

INFORME N° 082- 2016/SERPAR-LIMA/GA/SGP/MML

Para : Sr. ANGEL SORIA LARIANCO
Jefe de la Unidad de informática

De : Sr. RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal.

Asunto : Información de Libro de Reclamaciones del Cuarto Trimestre de 2015.

Ref. : a) Informe N° 035-2016/SERPAR LIMA/GA/UI/MML
b) Memorando N° 028-2016/SERPAR LIMA/SG/GA/MML
c) Memorando N° 012-2015/SERPAR LIMA/SG/GA/MML

Fecha : Lima, 02 de febrero de 2016

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento a) de la referencia mediante el cual nos solicita cumplamos con remitir la información sobre el Libro de Reclamaciones del Cuarto Trimestre del 2015.

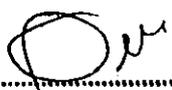
Al respecto cumplimos con adjuntar lo siguiente:

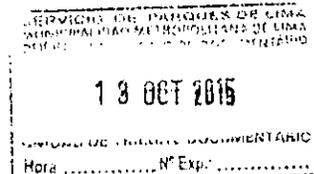
- Carta N° 146-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N° 00038/03/10/2015.
- Carta N° 147-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N° 00039/04/10/2015.
- Carta N° 157-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N° 00035/25/10/2015.
- Carta N° 158-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N°00034/03/10/2015.
- Carta N° 159-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N°00011/29/10/2015.
- Carta N° 164-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N°00040/10/11/2015.
- Carta N° 167-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N°00037/21/11/2015.
- Carta N° 168-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N°00036/10/11/2015.

Es todo cuanto remito a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

RCG/ocg


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 12 de octubre de 2015

CARTA N° 146 -2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señora
JUANA CABANILLAS ALVA
Calle José Gabriel Condorcanqui N°581, Pasaje Los Ángeles
Distrito de Rimac

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00038/03/10/2015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarla cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00038 de fecha 03 de octubre de 2015**, mediante la cual nos solicita se arregle la cancha Losa Deportiva N° 01, debido a que tiene varios huecos, por lo tanto es peligroso para los que juegan.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Cápac Yupanqui manifiesta que se están tomando las medidas correspondientes, a fin de mejorar el estado de la Losa de Fútbol N° 01.

Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias, lo cual nos motiva a seguir mejorando y tratar de dar siempre lo mejor al público visitante a nuestro parque.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR | Servicio de
Parques de Lima
Municipalidad Metropolitana de Lima

HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones	
FECHA	DIA	MES	AÑO	Nº	00038
	03	10	2015		

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

PARQUE CAPAC YUPANQUI
 Av. La Flor de Amancaes con Av. Arzola - Rimac

1- IDENTIFICACION DEL USUARIO

Nombre	Juana Cabanillas Alva				
Domicilio	La Cruz				
DN/CE	08065112	Teléfono/e-mail	4818816		

2- IDENTIFICACION DE LA ATENCION BRINDADA

Descripción:

Por favor solicito arreglar (parchar) las cauchas de la Loza deportiva tiene varios huecos es peligroso para los que juegan de padel desde que antes por atención a la presente.



Firma del Usuario

3- ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

Detalle: Están ya en mantenimiento (Gerencia Técnica)



30 14A-2 Arnaldo Marquez 3845 Jesus Maria 1 Tarja
9 0 7530407

Municipalidad Metropolitana de Lima

"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA

19 OCT 2015

UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO

Jesús María, 13 de octubre de 2015

CARTA N° 147-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señor

ROMER MEZA PANDO

San Juan de Amancaes Mz 11 Lote 23

Distrito de Rímac

Presente.-

SERPAR | PARQUES DE LIMA
SUB GERENCIA DE PERSONAL
22 OCT 2015
RECIBIDO
Firma: [Signature]

Ref. Hoja de Reclamación N° 00039/04/10/2015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00039 de fecha 04 de octubre de 2015**, mediante la cual nos manifiesta que fue agredido por el personal de puerta del Parque Zonal Cápac Yupanqui, el cual no se identificó al igual que el Administrador del mencionado parque; asimismo requiere información del procedimiento administrativo que se seguirá.

Sobre el particular el Administrador del Parque manifiesta que el usted se acercó a la oficina de la Administración del Parque en forma airada a poner de conocimiento que ha sido agredido por el personal de puerta, por lo que como es usual cuando ocurren estos casos se apersono a la puerta de ingreso a averiguar lo sucedido, informándole el Guarda parque que el usuario conjuntamente con otros usuarios de su grupo pretendían hacer su ingreso al parque con bicicleta, a lo que el guarda parque de la puerta le indico que estaba prohibido el ingreso de las bicicletas si estas no están premunidos de la cadena de seguridad correspondiente para ser parqueados dentro del parque en el sitio que le corresponde.

Asimismo señala que el personal del parque no lo ha agredido, sin embargo que usted junto con los otros usuarios de su grupo agredieron verbalmente a los trabajadores que se encontraban en la puerta, por el solo hecho de querer hacer cumplir las normas de seguridad, las mismas que se dan con el fin de salvaguardar al usuario y sus pertenencias .

De lo antes expuesto, se debe indicar que como medida correctiva se ha coordinado con la Administración del Parque Zonal Cápac Yupanqui para que se coloque un aviso señalando que las bicicletas que ingresan al parque deben contar con cadenas y candado de seguridad para poder ser parqueadas en el sitio que le corresponde.

CARGO DE RECEPCION Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el incidente ocurrido y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

RECIBO

Alexandra Soriano Castillo

47927434

DOC. DE IDENTIFICACION

RADI CASTRO GALLO

Sub Gerente de Personal

SERPAR | PARQUES DE LIMA

Municipalidad Metropolitana de Lima

QUIEN MANIFIESTA SER

NATALIO SANCHEZ N° 220- OFICINA 801 JESUS MARIA; TELEF. 4331546 / 4331635 FAX: 4331550

FECHA

21/10/15

LIBRO DE RECLAMACIONES

Hoja de Reclamaciones

FECHA	DIA	MES	AÑO
20/11	10	10	2011

Nº 00039

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

PARQUE CAPAC YUPANQUI
Av. La Flor de Amancaes con Av. Arzola - Rimac

1. IDENTIFICACION DEL USUARIO

Nombre: *Rodolfo de la Cruz*

Domicilio: *San Juan de Amancaes 1721 - 10123 Rimac*

DNI/CE: *47027728*

Telefono/e-mail: *989530187*

2. IDENTIFICACION DE LA ATENCION BRINDADA

Descripcion:

EL DIA DOMINGO FUI AGREDIDO POR EL PERSONAL DE PUERTA EL CUAL NO SE IDENTIFICO AL MOMENTO QUE EL ADMINISTRADOR RECIBIENDO INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO QUE SE SIGUIA

Rodolfo de la Cruz

Firma del Usuario

3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

Detalle:

El usuario se encuentra en la denuncia por el hecho de haber sido agredido por el personal de puerta durante el desarrollo de una actividad deportiva en el parque Capac Yupanqui, el día domingo 10 de noviembre del 2011.

PZ.CAPAC YUPANQUI

INFORME N° 383 -2015/SERPAR-LIMA/GAP/DAPCY/MML

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SUB GERENCIA DE PERSONAL
05 OCT 2015
RECIBIDO
Hora: 03:36 PM Firma: 

A : SR. RAUL CASTRO GALLO
Sub. Gerente De Personal

DE : SR. HERNAN RENGIFO RIOS
Administrador del Parque Cápac Yupanqui

ASUNTO : HOJA DE RECLAMACION N° 039

FECHA : Rímac 05 de octubre del 2015.

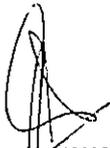
En atención a lo previsto en la Resolución d Gerencia General N° 160-2011 le hago llegar la hoja de reclamaciones asignada con el N° 039 suscrito por el Sr. ROMER MEZA PANDO de fecha 03 de octubre del año 2015 sobre el cual tengo que manifestar lo siguiente;

El usuario se acercó a la oficina de la Administración de parque más o menos a horas 4.30 pm en forma airada a poner de conocimiento que ha sido agredido por el personal de puerta, el suscrito como es lo usual en estos casos me apersoné a la puerta de ingreso a averiguar lo sucedido, informándome el Guarda parque Ricardo Pizarro que el usuario conjuntamente con otros usuarios de su grupo pretendían hacer su ingreso al parque con bicicletas, a lo que el guarda parque de la puerta mencionado líneas arriba le indico que estaba prohibido el ingreso de las bicicletas si estas no están premunidos de la cadena de seguridad correspondiente para ser parqueados dentro del parque en el sitio que le corresponde al parqueo de bicicletas.

El usuario en mención no dice que ellos fueron los primeros en agredir verbalmente a los trabajadores que se encontraban en la puerta tratándoles de animales por el solo hecho de querer hacer cumplir las normas de seguridad que se dan en el cuidado del estacionamiento, ya que el manifiesta que ellos están llamados a cuidar las pertenencias de los usuarios que se encuentran estacionados en la playa de estacionamiento.

El suscrito intervino en el reclamo y le indico al usuario que por medidas de seguridad se exige a los usuarios que las bicicletas que ingresan al parque deben necesariamente contar con cadenas y candado de seguridad, a lo que el usuario en forma airada reclamaba que ha sido agredido pero no explica si ha sido agredido física o verbalmente solo reclamaba que se lo de una sanción al servidor, a lo que el suscrito le indico si ha sido agredido físicamente se apersoné a la comisaria del sector a poner su denuncia correspondiente, contestándome en forma airada que él quería saber que sanción administrativa se le iba a imponer, indicándole el suscrito que al no le podía indicar las acciones que tengo que hacer y más bien se le indico que existe el libro de reclamaciones para que efectué su reclamo correspondiente.
Para su conocimiento y fines

Atentamente



HERNAN RENGIFO RIOS
ADM. PZ. CAPAC YUPANQUI
SERPAR

HRR/ ARCHIVO

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SUB GERENCIA DE PERSONAL

Para: Soporte

De: Legal

Para: Atención

Fecha: 05/10/15



OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIO
11 NOV 2015
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora N° Exp:

UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
11 NOV 2015
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIO
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

Jesús María, 09 de noviembre de 2015

CARTA N° 157-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señor **A**
ANDRED JIMENEZ OTAZU
Mz. Y, Lt. 53, Tercera etapa de Pachacama
Distrito de Villa el Salvador

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SUB GERENCIA DE PERSONAL
15 NOV 2015
RECIBIDO
Hora: 02:30 P.M. Firma: *[Signature]*

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00035/25/10/2015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00035 de fecha 25 de octubre de 2015**, mediante la cual nos señala su molestia debido a que al momento de ingresar al Parque Zonal Huáscar junto a sus dos menores niños comunico que eran menores de once años, a lo que el personal del parque le solicito presentar el DNI de los dos menores, debido a que aparentaban ser niños mayores de once años, por lo cual indica que los niños han sido víctima de discriminación por su estatura.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huáscar manifiesta que se le solicito presentar el DNI de los dos menores al momento de ingresar al Parque, de acuerdo a lo establecido en las normas para el ingreso de menores de edad, las cuales se encuentran colocadas en la parte externa de las instalaciones, por lo tanto son de conocimiento público antes de ingresar al Parque Zonal.

Sin embargo, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

[Handwritten signature] Atentamente;

[Handwritten notes]
manía
10240748
~~Esther Ota~~
13-11-15

[Handwritten signature]
RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

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

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	25 (MES)	10 (AÑO)	2015	Nº 000035
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1 IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <i>Andrés Jiménez Otazu</i>					
DOMICILIO: <i>Mz Y Lt 53 3ª Etapa de Pachazama U.E. Salvador</i>					
DNI / CÉ: <i>10238625</i>		TELÉFONO / E-MAIL: <i>947251994</i>			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) <i>Andrés Jiménez Otazu</i>					
2 IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO: <i>Discriminación del tomo</i>				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN: <i>acusan que tiene mas edad son menores</i>				
3 DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE: <i>Son los niños menores de 11 años por no presentar su cene DNI que está en S.J.M. y el otro en trámite.</i>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PEDIDO: <i>que no haya discriminación por el tomo</i>				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4 OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
<i>En Ceerbo a este caso. los niños aparentaban de mas edad y por el reglamento asignado de los tarifarios deben presentar su DNI. ya que en la parte principal están los letreros indicando las veredas.</i>			 CARLOS ALCANTARA CASASOLA ADMINISTRADOR ZONAL HUASCAR OFICIO DE PARQUES		
RECLAMO: <i>Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.</i>					
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 el INDECOPI.
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

CONSUMIDOR



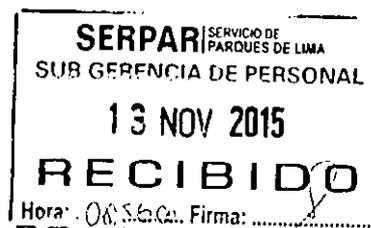
Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 09 de noviembre de 2015

CARTA N° 158-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señor
ANGEL JAVIER BALCAZAR SEBASTIAN
Sector 3 Grupo 18, Mz. P, Lote 5
Distrito de Villa el Salvador



Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 000034/03/10/2015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00034 de fecha 03 de octubre de 2015**, mediante la cual nos manifiesta su molestia en cuanto al precio que se cobra por hacer uso de los juegos que están a cargo de los concesionarios, señalando que ha subido en un 50 % en el periodo de dos años; asimismo indica que deberían de haber juegos libres, ya que es una Institución Social.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huáscar manifiesta que se ha tomado las medidas respecto a los precios de los juegos concesionados, los cuales son dispuestos por cada concesionario, siendo que se ha disminuido el precio en un 30 %; asimismo señala que respecto a su pedido de que hayan juegos libres, es preciso indicar que dentro del Parque existen juegos que son de acceso gratuito para el público en general.

Sin embargo, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:

CADIZ LINARES ARMAS

00130427

12-11-15

RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR
SUB GERENCIA DE PERSONAL
26 OCT 2015
RECIBIDO
Hora: 08:52 Firmado: [Firma]

INFORME N° 787- 2015/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZH/

A : SR. RAÚL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Personal

DE : SR. CARLOS ALCANTARA CASASOLA
Administrador del Parque Zonal Huáscar

ASUNTO : LIBRO DE RECLAMACIONES

FECHA : Villa El Salvador, 26 de Octubre de 2015.

Me dirijo a usted, a fin de remitir adjunto la hoja de reclamaciones N° 000034, queja realizada por el Sr. Angel Javier Balcázar Sebastián, quien realiza su queja en torno a costos de juegos de los concesionarios en el parque.

Es cuanto cumplo con informar a usted, para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,

*CAC/mam
Adj.: - Hoja de reclamaciones N° 00034-2015 (Original).
CC: Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SUB GERENCIA DE PERSONAL

Pase a: *Soporte Legal Atención*

Para: _____

Fecha: *26/10/15*

[Firma]

RAÚL CASTRO GALLO
SUB GERENTE DE PERSONAL

[Firma]
ABEL CARLOS ALCANTARA CASASOLA
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL HUÁSCAR
SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

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

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN			
FECHA:	(DÍA)	03	(MES)	10	AÑO	19
Nº 000034 20						
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC / EL PROVEEDOR)						
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)						
1 IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE						
NOMBRE: ANGELO JAVIER BALCAZAR SEBASTIAN						
DOMICILIO: S.3 Grupo 18 M2 "P" JOTE 5 V.ES						
DNI / CE: 43679836.		TELÉFONO / E-MAIL: 560 0493. xavier276@hotmail.com.				
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)						
2 IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO						
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:					
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:					
3 DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²		
DETALLE: juegos, (empresas privadas) deberían ser supervisados sobre precio de los juegos que han subido 50% costo en 2 años. y los sueldos no han subido. Asimismo deberían haber juegos libres, que el Parque Orange.						
PEDIDO: Por el servicio, ya que es una institución social sin fines de lucro.						
que supervisen y bajen los costos juegos particulares que reparen y pongan juegos del Parque.						
FIRMA DEL CONSUMIDOR						
4 OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR						
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)	
En cuanto al Reclamo ya se tomo medidas a los precios de los juegos consecuentes, han sido bajados el 30% de su costo, pero aposterior cada consecionario por su costo. y los juegos libres siguen igual al acceso del publico.						
FIRMA DEL PROVEEDOR						
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, 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 el INDECOPI.
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

CONSUMIDOR



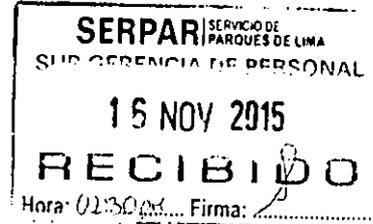
Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 10 de noviembre de 2015

CARTA N° 159-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señora
VILMA BEJARANO HUAMANI
Calle 5, Mz. D, Lote 19
Distrito de San Juan de Miraflores



Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00011/29/10/2015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarla cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00011 de fecha 29 de octubre de 2015**, mediante la cual nos señala su molestia debido a que concurrió al Parque Zonal Huayna Cápac junto al alumnado de la J.E Santiago Apóstol (Inicial- Primaria- Secundaria) para realizar sus olimpiadas escolares, y que al querer hacer uso de los servicios higiénicos, se percataron que no estaban abiertos, lo cual fue comunicado al personal que labora en el parque, quienes le señalaron que no podían ser usados debido a que son atendido por un concesionario, por lo cual solicita se tome las medidas respectivas para que los servicios higiénicos se encuentren disponibles durante todo el día.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huayna Cápac manifiesta que se ha encargado de llamar la atención de manera escrita al concesionario encargado de prestar los servicios higiénicos, a fin de que no vuelva a ocurrir un hecho similar, el cual ocasiona la incomodidad de los usuarios que concurren a las instalaciones del Parque.

Sin embargo, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente;

x.
RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Recibido
Vilma Bejarano Huamani
D.N.I. 68172892
[Signature]
13-11-15

INFORME N° 622 - 2015/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZ

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SUB GERENCIA DE PERSONAL
05 NOV 2015
RECIBIDO
Hora: 10:51 Firmas: [Firma]

A : **SR. RAÚL CASTRO GALLO**
Sub Gerente de Personal

DE : **SR. EDUARDO GARCÍA ALVARADO**
Administrador Parque Zonal Huayna Cápac

ASUNTO : **REMISIÓN DE HOJA DE RECLAMACIÓN N° 000011-2015**

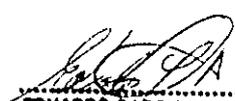
FECHA : **San Juan de Miraflores, 04 de noviembre de 2015**

Mediante el presente me dirijo a usted a fin de remitir la hoja de reclamación N° 000011-2015 en la que la Sra. Vilma Bejarano Huamani realiza su reclamo respecto a la mala atención que brinda la concesión de SS.HH. ambiente concesionado por el Sr. Arévalo Gálvez José Ysmael, ya que no hubo atención hasta altas horas de la mañana.

Así mismo como medida correctiva esta administración se ha encargado de llamar la atención de manera escrita a dicho concesionario con el fin de que no incurra en este tipo de acciones, así evitar la incomodidad de nuestros usuarios y brindar una buena imagen tanto a esta dependencia como a la institución, de igual forma ya se a comunicado de tal ocurrencia a la COMISIÓN AD HOC.

Es cuanto cumplo con informar a usted para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,


EDUARDO GARCIA ALVARADO
ADMINISTRADOR PARQUE HUAYNA CAPAC
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Elaborado por: LCA
C.C.: GAP
Adj.: GAP
Hoja de reclamación N° 000011-2015

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SUB GERENCIA DE PERSONAL
Paso a: Soporte
Joyal
Para: Frente
Fecha: 06/11/15

RAUL CASTRO GALLO
SUB GERENTE DE PERSONAL

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACION

Nº 000011

20

CHA (DIA) 29 (MES) 10 AÑO 2015

NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA (RUC EL PROVEEDOR)

DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES (CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)

IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE Vilma Bejarano Huamani

DOMICILIO San Juan de Miraflores Calle S H2 D 10 K 19

DNI / CE 80177392 TELEFONO / E-MAIL 911455035

PADRE O MADRE (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

2 IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO / SERVICIO MONTO RECLAMADO: DESCRIPCIÓN:

3 DETALLE DE LA RECLAMACION Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR RECLAMO [X] QUEJA

DETALLE: Siendo el día 29 de octubre, asistí a las instalaciones del parque zona con toda el aforo de la I.E. Santiago Apostol Inicial-primaria-secundaria y se observó que los servicios higiénicos no estaban abiertos, a pesar de la queja se emitieron avisos que no pueden ser usados porque la red de agua no funciona, siendo lamentable por la cantidad de personas que hacen uso de este servicio y se encuentran estudiando serían afectados por ser un servicio higiénico que se está...

PEDIDO: Los servicios higiénicos de toda escuela pública deben estar siempre abiertos para que el alumno pueda ir al baño sin ningún problema, ya que si no se abren a tiempo se genera un mal olor y una mala experiencia para el alumno. Solicito que se abra el servicio de inmediato.

FIRMA DEL CONSUMIDOR

4 OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACION DE LA RESPUESTA (DIA) (MES) (AÑO)

Se le indicó a la usuaria que inmediatamente se llamará a las acciones respectivas por lo que este tipo de incidentes no se vuelven a repetir.

FIRMA DEL PROVEEDOR



RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios, o 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 el INDECOPI. * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRATIVA DE PERSONAL

19 NOV 2015

UNIDAD DE TRÁMITE ADMINISTRATIVO
Hora Nº Folio

"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 18 de noviembre de 2015

CARTA N° 164-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señora

JAQUELINE AYLAS GONZALES

FLOR DE AMANCAES PJ. 20 MZA. A-1 LOTE. 13 P.J.

Distrito del Rimac

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00040/10/11/2015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarla cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00040 de fecha 10 de noviembre de 2015**, en la cual nos señala que concurrió al Parque Zonal Cápac Yupanqui, y al querer hacer uso de los servicios higiénicos del Parque le indicaron que debía pagar por el uso de estos, a lo que manifestó que en los demás Parques Zonales no se cobra por el uso de los Servicios Higiénicos, asimismo indica que no debe cobrar entrada a los niños de tres años de edad.

Al respecto le indicamos que en los Parques Zonales y Metropolitanos administrados por SERPAR LIMA, se ha concesionado a terceros algunos servicios, entre ellos los servicios higiénicos, por lo tanto el cobro por el uso del servicio higiénico lo realiza el concesionario que lo tiene a su cargo.

Sin embargo, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente;


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES			Hoja de Reclamaciones	
FECHA	DIA	MES	AÑO	Nº
	10	11	2015	00040

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
PARQUE CAPAC YUPANQUI
Av. La Flor de Amancaes con Av. Arzola - Rímac

1. IDENTIFICACION DEL USUARIO

Nombre: Jacqueline Aylas Gonzalez

Domicilio: Flor de AMANCAES No. 113

DNI/CE: 09335633 Teléfono/e-mail:

2. IDENTIFICACION DE LA ATENCION BRINDADA

Descripción:

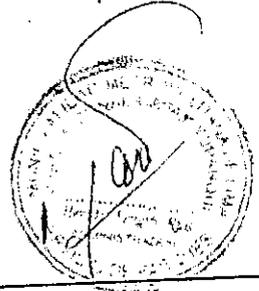
No se cobra en entidades publicas lo servicios higienicos
No deben cobrar entrada a
Lo menos de 3 años


Firma del Usuario

3.- ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

Detalle:

Los servicios son concesionados (privado), así se le puso en conocimiento al usuario.



07 DIC 2015

UNIDAD DE TRABAJO DOCUMENTARIO
Hora: Nº Exp.

"ANO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 02 de diciembre de 2015

CARTA N° 167-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señor
SAMUEL VICTOR POMA CARHUAMACA
Villa Rica Mz. P, Lt. 11
Distrito de Chaclacayo

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
SUB GERENCIA DE PERSONAL
10 DIC 2015
RECIBIDO
Hora: Firma: *[Signature]*

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00037/21/11/2015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00037 de fecha 21 de noviembre de 2015**, en la cual nos manifiesta su molestia debido a que a horas 5:10 pm trato de ingresar al zoológico que se encuentra dentro de las instalaciones del Parque Zonal Huáscar, pero el personal encargado del zoológico le indico que no podía ingresar, debido a que la hora de ingreso era hasta las 05:30 pm., por lo que nos señala que el mencionado personal ha incumplido sus labores al no permitirle el acceso al Zoológico, asimismo solicita se coloque un anuncio con los horarios de atención.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huáscar manifiesta que el horario de ingreso al Zoológico es hasta las 05:00 de la tarde, por lo que el personal encargado no ha incumplido sus funciones, asimismo indica que se procederá a colocar un aviso más detallado de los horarios de ingreso a las instalaciones dentro del parque, a fin de evitar este tipo de malestar en los usuarios.

Sin embargo, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:

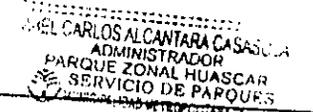
Se dejó Bajo Puerta al no encontrar a los Interesados.

[Signature]
RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

3 puros Color Dorado a Puertas de Metal y 1 putton Negro (Metal)

Su nombre es 987452
NATALIO SANCHEZ N° 220- OFICINA 801 JESÚS MARIA; TELEF. 4331546 / 4331635 FAX: 4331550
29-12-15

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

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN Nº 000037 2015	
FECHA:	(DÍA) 11	(MES) 11	(AÑO) 15		
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
Sanori Victor Poma Carrion HCP					
DOMICILIO: Villa Rica M2 P 19 4 chacabamba					
DNI / CE: 10148808		TELÉFONO / E-MAIL: 999 07 67 17			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN: zoológico				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR					
DETALLE:	RECLAMO ¹	<input checked="" type="checkbox"/>	QUEJA ²		
siendo las 5:10 PM. quise ingresar al zoológico pero el guardián quien no quiso identificarse nos dijo que el ingreso a dicho lugar es hasta las 5:30 PM. pero eran las 5:10 PM. incumpliendo sus funciones con su trabajo.					
PEDIDO: se le pide que pongan un anuncio con los horarios de cada lugar para no generar molestias con las personas.				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:	(DÍA)	(MES)	(AÑO)		
Dando la atención al público es hasta las 5:00 PM ya q' el cuidador de los animales en dicho horario es guardián en guardias y a la vez es el día sus alimentos y por lo consiguiente en los siguientes días se pondrá un anuncio más detallado sobre los horarios de ingreso.				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, 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 el INDECOPI.

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

07 DIC 2015

"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 02 de diciembre de 2015

CARTA Nº 168-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
SUIR GERENCIA DE PERSONAL
10 DIC 2015
RECIBIDO
Hora: FOLIO:

Señor
VIDAL ALIAGA GUERRA
Avenida Castro Iglesias Nº 820
Distrito de San Juan de Miraflores

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación Nº 000036/10/11/2015

De mi especial consideración:

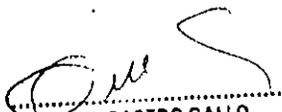
Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación Nº 00036 de fecha 10 de noviembre de 2015**, en la cual nos manifiesta su molestia debido a que desde el mes de mayo que concurrió al Parque Zonal Huáscar se percató que dentro de las instalaciones no se colocaba música de fondo, pese a que existen los cables con sus respectivos parlantes para que se propague la música dentro del parque, por lo que solicita que pronto se solucione este problema.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huáscar manifiesta que el audio se encontraba malogrado, por ese motivo no era posible difundir música dentro del parque, por lo que se ha tomado las medidas respectivas y se ha enviado el audio al radiotécnico para la reparación correspondiente, a fin de poder brindar un mejor servicio para los usuarios.

Sin embargo, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

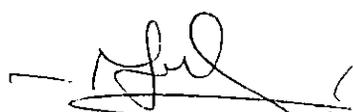
Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima


Leonardo
Ramos
Romero

43669951


09.12.15

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

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN		
FECHA: (DÍA) 10 (MES) 11 (AÑO) 2015			Nº 000036		
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: VIDAL ALIADA GUERRA					
DOMICILIO: AV. CASTRO IGLESIAS 820 S. I de M.					
DNI / CE: 41185352		TELÉFONO / E-MAIL: 2770582			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO: HASTA EL MOMENTO NO EXISTE MUSICA			
SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/>	DESCRIPCIÓN: EN EL AMBIENTE DEL PARQUE, PORQUE ES PARTE DE LA RECLAMACIÓN PARA EL PERSONAL DE VISITA			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: Desde el mes de MAYO, que viene me percato que no existe dicho sonido ambiental en todo el PARQUE, pese a que la INFRAESTRUCTURA está allí (cables con sus respectivos parlantes).					
PEDIDO: Que pronto se de solución a este RECLAMO, puesto que es una preocupación de VISITANTE A ESTE PARQUE ZONAL			 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: (DÍA) (MES) (AÑO)			ANSEL CARLOS ALCANTARA CAS... ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL HUASCAR SERVICIO DE PARQUES MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA		
En Cuenta al reclamo del Sr., El audio ya se llevo al radiotécnico para la reparación correspondiente, por lo mismo que en los proximos días estara en funcionamiento.			FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, 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 el INDECOPI.
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

CONSUMIDOR