

USA-034

Manizales, Febrero 2 de 2016

Doctor:  
**JORGE ALCIDES MEDINA BUSTAMANTE**  
Coordinador Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1  
Carrera 48ª No. 10 Sur- 42 Barrio la Aguacatala  
Teléfono: 3111729  
Medellín

Asunto: Remisión de queja PQR, radicado 1219 (18-01-2016)

Con un cordial saludo doctor Medina, nos permitimos remitir queja instaurada ante la unidad de saneamiento ambiental de la Secretaría del Medio Ambiente, por parte del señor Alejandro Álvarez Henao, identificado con cédula de ciudadanía No. 10.235.013 de Manizales, quien reside en la Calle 57 No. 21-25, Apartamento 202 T 3 Edificio Slivania, teléfono 3108464768, quien manifiesta que su hijo compró el día 17 de Enero de 2016 un alimento "Antipasto" con marca Macedonia, por 240 grs. en el establecimiento comercial denominado "Tiendas D1" de la Estrella, ubicado en la Carrera 23 59-111 y al momento de consumir el producto este contenía vidrios, los cuales el usuario ingirió involuntariamente y por este motivo estuvo hospitalizado.

El día 18 de Enero de 2016, el señor Álvarez allegó ante esta dependencia el producto "Antipasto" y un vidrio envuelto en una servilleta, que supuestamente se encontraba en el interior del producto. A la inspección del envase, en su tapa se declara la fecha de Fabricación 14 DIC 2015 5:07 P.M., Vence: 12 2017 AUT 02, Lote L 389, fabricante QBC S.A., Calle 60 Sur N°. 43A-37 Sabaneta-Antioquia, teléfono (4) 3013377, con Registro Sanitario N°. RSIAA05M38697. El señor Álvarez, de igual forma enseña la tirilla de compra o factura de venta 0502 241711, con hora de compra 11:23 a.m. 17/01/2016.



**ALCALDÍA DE MANIZALES**  
Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM  
Teléfono 887 9700 Ext. 71500  
Código Postal 170001  
Atención al Cliente 018000 968988  
[www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)  
Alcaldía de Manizales @CiudadManizales



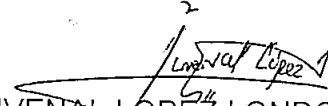
En visita realizada el día 26 de Enero de 2016, al establecimiento en mención por parte del funcionario Técnico en el Área de la Salud, adscrito a la Unidad de Saneamiento Ambiental, Juvenal López Londoño, no evidenció existencia del producto con las especificaciones descritas por el usuario. En el área de la bodega se encontró almacenado el mismo producto con lotes diferentes Números: 394 y 400, los cuales fueron retirados por los funcionarios del establecimiento el mismo día que el usuario manifestó lo sucedido; de otra parte el señor administrador Alejandro Gutiérrez, manifestó que la empresa tomó la determinación de buscar en los demás establecimientos y encontraron del mismo Número de lote (N°. 389), en la Calle 24 entre Carreras 20 y 21 de Manizales y en el municipio de Neira (caldas), en consecuencia, procedieron a retirar de los puntos de venta y tomar la muestra remitiéndola al laboratorio ANALTEC de Pereira (Risaralda), el día 19 de enero de 2016 y están a la espera del resultado.

Por lo anterior solicitamos su valiosa colaboración para realizar las actividades de control que sean propias de su competencia.

Se anexan 3 folios, evidencias fotográficas del producto descrito.

Atentamente,

  
CARMENCITA RAMÍREZ BERNAL  
Profesional Especializada

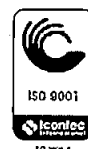
  
JUVENAL LOPEZ LONDOÑO  
Técnico Área de la Salud

Copia: Señor Alejandro Álvarez Henao, Calle 57 No. 21-25, Apartamento 202 T 3 Edificio Slivania. Manizales

Elaboro: Juvenal Lopez Londoño  
Reviso: Carmencita Ramírez Bernal  
Transcribió: William Tabares García



**ALCALDÍA DE MANIZALES**  
Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM  
Teléfono 887 9700 Ext. 71500  
Código Postal 170001  
Atención al Cliente 018000 968988  
[www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)  
f Alcaldía de Manizales @CiudadManizales



## Centro de Atención a la Ciudadanía

### PETICION, QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O DENUNCIA - Ventanilla

No. 1219 de 2016

Fecha: 18-01-2016 00:00

Funcionario: LONDOÑO LOPEZ LUZ ADRIANA

Dependencia: Ventanilla Unica

#### DATOS DEL PROCESO

Fecha Solicitud	18-01-2016 17:15
Forma de Ingreso	Presencial
No. de Anexos Adjuntos (hojas)	0
PQR relacionada con SALUD ?	NO

#### DATOS DEL SOLICITANTE

Tipo de Identificación	Cedula de Ciudadanía
No. de Identificación (sólo numeros)	10235013
Lugar de expedición	Manizales
Nombres	ALEJANDRO
Apellidos	ALVAREZ HENAO
E-Mail	-----
Teléfonos	3108464768
Dirección Notificación	CALLE 57 21 25 APTO 202 T 3 EDF SILVANIA
Ciudad Notificación	Manizales
Lugar y/o Dirección en donde tiene el problema	CRA 23 CALLE 59-111
Barrio	LA RAMBLA
Barrio -> Comuna	PALOGRANDE
Vereda	Barrios
Vereda -> Corregimiento	Comunas

#### DATOS DEL AFECTADO

Tipo de Identificación	-----
No. de Identificación (sólo numeros)	-----
Nombre del Afectado	-----
Edad: -> Años	-----
-> Meses	-----
Tipo Entidad Generadora de Queja	-----
EPS	PortletText4
Si no encontro la EPS indique cual es	-----
IPS	PortletText4
Si no encontro la IPS indique cual es	-----
Nombre Entidad Generadora de Queja (no EPS/IPS)	-----

#### DATOS DE LA SOLICITUD

Motivo Queja en Salud	-----
Motivo de la Solicitud	El señor manifiesta que su hijo compro un antipasto y al momento de consumirlo este tenia vidrios los cuales el usuario ingirió y por este motivo estuvo hospitalizado. Por lo anterior el señor solicita se haga seguimiento por la oficina de medio ambiente la cual ya conoce el tema

# Centro de Atencion a la Ciudadania

## FORMULARIO DE RESPUESTA A PROCESOS



De clic sobre el No. de Radicacion para ver el formulario

<b>DATOS DEL PROCESO</b>	
Proceso	PETICION, QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O DENUNCIA - Ventanilla
Etapa Actual 300	Proyectar Respuesta a PQR
No. de Radicacion	1219
Radicado DD/MM/AAAA	18/01/0016
Límite del Proceso	18/01/2016 c.c. 10'235.013
Usuario Solicitante	ALEJANDRO ALVAREZ HENAO Calle 57 N° 21-25 Dpto 202 T3 Edif. Silvanía
Última Respuesta	20/01/2016 11:07 Tel= 3108464768
Texto de Última Respuesta	Este PQR es competencia del Técnico Juvénal Lopez
<b>RESPUESTA AL PROCESO</b>	
Fecha de Respuesta (DD/MM/AAAA):	26/01/2016
Contestado por	Juvenal Lopez Londoño

### DATOS DEL PROCESO

Tipo de PQR	QUEJA
-------------	-------


### DATOS DE LA SOLICITUD

Resumen Motivo de la Solicitud	<p>El señor manifiesta que su hijo compro un antispasto y al momento de consumirlo este tenia vidrios los cuales el usuario ingirió y por este motivo estuvo hospitalizado.</p> <p>Por lo anterior el señor solicita se haga seguimiento por la oficina de medio ambiente la cual ya conoce el tema.</p>
--------------------------------	--

### RESPUESTA A PROCESO

Ingrese los siguientes datos:

Proyecto de Respuesta 1	
Proyecto de Respuesta 2	

Texto de Respuesta	Se ingresa los datos de respuesta a la PQR.
	Cargar Respuesta Automatica
FLUJO ACTIVIDAD	
	<input checked="" type="radio"/> Etapa Siguiete: Respuesta oficial a PQR
<input type="button" value="Enviar"/> <input type="button" value="Volver"/>	

ALCALDIA  
DE MANIZALES

OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES



ANT L 389 FF 14 DIC 2015 5:07 PM  
UENCE 12 2017 AUT 02



Antipasto

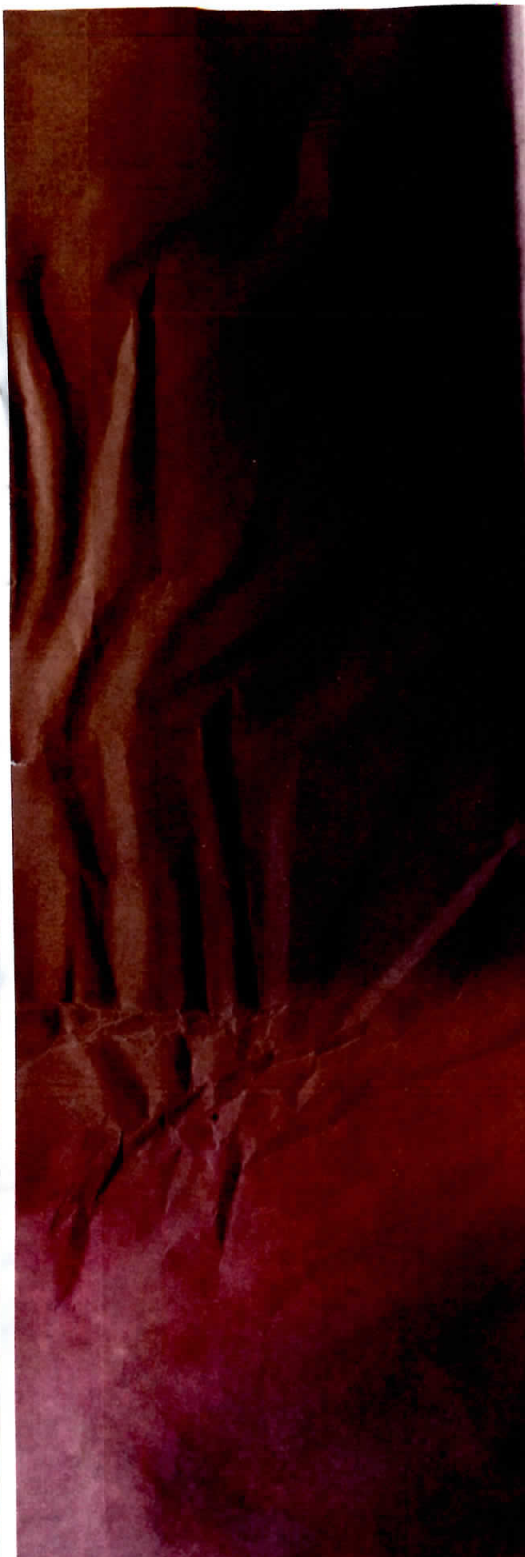
MACEDONIA

Contenido Neto 240g









NIT: 9002759-2-1

Somos Grandes Contribuyentes

Somos retenedores de IVA de acuerdo a la  
Resolucion No.000041 de enero 30 de 2014

Cra 23 # 59-111 Tel: 3163755

DOMIC PPAL VDA CANAVITA POE INDUSTRIAL

Y LOGISTICO DEL NORTE PD EL ANTOJO

TOCANCIPA - Tel: 018000120201

D1

CALIDAD ALTA

A PRECIOS MUY BAJOS

DUPLICADO TR-27026

		\$	
101000001456	SERVILLETA LUJO	1950	I
101000001456	SERVILLETA LUJO	1950	I
101000001456	SERVILLETA LUJO	1950	I
101000001456	SERVILLETA LUJO	1950	I
101000001456	SERVILLETA LUJO	1950	I
101000001456	SERVILLETA LUJO	1950	I
770309587002	ANTIPASTO MADED	3650	I
0000000000001	BOLSA PLASTICA	50	I
SUBTOTAL		15400	

TOTAL	15400
EFFECTIVO	20000
CAMBIO	4600

ARTICULOS COMPRADOS: 8

IVA - TARIFA	---BASE	-- VALOR
I 16%	13276	2124

GRACIAS POR SU COMPRA

SOFTWARE ELABORADO POR WINCOR NIXDORF

St:1 Rg:2 CajCT Tr27026

R.DIAN 310000081983-2014/12/04 HABILITA

C502 101110 AL HASTA 999999

Factura De Venta C502 241711

11:23 AM 17/01/2016

ETN DUEÑO