

SECRETARÍA DE
SALUD

022200

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD 22 de junio de 2026

Al contestar Cite Este No. **2026-EE-68075**

Folios: 4 Anexos: 0

ORIGEN: - 022200-Subdirección De Calidad Y Seguridad En Servicios De Salud**DESTINO:** CESAR AUGUSTO RODRÍGUEZ YEPES VISIÓN CENTRO DE SALUD VISUAL ESPECIALIZADO S.A.S. - -**TIPO DE DOCUMENTO:** Respuesta PQRS**ASUNTO:** Respuesta a petición No. 3955852026, registrada en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha el 01/06/2026**Señores****PATRICIA LEAL,****CESAR AUGUSTO RODRÍGUEZ YEPES**

VISIÓN CENTRO DE SALUD VISUAL ESPECIALIZADO S.A.S.

Correo electrónico: visionlentesdecontacto@gmail.com

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a petición No. 3955852026, registrada en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha el 01/06/2026 y a través del correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co el 01/06/2026.

Respetada señora Patricia y señor Rodríguez Yepes, reciban 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 refieren:

“Por medio de la presente, nos permitimos solicitar concepto y orientación técnica respecto a los requerimientos de accesibilidad aplicables a nuestra Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de acceso y atención a personas con discapacidad o movilidad reducida.

Nuestra sede funciona en una edificación de dos niveles. El acceso al segundo piso se realiza mediante una escalera recta compuesta por ocho (9) escalones, sin descansos intermedios ni cambios de dirección. Asimismo, informamos que en el primer piso se encuentran ubicados consultorios y espacios destinados para la atención de usuarios con discapacidad o movilidad reducida, permitiendo la prestación de los servicios de salud sin necesidad de acceder al segundo nivel.

Teniendo en cuenta lo anterior, agradecemos nos indiquen si, conforme a la normatividad vigente en materia de accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, resulta obligatorio implementar una rampa, plataforma elevadora, salva escaleras o ascensor para el acceso al segundo piso de nuestra sede, o si la disposición de áreas asistenciales accesibles en el primer nivel permite dar cumplimiento a los requisitos exigidos para este tipo de establecimientos. La presente solicitud tiene como finalidad asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables y continuar garantizando una atención segura, digna e inclusiva para todos nuestros usuarios. (...)





RUTA DE EVACUACION



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 su consulta respecto a los requerimientos de accesibilidad para una sede de dos niveles, nos permitimos indicar que, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 3100 de 2019 *“Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud”*, en el estándar de infraestructura, los prestadores de servicios de salud que se encuentren ubicados en edificaciones de hasta tres pisos y que funcionen en el segundo o tercer nivel, tienen la obligación de contar con ascensor, rampa o un sistema alternativo de elevación.

En consecuencia, de acuerdo con lo descrito en su solicitud, aunque la institución haya dispuesto estratégicamente consultorios y áreas asistenciales accesibles en el primer piso para mitigar las barreras de atención, esta medida no exime al prestador del cumplimiento normativo de los criterios relacionados en materia de accesibilidad dispuestos en el *Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud* adoptado por la *Resolución 3100 de 2019*, que indica:

“11.1. ESTÁNDARES Y CRITERIOS APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

11.1.2. Estándar de infraestructura

Edificaciones de uso exclusivo en salud y edificaciones de uso mixto

8. Los prestadores de servicios de salud ubicados en edificaciones de hasta tres (3) pisos o niveles contados a partir del nivel más bajo construido, y que funcionen en segundo o tercer nivel o piso, cuentan con **ascensor o rampa o sistema alternativo de elevación**. El sistema alternativo de elevación no puede ser utilizado cuando se presten servicios hospitalarios, cirugía, urgencias, o de atención del parto.

9. Los sistemas alternativos de elevación deben cumplir con las siguientes condiciones:

9.1. Su ubicación no interfiera con el acceso y evacuación de los usuarios por las escaleras.

9.2. Estén disponibles tanto para el acceso como para la evacuación de los usuarios.

9.3. Su manejo sea autónomo.

9.4. Garanticen seguridad durante su uso. (...)

12. Si se tienen escaleras o rampas, el piso debe ser uniforme y de material antideslizante o con elementos que garanticen esta propiedad en todo su recorrido, con pasamanos a uno o ambos lados y con protecciones laterales hacia espacios libres. (...)

Generalidades de los ambientes y las áreas de los servicios y sus características

19. Las áreas de circulación de los servicios están libres de obstáculos de manera que permitan la movilización de pacientes, talento humano, usuarios y equipos biomédicos.” Subrayado fuera de texto.

Conforme a lo establecido en la normativa vigente, resulta obligatorio implementar un ascensor, una rampa o un sistema alternativo de elevación para conectar ambos pisos; no obstante, es imperativo precisar que si decide optar por un sistema alternativo de elevación, este debe garantizar el manejo completamente autónomo para el paciente, estar disponible tanto para el acceso como para la evacuación, contar con protecciones que aseguren su uso sin interferir con la circulación de la escalera existente y, bajo ninguna circunstancia, podrá ser utilizado si en el segundo nivel se proyecta la prestación de servicios de hospitalización o cirugía.

Asimismo, se indica que el sistema de elevación seleccionado en ningún caso debe interferir con el flujo peatonal o de emergencia, articulándose estrictamente con lo

dispuesto en el *criterio 19* del estándar de infraestructura, el cual exige que las áreas de circulación estén libres de obstáculos. Por lo anterior, la instalación de rieles o el cuerpo de un sistema de elevación de plataforma mecánica sobre la escalera existente no debe reducir el ancho libre de paso ni obstruir la llegada al siguiente nivel.

Finalmente, se recuerda que la escalera recta actual de nueve (9) escalones debe mantenerse como ruta de evacuación segura y cumplir estrictamente con el *criterio 12*, garantizando un piso uniforme de material antideslizante, pasamanos instalados y protecciones laterales hacia los espacios libres, lo cual deberá tener presente si realiza una rampa para salvar la altura existente en el ingreso al primer piso.

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.

Reiteramos nuestro compromiso institucional con la ciudadanía, nuestro equipo humano está siempre dispuesto a atenderle, porque *“hacer las cosas bien, trae cosas buenas”*.

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 Denisse 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.”