



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 30 de diciembre de 2016

CARTA N° 002 - 2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

TIMOTEO LOBATO TERRONES

Mz. J, Villa El Salvador

lobatoterrones@hotmail.com

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000057

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000057**, mediante la cual manifiesta su malestar porque los arcos de las losas de fulbito del Parque Zonal Huáscar no cuentan con mallas y porque las líneas de marcación de las losas están borradas.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se ha programado el pintado frecuente de las líneas de marcación de las losas (líneas que ante el uso frecuente de las losas tienden a borrarse). Respecto a las mallas de los arcos de fulbito, se le comunica que la administración del parque viene efectuando las coordinaciones necesarias para su adquisición.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

Se notifico de Acuerdo a la Dirección del Ruc del interesado, dejando Documento Bajo Puerta al no Encontrar a Nadie en el Domicilio, Previa Confirmación de que la Person Vive en el lugar.

LUIS ALBERTO MARAVI ACCOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

*Casa: 2 Pisos Color Blanco 1 Puerta de
Fierro Color Negro 1 Ventana
2do Piso Sin Techar, Suministro
No Se logra Ver.*

30-12-2016
Notificador: Jorge López F

INFORME N° 733 - 2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZH/MML

A : LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Subgerencia de Recursos Humanos

DE : SRA. DANITZA VILLAGARAY ROJAS
Administradora del Parque Zonal Huáscar

ASUNTO : Libro de Reclamaciones

REFERENCIA : Memorandum Circular N° 089 – 2016-SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

FECHA : Villa El Salvador, 16 de Noviembre del 2016



Mediante el presente me dirijo a usted, a fin de manifestarle que existe en esta dependencia un Libro de Reclamaciones que conforme al tercer párrafo del Art. 3° del Reglamento de Libro de Reclamaciones de Serpar Lima, aprobado con Resolución de Secretaria General N° 030-2016, dicho libro se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso con el debido aviso que indica la existencia del mismo.

En tal sentido, enviamos 02 hojas de Reclamaciones con sus debidos descargos así como las medidas correctivas adoptadas. Igualmente mencionamos que estamos llanos a que se nos efectúe las debidas visitas inopinadas en bien de mejorar nuestros servicios.

Es todo cuanto informo a usted, para los fines que estime conveniente

Atentamente,

[Signature]
DANITZA VILLAGARAY ROJAS
ADMINISTRADORA
PARQUE ZONAL HUASCAR
SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

*DVR/nce
CC.: Archivo

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: SOPORTE
LIBRO

Para: Conocimiento
y Trámite

Fecha: 21/11/2016

[Signature]

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos

21/11/16
[Signature]



USUARIO TOMAS ANTONIO PANTA NAVARRO: Las quejas del usuario se deben a la actitud de la Sra. x que según el sr. es trabajadora del parque, que les llamo la atención por no haber usado la vereda para caminar, que quizás no fue asertiva para expresarse. Para lo cual sugerimos que parte de nuestro personal asista este martes 29 de noviembre, a las 08:45 am, se llevará a cabo un Taller sobre "Manejo y soluciones de los conflictos laborales, para una convivencia armoniosa", en el Centro de Capacitación, Innovación y Liderazgo del Parque de La Muralla, a cargo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA.

USUARIO TIMOTEO LOBATO TERRONES: Las quejas del usuario son fundamentadas en cuanto el deterioro de las mallas de los arcos de Fútbol de nuestras losas de futbol, igualmente menciona que las líneas blancas de marcación de las losas están muy tenues. Lo que sucede es que por el uso continuo de los usuarios estas líneas se desgastan, lo cual se corrige con un pintado más regular.



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	(AÑO)	Nº	000057 -2016
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: TIMOTEO LOBATO FERRO NES					
DOMICILIO: MZ. 3 Villa Alsulder 18-70 sector 3					
DNI / CE: 08895645			TELÉFONO / E-MAIL: 981997378		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) lobatoferro@plata.com					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE: los canchales de 7070 bito no cuentan con los mallas en los Arcos en todos, las líneas de marcación están borrosas nose ven hay muchas polca por esas faltas del paquete					
PEDIDO: que compren mallas para todos los pacos y que pinten las marcaciones dentro de los canchales para que sea posible distinguir así al consumidor				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				(DÍA)	(MES) (AÑO)
				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

PROVEEDOR

Jenny Cadenas

De: Jenny Cadenas <jcadenas@serpar.gob.pe>
Enviado el: viernes, 06 de enero de 2017 03:43 p.m.
Para: 'lobatoterrones@hotmail.com'
Asunto: HOHA DE RECLAMACIÓN N° 00057-2016 PARQUE ZONAL HUÁSCAR
Datos adjuntos: RESPUESTA A CARTA POR CORREO 2.pdf

Buenas tardes; Sr. Timoteo Lobato Terrones

La presente, es para remitir el archivo adjunto, dando respuesta a su reclamo contenido en la Hoja de Reclamación N° 000057 – 2016, en el libro de reclamaciones de SERPAR LIMA dentro de las instalaciones del Parque Zonal Huáscar.

Nota: siendo inexistente el domicilio consignado en la hoja de reclamación, conforme a lo indicado por el notificador a cargo de la diligencia, se procede a notificar el presente documento en el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

SERPAR
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



Jenny Cadenas Quispe

Sub Gerencia de Recursos Humanos
Soporte Legal

Jr. Lampa N° 190, 2do. Piso, Lima Cercado
Telf.: 200 5455 Anx. 5054 / Directo: 200-5487
Cel.: 977174518
jcadenas@serpar.gob.pe
www.serpar.gob.pe

CONSULTA RUC: 10088956457 - LOBATO TERRONES TIMOTEO

Número de RUC:	10088956457 - LOBATO TERRONES TIMOTEO		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL SIN NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 08895645 - LOBATO TERRONES, TIMOTEO		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	06/11/2008	Fecha Inicio de Actividades:	06/11/2008
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	MZA. W LOTE. 30 BARRIO 4 (CONJ. 2-SECTOR 2-ALT. KM 27 PNA SUR) LIMA - LIMA - VILLA EL SALVADOR		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL	Profesión u Oficio:	TECNOLOGOS MEDICOS
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 93098 - OTRAS ACTIVIDAD.DE TIPO SERVICIO NCP		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	RECIBO POR HONORARIOS		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 30 de diciembre de 2016

CARTA N° ⁰⁰¹ - 2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:

VERÓNICA PATRICIA ORIHUELA MAYTA

Av. María Parado de Bellido 288, El Carmen Bajo

Veronic_3-ori@hotmail.com

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000011

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000011**, mediante la cual manifiesta su malestar por el robo de su vehículo, el mismo que se encontraba dentro de las instalaciones del Parque Zonal Sinchi Roca.

Al respecto se le comunica que el administrador del mencionado parque zonal señala que se han efectuado las coordinaciones necesarias para el seguimiento de la denuncia policial correspondiente y que se brindarán las facilidades necesarias para el esclarecimiento de lo sucedido.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

.....
LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

CARGO

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Sub gerencia de Recursos Humanos

fgu

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
UNIDAD DE SERVICIO DOCUMENTARIO
Hora: N° Exp:
La recepción de este documento es el sello de conformidad

MEMORANDUM N° - 2016/SERPAR-LIMA/GAF/SGRH/MML

A : SRA. ELVA ORTEGA MEJÍA
Administradora del Parque Zonal Sinchi Roca

De : ABOG. LUIS A. MARAVÍ ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos

ASUNTO : Informar sobre robo de vehiculo en parque zonal

REFERENCIA : Informe N° 626-2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZSR/MML

Fecha : 23 de noviembre de 2016

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de solicitar con carácter de **urgente** que amplie el contenido del Informe de la referencia, especificando lo siguiente:

1. Nombres de las personas que estuvieron a cargo del estacionamiento el día y hora en que sucedieron los hechos, especificando el turno de trabajo de cada uno de los involucrados, así con la responsabilidad y funciones específicas de cada uno.
2. Como diferencian que los tickets que se emiten por concepto de estacionamiento vehicular, corresponden a un vehiculo en particular, teniendo en cuenta que en el ticket que se adjunta al informe de la referencia no se detalla el número de placa vehicular.
3. Si se remitió a la Policía Nacional el reporte sobre los hechos, al que se refiere el párrafo tercero del informe de la referencia. Y en el caso se haya remitido, cuáles fueron los términos del mencionado reporte.

Del mismo modo, sírvase remitir copia de la denuncia efectuada ante la Comisaria de la Pascana por los agraviados.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente.

Luis A. Maraví Acosta
 LUIS ALBERTO MARAVÍ ACOSTA
 Sub Gerente de Recursos Humanos
 SERPAR
 Oficina de Recursos Humanos de Lima

Personal

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

INFORME N° 626 – 2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZSR/MML

A : Dr. Luis Alberto Maraví Acosta
Sub Gerencia de Recursos Humanos

DE : Sra. Elva Ortega Mejía
Administradora del Parque Zonal Sinchi Roca

ASUNTO : REMITO HOJA DE RECLAMACIÓN N° 000011

FECHA : Comas, 14 de Noviembre del 2016.



Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo y a la vez remitirle la Hoja de Reclamación N° 000011 del Parque Zonal Sinchi Roca. Asimismo informarle que el día de ayer domingo 13 de Noviembre a horas 18:45 aprox. se acercó a la Administración los esposos Sra. Verónica Patricia Orihuela Mayta, identificada con DNI N°42271824 y el Sr. Jaime Carbajal Béjar N° 0994401 (el conductor) indicando que había sufrido el robo de su vehículo Station Wagon, Marca: Toyota, Modelo: Corolla del año 1996, de placa: P2A-133 del Parqueo de la Av. Jamaica.

A la dueña del vehículo se le solicitó su ticket de ingreso y ella manifestó de no tener el comprobante de pago ya que al momento de ingresar al parqueo no se le fue entregado, se procedió a llamar a los responsables del parqueo, estos manifiestan que no le entregaron el ticket haciendo caso omiso a las indicaciones dadas por esta administración.

Inmediatamente nos comunicamos con el Comandante Tanny Cusma subgerente de Seguridad de SERPAR, quien nos indicó que en estos casos sólo podíamos apoyar con reporte a la policía Nacional (comisaria de Pascaña, lugar al cual acerco un familiar de la señora para poner su denuncia), también se le indicó a la usuaria al no contar con el ticket de parqueo que no se puede hacer nada y se le manifestó que es responsable de sus actos al momento de entregar un dinero a la persona no indicada.

Al personal involucrado; Sres. Carlos Roncal Rodriguez (el Guarda parque) y Guzmán Delgado Jorge (Jefe del grupo turno tarde), se les solicito el informe sobre los hechos ocurridos en el parqueo, a fin de seguir con las investigaciones. (Se adjunta los Informes)

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,

[Signature]
T. ELVA ORTEGA MEJIA
 ADMINISTRADORA
 PARQUE ZONAL SINCHI ROCA
 SERPAR/ SERVICIO DE PARQUES
 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

C.c.
 Archivo.

opinion propia

14/11/16

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
 Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: *Soporte*



Para: *Seguridad y Conocimiento y fines*

Fecha: *15/11/16*

[Signature]
LUIS ALBERTO MARAVÍ ACOSTA
 Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA) 13	(MES) 11	AÑO 2016	Nº 000011	-20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: VERONICA PATRICIA ORIHUELA MAYTA					
DOMICILIO: AV. MARIA PARADO DE BELNDO # 288 - EL CARDEN-BASO					
DNI / CE: 41271824		TELÉFONO / E-MAIL: VERONIC_3-ORI@HOTMAIL.ES / 942611640			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	X	MONTO RECLAMADO: UN CARRO STATION WAGON TOYOTA COROLLA			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN: AÑO 96 PARTICULAR			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	X
DETALLE: ME ROBARON MI AUTO EN EL PARQUEO DEL PARQUE "SINCHI ROCA" EN LA PUERTA UBICADA EN LA AV. JAMAICA DENTRO DEL LUGAR DEL PARQUEO Y A LA HORA DE SALIDA NO ESTABA				QUEJA ²	
PEDIDO: QUE ME RINTEGREN EL CARRO PUES ES MI PROPIEDAD QUE CON MUCHO TRABAJO ME COSTO TENER Y QUE EL LUGAR MENCIONADO SE HAGA RESPONSABLE				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				(DÍA)	(MES)
Se hizo las coordinaciones con el Comandante Tany para haga el seguimiento de la denuncia policial, así ves damos apoyo con las investigaciones con lo sucedido.				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

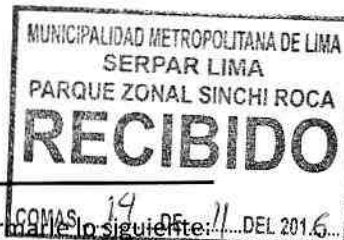
* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

INFORME N° 002-2016/SERPAR-LIMA/SG/SGSV/GUARDAPARQUE

A : **ELVA ORTEGA MEJIA**
Administradora del Parque Zonal Sinchi Roca

ASUNTO : **INCIDENTE EN PARQUEO DE JAMAICA**

FECHA : Comas, 14 de Noviembre del 2016



Me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo informarle lo siguiente: DEL 2016...

Que el día domingo 13 de noviembre del presente fui asignado a la zona de parqueo de Jamaica, en la cual el vehículo de Placa P2A-133 marca Toyota Modelo Station Wagon Color Blanco del Año 1996 con el conductor el Sr. Jaime Carbajal Bejur, ingreso al parqueo de Jamaica a horas 3:00 pm aprox., el cual abono el monto de S/. 5.00 soles a mi persona, siendo este entregado a la recepcionista encargada del recaudo, entregándome el Boucher, no dando opción a la entrega por el apuro del usuario por ingresar al parque.

Siendo las 4:00 pm, me percate que la Sra. Patricia Orihuela Mayta esposa del conductor y su menor hijo hicieron acto de presencia en el establecimiento a dejar algunas pertenencias de su propiedad, por lo cual luego la señora se retiró del establecimiento con dirección al ingreso del parque recreacional.

Siendo las 6:30 pm me dirijo del parqueo con dirección a la Pta. Principal de ingreso al parque para el apoyo de la evacuación del público usuario, a horas 6:40 pm la señora me informa que le sustrajeron su vehículo del establecimiento de parqueo, manifestando que salió a las 5:30 pm y se percató que no estaba su vehículo, de inmediato comuniqué a mi jefe de grupo de turno al Sr. Guzmán Delgado Jorge informándole lo ocurrido.

Atentamente,

.....
RODRIGUEZ RONCAL CARLOS
GUARDAPARQUE TURNO TARDE
DNI 41987604

INFORME N° 001-2016/SERPAR-LIMA/SG/SGSV/JEFE DE GRUPO

A : ELVA ORTEGA MEJIA
Administrador del Parque Zonal

ASUNTO : LO QUE SE INDICA

FECHA : Comas, 14 de Noviembre del 2016.



Me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo informarle lo siguiente:

1.- Que el día domingo 13 de noviembre del presente en el turno de 15:00 – 23:00 horas , se designó al Guardaparque Rodríguez Roncal Carlos al estacionamiento de la puerta de Jamaica siendo el GP Rodriguez responsable de la zona de parqueo.


2.- Siendo aproximadamente las 18:40 de la tarde me comunica por medio del celular que en la puerta de Jamaica se encontraba un señor indicando que le han robado su vehículo del parqueo de Jamaica. Inmediatamente me apersoné al lugar y el dueño del vehículo fue derivado a las administración del parque para presentar su respectiva denuncia.

Se tomó datos del dueño y su esposa:
Jaime Carbajal Bejar DNI N° 0994401
Patricia Orihuela Mayta DNI N° 42271824

Vehículo : Toyota Corola Color Blanco, año 1996
Placa PZA – 133 Sttión Wagon.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines.

Atentamente,


.....
GUZMAN DELGADO JORGE
ENCARGADO TURNO TARDE
DNI 09938862

Jenny Cadenas

De: Jenny Cadenas <jcadenas@serpar.gob.pe>
Enviado el: viernes, 06 de enero de 2017 03:39 p.m.
Para: 'veronic'
CC: 'veronic_3-ori@hotmail.com'
Asunto: HOJA DE RECLAMACIÓN N° 000011-2016 - PARQUE ZONAL SINCHI ROCA
Datos adjuntos: RESPUESTA A CARTAS POR CORREO 1.pdf

Buenas tardes; Sra. Verónica Patricia Orihuela Mayta

La presente, es para remitir el archivo adjunto, , dando respuesta a su reclamo contenido en la Hoja de Reclamación N° 000011 – 2016, en el libro de reclamaciones de SERPAR LIMA dentro de las instalaciones del Parque Sinchi Roca.

Nota: siendo inexistente el domicilio consignado en la hoja de reclamación, conforme a lo indicado por el notificador a cargo de la diligencia, se procede a notificar el presente documento en el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

SERPAR
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



Jenny Cadenas Quispe

Sub Gerencia de Recursos Humanos
Soporte Legal

Jr. Lampa N° 190, 2do. Piso, Lima Cercado
Telf.: 200 5455 Anx. 5054 / Directo: 200-5487
Cel.: 977174518
jcadenas@serpar.gob.pe
www.serpar.gob.pe

Jenny Cadenas

De: postmaster@hotmail.com
Enviado el: viernes, 06 de enero de 2017 03:42 p.m.
Para: jcadenas@serpar.gob.pe
Asunto: Delivery Status Notification (Failure)
Datos adjuntos: details.txt; HOJA DE RECLAMACIÓN N° 000011-2016 - PARQUE ZONAL SINCHI ROCA (295 KB)

This is an automatically generated Delivery Status Notification.

Delivery to the following recipients failed.

veronic_3-ori@hotmail.com

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

Número de RUC

Tipo y Número de Documento de Identidad

Documento Nacional de Identidad

Nombre ó Razón Social veronica patricia orihuela mayta

Ingrese el código que se muestra en la imagen:

EAWZ

Buscar

Refrescar código

CONSULTA DEL RUC

El Sistema RUC NO REGISTRA un número de RUC para el Nombre o Razón Social VERONICA PATRICIA ORIHUELA MAYTA consultado.

Copyright © SUNAT 1997 - 2017



Cargo

"Decenio de las personas con discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

CARGO



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 28 de diciembre de 2016

CARTA N° 354 / 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

SERVICIO PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
- 2 ENE 2017
Mora: N° Expi:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Señora:

MARÍA YOLANDA FUENZALIDA RAMOS

Calle Schrader 140, Departamento 201, Urbanización San Borja Sur (espalda de Av. Boulevard), San Borja

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00015**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por mala atención e inadecuada información del personal que labora en la piscina del Parque Zonal Santa Rosa.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el maltrato recibido y le comunicamos que luego de haberse llamada la atención al personal del parque, se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 425-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : Sr. **LUIS MARAVI ACOSTA**
Sub Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. **EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJA DE RECLAMACIÓN N° 015**

Fecha : Santa Rosa, 15 de Diciembre del 2016

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez adjuntar la Hoja de Reclamación N° 015 en original y copia, donde la Sra. María Yolanda Fuenzalida Ramos, identificada con DNI N° 40647642 manifiesta su molestia por falta de información en el servicio de piscina.

Sin embargo, el suscrito converso con la citada señora aclarándose la situación de su sugerencia, puesto que no era reclamo, desistiendo amigablemente de la misma.

Es cuanto informo a usted, para conocimiento y fines.

Atentamente;

EOYA/fbch



C.C.: Archivo


EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR | SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
Pase a: <i>SOPORTE Legal</i>
Para: <i>Atención</i>
Fecha: 12 0 DIC 2016
LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	19 (MES)	11 (AÑO)	Nº 000015 -2016	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: MARIA YOLANDA FUENZALIDA RAMOS					
DOMICILIO: BALNEAREO SANTA ROSA / VILLA DISLANDIA (AL COSTADO DE LA COMISARIA)					
DNI / CE: 40647642		TELÉFONO / E-MAIL: 993839252 - 552 01 82			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTA RECLAMADO: MALA ATENCIÓN - FALTA DE INFORMACIÓN -			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: NO BRINDAN LA INFORMACIÓN ADECUADA, EL PERSONAL DE LA PISCINA CONTESTA DE HAVER MANERA DICENDO, QUE NO SE PUEDE INGRESAR PORQUE YA VA SER SU HORARIO DE ALMUERZO SIN PONERSE DE ACUERDO EN EL HORARIO DE INGRESO, YA HABIENDO COBRADO Y SIN QUERER DEVOLVER EL DINERO EVADIENDO RESPONSABILIDADES ENVIANDO A LOS USUARIOS DE UN LUGAR A OTRO POR MAS DE 20 MINUTOS SIN DAR SOLUCIÓN. HABIENDO BASTANTE PERSONAL Y POCO PÚBLICO.					
PEDIDO: - MAYOR INFORMACIÓN ANTES DE HACER EL COBRO SOBRE EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA PISCINA. - BRINDAR BUEN TRATO AL PÚBLICO - CAPACITAR AL PERSONAL PARA QUE PUEDAN BRINDAR UNA BUENA INFORMACIÓN Y QUE NO ESTEN DESORIENTADOS ENTRE ELLOS - EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEBE ESTAR EN UN LUGAR VISIBLE				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
LA RECLAMANTE LUEGO DE CONVERSAR Y ELLA Y ACUARLAR LA SITUACION DE SU SUGERENCIA, PUES NO ERA RECLAMO DE JUSTO AMIGABLEMENTE DE LA MISMA.				 E. TRALA ADMINISTRADOR FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

CONSUMIDOR

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	19 (MES)	11 (AÑO)	Nº 000015 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: MARIA YOLANDA FLENZALIDA RAMOS					
DOMICILIO: PALMAREDO SANTA ROSA / VILLA DISLANDIA (AL COSTADO DE LA COMISARIA)					
DNI / CE: 40647642		TELÉFONO / E-MAIL: 993839252 - 552 01 82			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO: MALA ATENCIÓN - FALTA DE INFORMACIÓN -			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: NO BRINDAN LA INFORMACIÓN ADECUADA, EL PERSONAL DE LA PISCINA CONTESTA DE MANERA BRUTAL DICIENDO QUE NO SE PUEDE INGRESAR PORQUE YA VA SER SU HORARIO DE ALMUERZO SIN PODERSE DE ACUERDO EN EL HORARIO DE INGRESO, YA HABIENDO COBRADO Y SIN QUERER DEVOLVER EL DINERO ENTREGANDO RESPONSABILIDADES ENVIANDO A LOS USUARIOS DE UN LUGAR A OTRO POR MAS DE 20 MINUTOS SIN DAR SOLUCIÓN. HABIENDO BASTANTE PERSONAL Y POCO PÚBLICO.					
PEDIDO: - MAYOR INFORMACIÓN ANTES DE HACER EL COBRO SOBRE EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA PISCINA. - BRINDAR BUEN TRATO AL PÚBLICO - CAPACITAR AL PERSONAL PARA QUE PUEDAN BRINDAR UNA BUENA INFORMACIÓN Y QUE NO ESTÉN DECOYUNTADOS ENTRE OTROS - EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEBE ESTAR EN UN LUGAR VISIBLE				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
LA RECLAMANTE LUEGO DE CONVERSAR SE FUE Y ACIARARLE LA SITUACION DE SU SUGERENCIA, PUES NO ERA RECLAMO DESISTIO AMIGABLEMENTE DE LA MISMA.				FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

05 ENE 2017

RECIBIDO



SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA

- 2 ENE 2017

UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Hora: N° Expediente:

La recepción de este documento genera un serial de conformidad.

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 28 de diciembre de 2016

CARTA N° 354 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

99383925.
5520182

Señora:

MARÍA YOLANDA FUENZALIDA RAMOS

Calle Schrader 140, Departamento 201, Urbanización San Borja Sur (espalda de Av. Boulevard), San Borja

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00015**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por mala atención e inadecuada información del personal que labora en la piscina del Parque Zonal Santa Rosa.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el maltrato recibido y le comunicamos que luego de haberse llamado la atención al personal del parque, se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.


Atentamente,

[Handwritten Signature]

RECIBIDO POR:	Moises Astomaria Rondero
D.N.I.:	07434754
MANIFIESTA SER:	Vigilante
FECHA:	09-01-2017
FIRMA:	<i>[Handwritten Signature]</i>

"Decenio de las personas con discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
05 ENE 2017
RECIBIDO
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Firma:

 **Municipalidad Metropolitana de Lima**

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL
- 2 ENE 2017
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Hora: N° de Hoja:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Lima, 28 de diciembre de 2016

CARTA N° 354 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

99383925
5520182

Señora:

MARÍA YOLANDA FUENZALIDA RAMOS

Calle Schrader 140, Departamento 201, Urbanización San Borja Sur (espalda de Av. Boulevard), San Borja

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00015


De mi especial consideración:


Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00015**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por mala atención e inadecuada información del personal que labora en la piscina del Parque Zonal Santa Rosa.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el maltrato recibido y le comunicamos que luego de haberse llamada la atención al personal del parque, se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,



RECIBIDO POR:	Moises Astomani
D.N.I.:	07434754
MANIFIESTA SER:	vigilante
FECHA:	29-01-2017
FIRMA:	

Ramirez

Cargo

"Decenio de las personas con discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

CARGO



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 27 de diciembre de 2016

CARTA N° 353 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
- 2 ENE 2017
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora: N° Exp.:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Señor:

JOSÉ ANTONIO ZAMORA CASTRO

Pasaje 2, 157, San Miguel (altura Parque Espinar - entre Calle Comandante Ladislao Espinar y Av. La Libertad)

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00058

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00058**, mediante la cual manifiesta su incomodidad porque su hijo de cinco (05) años de edad encontró un preservativo en el área verde del Parque Zonal Huáscar.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVÍ ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

INFORME N° 795 - 2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZH/MML

A : LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Subgerencia de Recursos Humanos

DE : SRA. DANITZA VILLAGARAY ROJAS
Administradora del Parque Zonal Huáscar

ASUNTO : DESCARGO LIBRO DE RECLAMACIONES

REFERENCIA : Memorándum Circular N° 089 – 2016-SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

FECHA : Villa El Salvador, 14 de Diciembre del 2016

Mediante el presente me dirijo a usted, a fin de manifestarle que existe en esta dependencia un Libro de Reclamaciones que conforme al tercer párrafo del Art. 3° del Reglamento de Libro de Reclamaciones de Serpar Lima, aprobado con Resolución de Secretaria General N° 030-2016, dicho libro se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso con el debido aviso que indica la existencia del mismo.

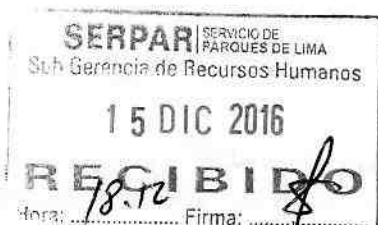
En tal sentido, a la fecha enviamos 02 hojas de Reclamaciones con sus debidos descargos así como las medidas correctivas adoptadas. Igualmente mencionamos que estamos llanos a que se nos efectúe las debidas visitas inopinadas en bien de mejorar nuestros servicios.

Es todo cuanto informo a usted, para los fines que estime conveniente

Atentamente,


DANITZA VILLAGARAY ROJAS
ADMINISTRADORA
PARQUE ZONAL HUÁSCAR
SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

*DVR/nce
CC.: Archivo



SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
Pase a: <i>Serpar Legal</i>
Para: <i>Atencion</i>
Fecha: 11 9 DIC. 2016
LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA Sub Gerente de Recursos Humanos

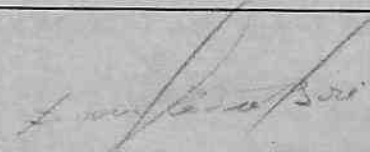

HOJA DE RECLAMACION N° 000058-2016.- El Sr. Jose Zamora Castro, debe su reclamo debido a que manifiesta que en el césped del área verde del parque encontró un preservativo, mencionando que su menor hijo de 05 años lo había detectado tirado en el suelo. Se conversó con el Sr. Explicándole la situación fortuita del hallazgo, que no es algo habitual que suceda en un parque público. Luego de llenar nuestro libro de reclamaciones se le entrego la hoja blanca desglosable, la que luego de la explicación razonable, el sr. rompió dicha hoja.

HOJA DE RECLAMACION N° 000059 - 2016.- La Sra. Milagros Jaquelyn Soriano Vargas manifestó su queja al estar jugando sus 2 menores hijas en una banca de madera del parque, balanceándose ambas, la banca cedió y golpeo a una de las niñas. Al acercarse a la Administracion la Sra., se le envió al Tópico para que la niña sea atendida, se le prescribió una Crema, la cual fue costeadada por la administración del parque. Se procede a fijar la banca al suelo de manera estable, teniendo en cuenta que las bancas son para sentarse, mueble de descanso, mas no para balanceo ni colgarse a manera de juego.



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	AÑO	Nº 000058 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <i>Jose Lomas</i>					
DOMICILIO:					
DNI / CE: <i>43816269</i>		TELÉFONO / E-MAIL: <i>921 977 471</i>			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) <i>PAPA</i>					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
<input checked="" type="radio"/> PRODUCTO	<input checked="" type="checkbox"/>	MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN: <i>con el producto por mal uso</i>			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	<input checked="" type="checkbox"/>	QUEJA ²
DETALLE: <i>Se intentó el producto por mal uso de cosas de edad en el parque</i>					
PEDIDO:				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
<input checked="" type="radio"/> OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

PROVEEDOR

100

"Decenio de las personas con discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
05 ENE 2017
RECIBIDO
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



Lima, 27 de diciembre de 2016

CARTA N° 353 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

9 21 977 441

Señor:
JOSÉ ANTONIO ZAMORA CASTRO
Pasaje 2, 157, San Miguel (altura Parque Espinar - entre Calle Comandante Ladislao Espinar y Av. La Libertad)

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA
- 2 ENE 2017
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Here: Nº Exp:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00058

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00058**, mediante la cual manifiesta su incomodidad porque su hijo de cinco (05) años de edad encontró un preservativo en el área verde del Parque Zonal Huáscar.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

Se dejó Documento Bajo Puerta al no encontrar a los Responsables. Cosa del P. so, Fachada de mayólica color marrón POR Puerta y 1 facton de Madera

MANIFIESTO	Color marron Cochera con Techo
MANIFIESTO	de Calamina.
FECHA	Suministro: 8382009
FIRMA	04-01-17

Notificados: Jorge Lopez f

Cong

CARGO

Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 27 de diciembre de 2016

CARTA N° 352 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA
- 2 ENE 2017
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hoja: N° Exp:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Señora:
MILAGROS JAQUELYN SORIANO VARGAS
Jr. Inclán 105 C2, 408, San Miguel, Lima

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00059

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00059**, mediante el cual manifiesta su incomodidad porque a sus dos menores hijos "les cayó una banca encima", causándoles hematomas en el brazo, refiriendo además que ello se debió a que las bancas del Parque Zonal Huáscar no se encuentran aseguradas al piso.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo.

Del mismo modo cumplimos con comunicarle que la Administradora del parque mencionado señala que aparte de haberse atendido a una de las niñas en el tópicó y costeado la crema para el moretón que se le prescribió, se fijó la banca al suelo, quedando ésta de manera estable, indicando además que las bancas son muebles de descanso y para sentarse, no para balancearse o colgarse en ellas a manera de juego.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

INFORME N° 795 - 2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZH/MML

A : LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Subgerencia de Recursos Humanos

DE : SRA. DANITZA VILLAGARAY ROJAS
Administradora del Parque Zonal Huáscar

ASUNTO : DESCARGO LIBRO DE RECLAMACIONES

REFERENCIA : Memorándum Circular N° 089 – 2016-SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

FECHA : Villa El Salvador, 14 de Diciembre del 2016

Mediante el presente me dirijo a usted, a fin de manifestarle que existe en esta dependencia un Libro de Reclamaciones que conforme al tercer párrafo del Art. 3° del Reglamento de Libro de Reclamaciones de Serpar Lima, aprobado con Resolución de Secretaria General N° 030-2016, dicho libro se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso con el debido aviso que indica la existencia del mismo.

En tal sentido, a la fecha enviamos 02 hojas de Reclamaciones con sus debidos descargos así como las medidas correctivas adoptadas. Igualmente mencionamos que estamos llanos a que se nos efectúe las debidas visitas inopinadas en bien de mejorar nuestros servicios.

Es todo cuanto informo a usted, para los fines que estime conveniente

Atentamente,

*DVR/nce
CC.: Archivo



[Signature]

DANITZA VILLAGARAY ROJAS
ADMINISTRADORA
PARQUE ZONAL HUÁSCAR
SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: *serpar*
Legal

Para: *Atencem*

Fecha: 19 DIC. 2016

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos



HOJA DE RECLAMACION N° 000058-2016.- El Sr. Jose Zamora Castro, debe su reclamo debido a que manifiesta que en el césped del área verde del parque encontró un preservativo, mencionando que su menor hijo de 05 años lo había detectado tirado en el suelo. Se conversó con el Sr. Explicándole la situación fortuita del hallazgo, que no es algo habitual que suceda en un parque público. Luego de llenar nuestro libro de reclamaciones se le entrego la hoja blanca desglosable, la que luego de la explicación razonable, el sr. rompió dicha hoja.

HOJA DE RECLAMACION N° 000059 - 2016.- La Sra. Milagros Jaquelyn Soriano Vargas manifestó su queja al estar jugando sus 2 menores hijas en una banca de madera del parque, balanceándose ambas, la banca cedió y golpeo a una de las niñas. Al acercarse a la Administracion la Sra., se le envió al Tópico para que la niña sea atendida, se le prescribió una Crema, la cual fue costeadada por la administración del parque. Se procede a fijar la banca al suelo de manera estable, teniendo en cuenta que las bancas son para sentarse, mueble de descanso, mas no para balanceo ni colgarse a manera de juego.



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	09	(MES)	12	AÑO
Nº 000059 -2016.					
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: MILAGROS LAQUELYN SORIANO VARGAS.					
DOMICILIO: Jr. EL TRIUNFO N° 724					
DNI / CE: 42168522		TELÉFONO / E-MAIL: 989308451			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN: NEGLIGENCIA.			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: EL DIA DE HOY LES CAYÓ A MIS DOS HIJOS UNA BANCA DEL DABQUE ENCIMA RESULTANDO CON EMATOMAS EN EL BRAZO POR QUE LA BANCA INÓ! ESTA ASEGURADA AL PISO.					
PEDIDO: Yo pido que tomen las medidas de seguridad correspondientes y aseguren lo antes posible esas bancas en el parque.				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

PROVEEDOR

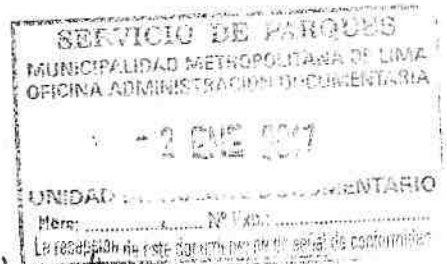
1001



SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 27 de diciembre de 2016

CARTA N° 352 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML



Señora:

MILAGROS JAQUELYN SORIANO VARGAS

Jr. Inclán 105 C2, 408, San Miguel, Lima *Condominio Andrea*

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00059



De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00059**, mediante el cual manifiesta su incomodidad porque a sus dos menores hijos "les cayó una banca encima", causándoles hematomas en el brazo, refiriendo además que ello se debió a que las bancas del Parque Zonal Huáscar no se encuentran aseguradas al piso.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo.

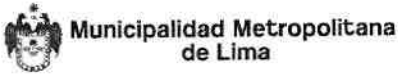
Del mismo modo cumplimos con comunicarle que la Administradora del parque mencionado señala que aparte de haberse atendido a una de las niñas en el tópicó y costeado la crema para el moretón que se le prescribió, se fijó la banca al suelo, quedando ésta de manera estable, indicando además que las bancas son muebles de descanso y para sentarse, no para balancearse o colgarse en ellas a manera de juego.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

Se llegó a la Dirección indicada a lo cual el Vigilante del Condominio indica no conocer a la persona a quien va dirigido el Documento en el Block 2 Dpto 408 vive la Sra "Cai Ping Li" Ciudadana China, por lo tanto se devuelve la presente.
04-1-17

NOTIFICADOR: Jorge Lopez



SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 27 de diciembre de 2016

CARTA N° ³⁵² - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

SERPAR
Sub Gerencia de ...
05 ENE 2017
RECIBIDO
Hora: ... Firma: ...
09-45

Señora:
MILAGROS JAQUELYN SORIANO VARGAS
Jr. Inclán 105 C2, 408, San Miguel, Lima

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00059

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00059**, mediante el cual manifiesta su incomodidad porque a sus dos menores hijos "les cayó una banca encima", causándoseles hematomas en el brazo, refiriendo además que ello se debió a que las bancas del Parque Zonal Huáscar no se encuentran aseguradas al piso.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo.

Del mismo modo cumplimos con comunicarle que la Administradora del parque mencionado señala que aparte de haberse atendido a una de las niñas en el tópico y costeado la crema para el moretón que se le prescribió, se fijó la banca al suelo, quedando ésta de manera estable, indicando además que las bancas son muebles de descanso y para sentarse, no para balancearse o colgarse en ellas a manera de juego.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Se llegó a la Dirección indicada a lo cual el vigilante del Condominio indica no conocer a la persona a quien va dirigido el documento en el Block e2 Dpto 408 vive la Sra "Cai Pingli" Ciudadana China! Por lo tanto se devuelve la presente!


09-1-17

Notificador:

SGRH F-5

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
22 DIC 2016 09:40
RECIBIDO
Hora: Firma:

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

 **Municipalidad Metropolitana de Lima**

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 09 de diciembre de 2016

CARTA N° 333-2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA
13 DIC 2016
UNIDAD ADMINISTRATIVA DOCUMENTARIA
Hora: N° Exp.:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Señor:
CORPORACIÓN LON SAC (GINO PABLO MARTINEZ ESPINOZA)
AV. LOS SAUCES 227, URBANIZACIÓN LOS SAUCES - ATE - LIMA
Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00038 (16.11.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00038 de fecha 16 de noviembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su malestar porque el personal del Parque Los Anillos no quiso dar en uso el campo de fuibito, a pesar de haber separado una hora de uso y cancelado el derecho con anterioridad; haciéndolos esperar una hora para finalmente devolverles el dinero pagado.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el maltrato recibido, y ponemos en su conocimiento que, luego de haberse llamado severamente la atención a la persona que causó el inconveniente (quien ya no trabaja en el Parque los Anillos), se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo. No obstante lo anterior, se le informa que el inconveniente se suscitó porque se habían generado dos tickets de atención (uso de campo de fulbito) por el mismo horario.


Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

CORPORACION LON SAC
RECIBIDO
ALMACEN CENTRAL


LUIS ALBERTO MARAVITA COSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

21 DIC 2016
V°B°


E. Martínez
21/12/16
Hoy: 7:52 a.m.

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
22 DIC 2016 09.4
RECIBIDO
Hora: Firma:

 **Municipalidad Metropolitana de Lima**

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 09 de diciembre de 2016

CARTA N° 333-2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
13 DIC 2016
UNIDAD ADMINISTRATIVA DOCUMENTARIA
Hora: N° Exp.:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Señor:
CORPORACIÓN LON SAC (GINO PABLO MARTINEZ ESPINOZA)
AV. LOS SAUCES 227, URBANIZACIÓN LOS SAUCES - ATE - LIMA
Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00038 (16.11.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00038 de fecha 16 de noviembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su malestar porque el personal del Parque Los Anillos no quiso dar en uso el campo de fútbol, a pesar de haber separado una hora de uso y cancelado el derecho con anterioridad; haciéndolos esperar una hora para finalmente devolverles el dinero pagado.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el maltrato recibido, y ponemos en su conocimiento que, luego de haberse llamado severamente la atención a la persona que causó el inconveniente (quien ya no trabaja en el Parque los Anillos), se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo. No obstante lo anterior, se le informa que el inconveniente se suscitó porque se habían generado dos tickets de atención (uso de campo de fútbol) por el mismo horario.


Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

CORPORACION LON SAC
RECIBIDO
ALMACEN CENTRAL


LUIS ALBERTO MARAÑÓN ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

21 DIC 2016
V°B°


21/12/16
Hora: 9:52 a.m.

HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES			Hoja de Reclamaciones
CHA	DIA	MES	AÑO
	16	11	2016

Nº 00038

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
 QUE LOS ANILLOS
 Evitamiento con Separador Industrial - ATE

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombre: CORPORACION LIMA SAC (Gino Paolo Martinez Cepin)
 Domicilio: AU LOS SAUCES 227 ATE
 DICE: 20517222369 Teléfono/e-mail:

IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

Descripción:
 EL DIA 11/11/16 SURTIÓ 4.25 PM CAUCE LINDOS 1 HORA DE CANAL
 RECIBO # 0009-00013-596 PARA EL DIA 16/11/16 A LAS 7
 LLEGAMOS AL DIA 16/11/16 A LAS 7PM Y NOS NOS QUISIERON ATENDER
 (SR. RONALD IPANAGUE (QUE NO SE QUISO IDENTIFICAR) Y AL F
 NOS HICIERON ESPERAR HASTA LAS 8PM Y NOS DENEGARON LA

 Firma del Usuario

OPINIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

El TRABAJADOR RONALD IPANAGUE HA SIDO
 GENERADO POR ERROR OZ TICKET EN
 ISMO. HORARIO OCASIONANDO INCONVENIEN
 EL CLIENTE RECLAMANTE; SE LE OFRECE
 LAS DISCULPAS DEL CASO.

V015
Por correo electrónico

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 01 de diciembre de 2016

CARTA N° ³²⁹ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML



Señora:

TOMAS ANTONIO PANTA NAVARRO

Mz. M' Lote 31, Primera Etapa Urbanización Pachacamac, Villa El Salvador

tomaspanta@hotmail.com

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00056 (01.11.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00056 de fecha 01 de noviembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su malestar por el maltrato verbal de la que fue objeto, conjuntamente con su menor hija, por parte de una persona que no se identificó, y que probablemente sea trabajadora del Parque Zonal Huáscar, bajo la administración de SERPAR LIMA.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el maltrato sufrido, y ponemos en su conocimiento que, producto de su queja, se ha efectuado la debida llamada de atención a todo el personal de dicho parque y que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su queja, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario en todo momento.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos
SERPAR | Instituto
de Parques de Lima
Municipalidad Metropolitana de Lima

INFORME N° 733 - 2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZH/MML

A : LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Subgerencia de Recursos Humanos

DE : SRA. DANITZA VILLAGARAY ROJAS
Administradora del Parque Zonal Huáscar

ASUNTO : Libro de Reclamaciones

REFERENCIA : Memorándum Circular N° 089 – 2016-SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

FECHA : Villa El Salvador, 16 de Noviembre del 2016



Mediante el presente me dirijo a usted, a fin de manifestarle que existe en esta dependencia un Libro de Reclamaciones que conforme al tercer párrafo del Art. 3° del Reglamento de Libro de Reclamaciones de Serpar Lima, aprobado con Resolución de Secretaria General N° 030-2016, dicho libro se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso con el debido aviso que indica la existencia del mismo.

En tal sentido, enviamos 02 hojas de Reclamaciones con sus debidos descargos así como las medidas correctivas adoptadas. Igualmente mencionamos que estamos llanos a que se nos efectúe las debidas visitas inopinadas en bien de mejorar nuestros servicios.

Es todo cuanto informo a usted, para los fines que estime conveniente

Atentamente,

Danitza Villagaray Rojas
DANITZA VILLAGARAY ROJAS
ADMINISTRADORA
PARQUE ZONAL HUASCAR
SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

*DVR/nce
CC.: Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: *SOPORTE*

LIBRO

Para: *conocimiento y Trámite*

Fecha: *21/11/2016*

[Signature]

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos

21/11/16
[Signature]

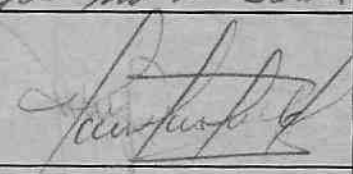

USUARIO TOMAS ANTONIO PANTA NAVARRO: Las quejas del usuario se deben a la actitud de la Sra. x que según el sr. es trabajadora del parque, que les llamo la atención por no haber usado la vereda para caminar, que quizás no fue asertiva para expresarse. Para lo cual sugerimos que parte de nuestro personal asista este martes 29 de noviembre, a las 08:45 am, se llevará a cabo un Taller sobre "Manejo y soluciones de los conflictos laborales, para una convivencia armoniosa", en el Centro de Capacitación, Innovación y Liderazgo del Parque de La Muralla, a cargo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA.

USUARIO TIMOTEO LOBATO TERRONES: Las quejas del usuario son fundamentadas en cuanto el deterioro de las mallas de los arcos de Fútbol de nuestras losas de futbol, igualmente menciona que las líneas blancas de marcación de las losas están muy tenues. Lo que sucede es que por el uso continuo de los usuarios estas líneas se desgastan, lo cual se corrige con un pintado más regular.



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	01 (DÍA)	(MES 11)	2016	Nº 000056 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)				
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE: TOMAS ANTONIO PANTA NAVARRO				
DOMICILIO:				
DNI / CE: 42918435		TELÉFONO / E-MAIL: 945374952 tomaspanta@hotmail.com		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	<input checked="" type="checkbox"/>	MONTO RECLAMADO:		
SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/>	DESCRIPCIÓN: MALTRATO VERBAL POR PERSONAL		
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ² <input checked="" type="checkbox"/>
DETALLE: Por la zona de caballo, una señora que no se quiso identificar que quite junto a mi hija de 11 años que era una zona prohibida y que APRENDA A USAR LOS CAMINOS que estamos mal acostumbrados a hacer lo que quieren. Le que hizo honor a mi hija, indicándole que no lo asusta.				
PEDIDO: las personas o alguna queja			 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
- CAPACITAR A SU PERSONAL PARA EL BUEN TRATO AL PÚBLICO				
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)
			22	10/16
			 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.	
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)				

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

PROVEEDOR

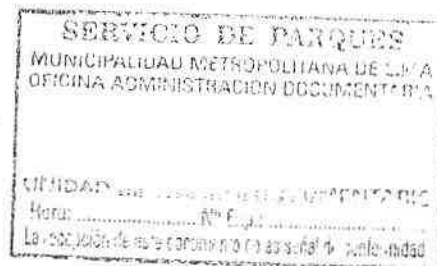


Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 01 de diciembre de 2016

CARTA N° 329 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML



Señora:

TOMAS ANTONIO PANTA NAVARRO

Mz. M' Lote 31, Primera Etapa Urbanización Pachacamac, Villa El Salvador

tomaspanta@hotmail.com

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00056 (01.11.2016)

De mi especial consideración:

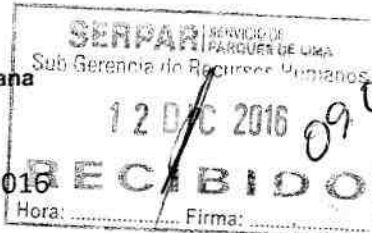
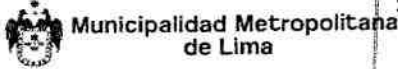
Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00056 de fecha 01 de noviembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su malestar por el maltrato verbal de la que fue objeto, conjuntamente con su menor hija, por parte de una persona que no se identificó, y que probablemente sea trabajadora del Parque Zonal Huáscar, bajo la administración de SERPAR LIMA.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el maltrato sufrido, y ponemos en su conocimiento que, producto de su queja, se ha efectuado la debida llamada de atención a todo el personal de dicho parque y que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su queja, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario en todo momento.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

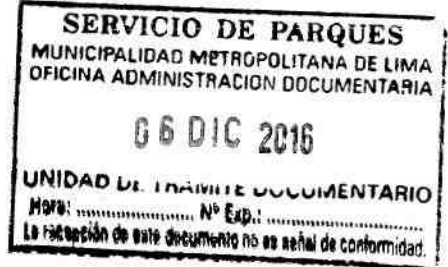
Manuel Panta A
25472798
MANUEL PANTA A
12-01-2017



SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 30 de noviembre de 2016

CARTA N° 328 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML



Señora:
NICOLLE ESTEFANIA GONZALES UTURUNCO
Jr. Río Ucayali M 1, Urbanización Los Álamos, Ate

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00012 (30.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00012 de fecha 30 de octubre de 2016**, mediante la cual manifiesta su incomodidad por el hecho de haber alquilado seis canchas en el Parque Zonal Manco Cápac para celebrar las olimpiadas de la Institución Educativa Miguel Ángel Asturias y sin embargo no se les informó que los alumnos debían pagar S/ 3.00 cada uno, ni tampoco sobre el oficio que presentaron para el alquiler antes señalado; cuando lo usual era que los alumnos no paguen pero sus padres sí, como en años anteriores.

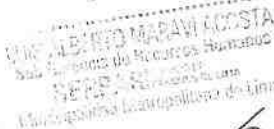
Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como ese.

No obstante lo anterior, debe indicarse que de la lectura del oficio presentado por la Institución Educativa Miguel Ángel Asturias, se aprecia que en este solo se solicitó el ingreso de aproximadamente 300 alumnos de los niveles primaria y secundaria a las instalaciones del Parque Zonal Manco Cápac para celebrar el aniversario del colegio; no especificando o solicitando algún tipo de exoneración. En tal sentido, la queja presentada resulta INFUNDADA.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

Dirrección incompleta en la Calle los Casos son con Numeración lo cual hace imposible Ubicar la Dirrección Exacta, por lo tanto Se devuelve la Presente. 12/12/16



Notificador = Jorge Lopez

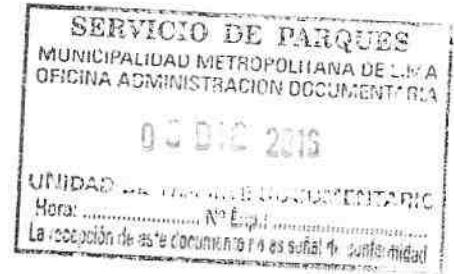


Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 30 de noviembre de 2016

CARTA N° ³²⁸ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML



Señora:

NICOLLE ESTEFANIA GONZALES UTURUNCO

Jr. Río Ucayali M 1, Urbanización Los Álamos, Ate

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00012 (30.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00012 de fecha 30 de octubre de 2016**, mediante la cual manifiesta su incomodidad por el hecho de haber alquilado seis canchas en el Parque Zonal Manco Cápac para celebrar las olimpiadas de la Institución Educativa Miguel Ángel Asturias y sin embargo no se les informó que los alumnos debían pagar S/ 3.00 cada uno, ni tampoco sobre el oficio que presentaron para el alquiler antes señalado; cuando lo usual era que los alumnos no paguen pero sus padres sí, como en años anteriores.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como ese.

No obstante lo anterior, debe indicarse que de la lectura del oficio presentado por la Institución Educativa Miguel Ángel Asturias, se aprecia que en este solo se solicitó el ingreso de aproximadamente 300 alumnos de los niveles primaria y secundaria a las instalaciones del Parque Zonal Manco Cápac para celebrar el aniversario del colegio; no especificando o solicitando algún tipo de exoneración. En tal sentido, la queja presentada resulta INFUNDADA.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

Número de RUC

Tipo y Número de Documento
de Identidad

Documento Nacional de Identidad

Nombre ó Razón Social

nicolle estefania gonzales uturun

Ingrese el
código que se
muestra en la
imagen:

VHQI

Buscar

Refrescar código

CONSULTA DEL RUC

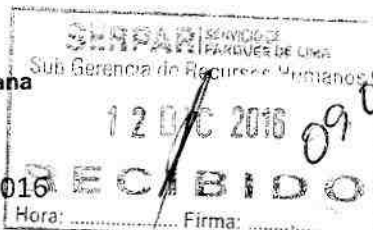
El Sistema RUC NO REGISTRA un número de RUC para el Nombre o Razón Social NICOLLE ESTEFANIA GONZALES UTURUNCO consultado.

Copyright © SUNAT 1997 - 2017





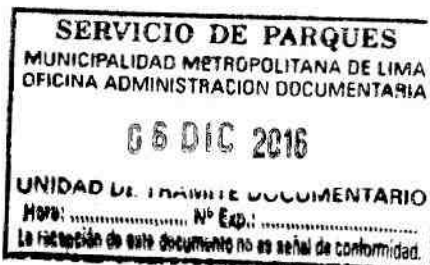
Municipalidad Metropolitana
de Lima



SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 30 de noviembre de 2016

CARTA N° 328 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML



Señora:

NICOLLE ESTEFANIA GONZALES UTURUNCO

Jr. Río Ucayali M 1, Urbanización Los Álamos, Ate

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00012 (30.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00012 de fecha 30 de octubre de 2016**, mediante la cual manifiesta su incomodidad por el hecho de haber alquilado seis canchas en el Parque Zonal Manco Cápac para celebrar las olimpiadas de la Institución Educativa Miguel Ángel Asturias y sin embargo no se les informó que los alumnos debían pagar S/ 3.00 cada uno, ni tampoco sobre el oficio que presentaron para el alquiler antes señalado; cuando lo usual era que los alumnos no paguen pero sus padres sí, como en años anteriores.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como ese.

No obstante lo anterior, debe indicarse que de la lectura del oficio presentado por la Institución Educativa Miguel Ángel Asturias, se aprecia que en este solo se solicitó el ingreso de aproximadamente 300 alumnos de los niveles primaria y secundaria a las instalaciones del Parque Zonal Manco Cápac para celebrar el aniversario del colegio; no especificando o solicitando algún tipo de exoneración. En tal sentido, la queja presentada resulta INFUNDADA.


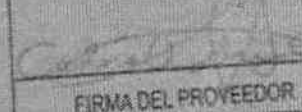
Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

*Direction incompleta en la Calle
los Casas son con Numeracion
lo cual hace imposible ubicar
la Direccion Exacta, Por lo tanto
Se devuelve la Presente. 12/12/16*

Notificador = *Jorge Lopez*

ANEXOS
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN		
FECHA:	(DÍA)	(MES)	(AÑO)	Nº 000012		
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR) DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN						
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE						
NOMBRE: <i>Lucille Delgado González</i>						
DOMICILIO: <i>10000</i>						
DNI / CE: <i>70336321</i>			TELÉFONO / E-MAIL: <i>977121964</i>			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)						
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO						
PRODUCTO		MUNTO RECLAMADO: DESCRIPCIÓN:				
SERVICIO						
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: <i>Al igual que cualquier otro proveedor de la zona, se pueden de almorzar de lunes a viernes en el restaurante de una institución no importa que los niños tengan que pagar 1/3 de lo que los estudiantes no pagan en ningún momento el dinero que se tiene que pagar por ello.</i>						
PEDIDO: <i>que los alumnos que reclaman como es o se cobra 1/3 de lo que todos los años alquilamos y los alumnos no pagaban y los papeles...</i>					 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR						
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				(DÍA)	(MES)	(AÑO)
<i>Se comunicó al consumidor que...</i>				 FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.				² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios, o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)						
* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.						
* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.						
					PROVEEDOR	

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

Número de RUC

Tipo y Número de Documento
de Identidad

Documento Nacional de Identidad

Nombre ó Razón Social

nicolle estefania gonzales uturun

Ingrese el
código que se
muestra en la
imagen:

VHQ

Buscar

Refrescar código

CONSULTA DEL RUC

El Sistema RUC NO REGISTRA un número de RUC para el Nombre o Razón Social NICOLLE ESTEFANIA GONZALES UTURUNCO consultado.

Copyright © SUNAT 1997 - 2017





MEMORANDUM FOR THE RECORD

TO: Director

FROM: [Name]

Subject: [Faint text describing the memorandum's content]

SEARCHED	INDEXED
SERIALIZED	FILED
[Date]	



U.S. GOVERNMENT PRINTING OFFICE: 1964

1-12-64

Lima, 30 de noviembre de 2016

CARTA N° ³²⁴ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:

NICOLLE ESTEFANIA GONZALES UTURUNCO

Lobatoterrones@hotmail.com

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00057 (13.11.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00057 de fecha 13 de noviembre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad porque los arcos de las canchas de fútbol no tienen mallas y porque las líneas de las marcación están borradas, solicitando que se compren las mallas respectivas y que se pinten las líneas de marcación.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como ese. En tal sentido, se ha previsto la adquisición de las mallas materia del presente documento. Del mismo modo, se ha ordenado a los administradores de los parques zonales y metropolitanos, que cumplan con retocar constantemente las líneas de marcación, para brindar un óptimo servicio a los usuarios.

No obstante lo anterior, cabe señalar que el desgaste de las mallas de los arcos de fútbol y del pintado de las líneas de marcación, se han producido a consecuencia del uso normal y continuo de las instalaciones del parque. En tal sentido, la queja presentada resulta **INFUNDADA**.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,



LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Su Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Personal

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 386 – 2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZMC/MML

A : Sr. Luis Alberto Acosta Maravi
Sub Gerente de Recursos Humanos

DE : Sr. Gustavo Chachi Gambini
Administrador del Club Zonal Manco Capac.

ASUNTO : Hoja de Reclamación N° 000012

FECHA : Carabayllo, 07 de noviembre de 2016.

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
08 NOV 2016
RECIBIDO
Hora: 05:07 Firma: [Firma]

Por el presente me dirijo a usted para informarle que el día de domingo 30 de octubre la usuaria **Nicolle Gonzales Uturnco** solicito el Libro de Reclamaciones para manifestar su reclamo la cual se anexa el formato de hoja de reclamación.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento.

Atentamente,

Gustavo Chachi Gambini
GUSTAVO CHACHI GAMBINI
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL MANCO CAPAC
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



GCHG/ema

C.C.:
Archivo

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
Sul:
Pase a: *Soporte Legal*
Para: *Trámite*
Fecha: *08/11/16*
[Firma]
LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	AÑO	Nº 000012 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <i>Nicolle Estefania Gonzales Uhrunco</i>					
DOMICILIO: <i>(0000)</i>					
DNI / CE: <i>76536521</i>			TELÉFONO / E-MAIL: <i>972 131 964</i>		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE: <i>Alquile 6 cauchas en el parquezonal de la cual era limpiadas de alumnos de colegio. La cual el Administrador o persona encargada no informo que los niños tienen que pagar \$3.00 ya que son estudiantes de colegio ni informo sobre el oficio que se tiene que presentar para ello.</i>					
PEDIDO: <i>Que los alumnos paguen realmente como es o se cobrá \$1.00 ya que todos los años alquilamos y los alumnos no pagaban y los papás si.</i>				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				(DÍA)	(MES) (AÑO)
<i>Que cuando al oficio presento lo en mejor instalacion no usaban la promocion. Por lo que termino los medidos del caso.</i>				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.		² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.			
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

**CORPORACIÓN
CRUZ SACO**

CARTA PARA SOLICITAR ALQUILER DE LOZAS DEPORTIVAS

Sr director:

Presente

Por este conducto solicito usted su autorización para que nuestros alumnos de nuestra institución, visiten las instalaciones en fecha viernes 28 de octubre por motivos de cumplir nuestro 9º aniversario. El responsable de la institución, la profesor Percy Barrios, asistirá con 300 alumnos del nivel primaria y secundaria. Estoy seguro de que conocer el trabajo que se desarrolla en sus instalaciones, será determinante en la formación de nuestros niños del centro educativo.



(Coordinador académico-cruz sacco)

933208845

Jenny Cadenas

De: Jenny Cadenas <jcadenas@serpar.gob.pe>
Enviado el: viernes, 06 de enero de 2017 03:43 p.m.
Para: 'lobatoterrones@hotmail.com'
Asunto: HOHA DE RECLAMACIÓN N° 00057-2016 PARQUE ZONAL HUÁSCAR
Datos adjuntos: RESPUESTA A CARTA POR CORREO 2.pdf

Buenas tardes; Sr. Timoteo Lobato Terrones

La presente, es para remitir el archivo adjunto, dando respuesta a su reclamo contenido en la Hoja de Reclamación N° 000057 – 2016, en el libro de reclamaciones de SERPAR LIMA dentro de las instalaciones del Parque Zonal Huáscar.

Nota: siendo inexistente el domicilio consignado en la hoja de reclamación, conforme a lo indicado por el notificador a cargo de la diligencia, se procede a notificar el presente documento en el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

 <p>SERPAR SERVIDO DE PARQUES DE LIMA</p>	<p>Jenny Cadenas Quispe Sub Gerencia de Recursos Humanos Soporte Legal</p>
	<hr/> <p>Jr. Lampa N° 190, 2do. Piso, Lima Cercado Telf.: 200 5455 Anx. 5054 / Directo: 200-5487 Cel.: 977174518 jcadenas@serpar.gob.pe www.serpar.gob.pe</p>

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

Número de RUC

Tipo y Número de Documento de Identidad

Documento Nacional de Identidad

Nombre ó Razón Social nicolle estefania gonzales uturun

Ingrese el código que se muestra en la imagen:

VHQI

Buscar

Refrescar código

CONSULTA DEL RUC

El Sistema RUC NO REGISTRA un número de RUC para el Nombre o Razón Social NICOLLE ESTEFANIA GONZALES UTURUNCO consultado.

Copyright © SUNAT 1997 - 2017





Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 30 de noviembre de 2016

CARTA N° ³²⁴ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:

NICOLLE ESTEFANIA GONZALES UTURUNCO

Lobatoterrones@hotmail.com

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00057 (13.11.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00057 de fecha 13 de noviembre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad porque los arcos de las canchas de fútbol no tienen mallas y porque las líneas de las marcación están borradas, solicitando que se compren las mallas respectivas y que se pinten las líneas de marcación.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como ese. En tal sentido, se ha previsto la adquisición de las mallas materia del presente documento. Del mismo modo, se ha ordenado a los administradores de los parques zonales y metropolitanos, que cumplan con retocar constantemente las líneas de marcación, para brindar un óptimo servicio a los usuarios.

No obstante lo anterior, cabe señalar que el desgaste de las mallas de los arcos de fútbol y del pintado de las líneas de marcación, se han producido a consecuencia del uso normal y continuo de las instalaciones del parque. En tal sentido, la queja presentada resulta **INFUNDADA**.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACCOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

209-6 AIT 10 Marco Lopez
LSEP

Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Año de la Consolidación de Recursos Humanos
15 DIC 2016
RECIBIDO
Hora: Firma:

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° 325 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
23 NOV 2016
UNIDAD ADMINISTRATIVA DOCUMENTARIA
Hora: Nº Exp:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Señor:
ENRIQUE ARTURO URRUTIA ANGULO
Calle San Francisco, MZ. 6K, Lote 6, Tablada de Lurin, Villa María del Triunfo

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación (02.11.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00010 de fecha 02 de noviembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su malestar por la mala atención de la Srta. Milagros Espinoza, personal que labora en la Alameda Las Malvinas, a quien, según queja, se le cayó el ticket de estacionamiento y, lejos de recogerlo, de manera vulgar quiso que usted lo haga, haciendo caso omiso a sus reclamos como usuario, recibiendo por respuesta una mirada despectiva, para inmediatamente darse vuelta, ignorarlo, colocarse sus audifonos y "chatear" a través de su teléfono celular.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el maltrato recibido, y ponemos en su conocimiento que, luego de haberse llamado severamente la atención a la persona quejada, se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su queja, instruyéndose a todo el personal sobre el trato cordial a los usuarios de los parques bajo la administración de SERPAR LIMA.

Sin otro particular, me despido de usted,

Atentamente,
Se Negó a la Dirección indicada a lo cual manifiestan no conocer a la Persona
Se Confirma la Dirección con la Juena del domicilio (no dejo tomar Características de la casa) 25-11-16
Notificador: *Jorge Lopez*

[Signature]
LUIS ALBERTO MORAVAL ACOSTA
Sise Gerente de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
Año de Consolidación del Milenio
15 DIC 2016
RECIBIDO
Hora: Firma:

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
23 NOV 2016
UNIDAD ADMINISTRATIVA DOCUMENTARIA
Hora: Nº Exp.:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° 325 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:
ENRIQUE ARTURO URRUTIA ANGULO
Calle San Francisco, MZ. 6K, Lote 6, Tablada de Lurin, Villa Maria del Triunfo

RECIBIDO
SUB GERENCIA DE TESORERIA
28 NOV 2016
Hora: Firma:

Presente.

Referencia: Hoja de Reclamación (02.11.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00010 de fecha 02 de noviembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su malestar por la mala atención de la Srta. Milagros Espinoza, personal que labora en la Alameda Las Malvinas, a quien, según queja, se le cayó el ticket de estacionamiento y, lejos de recogerlo, de manera vulgar quiso que usted lo haga, haciendo caso omiso a sus reclamos como usuario, recibiendo por respuesta una mirada despectiva, para inmediatamente darse vuelta, ignorarlo, colocarse sus audifonos y "chatear" a través de su teléfono celular.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el maltrato recibido, y ponemos en su conocimiento que, luego de haberse llamado severamente la atención a la persona quejada, se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su queja, instruyéndose a todo el personal sobre el trato cordial a los usuarios de los parques bajo la administración de SERPAR LIMA.

Sin otro particular, me despido de usted,

Atentamente,

Se llevo a la dirección indicada a la cual manifiestan no conocer a la persona se confirmo la dirección con la Jueza del domicilio (no dejo tomar características de la cara) 25-11-16

Notificador: Jorge Lopez

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
SERVICIO DE PARQUES
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA

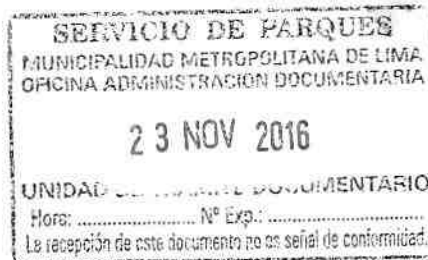


Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° ³²⁵ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML



Señor:

ENRIQUE ARTURO URRUTIA ANGULO

Calle San Francisco, MZ. 6K, Lote 6, Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo

Presente.

Referencia: Hoja de Reclamación (02.11.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00010 de fecha 02 de noviembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su malestar por la mala atención de la Srta. Milagros Espinoza, personal que labora en la Alameda Las Malvinas, a quien, según queja, se le cayó el ticket de estacionamiento y, lejos de recogerlo, de manera vulgar quiso que usted lo haga, haciendo caso omiso a sus reclamos como usuario, recibiendo por respuesta una mirada despectiva, para inmediatamente darse vuelta, ignorarlo, colocarse sus audífonos y "chatear" a través de su teléfono celular.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el maltrato recibido, y ponemos en su conocimiento que, luego de haberse llamado severamente la atención a la persona quejada, se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su queja, instruyéndose a todo el personal sobre el trato cordial a los usuarios de los parques bajo la administración de SERPAR LIMA.

Sin otro particular, me despido de usted,

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

INFORME N°418 - 2016/SERPAR LIMA/GG/GPZM/DAALM/MML

A : **SR. LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA**
 Sub Gerencia de Recursos Humanos

DE : **SR. HERNAN AYALA DE LA TORRE**
 Administrador Alameda Las Malvinas

REFERENCIA : Hoja de reclamación N°000010- 2016

FECHA : Lima, 04 de Noviembre del 2016.



Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez remitir a su despacho el documento de la referencia, en el cual el Sr. Enrique Arturo Urrutia Angulo, detalla que al momento de ingresar a la playa de estacionamiento la Srta. Milagros Espinoza, se le cayó el tickets de estacionamiento la cual le pidió de una manera vulgar al usuario que lo recoja, el usuario al escuchar eso le dijo que se le había caído a ella y a no a él, la Srta. Milagros lo miro de una forma despectiva y se dio la media vuelta y se colocó los audifonos e ignorando al usuario, lo que sugiere el usuario es instruir al personal o cambiar a esta señorita ya que da mal imagen a la entidad. Por lo que recurro a usted para el trámite correspondiente.

Es todo cuanto informo a usted.

Atentamente,



HERNAN AYALA DE LA TORRE
 ADMINISTRADOR
 Parque Alameda de Las Malvinas
 SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

c.c. - Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: *Sopate legal*

Para: *Trámite*

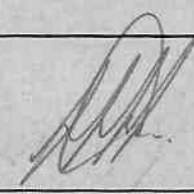

Fecha: *08/11/16*



LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
 Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA) 02	(MES) 11	AÑO 2016	Nº 000010 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Eusebio Delva Uesta. Angula					
DOMICILIO: U.M.T.					
DNI / CE: 10708373		TELÉFONO / E-MAIL: 956 363 183			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/>	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: Al ingresar al establecimiento la señora Mildores Espinoza, se le cayó el t.p.k.c de establecimiento, y me pidió de una manera vulgar q lo recogiese yo. Al discutir esto, le dije que se le había caído a ella y no a mí, de la cual me miro de una forma fea, y se dio la vuelta ignorándome y colocándose los audífonos y también chateando con el celular.					
PEDIDO: Sustituir al personal o cambiar a esta señora ya que chateaba al municipio.				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

SER

Lima, 21 de noviembre de 2016

322

CARTA N° - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

CARGO

Señor:

BRUNO ELIAS AGUILAR GUERRA

brunoeaguerra@gmail.com

Calle Garcilaso de la Vega N° 22, Barrio Municipal de Pescadores, Ancón

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 0001 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000001 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.



Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada

Handwritten signature of Bruno Elias Aguilar, date 1-12-16, and number 93578160.

en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAÑÓN ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR
Sub-Comisión de Promoción de Deportes
02 NOV 2016
RECIBIDO
02.17

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 357-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : Sr. **LUIS MARAVI ACOSTA**
Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. **EFRAIN O. YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJAS DE RECLAMACIONES DEL 001 AL 011 y DEL 013 AL 014.**

Fecha : Santa Rosa, 02 de Noviembre del 2016

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez comunicar que el día sábado 29 de octubre a horas 5.30 pm luego de haber efectuado el cierre de caja se acercaron al suscrito unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de Básquetbol del Polideportivo cerrado pretendiendo se les extienda el alquiler hasta las 6.30 pm.

Tal como manifesté líneas arriba el suscrito, reafirmo a los usuarios lo indicado por vigilancia, que el horario de atención al público en el parque es de 08.00 am hasta las 18.00 p.m. y que si deseaban alquiler después de la hora indicada ya el costo del alquiler subía a S/. 70.00 porque implicaba el consumo de energía eléctrica (tarifa nocturna).

Los usuarios manifestaron en grupo que el costo es demasiado excesivo para la zona tal como se puede apreciar en las copias de las hojas que se adjuntan, asimismo en su totalidad manifiestan su malestar por el costo del alquiler, indicándoles que las citadas tarifas son las que están aprobadas en el actual TUSNE.

Los citados usuarios no quisieron entrar en razones y exigieron se les proporcione el libro de reclamaciones a lo que el suscrito les indico que no había razón para que se efectuó ningún reclamo o queja toda vez que las tarifas no los establece el administrador; a lo que al unísono exigían se les brinde el libro y lo que creo que por **MOLESTAR** cada uno de los integrantes procedieron a llenar el libro por órdenes de uno de sus compañeros, es más algunos en forma burlesca y comentarios innecesarios escribían en el libro donde cuatro de ellos no reclamaron las hojas originales de su reclamación que les corresponde llevar.

En consecuencia y como síntesis a lo ocurrido debo indicar que la queja o reclamo planteado por los recurrentes no se ajusta a las requisitos que se establecen para efectuar un reclamo o queja toda vez que esta administración solo hace cumplir las tarifas establecidas.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines

Atentamente;

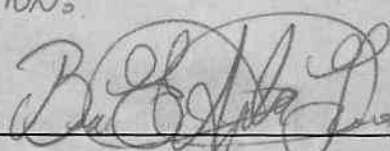
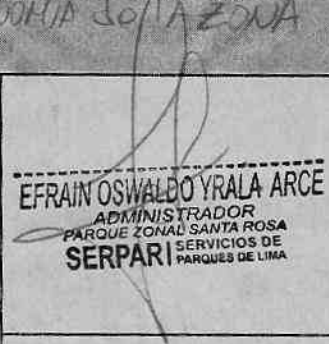

EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

EOYA/fbch

C.C.: Archivo

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	(AÑO)	Nº	000001 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: BRUNO ELIAS AGUILAR GUERRA					
- DOMICILIO: URB. GARCILASO de la Vega #22					
DNI / CE: 43578460		TELÉFONO / E-MAIL: brunoedguerra@gmail.com			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTOS RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	X	QUEJA ²
DETALLE: REITERADAMENTE NOS VIENEN PONIENDO TRABAS PARA ALQUILARNOS LA CANCHA CERRADA DE BASKET. EL DIA DE HOY SIENDO LAS 4:30PM Y YA ACABADO NUESTRA PRIMERA HORA DE ALQUILER NO QUISIERON RENOVALNOS UNA NUEVA HORA PARA JUGAR. ES MAS CERRARON CAJA 5:30PM CUANDO DEBERIA CERRAR 6PM. Y EL ADMINISTRADOR NO DIO NINGUNA EXPLICACION.					
PEDIDO: QUISIERAMOS que los Precios de Alquiler sean MAS ACCESIBLES, 70 SOLES POR LA CANCHA de BALONCESTO NOS ES MUY ELEVADO. Y JUGAR SIN LUZ POR SO SOLES NO SE PUEDE Y ES OSCURO. YA QUE NO TODOS SON MAYORES DE EDAD Y ADEMÁS ESOS PRECIOS NO VAN CON LA ECONOMIA de LA ZONA			 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
			 EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL SANTA ROSA SERPAR SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA		
			FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 21 de noviembre de 2016



CARTA N° 321 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

JULIO AURELIO GUZMÁN MORALES

Jaroma@gmail.com

Calle Los Nogales Mz. D5, Lote 40, San Antonio, Carabayllo

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000002 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000002 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.



Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaria General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada

*Se dejó documento en la Dirección indicada la cual corresponde al I.E.P Santiago Antunez de Mayolo (lugar de trabajo) en el cual recibieron el documento pero no firmaron el cargo indicando que solo pueden recibir el documento y que el Sr. Julio Guzman se encontraba de descanso.
Suministro: No se logra ver
Notificador: Jorge López*

en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

02 NOV 2016

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 357-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : Sr. **LUIS MARAVI ACOSTA**
Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. **EFRAIN O. YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJAS DE RECLAMACIONES DEL 001 AL 011 y DEL 013 AL 014.**

Fecha : Santa Rosa, 02 de Noviembre del 2016

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez comunicar que el día sábado 29 de octubre a horas 5.30 pm luego de haber efectuado el cierre de caja se acercaron al suscrito unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de Básquetbol del Polideportivo cerrado pretendiendo se les extienda el alquiler hasta las 6.30 pm.

Tal como manifesté líneas arriba el suscrito, reafirmo a los usuarios lo indicado por vigilancia, que el horario de atención al público en el parque es de 08.00 am hasta las 18.00 p.m. y que si deseaban alquiler después de la hora indicada ya el costo del alquiler subía a S/. 70.00 porque implicaba el consumo de energía eléctrica (tarifa nocturna).

Los usuarios manifestaron en grupo que el costo es demasiado excesivo para la zona tal como se puede apreciar en las copias de las hojas que se adjuntan, asimismo en su totalidad manifiestan su malestar por el costo del alquiler, indicándoles que las citadas tarifas son las que están aprobadas en el actual TUSNE.

Los citados usuarios no quisieron entrar en razones y exigieron se les proporcione el libro de reclamaciones a lo que el suscrito les indico que no había razón para que se efectuó ningún reclamo o queja toda vez que las tarifas no los establece el administrador; a lo que al unísono exigían se les brinde el libro y lo que creo que por **MOLESTAR** cada uno de los integrantes procedieron a llenar el libro por órdenes de uno de sus compañeros, es más algunos en forma burlesca y comentarios innecesarios escribían en el libro donde cuatro de ellos no reclamaron las hojas originales de su reclamación que les corresponde llevar.

En consecuencia y como síntesis a lo ocurrido debo indicar que la queja o reclamo planteado por los recurrentes no se ajusta a las requisitos que se establecen para efectuar un reclamo o queja toda vez que esta administración solo hace cumplir las tarifas establecidas.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines

Atentamente;

EOYA/fbch

C.C.: Archivo


EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	29 (MES)	10 (AÑO)	Nº	000002-20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Julio Guerrero Morales					
DOMICILIO: Calle los Nogales #275 #42					
DNI / CE: 449788607		TELÉFONO / E-MAIL: 951761234 JARONIA@GMAIL.COM			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	X	QUEJA ²
DETALLE: REITERADAMENTE NOS VIENEN PONIENDO TABAS PARA ALQUILAR LA CANCHA DE BASQUET. EL DÍA DE HOY A LAS 05:30PM Y YA ACABANDO NUESTRA PRIMER HORA DE ALQUILER NO QUISERON RENOVARNOS UNA NUEVA HORA PARA JUGAR Y CERRARON CASO A MEDIA 1/2 HORA ANTES SIN EXPLICACIONES.					
PEDIDO: QUISIERAMOS PRECIOS ACCESIBLES, 70 SOLES ES MUY ELEVADO. LOS PRECIOS NO VAN CON LA ECONOMIA DEL PAIS.			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
SE RETIRO SIN RECIBIR LA COPIA			FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

SGRH 93 E-4

Lima, 21 de noviembre de 2016



CARTA N° ³²⁰ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

FLAVIO YANQUI SANA

fyanqui@hotmail.com

Calle Rollin Thorne, Mz. E, Lote 2, Urbanización Santo Domingo, Puente Piedra

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000003 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000003 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.



Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaria General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada

[Handwritten signature] Yanqui Guzman Flávio
Pa Pa

en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVÍ ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
SERPAR-LIMA
DIVISION ADMINISTRATIVA
PARQUE SANTA ROSA-ANCON

02 NOV 2016

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 357-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : Sr. **LUIS MARAVI ACOSTA**
Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. **EFRAIN O. YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJAS DE RECLAMACIONES DEL 001 AL 011 y DEL 013 AL 014.**

Fecha : Santa Rosa, 02 de Noviembre del 2016

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordilamente y a la vez comunicar que el día sábado 29 de octubre a horas 5.30 pm luego de haber efectuado el cierre de caja se acercaron al suscrito unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de Básquetbol del Polideportivo cerrado pretendiendo se les extienda el alquiler hasta las 6.30 pm.

Tal como manifesté líneas arriba el suscrito, reafirmo a los usuarios lo indicado por vigilancia, que el horario de atención al público en el parque es de 08.00 am hasta las 18.00 p.m. y que si deseaban alquiler después de la hora indicada ya el costo del alquiler subía a S/. 70.00 porque implicaba el consumo de energía eléctrica (tarifa nocturna).

Los usuarios manifestaron en grupo que el costo es demasiado excesivo para la zona tal como se puede apreciar en las copias de las hojas que se adjuntan, asimismo en su totalidad manifiestan su malestar por el costo del alquiler, indicándoles que las citadas tarifas son las que están aprobadas en el actual TUSNE.

Los citados usuarios no quisieron entrar en razones y exigieron se les proporcione el libro de reclamaciones a lo que el suscrito les indico que no había razón para que se efectuó ningún reclamo o queja toda vez que las tarifas no los establece el administrador; a lo que al unísono exigían se les brinde el libro y lo que creo que por **MOLESTAR** cada uno de los integrantes procedieron a llenar el libro por órdenes de uno de sus compañeros, es más algunos en forma burlesca y comentarios innecesarios escribían en el libro donde cuatro de ellos no reclamaron las hojas originales de su reclamación que les corresponde llevar.

En consecuencia y como síntesis a lo ocurrido debo indicar que la queja o reclamo planteado por los recurrentes no se ajusta a las requisitos que se establecen para efectuar un reclamo o queja toda vez que esta administración solo hace cumplir las tarifas establecidas.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines

Atentamente;

EOYA/fbch

C.C.: Archivo


EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	29 (MES)	10 (AÑO)	Nº 000003 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Flavio Yanqui Sana					
DOMICILIO: Urb. Sto. Domingo Mz. EL 2 - P. P. P. P.					
DNI / CE: 43889820		TELÉFONO / E-MAIL: 956242802 / fyanqui@hotmail.com			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	X	QUEJA ²
DETALLE: Reiteradamente nos vienen poniendo trabas para alquilarnos la cancha cerrada de basket. El día de hoy siendo las 17:30 y ya acabada nuestra primera hora de alquiler no quisieron renovarnos una nueva hora para alquilar y jugar. Es mas cerraron caja a las 5:30 y cuando debían cerrar 6:00 y el administrador no dio ninguna explicación.					
PEDIDO:			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
Quisieramos que los precios del alquiler sean mas accesibles, 70.00 por la cancha de basket es muy elevada; y jugar sin luz por \$1.5000 es muy oscuro, ya que no todos son mayores de edad y ademas esos precios no van con la economía de la zona			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
SF RECIBIDA SIN RECABAR SU HOJA DE RECLAMACION			EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL SANTA ROSA SERPARI SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA		
			FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

CARGO

Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° ³¹⁹ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

DAVID ROMAN ROSALES MELGAREJO

david.rosales.m@outlook.com

Pasaje La Victoria, Mz. C, Lote 1, Puente Pidera

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
12 DIC 2016
RETRIBUIDO
Hora: Firma:

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000004 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000004 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.



Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada

No se Ubico Dirección a Falta de Referencia "AAHH o Urbanización Por lo Tanto se Devuelve Documento
9/12/2016
Notificador: Jorge López F

SERPAR

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
SERPAR-LIMA
DIVISION ADMINISTRATIVA
PARQUE SANTA ROSA-ANGON

02 NOV 2016

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 357-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : Sr. **LUIS MARAVI ACOSTA**
Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. **EFRAIN O. YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJAS DE RECLAMACIONES DEL 001 AL 011 y DEL 013 AL 014.**

Fecha : Santa Rosa, 02 de Noviembre del 2016

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez comunicar que el día sábado 29 de octubre a horas 5.30 pm luego de haber efectuado el cierre de caja se acercaron al suscrito unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de Básquetbol del Polideportivo cerrado pretendiendo se les extienda el alquiler hasta las 6.30 pm.

Tal como manifesté líneas arriba el suscrito, reafirmo a los usuarios lo indicado por vigilancia, que el horario de atención al público en el parque es de 08.00 am hasta las 18.00 p.m. y que si deseaban alquiler después de la hora indicada ya el costo del alquiler subía a S/. 70.00 porque implicaba el consumo de energía eléctrica (tarifa nocturna).

Los usuarios manifestaron en grupo que el costo es demasiado excesivo para la zona tal como se puede apreciar en las copias de las hojas que se adjuntan, asimismo en su totalidad manifiestan su malestar por el costo del alquiler, indicándoles que las citadas tarifas son las que están aprobadas en el actual TUSNE.

Los citados usuarios no quisieron entrar en razones y exigieron se les proporcione el libro de reclamaciones a lo que el suscrito les indico que no había razón para que se efectuó ningún reclamo o queja toda vez que las tarifas no los establece el administrador; a lo que al unísono exigían se les brinde el libro y lo que creo que por **MOLESTAR** cada uno de los integrantes procedieron a llenar el libro por órdenes de uno de sus compañeros, es más algunos en forma burlesca y comentarios innecesarios escribían en el libro donde cuatro de ellos no reclamaron las hojas originales de su reclamación que les corresponde llevar.

En consecuencia y como síntesis a lo ocurrido debo indicar que la queja o reclamo planteado por los recurrentes no se ajusta a las requisitos que se establecen para efectuar un reclamo o queja toda vez que esta administración solo hace cumplir las tarifas establecidas.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines

Atentamente;


EOYA/fbch

C.C.: Archivo


EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	29 (MES)	10 (AÑO)	Nº 000004 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: David Rosales Melgaro					
DOMICILIO: Pje. la Victoria Mz. C° lote 7. Pucallpa					
DNI / CE: 43382704		TELÉFONO / E-MAIL: 936775937 / david.rosales.m@outlook.com			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	X	QUEJA ²
DETALLE: Reiteradamente nos están pidiendo trabajo para poder alquilar la base de basket. Dichos trabajos he ocurrido el día de hoy a horas 17:30 en el centro de Pucallpa. Nos han querido alquilar la base sin haberlo visto, pese a que la base de atención es hasta las 6pm no habiéndanos dado explicación alguna.					
PEDIDO: Dejamos que los precios sean razonables (50.000 soles) ya que la finalidad es promover el deporte, así mismo, que la atención sea más cordial y atender nuestros pedidos como Ciudadanos que somos.				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
				 EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL SANTA ROSA SERPAR SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA	
				FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

26P



Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° ³¹⁸ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

ENVER DAVID AGUINAGA SALINAS

Calle Garcilaso de la Vega N° 5, Barrio Municipal de Pescadores (Alt. Serenazgo de Ancón), Ancón

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000005 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000005 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovarsele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.



Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada

ENVER DAVID AGUINAGA SALINA
DNI 41315954
1-12-16 *[Signature]*

en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAÑÓN ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
SERPAR-LIMA
DIVISION ADMINISTRATIVA
PARQUE SANTA ROSA-ANCON

02 NOV 2016

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 357-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : Sr. **LUIS MARAVI ACOSTA**
Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. **EFRAIN O. YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJAS DE RECLAMACIONES DEL 001 AL 011 y DEL 013 AL 014.**

Fecha : Santa Rosa, 02 de Noviembre del 2016

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez comunicar que el día sábado 29 de octubre a horas 5.30 pm luego de haber efectuado el cierre de caja se acercaron al suscrito unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de Básquetbol del Polideportivo cerrado pretendiendo se les extienda el alquiler hasta las 6.30 pm.

Tal como manifesté líneas arriba el suscrito, reafirmo a los usuarios lo indicado por vigilancia, que el horario de atención al público en el parque es de 08.00 am hasta las 18.00 p.m. y que si deseaban alquiler después de la hora indicada ya el costo del alquiler subía a S/. 70.00 porque implicaba el consumo de energía eléctrica (tarifa nocturna).

Los usuarios manifestaron en grupo que el costo es demasiado excesivo para la zona tal como se puede apreciar en las copias de las hojas que se adjuntan, asimismo en su totalidad manifiestan su malestar por el costo del alquiler, indicándoles que las citadas tarifas son las que están aprobadas en el actual TUSNE.

Los citados usuarios no quisieron entrar en razones y exigieron se les proporcione el libro de reclamaciones a lo que el suscrito les indico que no había razón para que se efectuó ningún reclamo o queja toda vez que las tarifas no los establece el administrador; a lo que al unísono exigían se les brinde el libro y lo que creo que por **MOLESTAR** cada uno de los integrantes procedieron a llenar el libro por órdenes de uno de sus compañeros, es más algunos en forma burlesca y comentarios innecesarios escribían en el libro donde cuatro de ellos no reclamaron las hojas originales de su reclamación que les corresponde llevar.

En consecuencia y como síntesis a lo ocurrido debo indicar que la queja o reclamo planteado por los recurrentes no se ajusta a las requisitos que se establecen para efectuar un reclamo o queja toda vez que esta administración solo hace cumplir las tarifas establecidas.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines

Atentamente;

EOYA/fbch

C.C.: Archivo


EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR / SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	29	(MES)	10	AÑO 2016
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)				Nº 000005 -20.....	
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: ENVER DAVID AGUINAGA SALINAS					
DOMICILIO: GARCILAZO DE LAVEGA N°5 ANCON					
DNI / CE: 41315954		TELÉFONO / E-MAIL: 5560318			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	Y	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹		QUEJA ²
DETALLE: EL DÍA DE HOY MAS 5:30, SE NOS NEGÓ EL DERECHO A ALQUILAR LA CANCHA CERRADA DE BASKET, ALQUILER DE PRECIO EXORBITADO, TOMANDO EN CUENTA EL NIVEL ECONOMICO DE LA ZONA.					
PEDIDO: EXIGIMOS UN PRECIO JUSTO Y UN TRATO MAS RESPETUOSO POR PARTE DEL ADMINISTRADOR, QUIEN NISQUIERA SE DIGNO A CONTESTAR SALUDO ALGUNO. LOS VECINOS DE ANCON Y SANTA ROSA MERECEEN RESPETO.					FIRMA DEL CONSUMIDOR
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
					FIRMA DEL PROVEEDOR
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

1568

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



Lima, 21 de noviembre de 2016

314
CARTA N° - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

EDUARDO ENRIQUE MOQUILLAZA CASTAGNETTO

Edu_0384@hotmail.com

Calle Garcilaso de la Vega N° 53, Barrio Municipal de Pescadores, Ancón

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000006 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000006 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.



Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada

Jose Antonio Moquillaza Castagnetto
47289536
Nov 1-12-16

en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


.....
LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
SERPAR-LIMA
DIVISION ADMINISTRATIVA
PARQUE SANTA ROSA-ANCON

02 NOV 2016

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 357-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : **Sr. LUIS MARAVI ACOSTA**
Gerente de Recursos Humanos

De : **Sr. EFRAIN O. YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJAS DE RECLAMACIONES DEL 001 AL 011 y DEL 013 AL 014.**

Fecha : Santa Rosa, 02 de Noviembre del 2016

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez comunicar que el día sábado 29 de octubre a horas 5.30 pm luego de haber efectuado el cierre de caja se acercaron al suscrito unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de Básquetbol del Polideportivo cerrado pretendiendo se les extienda el alquiler hasta las 6.30 pm.

Tal como manifesté líneas arriba el suscrito, reafirmo a los usuarios lo indicado por vigilancia, que el horario de atención al público en el parque es de 08.00 am hasta las 18.00 p.m. y que si deseaban alquiler después de la hora indicada ya el costo del alquiler subía a S/. 70.00 porque implicaba el consumo de energía eléctrica (tarifa nocturna).

Los usuarios manifestaron en grupo que el costo es demasiado excesivo para la zona tal como se puede apreciar en las copias de las hojas que se adjuntan, asimismo en su totalidad manifiestan su malestar por el costo del alquiler, indicándoles que las citadas tarifas son las que están aprobadas en el actual TUSNE.

Los citados usuarios no quisieron entrar en razones y exigieron se les proporcione el libro de reclamaciones a lo que el suscrito les indico que no había razón para que se efectuó ningún reclamo o queja toda vez que las tarifas no los establece el administrador; a lo que al unisono exigían se les brinde el libro y lo que creo que por **MOLESTAR** cada uno de los integrantes procedieron a llenar el libro por órdenes de uno de sus compañeros, es más algunos en forma burlesca y comentarios innecesarios escribían en el libro donde cuatro de ellos no reclamaron las hojas originales de su reclamación que les corresponde llevar.

En consecuencia y como síntesis a lo ocurrido debo indicar que la queja o reclamo planteado por los recurrentes no se ajusta a los requisitos que se establecen para efectuar un reclamo o queja toda vez que esta administración solo hace cumplir las tarifas establecidas.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines

Atentamente;



EOYA/fbch

C.C.: Archivo


EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	29	(MES)	10	AÑO 2018
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)				Nº 000006 -20.....	
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: EDUARDO MORALES CASTIGLIONE					
DOMICILIO: CALLE GRACIANO DE LA VEGA # 53 - ANCON					
DNI / CE: 47415951		TELÉFONO / E-MAIL: 980983976 / edu_0384@hotmail.com			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTOS RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: EL DIA DE HOY 29 DE OCTUBRE A LAS 5:30 PM. SE ME NEGÓ EL DERECHO DE ABRIR LA CUBETA TECHADA DE BASKET					
PEDIDO: PIDO MEJOR ATENCION Y RESPETO QUE SOY UN USUARIO QUE QUIERE JUNTAR CON EL SERVICIO DE LA ENTIDAD PUBLICA				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
				 EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL SANTA ROSA SERPARI SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

36P

Lima, 21 de noviembre de 2016

CARGO

CARTA N° ³¹⁶ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

FULGENCIO ERNESTO OSORIO LÓPEZ

Mz. A, Lote 3, Urbanización San José (Alt. paradero Dario a la derecha), Ancón

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000007 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000007 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.



Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaria General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por

Fulgencio Osorio
[Handwritten Signature]
06540680

1-12-16

alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVÍ ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
SERPAR-LIMA
DIVISION ADMINISTRATIVA
PARQUE SANTA ROSA-ANCON

02 NOV 2016

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 357-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : **Sr. LUIS MARAVI ACOSTA**
Gerente de Recursos Humanos

De : **Sr. EFRAIN O. YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJAS DE RECLAMACIONES DEL 001 AL 011 y DEL 013 AL 014.**

Fecha : Santa Rosa, 02 de Noviembre del 2016

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez comunicar que el día sábado 29 de octubre a horas 5.30 pm luego de haber efectuado el cierre de caja se acercaron al suscrito unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de Básquetbol del Polideportivo cerrado pretendiendo se les extienda el alquiler hasta las 6.30 pm.

Tal como manifesté líneas arriba el suscrito, reafirmo a los usuarios lo indicado por vigilancia, que el horario de atención al público en el parque es de 08.00 am hasta las 18.00 p.m. y que si deseaban alquiler después de la hora indicada ya el costo del alquiler subía a S/. 70.00 porque implicaba el consumo de energía eléctrica (tarifa nocturna).

Los usuarios manifestaron en grupo que el costo es demasiado excesivo para la zona tal como se puede apreciar en las copias de las hojas que se adjuntan, asimismo en su totalidad manifiestan su malestar por el costo del alquiler, indicándoles que las citadas tarifas son las que están aprobadas en el actual TUSNE.

Los citados usuarios no quisieron entrar en razones y exigieron se les proporcione el libro de reclamaciones a lo que el suscrito les indico que no había razón para que se efectuó ningún reclamo o queja toda vez que las tarifas no los establece el administrador; a lo que al unísono exigían se les brinde el libro y lo que creo que por **MOLESTAR** cada uno de los integrantes procedieron a llenar el libro por órdenes de uno de sus compañeros, es más algunos en forma burlesca y comentarios innecesarios escribían en el libro donde cuatro de ellos no reclamaron las hojas originales de su reclamación que les corresponde llevar.

En consecuencia y como síntesis a lo ocurrido debo indicar que la queja o reclamo planteado por los recurrentes no se ajusta a los requisitos que se establecen para efectuar un reclamo o queja toda vez que esta administración solo hace cumplir las tarifas establecidas.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines

Atentamente;

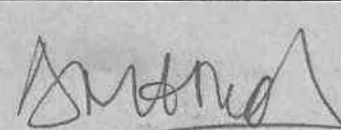

EOYA/fbch

C.C.: Archivo


EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR SERVICIOS DE
PARQUES DE LIMA

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	29 (MES) 10	AÑO	16	Nº 000007 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: ERNESTO OSORIO LOPEZ					
DOMICILIO: U.I. SAN JOSE M- A 4 3 Dneen					
DNI / CE: 06540600		TELÉFONO / E-MAIL: 934026732			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: NOS DIERON TRABAS PARA ALQUILARMO LO CANCHA DE BASQUET					
PEDIDO: QUISIERAMOS QUE LOS PRECIOS DEL ALQUILER SEAN MAS ACSEIBLES ES MUY ELEVADO				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

Lima, 21 de noviembre de 2016



CARTA N° ³¹⁵ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

WILBER TRISOLINE YANCCE

Mz. K 16, Lote 05, Asoc. Pro Vivienda PROFAM PERÚ, Santa Rosa

Presente.-



Referencia: Hoja de Reclamación N° 000008 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000008 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.

Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por



Se dejó Documento Bajo Puerta al no Encontrar a las Personas Responsables.

Jr. Lampa 190 - Cercado de Lima. Teléfono 2005455 Anexo 5054

Casa: 1 piso, de madera color azul 1 Cochera de madera Techo de Calamina, Puerta de madera color marron

Suministro: No se logra Ver. 9-12-2016 Notificados: Jorge López

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

02 NOV 2016

INFORME N° 357-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : Sr. **LUIS MARAVI ACOSTA**
Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. **EFRAIN O. YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJAS DE RECLAMACIONES DEL 001 AL 011 y DEL 013 AL 014.**

Fecha : Santa Rosa, 02 de Noviembre del 2016

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez comunicar que el día sábado 29 de octubre a horas 5.30 pm luego de haber efectuado el cierre de caja se acercaron al suscrito unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de Básquetbol del Polideportivo cerrado pretendiendo se les extienda el alquiler hasta las 6.30 pm.

Tal como manifesté líneas arriba el suscrito, reafirmo a los usuarios lo indicado por vigilancia, que el horario de atención al público en el parque es de 08.00 am hasta las 18.00 p.m. y que si deseaban alquiler después de la hora indicada ya el costo del alquiler subía a S/. 70.00 porque implicaba el consumo de energía eléctrica (tarifa nocturna).

Los usuarios manifestaron en grupo que el costo es demasiado excesivo para la zona tal como se puede apreciar en las copias de las hojas que se adjuntan, asimismo en su totalidad manifiestan su malestar por el costo del alquiler, indicándoles que las citadas tarifas son las que están aprobadas en el actual TUSNE.

Los citados usuarios no quisieron entrar en razones y exigieron se les proporcione el libro de reclamaciones a lo que el suscrito les indicó que no había razón para que se efectuó ningún reclamo o queja toda vez que las tarifas no los establece el administrador; a lo que al unísono exigían se les brinde el libro y lo que creo que por **MOLESTAR** cada uno de los integrantes procedieron a llenar el libro por órdenes de uno de sus compañeros, es más algunos en forma burlesca y comentarios innecesarios escribían en el libro donde cuatro de ellos no reclamaron las hojas originales de su reclamación que les corresponde llevar.

En consecuencia y como síntesis a lo ocurrido debo indicar que la queja o reclamo planteado por los recurrentes no se ajusta a los requisitos que se establecen para efectuar un reclamo o queja toda vez que esta administración solo hace cumplir las tarifas establecidas.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines

Atentamente;


EOYA/fbch

C.C.: Archivo


EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR SERVICIOS DE
PARQUES DE LIMA

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN					
FECHA:	(DÍA)	29	(MES)	10	AÑO	16	Nº	000008	-20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)									
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)									
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE									
NOMBRE: Wilber Tusoline Yanceo									
DOMICILIO:									
DNI / CE:		47027526		TELÉFONO / E-MAIL:		972125332 (c/dweller--w@hotmail.com)			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)									
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO									
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:							
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:							
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR					RECLAMO ¹		QUEJA ²		
DETALLE: No quisieron alquilar la cancha, puntualmente ignoró nuestra petición y no quiso dar explicaciones.									
PEDIDO: Mejorar la atención.							 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR									
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:					(DÍA)		(MES)		(AÑO)
							EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL SANTA ROSA SERPARI SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA		
							FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.					² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.				
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)									

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° ³¹⁴ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

CARLOS AGUINAGA SALINAS

Calle Garcilaso de la Vega N° 5, Barrio Municipal de Pescadores (Alt. Serenazgo de Ancón), Ancón

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000009 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000009 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.

Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría

EUVER DAVID AGUINAGA SALINAS
DNI 41315954 (HERMANO)

EA
1-12-16



General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
SERPAR-LIMA
DIVISION ADMINISTRATIVA
PARQUE SANTA ROSA-ANCON

02 NOV 2016

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 357-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : Sr. **LUIS MARAVI ACOSTA**
Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. **EFRAIN O. YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJAS DE RECLAMACIONES DEL 001 AL 011 y DEL 013 AL 014.**

Fecha : Santa Rosa, 02 de Noviembre del 2016

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez comunicar que el día sábado 29 de octubre a horas 5.30 pm luego de haber efectuado el cierre de caja se acercaron al suscrito unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de Básquetbol del Polideportivo cerrado pretendiendo se les extienda el alquiler hasta las 6.30 pm.

Tal como manifesté líneas arriba el suscrito, reafirmo a los usuarios lo indicado por vigilancia, que el horario de atención al público en el parque es de 08.00 am hasta las 18.00 p.m. y que si deseaban alquiler después de la hora indicada ya el costo del alquiler subía a S/. 70.00 porque implicaba el consumo de energía eléctrica (tarifa nocturna).

Los usuarios manifestaron en grupo que el costo es demasiado excesivo para la zona tal como se puede apreciar en las copias de las hojas que se adjuntan, asimismo en su totalidad manifiestan su malestar por el costo del alquiler, indicándoles que las citadas tarifas son las que están aprobadas en el actual TUSNE.

Los citados usuarios no quisieron entrar en razones y exigieron se les proporcione el libro de reclamaciones a lo que el suscrito les indico que no había razón para que se efectuó ningún reclamo o queja toda vez que las tarifas no los establece el administrador; a lo que al unísono exigían se les brinde el libro y lo que creo que por **MOLESTAR** cada uno de los integrantes procedieron a llenar el libro por órdenes de uno de sus compañeros, es más algunos en forma burlesca y comentarios innecesarios escribían en el libro donde cuatro de ellos no reclamaron las hojas originales de su reclamación que les corresponde llevar.

En consecuencia y como síntesis a lo ocurrido debo indicar que la queja o reclamo planteado por los recurrentes no se ajusta a los requisitos que se establecen para efectuar un reclamo o queja toda vez que esta administración solo hace cumplir las tarifas establecidas.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines

Atentamente;



EOYA/fbch

C.C.: Archivo


EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN					
FECHA:	(DÍA)	29	(MES)	10	AÑO	16	Nº	000009	-20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)									
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)									
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE									
NOMBRE: Carlos AGUINAGA SALINAS									
DOMICILIO: Garcilazo de la Vega N°5-D									
DNI / CE: 43671027			TELÉFONO / E-MAIL: 986 106 546						
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)									
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO									
PRODUCTO		MONTA RECLAMADO:							
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:							
X									
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR					RECLAMO ¹		QUEJA ²		
DETALLE: El día de hoy siendo los 5:30 P.M en la caja se megaron a alquilarnos la cancha, y el administrador no nos quiso dar explicación.									
PEDIDO: Desearamos que respeten los horarios de atención y además tengan un precio justo de alquiler, pues 970 Soles es demasiado y esa cancha para vacío por eso.									
						FIRMA DEL CONSUMIDOR			
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR									
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				(DÍA)	(MES)	(AÑO)			
						EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL SANTA ROSA SERPART SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA			
						FIRMA DEL PROVEEDOR			
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.					² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.				
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)									

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° ³¹³ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML



Señor:

LUIS CORDOVA RODRIGUEZ

Mz. V, Lote 4, Asociación Señor de Los Milagros, distrito de Santa Rosa.

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000010 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000010 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.



Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaria General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se

Jr. Lampa 190 - Cercado de Lima. Teléfono 2005455 Anexo 5054

RUTH CORDOVA (HERMANA)
08599585

1-12-2016

encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


.....
LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
SERPAR-LIMA
DIVISION ADMINISTRATIVA
PARQUE SANTA ROSA-ANCON

02 NOV 2016

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 357-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : Sr. **LUIS MARAVI ACOSTA**
Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. **EFRAIN O. YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJAS DE RECLAMACIONES DEL 001 AL 011 y DEL 013 AL 014.**

Fecha : Santa Rosa, 02 de Noviembre del 2016

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez comunicar que el día sábado 29 de octubre a horas 5.30 pm luego de haber efectuado el cierre de caja se acercaron al suscrito unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de Básquetbol del Polideportivo cerrado pretendiendo se les extienda el alquiler hasta las 6.30 pm.

Tal como manifesté líneas arriba el suscrito, reafirmo a los usuarios lo indicado por vigilancia, que el horario de atención al público en el parque es de 08.00 am hasta las 18.00 p.m. y que si deseaban alquiler después de la hora indicada ya el costo del alquiler subía a S/. 70.00 porque implicaba el consumo de energía eléctrica (tarifa nocturna).

Los usuarios manifestaron en grupo que el costo es demasiado excesivo para la zona tal como se puede apreciar en las copias de las hojas que se adjuntan, asimismo en su totalidad manifiestan su malestar por el costo del alquiler, indicándoles que las citadas tarifas son las que están aprobadas en el actual TUSNE.

Los citados usuarios no quisieron entrar en razones y exigieron se les proporcione el libro de reclamaciones a lo que el suscrito les indico que no había razón para que se efectuó ningún reclamo o queja toda vez que las tarifas no los establece el administrador; a lo que al unísono exigían se les brinde el libro y lo que creo que por **MOLESTAR** cada uno de los integrantes procedieron a llenar el libro por órdenes de uno de sus compañeros, es más algunos en forma burlesca y comentarios innecesarios escribían en el libro donde cuatro de ellos no reclamaron las hojas originales de su reclamación que les corresponde llevar.

En consecuencia y como síntesis a lo ocurrido debo indicar que la queja o reclamo planteado por los recurrentes no se ajusta a los requisitos que se establecen para efectuar un reclamo o queja toda vez que esta administración solo hace cumplir las tarifas establecidas.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines

Atentamente;


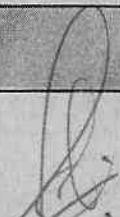

EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

EOYA/fbch

C.C.: Archivo

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	29 (MES 10)	AÑO	16	Nº 000010 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
LUIS CORDOVA RODRIGUEZ DOMICILIO: H.Z. VLT-4 CAMPAMENTO					
DNI / CE: 06247182		TELÉFONO / E-MAIL: 924654321			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/>	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹		QUEJA ²
DETALLE: El día de hoy a las 5.30 PM nos negaron la posibilidad de alquilar la cancha y el administrador no nos quiso dar explicaciones					
PEDIDO: Solicito en todo que nos de mayor facilidades para poder realizar nuestra deporte favorito				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
				 EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL SANTA ROSA SERPAR SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

Lima, 21 de noviembre de 2016

312
CARTA N° - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

YOSHI CÉSAR MIRANDA SILVA

yoshi28986@hotmail.com

Villa Los Reyes, Ventanilla.



Presente.

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000011 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000011 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.

Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada



en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SE DEBEVOLBO LA PRESENTE
CARTA POR NO CONTAR CON
DIRECCION CONSIGNADA DEL
DESTINATARIO.

25-11-16


CARLOS
VILLONA

Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° ³¹² - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML



Señor:

YOSHI CÉSAR MIRANDA SILVA

yoshi28986@hotmail.com

Villa Los Reyes, Ventanilla.



Presente.

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000011 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000011 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovarse desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.

Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada



SERPAR

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
SERPAR-LIMA
DIVISION ADMINISTRATIVA
PARQUE SANTA ROSA-ANCON

02 NOV 2016

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 357-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : **Sr. LUIS MARAVI ACOSTA**
Gerente de Recursos Humanos

De : **Sr. EFRAIN O. YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJAS DE RECLAMACIONES DEL 001 AL 011 y DEL 013 AL 014.**

Fecha : Santa Rosa, 02 de Noviembre del 2016

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez comunicar que el día sábado 29 de octubre a horas 5.30 pm luego de haber efectuado el cierre de caja se acercaron al suscrito unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de Básquetbol del Polideportivo cerrado pretendiendo se les extiende el alquiler hasta las 6.30 pm.

Tal como manifesté líneas arriba el suscrito, reafirmo a los usuarios lo indicado por vigilancia, que el horario de atención al público en el parque es de 08.00 am hasta las 18.00 p.m. y que si deseaban alquiler después de la hora indicada ya el costo del alquiler subía a S/. 70.00 porque implicaba el consumo de energía eléctrica (tarifa nocturna).

Los usuarios manifestaron en grupo que el costo es demasiado excesivo para la zona tal como se puede apreciar en las copias de las hojas que se adjuntan, asimismo en su totalidad manifiestan su malestar por el costo del alquiler, indicándoles que las citadas tarifas son las que están aprobadas en el actual TUSNE.

Los citados usuarios no quisieron entrar en razones y exigieron se les proporcione el libro de reclamaciones a lo que el suscrito les indico que no había razón para que se efectuó ningún reclamo o queja toda vez que las tarifas no los establece el administrador; a lo que al unísono exigían se les brinde el libro y lo que creo que por **MOLESTAR** cada uno de los integrantes procedieron a llenar el libro por órdenes de uno de sus compañeros, es más algunos en forma burlesca y comentarios innecesarios escribían en el libro donde cuatro de ellos no reclamaron las hojas originales de su reclamación que les corresponde llevar.

En consecuencia y como síntesis a lo ocurrido debo indicar que la queja o reclamo planteado por los recurrentes no se ajusta a los requisitos que se establecen para efectuar un reclamo o queja toda vez que esta administración solo hace cumplir las tarifas establecidas.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines

Atentamente;

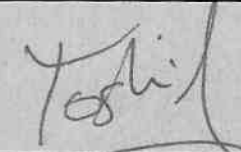

EOYA/fbch

C.C.: Archivo


EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	29 (MES) 10	AÑO	2016	Nº 000011 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Yoshi César, Miranda Sika					
yoshi28986@hotmail.com			DOMICILIO: Villa los Reyes - Ventanillo		
DNI / CE: 44055597		TELÉFONO / E-MAIL: 945401855			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹		QUEJA ²
DETALLE: El día de hoy a hora 5:30 pm, se nos negó la posibilidad de seguir alquilando el campo de basquetbol, y el administrador no nos quiso dar explicaciones debidas.					
PEDIDO: Solicitamos la posibilidad de utilizar más las instalaciones del parque zonal y también bajar sus tarifas ya que no son tan accesibles.				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
				 EFRAIM OSWALDO YRALA ARCE ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL SANTA ROSA SERPAR SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Lima, 21 de noviembre de 2016

³¹⁰
CARTA N° - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

FRANCO DARWIN GALVÁN BISSO

Calle Arica B, Mz. L, Lote 18, Asoc. La Grama (Alt. Pte. Arica) Puente Piedra

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000013 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000013 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.

Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaria General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por



Francisco Darwin Galván Bisso
DNI 10059545

alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

02 NOV 2016

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 357-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : **Sr. LUIS MARAVI ACOSTA**
Gerente de Recursos Humanos

De : **Sr. EFRAIN O. YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJAS DE RECLAMACIONES DEL 001 AL 011 y DEL 013 AL 014.**

Fecha : **Santa Rosa, 02 de Noviembre del 2016**

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez comunicar que el día sábado 29 de octubre a horas 5.30 pm luego de haber efectuado el cierre de caja se acercaron al suscrito unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de Básquetbol del Polideportivo cerrado pretendiendo se les extienda el alquiler hasta las 6.30 pm.

Tal como manifesté líneas arriba el suscrito, reafirmo a los usuarios lo indicado por vigilancia, que el horario de atención al público en el parque es de 08.00 am hasta las 18.00 p.m. y que si deseaban alquiler después de la hora indicada ya el costo del alquiler subía a S/. 70.00 porque implicaba el consumo de energía eléctrica (tarifa nocturna).

Los usuarios manifestaron en grupo que el costo es demasiado excesivo para la zona tal como se puede apreciar en las copias de las hojas que se adjuntan, asimismo en su totalidad manifiestan su malestar por el costo del alquiler, indicándoles que las citadas tarifas son las que están aprobadas en el actual TUSNE.

Los citados usuarios no quisieron entrar en razones y exigieron se les proporcione el libro de reclamaciones a lo que el suscrito les indico que no había razón para que se efectuó ningún reclamo o queja toda vez que las tarifas no los establece el administrador; a lo que al unísono exigían se les brinde el libro y lo que creo que por **MOLESTAR** cada uno de los integrantes procedieron a llenar el libro por órdenes de uno de sus compañeros, es más algunos en forma burlesca y comentarios innecesarios escribían en el libro donde cuatro de ellos no reclamaron las hojas originales de su reclamación que les corresponde llevar.

En consecuencia y como síntesis a lo ocurrido debo indicar que la queja o reclamo planteado por los recurrentes no se ajusta a las requisitos que se establecen para efectuar un reclamo o queja toda vez que esta administración solo hace cumplir las tarifas establecidas.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines

Atentamente;

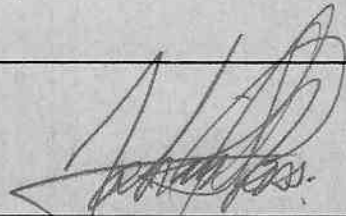
EOYA/fbch

C.C.: Archivo


EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	29 (MES) 10	AÑO	16	Nº 000013 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
FRANCO GILVAN BISSO			DOMICILIO: calle AMICA B M2 L LOTE 18		
DNI / CE: 10059545		TELÉFONO / E-MAIL: 982357451			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTOS RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:			
		X			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	X	QUEJA ²
DETALLE:					
EL DIA DE HOY DESDE LOS 5:30 PM SE NOS NIEGA PROVISIONAL EL SEPORE DEL BASQUETBALL, CUANDO YA JUGANDO HACE UNA HORA, SE NIEGA NUESTRA PEDICION DE SEGUIR ALQUILANDO LO CONCHA.					
PEDIDO:				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
SE PIDE DON PRECIOS NECESARIOS UN REDUCCION A ALQUILAN DE LO CONCHA.					
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
				EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL SANTA ROSA SERPARI SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA	
				FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

SGRH



Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° 311 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

FRANCO DARWIN GALVÁN BISSO

Calle Arica B, Mz. L, Lote 13, Asoc. La Grama (Alt. Pte. Arica) Puente Piedra

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000013 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000013 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.

Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por



Documento Duplicado, se ubicó al notificado en calle arica Mz. L - Lote 13 en M. L. 13 Indican NO como Cerlo 24-11-16 Notificador Jorge Lopez

alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° ³¹¹ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

FRANCO DARWIN GALVÁN BISSO

Calle Arica B, Mz. L, Lote 13, Asoc. La Grama (Alt. Pte. Arica) Puente Piedra

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000013 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000013 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.

Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por

Documento Duplicado, se ubicó al notificado en calle arica Mz. L - Lote 13 en M. Lt. 13 Indican NO como Cerlo 24-11-16 Notificador Jorge Lopez





alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.



Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN		
FECHA (DÍA)	29	MES	10	AÑO	16
Nº 000013 -20					
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE					
FRANCISCO GÓMEZ BISSO			DOMICILIO: calle RAMA B Ma L lote 18		
DNI / CE: 10059545		TELÉFONO / E-MAIL: 982354451			
PADRE O MADRE (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTOS RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	X	QUEJA ²
DETALLE: EL DÍA 30 HOY DESDE LOS 5:30 PM SE NOS NEGARON EL SERVICIO DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS YA QUE NO HAYABAN MÁS HORNOS SE NEGARON NUESTRO PEDIDOS DE SERVICIO ELABORANDO LO CONCRETO.					
PEDIDO: SE PUEDE DAR PASAPORTE RECIBIENDO UN PEDIDO DE ELABORACIÓN DE LO CONCRETO.			 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
			 FIRMA DEL PROVEEDOR		
RECLAMO: Desempeño relacionado a los productos o servicios.			QUEJA: Desempeño no relacionado a los productos o servicios, o maltrato o acoso respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOP) según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias si es requerido previo para interponer una denuncia ante el INDECOP.
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

PROVEEDOR



Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° ³⁰⁰⁹ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

ALEX CABREJOS CARIGGA

Calle 8 de diciembre. Mz. A2. Lote 22, Cooperativa COOVITIOMAR, Santa Rosa

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000014 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000014 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.

Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se



Alex Cabrejos Carigga
Alex Cabrejos Carigga
DNI 47345763
1-12-16

encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


.....
LUIS ALBERTO MARAVACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° ³⁰⁰ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

ALEX CABREJOS CARIGGA

Mz. C, Lote 23, Asociación Santa Rosa

Presente.

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000014 (29.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000014 de fecha 29 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por las trabas que se le han puesto para el alquiler de la cancha cubierta de básquet del Parque Zonal Santa Rosa, al no querer renovársele desde las 5 y 30 pm, una hora más de alquiler, indicando que la caja ya se encontraba cerrada, cuando la atención es hasta las 6:00 pm., sin que el Administrador diera alguna explicación al respecto, y que el cobro de S/ 70.00 por tarifa nocturna es muy elevado, teniendo en cuenta la zona en la que se encuentra el parque.

Al respecto se le comunica que conforme a lo expuesto por el Administrador del parque, a las 5 y 30 pm, luego de haber efectuado el cierre de caja, unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de basquetbol del polideportivo cerrado se le acercaron para que se les extienda el alquiler hasta las 6:30 pm. Ante ello, indica el Administrador, se les explicó que el horario de atención al público en el parque es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm y que si deseaban alquilar después de la hora indicada el costo de alquiler subía a S/ 70.00 la hora pues implicaba el costo de energía eléctrica (tarifa nocturna). Esa tarifa les pareció excesiva a los usuarios, razón por la cual efectuaron los reclamos correspondientes, a pesar que se les indicó que la tarifa indicada es la que encuentra establecida en el TUSNE de la entidad.

Efectivamente, tal como lo indicara el Administrador del Parque Zonal Santa Rosa, el horario de atención en los Parques Zonales y Metropolitanos es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm, y las tarifas que se cobran en ellos por los servicios que se prestan, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por



Handwritten signature and notes:
Alex Cabrejos (Car.)
JNE 41345763
1-12-16

alquiler de la cancha de básquetbol del polideportivo en horario nocturno, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.18.13 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca los procedimientos internos que se llevan a cabo en los parques administrados por SERPAR LIMA o el sustento de las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en ellos.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
SERPAR-LIMA
DIVISION ADMINISTRATIVA
PARQUE SANTA ROSA-ANCON

02 NOV 2016

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 357-2016/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML

A : **Sr. LUIS MARAVI ACOSTA**
Gerente de Recursos Humanos

De : **Sr. EFRAIN O. YRALA ARCE**
Administrador del Parque Zonal Santa Rosa

Asunto : **HOJAS DE RECLAMACIONES DEL 001 AL 011 y DEL 013 AL 014.**

Fecha : **Santa Rosa, 02 de Noviembre del 2016**

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez comunicar que el día sábado 29 de octubre a horas 5.30 pm luego de haber efectuado el cierre de caja se acercaron al suscrito unos usuarios que estaban haciendo uso de la cancha de Básquetbol del Polideportivo cerrado pretendiendo se les extienda el alquiler hasta las 6.30 pm.

Tal como manifesté líneas arriba el suscrito, reafirmo a los usuarios lo indicado por vigilancia, que el horario de atención al público en el parque es de 08.00 am hasta las 18.00 p.m. y que si deseaban alquiler después de la hora indicada ya el costo del alquiler subía a S/. 70.00 porque implicaba el consumo de energía eléctrica (tarifa nocturna).

Los usuarios manifestaron en grupo que el costo es demasiado excesivo para la zona tal como se puede apreciar en las copias de las hojas que se adjuntan, asimismo en su totalidad manifiestan su malestar por el costo del alquiler, indicándoles que las citadas tarifas son las que están aprobadas en el actual TUSNE.

Los citados usuarios no quisieron entrar en razones y exigieron se les proporcione el libro de reclamaciones a lo que el suscrito les indico que no había razón para que se efectuó ningún reclamo o queja toda vez que las tarifas no los establece el administrador; a lo que al unísono exigían se les brinde el libro y lo que creo que por **MOLESTAR** cada uno de los integrantes procedieron a llenar el libro por órdenes de uno de sus compañeros, es más algunos en forma burlesca y comentarios innecesarios escribían en el libro donde cuatro de ellos no reclamaron las hojas originales de su reclamación que les corresponde llevar.

En consecuencia y como síntesis a lo ocurrido debo indicar que la queja o reclamo planteado por los recurrentes no se ajusta a los requisitos que se establecen para efectuar un reclamo o queja toda vez que esta administración solo hace cumplir las tarifas establecidas.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines

Atentamente;


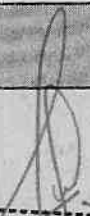
EOYA/fbch

C.C.: Archivo


EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SANTA ROSA
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	29 (MES)	10 (AÑO)	Nº 000014 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
ALEX CABREJOS CARIBOA			DOMICILIO: MZ. C 21-23 ASA. SANTA ROSA		
DNI / CE: 41345763		TELÉFONO / E-MAIL: 993689568			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹		QUEJA ²
DETALLE:					
DESDE LAS 05:30 PM DE HOY SE NOS HA NEGADO PRACTICAR BASKETBALL CUANDO YA TENIAMOS JUGANDO UNA HORA. SE NEGARON A ALQUILAR LA CANCHA DEL FOLIO PORTIVO ADICIONALMENTE LA ENTRADA DE \$2.00 A LAS 5:29 PM HABIENDO PREGUNTADO SI IRAN A VOLVER ALQUILAR. Nº TICKET: 0009-0007507					
PEDIDO:			 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
SE PIDE DAR PRECIOS ACCESIBLES EN RELACION AL ALQUILER DE LA CANCHA.					
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
 FIRMA DEL PROVEEDOR			EFRAIN OSWALDO YRALA ARCE ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL SANTA ROSA SERPAR SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA		
			FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° ³⁰⁹ 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML



Señor:

CARLOS GUILLÉN GALARZA

guillengalarza@hotmail.com

Calle tambo Real 158, Centro Comercial Monterrico, Surco.

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00011 (03.11.2016)

De mi especial consideración:


Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00011 de fecha 03 de noviembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su malestar por la mala atención de la persona encargada de los tickets de estacionamiento en la Alameda Las Malvinas, quien, según la queja, entrega tickets que consignan una hora adelantada en tres minutos y cuando se le reclama contesta con tono desafiante y prepotente; por lo que solicita que se ponga en dicho puesto a personal con buen trato y que los marcadores sean digitales.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad causada, y ponemos en su conocimiento que se ha llamado severamente la atención a la persona quejada, habiéndose tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos similares, instruyéndose a todo el personal sobre el trato cordial a los usuarios de los parques bajo la administración de SERPAR LIMA.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVÍ ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima


Julie E. Pennis
09141971
20/11/16

GGP

INFORME N°419 - 2016/SERPAR LIMA/GG/GPZM/DA

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
08 NOV 2016
RECIBIDO
Hora: 00:00 Firma:

A : **SR. LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA**
Sub Gerencia de Recursos Humanos

DE : **SR. HERNAN AYALA DE LA TORRE**
Administrador Alameda Las Malvinas

REFERENCIA : Hoja de reclamación N°000011- 2016

FECHA : Lima, 04 de Noviembre del 2016.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez remitir a su despacho el documento de la referencia, en el cual el Sr. Carlos Guillen Galarza, detalla que al momento de ingresar a la playa de estacionamiento la Srta. Milagros Espinoza, le hace la entrega del tickets de estacionamiento, 3 minutos adelantado, al momento de hacer el reclamo la Srta. Contesta con tono desafiante y malcriado, lo que sugiere el usuario es instruir al personal o cambiar a esta señorita ya que da mal imagen a la entidad. Por lo que recorro a usted para el trámite correspondiente.

Es todo cuanto informo a usted.

Atentamente,



HERNAN AYALA DE LA TORRE
 ADMINISTRADOR
 Parque Alameda de Las Malvinas
 SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

C.C. - Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Su Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: Soporte

Legal

Para: Trámite

Fecha: 08/11/16



LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	03 (DÍA)	11 (MES)	2016 AÑO	Nº 000011-2016
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)				
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE: CARLOS Guillén Galzarza				
DOMICILIO: Calle Tambo Real 158 CC. Montevideo Surco				
DNI / CE: 10813338		TELÉFONO / E-MAIL: 996606943 / guillengalzarza@hotmail.com		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
<input type="radio"/> PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:		
<input checked="" type="checkbox"/> SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN: maltrato de la encargada de pluma		
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR		RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: La Señorita que reporte los tickets de estacionamiento entrega con 3 minutos de adelanto cuando se le reclama contesta con tono desafiante y maltrato a pesar de que el marcador es un reloj redondo simple que no indica la hora				
PEDIDO: Que renueven a un personal con buen trato y que los marcadores sean digitales Ticket N°: 358008		FIRMA DEL CONSUMIDOR		
<input type="radio"/> OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:		(DÍA)	(MES)	(AÑO)
		FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.		² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)				

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

56P
15.



Lima, 21 de noviembre de 2016

³⁰⁶
CARTA N° - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

SANTIAGO ROBERTO MESONES GONZALES

santiagormg@gmail.com

Calle José Raguz 171, Departamento 202, Vista Alegre, Santiago de Surco.

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000040 (01.11.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 000040 de fecha 01 de noviembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su desacuerdo por la tarifa de quince soles (S/ 15.00) que se le cobró por media hora en la playa de estacionamiento del Parque de la Exposición, alegando que es una tarifa abusiva.


Al respecto, el Administrador del Parque de la Exposición señala que el personal de boletería cumplió con comunicar al usuario sobre las tarifas antes de ingresar al estacionamiento.

Asimismo se le comunica que las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en los distintos Parques Zonales y Metropolitanos de Lima, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por estacionamiento, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.5.4 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima


DNI 07618836
23.11.16

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
24 NOV 2016
RECIBIDO
Hora: 11:25 Firma: 

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

INFORME N° 634 - 2016/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPEX/MML

A : Sr. **LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA**
Sub Gerente de Recursos Humanos

DE : Sr. **CLAUDIO SALAZAR GALLEGOS**
Administrador del Parque De La Exposición

ASUNTO : **ATENCIÓN LIBRO DE RECLAMACIONES – HOJA DE RECLAMACIÓN N° 0040 – 2016**

FECHA : Lima, 03 de noviembre de 2016



Mediante la presente hago llegar mi saludo cordial y a la vez remitir a su despacho la hoja de reclamación N° 00040 de fecha 01 de noviembre de 2016 en donde el Sr. SANTIAGO MESONES GONZALES identificado con DNI 07554436 y domiciliado en José Ragús 171 Departamento 202- Surco, expresó su malestar por la tarifa de estacionamiento los fines de semana.

Al respecto cabe informar, que el personal de boletería cumplió con comunicar al usuario sobre las tarifas antes de ingresar al estacionamiento, lamentablemente las tarifas ya están establecidas.

Es todo cuanto informo, me despido de usted, agradeciéndole de antemano su atención.

Atentamente;




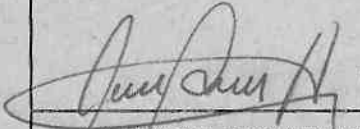
CLAUDIO SALAZAR GALLEGOS
Administrador Del Parque De La Exposición

CSG/rih
CC: Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA	
Sub Gerente de Recursos Humanos	
Pase a:	Soporte Jeral
Para:	conocimiento
	4 hrs
Fecha:	07/11/16
	
LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA Sub Gerente de Recursos Humanos	

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	01 (DÍA)	Noviembre (MES)	2016 (AÑO)	Nº 000040 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)				
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE: Santiago Mesones Gonzalez				
DOMICILIO: José Riquiz 171 Dpto 202, Surco.				
DNI / CE: 07554436		TELÉFONO / E-MAIL: 2721996 - santiagormga@gmail.com		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) —				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO: Costo de Estacionamiento excesivo			
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR		RECLAMO ¹	QUEJA ²	2
DETALLE: Mi hijo debía venir al Mali por estudios a ver 3 obras. No los encontró y sin embargo tuvieron que pagar x 30' una tarifa abusiva de 15 soles.				
PEDIDO: Cobren una tarifa normal por hora		 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 01 (DÍA) 11 (MES) 16 (AÑO)		GIORIA QUISPE HERNANDEZ  FIRMA DEL PROVEEDOR		
Se le comunico al cliente la tarifa Plana q' son los días Sabados, Domingos y Feriados q' son \$15.00.				
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.		² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)				

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Lima, 21 de noviembre de 2016

³⁰⁵
CARTA N° - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:

ANZHELIKA DZHANAIEVA

Calle 17, Mz. D2, Lote 5, Urbanización El Pinar (Altura Parque Zonal Sinchi Roca),
Comas

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00009 (30.10.2016)

De mi especial consideración:


Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00009 de fecha 30 de octubre de 2016**, mediante la cual manifiesta su malestar por la mala atención del personal del Parque Sinchi Roca, que no la dejaron estacionar su vehículo ingresando por la Puerta N° 01 del parque, ni por la Av. Jamaica, alegando que no había estacionamientos vacíos, a pesar que sí habían 04 lugares para estacionar por la Puerta N° 1 y que por la Avenida Jamaica un vehículo estaba desocupando un lugar; lo cual es una falta de respeto a los consumidores.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que, luego de haberse efectuado la debida llamada de atención, se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su queja, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario en todo momento.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANZHELIKA DZHANAIEVA

CE 000715 215
24-11-16

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

INFORME N° 581 – 2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZSR/MML

SERPAR
03 NOV 2016
RECIBIDO
OVS

A : Dr. Luis Alberto Maraví Acosta
Sub Gerencia de Recursos Humanos

DE : Sra. Elva Ortega Mejía
Administrador del Parque Zonal Sinchi Roca

ASUNTO : REMITO HOJA DE RECLAMACIÓN N° 000009

FECHA : Comas, 02 de Noviembre del 2016.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo y a la vez remitirle la Hoja de Reclamación N° 000009 del Parque Zonal Sinchi Roca. Asimismo informarle sobre las medidas adoptadas por la Administración a fin que no vuelva suceder un caso similar se coordinó con el personal seguridad del turno el Sr. Rigoberto Infante Gallo y la encargada de Estacionamiento Sra. Marjorie Culqui Arias, y a la usuaria se le pidió las disculpas del caso a la usuaria.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,

C.c.
- Archivo


T. ELVA ORTEGA MEJIA
ADMINISTRADORA
PARQUE ZONAL SINCHI ROCA
SERPAR/ SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA	
Sub Gerencia de Recursos Humanos	
Pase a:	Soporte Personal
Para:	Trámite
Fecha:	03/11/16
	
LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA Sub Gerencia de Recursos Humanos	

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	30	(MES) octubre	AÑO	2016
				Nº	000009 -2016
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Anzhelita Dzhanava					
DOMICILIO: Mz D2 Lt 5 Urb El Pinar Comas					
DNI / CE: 000715215		TELÉFONO / E-MAIL: 994982782			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) 11727426					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTA RECLAMADO: Los trabajadores del esta				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN: Cionamiento no dejan estacionarse				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: A las 14:20 queremos estacionar el carro por la puerta N1 y por Av. Jamaica pero trabajadores no dejaron entrar por motivo que no hay sitio. Pero pasando estac-to N1 yo conte 4 sitios vacios, y por Av. Jamaica estaba					
PEDIDO: saliendo 1 carro.			Firma del Consumidor		
Respectan a los consumido res, que traen dinero a ustedes. Buscan reservas para estacionar los carros en fin de semana y dias de fiestas.			CE 000715215		
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
Se le manifestó coordinar con las personas encargades para no molestar. Así mismo se ratifico las disculpas al caso:			Eva Ortega		
			FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

BGP

CARGO

Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° ³⁰⁴ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:

MARÍA DEL CARMEN MOYANO MENDOZA

chiomoyano@hotmail.com

Bolívar 229, Departamento 203, Miraflores.

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000042 (12.11.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 000040 de fecha 01 de noviembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su desacuerdo por la tarifa de quince soles (S/ 15.00) que se cobra los fines de semana por concepto de estacionamiento en el Parque de la Exposición.

Al respecto, el Administrador del Parque de la Exposición señala que el personal de boletería cumplió con comunicar a la usuaria sobre las tarifas antes de ingresar al estacionamiento.

Asimismo se le comunica que las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en los distintos Parques Zonales y Metropolitanos de Lima, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por estacionamiento, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.5.4 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVÍ ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

23 11 16
03:45 pm

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
24 NOV 2016
RECIBIDO
Firma: 

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

INFORME N° 672 - 2016/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPEX/MMI

A : Sr. LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos

DE : Sr. CLAUDIO SALAZAR GALLEGOS
Administrador del Parque De La Exposición

ASUNTO : ATENCIÓN LIBRO DE RECLAMACIONES – HOJA DE RECLAMACIÓN N° 0042 – 2016

FECHA : Lima, 14 de noviembre de 2016



Mediante la presente hago llegar mi saludo cordial y a la vez remitir a su despacho la hoja de reclamación N° 00042 de fecha 12 de noviembre de 2016 en donde el Sr. ROCIO DEL CARMEN MENDOZA identificado con DNI 43636527, expresó su malestar por la tarifa de estacionamiento los fines de semana.

Al respecto cabe informar, que el personal de boletería cumplió con comunicar al usuario sobre las tarifas antes de ingresar al estacionamiento, lamentablemente las tarifas ya están establecidas.

Es todo cuanto informo, me despido de usted, agradeciéndole de antemano su atención.

Atentamente;


Sr. CLAUDIO SALAZAR GALLEGOS
ADMINISTRADOR DEL PARQUE DE LA EXPOSICIÓN
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: *Soporte*
Legal



Para: *conocimiento*
y fines

Fecha: *15/11/16*

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA) 12	(MES) NOV	2016 AÑO	Nº	000042 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Louio del Carmen Moyano Mendoza					
DOMICILIO: Bolivar 229 dpto 203 Miraflores					
DNI / CE: 43636527		TELÉFONO / E-MAIL: chuo moyano@hotmail.com			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTOS RECLAMADO: 15 nuevos soles			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	X
DETALLE:					
PEDIDO: Estimados, de lunes a viernes la tarifa varia en con el 70% del dia sabado o domingo. esto bajo ninguna explicacion de este aumento (de parte del personal encargada)				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 12 (DÍA) 11 (MES) 16 (AÑO)				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
INDECOPI Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

696

CARGO

Lima, 21 de noviembre de 2016

CARTA N° ³⁰³ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

FELIX GIANCARLO FRANCO IBAÑEZ

rougeproduccion@gmail.com

Av. Buenavista 400, Bock B, Dpto. 202, Chacarilla del Estanque, San Borja.

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000041 (05.11.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000041 de fecha 05 de noviembre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por no habersele permitido hacer uso del servicio de estacionamiento en el primer nivel de la playa de estacionamiento del Parque de la Exposición, con el argumento de que dicha área era usada para descarga, e indica que ello constituye desinformación y falta de idoneidad en el servicio; razón por la cual solicita sanción administrativa y la devolución del importe pagado.

Al respecto, el Administrador del Parque de la Exposición señala que el personal de boletería cumplió con comunicar al usuario sobre las tarifas antes de ingresar al estacionamiento así como los lugares disponibles para ubicarse.

De otro lado, se le comunica que las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en los distintos Parques Zonales y Metropolitanos de Lima, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por estacionamiento, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.5.4 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

No obstante lo antes indicado, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar que la situación descrita en el reclamo le ha ocasionado, y ponemos en su conocimiento que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no

Jirón Lampa N° 190 – Cercado de Lima Teléfono 200 5455 Anexo 5054

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
24 NOV 2016
RECIBIDO
Firma:



12.06-23-11-16

vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su reclamo, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

INFORME N° 642 - 2016/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPEX/MML

A : Sr. **LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA**
Sub Gerente de Recursos Humanos

DE : Sr. **CLAUDIO SALAZAR GALLEGOS**
Administrador del Parque De La Exposición

ASUNTO : **ATENCIÓN LIBRO DE RECLAMACIONES – HOJA DE RECLAMACIÓN N° 0041 – 2016**

FECHA : **Lima, 07 de noviembre de 2016**



Mediante la presente hago llegar mi saludo cordial y a la vez remitir a su despacho la hoja de reclamación N° 00041 de fecha 05 de noviembre de 2016 en donde el Sr. FELIX GIANCARLO FRANCO IBAÑEZ identificado con DNI 42350421, expresó su malestar por no poder hacer uso del primer nivel de estacionamiento.

Al respecto cabe informar, que el personal de boletería cumplió con comunicar al usuario sobre las tarifas antes de ingresar al estacionamiento, y los lugares disponibles para ubicarse.

Es todo cuanto informo, me despido de usted, agradeciéndole de antemano su atención.

Atentamente;



Sr. **CLAUDIO SALAZAR GALLEGOS**
ADMINISTRADOR DEL PARQUE DE LA EXPOSICIÓN
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

CSG/rh
CC: Archivo

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Para: Soporte legal trámite



Fecha: 07/11/16



LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	AÑO	Nº 000041 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: FELIX GIANCARLO FRANCO IBAÑEZ					
DOMICILIO:					
DNI / CE: 42350421		TELÉFONO / E-MAIL: rougeproduccion@gmail.com			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN: Estacionamiento			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	X	QUEJA ²
DETALLE: No se me permitió hacer uso del servicio en el primer nivel argumentandome que era usada el area para descarga lo cual constituye desinformación para el usuario y falta de idoneidad en el servicio estipulado en el Código de Protección al Consumidor.					
PEDIDO: Consumidor.			 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
se de sanción administrativa y devolución del importe pagado					
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
El señor me comunico q. se encontraba en desacuerdo con el pago de 15.00 por tarifa plana.			 FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

562H



Lima, 16 de noviembre de 2016

CARTA N° ³⁰¹ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML



Señora:

LUCÍA ELENA MORGADO MAURTUA

Av. Miroquesada 1050, Cercado de Lima

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00038 (23.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00038 de fecha 23 de octubre de 2016**, mediante el cual comunica su disconformidad por el pago de 15 soles por estacionamiento en el Parque de la Exposición, así como por que se le solicite el número de placa de su vehículo para que se le extienda la factura por el pago realizado.

Al respecto, se le comunica que las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en los distintos Parques Zonales y Metropolitanos de Lima, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por estacionamiento que se le cobró, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.5.4 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

Respeto a la solicitud la placa de su vehículo, cabe indicar que ese dato es necesario que se consigne en la factura, a fin de efectuar los controles administrativos correspondientes.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

SE LLEGÓ AL LUGAR INDEICADO
LA NUMERACION NO EXISTE POR LO TANTO
SE DEBUÉLVE EL DOCUMENTO
06-12-16

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Lima, 16 de noviembre de 2016

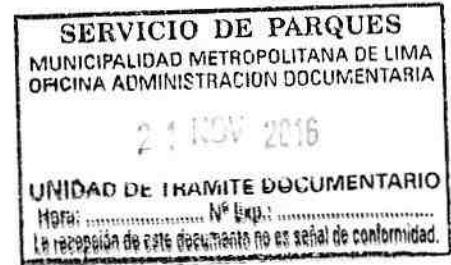
CARTA N° ³⁰¹ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:

LUCÍA ELENA MORGADO MAURTUA

Av. Miroquesada 1050, Cercado de Lima

Presente.-



Referencia: Hoja de Reclamación N° 00038 (23.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00038 de fecha 23 de octubre de 2016**, mediante el cual comunica su disconformidad por el pago de 15 soles por estacionamiento en el Parque de la Exposición, así como por que se le solicite el número de placa de su vehículo para que se le extienda la factura por el pago realizado.

Al respecto, se le comunica que las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en los distintos Parques Zonales y Metropolitanos de Lima, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162 2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por estacionamiento que se le cobró, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.5.4 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

Respeto a la solicitud la placa de su vehículo, cabe indicar que ese dato es necesario que se consigne en la factura, a fin de efectuar los controles administrativos correspondientes.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR
Municipalidad Metropolitana de Lima

Lima, 16 de noviembre de 2016

CARTA N° ³⁰¹ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:

LUCÍA ELENA MORGADO MAURTUA

Av. Miroquesada 1050, Cercado de Lima

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00038 (23.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00038 de fecha 23 de octubre de 2016**, mediante el cual comunica su disconformidad por el pago de 15 soles por estacionamiento en el Parque de la Exposición, así como por que se le solicite el número de placa de su vehículo para que se le extienda la factura por el pago realizado.

Al respecto, se le comunica que las tarifas que se cobran por los servicios que se prestan en los distintos Parques Zonales y Metropolitanos de Lima, se encuentran establecidas en el "Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE" del SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 162-2016, de fecha 01 de julio de 2016, la misma que se encuentra colgada en la página web de la Institución (www.serpar.gob.pe). En el caso de la tarifa por estacionamiento que se le cobró, ésta se encuentra regulada en el numeral 1.5.4 del TUSNE antes mencionado, y subsiste en tanto dicho monto no sea variado conforme a ley.

Respeto a la solicitud la placa de su vehículo, cabe indicar que ese dato es necesario que se consigne en la factura, a fin de efectuar los controles administrativos correspondientes.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN			
FECHA:		(DÍA)	(MES)	(AÑO)		Nº 000038 -20.16	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)							
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)							
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE							
NOMBRE: Lucia Morgado							
DOMICILIO: Muroquerada 1050							
DNI / CE: 08274135				TELÉFONO / E-MAIL: morgado.lucia@yahoo.com			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)							
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO							
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:					
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹		QUEJA ²	
DETALLE: La Municipalidad cobra 15 soles día completo cuando solo reponer un par de horas obligan al joven a pedir placa para la factura. cuando no es obligación mia dar la placa.							
PEDIDO:						FIRMA DEL CONSUMIDOR	
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR							
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				(DÍA) 23 (MES) 10 (AÑO) 16			
SE LE INFORMO QUE LA EMPRESA SERPAR PARA EMITIR FACTURA SE LE DEBE PEDIR LA PLACA VEHICULAR PARA LA EMITIR.						FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.				² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.			
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)							

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

568

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
Año de la Consolidación del Modelo de Gestión
09 ENE 2017 2.05
RECIBIDO
Hora: Firma:

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 16 de noviembre de 2016

CARTA N° ³⁰⁰ - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
21 NOV 2016
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora: N° Exp:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Señor:
JUAN JOSÉ RAYMONDI PASCUAL
Prolongación Parinacochas 614 -16, la Victoria
Presente.

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00055 (22.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00055 de fecha 22 de octubre de 2016**, mediante la cual manifiesta su malestar por el comportamiento inadecuado del personal guardaparque de la puerta de acceso N° 3 del Parque Huáscar.

Al respecto el trabajador refirió que "el usuario ingresó con su movilidad sin detenerse y sí darle tiempo de darle las indicaciones respectivas para el estacionamiento del vehículo".

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que, luego de haberse efectuado la debida llamada de atención, se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su queja, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca el protocolo de la playa de estacionamiento, esto es, que primero se debe pagar el derecho por estacionamiento y luego ingresar.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVÍ ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

A BIEN DO SE AGOTADO TODOS LOS MEDIOS
SE LLEGO A LA DIRECCION INDICADA
PERO DESCONOCEN DEL NOTIFICADO
POR LO TANTO SE DEBUELBO LA
PRESENTE.

21-11-16


WILSON

Lima, 16 de noviembre de 2016

CARTA N° 300 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

JUAN JOSÉ RAYMONDI PASCUAL

Prolongación Parinacochas 614 -16, la Victoria

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00055 (22.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00055 de fecha 22 de octubre de 2016**, mediante la cual manifiesta su malestar por el comportamiento inadecuado del personal guardaparque de la puerta de acceso N° 3 del Parque Huáscar.

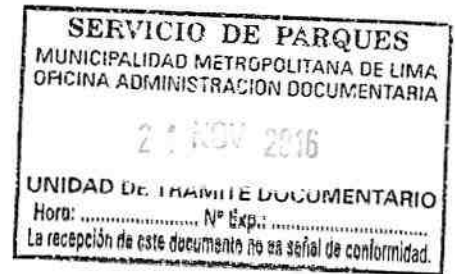
Al respecto el trabajador refirió que "el usuario ingresó con su movilidad sin detenerse y si darle tiempo de darle las indicaciones respectivas para el estacionamiento del vehículo".

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que, luego de haberse efectuado la debida llamada de atención, se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su queja, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca el protocolo de la playa de estacionamiento, esto es, que primero se debe pagar el derecho por estacionamiento y luego ingresar.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


.....
LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



Lima, 16 de noviembre de 2016

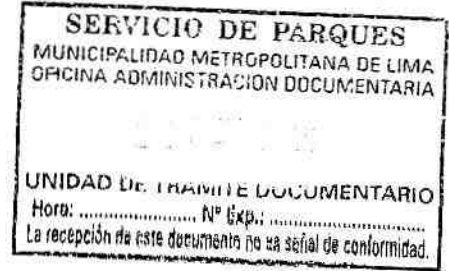
³⁰⁰
CARTA N° - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

JUAN JOSÉ RAYMONDI PASCUAL

Prolongación Parinacochas 614 -16, la Victoria

Presente.-



Referencia: Hoja de Reclamación N° 00055 (22.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00055 de fecha 22 de octubre de 2016**, mediante la cual manifiesta su malestar por el comportamiento inadecuado del personal guardaparque de la puerta de acceso N° 3 del Parque Huáscar.

Al respecto el trabajador refirió que "el usuario ingresó con su movilidad sin detenerse y si darle tiempo de darle las indicaciones respectivas para el estacionamiento del vehículo".

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que, luego de haberse efectuado la debida llamada de atención, se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su queja, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca el protocolo de la playa de estacionamiento, esto es, que primero se debe pagar el derecho por estacionamiento y luego ingresar.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVÍ ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SE LLEGO A LA DIRECCION INDICADA
PERO DESCONOCEN DEL NOTIFICADO
POR LO TANTO SE DEBUELBO LA
PRESENTE.

21-11-16


JILLOVA

Lima, 16 de noviembre de 2016

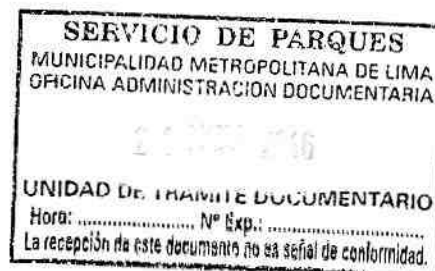
³⁰⁰
CARTA N° - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

JUAN JOSÉ RAYMONDI PASCUAL

Prolongación Parinacochas 614 -16, la Victoria

Presente.



Referencia: Hoja de Reclamación N° 00055 (22.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00055 de fecha 22 de octubre de 2016**, mediante la cual manifiesta su malestar por el comportamiento inadecuado del personal guardaparque de la puerta de acceso N° 3 del Parque Huáscar.

Al respecto el trabajador refirió que "el usuario ingresó con su movilidad sin detenerse y si darle tiempo de darle las indicaciones respectivas para el estacionamiento del vehículo".

No obstante lo anterior le expresamos nuestras sinceras disculpas por el malestar ocasionado, y ponemos en su conocimiento que, luego de haberse efectuado la debida llamada de atención, se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como los que sustentan su queja, instruyéndose al personal en el trato cordial al usuario, aun así éste desconozca el protocolo de la playa de estacionamiento, esto es, que primero se debe pagar el derecho por estacionamiento y luego ingresar.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVÍ ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

INFORME N° 697 - 2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZH/MML

A : LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Subgerencia de Recursos Humanos

DE : SRA. DANITZA VILLAGARAY ROJAS
Administradora del Parque Zonal Huáscar

ASUNTO : Libro de Reclamaciones

REFERENCIA : Memorandum Circular N° 089 – 2016-SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

FECHA : Villa El Salvador, 24 de Octubre del 2016

24 OCT 2016
CUI

Mediante el presente me dirijo a usted, a fin de manifestarle que existe en esta dependencia un Libro de Reclamaciones que conforme al tercer párrafo del Art. 3° del Reglamento de Libro de Reclamaciones de Serpar Lima, aprobado con Resolución de Secretaria General N° 030-2016, dicho libro se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso con el debido aviso que indica la existencia del mismo.

En tal sentido, enviamos 04 hojas de Reclamaciones con sus debidos descargos así como las medidas correctivas adoptadas. Igualmente mencionamos que estamos llanos a que se nos efectúe las debidas visitas inopinadas en bien de mejorar nuestros servicios.

Es todo cuanto informo a usted, para los fines que estime conveniente

Atentamente,

*DVR/nce
CC.: Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Subgerencia de Recursos Humanos

Pase a: *Departamento Legal*

Para: *tramitador*

Fecha: *24/10/16*

[Firma]

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Subgerente de Recursos Humanos

[Firma]
DANITZA VILLAGARAY ROJAS
ADMINISTRADORA
PARQUE ZONAL HUÁSCAR
SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

USUARIO LUIS ALBERTO PEÑA MONTAÑO: El usuario queja porque el día 27 de Agosto del presente año encontró cerrado el ambiente destinado a Biblioteca del Centro Cultural del Parque Zonal Huáscar, ello debido a que por orden superior dicho Centro paso a reestructuración general para ser modificado todo con el único fin de brindar un mejor servicio a nuestros usuarios. Actualmente nuestro Centro Cultural está totalmente activado y relanzado para beneplácito de nuestro público usuario.

VILMA COSAVALENTE GUTIERREZ: La usuaria manifiesta su disgusto por el decomiso de un porta pica-pica de colores en la entrada del Parque para ser usado dentro de las instalaciones durante un evento escolar de Miniolimpiadas en una losa deportiva. Cabe resaltar que días anteriores se había coordinado con el personal de la dirección del colegio que realizaba el evento deportivo para que todo se diera de manera cotidiana y sin novedad, incluso se dieron alcances de medidas preventivas de seguridad como es la prohibición de este tipo de material de cotillón tipo bombardas de colores, ya que hemos tenido percances en que a algunos niños se les ha introducido estas picapica dentro de los ojos y boca, ya que este material viene de manera comprimida y al activarlos sale con fuerza. Debido a ello emitimos la orden de prohibir el uso de este tipo de material en nuestras instalaciones, por ella razón la usuaria reclama lo pertinente y también menciona el comportamiento del Sr. Guardaparque que derrepente no tuvo las palabras adecuadas para expresarse debidamente, ante lo cual se le hizo la llamada de atención pertinente.

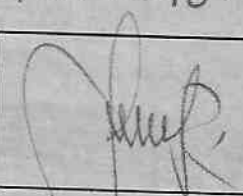

LORENZO AGUSTIN SALAS BUSTAMANTE: El usuario reclama del día **feriado** 08/10/2016 en que asistió al parque Zonal Huáscar y solicita una explicación por el pago de 0.50 céntimos por el servicio de los servicios higiénicos, se le explico verbalmente que todo servicios requiere de mantenimiento y pago de un personal para que se mantengan limpios, libre de gérmenes, como medida preventiva de salud.

JUAN JOSE RAYMONDI PASCUAL: El usuario refiere su malestar por el comportamiento del Personal Guardaparque de la puerta de acceso N° 3 que a su parecer no fue el adecuado, al constatarse la versión del trabajador refiere que el sr usuario entro con su movilidad, defrente sin detenerse y no le dio tiempo ni de darle las indicaciones respectivas para el estacionamiento del vehículo. Aun así, se le hizo la debida llamada de atención para tratar al usuario que al parecer desconocía el protocolo de nuestra playa de estacionamiento ya que primero debería haber abonado en la boletería su pago por estacionamiento vehicular interno y no entrar intempestivamente.



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	AÑO	Nº	000055 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <i>Juan José Raymond; Pascual</i>					
DOMICILIO: <i>1100003</i>					
DNI / CE: <i>07321058</i>		TELÉFONO / E-MAIL: <i>999-221-762</i>			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	<input checked="" type="checkbox"/>	MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: <i>La agresión verbal del vigilante de la Puerta 3 de no informar de inmediato a la persona, ser prepotente y malcriado.</i>					
PEDIDO: <i>Cambio del Personal</i>				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
			<i>22/10/16</i>		
				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

PROVEEDOR

Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
 Sub Gerencia de Recursos Humanos

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

15 NOV 2016

RECIBIDO

Hora: 10:36 Firma: [Signature]

Lima, 11 de noviembre de 2016

CARTA N° 268 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MIML

Señor:

MILAGROS DEL PILAR DEPAZ CANO

Jr. Río Ucayali M 1, Urbanización Los Alamos, Ate

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00037 (15.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00037 de fecha 15 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por el trato descortés que personal del Parque Los Anillos brindó a un grupo de niños entre 6 y 12 años a su cargo, que hacían uso de un campo de material sintético en el que no existía cartel alguno que previamente debía pagarse el derecho correspondiente.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como ese.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

[Signature]

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
 Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
 Municipalidad Metropolitana de Lima

Se llevo a la Calle rio Ucayali en la cual se verifico que las Casas Tienen Numeración y no MZ y LT por lo tanto no se Encuentra la Dirección A Notificar y se devuelve la misma 14-11-16

Notificador: Jorge López [Signature]

Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

CARGO

Lima, 15 de noviembre de 2016

CARTA N° ³⁰² - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

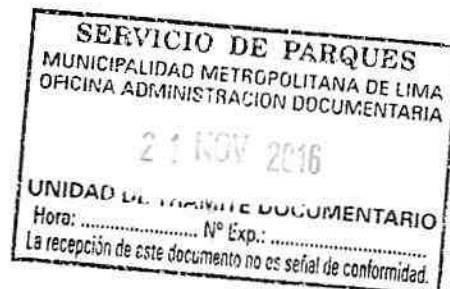
Señor:

MILAGROS DEL PILAR DEPAZ CANO

Jr. Rubens 164, San Borja

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00037 (15.10.2016)



De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00037 de fecha 15 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por el trato descortés que personal del Parque Los Anillos brindó a un grupo de niños entre 6 y 12 años a su cargo, que hacían uso de un campo de material sintético en el que no existía cartel alguno que previamente debía pagarse el derecho correspondiente.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como ese.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVÍ ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Nota: Siendo inexistente el domicilio consignado en la Hoja de Reclamación, conforme a lo indicado por el notificador a cargo de la diligencia efectuada el día 15 de noviembre de 2016, se procede a notificar el presente documento en el domicilio consignado en el DNI de la reclamante, de conformidad a lo establecido en el numeral 21.2 del artículo 21° de la Ley N° 27444, del Procedimiento Administrativo General, que señala "21.2 En caso que el administrado no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, la autoridad deberá emplear el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad del administrado. De verificar que la notificación no puede realizarse en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad por presentarse alguna de las circunstancias descritas en el numeral 23.1.2 del artículo 23, se deberá proceder a la notificación mediante publicación."



Lima, 11 de noviembre de 2016

CARTA N° 268 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MIMIL

Señor:
MILAGROS DEL PILAR DEPAZ CANO
Jr. Río Ucayali M 1, Urbanización Los Alamos, Ate

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00037 (15.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00037 de fecha 15 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por el trato descortés que personal del Parque Los Anillos brindó a un grupo de niños entre 6 y 12 años a su cargo, que hacían uso de un campo de material sintético en el que no existía cartel alguno que previamente debía pagarse el derecho correspondiente.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como ese.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

LUIS ALBERTO MARAVACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR (SERVICIO DE PARQUES DE LIMA)
Municipalidad Metropolitana de Lima

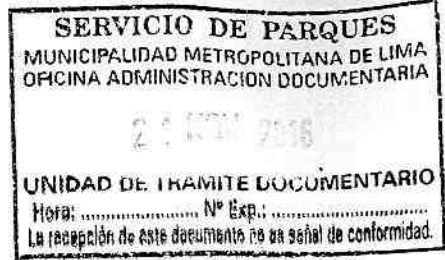
Se llevo a la calle rio Ucayali en la cual se verifico que las casas tienen numeracion y no MZ y LT por lo tanto no se encontro la direccion a Notificar y se devuelve la misma 14-11-16
Notificador: Jorge Lopez

Lima, 15 de noviembre de 2016

CARTA N° ³⁰² - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:
MILAGROS DEL PILAR DEPAZ CANO
Jr. Rubens 164, San Borja

Presente.



Referencia: Hoja de Reclamación N° 00037 (15.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la Hoja de Reclamación N° 00037 de fecha 15 de octubre de 2016, mediante el cual manifiesta su incomodidad por el trato descortés que personal del Parque Los Anillos brindó a un grupo de niños entre 6 y 12 años a su cargo, que hacían uso de un campo de material sintético en el que no existía cartel alguno que previamente debía pagarse el derecho correspondiente.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como ese.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

LUIS ALBERTO MAZA AGOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos
SERPAR
Municipalidad Metropolitana de Lima

Nancy Azorina
71096967
23-11-16



Nota: Siendo inexistente el domicilio consignado en la Hoja de Reclamación, conforme a lo indicado por el notificador a cargo de la diligencia efectuada el día 15 de noviembre de 2016, se procede a notificar el presente documento en el domicilio consignado en el DNI de la reclamante, de conformidad a lo establecido en el numeral 21.2 del artículo 21° de la Ley N° 27444, del Procedimiento Administrativo General, que señala "21.2 En caso que el administrado no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, la autoridad deberá emplear el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad del administrado. De verificar que la notificación no puede realizarse en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad por presentarse alguna de las circunstancias descritas en el numeral 23.1.2 del artículo 23, se deberá proceder a la notificación mediante publicación."

Jirón Lampa N° 190 - Cercado de Lima - Teléfono 200 5054

Handwritten note: 2 / 9-16

HOJA DE RECLAMACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES			Hoja de Reclamaciones	
DIA	MES	AÑO	Nº	
15	10	2016	00037	

DEPARTAMENTO DE PARQUES DE LIMA

DEPARTAMENTO DE LOS ANILLOS
 Equipamiento con Separador Industrial - ATE

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Milarecos del Pilar Dopaz Conza
 Jr. Rio Urpayali 111 - Urb. Los Alamos Dte.
 40876830 Teléfono/e-mail:

DESCRIPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

En
 mi hijo y mi sobrino y otros niños que ya estaban en la cancha de
 se pusieron a jugar con una pelota, sin embargo a los
 minutos se presentaron una persona diciendome que nos cobrasen
 el cobro el alquiler de la cancha, y que la cancha cuesta
 mantenimiento, sin embargo en la cancha no habia ningun
 donde indique que se no se alquila no se puede utilizar
 que estaban jugando eran niños entre 6 y 12 años de
 la manera de tratar, ni tampoco la manera de informar a
 visitantes.
 paso por la cancha y veo que estan jugando y nadie les
 nada, inclusive en la cancha de Voley
 cobrando.

[Firma]
 Firma del Usuario

RECOMENDACIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

EN DOMINIOS NO CONTAMOS CON MUCHO PERSONAL
 O QUE USUARIAMENTE NO SE PUEDE COMUNICAR
 CUANDO AL CAMPO NO GRASS SENTADO NO ESTARON

Lima, 11 de noviembre de 2016

CARTA N° 00037/2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

MILAGROS DEL PILAR DEPAZ CAÑO

Jr. Río Ucayali M 1. Urbanización Los Alamos, Ate

Presente.



Referencia: Hoja de Reclamación N° 00037 (15.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la Hoja de Reclamación N° 00037 de fecha 15 de octubre de 2016, mediante el cual manifiesta su incomodidad por el trato descortés que personal del Parque Los Anillos brindó a un grupo de niños entre 6 y 12 años a su cargo, que hacían uso de un campo de material sintético en el que no existía cartel alguno que previamente debía pagarse el derecho correspondiente.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como ese.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

[Signature]
LOS ALBERTO MARANTACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
P.O. Box 10000, Lima

Se fue a la Calle río Ucayali en la cual se verifico que los Casas Tienen Numeración y no MZ y LT Por lo tanto no se Encuentra la Dirección A Notificar y se devuelve la misma. 14-11-16
Notificador: Jorge López F

RESPUESTA HOJA DE RECLAMACIÓN

ketid de Heredia

lun 14/11/2016 07:00 a.m.

Para:Carol Sánchez <csanchez@serpar.gob.pe>;

1 archivos adjuntos (168 KB)

HOJA DE RECLAMACION 00037 PARQUE LOS ANILLOS.docx;

Buenos días Carol. Un favor, adjunto al presente te remito la respuesta a una hoja de reclamación para que lo envíes hoy al motorizado. Es urgente.

Gracias.

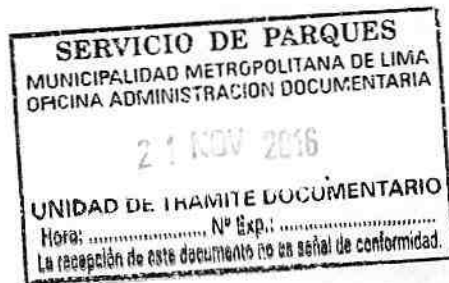
Jenny Cadenas

Lima, 15 de noviembre de 2016

CARTA N° ³⁰² - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:
MILAGROS DEL PILAR DEPAZ CANO
Jr. Rubens 164, San Borja

Presente.-



Referencia: Hoja de Reclamación N° 00037 (15.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la Hoja de Reclamación N° 00037 de fecha 15 de octubre de 2016, mediante el cual manifiesta su incomodidad por el trato descortés que personal del Parque Los Anillos brindó a un grupo de niños entre 6 y 12 años a su cargo, que hacían uso de un campo de material sintético en el que no existía cartel alguno que previamente debía pagarse el derecho correspondiente.

Al respecto, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y le comunicamos que se han tomado las medidas correctivas necesarias a fin que no vuelvan a suceder hechos como ese.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Wanda Mezardina
71096967
23-11-16



Nota: Siendo inexistente el domicilio consignado en la Hoja de Reclamación, conforme a lo indicado por el notificador a cargo de la diligencia efectuada el día 15 de noviembre de 2016, se procede a notificar el presente documento en el domicilio consignado en el DNI de la reclamante, de conformidad a lo establecido en el numeral 21.2 del artículo 21° de la Ley N° 27444, del Procedimiento Administrativo General, que señala "21.2 En caso que el administrado no haya indicado domicilio o que éste sea inexistente, la autoridad deberá emplear el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad del administrado. De verificar que la notificación no puede realizarse en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad por presentarse alguna de las circunstancias descritas en el numeral 23.1.2 del artículo 23, se deberá proceder a la notificación mediante publicación "

568

FAITA EL SECTOR Y ETAPA

CABLO

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
28 NOV 2016
RECIBIDO
Hora: Firma:

Lima, 07 de noviembre de 2016

CARTA N° 265-2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

LORENZO AGUSTÍN SALAS BUSTAMANTE

Mz. K, lote 30, Las Birisas, Urbanización Pachacamac, Villa El Salvador

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000054 (08.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000054 de fecha 08 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por el cobro del Servicio Higiénico en el Parque Zonal Huáscar, a pesar de haber pagado un monto por concepto de ingreso a dicho parque.

Al respecto se le comunica que los servicios higiénicos en los Parques Zonales y Metropolitanos no están administrados por SERPAR LIMA. Estos servicios han sido dados se concesión a terceros, y su costo tiene relación directa el mantenimiento y limpieza de los mismos por parte del ccesionario.

No obstante lo anterior, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

No se ubico Dirección a Falta de Mayores Referencia (ETAPA, Sector) Por lo Tanto se devolvió Documento indicando lo Ocurrido.

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

28/11/2016

Notificador: Jorge López

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Lima, 07 de noviembre de 2016

CARTA N° 265-2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

LORENZO AGUSTÍN SALAS BUSTAMANTE

Mz. K, lote 30, Las Birisas, Urbanización Pachacamac, Villa El Salvador

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000054 (08.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000054 de fecha 08 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad por el cobro del Servicio Higiénico en el Parque Zonal Huáscar, a pesar de haber pagado un monto por concepto de ingreso a dicho parque.

Al respecto se le comunica que los servicios higiénicos en los Parques Zonales y Metropolitanos no están administrados por SERPAR LIMA. Estos servicios han sido dados se concesión a terceros, y su costo tiene relación directa el mantenimiento y limpieza de los mismos por parte del ccesionario.

No obstante lo anterior, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

No se usó Dirección a Falta de Mayor Referencia (Etapa y Sector) Por lo tanto se devuelve documento, indicando lo Ocurrido.

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

28/11/2016

Notificador: *Jorge Lopez*

SGRH

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
28 NOV 2016
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Hora: Firma:

Lima, 24 de octubre de 2016

CARTA N° 249- 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
- 2 NOV 2016
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora: N° Exp:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Señor:

LUIS ALBERTO PEÑA MONTANO

Sector 3, Grupo 14, Mz. C, Lote 7, Villa El Salvador

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00051 (27.08.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00051 de fecha 27 de agosto de 2016**, mediante la cual manifiesta su incomodidad porque no se respeta el horario de la biblioteca del Parque Huáscar a causa de un inventario, solicitando que ello se haga en otro horario que no perjudique al lector.

Al respecto le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada. Sin embargo, se pone en su conocimiento que el ambiente destinado a la Biblioteca del Centro Cultural del Parque se encontraba cerrado debido a una reestructuración general de dicho centro cultural con la finalidad de brindar un mejor servicio a los usuarios. A la fecha, el Centro Cultural está totalmente renovado.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

D.O.C. N° 07040245
25-10-2016



Municipalidad Metropolitana
de Lima

Lima, 24 de octubre de 2016

CARTA N° 249-2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

LUIS ALBERTO PEÑA MONTANO

Sector 3, Grupo 14, Mz. C, Lote 7, Villa El Salvador

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00051 (27.08.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00051 de fecha 27 de agosto de 2016**, mediante la cual manifiesta su incomodidad porque no se respeta el horario de la biblioteca del Parque Huáscar a causa de un inventario, solicitando que ello se haga en otro horario que no perjudique al lector.

Al respecto le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada. Sin embargo, se pone en su conocimiento que el ambiente destinado a la Biblioteca del Centro Cultural del Parque se encontraba cerrado debido a una reestructuración general de dicho centro cultural con la finalidad de brindar un mejor servicio a los usuarios. A la fecha, el Centro Cultural está totalmente renovado.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

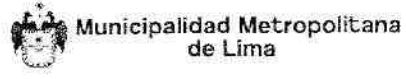
L. A. P. M.
U° de Davi
07070265
25-11-2016

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
28 NOV 2016
RECIBIDO
Hora: Firma:

SGRH

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"



SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
28 NOV 2016
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Hora: Firma:

Lima, 24 de octubre de 2016

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
- 2 NOV 2016
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora: N° Exp.:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

CARTA N° 249- 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:
LUIS ALBERTO PEÑA MONTANO
Sector 3, Grupo 14, Mz. C, Lote 7, Villa El Salvador

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00051 (27.08.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00051 de fecha 27 de agosto de 2016**, mediante la cual manifiesta su incomodidad porque no se respeta el horario de la biblioteca del Parque Huáscar a causa de un inventario, solicitando que ello se haga en otro horario que no perjudique al lector.

Al respecto le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada. Sin embargo, se pone en su conocimiento que el ambiente destinado a la Biblioteca del Centro Cultural del Parque se encontraba cerrado debido a una reestructuración general de dicho centro cultural con la finalidad de brindar un mejor servicio a los usuarios. A la fecha, el Centro Cultural está totalmente renovado.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

LUIS ALBERTO MARAVILLA ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

DAI N° 07070245
25-10-2016

ANEXOS
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
27	agosto	2016		Nº	000051
FECHA	(DÍA)	(MES)	(AÑO)		

NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)
DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)

IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE:

ALBERTO DOMICILIO: Av. 3 de Agosto 14
PEÑA MONTAÑO 2426 El 7 J.E.S.

DNI / C.E. 07070265 | TELÉFONO / E-MAIL:

PADRE O MADRE (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO	MONTOS RECLAMADO DESCRIPCIÓN:
SERVICIO	

DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR	RECLAMO ¹	QUEJA ²
---	----------------------	--------------------

DETALLE:
no se respeta el horario de la biblioteca
(inventario)

SE PIDE: lo pueden hacer eso
en otro horario sin que
perjudique al lector

L. A. P. M.
FIRMA DEL CONSUMIDOR

OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: (DÍA) (MES) (AÑO)

FIRMA DEL PROVEEDOR

¹RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios

²QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI
El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

CONSUM



Lima, 24 de octubre de 2016

CARTA N° 242 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:

MARÍA ELENA FATIMA RÍOS CASTRO

Av. Paseo de la República 4058-A, Miraflores, Lima

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000035 (09.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000035 de fecha 09 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad porque en el estacionamiento del Parque de Los Anillos, no se vigila que los vehículos se estacionen con una distancia prudente que permita a los conductores subir sin dificultad.

Al respecto le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada, y al mismo tiempo ponemos en su conocimiento que, en mérito a lo expuesto por usted, se ha dispuesto que el personal del parque oriente a los conductores que estacionen sus vehículos a una distancia prudente de otro.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

Se dejó Documento en el Buzón de Costas al no Encuentro
a la Persona Notificada.
Edificio: 16 Pas Color Rojo Balcon Con Manoparas del 2do al 6to
Bo Cochera en el Frontis del Edificio
Teléfono: 313186

23-11-16

Notificador: Jorge López



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 24 de octubre de 2016

CARTA N° 247 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:

MARÍA ELENA FATIMA RÍOS CASTRO

Av. Paseo de la República 4058-A, Miraflores, Lima

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000035 (09.10.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000035 de fecha 09 de octubre de 2016**, mediante el cual manifiesta su incomodidad porque en el estacionamiento del Parque de Los Anillos, no se vigila que los vehículos se estacionen con una distancia prudente que permita a los conductores subir sin dificultad.

Al respecto le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada, y al mismo tiempo ponemos en su conocimiento que, en mérito a lo expuesto por usted, se ha dispuesto que el personal del parque oriente a los conductores que estacionen sus vehículos a una distancia prudente de otro.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

Se dejó Documento en el Buzón de Cartas al uso Encuentro a la Persona Notificada.

Edificio: 16 Pisos Color Rojo Balcon Con Mamparas del 2^{do} al 6^{to}
Piso Cochera en el Frontis del Edificio

Expendedor: 313186

23-11-16

Notificador: Jorge López

HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES			Hoja de Reclamaciones	
FECHA	DIA	MES	AÑO	Nº
	9	10	2016	00035

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

QUE LOS ANILLOS
Evitamiento con Separador Industrial - ATE

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombre: HOSIA RIOS

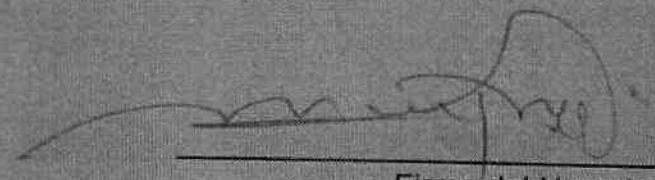
Dirección:

Celular: E: 98644000 Teléfono/e-mail:

IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

Descripción:

NO vigilan que los carros se estacionen con una distancia prudente. De tal manera que los conductores podamos subir a nuestros vehículos sin problema alguno



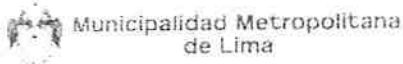
Firma del Usuario

OPINIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

En referencia a lo que nos informaste, lo respecto al estacionamiento en el parque de las unidades antiguas con 2 personas en los cuartos parques, uno en la parte de atrás en la parte del y el personal esta medida tanto no se puede hacer en cantidad de estacionamiento de una unidad.

17.02 FRENTO A PISO
Y AL COSTADO PARA MILOS

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"



SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 21 de octubre de 2016

CARTA N° 247 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:
MÁXIMA VILCA CRUZ
Mz. C, Lote 12B, Calle 2, Urbanización San Francisco, Ate.

SERVICIO DE PARQUES	
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA	
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	
Hora:	N° Exp.:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.	

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00036 (09.10.2016)

[Handwritten signature]
12:35

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la Hoja de Reclamación N° 00036 de fecha 09 de octubre de 2016, mediante la cual manifiesta su incomodidad por la pérdida de su celular dentro de las instalaciones del Parque Los Anillos, solicitando mayor seguridad.

Al respecto le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada. Sin embargo, a pesar que la pérdida o extravío del se efectuó después del horario de atención del parque (18:08 horas) y que el personal del mismo tiene la responsabilidad de velar por la seguridad de los usuarios, mas no de los objetos que éstos puedan dejar olvidados o extraviar en una instalación donde la afluencia de público es masiva, ponemos en su conocimiento que se ha dispuesto, en mérito a su sugerencia, que la totalidad de trabajadores del parque se avoquen también, en la medida de lo posible, en el resguardo de los bienes de los usuarios.

De otro lado, cabe señalar que, como a usted le consta, inmediatamente después de presentada su queja, el personal del parque, a fin de ubicar el celular extraviado, procedió a realizar la revisión de los paquetes o bolsas de los usuarios que salían del parque, no ubicándolo. *Se dejó documento. Bajo puerta al no encontrar a las personas responsables.*

Sin otro particular, y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

*Carro: 4 pisos, color blanco 4 ventanas por piso
3 puertas y 2 ferretos de metal
1453370*

26-10-16
SERPAR
Notificador: Jorge Lopez *[Signature]*

*CREWTO A POATO
Y EL ESTADO PADO ANILLOS*

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 21 de octubre de 2016

CARTA N° 247 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:
MÁXIMA VILCA CRUZ
Mz. C, Lote 12B, Calle 2, Urbanización San Francisco, Ate.

SERVICIO DE PARQUES	
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA	
UNIDAD DE SERVICIO DOCUMENTARIO	
Hora:	N° Exp.:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.	

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00036 (09.10.2016)

[Handwritten signature]

12:35

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00036 de fecha 09 de octubre de 2016**, mediante la cual manifiesta su incomodidad por la pérdida de su celular dentro de las instalaciones del Parque Los Anillos, solicitando mayor seguridad.

Al respecto le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada. Sin embargo, a pesar que la pérdida o extravío del se efectuó después del horario de atención del parque (18:08 horas) y que el personal del mismo tiene la responsabilidad de velar por la seguridad de los usuarios, mas no de los objetos que éstos puedan dejar olvidados o extraviar en una instalación donde la afluencia de público es masiva, ponemos en su conocimiento que se ha dispuesto, en mérito a su sugerencia, que la totalidad de trabajadores del parque se avoquen también, en la medida de lo posible, en el resguardo de los bienes de los usuarios.

De otro lado, cabe señalar que, como a usted le consta, inmediatamente después de presentada su queja, el personal del parque, a fin de ubicar el celular extraviado, procedió a realizar la revisión de los paquetes o bolsas de los usuarios que salían del parque, no ubicándolo.

Sin otro particular, y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

*no deje documentos bajo puerta al no encontrar a las personas responsables.
Cables flame en el piso
1453370*

26-10-16

At. Sr. Director: Jorge Lopez

HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES			
FECHA	DIA	MES	AÑO
	09	10	2016

Hoja de Reclamaciones

Nº 00036

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

PARQUE LOS ANILLOS

Vía Evitamiento con Separador Industrial - ATE

1.- IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombre: *Maxima A. Viteri Cruz*

Domicilio: *Nº 20 lote 12 urbanización San Francisco*

DNI/CE: *09361116*

Teléfono/e-mail:

2.- IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

Descripción:

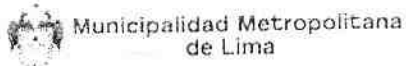
El problema que se refiere es por un ruido de celular dentro del parque es que por una seguridad para que uno vuelva a saber lo que se pare ha abusos y que que uno al rato fue a las 6:08 p.m. del día 09/10/2016

[Firma]
Firma del Usuario

3.- ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

Detalle:

El ingreso del público al parque es a las 6:00 am. y a las 6:00 pm. Después de eso las personas deben tener precauciones en su portamonedas y sus cosas.



Lima, 20 de octubre de 2016

25 OCT 2016

0335

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

CARTA N° 234 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

SERVICIO DE PARQUES
 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
 OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA

21 OCT 2016

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIO
 Hora: N° Exp.:
 La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Señores:
RONCAL INGENIEROS SAC
Av. Crespo y Castillo 2177, Cercado de Lima

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00007 (22.09.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Ustedes para saludarlos cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00007 de fecha 22 de setiembre de 2016**, mediante la cual manifiestan su incomodidad por la pérdida de tiempo que se les ocasionó cuando retiraron un vehículo de la empresa de la playa de estacionamiento de la Alameda Las Malvinas, al tener que esperar que la factura por el pago correspondiente, solicitado a la cajera, se traiga de la oficina de administración del parque.

Al respecto les expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada y agradecemos habernos hecho conocer esa situación que nos ha permitido tomar las medidas correctivas del caso, atendiendo a su sugerencia de que los comprobantes de pago se entreguen en el momento en que se solicitan y no tener que esperar que se traigan de otro lugar o que el cliente tenga que acudir a recogerlos a otro ambiente.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente, DOC N° se llegó a la Dirección indicada
y Propietario de el Domicilio

RECIBIDO Indica no Conocer

DOC. DE IDENTIFICACIÓN de la Empresa
por lo tanto se devuelve la presente

QUIEN MANDA 24-10-16

Notificador Jorge Rojas

FIRMA

Formo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

(DÍA)

27

(MES)

09

AÑO

2016

Nº 000007

-20.....

DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)

LUGAR DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)

IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: Roncal Ingenieros SAC.

DOMICILIO: Av. Enrique Meiggs #1650

TELÉFONO / E-MAIL: 2055 6027359

Padre o madre: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO: Hora de funcionamiento

PRODUCTO: MONTA RECLAMADO: DESCRIPCIÓN:

DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR RECLAMO¹ QUEJA²

DETALLE: En todo Establecimiento deberian contar con libros de reclamaciones y emitir las facturas correspondientes, por el servicio brindado en el local que se presta dicho servicio, en este local no cuentan con facturas, para poder tener una factura se tiene que trasladar hasta otro establecimiento.

RECLAMO: Emitir facturas en cada momento que se solicite y no tener que el cliente tenga que trasladarse a otro lugar a solicitar o cancelar pagos de demoras y perdidas de tiempo.

FIRMA DEL CONSUMIDOR

OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: (DÍA) (MES) (AÑO)

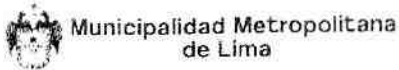
FIRMA DEL PROVEEDOR

¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.

² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una demanda ante el INDECOPI. El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo a por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Lima, 20 de octubre de 2016

CARTA N° 236 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

0535

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora: N° Exp.:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Señora:
GEORGINA BLAS BERMUDEZ
Jr. Pérez de Tudela 2065, Mirones Bajo, Lima.

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00001 (27.09.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00001 de fecha 27 de setiembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su incomodidad por no haber podido recuperar una extensión de 50 m. que dejó olvidada en el Parque Los soldados del Perú; por lo que solicita mayor seguridad.

Al respecto le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada. Sin embargo, a pesar que el personal del parque tiene la responsabilidad de velar por la seguridad de los usuarios del parque, mas no de los objetos que los usuarios puedan dejar olvidados en una instalación donde la afluencia de público es masiva, ponemos en su conocimiento que se ha dispuesto, en mérito a su sugerencia, que la totalidad de trabajadores del parque se avoquen también, en la medida de lo posible, en el resguardo de los bienes de los usuarios.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted..

Atentamente,

M. OLGA TELLO VARAS

06168112

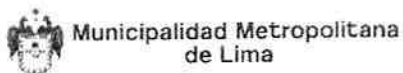
Secretaria



Jr. Lampa 190 - Cercado de Lima.

PARQUE LOS SOLDADOS

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"



SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 20 de octubre de 2016

CARTA N° 236 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

OS35



Señora:
GEORGINA BLAS BERMUDEZ
Jr. Pérez de Tudela 2065, Mirones Bajo, Lima.

Presente.

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00001 (27.09.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00001 de fecha 27 de setiembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su incomodidad por no haber podido recuperar una extensión de 50 m. que dejó olvidada en el Parque Los soldados del Perú; por lo que solicita mayor seguridad.

Al respecto le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada. Sin embargo, a pesar que el personal del parque tiene la responsabilidad de velar por la seguridad de los usuarios del parque, mas no de los objetos que los usuarios puedan dejar olvidados en una instalación donde la afluencia de público es masiva, ponemos en su conocimiento que se ha dispuesto, en mérito a su sugerencia, que la totalidad de trabajadores del parque se avoquen también, en la medida de lo posible, en el resguardo de los bienes de los usuarios.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

M. OLGA TELLO VARAS

06168112

Secretaria

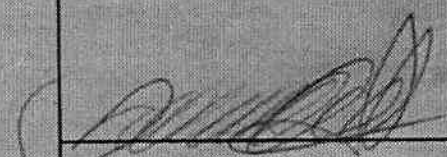


COPIA DE
QUIEN
FIRMA

Jr. Lampa 190 - Cercado de Lima

ANEXOS

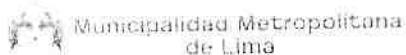
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	AÑO	Nº 000001 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <u>GEORGINA PIÑAS BERNARDEZ</u>					
DOMICILIO: <u>CALLE PRINCIPAL DE TUPACA 2065 - MIRAFLORES DE LA VILLA</u>					
DNI / CE:		TELÉFONO / E-MAIL: <u>malu 02060@hotmail.com</u>			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO: <u>UNA EXTENSIÓN DE 50 MT</u>				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: <u>SE DEJO OLVIDADO, EN EL LOCAL, PARA LOS SOLDADOS, UNA EXTENSIÓN DE 50 MT DEL COLEGIO CALLE, Y NO FUE DEVUELTA, ESTAMOS PIDIENDO TENER MÁS SEGURIDAD CON LAS PRODUCTOS QUE UNO PUEDE OLVIDARSE. TODO ES ALQUILADO Y SE PAGA</u>					
PEDIDO:				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
			<u>27-04-16</u>		
				FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios, o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

PROVEEDOR



SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 18 de octubre de 2016

0556

8

CARTA N° 2364 - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

SERVICIO DE PARQUES
 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
 OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA

24 OCT 2016

UNIDAD DE REGISTRO DOCUMENTARIO
 Hora: N° Exp.:
 La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Señor:

ELVIS WILFREDO CERDEÑA HUAMAN

Jr. Bustamante y Rivero Este 285, Mz. 23, Lote 3, El Progreso, Carabayllo.

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00011 (18.09.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00011 de fecha 18 de setiembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su incomodidad por el robo de un autoradio, una cartera, un celular y otros objetos que se encontraban dentro de su vehículo, el cual estaba estacionado dentro de las instalaciones del Parque Zonal Manco Cápac.

Al respecto, no obstante los hechos sucedidos luego de haberse percatado del robo sufrido, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada.

Del mismo modo, sin perjuicio de los acuerdos a los que haya podido arribar con los responsables de la administración del parque, ponemos en su conocimiento que se ha dispuesto, en mérito a su queja, que la totalidad de trabajadores del parque se avoquen también, en la medida de lo posible, en el resguardo de los bienes de los usuarios, para evitar que se vuelvan a producir hechos similares al sufrido por usted.

CARGO DE RECEPCION

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

Elvis Cerdeña Huaman

10408207

QUIEN M

25-10-2016

Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 18 de octubre de 2016

0558

8

CARTA N° 235A - 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

SERVICIO DE PARQUES
 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
 OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA

24 OCT 2016

UNIDAD DE SERVICIO DOCUMENTARIO
 Hora: N° Exp.:
 La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Señor:

ELVIS WILFREDO CERDEÑA HUAMAN

Jr. Bustamante y Rivero Este 285, Mz. 23, Lote 3, El Progreso, Carabayllo.

Presente.

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00011 (18.09.2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00011 de fecha 18 de setiembre de 2016**, mediante la cual manifiesta su incomodidad por el robo de un autoradio, una cartera, un celular y otros objetos que se encontraban dentro de su vehículo, el cual estaba estacionado dentro de las instalaciones del Parque Zonal Manco Cápac.

Al respecto, no obstante los hechos sucedidos luego de haberse percatado del robo sufrido, le expresamos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad ocasionada.

Del mismo modo, sin perjuicio de los acuerdos a los que haya podido arribar con los responsables de la administración del parque, ponemos en su conocimiento que se ha dispuesto, en mérito a su queja, que la totalidad de trabajadores del parque se avoquen también, en la medida de lo posible, en el resguardo de los bienes de los usuarios, para evitar que se vuelvan a producir hechos similares al sufrido por usted.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

Elvis Cerdeña Huaman

10408217

25-10-2016

ANEXOS
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN Nº 000011	
FECHA	(DÍA)	(MES)	(AÑO)		
	19	09	2016		
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Fluvia Carolina Murillo					
DOMICILIO: Sr. Bustante y Puroza 285					
DNI / CE: 10408917		TELÉFONO / E-MAIL: 983546737			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO: Apto de Antena TV				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN: y Buzo con dinero y celular				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE: del estacionamiento supe el robo de mi antena TV y un buzo de con dinero y celular					
PEDIDO: Que me den solución a mi robo dentro estacionamiento y que me den solución				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				(DÍA)	(MES) (AÑO)
Se verifca sobre el robo del buzo y se toma la medida para dar solución en lo posible -se toma la denuncia para pagar el precio				FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.				² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios, o molestia o descontento respecto a la atención al público.	

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

PROVEEDOR