

Señor:

Pedro Romero Yataco

Coop. Virgen de Cocharcas Mz. M Lt. 20

San Juan de Miraflores.-

Asunto : Reclamo presentado
Referencia : Hoja de Reclamación N° 000122-2022

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 Huayna Cápac.

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

“Se manifiesta que, al iniciar la atención en las cajas del parque, la administración proporciona el sencillo que se posee de la recaudación anterior a los cajeros; sin embargo, a la hora en la que el usuario visitó las instalaciones, ya no se poseía el sencillo respectivo, debido a que, en el transcurso del día, varios visitantes habían realizado el pago de sus entradas con billetes. Asimismo, por medidas de seguridad, el cajero no puede salir de su área de trabajo y en el caso del personal Guardaparque, este se encontraba custodiando la vigilancia de la puerta principal y controlando la salida de otros usuarios.

Asimismo, debo indicar que el cajero que brindó la atención, indica que en ningún momento tuvo actitudes irrespetuosas hacia el señor Pedro Romero, más aún orientó al usuario, con la finalidad de sencillar su dinero, este hecho se suscita cuando las personas que ingresan al parque pagan con billetes de S/ 20.00, S/ 50.00 y/o S/ 100.00, y no se cuenta con el cambio para dar el vuelto que corresponde.

Sin embargo, a pesar de tomar las medidas necesarias para poder tener sencillo al momento de cobrar a los usuarios y no contar con el cambio, es un hecho que escapa de las manos del personal, y reiteramos que por un tema de seguridad el señor encargado de cobrar no puede movilizarse de la caja.

Es importante señalar, que los servicios que brinda el personal del parque zonal Huayna Cápac, tiene como prioridad brindar una atención de calidad a nuestros usuarios, a través de un trato respetuoso, cordial y personalizado, por lo que nos comprometemos a tomar las medidas correctivas que el caso amerita.”

Sin perjuicio de ello, en representación del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, le expresamos las disculpas del caso por el incidente presentado; asimismo, cumpla con informarle que actualmente se vienen realizando las coordinaciones respectivas con la finalidad de evitar la reincidencia en algún hecho similar.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

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

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

HERBERT MARTIN ENDO FARIAS
SUB-GERENTE
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

