

RECIBIDO  
17 AGO 2015  
SERVICIO DE PERSONAL  
GERENCIA ADMINISTRATIVA

**INFORME N° 626- 2015/SERPAR-LIMA/GA/SGP/MML**

Para : Sr. JUAN LEDESMA GOMEZ  
Gerente Administrativo

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

Asunto : Información de Libro de Reclamaciones del Primer y Segundo Trimestre de 2015.

Ref. : Informe N° 151-2015/SERPAR LIMA/GA/UI/MML

Fecha : Lima, 14 de agosto de 2015

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia mediante el cual el Jefe de la Unidad de Informática le solicita se sirva remitir la información sobre el Libro de Reclamaciones del Primer y Segundo Trimestre del año 2015.

Al respecto cumplimos con adjuntar lo siguiente:

- Carta N° 015-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N° 00026/11/01/2015.
- Carta N°016-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N° 00025/30/12/2014.
- Carta N°017-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N° 00009/25712/2015.
- Carta N°018-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N°00010/28/12/2014.

Es todo cuanto remito a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
RAUL CASTRO GALLO  
Sub Gerente de Personal  
SERPAR  
Municipalidad Metropolitana de Lima

**SERPAR** SERVICIO DE PERSONAL DE LIMA  
GERENCIA ADMINISTRATIVA

Pase a: VI

Para: Jornalero  
Correspondiente

Fecha: 17 AGO. 2015

  
JUAN FRANCISCO LEDESMA GOMEZ  
Gerente Administrativo



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

**INFORME N° 151 - 2015/SERPAR LIMA/GA/UI/MML**

A. : Sr. JUAN LEDESMA GOMEZ  
Gerente Administrativo

De : Sr. ANGEL SORIA LARIANCO  
Jefe de la Unidad de Informática

Asunto : REMISION DE INFORMACION DE LIBRO DE RECLAMACIONES DEL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2015.

Referencia : MEMORANDO N°306 -2015/SERPAR-LIMA/SG/MML

Fecha : Jesús María, 11 agosto de 2015

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA  
11 AGO 2015  
Firma: *[Signature]*

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

Por medio del presente me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia, solicito a su despacho se sirva remitir la información sobre el Libro de Reclamaciones del Primer y Segundo Trimestre del año 2015

Información necesaria para la publicación en el Portal de Transparencia de la Institución y en el Portal del Estado Peruano

Atentamente,

*[Signature]*

ANGEL SORIA LARIANCO  
JEFE DE UNIDAD DE INFORMÁTICA  
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA  
Municipalidad Metropolitana de Lima

SUB GERENCIA DE PERSONAL

Pase a: *Soporte*  
*Lige*  
Para: *Reportar informal*  
*ción solicitada*  
Fecha: *12/08/15*

*[Signature]*  
PAUL CASTRO GALLO  
SUB GERENTE DE PERSONAL

ASL/lga  
c.c. GA.  
Archivo.

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA  
GERENCIA ADMINISTRATIVA  
Pase a: *SGP*  
Para: *Trámite*  
Fecha: *12 AGO 2015*  
*[Signature]*  
JUAN FRANCISCO LEDESMA GOMEZ  
GERENTE ADMINISTRATIVO



Municipalidad Metropolitana  
de Lima

Jesús María, 21 de Enero de 2015

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA  
SU GERENCIA DE PERSONAL  
12 FEB 2015  
RECIBIDO  
Hora: 08:56 Firma: \_\_\_\_\_

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA  
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIO  
23 ENE 2015  
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO  
Hora ..... N° Exp: .....

CARTA N° 015 2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señora  
HELEN ROCIO VILLANUEVA FLORES  
Av. Flor de Amancaes Mz. D Lt. 15 C/4  
Distrito del Rimac.

Ref. Hojas de Reclamación N° 00026/11/01/2015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a su queja contenida en la Hoja de Reclamación N° 00026 de fecha 11 de enero de 2015, mediante la cual nos manifiesta que la parte de la rejilla está totalmente rota y que no existe señalización alguna que indique el mal estado de dicha rejilla. Producto de ello su hermano tuvo un accidente e indicó además que no se le brindo la ayuda por parte del salva vidas ni de la enfermera.

Sobre el particular el administrador del Parque informo que el personal a cargo del Parque Zonal Cápac Yupanqui, lugar donde ocurrieron los hechos informaron que el Salva vidas comunico del hecho a la enfermera la misma que le brindo los primeros auxilios tal como controlar el sangrado ocasionado producto de la caída y curando la herida. Asimismo sugirió que fuese llevado a un centro médico recomendándole la extracción de la uña para prevenir cualquier complicación.

Asimismo manifiesta que las rejillas no tienen señalización puesto que están ubicadas por todo el contorno de la piscina como parte de la infraestructura de la misma.

Sin embargo, le expresamos las disculpas del caso por el incidente registrado, esperando haber satisfecho su iniciativa de hacernos saber las ocurrencias que nos puedan permitir una mejor relación con el usuario y nos motiva a seguir mejorando y tratar de dar siempre lo mejor al público visitante a nuestros parques.

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

Atentamente,  
CARGO DE RECEPCION

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

DE: SERPAR  
QUIEN MANIFIESTA: SERPAR

NATALIO SANCHEZ N° 220, Ofic. N° 801 - JESUS MARIA, Telef : 4331546 / 4331635/ Fax: 4331550  
*Rosalina Flores*



Jesús María, 22 de Enero de 2015

CARTA N° 016 2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señora  
**VIRGINIA GIOVANA MENDOZA ESPIRITU**  
Pasaje Saturno N° 197.  
Distrito del Rímac.

|   |
|---|
| SERVICIO DE PARQUES DE LIMA<br>MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA<br>OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIO |
| <b>23 ENE 2015</b>  |
| UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO<br>Hora ..... N° Exp.: .....   |

Ref. Hojas de Reclamación N° 00025/30/12/2014

De mi especial consideración:

Mediante la presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00025 de fecha 30 de diciembre de 2014**, en la cual nos comunica el robo de la mochila de su menor hijo, nos indica que su hijo dejo sus cosas encargadas al señor del guardarropas, el mismo que procedió a guardarlas, de igual manera manifiesta que el nombre del encargado es Cristian Dávila el cual se encontraba de turno y, al regresar por sus pertenencias no encontró su mochila lo que ocasionó el llanto del menor.

Asimismo indica que al apersonarse a las instalaciones del Parque al día siguiente (30 de diciembre de 2014), de ocurridos los hechos, el asistente Sr. Jaime Raúl Rojas Rosales le informo que el señor Dávila solo contaba con un solo apellido y que no tiene otra documentación del dicho trabajador es trabajador de Lima.

Sobre el particular el Administrador del Parque manifiesta que de acuerdo a lo relatado por el colaborador sobre los hechos ocurridos, manifiesta que el menor efectivamente le entrego la mochila con sus pertenencias, luego de un breve tiempo nuevamente se apersono al guardarropa a solicitar su mochila para guardar algunas pertenencias de sus amigos, acción que la efectuó apuradamente entregando nuevamente su mochila y retirándose raudamente por lo que el servidor vio la mochila desordenada la dejo fuera del casillero que le correspondía.

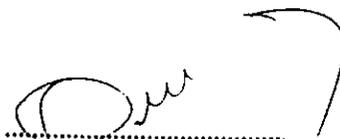
Luego más o menos de una hora el servidor Sr. Dávila se apersono para apoyar en el pase de duchas, no indicándole, al otro trabajador que se quedó en el guardarropa de varones, sobre la citada mochila, casi al termino del turno vinieron otros usuarios, también adolescentes, a solicitar sus pertenencias y como vieron la mochila en el suelo le indicaron al trabajador que esa mochila era de ellos y el servidor les entrego la mochila.

El administrador nos comunica que usted se entrevistó con él y en presencia del trabajador responsable del guardarropa asumió su responsabilidad por el error cometido llegando a un acuerdo con usted a fin de resarcir el costo de la perdida.

Después de haber recepcionado la denuncia por parte de usted procederemos a iniciar las acciones administrativas correspondientes y sancionar, de ser el caso, a los servidores involucrados en los hechos descritos líneas arriba, sin embargo, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar tanto usted como su menor hijo 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,

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



Municipalidad Metropolitana  
de Lima

SERPAR | PARQUES DE LIMA  
SUB GERENCIA DE PERSONAL

27 ENE 2015

RECIBIDO

Hora: 08:45 Firma: [Signature]

SERPAR | SERVICIO DE  
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 22 de Enero de 2015

CARTA Nº 010 2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señora  
VIRGINIA GIOVANA MENDOZA ESPIRITU  
Pasaje Saturno Nº 197.  
Distrito del Rímac.

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA  
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIO  
  
23 ENE 2015  
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO  
Hora ..... Nº Exp.: .....

Ref. Hojas de Reclamación Nº 00025/30/12/2014

De mi especial consideración:

Mediante la presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación Nº 00025 de fecha 30 de diciembre de 2014**, en la cual nos comunica el robo de la mochila de su menor hijo, nos indica que su hijo dejo sus cosas encargadas al señor del guardarropas, el mismo que procedió a guardarlas, de igual manera manifiesta que el nombre del encargado es Cristian Dávila el cual se encontraba de turno y, al regresar por sus pertenencias no encontró su mochila lo que ocasionó el llanto del menor.

Asimismo indica que al apersonarse a las instalaciones del Parque al día siguiente (30 de diciembre de 2014), de ocurridos los hechos, el asistente Sr. Jaime Raúl Rojas Rosales le informo que el señor Dávila solo contaba con un solo apellido y que no tiene otra documentación del dicho trabajador es trabajador de Lima.

Sobre el particular el Administrador del Parque manifiesta que de acuerdo a lo relatado por el colaborador sobre los hechos ocurridos, manifiesta que el menor efectivamente le entrego la mochila con sus pertenencias, luego de un breve tiempo nuevamente se apersono al guardarropa a solicitar su mochila para guardar algunas pertenencias de sus amigos, acción que la efectuó apuradamente entregando nuevamente su mochila y retirándose raudamente por lo que el servidor vio la mochila desordenada la dejo fuera del casillero que le correspondía.

Luego más o menos de una hora el servidor Sr. Dávila se apersono para apoyar en el pase de duchas, no indicándole, al otro trabajador que se quedó en el guardarropa de varones, sobre la citada mochila, casi al termino del turno vinieron otros usuarios, también adolescentes, a solicitar sus pertenencias y como vieron la mochila en el suelo le indicaron al trabajador que esa mochila era de ellos y el servidor les entrego la mochila.

El administrador nos comunica que usted se entrevistó con él y en presencia del trabajador responsable del guardarropa asumió su responsabilidad por el error cometido llegando a un acuerdo con usted a fin de resarcir el costo de la perdida.

Después de haber recepcionado la denuncia por parte de usted procederemos a iniciar las acciones administrativas correspondientes y sancionar, de ser el caso, a los servidores involucrados en los hechos descritos líneas arriba, sin embargo, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar tanto usted como su menor hijo y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieron tomar las medidas correctivas necesarias.

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

Atentamente,

DO. DE

QUIEN MANIFIESTA SER

RAUL CASTRO GALLO

Sub Gerente de Personal

SERPAR | PARQUES DE LIMA  
Municipalidad Metropolitana de Lima

LIMA

C.B. 3012-EL ALTILLO  
MESA DE AYUDAS  
Exp. Nº [Signature]  
Fecha 24/1/15 Hora

# HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

| LIBRO DE RECLAMACIONES  |     |     |                                   | Hoja de Reclamaciones |       |
|---|-----|-----|-----------------------------------|-----------------------|-------|
| DIA   | MES | AÑO |                                   |                       |       |
| FECHA   | 30  | 12  | 2014                              | Nº                    | 00025 |
| <b>SERVICIO DE PARQUES DE LIMA</b>  |     |     |                                   |                       |       |
| <b>PARQUE CAPAC YUPANQUI</b><br>Av. La Flor de Amancaes con Av. Arzola - Rimac  |     |     |                                   |                       |       |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO</b>  |     |     |                                   |                       |       |
| Nombre: <i>Virginia Giovanna Hernandez Espiritu</i>   |     |     |                                   |                       |       |
| Domicilio: <i>Rosario Saturno 197</i>   |     |     |                                   |                       |       |
| DNI/CE: <i>41294752</i>   |     |     | Teléfono/e-mail: <i>963906936</i> |                       |       |
| <b>2. IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA</b>  |     |     |                                   |                       |       |
| Descripción: <i>El día de ayer 29 de Diciembre mi menor hijo ingresó al parque Tobal a la Pielva a las 2:00pm tarde. Dejando un Casaca, Hobita DED y Short Profesional, repando para la Dama de ella. Un Short Diamond, dos nachos, un sandwich y un pan de choclo más que se usaban. De la entrega al guardia del guarda ropa que se llama Cristhian Davila que en tal caso le avisó y al regresar mi hijo al momento de la hora de la salida y al ir a la sorpresa que me está por cosas dejadas en el estacionamiento. El mismo hijo Angelo Leguado estuvo llevado desde las 3:00pm hasta las 9:00pm de la noche llevado en la puerta del parque. Sin ver solo un short negro había ingresado, si se pasaba un momento de la puerta es testigo que el Short hasta en un momento se encontraba y me dijo un momento lo ocurrido. Y me avisó mi hijo llevado a mi casa y después se sucedió que al ir al parque a las 10:00pm y me avisó de la puerta y solo me manifesté que hoy 30 de diciembre.</i> |     |     |                                   |                       |       |
| <b>3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD</b>   |     |     |                                   |                       |       |
| Detalle: <i>Hoy 30 de Diciembre me aproximé al parque y me acerqué a la oficina de Juan Paul Rojas Morales y me brindó información que solo el señor Cristhian Davila tiene solo un apellido y que no tiene otra documentación de este señor. Trabajador de Lima, Parque Tobal (Lima) porque el señor Juan trabajador de Lima. Por favor me enteré de que usted que se relaciona a este caso y que se proceda con una denuncia al parque y al señor Cristhian Davila. <i>Virginia Hernandez</i><br/>DNI 41294752</i>  |     |     |                                   |                       |       |

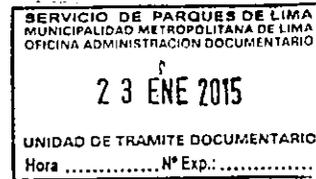


Municipalidad Metropolitana  
de Lima

**SERPAR** | SERVICIO DE  
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 22 de Enero de 2015

CARTA N° 017 2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML



Señor  
**ORIO JAIME ARAUJO CAQUI**  
Calle A Mz. Q Lt 12 a.h. Edilberto Ramos (Altura Ovalo Lomas Ves).  
Distrito de Villa el Salvador.

Ref. Hojas de Reclamación N° 000009/25/12/2014

De mi especial consideración:

Mediante la presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, a la vez dar respuesta a su queja contenida en la **Hoja de Reclamación N° 000009 de fecha 25 de diciembre de 2014**, mediante la cual nos manifiesta haber pasado un mal momento por parte del efectivo policía que presta servicios en el Parque Zonal Huáscar.

Al respecto le manifestamos que el personal policial que labora con nosotros está encargada de la seguridad del parque así como de la seguridad de nuestros visitantes, sin embargo, la manera de actuar del efectivo policial no fue la más adecuada por lo que le expresamos las disculpas del caso por el incidente registrado, asimismo recogemos su reclamo y estaremos procediendo a ser más vigilantes sobre el accionar de todo el personal que labora en los parques que se encuentran bajo nuestra administración.

Sin otro particular esperamos haber satisfecho su iniciativa de hacernos saber las ocurrencias que nos puedan permitir una mejor relación con el usuario, lo cual nos motiva a seguir mejorando y tratar de dar siempre lo mejor al público visitante a nuestros parques.

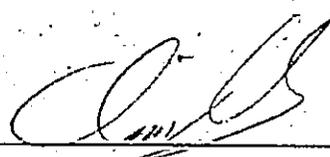
Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente,

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

ANEXOS

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

|   |       |  |   |  |
|---|-------|--|---|--|
| LIBRO DE RECLAMACIONES  |       |  | HOJA DE RECLAMACIÓN   |  |
| FECHA:  | (DÍA) | 25 (MES) 12 (AÑO) 14   | Nº 000009 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2014</span>                                    |  |
| (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 / CODIGO DE IDENTIFICACION)  |       |  |   |  |
| 1 IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE  |       |  |   |  |
| NOMBRE: ORIOEL JAIME ARAUSO CAJILLI   |       |  |   |  |
| DOMICILIO: CALLE 'A' N° 9' LT. 12<br>EDUARDO RAMOS V. EL SALVADOR - LIMA  |       |  |   |  |
| DNI / CE: 07638690  |       | TELÉFONO / E-MAIL: 99 8287346 ORIOEL ARAUSO @ HOTMAIL  |   |  |
| 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 <sup>1</sup>  | QUEJA <sup>2</sup> <input checked="" type="checkbox"/> |
| DETALLE: POR HACER PISAR UN MAL MOMENTO, YO VENIA CON MIS HTS. POR NO DARSE CUENTA QUIEN ERA EL CONDUCTOR, Y NO PERMITIENDO INGRESAR AL PARQUE, INCLUSO EMPUSANOME, EL TECNICO, FERNANDEZ,                      |       |  |   |  |
| PEDIDO: DEBERIAN ESTAR MAS AL TANTO QUIEN DEJA EL VEHICULO,   |       |  | <br>FIRMA DEL CONSUMIDOR |  |
| OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR   |       |  |   |  |
| FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 25 (DÍA) 12 (MES) 2014 (AÑO)   |       |  | <br>FIRMA DEL PROVEEDOR  |  |
| El reclamo no se ajusta a la verdad, ya que en ningún momento el efectivo policial empujó al visitante (Sr. Oriol Jaime Arango (apm)). lo que hubiere originado una reacción mayor de las centenas de usuarios. |       |  |   |  |
| 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.

PROVEEDOR:



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA  
 SUB GERENCIA DE PERSONAL  
 23 MAR 2015  
 RECIBIDO  
 Hora: 09:28 am Firma: [Signature]

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA  
 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
 OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIO  
 23 ENE 2015  
 UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO  
 Hora ..... N° Exp: .....

Jesús María, 22 de Enero de 2015

CARTA N° 013 2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señora

URSULA ELIANA ALEXANDRA GALLARDO SALAZAR

Calle Tres Cruces Mz. D Lote 18 – Agrupación Familiar Tres Cruces (A 3 cuadras de la Calle Colon).

Distrito de Lurín.

Ref. Hojas de Reclamación N° 00010/28/12/2014

De mi especial consideración:

Mediante la presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la Hoja de Reclamación N° 00010 de fecha 28 de diciembre de 2014, en la cual nos informa que al momento de estacionarse se le acercaron 2 personas indicándole que el derecho a estacionarse era de S/. 5.00 Nuevos Soles caso contrario ellos no se hacían responsables de lo que le pudiera pasar a su vehículo, reafirmando lo último de manera matonezca. Asimismo sugiere que se identifiquen a esas personas que proceden actuar de manera abusiva y que no se le siga permitiendo el ingreso toda vez que su actuar es el de unos delincuentes sorprendiendo y amedrentando al público que llega con auto a las instalaciones del parque

Sobre el particular la Administradora del Parque manifiesta que no se pudo corroborar lo descrito en su reclamo sin embargo informa que el área de parqueo vehicular está en la parte externa del parque, es decir en la vía pública por lo tanto no se encuentra bajo la administración del parque tal como se señala en los letreros informativos puestos en dicho lugar, 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,

**CARGO** **RECEPCION**

RECIBIDO POR: FERNANDO GALLARDO MURIN

C. D. 07694432

QUIEN INTERVIENE: Padre

FECHA: 20-03-15

FIRMA: [Signature]

NATALIO SANCHEZ N° 220, Ofic. N° 801 - JESUS MARIA, Telef.: 4331546 / 4331635 / Fax: 4331550

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

ANEXOS

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

|                        |       |    |       |                     |     |    |
|------------------------|-------|----|-------|---------------------|-----|----|
| LIBRO DE RECLAMACIONES |       |    |       | HOJA DE RECLAMACIÓN |     |    |
| FECHA:                 | (DÍA) | 28 | (MES) | 12                  | AÑO | 14 |
|                        |       |    |       | Nº 000010           |     |    |

(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: Ursula Eleona Alexandra Collano Salazar  
 Domicilio: Abus. Fon. Tres Cruces N° 12618 - Lima 99483-9238  
 DNI / CE: 09575846 TELÉFONO / E-MAIL: UGS-13@HOTMAIL.COM  
 PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

|          |                  |
|----------|------------------|
| PRODUCTO | MONTÓ RECLAMADO: |
| SERVICIO | DESCRIPCIÓN:     |

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO  QUEJA

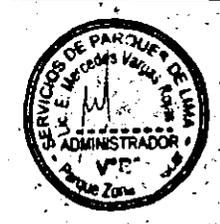
DETALLE:  
 QUE AL MOMENTO DE ESTACIONARME SE ME ACCIONAN 2 PERSONAS UNO CORREO Y DE TALLA MEDIANA, TRIGUENO Y OTRA MAYOR DE PELO BLANCO Y USO CHALECO NEGRO, ME INDICAN QUE: PARSIÓCATE SON S/S DO LA ESTACIONADA, SINQ. NO SE HACEN RESPONSABLES DE LO QUE PASA CON PAGO DE TU COMO REPARACIONES  
 PEDIDO: ULTIMO DE FORMA FIATONEROS  
 QUE SE IDENTIFIQUE A ESO GENTE QUE PROCEDE A ACCION DE FORMA ABUSIVO Y MENTONEROS Y NO SE LE SIGA PERMITIENDO EL INGRESO YA QUE ESTAN ACCIONANDO COMO DELINCUENTES  
 FUENTE: SUPLENDO UNO 7 ACCIONES AL PUBLICO DE: 1165765198

*[Firma manuscrita]*  
 FIRMA DEL CONSUMIDOR

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 28 (DÍA) 12 (MES) 2014 (AÑO)

No se pudo corroborar la veracidad de la denuncia, sin embargo informamos que el área de parques vehicular está en la parte externa del Parque (vía pública) por tanto no se encuentra bajo la administración del Parque tal como señala en sendos y letreros informativos en dicho lugar.



FIRMA DEL PROVEEDOR

<sup>1</sup> RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.  
<sup>2</sup> 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.

PROVEEDOR