

SECRETARÍA DE
SALUD

022200

Señora**DIANA MILENA PEREZ BELTRAN**

Correo electrónico: dmpb80@yahoo.es

Bogotá D.C.

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD 26 de junio de 2026Al contestar Cite Este No. **2026-EE-70488**

Folios: 3 Anexos: 0

ORIGEN: - 022200-Subdirección De Calidad Y Seguridad En Servicios De Salud**DESTINO:** DIANA MILENA PEREZ BELTRAN Salud Ocupacional Sanitas SAS - -**TIPO DE DOCUMENTO:** Respuesta PQRS**ASUNTO:** Respuesta a petición No. 4173942026, registrada en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha el 10/06/2026.

Asunto: Respuesta a petición No. 4173942026, registrada en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha el 10/06/2026.

Respetada señora Diana Milena, 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:

“(...) Me encuentro trabajando en un proyecto de creación de IPS con servicios de consulta externa, agradecería me indicaran si para la prestación de servicio de psicología el consultorio requiere lavamanos y barrera fija.”

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 sobre las condiciones de infraestructura específicas para el consultorio de Psicología dentro de su proyecto de creación de una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS, nos permitimos indicar que, con base en la *Resolución 3100 de 2019*, el lavamanos SÍ es obligatorio, mientras que la barrera fija NO se requiere.

Es importante precisar que la norma exige de manera general el lavamanos para todos los servicios del grupo de Consulta Externa General; sin embargo, para definir las dimensiones y los recursos físicos detallados, la resolución establece diferentes tipos de consultorios adaptados específicamente al servicio que se va a ofertar, de la siguiente manera:

“11.2.1. SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA GENERAL



Estándar de infraestructura

9. Cuenta con:

9.1. El tipo de ambiente o consultorio de acuerdo con la oferta, así:

9.1.1. Consultorio donde se realiza examen físico.

9.1.2. **Ambiente de entrevista donde no se realiza examen físico ni procedimientos.**

9.1.3. Consultorio donde se realizan procedimientos. (...)”

Frente al enunciado del *criterio 9*, se precisa que la expresión "Cuenta con" contenida en los estándares de habilitación denota una exigencia de imperativo cumplimiento y permanencia, lo que significa que los requisitos allí descritos no son opcionales.

“Cuenta con

(...) Para el estándar de infraestructura, es la existencia obligatoria de un recurso físico, área o ambiente de uso exclusivo del servicio, que está localizado al interior de un servicio o de un ambiente. (...)”

Por lo anterior, debido a que en la práctica de la psicología no se contempla la realización de exámenes físicos o procedimientos, de acuerdo con las características detalladas en el Estándar de Infraestructura aplicable a todos los servicios para el *Ambiente de entrevista donde no se realiza examen físico ni procedimientos*, en el numeral 11.1.2, *criterio 29*, este ambiente debe contar con un **área mínima de 4 m²**, en el cual debe existir obligatoriamente un lavamanos, el cual no será exigido si al interior de este ambiente se encuentra una unidad sanitaria.

“11.1. ESTÁNDARES Y CRITERIOS APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

11.1.2. Estándar de infraestructura

Características de los ambientes y áreas que pueden ser requeridos en varios servicios de salud

29. Consultorio donde se realiza únicamente entrevista, no se realiza examen físico ni procedimientos: Ambiente con mínimo 4 m² (sin incluir la unidad sanitaria), cuenta con:

29.1. Área para entrevista, según el tipo de consulta.

29.2. Lavamanos. No se exige adicional si el consultorio cuenta con unidad sanitaria.”

En conclusión, el consultorio de psicología de la IPS debe proyectarse arquitectónicamente como un ambiente de entrevista con un área mínima de 4 m² que integre obligatoriamente un lavamanos, en estricto cumplimiento del *criterio 29* del estándar de infraestructura establecido en el *Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud* de la Resolución 3100 de 2019. Asimismo, dado que en este espacio no se realizan exámenes físicos ni procedimientos, el prestador queda eximido de instalar barreras físicas fijas o

móviles, al tratarse estrictamente de un espacio destinado a la entrevista e interacción verbal con el paciente y no a la exploración física.

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.”