



MUNICIPALIDAD DE LIMA

CARGO



Lima, 05 de febrero de 2019.

CARTA N° 65 - 2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora:
CATHERINE JOHANNA BARREDA GOMEZ
Jirón Río de Janeiro N° 336, Jesus Maria
Presente.-

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
FOLIO 02 HORA 11:35
06 FEB 2020
REGISTRO.....
OBS.

Asunto : Reclamo presentado
Referencia : Hoja de Reclamación N° 26 - 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 Metropolitano de Los Anillos.

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

"Se tomó acciones, y se le acompañó al usuario para solicitarle el libro de reclamaciones al concesionario, en vista que el servidor no quiso entregarle el libro de reclamaciones ni dar sus datos personales."

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,


Luisa Mercedes Zapata Nalvarte
Sub Gerente de Recursos Humanos (e)
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

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

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN Nº 000026 - 201....
	08	01	2020.	

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

PARQUE LOS ANILLOS - Intersección Av. Separadora Industrial con Vía de Evitamiento Ate Vitarte Lima

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: *Catherine Johanna Baruda Gómez*

DOMICILIO: *Jr. Río de Janeiro 336.*

DNI/CE: *44235551*

960539918

PADRE O MADRE:

2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO: _____ MONTO RECLAMADO: _____

SERVICIO: DESCRIPCIÓN: *Agresión Verbal de los empleados de un concesionario.*

3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

DESCRIPCIÓN: *El día de hoy me acerqué al Parque a consumir de los diversos servicios que ofrecen y ninguno de los señores al que fui me quiso recibir el billete porque decían no tener cambio y ellos son los que ofrecen el servicio. La señora que atiende en los laboratorios cuyo dueño es: Ronald Aquino (del cual no me brindan información de la empresa que trabajan), me agredió verbalmente con palabras diciendo que no haga problemas "por los puros". No me entregaron*

PEDIDO: *Quisiera luego de consumir sus o en sus servicios y luego la falta de atención con palabras inadecuadas. Deben tener cuidado al aceptar en concesionarios que erador impuros y dan mal trato.*

[Firma]
FIRMA DEL CONSUMIDOR

4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO

Se tomaron acciones, para solicitarle el libro de Reclamaciones al Concesionario, en visto que el Trabajador no quiso entregarle el libro ni dar sus datos personales, acompañe a la usuaria al lugar mencionado.



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.

