar de Responsabilidad Social Empresarial debido la función de las entidades públicas, es servir al ciudadano y generar confianza a los mismos. Adicionalmente, si es una entidad pública que aplica correctamente los principios de RSE ambiental muestra una imagen positiva del ente público.

### **3.7 PERSPECTIVA DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS**

Las teorías sobre manejo de residuos sólidos, nos permite conocer con más profundidad los distintos estudios acerca del manejo de este tipo de residuos. A continuación, llevamos a colación las distintas teorías con respecto a esta temática.

Según Rodríguez (2009), los residuos sólidos existen desde el principio de la humanidad. Sin embargo, sus composiciones han ido variando conforme ha ido evolucionando la humanidad, uno de los generadores de tanto residuos sólidos ha sido la revolución industrial, que marcó el inicio de una era industrializada y por ende el preámbulo del consumismo, el cual abrió las puertas a muchos productos que hoy en día se conocen como desechables, tarros, pañales, vestidos de usar, entre muchos que

se ven a diario. Ante esta situación, el método más rápido que encontró la humanidad para deshacerse de los materiales sólidos son los botaderos a cielo abierto, los cuales se han mantenido durante siglos y siglos. Sin embargo, el crecimiento de las ciudades ha generado que las personas habiten mucho más cerca a los rellenos sanitarios o botaderos a cielo abierto y con las consecuencias que esta situación puede provocar.

En Colombia, Según la SSPD (2010), hasta el año 2008 se tenía un registro de 255 rellenos sanitarios, de los cuales 44 son regionales y 59 plantas integrales de residuos sólidos. Donde aglomera 750 municipios. De esta cifra, 652 municipios realizan el 90, 4 % de la disposición de residuos sólidos en rellenos sanitarios y 98 municipios en plantas integrales. Estas cifras demuestran, que los rellenos sanitarios o botaderos a cielo abierto, son el método más usado para el manejo de residuos sólidos en Colombia. Ahora bien, se hace indispensable un tratamiento más sostenible.

De hecho, Holanda es un claro ejemplo a nivel mundial de manejo de residuos sólidos. Por esta razón, en entrevista realizada por Javier Silva periodista del diario El Tiempo (2014) a Herman Huisman, experto en residuos sólidos del Rijkswaterstaat Minambiente holandés. Este experto indica que en Holanda de los 60 millones de toneladas de residuos que se producen al año en ese país el 80 % se recicla, el 18 % se incinera y solo el 2 % va para los rellenos sanitarios. Del mismo modo, estas prácticas ambientales generan empleo a unas 30.000 personas. Entonces, los residuos orgánicos se convierten en compostaje, los residuos de construcción y demolición se utilizan como material para hacer carreteras, el granulado de la llanta se

utiliza en azulejos, el asfalto se utiliza de combustible en hornos de fábricas de cemento y el papel, el cartón, los plásticos y el vidrio son reciclados para nuevos productos.

Según Suarez y Gómez (2000), conviene resaltar que la industria manufacturera es la que más residuos peligrosos aporta, entre estas industrias están la petroquímica, carboquímica, galvanoplastia y curtiembres. Para tal efecto, en temas de manejos de residuos o desechos peligrosos, el Ministerio del Medio Ambiente, en el año 2005 aprobó en Colombia una política de gestión integral de manejo de residuos o desechos peligrosos a través de generadores la cual fue llamada RESPEL (Registro de generadores de residuos o desechos peligrosos), el objetivo de este plan integral de residuos o desechos peligrosos, es reducir la utilización de sustancias peligrosas y de productos químicos peligrosos.

#### **4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS O ESTADO DEL ARTE**

En la siguiente revisión de literatura se podrá conocer los estudios realizados a nivel internacional y nacional sobre la RSE Responsabilidad Social Empresarial del sector público en primera instancia y en segunda instancia se abarcará la temática de los manejos de residuos sólidos.

## 4.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL SECTOR PÚBLICO

### 4.1.1 DESDE EL PLANO INTERNACIONAL

En el plano internacional, existen estudios que han investigado sobre la Responsabilidad Social Empresarial del sector público. En efecto, en el marco de la unión europea, según Canyelles (2011), en materia de Responsabilidad Social Empresarial del sector público la RSE desde el sector público muestra de una manera holística la ética pública, administración relacional y la nueva gestión pública.

Continuando con Europa, *Navarro et al.*, explica que las empresas que prestan atención a los aspectos sociales y ambientales les permite mejorar sus resultados en términos de mayor crecimiento y altos beneficios. Siguiendo con las apreciaciones de los autores anteriores, la responsabilidad social de las empresas presenta manifestaciones desde un enfoque interno y externo. En el primero hace alusión a los recursos humanos en términos de un ambiente laboral, salud y seguridad hace referencia a que las empresas dependan del comportamiento de los subcontratistas, adaptación al cambio en cuanto a reestructuraciones del mercado y gestión del impacto ambiental en lo referente a menos consumo de recursos y mejores prácticas de conducta ambiental. Por su parte, en cuanto a la dimensión externa la responsabilidad se extiende hacia las comunidades locales e incluye a trabajadores y accionistas.

Por otro lado, La Unión Europea (2013), realizó un estudio sobre la responsabilidad social en el sector público en Italia, Portugal y España, en donde encontraron una gran desconfianza del ciudadano hacia el sector público puesto que catalogan de corruptos aquellos vinculados al sector público y de igual manera los empleados públicos de los tres países sostienen en afirmar que sus condiciones laborales no son las más adecuadas lo que incide en la calidad de sus funciones. En otras ideas, el estudio pretende aumentar la cohesión interna, a mejorar las condiciones de confianza y de esta forma permitir que el sector público europeo enfrente los desafíos económicos, sociales y ambientales del segundo decenio del siglo XXI.

Para el caso latinoamericano, la RSE Responsabilidad Social Empresarial del sector público según estudio del centro de investigación y capacitación en administración pública de la Universidad de Costa Rica (2016), indica la importancia del comportamiento corporativo del sector público y sus impactos, en términos de medir las actividades de la empresa y sus impactos sobre variables sociales, económicas y ambientales.

Continuando con Latinoamérica, según el instituto de comunicación y desarrollo (ICED) de Uruguay citado por Gaete (2009), el estado no es el único precursor de las políticas públicas, sino que debe existir sinergia entre las empresas y las organizaciones sociales que conlleven a una adecuada responsabilidad social. Siguiendo con las apreciaciones del autor, para acentuar la responsabilidad social

deben ser más participes los organismos internacionales como Naciones Unidas, OIT Organización Internacional del Trabajo, Banco Mundial entre otras.

En otro orden de cosas, de acuerdo con la red de puentes citado por Gaete (2009), el estado chileno no se pone de acuerdo sobre el nivel de incidencia para implementar una adecuada política de responsabilidad social, es decir la mayoría de empresas chilenas aplican los principios de responsabilidad social más por lineamientos internacionales que por políticas públicas internas del estado chileno.

#### **4.1.2 DESDE EL PLANO NACIONAL**

Por su parte, en el ámbito nacional se recapitula el estudio realizado por Henríquez *et al.*, (2011), sobre el diseño de un modelo de RSE en la DIAN de Barranquilla y que dicho modelo busque ayudar a los stakeholders internos como los funcionarios e hijos de los mismos y los stakeholders externos como la comunidad del barrio Rebolo. La premisa del trabajo del autor en mención es implementar un modelo de RSE de la DIAN de Barranquilla que vaya más allá de su propósito público que es recaudar impuestos y facilitar el comercio exterior y se ahonde en un contexto de ciudad con altos índices de pobreza y analfabetismo, situación no muy ajena de acuerdo al lugar donde opera la misma, ya que el barrio en mención posee problemas de salubridad en su calles, bajos ingresos económicos de los hogares quienes en su mayoría son mujeres cabeza de familia, muchas de ellas ganan menos del mínimo y trabajan más de 8 horas diarias. Además de la baja escolaridad de ellas lo que se traduce en un desmejoramiento de la calidad de vida.

El modelo de RSE DIAN Barranquilla busca generar un impacto positivo a la comunidad del barrio Rebolo y de igual manera a los funcionarios de la DIAN de esta ciudad y también a sus hijos. Básicamente, el modelo busca que las mercancías decomisadas por la DIAN a favor de la nación, sean administradas por la entidad con el propósito de garantizar la correcta disposición de estas. Así mismo, Henrique y Puche, recomiendan la donación de electrodomésticos que mejore la calidad de vida de las mujeres cabeza de familia.

Por otro lado, según López y Vélez (2014), quienes elaboraron un estudio de implementación de modelo RSE en la cámara de comercio de Medellín para Antioquia, marcan un precedente teniendo en cuenta que las cámaras de comercio son entidades privadas con funciones públicas, prestadoras de servicio y con un bajo impacto ambiental. En dicho trabajo, la unificación de las políticas de RSE, contribuye a una eficiente organización de los grupos de interés y a la sociedad. Siguiendo los planteamientos de estos autores, los procesos económicos deber ser sinérgico con lo ecológico para de esta forma evitar que las acciones de política económica deterioren el medio ambiente.

Por otra parte, al hablar de RSE para el sector público amerita la consideración de la siguiente afirmación:



En el sector público colombiano, las empresas se caracterizan por la adquisición de múltiples compromisos políticos, éstos pueden llegar a afectar los resultados que se esperan en una correcta gestión de la RSE en su dimensión interna. Sin embargo, contar con una política empresarial frente al tema, será un paso significativo que ayude a direccionar la temática dentro de la organización. (Fonseca, 2010, p. 72).

Por otro lado, de acuerdo con Campuzano y Chacón (2010), quienes hicieron un estudio sobre la Responsabilidad Social Empresarial en una empresa pública de Manizales. En dicho estudio, comprobaron que tales prácticas no poseen un sentido estratégico sino por el contrario la implementación de la RSE resulta algo mecánico y muy superficial. Así mismo, en dicha investigación se pudo comprobar que la rentabilidad y el crecimiento son su gran prioridad.

En otro estudio de RSE en el sector público, se trae a colación la investigación de Lizcano (2012), quien elaboró un estudio de responsabilidad social en la alcaldía municipal en san Calixto, Norte de Santander, en esta investigación destacan las acciones de responsabilidad social del municipio hacia la comunidad más vulnerable, de igual manera estas acciones también están encaminadas a la preservación del medio ambiente y la tributación oportuna.

## 4.2 MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

A continuación, se tratan algunas teorías sobre manejos de residuos sólidos desde el plano nacional e internacional.

### 4.2.1 PLANO INTERNACIONAL

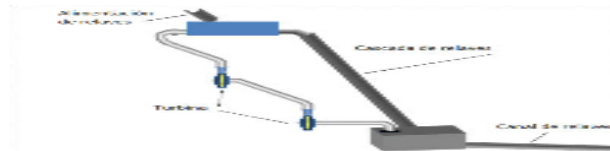
Retomando los conceptos de Rodríguez (2009), los residuos sólidos existen desde el principio de la humanidad y con el paso del tiempo las composiciones de residuos sólidos han ido cambiando desde los tiempos de la revolución industrial hasta la época actual. De igual forma, el destino final de estos residuos sólidos son los botaderos a cielo abierto.

Por otro lado, se pone de manifiesto el caso de Holanda ya descrito en el marco teórico. En entrevista realizada por Javier Silva periodista del diario El Tiempo (2014) a Herman Huisman, experto en residuos sólidos del Rijkswaterstaat Ministerio del medio ambiente holandés. Este experto indica que hasta el año 2014 en Holanda de los 60 millones de toneladas de residuos que se producen al año en ese país el 80 % se recicla, el 18 % se incinera y solo el 2 % va para los rellenos sanitarios, todos estos procesos han generado empleo a 30.000 personas. Así mismo, los residuos orgánicos se convierten en compostaje, los residuos de construcción y demolición se utilizan como material para hacer carreteras, el granulado de la llanta se utiliza en

azulejos, el asfalto se utiliza de combustible en hornos de fábricas de cemento y el papel, el cartón, los plásticos y el vidrio son reciclados para nuevos productos.

Por otra parte, en temas de residuos sólidos mineros, según Romero (2006-7), quien realizó un estudio sobre los diferentes residuos que genera el sector minero en España, de acuerdo a sus diferentes formas de explotación minera. Entre las diferentes formas de explotación minera se encuentra la de cielo abierto de las cuales se derivan varias técnicas como las cortas que son secciones transversales descendentes. El trabajo de Romero permite tener un acercamiento con los diferentes métodos de explotación minera y a su vez permite conocer los diferentes residuos que se generan en su producción, en el trabajo se describe que muchos de los residuos sólidos generados por el sector minero en España que en la mayoría de las veces son arrojados a escombreras. Estos residuos generan impactos negativos al entorno paisajístico, modificación del hábitat ecológico, modificación de cursos de agua entre muchos. En este mismo trabajo se habla también de otros residuos sólidos generados por este sector como lo son los aceites, grasas lubricantes, baterías, filtros entre otros.

En Chile, se creó la primera central eléctrica del mundo, aunque es pequeña, a partir de residuos mineros provenientes de la extracción del cobre y subproductos que realmente son desechos tóxicos. Este novedoso proyecto de energía limpia, genera **20.000 MWh/año**, equivalente al consumo eléctrico de unos 8.000 hogares<sup>1</sup>. En el siguiente diagrama se puede ilustrar de mejor forma el proceso de energía eléctrica a partir del relave o residuos mineros.



Fuente: recuperado del blog RESIDUOS PROFESIONAL; Chile tendrá la primera minicentral eléctrica del mundo a partir de residuos mineros (2016).

#### 4.2.2 PLANO NACIONAL

Por otro lado, de acuerdo a un reporte de la Revista Dinero del año 2014, se inauguró una planta de manejo de residuos peligrosos en Mosquera (Cundinamarca), que permite la incineración de residuos peligrosos de un promedio de 3500 kilos/hora. Estos residuos provienen más que todo de hospitales, laboratorios, proyectos de exploración minero energético. La empresa encargada de este tipo de manejos es la empresa Tecniamsa S.A E.S. P que hace parte del grupo SALA, en 3 años han eliminado 180 mil toneladas de residuos peligrosos del país en el 2013 la compañía elimino 52.413 toneladas. Asimismo, se han invertido 11.000 millones para la nueva planta de Mosquera que generará 262 empleos directos, 1700 clientes directos y 8800 empleos indirectos.

De acuerdo con el Programa de protección y preservación de áreas que surten acueductos veredales y/o municipales del municipio de Villapinzón (Cundinamarca) – 2012, existe el concepto de inteligencia ecológica donde existe el compromiso de corresponsabilidad en cuanto las acciones en materia de preservación ambiental. Por ende, la gestión integral para el aprovechamiento y valoración de los residuos a través de prácticas de reciclaje o basura cero de igual forma los lineamientos para un óptimo reciclaje son los puntos ecológicos para la separación de residuos aprovechables, recolección y transporte interno y disposición final.

Por su parte, según Ulloa (2004), quien elaboro un estudio sobre el manejo de residuos sólidos en el municipio de Barichara (Santander) evidenció que en este municipio el servicio de transporte y recolección de aseo cuenta con una cobertura de 100%, su relleno sanitario se encuentra en un lugar optimo muy estratégico, los productos generados en la plaza de mercado son destinados para la elaboración de bioabonos, la comunidad no practica la cultura de la no basura.

De acuerdo con Collazos (2005) citado por Rodríguez (2015), el 80% de la disposición final de los residuos sólidos se destinan a los botaderos a cielo abierto, cuyos lugares son altamente contaminantes afectando la seguridad sanitaria de la población y en su defecto influyendo negativamente en la calidad de vida.

En materia de manejo de residuos sólidos, en Colombia los rellenos sanitarios están saturados y la falta de un adecuado manejo de dichos residuos desde la fuente hace que la situación se torne muy compleja y dicha problemática se agudizará con el paso del tiempo. Por tanto, un aspecto central parte sobre la base cultural y educacional que minimicen los residuos generados por los habitantes. (Rodríguez, 2015).

Por último, se destaca el trabajo realizado por Delgado (2016), quien realizó un estudio sobre las prácticas culturales en el manejo de residuos sólidos en el municipio de San Sebastián de Mariquita, Tolima. En dicho estudio, se evidenció que las prácticas culturales en cuanto a manejo de residuos sólidos se refieren depende básicamente del conocimiento de los actores sociales sobre el impacto de del manejo de esta clase de residuos sobre sobre el desarrollo del municipio y su medio ambiente. Con base a estos conocimientos, las personas toman como propia la responsabilidad por el impacto y manejo de residuos sólidos.

## **5. METODOLOGÍA**

El presente estudio es de carácter mixto, donde se aborda el problema a investigar desde aspectos propios de la dimensión cualitativa y cuantitativa de investigación; las dos fueron necesarias con el fin de integrar la información de ambas dimensiones que permitió conocer una base de datos recolectados en perspectiva cuantitativa, los cuales fueron complementados con la descripción de lecturas

interpretativas de las prácticas de propias del manejo de los residuos sólidos en la DIAN de Santa Marta. Estas dimensiones en materia teórica se detallan a continuación, donde se explica el método cualitativo y posteriormente se describe el método cuantitativo.

Las limitaciones halladas en el estudio de los distintos planos de la realidad humana han impuesto a las disciplinas científicas, ocupadas de su abordaje, un rompimiento con el monismo metodológico que privilegió al método experimental y sus derivados como las únicas alternativas de construcción de conocimiento científico. Es en este sentido, de buscar medios que logren captar las características específicas de esa realidad humana, que es posible establecer la vigencia de las alternativas de investigación cualitativa en las ciencias sociales contemporáneas. (Sandoval, 2002, P. 313).

Por otro lado, de acuerdo con Briones (2002), el enfoque cuantitativo sigue un paradigma explicativo, que lo que se busca es utilizar información cuantitativa y cuantificable que explique el fenómeno estudiado.

## 5.1 PROCEDIMIENTO

El proceso de recolección de la información constará de tres métodos, el método de observación directa, las entrevistas a grupos focales y la encuesta. A continuación, se describe las diferentes etapas del proceso de esta investigación:

## 5.2 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

**TABLA No 1. PROCESO INVESTIGATIVO**

<b>ETAPAS</b>	<b>PROCESOS</b>
<b>Etapa preparatoria:</b>	Estudio de la población y selección de la muestra de los actores involucrados en este proceso.
	Diseño de instrumentos como las entrevistas a grupos focales, método de observación directa y encuesta.
<b>Etapa de validación y aplicación de técnicas</b>	Validación de instrumentos en la que se hizo necesario realizar una prueba piloto para la encuesta con la finalidad de detectar errores.
<b>Etapa descriptiva</b>	Se revisó la actual política de gestión ambiental de la DIAN y los resultados de auditorías externas y análisis de los hallazgos en lo referente al manejo de residuos sólidos.
<b>Etapa interpretativa</b>	Se analizó los resultados derivados de la aplicación de los diferentes instrumentos de recolección de información.
<b>Etapa de construcción del documento final</b>	Elaboración de la tesis de grado y mostrar los resultados obtenidos en la investigación.



Fuente: realizado por el autor.

### 5.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En la siguiente tabla se explicará cómo serán empleados los instrumentos de acuerdo a las poblaciones objetivo:

**TABLA No 2. APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS**

TIPO DE INFORMACIÓN	MÉTODO
INFORMACIÓN CUALITATIVA	OBSERVACIÓN DIRECTA (ver anexo 1)
	ENTREVISTAS A GRUPOS FOCALES (ver anexos 2 y 3)
INFORMACIÓN CUANTITATIVA	ENCUESTA (ver anexo 4)

Fuente: realizado por el autor.

**TABLA No 3 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE ACUERDO A LA POBLACIÓN OBJETIVO.**

POBLACIÓN	INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIAGNÓSTICO DE RESIDUOS SÓLIDOS DIAN SANTA MARTA.</li> </ul>	OBSERVACIÓN DIRECTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIRECTOR SECCIONAL. (DIAN)</li> </ul>	ENCUESTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• JEFES DE DIVISIÓN. (DIAN)</li> </ul>	ENCUESTA Y ENTREVISTA GRUPO FOCAL.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• JEFES DE GRUPO INTERNO. (DIAN)</li> </ul>	ENCUESTA Y ENTREVISTA GRUPO FOCAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FUNCIONARIOS DE LOS RANGOS PROFESIONAL Y TÉCNICOS. (DIAN)</li> </ul>	ENCUESTA Y ENTREVISTA GRUPO FOCAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PERSONAL A CARGO DEL MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA</li> </ul>	ENTREVISTA GRUPO FOCAL.

DIAN DE SANTA MARTA. (SEÑORAS DEL ASEO).	
--	--

Fuente: realizado por el autor.

### 5.1.1 LA ENCUESTA – INFORMACIÓN CUANTITATIVA

Se aplicaron encuestas a los funcionarios de la empresa con preguntas cerradas, de tal forma que se pudo tabular de forma más expedita y oportuna la información cuantitativa y así mismo plasmar tales resultados en gráficos como tortas. La guía de encuesta se encuentra en el anexo 4 ubicados al final del trabajo cuyo nombre es formato de encuesta, estas encuestas serán formalizadas en google drive. Este formato es clasificado en dos categorías una destinada para el tema de Responsabilidad Ambiental en el sector público y el otro sobre manejo de residuos sólidos con preguntas muy precisas y puntuales para evitar apatía en el encuestador.

El proceso consistió al igual que todo el proceso de investigación en la puesta de conocimiento del trabajo al director seccional de turno teniendo en cuenta que no hay uno en propiedad sino asignado por lo que cada cambio de director seccional se solicitó reunión para informarle el proceso de investigación que se estaba llevando a cabo y a su vez se envió oficio al director seccional con copia a la Dirección De Gestión De Recursos Administrativos Económicos (DGRAE). Por otro lado, la socialización de la encuesta se realizó a través de charlas entre los diferentes

funcionarios de las diferentes divisiones, de igual manera se realizó una prueba piloto a 6 funcionarios en formato google drive.

## 5.1.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objetivo, dada la información en materia ambiental como lo es el manejo de residuos sólidos se ha escogido los stakeholders internos como son los funcionarios de la empresa y personal a cargo del manejo de residuos Sólidos en la entidad, los cuales se encuentran directivos como el director seccional, jefes de división, jefes de grupo interno y funcionarios de los rangos profesionales y técnicos. Así mismo, personal a cargo del manejo de residuos sólidos en la entidad, esto con el ánimo de Determinar de qué manera los funcionarios de la DIAN de Santa Marta manejan los residuos sólidos en el día a día laboral, toda vez en lo que constituye el marco de la Responsabilidad Ambiental.

### 5.1.2.1 CÁLCULO MUESTRA POBLACIONAL

La población a encuestar son los funcionarios de la DIAN, los cuales están conformados por 102 funcionarios. Se utilizó un margen de error del 5 % y un nivel de confianza de 95 % a continuación describimos la fórmula que calcula la muestra poblacional:

$$n = \frac{z^2 (p * q)}{e^2 + \frac{z^2 (p * q)}{N}}$$

$$n = \frac{(102) * (1.96)^2 * (0.50) (0.50)}{(0,05)^2 * (102 - 1) + (1.96)^2 * (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{102 * 3.84 * 0.25}{0.0025 * 101 + 3.84 * 0.25}$$

$$n = \frac{98}{1.2125}$$

$$n = 81$$

El cálculo anterior, nos permitió tomar una muestra poblacional de 81 funcionarios en total, la encuesta de google drive (formulario google) fue enviada el 01/06/2017 y se cerró el 05/06/2017 después de las 6 de la tarde.

## 5.2.2 INFORMACIÓN CUALITATIVA

Para la información cualitativa, se aplicaron dos métodos; entrevistas a grupos focales y la técnica de la observación directa, en cuanto al último método vale la pena ampliar la información acerca del mismo, de acuerdo con Haynes (1978) citado por Henríquez y Puche (2011), la observación directa, es un registro valido y muy confiable de comportamientos, toda vez que lo que se busca es determinar

comportamientos en cuanto al manejo de los residuos sólidos de los funcionarios de la DIAN Santa Marta. Por su parte, los grupos focales, según Sandoval (1996) citado por Delgado (2016), permiten un acercamiento a problemáticas importantes de un grupo de personas específicas.

### **5.2.2.1 GRUPOS FOCALES**

Como segundo momento en el proceso de recolección de información están las entrevistas a grupos focales a funcionarios de la DIAN de Santa Marta y al personal encargado del manejo de residuos sólidos. Es preciso aclarar, que de acuerdo con Escobar y Bonilla (2014), los grupos focales permite obtener datos más profundos, que cualquier otro método. El instrumento que se aplicó para este procedimiento fue el formato de entrevistas descrito en los anexos 2 y 3 consignados al final del presente trabajo y de igual forma clasificado en dos categorías una para el tema de responsabilidad ambiental y la otra para manejo de residuos sólidos. Estas entrevistas se hicieron a tres grupos focales conformados por 10 personas y otro de 4 personas respectivamente.

Para tal propósito, se conformaron tres grupos focales; el primero son los funcionarios de aduanas donde se conformó un grupo de 10 funcionarios, el segundo grupo focal es en el edificio de impuestos donde también se conformó un grupo de 10 funcionarios y finalmente se hizo un grupo focal de 4 personas a las señoras que realizan el aseo en la entidad. Las entrevistas a grupos focales para los funcionarios

constaron de dos segmentos que son: manejo de residuos sólidos y Responsabilidad Ambiental. Por su parte, para las señoras o personal a cargo del manejo de residuos sólidos, se le realizó la entrevista solo con el segmento de residuos sólidos.

Para la aplicación de este método, se realizó tres formatos de consentimiento de información para los tres grupos focales donde se les indicó que la información recolectada era para fines académicos y se mencionó; el tema de la tesis, nombre del investigador y Universidad de la cual estudia el maestrante. De igual forma, se les indicó que su participación era libre y voluntaria, los entrevistados estuvieron de acuerdo y firmaron los formatos, acto seguido se procedió a iniciar las entrevistas las cuales fueron grabadas y se tomaron fotos de la actividad (anexo 5).

#### **5.2.2.2 OBSERVACIÓN DIRECTA**

Para la aplicación de dicho instrumento, se realizó un diario de campo o notas de campo (anexo 1), donde se registraron las anotaciones de las observaciones las cuales se afianzaron con registros fotográficos, estos se evidencian en el anexo 1 que está consignado en la parte final del presente estudio. Según Taylor y Bogdan, 1987 *“Las notas de campo procuran registrar en el papel todo lo que se puede recordar sobre la observación. Una buena regla establece que, si no está escrito, no sucedió nunca.”*

### **5.3 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La información recogida producto de las encuestas se tabulará en google drive, cuyos resultados se plasmaron a través de tablas y gráficos (tortas), de fácil entendimiento y apreciación para el lector. Además, se realizó análisis cuantitativo y cualitativo de la información recolectada que sea de este carácter.

## **6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **6.1 POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA DIAN**

Teniendo en cuenta que las políticas ambientales de la DIAN como entidad son generales, se trae a colación la política ambiental de la entidad, cuyo propósito es generar conciencia ambiental frente al desarrollo de sus labores, esta revisión de la gestión ambiental de la DIAN permitió dilucidar el primer objetivo específico del presentes estudio, para luego comparar los resultados de la aplicación de los instrumentos que se conocerán más adelante. En este orden de ideas, se logra identificar que la entidad busca promover, el ahorro de los recursos naturales, controlar la generación de residuos y de esta forma prevenir los impactos negativos ambientales producto de sus labores propias, en busca de la sostenibilidad de la entidad y del ambiente.

Por otra parte, la gestión ambiental se rige bajo los lineamientos de la norma ISO 14001. De acuerdo al sistema de gestión ambiental de la DIAN (2014), la norma ISO 14001 permite:

- **Identificar y controlar los impactos ambientales de sus actividades.**
- **Mejorar su desempeño ambiental.**
- **Hacer seguimiento a los objetivos ambientales y demostrar su correcto cumplimiento.**

En líneas generales, el SGA sistema de gestión ambiental de la DIAN busca promover una cultura de responsabilidad ambiental. De igual forma, garantizar la disponibilidad de los recursos humanos, logístico, financiero, tecnológico y de información, de tal forma que se pueda dar mejora continua al sistema de gestión ambiental. La consigna es buscar el desarrollo sostenible con el uso eficiente de los recursos naturales, es decir mejorar la relación insumo/producto, producción limpia y uso de recursos alternativos. De manera dinámica, la relación insumo/producto busca lo siguiente:





Al evaluar el sistema de gestión ambiental de la DIAN, nos trasladamos nuevamente a las afirmaciones de Noguera (2004), donde indica que el pensamiento ambiental en Colombia ya inició sus caminos en la educación formal como universidades a través de programas de pregrado y postgrado enfocados al medio ambiente, inclusive en alguna alma mater ya se está implementando la cátedra de ecología. El pensamiento ambiental, en términos institucionales toma un valor importante en el sentido de generar responsabilidad ambiental en las labores propias del trabajo institucional de manera que sus actividades sean amigables con el medio ambiente.

#### **6.1.1 MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA DIAN**

La DIAN tiene dos cartillas de las cuales habla del manejo de residuos sólidos aprovechables y la otra habla de manejos de residuos sólidos peligrosos. En la primera cartilla, se definen lineamientos para esta naturaleza de residuos, de los cuales se destacan según dicha política:

- Vidrio.
- Plásticos.
- Icopor.
- Papel y cartón.
- Metales.

La consigna de dichos lineamientos del manejo de residuos sólidos en la DIAN, es la de realizar una gestión integral de residuos aprovechables y reducir los impactos ambientales generados por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – UAE DIAN a nivel nacional. Estos parámetros, llevan a colación los numerales 1, 2 y 3 del artículo 88 del decreto 2981 de 2013 que habla sobre la gestión integral de residuos sólidos. Dichos numerales, conducen a la reducción en origen disminuyendo la cantidad de residuos generados, la reutilización y aprovechamiento aplicado a los procesos productivos y por último la adecuada destinación final de los residuos generados.

Continuando con lo anterior, para aplicar de forma adecuada el manejo de residuos sólidos se establecen las siguientes herramientas: Campañas de concientización: que busca que cada funcionario sea una voz a voz para que se cumpla con un adecuado manejo de residuos sólidos. Se plantea la reducción de la cantidad de residuos sólidos a nivel institucional considerando los siguientes residuos:

- **Vidrio:** donde se busca separar para fines reciclajes, adquirir botellas retornables.
- **Plásticos:** minimizar la utilización de envases desechables para comidas y bebidas. Hacer separaciones en la fuente para fines de reciclar.
- **Icopor:** procurar utilizar productos biodegradables.

- **Papel y cartón:** destruir documentos que tengan carácter confidencial, fotocopiar ambas caras, recibir documentos digitales, comprar papel reciclado, revisar documentos de manera virtual, optimizar el sistema de archivo de manera que se evite la producción de copias, utilizar correo electrónico y no imprimir documentos que no sean necesarios.
- **Metales:** reducir el consumo de alimentos enlatados y limpiar los envases metálicos para su posterior aprovechamiento.

No obstante, la DIAN tiene un informe llamado RAI - REVISIÓN AMBIENTAL INICIAL este busca hacer seguimiento a la implementación del sistema de gestión ambiental de la DIAN conforme a los lineamientos de la norma ISO 14001. Este informe de 2014, arrojó tres hallazgos en materia ambiental más que todo en manejo de residuos sólidos, los cuales se describirán a continuación:

**TABLA No 4 HALLAZGOS DE MANEJOS DE RESIDUOS SÓLIDOS**

No	HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	NORMATIVIDA RELACIONADA
<b>HALLAZGOS RELACIONADOS CON LA INFRAESTRUCTURA</b>				
<b>1</b>	INCORRECTO ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	Las áreas destinadas para el almacenamiento de residuos sólidos comunes no brindan las condiciones para fácil limpieza, ventilación, iluminación, drenaje, prevención y control de	Destinar un área y/o adecuar la misma para el almacenamiento temporal de residuos sólidos, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones: superficies lisas para su fácil lavado, sistemas	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos sólidos <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo <b>REQUISITO LEGAL:</b> Decreto 2981 de 2013. Art. 20



		incendios, fácil accesibilidad y sistemas que eviten la proliferación de vectores.	de ventilación e iluminación, suministro de agua y drenaje, construida de manera que impida la proliferación de vectores, fácil accesibilidad y sistemas de prevención y control de incendios.	
<b>2</b>	<b>INCORRECTO ALMACENAMIENTO DE LOS BIENES EN DESUSO (MUEBLES, CHATARRA Y MADERA)</b>	Las condiciones de las áreas destinadas para el almacenamiento temporal de los bienes en desuso no son las adecuadas.	Acondicionamiento de las áreas para el almacenamiento temporal de bienes en desuso. (Señalización, ventilación, iluminación, separación por tipo de bien en desuso, orden y aseo. Nota: Esta área puede ser la misma destinada para el almacenamiento de residuos comunes y potencialmente aprovechables.	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos sólidos <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo <b>REQUISITO LEGAL:</b> Decreto 2981 de 2013. Art. 20



3	INCORRECTO ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	No existe área de almacenamiento temporal adecuado para los RAEE's (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos).	Se debe destinar y/o acondicionar un área para el almacenamiento temporal de RAEE's que cumpla con las siguientes condiciones: ventilación, pisos impermeables para evitar la filtración, señalización que permita su identificación y capacidad de almacenamiento acorde al volumen de generación, además el área debe asegurar la protección ante las condiciones ambientales. Este lugar debe permanecer en condiciones óptimas de orden y aseo.	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos sólidos <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo <b>REQUISITO LEGAL:</b> Resolución 1512 de 2010 Art. 15. Decreto 4741 de 2005 Art. 23 Ley 1672 de 2013 Art. 6 Inciso 4.
<b>HALLAZGOS RELACIONADOS CON CONTRATO</b>				
4	CONTENEDORES NO APTOS PARA EL ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	No se utilizan contenedores acondicionados al tipo de residuo que eviten la contaminación.	Adquisición de contenedores que proporcionen seguridad, higiene, que tengan una capacidad proporcional al peso, volumen y características del residuo que almacena, ser de material resistente e impermeable y que cuente con tapa.	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos sólidos <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo <b>REQUISITO LEGAL:</b> Decreto 2981 de 2013. Art. 18 y 19.



5	GESTIÓN INCORRECTA DE RESIDUOS QUÍMICOS	La entidad no cuenta con un convenio y/o contratación con una entidad que gestione los residuos químicos.	Efectuar contratación. Incluir dentro de los términos de referencia del contrato, el cumplimiento de requisitos, tales como, licencia ambiental vigente, otorgada por la autoridad ambiental competente, cuyo alcance abarque el transporte y disposición final de residuos químicos. Se debe solicitar al contratista las actas de disposición final de los residuos químico	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos peligrosos. <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo. <b>REQUISITO LEGAL:</b> Ley 1252 de 2008. Artículo 7. Decreto 4741 de 2005. Artículo 23.
6	EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS BIENES EN DESUSO	El proceso de evacuación de bienes en desuso no tiene la eficiencia (velocidad) adecuada generando impactos ambientales significativos, ocupación de espacios y costos innecesarios.	Contratación de proveedores que realicen la gestión de los bienes en desuso.	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos sólidos. <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo. <b>REQUISITO LEGAL:</b> No Aplica.

**HALLAZGOS RELACIONADOS CON SERVICIOS GENERALES**



7	INADECUADA SEPARACIÓN EN LA FUENTE	Inadecuada separación en la fuente de residuos sólidos en los puntos ecológicos.	Retiro paulatino de las canecas de basura ubicadas en los puestos de trabajo. Adquirir la cantidad de puntos ecológicos que cubran la necesidad de la instalación. Ubicación estratégica de los puntos ecológicos, teniendo en cuenta el flujo del personal.	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos no peligrosos <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo <b>REQUISITO LEGAL:</b> Decreto 2981 de 2013
8	INCORRECTA GESTIÓN EN LA DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS PELIGROSOS	No se realiza una disposición final adecuada de los envases de productos de aseo y de los elementos de protección personal (guantes, tapabocas)	Incluir dentro del contrato para el proveedor que suministra los implementos para el aseo de las instalaciones una cláusula que establezca lo siguiente: Es responsabilidad del proveedor realizar el transporte, el almacenamiento y la disposición final adecuada de los envases de implementos de aseo consideradas como sustancias peligrosas.	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos peligrosos <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo <b>REQUISITO LEGAL:</b> Decreto 4741 de 2005
9	INCORRECTO ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	Incorrecto almacenamiento temporal de tóners en desuso.	Destinar y/o adecuar un área de almacenamiento temporal que esté señalizada y que los tóners estén embalados en cajas.	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos sólidos <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo <b>REQUISITO LEGAL:</b> Decreto 4741 de 2005. Art 23



10	FALENCIAS EN LA PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS AMBIENTALES	Se evidenció almacenamiento inadecuado de extintores en desuso, obsoletos y vencidos	Se debe contratar una empresa para la disposición final de los extintores vencidos, obsoletos y/o en desuso, almacenados actualmente. Incluir dentro del contrato una cláusula que establezca la responsabilidad del proveedor en la recolección oportuna, el transporte y la disposición final tanto de los químicos como de los envases de los extintores vencidos, obsoletos y/o en desuso.	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos peligrosos <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo <b>REQUISITO LEGAL:</b> Decreto 4741 de 2005
11	FALENCIA EN LA GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	Generación de sobrantes de mantenimiento locativo como, solventes, pinturas y estopas contaminadas.	Se debe destinar y/o adecuar un área para los residuos generados directamente por la seccional, deben contar con las siguientes condiciones: ventilación, señalización, protegido de las condiciones ambientales, alejado de fuentes de calor y tener una base resistente que pueda contener cualquier fuga o derrame.	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos peligrosos <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo <b>REQUISITO LEGAL:</b> Decreto 4741 de 2005. Anexo 1 Y12, Anexo 2 A4070
<b>HALLAZGOS RELACIONADOS CON INVENTARIOS Y ALMACÉN</b>				





<p>12</p>	<p>GESTIÓN INCORRECTA DE LOS BIENES EN DESUSO</p>	<p>Los tiempos de respuesta para la liberación o disposición de los bienes en desuso no son los esperados generando ineficiencia del proceso (acumulación de bienes, costos, riesgos)</p>	<p>Redefinir los procedimientos relacionados con el almacenamiento de bienes en desuso con el fin de agilizar los trámites para su disposición contemplando los mecanismos jurídicos.</p>	<p><b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos sólidos. <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo. <b>REQUISITO LEGAL:</b> No Aplica.</p>
<p>13</p>	<p>INCORRECTO ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE RESIDUOS SÓLIDOS</p>	<p>No existe un embalaje y almacenamiento temporal adecuado para los RAEE's (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos).</p>	<p>Se deben empacar de 3 formas distintas: en cajas de cartón, madera o metálicas, sobre estibas; el material de embalaje debe ser resistente y de fácil transporte. Se debe gestionar la adquisición de estibas plásticas. Se debe diligenciar un formato para el control de ingreso y salida de RAEE's en el área de almacenamiento temporal, que incluya el tipo de Residuo (eléctrico o electrónico). La disposición final de los RAEE'S se debe realizar con una empresa autorizada que cuente con licencia ambiental vigente otorgada por la entidad ambiental correspondiente. El acta de disposición debe evidenciar la resolución de otorgamiento de la</p>	



			licencia ambiental, tipo y cantidad, fecha de entrega y el tratamiento realizado a los RAES.	
14	INCORRECTA GESTIÓN EN LA DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS PELIGROSOS	No existe un manejo adecuado respecto al empaque y almacenamiento temporal para las luminarias en desuso.	Empacar las luminarias usadas en la caja de cartón original y/o adecuar un embalaje (Ej agrupar con cinta adhesiva) que reduzca el riesgo de rotura. Agrupar de 10 a 12 luminarias por tamaño o tipo para ejercer un control. Se deben etiquetar los paquetes de luminarias que permitan la identificación de su peligrosidad debido al contenido en mercurio. Se debe diligenciar un formato para el control de ingreso y salida de las luminarias en el área de almacenamiento temporal, que incluya, la cantidad de luminarias. Si se realiza la entrega a un programa posconsumo, se debe tener un soporte de la entrega realizada en el que se identifique la cantidad y características de las luminarias. Si se realiza la disposición final	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos sólidos. <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo. <b>REQUISITO LEGAL:</b> Resolución 1511 de 2010 Art. 16. Decreto 4741 de 2005 Art. 23.



			con una empresa autorizada se debe tener en cuenta que: La empresa debe contar con licencia ambiental vigente otorgada por la entidad ambiental correspondiente El acta de disposición debe evidenciar la resolución de otorgamiento de la licencia ambiental, la cantidad, descripción, fecha de entrega y el tratamiento realizado a las luminarias.	
15	INCORRECTO ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE RESIDUOS PELIGROSOS	Almacenamiento temporal incorrecto para las Baterías Plomo - Ácido.	Se debe destinar un área para el almacenamiento que cuente con techo, ventilación, señalización y capacidad de almacenamiento acorde al volumen de generación. Este lugar debe permanecer en condiciones buenas de orden y limpieza. En el área se debe evidenciar Kit de derrames, matriz de compatibilidad. Se debe contar con registro en el que se estipule la cantidad, persona responsable y fecha.	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos peligrosos. <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo. <b>REQUISITO LEGAL:</b> Decreto 4741 de 2005. Artículo 23 Resolución 372 de 2009
<b>HALLAZGOS RELACIONADOS CON ADMNISTRACIÓN Y CONTROL DEL PARQUE AUTOMOTOR</b>				

16	INCORRECTO ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS PELIGROSOS	El proceso implementado para el cambio de llantas no asegura que exista una gestión adecuada de devolución posconsumo.	Asegurar que la gestión de devolución de posconsumo de las llantas sea efectuada por un proveedor e implementar control (Certificado de disposición final). Realizar la entrega de las llantas almacenadas al programa posconsumo ANDI "El mejor fruto". Finalizar el convenio.	<b>ASPECTO AMBIENTAL:</b> Generación de residuos peligrosos <b>IMPACTO AMBIENTAL:</b> Contaminación del suelo <b>REQUISITO LEGAL:</b> Resolución 1457 del 2010. Artículos 12 al 16
----	---	--	---	---

**Fuente: servicio de consultoría Fático hallazgos en el manejo de residuos sólidos (gestión ambiental DIAN).**

Lo anterior, se toma de un informe de una auditoría realizada por una firma auditora donde puso en evidencia hallazgos en cuanto al mal manejo de residuos sólidos que tiene la entidad a nivel nacional<sup>5</sup>. En dicho informe, se demuestra falencias en materia de manejos de residuos sólidos en lo referente a separación de residuos sólidos en los puntos ecológicos, inadecuado manejo de las luminarias ya expiradas, aparatos eléctricos dados de baja, extintores. ETC. La norma más citada es el decreto 2981 de 2013 sobre el manejo de residuos sólidos. Este decreto 2981 de 2013 y la resolución 0754 de 2014 que lo modifica y adiciona, estas nuevas leyes promueven la vinculación de la población recicladora para que se capaciten en separación de residuos sólidos en áreas públicas.

<sup>5</sup> Esta información fue brindada por funcionarios de la dirección de gestión de recursos y administración económica (DGRAE) de la DIAN nivel central en Bogotá. D.C. Donde indicaron la ruta en la intranet de la entidad para obtener dicha información.

## **6.2 RESULTADOS DESDE EL TRABAJO DIRECTO CON LA POBLACIÓN**

### **6.2.1 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Teniendo en cuenta lo descrito en la tabla anterior, donde se pone de manifiesto los hallazgos de los inadecuados manejos de residuos sólidos en la DIAN a nivel nacional. En efecto, para conocer el caso de la seccional de Santa Marta, se llevará a cabo la aplicación del método de observación directa como primer elemento que recogerá la primera información de índole cualitativa. En dicho método, se hará un listado sobre lo encontrado en la DIAN seccional de Santa Marta tanto en el edificio de aduanas y en el edificio de impuestos. Para la aplicación de este método se tomaron registros fotográficos los cuales se podrán apreciar en los anexos (anexo 1). Como segundo elemento en el ámbito cualitativo están las entrevistas a grupos focales, cuyos formatos están consignados en los anexos 2 y 3 los cuales están en la parte final del trabajo y por ultimo como obtención de la información cuantitativa se aplicará la encuesta, cuyo formato se encuentra en el anexo 4.

De acuerdo con lo anterior, la finalidad de la aplicación de los instrumentos de investigación es lograr el segundo objetivo específico de la investigación y con base a dichos resultados se busca alcanzar el tercer objetivo específico.

## 6.2.2 RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA

A partir de la observación directa realizada en las instalaciones de la DIAN, se identifican aspectos relevantes relacionados con el manejo de los residuos sólidos, estos se relacionan a continuación, de acuerdo a los siguientes espacios.

**Operación aduanera Santa Marta – edificio sociedad portuaria de Santa Marta, allí se identificó:**

1. Falta de puntos ecológicos donde se separen residuos sólidos.
2. Desperdicio de papel.
3. No existe cultura sobre la separación de residuos sólidos.
4. No utilización del papel que se destina para reciclaje.
5. Exceso de papel en archivos, lo que evidencia la falta de utilización del correo electrónico y otros mecanismos digitales de archivo.
6. Mucha utilización de vasos y platos desechables.
7. El archivo temporal de la oficina desbordó su capacidad de almacenamiento.
8. Poca utilización del correo electrónico para contestar oficios o derechos de petición.
9. Artefactos electrónicos en desuso almacenados en el archivo sin la adecuada disposición final.
10. Cajones de madera de escritorios ya dados de baja y los cuales se encuentran almacenados en el archivo.

11. Grandes cantidades de cartuchos de tonner expirados.

**Edificio de impuestos DIAN santa Marta (Sector centro):**

12. Si existe los puntos ecológicos para facilitar la separación de residuos sólidos aprovechables.
13. Archivos abarrotados de papel y carpetas.
14. Elevada utilización de papel lo que evidencia la falta de los mecanismos electrónicos para llegar a una eficiente política de cero papeles.
15. Desperdicio de papel.
16. Exceso de utilización de platos y vasos desechables.

En este método de observación directa, se pudo evidenciar de primera mano y de forma expedita un diagnóstico rápido del manejo de residuos sólidos en las oficinas de la DIAN de Santa Marta. En dicho ejercicio se puede apreciar la cantidad de papel que se utiliza en el diario laboral de la entidad expedientes, actas, oficios, requerimientos y toda clase de trámites donde el uso del correo electrónico u otras formas digitales de archivo brillan por su ausencia. Los archivos temporales de la DIAN están al borde de su capacidad de almacenamiento y en el peor de los casos hay trámites que son difíciles de encontrarlos.

Así mismo, se pudo identificar la no utilización de papel para reciclaje por la razón de que dichos documentos deben archivar en "hojas limpias". Llama la atención, el caso de la oficina de la operación aduanera de Santa Marta donde no existen puntos ecológicos que permitan hacer una separación rápida de los residuos

sólidos generados en dicha oficina. Igualmente, la cantidad de desechables que se generan a diario es considerable ya que en las canecas se evidencia vasos donde sirven el café o agua. Adicionalmente y continuando con los hallazgos en las oficinas de operación aduanera DIAN, algunos cajones de madera de la antigua oficina aún reposan en el archivo temporal de la oficina sin un tratamiento adecuado, de igual forma se evidenció alto consumo de cartuchos de tonner en dicha oficina. De igual manera, en los archivos temporales se encuentran almacenados aparatos electrónicos como fax, teclados entre otros elementos de cómputo sin el adecuado manejo de la destinación final, que se le debe brindar a estos equipos electrónicos en desuso.

Por otro lado, otra de las problemáticas en el tema de manejo de residuos sólidos en la DIAN de Santa Marta, es la falta de disposición de canecas clasificatorias de acuerdo a la naturaleza del residuo sólido, sobretodo en la oficina de la gestión de la operación aduanera de Santa Marta, donde la disposición de estas canecas depende básicamente de la logística de los operadores outsourcing de aseo, puesto que esta figura genera inestabilidad por el tema de contratación ya que el contratista al terminarse su contrato se lleva todas sus canecas y el nuevo operador tarda meses en poner a disposición canecas clasificatorias, esto conlleva a que todos los residuos sólidos como desechables y orgánicos se mezclen, dejando a atrás la tarea importante de separar las basuras, muy diferente es la situación en el edificio de impuestos donde si hay disposición de canecas de acuerdo a la naturaleza del residuo sólido.



En esta sección de la presente investigación ahondaremos las concepciones en materia de residuos sólidos que tiene los funcionarios de la DIAN y personal a cargo del manejo en dicha entidad, los cuales se obtuvieron de forma cualitativa por medio de entrevistas a grupos focales y la información con una encuesta, los instrumentos para obtener estas muestras están inmersos en los anexos 2, 3 y 4 respectivamente.

### **6.3 ENTREVISTAS A GRUPOS FOCALES**

Siguiendo con la obtención de información cualitativa, en este lineamiento ahondaremos sobre las entrevistas a grupos focales efectuadas a funcionarios de la DIAN de Santa Marta y personal a cargo de los residuos sólidos en la entidad.

#### **6.3.1 CONCEPTO DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIAN DE SANTA MARTA**

Los dos grupos focales evidencian conocimiento sobre los residuos sólidos y que muchos de ellos pueden ser aprovechables. De igual forma, todos coinciden en afirmar que el residuo sólido que más se genera en las oficinas de la DIAN de Santa Marta es el papel por el volumen que se maneja de los diferentes trámites existentes y que por tanto los funcionarios deben tener más conciencia sobre el uso del mismo. Así mismo, los dos grupos focales indican que la gestión ambiental debe ir más allá de lo que dicen los escritos, sino que el funcionario debe poner más en práctica un adecuado

manejo de los residuos sólidos, aunque hay algunos funcionarios que indican que la DIAN un plan de gestión ambiental pero que hay apatía para informarse de estos temas.

Por otra parte, el grupo focal 2 señala más conocimiento sobre el manejo de residuos sólidos ya que hicieron parte de la entrevista la jefe de recursos físicos y financieros y demás personal en contratación, en dicho grupo se pudo obtener conocimiento sobre la destinación final de residuos sólidos como computadores, impresoras y TONNER de impresión, los cuales van destinados a fundaciones de niños y los otros residuos sólidos van a fundaciones de recicladores a diferencia del grupo focal 1 donde no tienen conocimiento de la destinación final de los residuos sólidos. Por su parte, en el grupo focal 1 los funcionarios argumentan que la DIAN de Santa Marta no es un ejemplo para el manejo de residuos sólidos mientras que el grupo focal 2 dice que se ha avanzado, pero falta mucho por mejorar.

Por último, en materia de alternativas de mejora en el manejo de residuos sólidos en la entidad muchos coinciden en la concientización de los funcionarios en mejorar el manejo de los residuos sólidos y otros proponen alternativas de capacitación en materia ambiental, instalación de puntos ecológicos sobre todo en la división de aduanas tal como manifiesta el grupo focal 1 y que permitió corroborar los resultados de la observación directa. A continuación, se dará conocer los resultados obtenidos de las entrevistas focales en materia de manejo de residuos sólidos de los dos grupos focales.

### 6.3.1.1 FUNCIONARIOS DIVISIÓN DE ADUANAS

Las respuestas a las preguntas en el segmento manejo de residuos sólidos fueron dirigidas al grupo focal No 1 comprendido por los funcionarios de la división de aduanas, dichas respuestas se describirán en los siguientes apartes:

Al preguntársele por ¿Qué son residuos sólidos? Varios actores destacan que algunos residuos sólidos se pueden reutilizar y en su mayoría muchos tienen conocimiento de los mismos, como se evidencia en expresiones como estas *"son elementos físicos que ya no tienen ninguna utilidad"* (grupo focal 1, participante 1). *"La utilización de un producto en estado sólido, que ya no se va utilizar más para el objetivo que tenía y puede ser destinado para reciclaje o ser desechados completamente"* (grupo focal 1, participante 3). *"Son los desechos sólidos que quedan después de utilizar un material o una materia prima"* (grupo focal 1, participante 4). *"Los residuos sólidos son aquellos materiales desechados en su vida útil y que por lo general carecen de valor por sí solos"* (grupo focal 1, participante 6). *"Son materiales que resultan de un proceso que se pueden reutilizar"* (grupo focal 1, participante 10).

Con respecto a residuos sólidos aprovechables estas fueron algunas respuestas: *"son aquellos residuos por ejemplo como el plástico y hay productos como de las industrias metalmeccánicas que se pueden fundir y sacar ahí unos productos"* grupo focal 1, participante 2). *"Es buscarle utilidad a los residuos que quedan de un*

*proceso*” (grupo focal 1, participante 4). *“Son desechos que han cumplido su función principal y que lo podemos utilizar”* (grupo focal 1, participante 5). *“Son aquellos que son susceptibles de aprovechar nuevamente”* (grupo focal 1, participante 7). En este bloque se evidencia conocimiento sobre los residuos aprovechables.

En cuanto al manejo de residuos sólidos en las oficinas de la DIAN de Santa Marta, muchos resaltan la impresión doble cara y la mayor utilización del correo electrónico, estas fueron las respuestas; *“normalmente imprimimos a doble cara y no imprimimos todos los correos electrónicos”* (grupo focal 1, participante 8). *“La entidad nos ha concientizado y los funcionarios estamos concientizados de hacer buen uso del papel”* (grupo focal 1, participante 9). *“Tratar de imprimir lo menos posible, imprimir cara y cara”* (grupo focal 1, participante 10). *“El común denominador acá en la institución es el uso del papel, tenemos una política de cero papel pero que por lineamientos a veces nosotros imprimimos muchas cosas que nos parecen innecesarias, que se pueden meter en el sistema. Sin embargo, tratamos de aprovechar y no imprimir todo lo que manden y cuando se imprime a doble cara”*. (Grupo focal 1, participante 5).

En lo referente a los residuos sólidos que más se generan en las oficinas de la DIAN de Santa Marta, todos coincidieron en afirmar que es el papel lo que más se genera, excepto la participante No 10 que indico *papel y comida*.

Al preguntarse si la DIAN de Santa Marta es un ejemplo de manejo de residuos sólidos, muchos no consideran que la DIAN de Santa Marta sea un ejemplo de manejo de residuos sólidos y otros resaltan destacados esfuerzos por parte de la entidad, aunque falta más conciencia entre los ciudadanos. Estas fueron algunas de las respuestas: *"en cuanto al papel no, se gasta mucho papel"*. (Grupo focal 1, participante 1). *"Si hay mucho consumo de papel y debemos ser más conscientes de mejorar eso, siempre nos lo ha exigido la misma institución"* (grupo focal 1, participante 2). *"Una parte si se ha mejorado, pero todavía falta mucho, tenemos un sistema que la idea es que se utilice para todas las transacciones.... y no debería imprimirse tanto"* (grupo focal 1, participante 3). *"No somos ejemplo, porque gastamos mucho papel"* (grupo focal 1, participante 4). *"A pesar de que hay políticas de cero papel, hay procesos que nos incitan a imprimir demasiado". La DIAN no es un modelo a seguir ni a nivel nacional ni a nivel local..., considero que debemos crear conciencia.... Sobre el uso de papel"*. (Grupo focal 1, participante 6). ...*"hay iniciativas de tratar ahorrar papel, pero no hay una cultura generalizada y óptima en cuanto al uso del papel"* (grupo 1, participante 8).

En materia de destinación final de los residuos sólidos generados en las oficinas de la DIAN de Santa Marta, todos los funcionarios no tienen certeza de la disposición final de los residuos sólidos y en lo que más resaltan es el papel; estas fueron algunas respuestas: *"el destino final es como todo, va a la basura"* (grupo 1, participante 2). *"No tengo conocimiento de la disposición final del papel"* (grupo focal 1, participante 9). .... *"Sé que hicieron unas campañas de recolección de unas pilas, pero no sé qué destinación final"* (grupo 1, participante 10).

Por otra parte, en cuanto a alternativas para cualificar el mejor manejo de residuos sólidos resaltan la falta de puntos ecológicos para la correcta separación de los residuos sólidos, campañas de concientización, más rubros para este propósito. Algunos apartes de las repuestas a continuación; *“ser más consientes con el uso del papel y lo utilicemos mejor”* (Grupo focal 1, participante 2). .... *“Que la política de cero papel se cumpla, que no sea solamente en papeles.... Colocar puntos ecológicos por cada punto sede DIAN, que por lo menos que este el verde, azul y gris para poder hacer la separación.* (Grupo focal 1, participante 3). *“Yo creo que se debe aumentar los programas de concientización, para que la gente les dé un mejor uso a todos los desperdicios”.* *“Es mejor darle mejor aplicación a todas las políticas que emiten nivel central... emiten tics del ahorro.....del papel”.* (Grupo focal 1, participante 5). *“Crear charlas de concientización, para que las personas sepamos cómo debemos disponer de esos desechos”.* (Grupo focal 1, participante 7). *“Se debe generar una cultura de uso.... Educación ambiental.... Involucrar una inyección de presupuesto para eso, se nota que dentro del presupuesto no hay rubros para este manejo...porque no tenemos las canecas o la logística para dar una correcta disposición de los recursos sólidos”....* (Grupo Focal 1, participante 8). .... *“En esta división no tenemos las canecas ecológicas, que deben estar... para uno echar los diferentes desperdicios... nuestro principal producto que es el papel darle mejor uso”.* (Grupo focal 1, participante 10).

### 6.3.1.2 FUNCIONARIOS DIVISIÓN DE IMPUESTOS

En este segmento están consignadas las respuestas brindadas por los funcionarios de la división de impuestos DIAN Santa Marta llamado grupo focal No 2, en lo que corresponde a manejo de residuos sólidos, cabe resaltar que en este grupo focal contamos con la presencia del jefe de recursos físicos y financieros de la entidad y el funcionario encargado de la parte de contratación, los apartes de la entrevista grupal se describirán a continuación:

Sobre el conocimiento en residuos sólidos, vale la pena resaltar que tienen conocimiento sobre residuos sólidos y que muchos de ellos pueden reutilizar; algunos apartes son los siguientes: *"residuos sólidos, son desechos de una operación.... Y que pueden entrar en un proceso para su reutilización"* (grupo focal 2, participante 5). *".....es la última instancia de la disposición que uno tiene.... De todos los sólidos...por ejemplo un aparato electrónico, una camisa.... Como se va utilizar nuevamente"* (grupo focal 2, participante 6). *Residuos sólidos son materiales que deben cumplir una destinación final, porque ya cumplieron su uso... que son desechos que requieren una destinación final"* (grupo 2, participante 7). *"Son material en desuso...que ya cumplió su uso y que posteriormente pueda volverse a reutilizar"* (grupo 2, participante 8).

En lo concerniente a residuos aprovechables, la primera pregunta permitió dilucidar que el grupo tiene conocimiento de que algunos residuos sólidos pueden

volver a utilizarse *“residuos sólidos aprovechables son los que se pueden reciclar...que se pueden utilizar nuevamente de otra manera”*. (Grupo 2, participante 1). ...*“son los que después de que cumplen con su vida útil para lo que fue destinado...se pueden transformar”*. (Grupo focal 2, participante 5). *“Son aprovechables precisamente porque se pueden volver a utilizar.... Que no contaminan y por eso son aprovechables y son susceptibles de tener una segunda utilidad”* (grupo focal 2, participante 6). *“Son todos aquellos que se pueden transformar y volver a naturalizar y poder utilizar con algún fin”*. (Grupo 2, participante 8). *“Son aquellos que fueron utilizados y posteriormente reutilizar”* (grupo focal 2, participante 10).

Con relación al manejo de los residuos sólidos por parte de los funcionarios de entidad en sus oficinas, cabe resaltar la importancia de la separación de los residuos sólidos para hacer una correcta disposición de los mismos...*“el papel que se puede utilizar por ambas caras.... Esta también el de los vasos desechables que eso también está por separado para que la señora del aseo lo pueda reciclar y buscar la forma de que se puede hacer con ellos”* (grupo 2, participante 5). ...*“particularmente uno se equivoca en impresiones... por lo menos yo siempre lo tomo para tomar notas y hoy por hoy... el vaso desechable trato de reutilizarlo”*. (Grupo 2 participante 6). *“la DIAN dentro de sus políticas de manejo de medio ambiente, ha dispuesto de unos recipientes que tienen unas instrucciones especiales y cuando se genera un residuo... lo que nos compete a nosotros como funcionarios es darle la ubicación exacta de acuerdo al tipo de material del residuo que se genera.”* (grupo 2, participante 7). ...*“hacer la correcta disposición de cada residuo en su cuenta, es decir que si el papel no mezclarlo con*



*residuos orgánicos...para poder hacer después una buena disposición de este residuo”.*

(Grupo 2, participante 8).

Por otra parte, en cuanto a los residuos sólidos que más se generan en las oficinas de la DIAN, todos coincidieron en que el papel es el residuo que más se genera en las oficinas, lo que coincide con las respuestas del grupo focal 1. Adicionalmente, es importante destacar la donación de cartuchos de tonner de impresora vacíos para fundaciones, de tal manera que son recargados y utilizados nuevamente. Estas fueron las respuestas: *“papel, cartón, bolsas plásticas”* (grupo 2 participante 1). *“Papel, cartón, desechables, botellas plásticas.... cartuchos que se desocupan de las impresoras... se mandan a una fundación.... niños de los andes, liga de la lucha contra el cáncer”....* (Grupo 2, participante 3). *“Papel, vasos plásticos de cafetería”.* (Grupo 2, participante 4). *“Papel, cartón, plásticos, cartuchos, lámparas”.* (Grupo 2, participante 5).

Al preguntársele si la entidad es un ejemplo de manejo de residuos sólidos, a diferencia del grupo focal 1, el grupo 2 considera que la entidad va por buen camino no obstante debe mejorar; a continuación, algunos apartes *“la DIAN tiene un plan de gestión.... PIGA (PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL) .... La DIAN se ha comprometido y si ha cumplido porque hacen auditorías internas y externas y nos ha ido bastante bien”...* (Grupo 2, participante 3). *“Yo creo que la DIAN y todos los funcionarios hemos tomado conciencia del impacto ambiental, como el mal uso del papel... además todo el tiempo están llegando tics ambientales al correo y entonces todo eso ayuda a estar recordando con el manejo adecuado que se le debe hacer al*

*papel” (Grupo 2, participante 4). “La DIAN es una de las entidades que más aprovechado el plan institucional de gestión ambiental... desde el 2009 se han venido haciendo una serie de procesos y de educación para los funcionarios... con el fin de que cumplamos esas normas de calidad e impacto ambiental. De hecho, se ha dado, fuimos acreditados ya hemos tenido tres visitas... tanto internas como externas y se puede decir que el 99% de los funcionarios trata de cumplir con la norma ambiental”... (Grupo 2, participante 5).*

En cuanto a la destinación final de los residuos sólidos que se generan en las oficinas de la DIAN, este grupo por ser en su mayoría funcionarios encargados del área de recursos físicos y financieros tienen conocimiento sobre la destinación final de los diferentes residuos sólidos que se generan en la entidad *“los computadores van a un programa especial... va a un programa que es una contratación que hace la entidad o un convenio, lo tuvo por muchos años computadores para educar... la destinación era para niños por ser muy escasos recursos que su familia nunca puede comprar un computador”.... (Grupo focal 2, Participante 3). “La DIAN genera todo tipo de residuos, ordinarios, especiales, raees (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) y peligrosos.... Los eléctricos que se generan en la entidad son productos que pueden tener una clasificación especial e INTERASEO (empresa encargada del aseo en la ciudad de Santa Marta) hace su disposición final... y cumple con la certificación de esta distribución final, todo este tipo de mercancía que se clasifican ellos otorgan la distribución final salvo los ordinarios”... (Grupo focal 2, participante 7). ... la DIAN dentro de su política ambiental va más allá de querer saber o conocer a donde se va*

*todo ese residuo y cuál es la disposición final del residuo que sale, en el caso del contrato con INTERASEO (empresa encargada del aseo en la ciudad de Santa Marta) lo que es papel y cartón... ellos trabajan con fundaciones de recicladores, entonces certifican la entrega y nos certifican a nosotros... (Grupo 2, participante 8).*

Para finalizar, el segmento de residuos sólidos se les indico que manifestaran propuestas y alternativas de cualificación, para mejorar el manejo de residuos sólidos en la DIAN de Santa Marta; ellos indican que ya existen estrategias y que solo es compromiso de los funcionarios en hacerlas cumplir; a continuación, algunos apartes: *"se deben implementar programas de capacitación permanente y controlar que estén cumpliendo todo el manejo de estos residuos"*. (Grupo focal 2, participante 1). *"Yo creo que ya en las estrategias de la DIAN están implementados, lo que es solamente recordarlo"* (Grupo focal 2, participante 4). *"Estrategias de capacitación ya está dado... depende más de uno como de mejorar estas estrategias... a través del ejemplo, también a través de programa de incentivos simbólicos"... (Grupo focal 2, participante 6).*

### **6.3.1.3 PERSONAL A CARGO DEL ASEO**

Para el personal a cargo del aseo en las oficinas de la DIAN, se realizó entrevista grupal a 4 señoras del servicio llamado grupo focal No 3 y el formato de preguntas está inmerso en el anexo 3 al final de este trabajo, donde solo se les preguntó sobre el segmento de residuos sólidos. A continuación, se traerá los resultados de esta entrevista grupal:

En materia sobre conocimiento de residuos sólidos, tienen conocimiento sobre que son residuos sólidos y que algunos de ellos pueden aprovecharse *“son los materiales que se pueden recoger, vasos, botellas, frascos”*. (Participante 1, grupo focal 3). *“cartón, todo lo que es papel, las botellas, los vasos plásticos...”* (Participante 4, grupo focal 3).

Por su parte, en lo que corresponde a residuos sólidos aprovechables manifestaron lo siguiente; *“el cartón, los envases de vidrio, las latas.”* (Participante 3, grupo focal 3). *“los plásticos, el periódico, el cartón.”* (Participante 1, grupo focal 3).

Sobre los residuos sólidos que más se generan en las oficinas de la DIAN de Santa Marta, estas fueron las respuestas; *“El papel, el cartón y los envases plásticos”*. (Participante 1, grupo focal 3). *“también lo mismo, el papel, los cartones, los envases desechables y las botellas.”* (Participante 4, grupo focal 3).

Sobre el manejo de los residuos sólidos generados en las oficinas de la DIAN, estas fueron las respuestas; *“...nosotros tenemos los puntos ecológicos, en una parte lo que es papel... lo que es botella en otra bolsa y papel higiénico en otra bolsa”* (Participante 4, grupo focal 3). *“Se clasifican y se van adecuando a cada caneca de color, que se especifica para cada cosa”*. (Participante 3, grupo focal 3). *“lo mismo, con los puntos ecológicos uno separa basura y en la cocina tenemos otra...”*. (Participante 2, grupo focal 3).

En lo referente a la destinación final de los residuos sólidos generados en las oficinas de la DIAN de Santa Marta, estas fueron las respuestas; *“...tenemos entendido que eso lo coge la empresa prestadora del aseo para clasificar que es reciclable y que no, ellos se encargan de la distribución de que van hacer con eso...”* (Participante 1, grupo focal 3). *“... tengo entendido, el papel tiene como una entidad, que se lleva ese papel blanco...”* (Participante 2, grupo focal 3).

Por último, sobre alternativas para mejorar el manejo de residuos sólidos en las oficinas de la DIAN; *“hay personas que en los puntos ecológicos no ven... entonces nosotros tenemos que estar pendiente de que aquí no va esto”*. (Participante 4, grupo focal 3). *“...tenemos que poner todos de nuestra parte, clasificar mejor la basura, ordinario donde va lo ordinario y así ayudamos al ambiente...”* (Participante 3, grupo focal 3). *“que la gente se concientice, es concientización lo que tienen que hacer...”* (Participante 1, grupo focal 3).

En resumidas cuentas, estos resultados permiten vislumbrar que el personal del aseo al preguntársele sobre residuos sólidos tiene claro cuáles son y que algunos pueden aprovecharse nuevamente. En cuanto a los residuos sólidos que más se generan en las oficinas, todas coinciden que el papel, cartón y desechables. Por su parte, sobre el manejo de residuos sólidos generados en la DIAN de Santa Marta, hacen referencia que los puntos ecológicos ayudan a esa separación de estos y que existe entidades que reciclan el papel y por último en lo concerniente a alternativas para

mejorar el manejo de dichos residuos todas coinciden que debe haber más conciencia por parte de todos bien se llame funcionario o personal del servicio. Así mismo, afirman que los funcionarios de la DIAN de Santa Marta deben utilizar de mejor forma los puntos ecológicos depositando en ellos los residuos sólidos de acuerdo a cada caneca y la señal de su color clasificadorio.

### **6.3.2 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIAN DE SANTA MARTA**

En materia de Responsabilidad Ambiental, todos destacan que estas políticas son importantes para toda empresa debido a que es una forma de resarcir los posibles daños ambientales que pueda generar la misma. Por su parte, todos coinciden en afirmar la importancia de estas políticas en las directrices de toda empresa, bien sea pública o privada y que la DIAN por ser entidad pública debe ser un modelo a seguir, aunque para algunos entrevistados la DIAN no es un modelo a seguir mientras que para otros se ha avanzado, pero falta mucho por mejorar. De igual manera, en los dos grupos focales indican que las políticas están dadas, lo que hay es que ponerlas en práctica para que no caigan en bolsillos rotos, es decir trabajar sobre las políticas actuales que maneja la entidad y de esta forma lograr una política de Responsabilidad Ambiental en la DIAN adecuada. Así mismo, implementación de políticas ambientales en los acuerdos sindicales e incentivos al funcionario que realice una buena gestión ambiental en materia de manejo de residuos sólidos.

A continuación, se presentan los resultados de las entrevistas a los dos grupos focales en materia de Responsabilidad Ambiental.

### 6.3.2.1 FUNCIONARIOS DIVISIÓN DE ADUANAS

Las respuestas a las preguntas en el segmento de Responsabilidad Ambiental fueron dirigidas al grupo focal No 1 comprendido por los funcionarios de la división de aduanas, se describirán en los apartes siguientes:

Al preguntársele sobre la Responsabilidad Ambiental, muchos funcionarios tienen claro dicho tema, consideran que es el buen hacer por el medio ambiente, a continuación, algunos apartes de las respuestas; *“La Responsabilidad Ambiental es lo que las empresas deben hacer correspondiendo a una ganancia... y al generar un impacto tanto en el ambiente como en las personas... de tratar de mitigar esos impactos negativos sobre ello”*. (Grupo focal 1, participante 3). *“Aquí en la DIAN lo que se hizo como responsabilidad social ambiental fue lo de las pilas (recolección)”*. (Grupo focal 1, participante 4). *“Son como todos esos compromisos y todas estas actividades que hacen las empresas para el mejoramiento del medio ambiente en general”*. (Grupo focal 1, participante 5). *“Responsabilidad social ambiental es la que tienen las empresas para incentivar a sus empleados a como utilizar los recursos renovables”*. (Grupo 1, participante 7). *“Es el conjunto de actividades y programas que desarrollan algunas empresas para de alguna manera compensar todos los beneficios que obtienen al explotar los recursos naturales ambientales”....* (Grupo focal 1, participante 8).

Con respecto de si conocen el plan de gestión ambiental de la DIAN en su mayoría indican desconocer el mismo y otros saben que si existe, pero son apáticos a consultar, como lo expresan a continuación *sé que existe pero uno no saca el tiempo para revisarlo*". (Grupo focal 1, participante 7). *"Si lo conozco y lo leí en una oportunidad, pero lo que noto a nivel general.....lo dejamos en un segundo plano"*. (Grupo focal 1, participante 9).

En materia de si las políticas de Responsabilidad Ambiental de la DIAN son las adecuadas, algunos no conocen y otros consideran que son adecuadas, sin embargo, falta más compromiso del ciudadano, a continuación, algunos apartes de las respuestas. *"la verdad que no conozco cuales son las acciones, entonces no sé si son adecuadas o no"* (grupo focal 1, participante 1). *"Para mi si son adecuadas, pero... nosotros como funcionarios no nos hemos metido de lleno en eso"*. (Grupo focal 1, participante 2). *"Las acciones son adecuadas en lo que está de papel y en la planeación ya en el accionar hace falta un poco más de apropiarse de esos temas"* (grupo focal 1, participante 3). *"A nivel nacional si existen, pero a nivel local.... si deben llevarlo más al funcionario, más a la práctica"*. (Grupo focal 1, participante 6).

En cuanto a la importancia de la Responsabilidad Ambiental en el sector público, se consideran las siguientes apreciaciones: *"las empresas públicas y las privadas deben estar más pendiente de lo ambiental"* (grupo focal 1, participante 4). *"De hecho en cada empresa independiente de si son públicas y privada deben tener este*



*tipo de compromisos dentro de sus políticas de responsabilidad social”. ... (Grupo focal 1, participante 5). “Deben integrarse en ese proceso, independientemente de que sea una entidad estatal y que no tengas estos beneficios de carácter privado”.... (Grupo focal 1, participante 8). “Yo pienso que debe ser una obligación de toda empresa pública y privada que en sus políticas establezcan todas estas responsabilidades sociales empresariales ambientales”.... (Grupo focal 1, participante 10).*

En el tema de si es la DIAN un ejemplo de Responsabilidad Ambiental, *“no, estamos apenas en pre kínder y estamos apenas aprendiendo” (Grupo focal 1, participante 3). “No somos ejemplo.... Nos hace falta todavía mucho tema por cortar”. (Grupo focal 1, participante 4). “Considero que no, no somos un ejemplo de Responsabilidad Ambiental”. (Grupo focal 1, participante 5).*

Por último, en materia de proponer alternativas de una mejor política Responsabilidad Ambiental de la DIAN, las alternativas fueron las siguientes: *“por ejemplo si tengo una información que no sea importante de pronto tengo que imprimir en papel reciclable, es de cada persona. ” (grupo focal 1, participante 1). .... “A partir de los sindicatos, incluirlo dentro de los acuerdos, con unos compromisos que no solamente el tema financiero, del salario sino el tema ambiental deben tomarlo tanto por parte de los trabajadores”.... (Grupo focal 1, participante 3).*

### 6.3.2.2 FUNCIONARIOS DIVISIÓN DE IMPUESTOS

Las respuestas a las preguntas en el segmento de responsabilidad ambiental fueron dirigidas al grupo focal No 2 comprendido por los funcionarios de la división de impuestos, se describirán en los apartes siguientes:

Al preguntársele sobre la Responsabilidad Ambiental, se destaca que la mayoría de funcionarios mencionan al sector público como referente del mismo. Algunos apartes de las respuestas a continuación: ...*“yo pienso que, en las entidades públicas, en este momento se está tomando como más serio este tema debido a que las especificaciones ambientales... ha sido un reto que ha tenido las entidades del estado con el medio ambiente”*... (Grupo focal 2, participante 4). ...*“Ahí entra a jugar un papel, son las empresas públicas. Por lo menos en las empresas privadas por ejemplo TIGO tiene en sus centros de acopio cajas donde dice recicle aquí... pilas o aparatos que ya estén dañados”*... (Grupo focal 2, participante 5). ... *“devolverle al cliente lo que pagan con sus servicios, a nivel público... como empresa recaudadora de impuestos, a esos contribuyentes... darle el mejor uso a esos recursos que disponemos”* (grupo 2, participante 6). *“En Colombia implementan las normas, pero se olvidan de la parte importante que es la educación, entonces ese tema de Responsabilidad Ambiental debe estar ligado a las mismas instituciones de educación tanto a nivel básico como a nivel universitario de tal manera que cuando una persona... sabe cuáles son las*

*acciones y los deberes y los derechos en el tema ambiental... ” (grupo focal 2, participante 7).*

Sobre el conocimiento del Plan de Gestión Ambiental de la DIAN, *“se conoce como PIGA (plan integral de gestión ambiental” (grupo focal 2, participante 1).* La mayoría de los entrevistados indicaron conocer el plan de gestión ambiental de la DIAN.

En lo concerniente a si las acciones de Responsabilidad Ambiental en la DIAN de Santa Marta son las adecuadas. Muchos consideran que, si son las adecuadas, pero falta mucho por mejorar. Algunas de las respuestas a continuación: *“Si, son las adecuadas, lo que conocemos a nivel de seccionales porque no todas conocemos lo mismo, por ejemplo, hay seccionales donde hay laboratorios que habrá otro tratamiento para no impactar el medio ambiente...” (Grupo focal 2, participante 3).* *“El punto está en la aplicación, en el cumplimiento, de la concientización que tenga respecto a las normas o instrucciones...” (Grupo focal 2, participante 6).* *“Yo pienso que en la DIAN tanto nivel directivo como a nivel de funcionarios estamos convencidos de que cualquier residuo que se genere al interior puede causar, mal manejado puede causar daño ambiental, en ese sentido la DIAN está trabajando con sus políticas de manera que los residuos se generen se encaminen bien...” (grupo focal 2, participante 7).* *“La entidad sabe y ha detectado en que es lo que debe trabajar. Por lo menos esta consiente que debe crear en las edificaciones de la DIAN cuarto de residuos*

*aprovechables y peligrosos... estar consiente que en cuanto a la norma lo debe tener”.*

(Grupo focal 2, participante 8).

Al preguntar si las empresas públicas como la DIAN, deben contribuir a la Responsabilidad Ambiental, muchos indican que es obligación de todos. *“No solamente la DIAN sino todas las empresas públicas y privadas deben tener la obligación de la Responsabilidad Ambiental”* (Grupo focal 2, participante 1). *“Todos los ciudadanos debemos tener esa responsabilidad, en el trabajo, en el hogar”...* (Grupo focal 2, participante 5).

En el tema de si la DIAN de Santa Marta es un ejemplo de Responsabilidad Ambiental. Algunos indican que si porque la DIAN tiene certificaciones ambientales y otros consideran que se debe mejorar la gestión ambiental *“...Nosotros hemos avanzado bastante y también hemos tenido certificación y la hemos sostenido...”* (Grupo focal 2, participante 5). *“No depende tanto de una certificación... que se demuestre el compromiso”* (Grupo focal 2, participante 6). *“Hay que trabajar un poquito más, que hay que mejorarlos”...* (Grupo focal 2, participante 7).

Por último, sobre estrategias para una mejor política de Responsabilidad Ambiental en la DIAN de Santa Marta, muchos proponen un gestor ambiental y otros, sobre implementar más jornadas educativas que generen conciencia ambiental. Algunos apartes de las repuestas: *“continuar con esas estrategias que tenemos, mejorarlas e incentivar más a los funcionarios por medio de capacitaciones”* (Grupo

focal 2, participante 9). *"Seguir con las campañas de manera lúdica"* (Grupo 2, participante 8). *"Se deben crear unos comités para el cumplimiento de esas normas"*. (Grupo focal 2, participante 7). *"Al menos un funcionario por división que sea un gestor ambiental"*... (Grupo focal 2, participante 3). *"La mejor estrategia no es tanto crear comités... lograr la responsabilidad individual de cada persona, que es la única forma porque nosotros no podemos cambiar a las personas sino a nosotros mismos"*. (Grupo focal 2, participante 1).

#### 6.4 LA ENCUESTA

La obtención de esta información se obtendrá en primera instancia a través de las encuestas, con el formato consignado en el anexo 4, el cual está dividido en dos segmentos que son: manejo de residuos sólidos y responsabilidad ambiental.

**TABLA NO 5. FORMATO PRUEBA PILOTO DE ENCUESTAS.**

Cargo: \_\_\_\_\_

Indique si es: director seccional \_\_\_ jefe de división \_\_\_ jefe de grupo interno de trabajo \_\_\_

Sexo: M \_\_\_ F \_\_\_

Edad:

Preguntas orientadas al manejo de residuos sólidos		
ITEM	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Conoce sobre residuos sólidos?	SI
		NO
		TAL VEZ
2	¿Cuáles son los residuos sólidos que más se generan en la DIAN de Santa Marta?	Papel
		Cartón
		Residuos de aparatos electrónicos y eléctricos
		Desechables



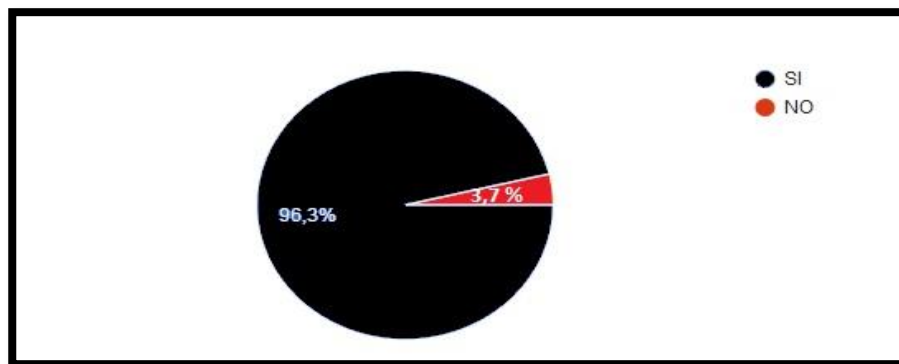
		Residuos peligrosos (químicos)
		OTRO
3	En una escala de 1 a 5 califique el manejo de residuos sólidos en la DIAN de Santa Marta siendo 1 muy malo y 5 excelente	1
		2
		3
		4
		5
4	¿Considera que la política de cero papeles se cumple en la DIAN de Santa Marta?	SI
		NO
		TAL VEZ
5	¿Conoce el plan de manejo de residuos sólidos de la DIAN?	SI
		NO
		TAL VEZ
6	¿Han recibido capacitación o campañas en temas de manejo residuos sólidos?	SI
		NO
		TAL VEZ
7	A nivel personal ¿maneja usted adecuadamente los residuos sólidos en su oficina?	SI
		NO
		TAL VEZ
8	¿Los funcionarios de la DIAN de Santa Marta contribuyen a un adecuado manejo de los residuos sólidos generados en sus oficinas?	SI
		NO
		TAL VEZ
9	¿Han recibido capacitación en los siguientes temas por parte de la entidad?	Reciclaje
		Reúso
		Separación de residuos sólidos
		Ninguna de las anteriores
<b>preguntas orientadas a la Responsabilidad Ambiental del sector publico</b>		
<b>ITEM</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
10	¿Conoce de Responsabilidad Ambiental?	SI
		NO
		TAL VEZ
11	¿Considera importante la Responsabilidad Ambiental en las empresas del sector público como la DIAN?	SI
		NO
		TAL VEZ
12	En una escala de 1 a 5 siendo 1 muy malo y 5 excelente: califique la gestión ambiental de la DIAN	1
		2
		3
		4
		5
13	¿Considera que la política de gestión ambiental se cumple a cabalidad en las oficinas de la DIAN de Santa Marta?	SI
		NO
		TAL VEZ
15	¿Han recibido capacitación en temas de Responsabilidad Ambiental de la DIAN?	SI
		NO
		TAL VEZ
16	¿Considera que la DIAN de Santa Marta es un referente de Responsabilidad Ambiental?	SI
		NO
		Tal vez

La prueba piloto se envió el día 23 de marzo de 2017 dirigida a seis funcionarios de la DIAN de Santa Marta en formato google drive<sup>6</sup>, este cuestionario nos permitió detectar fallas o errores que se pudieron resarcir y se realizó los ajustes pertinentes, teniendo en cuenta las opiniones de los encuestados y correcciones de la directora de tesis y de esta forma se elaboró el cuestionario definitivo. Con base en este primer sondeo de trabajo de campo, se hicieron los siguientes ajustes; se agregaron las preguntas 8, 9 y 10, se modificaron las preguntas 3, 7, 11 y 13 y se omitieron las preguntas 4, 8 y 16. Así mismo, se modificaron las opciones de respuestas para todas las preguntas (revisar anexo 4). Por su parte, en lo que corresponde al encabezado se adicionó edad, fecha, tiempo en la entidad, división a la que pertenece (aduanas o impuestos) y nombre del cargo para los funcionarios rasos.

## 6.4.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

### 6.4.2.1 CONCEPTOS SOBRE RESIDUOS SÓLIDOS

#### GRÁFICA 2. CONOCIMIENTO SOBRE RESIDUOS SÓLIDOS.

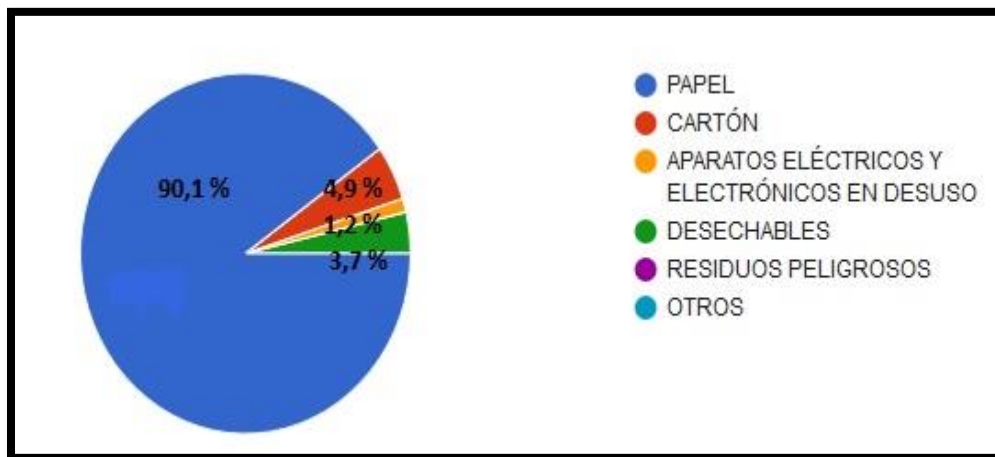


Fuente: Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

<sup>6</sup> enlace del formato de encuesta prueba piloto ya realizado <https://docs.google.com/forms/d/12unTVE1TES2wRsU00pV8yUqSEV8HzM0mvM4iCDwuBSc/edit#responses>.

El grafico 2, constató que el 96,3 % de los funcionarios de la DIAN de Santa Marta conocen sobre residuos sólidos y solo el 3,7 % no tiene conocimiento sobre los mismos.

**GRÁFICA 3. ¿Cuáles son los residuos sólidos que más se generan en las oficinas de la DIAN de Santa Marta?**

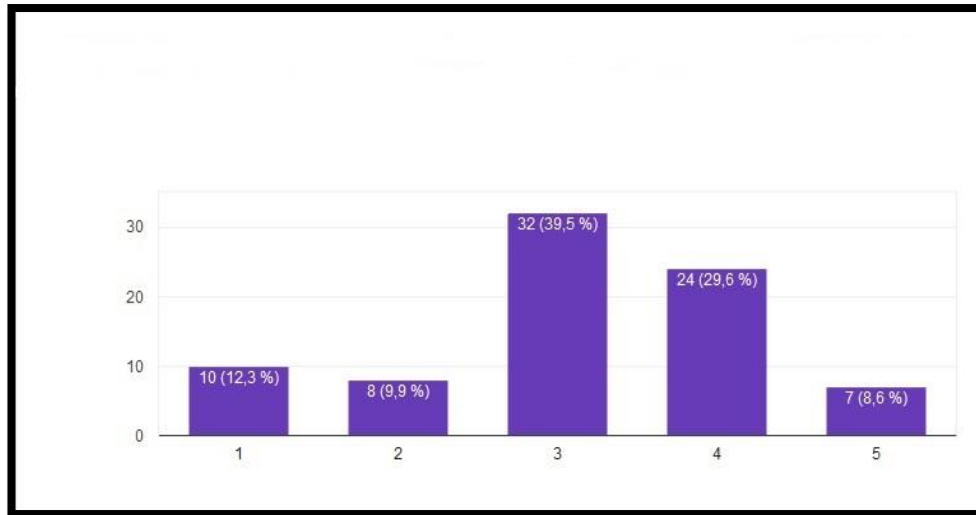


**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

La grafica 3, permitió conocer que el 90, 1 % de los residuos sólidos generados en las oficinas de la DIAN de Santa Marta es el papel, el cartón con un 4,9 %, los aparatos electrónicos y eléctricos en desuso en 1,2 % y los desechables en un 3,7 %.



**GRÁFICA 4. En una escala de 1 a 5 califique el manejo de residuos sólidos en la DIAN de Santa Marta siendo 1 muy malo y 5 excelente.**

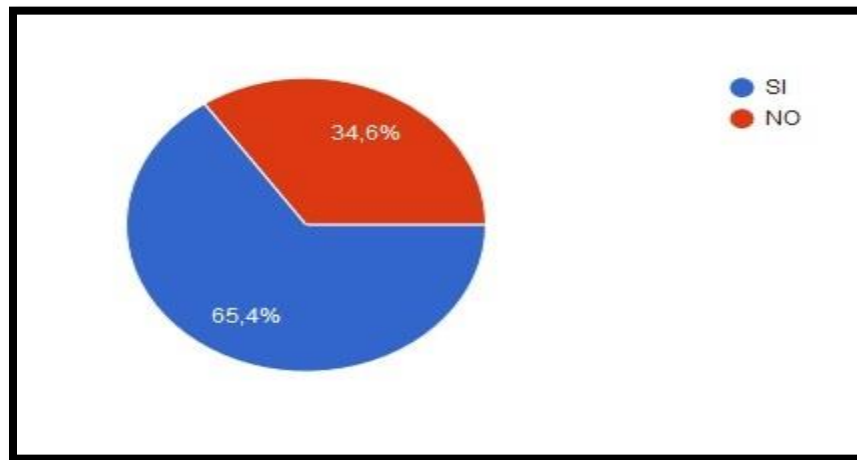


**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

La gráfica 4, muestra que el manejo de los residuos sólidos en la DIAN de Santa Marta no es excelente puesto que solo el 8,6 % lo consideró excelente, por su parte el 12,3 % lo considera muy malo. No obstante, el 39,5 % considera que el manejo no es ni bueno ni malo donde le otorgan una calificación de 3 y por último el 29,6% no lo considera excelente, pero si le otorga una calificación muy cercana otorgándole 4. Entre las justificaciones a estos resultados tenemos las siguientes apreciaciones: "No hay un sistema de disposición establecido que permita recuperar el papel para que sea redirigido hacia otro proceso de reciclaje y nuevo, aparte se malgasta mucho papel en diversas copias de documentos y en formatos establecidos en la entidad por el sistema de gestión de calidad". "Se dispone de canecas que indican la separación de residuos

*en sitios estratégicos, las cuales después de clasificadas se les da destino de reciclaje o reutilización cuando sea el caso”.*

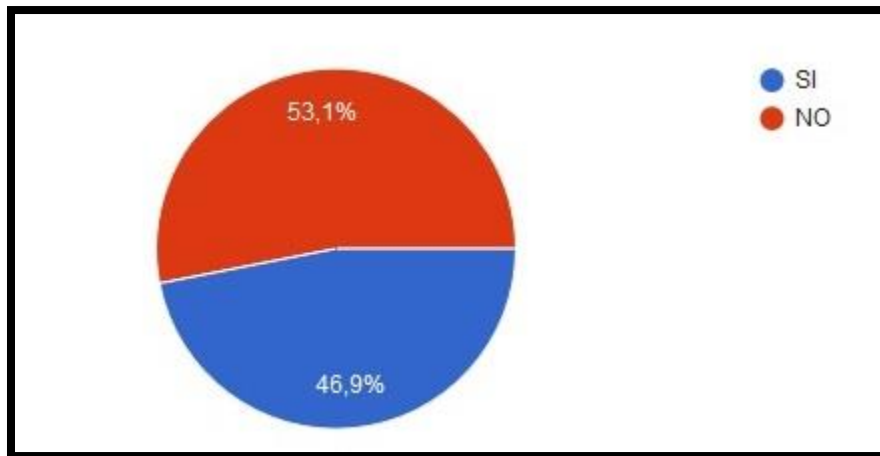
### GRÁFICA 5. ¿Conoce el plan de manejo de residuos sólidos de la DIAN?



**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

El grafico 5, dilucida que el 65, 4 % si conoce el plan de manejo de residuos sólidos de la DIAN y el 34, 6 % indica que no conoce sobre el mismo. A continuación, describiremos algunas justificaciones al respecto: *“Sé que existe, pero no lo conozco”*. *“sé que existe algo relacionado en la página de intranet, pero nunca lo he buscado”*. *“La DIAN no da a conocer los planes de manejo”*.

**GRÁFICA 6. ¿Ha recibido capacitación o campañas en temas de manejo residuos sólidos por parte de la DIAN?**



**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

El gráfico 6, arrojó como resultado que el 53, 1 % de los funcionarios de la DIAN de Santa Marta no han recibido capacitación o instrucciones de manejo de residuos sólidos, mientras que el 46, 9 % afirman haber recibido dichas instrucciones. A continuación, algunas apartes donde justifican dichos resultados: "*Clasificación de los residuos y distinción de los colores de los recipientes de almacenaje, campañas ambientales de amor por el planeta*". "*Campaña que se realizó aproximadamente hace un año donde se explicaba el uso de las canecas de colores. Como también el envío de cartillas sobre el tema*". "*Identificación de la manera de depositar los residuos*".

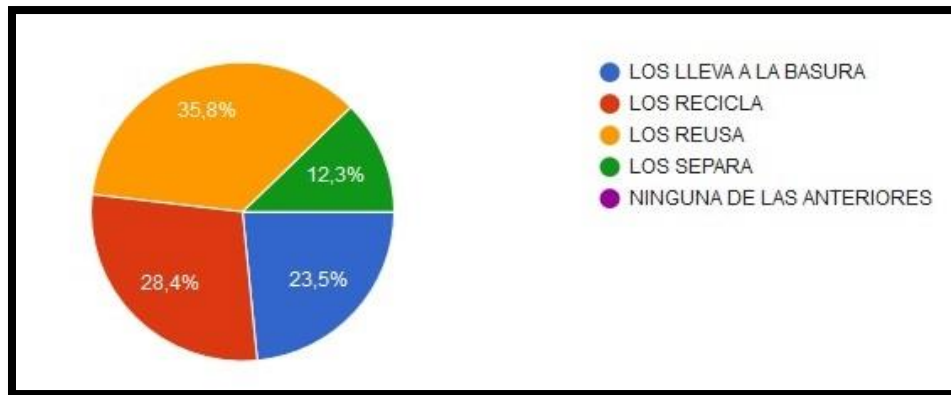
**GRÁFICA 7. ¿Qué hacen los funcionarios de la DIAN de Santa Marta con los residuos sólidos que se generan en las oficinas?**



**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

El gráfico 7, nos ilustra que el 48,1 % de los funcionarios llevan los residuos sólidos a la basura, el 28,4 % los reciclan, el 13,6 % los separan, el 8,6 % los reusan y el 1,2 % ninguna de las anteriores.

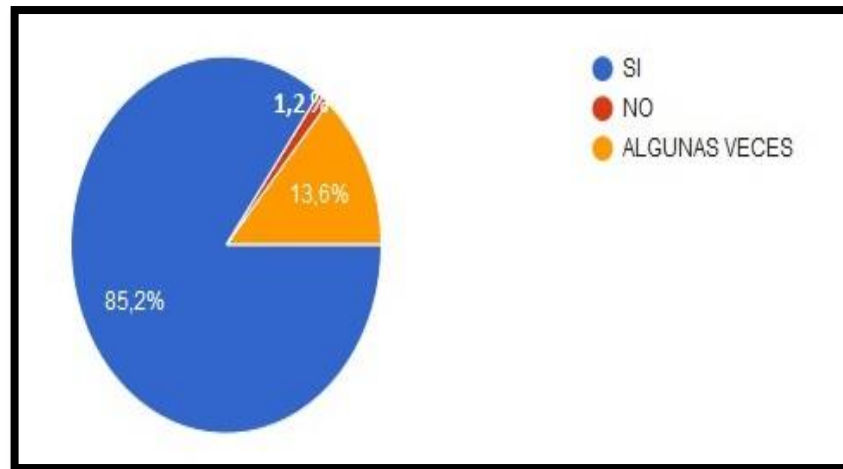
**GRÁFICA 8. A nivel personal ¿Qué hace usted con los residuos sólidos generados en su oficina?**



**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

El gráfico 8, nos indica que a nivel personal el 35, 8 % de los funcionarios reúsa la basura, el 28, 4 % los recicla, el 23, 5 % los lleva a la basura y el 12,3 % los separa.

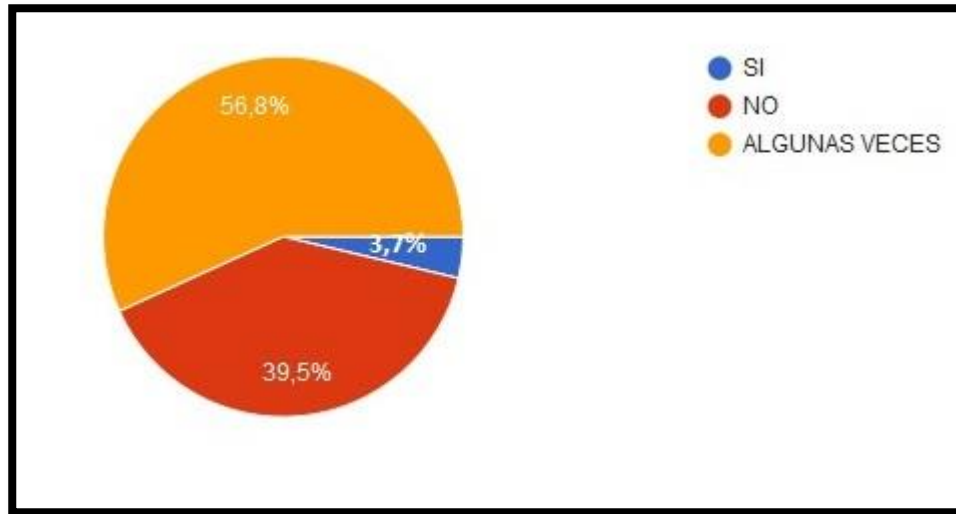
**GRÁFICA 9. ¿Utiliza frecuentemente medios o nuevas tecnologías como los correos electrónicos para sus diferentes trámites laborales?**



**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

La gráfica 9, nos indica que el 85, 2 % de los funcionarios de la DIAN de Santa Marta utilizan el correo electrónico para sus propósitos laborales, el 1,2 % no lo utiliza y el 13, 6 % indicaron utilizarlo algunas veces.

## GRÁFICA 10. ¿IMPRIME SUS CORREOS ELECTRÓNICOS?



**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

La gráfica 10, se ahondó sobre la impresión de los correos electrónicos, donde el 56,8 % indicaron que algunas veces los imprimen, el 39,5 % no los imprimen y el 3,7 % si los imprimen.

Finalmente, terminando el componente de residuos sólidos las recomendaciones que hicieron para un mejor manejo de residuos sólidos en la DIAN de Santa Marta son las siguientes:

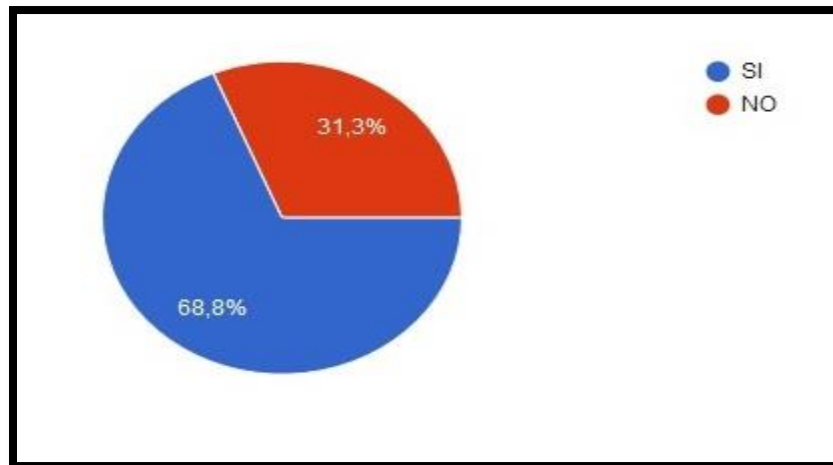
**TABLA 6. ¿Qué recomendaciones puede dar usted para el manejo de los residuos sólidos generados en la DIAN de Santa Marta?**

RECOMENDACIONES
<i>"MAYOR COMPROMISO DE LOS FUNCIONARIOS Y MÁS INSTALACIONES DE PUNTOS ECOLÓGICOS".</i>
<i>"IMPRIMIR LOS DOCUMENTOS ESTRICTAMENTE CUANDO SEA NECESARIO, USAR PAPEL (RECLICLADO) QUE AUN SE PUEDA UTILIZAR EN CASOS ESPECIFICOS".</i>
<i>"TRATAR DE DARLE BUEN USO AUN CUANDO LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD NO IMPIDAN ALGUNAS VECES EL AHORRO DEL PAPEL".</i>
<i>"Mayor socialización sobre el tema. Recordatorios frecuentes a los funcionarios para que no olvidemos reciclar y hacer un manejo adecuado de los residuos sólidos".</i>
<i>"REALIZAR CAMPAÑAS DE RECICLAJE CON MAS FRECUENCIA".</i>
<i>"TOMAR CONCIENCIA DE LA IMPORTANCIA DEL TEMA".</i>
<i>"SE DEBEN COLOCAR EN CADA UNO DE LOS PISOS LOS PUNTOS ECOLOGICOS Y CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS PARA ELLO".</i>
<i>"Campaña periódica, seguimiento a los diferentes eslabones de la cadena hasta la etapa final de reciclaje y reutilización, eliminación de formatos innecesario así mismo la implementación de un sistema virtual de trámites internos".</i>



#### 6.4.2.2 CONCEPTO SOBRE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

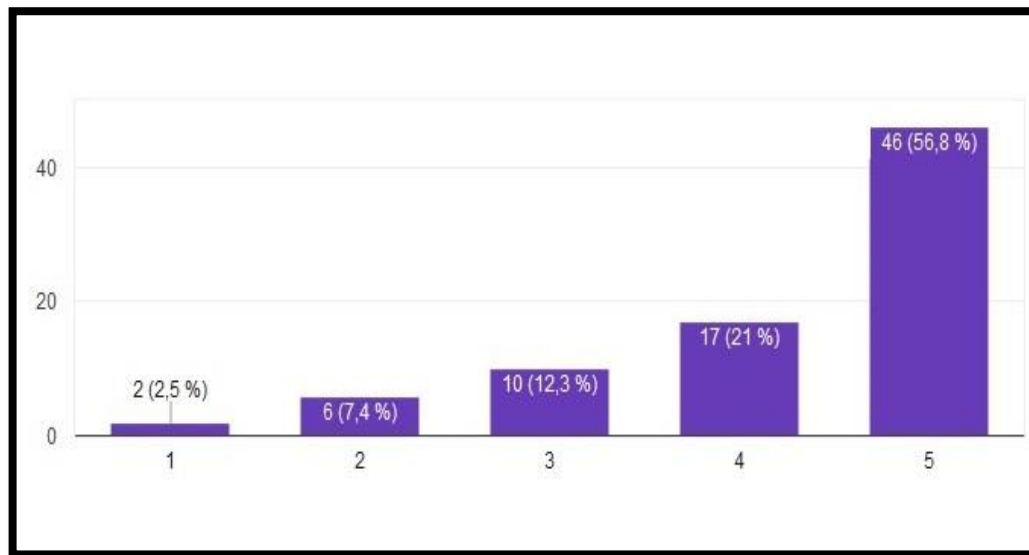
GRÁFICA 11. ¿Conoce de Responsabilidad Ambiental?



**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

La gráfica 11, permitió conocer que el 68,8 % de los funcionarios de la DIAN de Santa Marta si conoce de responsabilidad ambiental, mientras que el 31,3 % no conoce sobre esta temática.

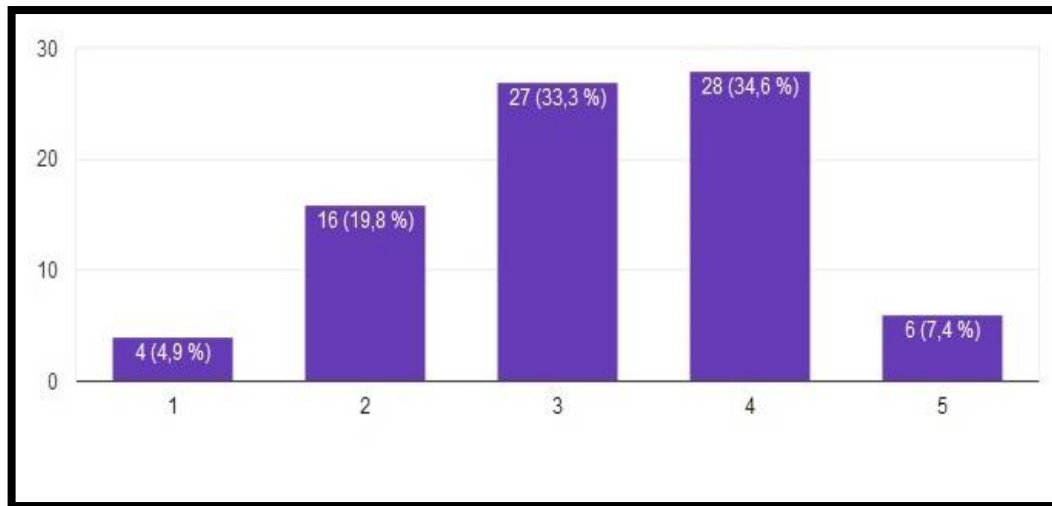
**GRÁFICA 12.** En una escala de 1 a 5 determine siendo 1 nada importante y 5 muy importante ¿Qué importancia tiene la Responsabilidad Ambiental en las empresas del sector público como la DIAN?



**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

En la gráfica 12, el 56,8 % de los funcionarios le dieron una calificación de 5 dándole gran importancia a la Responsabilidad Ambiental en el sector público. Por su parte, solo el 2,5 % calificaron 1 lo que indica que no lo considera nada importante.

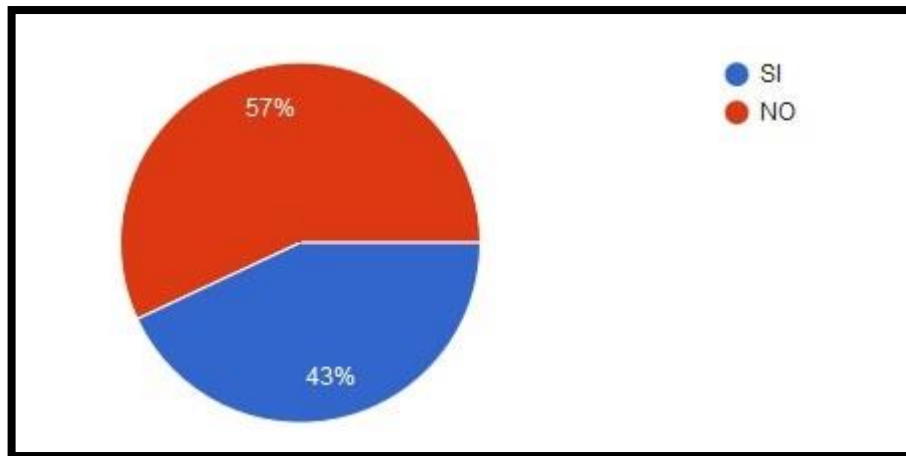
**GRÁFICA 13. En una escala de 1 a 5 siendo 1 muy malo y 5 excelente: califique la gestión ambiental de la DIAN de Santa Marta**



**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

En la gráfica 13, los términos medios superaron los extremos calificativos, donde el 33,3 % y el 34,6 % de los funcionarios le otorgaron 3 y 4 puntos de calificación respectivamente. Por su parte, el 4,9 % y el 7,4% le otorgaron 1 y 5 de calificación respectivamente. Adicionalmente, traemos a colación algunas justificaciones de los funcionarios: *“Se usa demasiado papel, incluso sabiendo que los archivos están en el sistema de información y no se pierden”*. *“Falta más concientización de los funcionarios al buen uso de los recursos materiales, clasificación de los residuos producto de una falta de cultura y pertenencia con la entidad”*. *“Falta de interés por parte de los funcionarios en cuidar el medio ambiente. No sé hace nada por reciclar ni reutilizar”*.

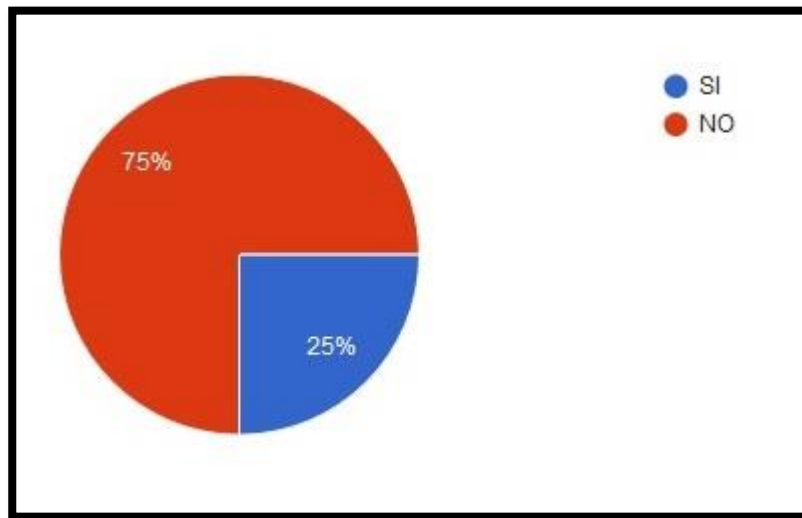
**GRÁFICA 14. ¿Se cumple la política de gestión ambiental en las oficinas de la DIAN de Santa Marta?**



**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

La grafica 14, diagnosticó la política de gestión ambiental en la DIAN de Santa Marta no se cumple según el 57 % de los funcionarios y el 43 % indicaron que si se cumple. A continuación, algunos apartes de los comentarios de los encuestados: *“Siendo crítico el tema de papel no se le da la importancia debida”*. *“Parcialmente, no se dispone de tip o capacitación permanente que permita al funcionario, empleados externos y clientes tener una cultura ambiental sana a santa marta le falta mucha cultura de ambiental sana”*. *“Se cumple al momento de las auditorías”*. *“Se realizan campañas, y hay compromiso de los funcionarios”*. *“Lo único que se hace es reciclar el papel”*.

**GRAFÍCA 15. ¿Ha recibido capacitación en temas de Responsabilidad Ambiental por parte de la DIAN?**



**Fuente:** Elaboración propia con base en encuesta aplicada por el autor.

La gráfica 15, demostró que el 75 % de los funcionarios de la DIAN de Santa Marta no han recibido capacitación en temas de Responsabilidad Ambiental y el otro 25 % afirman si haber recibido dicha capacitación. A continuación, algunos comentarios al respecto de los encuestados; *“Economía de luz y papel en las oficinas”*. *“Capacitación sobre residuos sólidos sus dos grandes grupos: los peligrosos y los no peligrosos”*. *“La DIAN no se preocupa por este tipo de temas”*. *“Nos envían constantemente tic vía correo electrónico para tener en cuenta sobre Responsabilidad Social”*.

## 7. CONCLUSIONES

En términos de identificar las prácticas relacionadas con el manejo de los residuos sólidos se identificó un alto consumo de papel en las oficinas de la DIAN de Santa Marta para los diferentes trámites inherentes a la DIAN como oficios, actas, declaraciones de importación y exportación. Así mismo, se pudo reconocer que en cuanto al manejo de eléctricos y electrónicos como fax, teclados entre otros, almacenados en los archivos temporales sin el tratamiento adecuado para su destinación final que requiere esta clase de artefactos. Por su parte, en las oficinas de la división de aduanas se evidenció que se requieren puntos ecológicos para la clasificación de los residuos sólidos de forma tal que pueda realizar una separación más expedita de esta clase de residuos.

La DIAN tiene una política de responsabilidad ambiental en el tema de manejo de residuos sólidos y que la misma ha sido auditada desde el año 2014 promovida por la dirección de gestión de recursos administrativos económicos (DGRAE). Sin embargo, falta más vigilancia en la puesta en marcha de dichas políticas que permitan un adecuado manejo de residuos. La DIAN tiene una política de responsabilidad ambiental en el tema de manejo de residuos sólidos y que la misma ha sido auditada desde el año 2014 promovida por la dirección de gestión de recursos administrativos

económicos (DGRAE). Sin embargo, falta más vigilancia en la puesta en marcha de dichas políticas que permitan un adecuado manejo de residuos sólidos.

Otro aspecto referente a las prácticas en términos del manejo de los residuos sólidos en la DIAN estudiada consiste en la utilización de los archivos temporales de la DIAN se encuentran al borde de su capacidad máxima llenos cajas de cartón y carpetas donde se archivan los diferentes trámites de la DIAN, por lo que se evidencia que la digitalización de dicha información está lejos de ser una realidad. De igual forma, el poco uso del correo para enviar información relevante se debe básicamente por la cultura de que de todo debe quedar impreso, es decir la cultura del papel sigue siendo una constante en entidades estatales como la DIAN, muy a pesar de las campañas de ahorro de papel.

Las entrevistas a grupos focales y la encuesta, permitieron reforzar lo evidenciado en la observación directa ya que los funcionarios manifestaron el gran consumo de papel que se reconoce en las oficinas de la DIAN de Santa Marta, así mismo resaltaron la falta de puntos ecológicos en algunas oficinas como la de operación aduanera que permiten una rápida separación de los residuos sólidos, pero al no contarse con ellos la clasificación de estos residuos sólidos se hace demasiado dispendiosa.

En consecuencia, tanto en los tres grupos focales como en los resultados de la encuesta permitió conocer que en gran medida el problema radica en la falta de cultura del manejo de residuos sólidos por parte de cada funcionario, la entrevista grupal del tercer grupo reforzó dicha concepción pues muy a pesar de las pocas divisiones con puntos ecológicos la mayoría de funcionarios no hacen la correcta disposición de clasificación de los residuos sólidos.

Siguiendo con lo anterior, esto corresponde con un consumo de papel indiscriminado, los integrantes de los dos primeros grupos manifiestan imprimir muchos trámites innecesarios, dejando a un lado el uso del correo electrónico para el envío de información importante. Dicha situación conlleva a que la DIAN, pierda fuerza para llegar a ser un ejemplo en el manejo de residuos sólidos, en su lugar se evidencio la necesidad de cimentar reforma en la política de Responsabilidad Ambiental de una entidad pública como la DIAN, en la que se den directrices ante el manejo de lo ambiental y sostenible de los residuos sólidos que genera la entidad, estas en especial deben estar orientadas al manejo adecuado del papel y uso sostenible del mismo. Así mismo, muchos funcionarios indicaron no recibir capacitaciones o instrucciones al respecto en cuanto manejo de residuos sólidos, aspecto que señala la importancia de definir planes de capacitación en el manejo sostenible de los residuos sólidos generados por la institución.

Por su parte, en cuanto a la Responsabilidad Ambiental los funcionarios consideran que este es un tema central al momento de plantear políticas que



propendan el desarrollo sostenible desde empresas públicas como la DIAN. Sin embargo, además consideran que la gestión ambiental en la DIAN no se cumple a cabalidad y que solo se hacen velar dichas normas, cuando hay presencias de auditorías. Adicionalmente, muchos funcionarios no han recibido capacitación relacionados en estos temas, muy a pesar de que algunos reconocen que en la intranet de la entidad existe un componente ambiental, aunque diversos funcionarios tienen apatía a estos temas, ya que no hace parte de su trabajo nominal.

En cierto modo, para implementar un adecuado manejo de los residuos sólidos deben existir acciones conjuntas y complementarias, entre los entes gubernamentales en términos de una correcta aplicabilidad de la normatividad y en cuanto a la ciudadanía se debe profundizar los temas de educación ambiental para que de esta forma se logre un proceso de manejo de residuos exitoso.

## **8. RECOMENDACIONES**

Las siguientes recomendaciones son la base para una propuesta orientada a la cualificación de la Dirección de Impuestos y Aduanas nacionales DIAN seccional Santa Marta, que puede llegar a multiplicarse en contextos institucionales

- Se recomienda la implementación de más puntos ecológicos en algunas oficinas de la DIAN que permiten adecuada y ágil separación de los residuos sólidos.

- Promover acciones educativas para el fomento de una conciencia y cultura ambiental, por parte de los funcionarios en el tema de residuos sólidos sobretodo en el uso adecuado del papel.
- Capacitación en temáticas de Responsabilidad Ambiental y manejo de residuos sólidos en la entidad basado en el reciclaje y la sostenibilidad.
- Utilización de la tecnología, en especial el internet y la información virtual, de tal manera que puede aminorarse el consumo de papel.
- El manejo de documentos y expedientes en la DIAN de Santa Marta, debe adaptarse a los avances tecnológicos para que de esta forma no haya mucho consumo de papel.
- Incentivar las adecuadas prácticas ambientales en la DIAN de Santa Marta en el tema de manejo de residuos sólidos de esta forma esta entidad pueda llegar a ser un referente para otras entidades públicas.
- La DIAN debe ser más rigurosa en la implementación de su política de responsabilidad ambiental en particular con el tema de manejo de residuos sólidos y así hasta llegar ser una entidad pública ejemplo de sostenibilidad ambiental.

## 9. ANEXOS

### ANEXO 1 FICHA DE DIARIO DE CAMPO PARA APLICACIÓN DEL MÉTODO DE OSERVACIÓN DIRECTA

<b>EMPRESA:</b> DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN (SANTA MARTA).	<b>INVESTIGADOR:</b> LUIS ANTONIO REYES VELÁSQUEZ
<b>FECHA Y HORA:</b> 23 de febrero 2017. 11:00 am a 12:00 m	<b>Ciudad:</b> Santa Marta
<b>OFICINA OPERACIÓN ADUANERA DIAN SECCIONAL SANTA MARTA</b>	
	



**EDIFICIO DE IMPUESTOS DIAN SECCIONAL SANTA MARTA**



**ANEXO 2 FORMATO DE ENTREVISTAS A GRUPOS FOCALES (FUNCIONARIOS EDIFICIO DE IMPUESTOS Y ADUANAS).**

Participante	Concepto de manejo de residuos sólidos								
	¿Qué son residuos sólidos?	¿Qué son residuos sólidos aprovechables?	¿Cuál es el manejo que hace usted como funcionario de la DIAN de los residuos sólidos en su oficina?	RESPUESTA	¿Por qué lo hace así?	¿Cuáles son los residuos sólidos que más se generan en las oficinas de la DIAN Santa Marta?	¿Considera que la DIAN de Santa Marta es un ejemplo de manejo de residuos sólidos?	¿Tiene conocimiento de cuál es la destinación final de los residuos sólidos que se generan en las oficinas de la DIAN de Santa Marta?	¿Qué estrategias proponen para hacer un mejor manejo de los residuos sólidos en la DIAN de Santa Marta?
P1									
P2									
P3									
P4									
P5									
P6									
P7									
P8									
P9									
P10									

Participant	Concepto de Responsabilidad Ambiental del sector publico					
	¿Qué conoce de Responsabilidad Ambiental?	¿Conocen el plan de gestión ambiental de la DIAN?	¿Consideran que las acciones de Responsabilidad Ambiental en la DIAN de santa marta son las adecuadas?	¿Consideran que las empresas públicas como la DIAN deben contribuir a la Responsabilidad Ambiental?	¿Considera que la DIAN de Santa Marta es un ejemplo de Responsabilidad Ambiental como entidad pública?	¿Qué estrategias proponen para hacer una mejor política de Responsabilidad Ambiental en la DIAN de Santa Marta?
P1						
P2						
P3						
P4						
P5						
P6						
P7						
P8						
P9						
P10						

**ANEXO 3 FORMATO DE ENTREVISTAS A GRUPOS FOCALES (PERSONAL A CARGO DEL ASEO EN LAS OFICINAS DE LA DIAN DE SANTA MARTA).**

Participante	¿Qué son residuos sólidos?	¿Qué son residuos sólidos aprovechables?	Concepto de manejo de residuos sólidos		¿Qué estrategias proponen para hacer un mejor manejo de los residuos sólidos generados en las oficinas de la DIAN de Santa Marta?
			¿Cuáles son los residuos sólidos que más se generan en las oficinas de la DIAN Santa Marta?	¿Cuál es el manejo que hace usted como personal encargado del aseo, de los residuos sólidos generados en las oficinas de la DIAN de Santa Marta?  RESPUESTA	
P1					
P2					
P3					
P4					

## ANEXO 4 FORMATO DE ENCUESTA

Fecha: \_\_\_\_\_

Indique si es: Director seccional \_\_\_\_ Jefe de división \_\_\_\_ Jefe de grupo interno  
de trabajo \_\_\_\_ Funcionario \_\_\_\_ (si es funcionario indique cargo: \_\_\_\_\_).

Sexo: M \_\_\_\_ F \_\_\_\_

Tiempo en la entidad: \_\_\_\_\_

Pertenece a la división de: Aduanas \_\_\_\_ Impuestos \_\_\_\_

Edad:

Concepto de manejo de residuos sólidos		
ITEM	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Conoce sobre residuos sólidos?	SI
		NO
2	¿Cuáles son los residuos sólidos que más se generan en las oficinas de la DIAN de Santa Marta?	Papel
		Cartón
		aparatos electrónicos y eléctricos en desuso
		Desechables
		Residuos peligrosos
3	En una escala de 1 a 5 califique el manejo de residuos sólidos en la DIAN de Santa Marta siendo 1 muy malo y 5 excelente	Otros ¿cuál?
		1
		2
		3
		4
		5
4	¿Conoce el plan de manejo de residuos sólidos de la DIAN?	Justifique su respuesta
		SI
		NO
5	¿Ha recibido capacitación o campañas en temas de manejo residuos sólidos por parte de la DIAN?	¿Por qué si lo conoce? y ¿Porque no lo conoce?
		SI
		NO
6	¿Qué hacen los funcionarios de la DIAN de Santa Marta con los residuos sólidos que se generan en las oficinas?	Si su respuesta es sí indique ¿cuáles?
		LOS LLEVAN A LA BASURA
		LOS RECICLAN
		LOS REUSAN
		LOS SEPARAN





		NINGUNA DE LAS ANTERIORES
7	A nivel personal ¿Qué hace usted con los residuos sólidos generados en su oficina?	LOS LLEVA A LA BASURA
		LOS RECICLA
		LOS REUSA
		LOS SEPARA
		NINGUNA DE LAS ANTERIORES
8	¿Utiliza frecuentemente medios o nuevas tecnologías como los correos electrónicos para enviar información?	SI
		NO
		Justifiqué su respuesta
9	¿IMPRIME SUS CORREOS ELECTRÓNICOS?	SI
		NO
		ALGUNAS VECES
10	¿Qué recomendaciones puede dar usted para el manejo de los residuos sólidos generados en la DIAN de Santa Marta?	
<b>Concepto de Responsabilidad Ambiental del sector publico</b>		
<b>ITEM</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
11	¿Conoce de Responsabilidad Ambiental?	SI
		NO
12	En una escala de 1 a 5 determine siendo 1 nada importante y 5 muy importante ¿Qué importancia tiene la Responsabilidad Ambiental en las empresas del sector público como la DIAN?	1
		2
		3
		4
		5
13	En una escala de 1 a 5 siendo 1 muy malo y 5 excelente: califique la gestión ambiental de la DIAN	1
		2
		3
		4
		5
		Justifique su respuesta
14	¿Se cumple la política de gestión ambiental en las oficinas de la DIAN de Santa Marta?	SI
		NO
		¿Por qué?
15	¿Ha recibido capacitación en temas de Responsabilidad Ambiental de por parte de la DIAN?	SI
		NO
		Si su respuesta es afirmativa especifique en ¿Cuáles?

**ANEXO 5 FOTOGRAFÍAS ENTREVISTAS A GRUPOS FOCALES.  
EDIFICIO DE IMPUESTOS:**



**EDIFICIO DE ADUANAS:**



**PERSONAL DEL ASEO:**



## 10. BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA DE ENVIGADO. (2011). Guía para el adecuado manejo de los residuos sólidos y peligrosos. Secretaria del medio ambiente y desarrollo rural. Envigado, Antioquia. 32 p.

ÁNGEL-MAYA, Augusto. (2013). El Reto de la Vida. Ecosistema y Cultura, Una Introducción al Estudio del Medio Ambiente. Segunda edición. Publicación en línea: [www.augustoangelmaya.com](http://www.augustoangelmaya.com).

BLANCO, Javier. (2013). Problemática del cambio climático en Colombia. Publicaciones de las Naciones Unidas. Santiago de Chile, Chile. 106 p.

BRIONES, Guillermo. (2002). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, ICFES, Bogotá, D.C. 219 P.

CAJIGA, Juan. (2006). El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. CEMEFI. Centro Mexicano para la filantropía. Ciudad de México, México. 35 p.

CAMPUZANO, Silvia y CHACÓN, Sandra. (2010). PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL LABORAL, DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE MANIZALES. Universidad de Manizales, facultad de psicología. Manizales, Colombia. 127 p.

CANYEYES, Josep. (2011). Responsabilidad social de las administraciones públicas. Revista 13 castellano. Barcelona, España. 27 p.

CARDENAS, Claudia. (2009). Responsabilidad Social Empresarial - “Un aporte al proceso de desarrollo”. Revista de Tecnología - Journal of Technology • Volumen 8 No. 1. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Bogotá D.C., Colombia. 11 p.

CARAVEDO, Baltazar. (2011). Desarrollo sostenible, ética, filantropía y responsabilidad social. Publicación del ejemplar: La responsabilidad social de la empresa en américa latina del Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, Estados Unidos. 16 p.

CARRIZOSA, Julio. (2001). Reflexiones Y Notas Sobre Ambiente, Desarrollo Y Paz. PNUMA. Bogotá, D.C. 197 P.

C E P A L - Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (1994).  
ECONOMÍA Y ECOLOGÍA: DOS CIENCIAS Y UNA RESPONSABILIDAD FRENTE A  
LA NATURALEZA. CEPAL, LIMA PERU. 24 P.

DELGADO, Edwin. (2016). Cultura del Manejo de los Residuos Sólidos  
Ordinarios en el Municipio de San Sebastián de Mariquita, Tolima, Colombia

ESCOBAR, Jazmine y BONILLA, Francy. (2014). GRUPOS FOCALES: UNA  
GUÍA CONCEPTUAL Y METODOLÓGICA. Universidad El Bosque. Vol 9. Bogotá. D.C.

FONSECA, Laura. (2010). LINEAMIENTOS PARA LA DEFINICION DE  
POLITICAS EN LAS EMPRESAS PUBLICAS EN COLOMBIA FRENTE AL TEMA DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL. Pontificia Universidad Javeriana, facultad de ciencias  
económicas y administrativas. Bogotá. D.C. 84 p.

GAETE, Ricardo (2009). Aplicaciones de la responsabilidad social a la nueva  
gestión pública. Universidad de Antofagasta. Antofagasta, Chile. 21p.

GÓMEZ, Ruth. (2013). EL APORTE DE LAS CORPORACIONES PÚBLICAS  
A LOS MANDATARIOS EN EL EJERCICIO DEL BUEN GOBIERNO. Universidad de  
Manizales, facultad de ciencias jurídicas. Programa de derecho Manizales, Colombia.  
26 p.

GÓMEZ, Liliana. (2014). EL BUEN GOBIERNO: PARADIGMAS Y PERSPECTIVAS POLÍTICAS. Universidad de Manizales. Facultad de derecho. Manizales, Colombia. 22 p.

GUAJARDO, Gonzalo y SERRANO, Francisco. (2001). Guía técnica para elaborar un ensayo. Universidad Autónoma de Querétaro. Facultad de Filosofía. Santiago de Querétaro, México. 7p.

HENRÍQUEZ, Gustavo y PUCHE, Ricardo. (2011). Diseño de modelo de Responsabilidad Social Empresarial en la DIAN Barranquilla: QUE PERMITA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA Y EL ACERCAMIENTO A LAS MUJERES CABEZA DE FAMILIA EN EL BARRIO REBOLO Universidad libre de Colombia. Barranquilla, Colombia. 124 p.

LIZCANO, Ibeth. (2012). Evaluación de la Responsabilidad Social de la alcaldía municipal de san Calixto norte de Santander. Universidad francisco de paula Santander. Facultad de ciencias administrativas. Ocaña, Colombia. 56 p.

LÓPEZ, María y VÉLEZ, Lina. (2014). PROPUESTA DE MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA. Facultad de ciencias económicas y administrativas Universidad de Medellín. Medellín, Colombia. 88 p.

LUND, Herbert F. (1996). Manual McGraw-Hill de Reciclaje. Volúmenes I y II.  
España.

MAX-NEEF, Manfred, ELIZALDE, Antonio y HOPENHAYN, Martin. (2000).  
Desarrollo a escala humana, Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones. Icaria  
Editorial, S.A. Barcelona, España. 59 p.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE - MMA. (2005). Lineamientos generales  
para la elaboración de planes de gestión integral de residuos o desechos peligrosos a  
cargo de generadores. Bogotá D.C. 50 p.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE - MMA. (2013). Decreto 2981 de 2013,  
por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo. Bogotá. D.C. 44 P.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE - MMA. (1998). Política de Gestión  
Integral de Residuos Sólidos. Bogotá D.C.

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO – MINISTERIO DE  
AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. (2014). Resolución 0754 de 2014, por el  
cual se adopta para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y  
actualización de los planes de gestión integral de residuos sólidos. Bogotá D.C. 60 p.

MOSCOSO, Jenny y JARAMILLO, Fernando. (2008). Caracterización y efectos de un código de buen gobierno para el sector público. Universidad Libre. Bogotá D.C 30 P.

Naciones unidas. (2002). La cumbre de la tierra ECO 92. Alianza Editorial S.A. San José, Costa Rica. 456 P.

NAVARRO, José y HERNÁNDEZ, Elisa. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL ÁMBITO DEL SECTOR PÚBLICO. Universidad de Granada. Granada, España 26 p.

NOGUERA, Patricia (2004). EL REENCANTAMIENTO DEL MUNDO. Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente - PNUMA - Oficina Regional para América Latina y el Caribe y Universidad Nacional de Colombia. IDEA. Manizales, Colombia. 208 p.

PERALTA, Ingrid. (2013). CORPORACIONES PÚBLICAS, PARTIDOS POLÍTICOS Y BUEN GOBIERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CALDAS.LA REALIDAD SITUADA. Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad de Manizales. Manizales, Colombia. 28 p.



PNUMA. (2012). La capa de ozono y las SAO. Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente. New York, Estados Unidos. 7 p.

PNUMA. (2009). Hacia la producción y el uso sustentable de los recursos: Evaluación de los biocombustibles. Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. 40 p.

RAUFFLET, Emmanuel. (2010). Responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible: una perspectiva histórica y conceptual. Universidad del Valle. 10 p.

RODRIGUEZ, Aida. (2008). Fundamentos para el uso de instrumentos fiscales en la política ambiental: Una aproximación al caso colombiano. Dirección de impuestos y aduanas nacionales – DIAN. 101 p.

RODRIGUEZ, Juan (2015). Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos Domiciliarios en Colombia: Mitos y Realidades. Universidad militar nueva Granada. Facultad de ciencias económicas. Bogotá, D.C 23 p.

RODRIGUEZ, Sara. (2009). Residuos Sólidos En Colombia: Su manejo es un compromiso de todos. Universidad Santo Tomas, seccional, Tunja. 96 p.

ROMERO, Emilio. (2006.7). Residuos minero, ingeniería ambiental. Comunidad de Andalucía, España. 38 p.

SANDOVAL, Carlos. (2002). Investigación cualitativa. INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, ICFES, Bogotá, D.C. 313 P.

SOTO, Juan. (2013). LAS CORPORACIONES PÚBLICAS Y LAS INSTITUCIONES DEMOCRÁTICAS: UNA HISTORIA DE AUSENCIAS Y SILENCIOS. Facultad de ciencias jurídicas, programa de derecho. Universidad de Manizales. Manizales, Colombia. 20 p.

SPARANO, Humberto. (2010). Responsabilidad Social Empresarial: Modelo de Ecopetrol para el Desarrollo Sostenible. Bogotá, D.C. 5 p.

SUAREZ, Claudia y GÓMEZ William. (2000). Seminario internacional gestión integral de residuos sólidos y peligrosos, siglo XXI, Residuos peligrosos en Colombia. Departamento nacional de planeación y universidad nacional de Colombia. 9 p.

UAE DIAN DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS Y ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS. (2014). CARTILLA DEL PROGRAMA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS APROVECHABLES UAE DIAN. Versión 1. Bogotá D.C. 25 P.

ULLOA, Jorge. (2004). Plan de gestión integral de residuos sólidos municipio de Barichara. Universidad Industrial de Santander. Escuela de ingeniería química. Bucaramanga, Colombia 137 p.

UNIÓN EUROPEA. (2013). La responsabilidad, las relaciones de confianza, la participación y la cooperación como ejes del desarrollo del sector público en la Unión Europea. Madrid. España. 28 p.

VEGA, Leonel. (2002). Políticas públicas hacia el desarrollo sostenible y política ambiental hacia la sostenibilidad ambiental del desarrollo. Departamento Nacional de Planeación – Dirección de Política Ambiental – Subdirección de Estudios Ambientales. Bogotá, D.C. 10 P.

VIVES, Antonio y PEINADO, Estrella. (2011). La responsabilidad social de la empresa en américa latina. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, Estados Unidos. 468 p.

ZUÑIGA, Henry. (2012). LOS BIENES Y SERVICIOS AMBIENTALES PRIMARIOS, SECUNDARIOS Y RECURSOS NATURALES. Universidad Distrital Francisco José de Caldas Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales. Bogotá, D.C. 52 p.

## 11. WEBGRAFÍA

BRUNDLANDT, (1990). El desarrollo sostenible. Recuperado de <http://ccqc.pangea.org/cast/sosteni/soscast.htm>.

CICAP – CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y CAPACITACIÓN EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. (2016). La responsabilidad social en el sector público. Recuperado de <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/la-responsabilidad-social-sector-publico/>.

CIMAD. (2010). Centro de investigaciones en medio ambiente y desarrollo. Universidad de Manizales. Recuperado de <http://cedum.umanizales.edu.co/mds/lineas/descripcion/desarrollosostenible.html>.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN (2014). Sistema de gestión ambiental – SGA Recuperado de <http://diannet.dian.gov.co>.

Diario El Espectador. (2016). “Rellenos sanitarios están haciendo crisis”. Recuperado de <http://www.elespectador.com/noticias/economia/rellenos-sanitarios-estan-haciendo-crisis-articulo-625530>.

Diario El Tiempo. (2014)¿Cómo saca Holanda partido de la basura?  
Recuperado de <http://www.eltiempo.com/estilo-de-vida/ciencia/aprovechamiento-de-residuos-solidos-en-holanda/14238156>.

Periódico Hoy Diario del Magdalena (2016). Alcaldía e Invías a limpiar la Vía  
Alterna. Recuperado de  
<http://www.hoydiariodelmagdalena.com.co/noticias/ciudad5991.html>.

PNUD. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2011). Informe  
sobre desarrollo humano. La verdadera riqueza de las naciones: caminos al desarrollo  
humano. Recuperado de  
[http://www.undp.org/publications/hdr2010/es/HDR\\_2010\\_ES\\_Complete.pdf](http://www.undp.org/publications/hdr2010/es/HDR_2010_ES_Complete.pdf).

Programa de protección y preservación de áreas que surten acueductos  
veredales y/o municipales, municipio de Villapinzón. (2012). Medio ambiente, mi  
compromiso recuperado de <https://blogvillapinzon.wordpress.com/2012/12/10/manejo-adeecuado-de-residuos-solidos-y-procesos-de-reciclaje-2/>.

RESIDUOS PROFESIONAL. (2016). Chile tendrá la primera minicentral  
eléctrica del mundo a partir de residuos mineros. Recuperado de  
<http://www.residuosprofesional.com/chile-minicentral-electrica-relaves/>.

REVISTA DINERO. (2014). El negocio de los residuos peligrosos recuperado de <http://www.dinero.com/empresas/articulo/manejo-residuos-peligrosos-colombia/201518>.

Revista Portafolio. (2012). El cigarrillo mata a personas y las colillas a la tierra. Recuperado de <http://www.portafolio.co/tendencias/cigarrillo-mata-personas-colillas-tierra-107964>.

SSPD (2010). Situación de la Disposición Final de Residuos Sólidos en Colombia. Diagnóstico 2009. Sector Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Estudios y Publicaciones. Bogotá D.C. En: [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co).

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Paidós.