



Lima, 29 de octubre de 2019.

CARTA N° 381 - 2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora:

RICHARD VALLE TOROBEO

Av. Ramón Espinoza Mz. 2 Lt. 1, Cuadra 6

Rímac.-

Asunto : Reclamo presentado

Referencia : Hoja de Reclamación N° 000019 – 2019

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.

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

"Debo indicar que un grupo de jóvenes que habían terminado de jugar futbol, estaban comiendo en la parte posterior del automóvil y les pedí, por favor, que comieran en otro lugar, porque se habían estacionado en la zona de discapacitados y no se retiraron."

Sobre el particular y en representación del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, le expresamos las disculpas del caso por el incidente y malestar ocasionado; asimismo, cumpla con informar que actualmente se vienen realizando las coordinaciones respectivas a fin de evitar la reincidencia de hechos similares.

Es cuanto informo, para los fines que estime pertinentes.

Atentamente,

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

C.C. Administración Metropolitano de Los Anillos

ANEXOS

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

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN
	06	10	2019	Nº 000019 - 2019.

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: RICHARDO Valle TOROBELO

DOMICILIO: AV. RAMON CASTILLO CUADRA 6. RIMAC

DNI/CE: 44912377

PADRE O MADRE:

2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

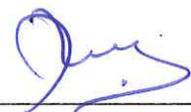
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO: <u>MAL ATENCION FOLTO RESPETO</u>
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:

3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO 1	QUEJA 2
-----------	---------

DETALLE: MI RECLAMO DEL PERSONAL ROXANA GUERRA DIESTRA FOLTO RESPETO ADVUENDO QUE NO ES DESCAPACITADO ASIEMBO POSER UNGUENSO DELANTE DE LOS FAMILIARES SOLICITO QUE PERSONAL MAS CAPACITADO DNI 25741534

PEDIDO: PERSONAL CAPACITADO PARA EL PUESTO NO PUEDE SOLO A FOLTO EL RESPETO


FIRMA DEL CONSUMIDOR

4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO
	06	10	19

DEBO INDICAR QUE UN GRUPO DE JOVENES ESTABAN COMIENDO EN LA PARTE POSTERIOR DEL AUTOMOVIL Y NOS PEDI, POR FAVOR, QUE COMICERAN EN OTRO LUGAR. PENSE QUE SE HABIAO ESTACIONADO EN UN LUGAR INADECUADO PARA PERSONA DECAPACITADA. NO SE RETIRA. PONI, ESTUERTO QUE ME ACERQUE MOLESTA PARA SACARLOS.


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.