



S-CO-SSP-SA-2025-6679

Manizales, lunes 10 de marzo de 2025

Señor  
**Anónimo**  
Manizales

**Asunto:** Respuesta GED E-CO-2025-5999 QUEJA

Cordial saludo,

En atención a la queja E-CO-2025-5999, relacionada con el producto queso con manjar blanco con pérdida de vacío en su empaque en la Tienda D1 Sancancio ubicado en la calle 67 # 27-24, se llevaron a cabo actividades de inspección y vigilancia, a cargo de la ingeniera de alimentos Diana Carolina Pineda Pérez, con el fin de evaluar las condiciones de almacenamiento, conservación y otros factores que pudieran haber dado lugar a dicha situación.

Durante la inspección, se verificaron las condiciones de almacenamiento del producto, así como las condiciones higiénico-sanitarias, conforme a lo establecido en la Resolución 2674 de 2013. Además, se comprobaron las temperaturas de los equipos donde se exhiben dichos alimentos, las cuales se encontraron dentro de los parámetros óptimos (3-4°C), verificándose también que las condiciones higiénico-sanitarias de los mismos cumplieran con los estándares establecidos, evidenciando procedimientos adecuados de limpieza y desinfección.

Asimismo, se verificaron las temperaturas de varios productos derivados lácteos almacenados en el mismo equipo de refrigeración, encontrándose que dichas temperaturas eran adecuadas según la naturaleza y composición de los productos.

Posteriormente, se realizó un recorrido por las instalaciones de la tienda con el fin de identificar otros factores de riesgo que pudieran estar ocasionando los defectos objeto de esta queja, encontrándose lo siguiente:

- El establecimiento presenta condiciones adecuadas tanto en cuanto a los equipos como a las condiciones higiénico-sanitarias en las áreas de recepción, surtido y exhibición de productos.
- Los productos mencionados en la queja corresponden a lotes y naturalezas diferentes. Por lo tanto, el defecto observado en los empaques al vacío no se origina por parte del

proveedor, sino que puede ser atribuido a las condiciones de transporte y disposición de los alimentos durante el proceso de surtido en los equipos de refrigeración. La permanencia de los productos apilados puede generar presión sobre los empaques, lo que podría causar su rotura y el desplazamiento del relleno hacia el exterior. Así mismo, la manipulación por parte de los consumidores puede provocar el deterioro de las características originales del producto.

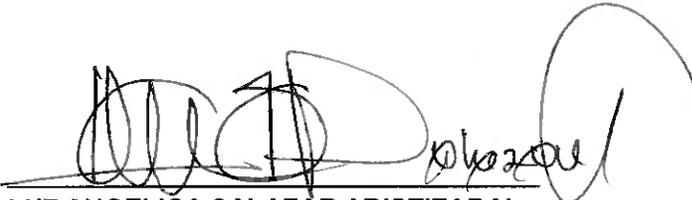
- Debido a los altos volúmenes de productos que manejan este tipo de establecimientos, se cuenta con protocolos establecidos para la retirada del mercado de aquellos productos que, tras su exhibición, se identifique que puedan representar un riesgo para la salud del consumidor. La implementación de este procedimiento fue evidenciada durante el recorrido, observando algunos productos con pérdida de vacío en la zona destinada a productos defectuosos, los cuales serán sometidos a destrucción. Esto es el resultado de las actividades de verificación diaria realizadas con el fin de retirar del mercado los productos que, por daños en el empaque, fechas próximas de vencimiento u otras anomalías, no son aptos para la venta. Se verificó también el registro implementado por parte de la tienda para estas actividades.

Se deja como indicación aumentar las frecuencias de revisión de productos en exhibición, con el fin de cubrir los horarios de mayor afluencia de clientes y garantizar el retiro de la totalidad de productos que por pérdidas de vacío, daños en sus empaques o alteración de sus características propias puedan generar insatisfacción o un foco de riesgo para el consumidor.

Finalmente se emite concepto de idoneidad sanitaria con la aplicación de acta con enfoque de riesgo para establecimientos con preparación de alimentos, dando un porcentaje de cumplimiento del 73.75 % favorable con requerimientos.

En virtud de lo anterior, se ha dado cumplimiento a la revisión correspondiente dando respuesta a la queja E-CO-2025-5999.

Atentamente,



**LUZ ANGELICA SALAZAR ARISTIZABAL**  
Jefe Unidad Salud Ambiental  
C.C. 30.317.164