



S-CO-SSP-SA-2025-8701

Manizales, martes 25 de marzo de 2025

Señor  
**Anónimo**  
Manizales

Asunto: Respuesta queja GED E-CO-2025-5995

Cordial saludo,

En atención a la queja E-CO-2025-5995, respecto a la venta de productos con pérdida de vacío en el supermercado Autoservicio Mana, 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 ( $4^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ ) y demás condiciones exigidas para el adecuado manejo de los productos, observando adecuadas 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.

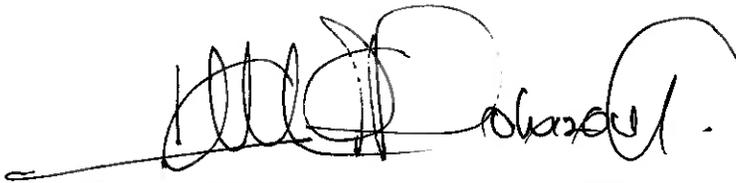
- Debido a los altos volúmenes de productos que manejan este tipo de establecimientos, se cuenta con el apoyo de los ejecutivos de ventas de las diferentes marcas de productos, los cuales realizan visita de 1 a 2 veces por semana con el fin de retirar del establecimiento aquellos productos que, tras 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 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 73.5 % favorable con requerimientos.

En virtud de lo anterior, se ha dado cumplimiento a la revisión correspondiente dando respuesta a la queja E-CO-2025-5995

Atentamente,



**LUZ ANGELICA SALAZAR ARISTIZABAL**

**Jefe Unidad Salud Ambiental**

**C.C. 30.317.164**

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