

	PROCEDIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS INTERNO	Código: TH-PR-05
	PROCESO TALENTO HUMANO	Versión: 02

1. Objetivo

Habilitar un canal de comunicación, denuncia de posibles actos de corrupción y de resolución de conflictos entre los servidores del Sanatorio de Contratación E.S.E., el cual permita la comunicación efectiva entre las diferentes líneas jerárquicas, con el fin de favorecer la toma de decisiones para la mejora continua de la Institución y un adecuado clima laboral.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la recepción de manifestaciones de los servidores, consignadas en el buzón de sugerencias interno y finaliza con el tratamiento de estas por parte de la instancia correspondiente.

3. Definiciones

- **Acciones correctivas:** es aquella que llevamos a cabo para eliminar la causa de un problema.
- **Acciones preventivas:** se anticipan a la causa, y pretenden eliminarla antes de su existencia. Evitan los problemas identificando los riesgos. Cualquier acción que disminuya un riesgo es una acción preventiva.
- **Corrupción:** “Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.”
- **Felicitación:** acciones documentales donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos.
- **Petición:** es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.
- **Queja:** reclamo protesta que se hace ante una autoridad a causa de una disconformidad
- **Reclamo:** indica la acción de protestar contra aquello con lo cual no se está de acuerdo, ya sea porque contraría las opiniones o ideología, o bien el motivo del reclamo puede ser que alguna cuestión que debía realizarse no se ha hecho como debía ser.
- **Sugerencia:** Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo.

4. Generalidades del procedimiento

El propósito del procedimiento Buzón de Sugerencias Interno es el conocimiento de las opiniones, inquietudes, reclamos, felicitaciones entre otros, de los servidores de la Institución, a fin de emitir las respuestas, soluciones correspondientes a cada caso concreto y acciones de mejora que favorezcan la toma de decisiones para la mejora continua de la Institución y un adecuado clima laboral.

	PROCEDIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS INTERNO	Código: TH-PR-05
	PROCESO TALENTO HUMANO	Versión: 02

5. Normatividad

- **Constitución Política de Colombia**
 - Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. el legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
 - Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. el secreto profesional es inviolable.
- Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículo 55º.- Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.
- Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Ley 1437 de 2011. Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Artículo 7 y 9)
- Ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 264 de 2011. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- Resolución 652 de 2012. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

	PROCEDIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS INTERNO	Código: TH-PR-05
	PROCESO TALENTO HUMANO	Versión: 02

5. Descripción de las actividades

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO O DOCUMENTO
1	DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS	El servidor de la institución que desee realizar una petición, queja, reclamo denuncia deberá diligenciar el formato que se encuentra junto al buzón de sugerencias, de manera completa identificándose (nombre, cedula y firma), las manifestaciones deben redactarse de manera respetuosa, evitando el uso de palabras soeces o incriminaciones temerarias.	Servidores públicos de la entidad		TH-FO-26 Formato Manifestación Interna
2	APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS	Se abre el buzón de sugerencias una vez al mes, en presencia de los integrantes del Comité de Convivencia Laboral.	Comité de Convivencia Laboral		TH-FO-26 Formato Manifestación Interna
3	CLASIFICACION DE INFORMACION	Se realiza lectura y análisis a todas las manifestaciones presentadas, clasificando las que se encuentran diligenciadas de manera completa y las que no reúnen requisitos. Nota 1: Cuando una manifestación este incompleta, se realizará notificación a quien la haya interpuesto para proceder con su gestión. Nota 2: Cuando se tenga incertidumbre de la configuración de un caso de acoso y/o corrupción, se realizará apoyo técnico al área jurídica de la institución.	Comité de Convivencia Laboral	Revisar pertinencia de la manifestación y de las pruebas aportadas.	TH-FO-26 Formato Manifestación Interna, Conceptos jurídicos
4	ELABORACION DEL ACTA DE REUNION	Se elabora el acta de la reunión, registrando cada una de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias.	Comité de Convivencia Laboral		Acta de reunión
5	REMISION DE LA MANIFESTACION PARA INICIAR GESTIONES	Iniciar trámite de la manifestación enviando nota a la oficina correspondiente, adjuntando el formato original y agendando reunión para escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja y/o sugerencia. Nota: Cuando se trate de un posible acto de corrupción, se notificarán a la Oficina de Control Interno y a los revisores fiscales para que inicien trámites conforma a la normatividad aplicable.	Comité de Convivencia Laboral		TH-FO-26 Formato Manifestación Interna, Conceptos jurídicos

 Sanatorio de Contratación E.S.E.	PROCEDIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS INTERNO	Código: TH-PR-05
	PROCESO TALENTO HUMANO	Versión: 02

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO O DOCUMENTO
6	REUNIÓN INDIVIDUAL CON LAS PARTES INVOLUCRADAS	Cuando se trate de un acto que pueda configurar acoso laboral, escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.	Comité de Convivencia Laboral		Acta de reunión
7	REUNIÓN CON LAS PARTES INVOLUCRADAS	Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.	Comité de Convivencia Laboral		Acta de reunión
8	FORMULAR PLAN DE MEJORA	Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad. Nota: En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación.	Comité de Convivencia Laboral		Acta de reunión, Plan de mejora
9	PRESENTAR RECOMENDACIONES A GERENCIA	Presentar a la alta dirección de la entidad las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.	Comité de Convivencia Laboral		Acta de reunión, Plan de mejora
10	REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES	Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia y/o ente de control correspondiente.	Comité de Convivencia Laboral y/o Oficina de Control Interno	Realizar seguimiento a los compromisos.	Seguimiento Plan de mejora
11	ENVIAR INFORME TRIMESTRAL ESTADO QUEJAS	Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad.	Comité de Convivencia Laboral		Informe trimestral estado quejas
FIN					

	PROCEDIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS INTERNO	Código: TH-PR-05
	PROCESO TALENTO HUMANO	Versión: 02

6. Control de los cambios

CONTROL DE REVISIONES			
VERSIÓN	FECHA DE CREACIÓN O MODIFICACIÓN	APROBADO POR	OBSERVACIONES
1	26/11/2014	Carlos Mario Arenas Durán	Creación del documento.
2	09/09/2021	Camila Andrea Pabón Morales	Actualización actividades del documento.

	RESPONSABLE ELABORACION Y/O ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE REVISION	RESPONSABLE APROBACION
NOMBRE	Camila Andrea Pabón Morales	Alvaro Gamboa Rojas	Camila Andrea Pabón M.
CARGO	Jefe de Talento Humano	Encargado Calidad	Jefe de Talento Humano
FECHA	09/08/2021	09/08/2021	09/08/2021