



S-CO-SSP-SA-2025-8700

Manizales, martes 25 de marzo de 2025

Señor
Anónimo
Manizales

Asunto: Respuesta quejas GED E-CO-2025-5992 y GED E-CO-2025-5821

Cordial saludo,

En atención a la queja E-CO-2025-5821 y E-CO-2025-5992, respecto a la venta de productos con pérdida de vacío y venta de pollo marca Friko con posible estado de descomposición, en el supermercado Ideal, ubicado en el barrio Fátima, se llevaron a cabo actividades de inspección y vigilancia, a cargo de la ingeniera de alimentos Deisy Patricia González López, con el fin de evaluar las condiciones de almacenamiento, conservación y otros factores que pudieran haber dado lugar a dicha situación.

Durante la visita, se llevaron a cabo verificaciones de las condiciones locativas, estado de los equipos de almacenamiento del producto, así como los requisitos higiénicos, de manipulación y saneamiento de acuerdo a lo establecido en la normatividad legal vigente la Resolución 2674 de 2013. Además, se verificó que los productos se encuentren almacenados dentro los parámetros de temperaturas óptimas ($4^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$) para los productos de refrigeración y (-18°C o menor) para los productos de congelación) y demás condiciones exigidas para el adecuado manejo de los productos, observando buenas condiciones de limpieza y desinfección.

Posteriormente, se realizó un recorrido por las instalaciones del supermercado 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 volúmenes de productos que manejan este tipo de establecimientos, se cuenta con el apoyo de los ejecutivos de ventas de las diferentes marcas de productos, los cuales realizan visita de 1 a 2 veces por semana con el fin de retirar del establecimiento aquellos productos que, tras su exhibición, se identifique que puedan representar un riesgo para la salud del consumidor, ya sea por próxima fecha de vencimiento, por pérdida de vacío o cualquier otra aparente alteración del producto.
- Se revisan las bandejas de productos marca Friko, las cuales mostraron apariencia adecuada, empaque en buen estado, información legible en su identificación con fecha de vencimiento y lote, los productos se encontraban en óptimas condiciones de conservación con temperatura de congelación

Se le indica al vigilado la necesidad de llevar a cabo la verificación y seguimiento en registros de temperaturas de sus equipos de conservación en refrigeración y congelación con el fin de evidenciar el estado de los equipos y que la calidad del producto no se vea afectado.

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 71.5 % favorable con requerimientos.

En virtud de lo anterior, se ha dado cumplimiento a la revisión correspondiente dando respuesta a la queja E-CO-2025-5821 y E-CO-2025-5992

Atentamente,



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

Elaborado por: Deisy Patricia González López, Ingeniera de alimentos-contratista