

SECRETARÍA DE
SALUD

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD 30 de junio de 2026

Al contestar Cite Este No. **2026-EE-71111**

Folios: 4 Anexos: 0

ORIGEN: - 022200-Subdirección De Calidad Y Seguridad En Servicios De Salud**DESTINO:** JENNIFHER RODRIGUEZ - -**TIPO DE** Respuesta PQRS**DOCUMENTO:****ASUNTO:** Respuesta a petición No. 4233152026, registrada en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha el 11/06/2026.

022200

Señora**JENNIFHER RODRIGUEZ**

COCHLEAR COLOMBIA SAS

Correo electrónico: sig.cochlear@gmail.com

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a petición No. 4233152026, registrada en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha el 11/06/2026.

Respetada señora Jennifer, 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:

“(...) Cochlear Colombia SAS en una entidad prestadora de servicios de salud que cuenta con seis (6) consultorios destinados a la prestación de servicios de consulta externa en las especialidades de audiolología, psicología y fonoaudiología.

Teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente aplicable a las condiciones de habilitación de servicios de salud, solicitamos se nos informe:

¿Es procedente y cumple con los requisitos de habilitación disponer de un único baño accesible para personas con discapacidad, de carácter mixto (uso para ambos sexos), para atender los seis (6) consultorios anteriormente mencionados, o se requiere una cantidad diferente de unidades sanitarias o una distribución específica por sexo?

Agradecemos indicar el fundamento normativo y técnico que sustenta la respuesta, especificando las disposiciones aplicables en materia de infraestructura física para servicios de consulta externa. (...)”

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: De acuerdo con lo establecido en la Resolución 3100 de 2019, “Por medio de la cual se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación



de *Servicios de Salud*”, para una capacidad instalada de seis (6) consultorios no es procedente la disposición de una única unidad sanitaria de uso mixto.

En el estándar de infraestructura en el numeral 11.2.1. *Servicio de Consulta Externa General*, el manual en comento determina la disponibilidad de unidades sanitarias para personas con movilidad reducida conforme a la capacidad instalada del prestador.

“11.2.1. SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA GENERAL

Estándar de infraestructura

10. Disponibilidad de: (...)

10.2. *Mínimo una (1) unidad sanitaria de uso mixto, apta para personas con movilidad reducida, cuando el prestador cuente con hasta dos consultorios o ambientes de entrevista.*

10.3. **Mínimo una (1) unidad sanitaria discriminada por sexo apta para personas con movilidad reducida, o batería sanitaria discriminada por sexo con mínimo una (1) unidad sanitaria apta para personas con movilidad reducida, cuando el prestador cuente con más de dos consultorios o ambientes de entrevista.**

Frente a las condiciones declaradas descritas en la petición, se determina que al contar con una capacidad instalada de seis (6) consultorios, la institución supera el límite máximo de dos (2) consultorios establecidos en el *criterio 10.2*. Por lo tanto, debe tener observar lo establecido en el *criterio 10.3*, el cual exige de forma explícita la discriminación por sexo de las unidades sanitarias adaptados para personas con movilidad reducida cuando el prestador cuenta con más de dos consultorios.

Por lo anterior, el alcance del término “Disponibilidad” definido para el estándar de infraestructura de la *Resolución 3100 de 2019*, indica que esta área o ambiente pueden estar localizados fuera del servicio, pero dentro de la misma edificación donde este se encuentre prestando el servicio habilitado.

“Disponibilidad

(...) En el estándar de infraestructura, un área o ambiente puede estar localizado fuera del servicio o ambiente, pero dentro de la misma edificación donde se encuentre el servicio. (...)

Adicionalmente, las baterías sanitarias o las unidades sanitarias para personas con movilidad reducida deberán garantizar las condiciones dispuestas para el estándar de infraestructura en los criterios aplicables a todos los servicios para dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente.

“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

38. La unidad sanitaria adaptada para personas con movilidad reducida cuenta con:

38.1. Sanitario.

38.2. Lavamanos

38.3. Dimensiones que permita el desplazamiento del paciente y maniobra en su interior, las puertas tienen un ancho que permite el fácil acceso de pacientes en sillas de ruedas.

38.4. Puertas corredizas o con apertura hacia el exterior.

38.5. Accesorios que facilite la accesibilidad, movilidad y seguridad del usuario.

38.6. Alarma o sistema de llamado.

39. Batería sanitaria, ambiente que cuenta con sanitarios en serie y lavamanos, discriminadas por sexo, serán separadas con barreras físicas fijas o divisiones en materiales resistentes, inoxidable e impermeables, con espacios libres que faciliten la ventilación y las labores de aseo. Se instalará adicionalmente un orinal para sexo masculino. Como mínimo uno de los sanitarios de la batería debe ser apto para personas con movilidad reducida discriminado por sexo.”

Con fundamento en el análisis normativo expuesto, reiteramos que, para una capacidad instalada de seis (6) consultorios no es procedente la disposición de una única unidad sanitaria de uso mixto.

En su lugar, el prestador debe garantizar una distribución específica discriminada por sexo, la cual puede realizar mediante dos opciones válidas bajo el criterio de disponibilidad, ya sea al adecuar de forma independiente dos unidades sanitarias individuales para personas con movilidad reducida, una para hombres y una para mujeres, donde ambas cumplan con las condiciones de accesibilidad descritas en el *criterio 38*, o utilizar una batería sanitaria común de la edificación que cuente con separación por sexo, asegurando que como mínimo una de las cabinas de cada batería sanitaria esté adaptada para personas con movilidad reducida.

En cualquier caso, esta infraestructura podrá estar localizada fuera del servicio, siempre que se ubique dentro de la misma edificación y se garantice una ruta de acceso fluida, segura y libre de barreras físicas para los usuarios.

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."