



S-CO-SSP-SA-2025-8702

Manizales, martes 25 de marzo de 2025

Señor  
**anónimo**  
Manizales

Asunto: Respuesta queja GED E-CO-2025-6692

Cordial saludo,

En atención a la queja E-CO-2025-6692, relacionada con las condiciones de los techos, paredes y condiciones higiénico sanitarias del servicio de alimentación ubicado en la clínica psiquiátrica San Juan De Dios, se llevaron a cabo actividades de inspección y vigilancia el día 21 de marzo del 2025, a cargo de las ingenieras de alimentos Deisy Patricia González y Alejandra Valencia Suarez, con el fin de evaluar las condiciones locativas, condiciones de equipos y utensilios, prácticas higiénicas, condiciones higiénico sanitarias y otros factores que puedan dar lugar a una alteración en la calidad e inocuidad de los alimentos teniendo en cuenta la normatividad legal vigente Resolución 2674 de 2014 y reglamentos técnicos complementarios.

Durante la inspección, se verificaron las condiciones locativas del servicio de alimentación, observándose que actualmente se están llevando a cabo labores de mantenimiento correctivo en las instalaciones. Estas tareas incluyen la **pintura y el sellado de fisuras** en las superficies de las paredes y techos, con el objetivo de restaurar la integridad estructural de las áreas afectadas. Además, se revisaron los registros de mantenimiento, los cuales indican que las actividades iniciaron el 2 de febrero de 2025, comenzando en el área principal, específicamente en el área de proceso. De manera progresiva, se continuará con la intervención de las demás áreas de la instalación. No obstante, se deja la necesidad a los encargados del servicio de alimentación que continúen con las adecuaciones necesarias para asegurar el cumplimiento del marco normativo aplicable, garantizando así que todas las áreas cumplan con los estándares requeridos para la seguridad y calidad del servicio.

Seguidamente, se verificaron las condiciones de conservación y procedencia de las materias primas, observándose que se lleva un control exhaustivo de las mismas al momento de su ingreso, considerando criterios de aceptación y rechazo, tales como la temperatura y otros puntos críticos de control. Además, se identificó a **MERCALDAS** como el principal proveedor de carne y abarrotes.

Así mismo, se verificaron las prácticas higiénicas adoptadas por los manipuladores de alimentos, observándose que el personal encargado de la manipulación contaba con la dotación adecuada en colores claros, así como los elementos de protección personal requeridos (cofia y tapabocas). Además, se evidenció un adecuado lavado de manos tras el cambio de actividad por parte de los manipuladores. Se indica a la encargada del servicio de alimentación realizar un seguimiento continuo a las condiciones de la indumentaria de los manipuladores, asegurando el cambio oportuno de los delantales plásticos una vez presenten signos de deterioro.

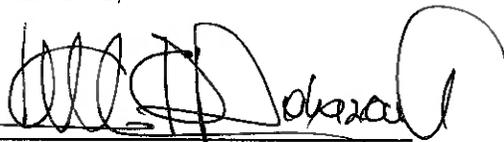
A su vez, se verificaron las condiciones de limpieza y desinfección de las áreas, equipos y utensilios, conforme a los procedimientos operativos estandarizados establecidos. Durante la inspección, se realizó la baja voluntaria por parte de los encargados del servicio de alimentación de ollas deterioradas y neveras de icopor utilizadas para el almacenamiento de menaje, las cuales fueron trasladadas a la zona de disposición de residuos del servicio de alimentación. Esta acción se llevó a cabo con el fin de asegurar que los materiales utilizados sean higiénico-sanitarios y cumplan con los estándares requeridos para el adecuado manejo de los alimentos.

Cabe señalar que el servicio de alimentación, a través del área de calidad, lleva a cabo encuestas de satisfacción en las cuales los usuarios califican los alimentos proporcionados. La gestora de calidad, Diana Carolina Ospina, suministra los indicadores de dichas encuestas, destacándose que en el mes de enero el porcentaje de satisfacción global con los alimentos consumidos fue del 95%, mientras que en el mes de febrero alcanzó el 100%.

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 80% favorable con requerimientos.

En virtud de lo anterior, se ha dado cumplimiento a la revisión correspondiente dando respuesta a la queja E-CO-2025-6692.

Atentamente,



**LUZ ANGELICA SALAZAR ARISTIZABAL**

**Jefe Unidad Salud Ambiental**

**C.C. 30.317.164**

Elaborado por: Deisy Patricia González y Alejandra Valencia Suarez  
Ingeniera de alimentos-contratista