



MUNICIPALIDAD DE  
**LIMA**



Lima, 29 de enero de 2020.

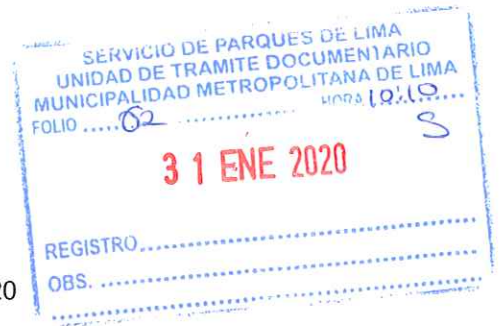
**CARTA N° 55 - 2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML**

Señora:

**GINA SOLIS PUENTE**

Jirón Huáscar N° 235, Micaela Bastidas, Villa María del Triunfo

Presente.-



**Asunto** : Reclamo presentado  
**Referencia** : Hoja de Reclamación N° 84 - 2020

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al asunto y documento enunciado en la referencia, documento mediante el cual interpone un reclamo concerniente al hecho suscitado en el Parque Zonal Huayna Cápac.

Al respecto, en representación del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, se le informa que se ha realizado una actualización de precios en algunos servicios que se ofrecen en los clubes zonales y parques metropolitanos que se administra.

Es importante precisar que los precios de las entradas no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley.

Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos. Por otro lado, se ha incorporado el ingreso gratuito al parque del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros.

Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar y esparcimientos seguros y de calidad para las miles de familias de la capital.

En ese sentido, le requerimos encarecidamente, cumplir con las tarifas establecidas en el Texto Único de Servicios no Exclusivos - TUSNE, que fue aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 254 - 2019 del 19 de diciembre del 2019, esto a fin de evitar el mismo incidente y malestar ocasionado.

Es cuanto informo, para los fines que estime pertinentes.

Atentamente,

.....  
Abg. Gustavo Adolfo Rico Iberico  
Sub Gerente de Recursos Humanos  
SERPAR Municipalidad Metropolitana de Lima

GARI/lcc



**ANEXOS**

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

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN
	19	01	2020	Nº 000084 - 201....

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR LIMA / RUC Nº 20145913544

PARQUE HUAYNA CAPAC - Esquina A. Pedro Miota y Av. Mateo Pumacahua (Km. 16 Panamericana Sur)

**1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE**

NOMBRE: Gina Solis Puente

DOMICILIO: Jr : Huascar Nº 235 Micaela Bastidas U.M.T

DNI/CE: 46345429

PADRE O MADRE: Madre

**2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO**

PRODUCTO: MONTO RECLAMADO:

SERVICIO: DESCRIPCIÓN: parrillas

**3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR**

RECLAMO 1

QUEJA 2

DETALLE:  
que me parece que las 4 horas es demasiado

PEDIDO:  
Seria que lo reduzcan a 3 tres horas gracias

*Gina Solis Puente*  
FIRMA DEL CONSUMIDOR

**4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR**

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO

Respecto a ello se indica que el tiempo y costo por el servicio de parrillas se encuentra aprobado a través de la Resolución de Secretaría General n° 254-2019; así mismo, los turnos y tarifas se hayan publicados en la parte externa de las instalaciones para conocimiento de los usuarios.



FIRMA DEL PROVEEDOR

**RECLAMO 1:** Disconformidad relacionada a los productos o servicios.      **QUEJA 2:** Disconformidad, 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 INDECOPI.

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

