

Neiva, Agosto 26 de 2022

RADICADO:
2022CS009313-1
FECHA: 2022-08-26

2022PQR00008438

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: RESPUESTA DE PQR 2022PQR00008438

Cordial saludo,

De manera atenta, informamos haber recibido la comunicación radicada a través de nuestro aplicativo PQRSF bajo el número del asunto, mediante la cual se pone en conocimiento su inconformidad ante la Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR- con respecto al servicio de restaurante en el colegio Comfamiliar los Lagos" frente a la cual de manera comedida nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Como comunidad educativa somos conscientes de su preocupación frente a los posibles hechos que tuvieron lugar el día 02 de agosto de 2022 con relación a la prestación del servicio de alimentación escolar. El cuerpo directivo y docentes del colegio Comfamiliar los Lagos, se permite comunicar las diferentes acciones que se han tomado por parte de esta institución y del operador del servicio tendientes a superar y evitar que se presenten situaciones similares en un futuro, así:

ACCIONES GENERALES FRENTE AL PRESUNTO HECHO

1. Ante la situación de la presunta ocurrencia de intoxicación al presentarse líderes con signos y síntomas característicos de un brote de Enfermedades Transmitidas por Alimentos ETA, se notificó a la secretaría de salud departamental y del municipio de Palermo.
2. La unidad de Salud Departamental Activo el protocolo establecido en el cual sus funcionarios realizaron trabajo de campo de manera rápida y efectiva, recogiendo muestras de los alimentos consumidos en la planta de producción de alimentos del operador que produce y suministra los alimentos escolares.

ACCIONES TOMADAS POR EL COLEGIO

1. Acompañamiento de los líderes en el "comedor" por parte de mediadores y tutores de grado.
2. Seguimiento a las acciones de mejora formuladas al operador del servicio por parte de la nutricionista asignada.
3. Pruebas Organolépticas de raciones donde se identifican características como: sabor, textura,

consistencia, color, temperatura y gramaje validando el cumplimiento de minuta patrón la cual establece los aportes nutricionales del servicio ofrecido.

4. Atender las visitas de los entes de control y aportar información requerida.
5. Velar por la implementación de los aspectos de mejora establecidos por la Secretaría de Salud Departamental y del Municipio de Palermo.
6. Seguimiento y acompañamiento a los líderes de su condición de salud.
7. Seguimiento a registros INVIMA y fechas de vencimiento de los productos utilizados en la preparación de los alimentos.
8. Aseguramiento del suministro de alimentos al 100% a los líderes en igualdad de condiciones de calidad y cantidad, según rangos de edad en los respectivos niveles de formación.

ACCIONES TOMADAS POR EL PROVEEDOR "Club los Lagos"

1. Radicar oficio en la Secretaría de Salud Departamental, donde se relaciona las acciones de mejoramiento para el servicio de restaurante en Comfalagos.
2. Atender las auditorias efectuadas por los entes de control, entregando la información requerida y permitiendo el acceso a la toma de muestras de los alimentos del menú y personal solicitado.
3. Acatar e implementar las medidas señaladas por los entes de control.

Por consiguiente, al día de hoy se encuentran implementándose las acciones de mejora en la prestación del servicio de alimentación anteriormente descritas; realizándose un seguimiento permanente y detallado al prestador del servicio el cual permitirá garantizar una mejora en las condiciones del servicio.

En espera de haber dado una respuesta clara ante su solicitud, presentamos a usted excusas por los inconvenientes generados, poniendo a su disposición los canales de comunicación autorizados, el cual nos permite además de las sugerencias, quejas y reclamos, recibir y conocer la satisfacción de nuestros clientes con el servicio brindado, que nos direcciona a una mejora continua en todos nuestros procesos pedagógicos y convivenciales de calidad.

Para información adicional por favor comunicarse a las líneas de atención 8664452 ext.1401 -1402 en el horario de lunes a viernes de 6:30 am a 1:00 pm

Con disposición de servicio,



DIEGO FERNANDO AMAYA
Coordinador

Proyectó: Deisy Jannet Alvarez Silva
Revisó: Dayna Jheraldyne Guzman Muñoz