



MUNICIPALIDAD DE  
**LIMA**

**CARGO**



Lima, 04 de febrero de 2019.

**CARTA N° 61 - 2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML**

Señora:

**MONICA PACHECO GRELEN**

Pasaje Francisco Bolognesi Mz. F1 Lt 17, San Juan de Miraflores  
Presente.-

**Asunto** : Reclamo presentado  
**Referencia** : Hoja de Reclamación N° 16 - 2020



De mi consideración:

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

Sobre el particular, cumplo con informar que el Administrador responsable del referido parque, realizó los descargos respectivos manifestando textualmente que:

*"Se pide las disculpas a la Sra. y se tomarán las acciones con el guardaparques".*

En tal sentido, en representación del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, le expresamos las disculpas del caso por el incidente presentado, el mismo que le pudo ocasionar algún tipo de incomodidad; asimismo, cumplo con informarle que actualmente se vienen realizando las coordinaciones respectivas con la finalidad de evitar la reincidencia en algún hecho similar.

Sin otro particular es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

  
Lic. Luisa Mercedes Zapata Navarte  
Sub Gerente de Recursos Humanos (e)  
SERPAR Municipalidad Metropolitana de Lima

LZN/lcc



**ANEXOS**

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

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN
	25	01	2020	Nº 000016 - 201....

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

PARQUE ZONAL FLOR DE AMANCAES - 27 de Diciembre con los Incas, en Tablada II etapa, Villa María del Triunfo / PZFDA

**1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE**

NOMBRE: Marica Peches Quevedo

DOMICILIO: Parque F.B. M2F/Lot A. S.T.M.

DNI/CE: 4702584

PADRE O MADRE:

**2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO**

PRODUCTO: X MONTO RECLAMADO:

SERVICIO: X DESCRIPCIÓN:

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

RECLAMO 1: Q QUEJA 2:

DE: Sr. de Seguridad tiene mal trato al público, me faltó el respeto delante de mis menores hijos. Sr. Pablo Calderon, se negó a identificarse. su nombre y tuvo un trato hostil.

PEDIDO: Ten. en cuenta el personal que contrata. Consideren si tienen nivel al personal.

[Firma]  
FIRMA DEL CONSUMIDOR

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

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO
	25	01	2020

Se pide las disculpas a la Sra. y se tomaron las acciones con el Guadalupe.

[Firma]  
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.

