

SECRETARÍA DE
SALUD

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD 25 de mayo de 2026

Al contestar Cite Este No. 2026-EE-55754

Folios: 4 Anexos: 0

022200

ORIGEN: - 022200-Subdirección De Calidad Y Seguridad En Servicios De Salud**DESTINO:** AMANDA YAMILE LOPEZ Caja de Compensación Familiar COMPENSAR - - Respuesta PQRS**TIPO DE DOCUMENTO:****ASUNTO:** Respuesta a petición No. 3253952026, registrada en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha el 06/05/2026.**Señora****AMANDA YAMILE LOPEZ**

Correo electrónico:

aylopezg@compensarsalud.com

Bogotá

Asunto: Respuesta a petición No. 3253952026, registrada en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha el 06/05/2026.

Respetada señora Amanda Yamile, reciba un cordial saludo.

La Secretaría Distrital de Salud - Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios en Salud, recibió la petición del asunto, en la cual refiere:

"De manera atenta solicitamos su orientación en relación con el cumplimiento del estándar 2 de infraestructura, en el marco de la prestación del servicio de terapias bio feedback - piso pélvico, la cual se encuentra inmersa dentro del servicio de terapias, perteneciente al grupo de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.

Teniendo en cuenta las particularidades propias de este tipo de atención que involucra terapia intracavitaria (uso de sondas rectales o vaginales) se propone una adecuación estructural con cabinas cerradas con puerta y barrera fija que garanticen:

- 1. Privacidad, intimidad, dignidad y confidencialidad del paciente durante la atención.*
- 2. Disposición dentro de las cabinas de lavamanos*
- 3. Ambiente que garantizara; área de vestier, casilleros, unidad sanitaria, área de entrevista, zonas de almacenamiento de insumos, equipos biomédicos y materiales.*
- 4. Disposición de áreas de limpieza que garanticen: desinfección, esterilización o reprocesamiento de dispositivos médicos utilizados en procedimientos intracavitarios.*

Queremos saber conforme la Resolución 3100 de 2019 - estándar 2 de infraestructura, si la propuesta va en línea con lo dispuesto para el cumplimiento de las condiciones de habilitación o si tenemos otras alternativas de adecuación para la prestación de este tipo de terapias.

Agradecemos su apoyo para asegurar el cumplimiento con las condiciones requeridas para este tipo de atención, considerando que se trata de procedimientos que implican exposición íntima del paciente."

Al respecto le informamos que la Secretaría Distrital de Salud- Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud en cumplimiento de sus funciones definidas en el Decreto 780 de 2016 para las entidades responsables del funcionamiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud SOGCS y Seguridad del Paciente, en desarrollo de sus propias competencias, le corresponde cumplir, hacer cumplir y divulgar en su jurisdicción,



las disposiciones establecidas en esta norma y en la reglamentación que para el efecto expida el Ministerio de Salud y Protección Social, en este caso la Resolución 3100 de 2019, y sus modificaciones, brindando asistencia a los Prestadores de Servicios de Salud para el cabal cumplimiento de las normas relativas al Sistema Único de Habilitación.

Respuesta: En atención a la solicitud de orientación relacionada con el cumplimiento del estándar de infraestructura para la prestación de terapias de biofeedback – piso pélvico, se informa que el *Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud* adoptado mediante la Resolución 3100 de 2019 establece que las características físicas de la infraestructura para el servicio de terapias deben responder directamente a la oferta y a los procedimientos específicos definidos por el prestador en sus procesos prioritarios.

“11.3. GRUPO APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA

11.3.1. SERVICIO DE TERAPIAS

Estándar de infraestructura

6. Cumple con los criterios que le sean aplicables de todos los servicios, y adicionalmente,

7. De acuerdo con el tipo de terapia ofertada, el servicio cuenta con:

7.1. Área para camillas, sillas de ruedas y demás aditamentos o ayudas ortopédicas, cuando se requiera.

7.2. Vestidor de pacientes, con área para casilleros y unidad sanitaria de uso mixto, cuando el tipo de terapia lo requiera de acuerdo con lo documentado en procesos prioritarios.

7.3. Ambiente para realizar entrevista, cuando se requiera de acuerdo con lo documentado en procesos prioritarios.

7.4. Área para atención individual, con barrera física fija o móvil, cuando el tipo de terapia requiera privacidad para el paciente.

7.5. Área de depósito para almacenamiento de insumos, equipos biomédicos y materiales, cuando el tipo de terapia lo requiera de acuerdo con lo documentado en procesos prioritarios. (...)

9. Disponibilidad de:

9.1. Sala de espera

9.2. Unidades sanitarias discriminadas por sexo.”

Para el servicio de terapias, el estándar de infraestructura dispone que las áreas y ambientes deben organizarse de acuerdo con el tipo de terapia ofertada y conforme a lo documentado en el estándar de procesos prioritarios, incluyendo guías de manejo, protocolos de atención y manuales de bioseguridad.

En este sentido, cuando el prestador documente dentro de sus procesos prioritarios que la terapia de bio feedback de piso pélvico incluye procedimientos intracavitarios mediante el uso de sondas vaginales o rectales, y que dichos procedimientos requieren condiciones especiales de privacidad e intimidad para el

usuario, resulta procedente que la infraestructura contemple áreas o ambientes individuales delimitados mediante barreras físicas fijas o móviles que garanticen la privacidad durante la atención, conforme a lo establecido en el *criterio 7, subnumeral 7.4* del estándar de infraestructura para el servicio de terapias.

La propuesta de adecuación mediante cabinas cerradas deberá garantizar el cumplimiento de las condiciones generales de infraestructura aplicables a las áreas y ambientes asistenciales, particularmente en lo relacionado con acabados, condiciones de limpieza, desinfección y bioseguridad. En consecuencia, las superficies de pisos, paredes o muros y cielorrasos deberán ser lisas, continuas, lavables, impermeables y resistentes a los procesos de limpieza y desinfección requeridos para este tipo de atención. De igual manera, las áreas y ambientes deberán contar con condiciones adecuadas de iluminación y ventilación, ya sea natural o mecánica.

Adicionalmente, conforme a lo establecido en el *criterio 7* del estándar de infraestructura aplicable al servicio de terapias, y de acuerdo con el tipo de terapia ofertada y lo definido en los procesos prioritarios, deberá contar con los ambientes de apoyo requeridos, como el vestidor de pacientes con área de casilleros y unidad sanitaria mixta, ambiente para entrevista y área para almacenamiento de insumos y dispositivos médicos.

Asimismo, atendiendo a las particularidades de la atención de la terapia de bio feedback descritas en su propuesta, resulta pertinente sugerir que la institución prevea la articulación con los procesos de limpieza, desinfección o reprocesamiento de los dispositivos médicos de uso intracavitario; por lo tanto, si el prestador documenta en sus procesos prioritarios la ejecución de estas actividades en el sitio, la infraestructura física dispuesta deberá ser coherente con dicho alcance, garantizando la separación de actividades y la mitigación del riesgo de conformidad con sus propios manuales de bioseguridad.

No obstante, es importante precisar que la *Resolución 3100 de 2019* no define un único modelo arquitectónico o una forma específica de adecuación física para la prestación de este tipo de terapias. En consecuencia, podrán implementarse diferentes alternativas de infraestructura, siempre que el prestador logre demostrar que estas garantizan el cumplimiento integral de los criterios del estándar de infraestructura, la seguridad del paciente, bioseguridad, privacidad y demás condiciones de habilitación aplicables al servicio ofertado.

Por lo anterior, se indica que, en los procesos de verificación de condiciones de habilitación, la evaluación se realizará considerando la coherencia entre la infraestructura disponible, los procedimientos realizados y lo documentado por el prestador en sus procesos prioritarios, en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de salud, adoptado por la Resolución 3100 de 2019.

En los anteriores términos, damos respuesta a la consulta formulada, no sin antes advertir que este concepto tiene los alcances determinados en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido en su título II, por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 en cuanto a que *“Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución”*, constituyéndose simplemente en un criterio orientador.

Finalmente, se relacionan los canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, para la realización de asistencias técnicas, en los temas relacionados con el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud – SOGCS, de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

- Teléfono fijo: 6013649090 Extensiones 9209 y 9890
- Teléfono celular: 3017241721
- Canal Presencial: ventanilla No. 11 ubicada en el primer piso del edificio administrativo.
- Peticiones virtuales Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha: <https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>

Cordialmente,



DORIS MARCELA DÍAZ RAMÍREZ

Subdirectora de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud

Elaboró: Viviana Gallego Silva. Profesional Especializado. Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud.
Revisó: Leilann Dennisse Vergara. Profesional Especializado. Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud.

Esperamos tener la oportunidad de brindarle un nuevo servicio, en caso de inconformidad, ampliación o aclaración de la presente respuesta le solicitamos comunicarse con la Defensora del Ciudadano EUGENIA ARBOLEDA BALBIN, al Tel. 6013649090, lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.; así mismo frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud como ente rector en materia de Inspección, Vigilancia y Control, a través del sitio web www.supersalud.gov.co link quejas y reclamos.”