



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO AYUDANTIA

Formato normograma proceso Gestión Hacia el Usuario DIGSA

Código: MDN-COGFM-PROGUSU-DIGSA-FU.95.1-11

Proceso: Gestión Hacia el Usuario

Normas Internas del Sistema de Salud SSMP aplicables al Proceso

Jerarquía de la Norma (Constitución política, Ley, Decreto Ley, Decreto, Acuerdo, Resolución, Directiva, Circular)	No.	Fecha	Tema	Emisor	Articulado que aplica al proceso
Ley	352	17/01/1997	Por la cual se reestructura el Sistema de Salud y se dictan otras disposiciones en materia de Seguridad Social para las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.	Congreso de la República	Completa excepto inexecutablebilidades
Decreto Ley	1795	14/09/2000	Por el cual se estructura el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional,	Congreso de la República	Completo excepto inexecutablebilidades
Resolución	4277	05/07/2012	Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones.	Ministerio de Defensa nacional	En lo aplicable al Subsistema de Salud de Fuerzas Militares
Resolución	13437	1991	Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.	Ministerio de Salud	Completo
Resolución Ministerial	9308	2015	Por el cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Defensa Nacional, comando General de las Fuerzas y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones"	Ministerio de Defensa Nacional	Completo
Acuerdo	050	20/08/2009	Por el cual se señalan medidas pedagógicas con relación a la inasistencia de afiliados y beneficiarios a las actividades de salud del SSMP	Consejo superior de salud de las Fuerzas Militares	Completo
Directiva Ministerial	42222	27/05/2016	Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa.	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
Directiva Transitoria	004 (Nro 363433)	31/03/2014	Estandarización de las herramientas de tipo pedagógico como uno de los mecanismos de control para la inasistencia a las actividades de salud programadas (citas médicas, exámenes, procedimientos y no reclamo de resultados).	Dirección General de Sanidad Militar	Completo
Circular	102	11/07/2013	Documentación de acciones correctivas para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Ministerio de Defensa nacional	Completo
Circular	411836	29/04/2016	Instructivo Diligenciamiento matriz de Trazabilidad Derechos de Petición o consultas, lineamientos para respuestas a derechos de petición.	Dirección General de Sanidad Militar.	Completo
Protocolos de atención	SN	27/05/2016	Protocolos de atención presencial, telefónica, electrónica y de correspondencia al ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional	Ministerio de Defensa Nacional – Oficina Atención y Orientación Ciudadana	Completo

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO AYUDANTIA	Formato normograma proceso Gestión Hacia el Usuario DIGSA
	Código: MDN-COGFM-PROGUSU-DIGSA-FU.95.1-11
	Proceso: Gestión Hacia el Usuario

Normas Externas Aplicables al Régimen de Excepción inherentes al proceso					
Jerarquía de la Norma (Constitución política, Ley, Decreto Ley, Decreto, Acuerdo, Resolución, Directiva, Circular)	No.	Fecha	Tema	Emisor	Articulado que aplica
Constitución Política	1991	Vigente	Constitución Política de Colombia.	Congreso de la República.	Artículo 23 En lo aplicable al Subsistema de Salud F.M.
Ley 527	18/08/1999	Vigente	"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".	Congreso de la República	Completo
Ley 734	05/02/2002	Vigente	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.	Congreso de la República	Artículo 34 numeral 34; Artículo 35 numeral 8 En lo aplicable al Subsistema de Salud F.M.
Ley 1862	04/08/2017	Vigente	Por la cual se establecen las normas de conducta del Militar Colombiano y se expide el Código Disciplinario Militar.	Congreso de la República	Artículo 252 En lo aplicable al Subsistema de Salud F.M.
Ley 1437	18/01/2011	Vigente	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Congreso de la República	Artículos 13 a 33 modificado por la Ley 1755 de 2015, En lo aplicable al Subsistema de Salud F.M.
Ley 1755	30/06/2015	Vigente	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Congreso de la República	Sustituyó el Título II de la Ley 1437 de 2011 Artículos 13 a 33, en lo aplicable al Subsistema de Salud F.M.
Ley 1122	09/01/2007	Vigente	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, Capítulo VI relacionado con Salud Pública. (Modificado por el artículo 11, Ley 1414/2010)	Congreso de la República	Artículo 39 literal h) en lo aplicable a los regímenes de excepción en salud de las FFMM.
Ley 962	08/07/2005	Vigente	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	Congreso de la República	Art 8-9-10-11 En lo aplicable a los regímenes de excepción
Ley 489	29/12/1998	Vigente	Organización y Funcionamiento de la Administración Pública	Congreso de la República	Artículos 4, 32, 33, 34 y 35.
Ley 850	18/11/2003	Vigente	Veedurías ciudadanas en salud	Congreso de la República	En lo aplicable a los regímenes de excepción.
Ley 1171	07/12/2007	Vigente	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.	Congreso de la República	En lo aplicable a los regímenes de excepción



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO AYUDANTIA

Formato normograma proceso Gestión Hacia el Usuario DIGSA

Código: MDN-COGFM-PROGUSU-DIGSA-FU.95.1-11

Proceso: Gestión Hacia el Usuario

Jerarquía de la Norma (Constitución política, Ley, Decreto Ley, Decreto, Acuerdo, Resolución, Directiva, Circular)	No.	Fecha	Tema	Emisor	Articulado que aplica
Ley 1474	12/02/2011	Vigente	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	Congreso de la República	Art. 73, 75, 76 En lo aplicable a los regímenes de excepción
Ley 1438	19/01/2011	Vigente	Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la República	Art. 130 numeral 12, Art. 136 En lo aplicable a los regímenes de excepción
Ley 1712	06/03/2014	Vigente	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la República	Art. 18 y siguientes En lo aplicable a los regímenes de excepción
Ley 1751	16/02/2015	Vigente	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la República	Art. 10, 12 y en lo aplicable a los regímenes de excepción
Ley 594	14/07/2000	Vigente	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la República	Completo
Ley 1955	25/05/2019	Vigente	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la equidad".	Congreso de la República	En lo aplicable al Régimen de excepción.
Decreto 1757	03/08/1994	Vigente	Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4° del Decreto Ley 1298 de 1994"	Ministerio de Defensa nacional.	En lo aplicable al Régimen de excepción.
Decreto 2623	07/13/2009	Vigente	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."	Congreso de la República	En lo aplicable al Régimen de excepción.
Decreto 019	10/01/2012	Vigente	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Ejecutivo	En lo aplicable al Régimen de excepción.
Decreto 1166	10/07/2016	Vigente	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".	Ministerio de Justicia y del Derecho.	Completo
Decreto 103	01/12/2015	Vigente	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley <u>1712</u> de 2014 y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la República.	Completo
Decreto 2693	21/12/2012	Vigente	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones"	Presidencia de la República.	Completo



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO AYUDANTIA

Formato normograma proceso Gestión Hacia el Usuario DIGSA

Código: MDN-COGFM-PROGUSU-DIGSA-FU.95.1-11

Proceso: Gestión Hacia el Usuario

Jerarquía de la Norma (Constitución política, Ley, Decreto Ley, Decreto, Acuerdo, Resolución, Directiva, Circular)	No.	Fecha	Tema	Emisor	Articulado que aplica
Decreto 2573	12/12/2014	Vigente	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la República	Completo
Directiva Presidencial 04	03/04/2012	Vigente	"Eficiencia administrativa y lineamientos de la política de cero papel en la administración Pública"	Presidencia de la República	Completo
Circular 000008	14/09/2018	Vigente	Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.	SUPERSALUD	"Título VII protección al usuario y participación ciudadana capítulo primero protección al usuario"
Circular Externa 01	20/10/2011	Vigente	Orientaciones para el seguimiento a la Atención Adecuada de los Derechos de Petición	Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno	Completa
Circular 00000060	21/12/2015	Vigente	Por 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.
Manual Gobierno en Línea 4.0	2015 -2018	Vigente	Estrategia de Gobierno en línea	MinTic	Tic para servicios

Elaboró	Revisó	Aprobó
 SMSM. Marta Isabel Reyes Gaiviz Atención al usuario PROGUSU Mayor. David Vargas Losada Coordinador Grupo Ayudantía (E)	 PD. Janet Borda Durán Coordinadora Grupo de Asuntos Legales GRULE PD. Germán Guillermo Sandoval Pinzón Coordinador Grupo Sistemas de Gestión GRUSG	 Mayor General. Javier Alonso Díaz Gómez Director General de Sanidad Militar