



MUNICIPALIDAD DE
LIMA



CARGO

Lima, 04 de marzo de 2020.

CARTA N° 116 - 2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor:

DANY ROGER SAENZ ANDAHUA

Calle 06 N° 185. Residencial Las Lomas de Carabaylo, Carabaylo

Presente.-

Asunto : Reclamo presentado
Referencia : Hoja de Reclamación N° 41 - 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 Manco Cápac.

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

"Tomando conocimiento de lo acontecido se conversó en caja del hecho a lo que las cajeras respondieron todo lo contrario que el Sr. Sáenz se encontraba algo alterado, sin embargo se le dieron las facilidades del caso para su ingreso al parque".

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, cumpro 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,

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

ANEXOS

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

FECHA	DÍA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN Nº 000041 - 201....
	19	02	2020	

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

PARQUE ZONAL MANCO CAPAC - Av. Túpac Amaru S/N Km 18 Carabayllo, Lima

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: *Dany Roger SANCHEZ ANDAHUA*

DOMICILIO: *CALLE 06 Nº 185 RESIDENCIAL JONAS DE Carabayllo*

DN/CE: *43417417*

PADRE O MADRE:

2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO: _____ MONTO RECLAMADO: _____

SERVICIO: _____ DESCRIPCIÓN: _____

DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

DE: *QUE SE ME NEGÓ EL INGRESO AL PARQUE ZONAL TORA VEZ DE EL QUERER PAGER MI ENTRADA CON 10 DÍAS NUEVOS SOLES ME INDICARON DE UNA FORMA DESCORTES Y INDECORADA DE SCRIBIR DE CAGO EL VOUCHER SE NEGÓ A IDENTIFICARSE MANIFESTANDOME DE UNA MANERA DESCORTES Y INDECORADA QUE SI QUERO SENCILLO E INGRESAR AL PARQUE VAYA Y CAMBIE PRACTICAMENTE BOTANDOME DE DICHO PARQUE PORQUE LO QUE SE ME MANIFESTE QUE ME*

PEDIDO: *BRINDARA SUS AJUSOS NEGANDOME EN TODO MOMENTO, POR LO QUE ME HIZO IR A LA VENTANILLA Nº 02 DONDE ME MANIFILO QUE TAMPOCO TENIA SENCILLO DE 10 SOLES Y ME VALLA A CAMBIAR DE OTRA MANERA INDECORADA DETRATO DE MI MENOR HIJO Y MI ESPOSA ESTO OCURRIO A HORAS 10:00 HORAS HACIENDOME PERDER TIEMPO Y NO PODER ACOMPAÑAR A MI HIJO EN SU ENTRENAMIENTO CAUSANDOME PROBLEMAS EN MI ENTRENAMIENTO CONVENCIENTE QUE ESTO NO ES LA PRIMERA VEZ QUE OCURRE ESTO.*



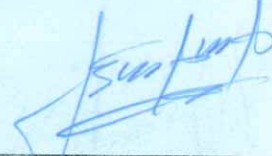
FIRMA DEL CONSUMIDOR

OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

DÍA MES AÑO

Tomado conocimiento del caso por una llamada de Puente Principal, escuché a las 2 partes. Y el personal de policía manifestaron que más bien ellos que me detestados por el buque y su esposa, pero al insistir en su reclamo, se le dió las facilidades.



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.