



CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios
1	Febrero de 2021	Se ajusta documento de acuerdo a la Normatividad Legal Vigente del Proceso.
2	Octubre de 2021	Se ajusta documento de acuerdo a la Normatividad Legal Vigente del Proceso. NOTA PROASIG - PROPLAES: 1. Este documento fue revisado por PROASIG, cumple con los requisitos establecidos en el formato establecido por el Sistema Integrado de Gestión SIG, para aprobarlo en la SVE; PROPLAES libera el documento. 2. La información registrada en el documento es responsabilidad del proceso que lo emite. 3. Dada la reestructuración de la DIGSA, se ajustaron las políticas de operación para el control de la información documentada de los procesos para el SIG, por lo que este documento queda en V2. Este normograma fue revisado por el Proceso de Asuntos Legales PROALEG en octubre de 2021.



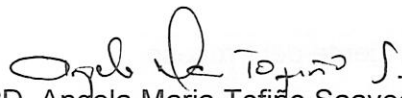
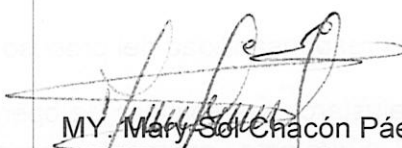
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

Normograma Proceso Atención al Usuario y Participación Social DIGSA

MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-FU.95.1-11

Proceso Atención al Usuario y Participación Social

CONTROL DE APROBACIÓN

Aprobó:	 PD. Angela Maria Tofiño Saavedra Coordinadora Grupo Asuntos Legales DIGSA		 PD. Alexandra Martínez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Dirección	
Revisó:	 AASD. Soman Porras Garcia Proceso Atención al Usuario y Participación Social- PROAUPS Gestora de Calidad	 MY. Mary Sol Chacón Páez Líder Área Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y reconocimientos ARPQR	 CR. Fabiola Benítez Suarez Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social	 SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez Grupo Planeación Estratégica DIGSA Líder Área Sistemas Integrados de Gestión ARSIG
Elaboró:	 AASD. Soman Porras Garcia Grupo Atención al Usuario y Participación Social.		 SMSM. Ana Cecilia Tellez Mora Grupo Atención al usuario y participación social Líder Área de Participación Social	



Normas Internas del Sistema de Salud SSMP Aplicables al Proceso

Jerarquía de la Norma	No.	Fecha (dd-mm-aaaa)	Tema	Emisor	Articulado que aplica
Acuerdo	050	20/08/2009	Por la cual se señalan medidas pedagógicas con relación a la inasistencia de los afiliados y beneficiarios a las actividades de salud del SSMP.	Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.	Completo
Acuerdo	075	17/12/2020	Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.	Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.	Completo
Directiva Ministerial	42222	27/05/ 2016	Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa.	Ministerio Defensa	Completo
Circular	102	11/07/2013	Documentación de acciones correctivas para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Ministerio de Defensa Nacional	Completo
Directiva Permanente	005 (Nro.388286)	20/05/2015	Lineamientos para fortalecer el desarrollo de las líneas de acción del programa de atención al usuario en el Subsistema de salud de las Fuerzas Militares.	Dirección general de Sanidad Militar	Completo

Normas Externas del Subsistema de Salud SSMP Aplicables al Proceso

Ley Estatutaria	1757	06/07/2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.	Función Publica	Completo
Ley	850	18/11/2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.	Congreso de la República	En lo aplicable a regímenes de excepción



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

Normograma Proceso Atención al Usuario y Participación Social DIGSA

MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-FU.95.1-11

Proceso Atención al Usuario y Participación Social

Ley	1171	07/12/2007	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.	Congreso de la República	En lo aplicable a regímenes de excepción
Decreto	2623	13/07/2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	Presidencia de la Republica	Completo
Resolución	2063	09/06/2017	Por la cual se adopta la política de participación social en Salud- PPSS		
Resolución	00229	20/02/2020	Por la cual se definen los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño de las Entidades Promotoras de Salud - EPS de los Regímenes Contributivo y Subsidiado	Ministerio de Salud y Protección Social	
Circular Externa	00000060	21/12/2015	Por medio de la cual se establece el desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana. Artículo 15 de la ley 1751 de 2015 y artículo 2 de la ley 1757 de 2015.	Ministerio de Salud	En lo aplicable al régimen de excepción
Circular Externa	000008	14/09/2018	Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones, y modificaciones a la Circular 047 de 2007.	Superintendencia Nacional de Salud	TITULO VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana
Circular Externa	000002	29/01/2020	Reporte de información	Superintendencia Nacional de Salud	Cargue en archivo tipo GT004
Circular	017	07/09/2020	Instrucciones para el reporte de información relacionada con la atención en salud, peticiones, quejas, reclamos y denuncias y procesos judiciales y se modifican instrucciones de las circulares 04 y 08 de 2020.	Superintendencia Nacional de Salud	Cargue en archivo tipo GT005 y GT006
Circular	018	28/09/2020	Instrucciones y requerimientos de información en el marco de la pandemia por covid-19, se derogan las circulares 005 y 010 de 2020 y, se modifican instrucciones en cuanto al reporte de información establecidas en la circular externa 017 de 2020.	Superintendencia Nacional de Salud	En lo aplicable al cargue en archivo GT005 y GT006