



Lima, 13 de noviembre de 2019.

CARTA N° 419 - 2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora:

VANESSA ROSALIA SOLIS ADAN

AA.HH. 23 de Octubre Mz. T Lt. 6 – Ref. Plaza Vea

San Juan de Lurigancho.-

Asunto : Reclamo presentado

Referencia : Hoja de Reclamación N° 000056 - 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 Huiracocha.

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

"Se toma nota del reclamo del usuario, al cual se le informo que más del 60% de áreas verdes se encuentran disponibles para el público usuario; asimismo, las áreas se encuentran en mantenimiento es con el fin que posteriormente estén disponibles y sea de agrado al público que nos visita."

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

ANEXOS

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

FECHA	DÍA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN
	2	11	2019	Nº 000056 - 2019

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR LIMA / RUC Nº 20145913544
 PARQUE ZONAL HUIRACOCHA - Av. Proceres de la Independencia cuadra 12 S.J.L.

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: VANESSA ROSALIA SOZIS ADAN 977909187

DOMICILIO: AA:HH. 23 OCTUBRE M.T. L.6 ~~SR~~ PARA VEA

DNI/CE: 42127283

PADRE O MADRE:

2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:

3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO 1

QUEJA 2

DE: El Parque Huiracocha se encuentra en mantenimiento, lo cual está cerrado lo cual no se comunicó siendo casi el Total de 50% deberían comunicat o poner un comunicado ya que esto afecta a los niños y a mi persona porque vengo con mis hijos.

PEDIDO: Deben informar, un aviso.


 FIRMA DEL CONSUMIDOR

4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DÍA	MES	AÑO
	02	11	2019

Se le informo a la señora que más del 60% de áreas verdes se encuentran disponible para el publico usuarios, asimismo, este esta en mantenimiento con el fin de que posteriormente este disponible y sea de agrado al publico


 FIRMA DEL PROVEEDOR

RECLAMO 1: Disconformidad relacionada a los productos o servicios. **QUEJA 2:** Disconformidad, malestar o descontento respecto a la atención al publico

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.