



Lima, 18 de noviembre de 2019.

CARTA N° 412 - 2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora:

DEISSY MILAGROS LOPEZ IRRIBARREN

Jirón Manco Cahuide Comité 37 Mz. 16Z Lt 6, Tablada de Lurín

Villa María del Triunfo.-

Asunto : Reclamo presentado

Referencia : Hoja de Reclamación N° 000066 - 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 Zonal Huayna Cápac.

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

"(...) Cabe señalar, que esta administración ha cumplido con emitir el requerimiento a las áreas pertinentes para su posterior mantenimiento; así mismo, hemos colocado anuncios indicando el no funcionamiento de este ambiente para conocimiento de los usuarios."

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, cumplo 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

ANEXOS

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

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN
	21	10	2019	Nº 000066 - 201....

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

PARQUE HUAYNA CAPAC - Esquina A. Pedro Miota y Av. Mateo Pumacahua (Km. 16 Panamericana Sur)

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: *Deissy Milagros Lopez Terribarren*

DOMICILIO: *Jr. Manco Cahuide conit 37 Lt 6. tablada de Lurin V.M.T.*

DNI/CE: *44024248*

PADRE O MADRE: *MADRE*

2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:

3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

DE: *el día de hoy, lunes 21 de octubre me ocupo y pague mi entrada y estacionamiento pensando pasar una tarde buena con mis hijos y miedo con la sorpresa q' los juegos estan sucios y cerrados y no hay un quizo ni personal q' te pueda decir NADA. solo cobra... y bien gracias me siento estafada... muy mal... todo cerrado.*

PEDIDO: *que por favor arreglen y limpien los juegos de los niños por que lo unico que en el parque esta limpio son los juegos que cobran telefono : 927767562.*

[Firma]
FIRMA DEL CONSUMIDOR

4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO
	21	10	19

Los juegos gratuitos para niños menores de 05 años se encuentran en mantenimiento; puesto que, el piso de goma presenta ondulaciones por el desgaste del pegamento que lo fija al suelo, algunos juegos requieren reparación y cerco metálico que lo bordea presenta desgaste y oxidación. Cabe señalar, que esta administración ha cumplido con emitir el requerimiento a las áreas pertinentes para su posterior mantenimiento, así mismo, se han colocado amonios indicando el no funcionamiento de este ambiente.



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.