

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional

Lima, 20 de Abril del 2022

CARTA N° D000122-2022-SERPAR-LIMA-SGRH

Señora:

Edmundo Bajonero Trujillo

Sector 1 Grupo. 23 A Mz.J Lt. 4

Villa El Salvador -

Asunto : Reclamo presentado
Referencia : Hoja de Reclamación N° 000083-2022

De mi consideración:

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 Huáscar.

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

"Se recepcionó el reclamo y solicito las disculpas del caso; asimismo, se le informo al usuario que justo en el momento de su ingreso se efectuó corte de luz en la zona, a su vez se había realizado relevo del personal por lo que el trabajador no tenía conocimiento de las coordinaciones respectivas con la finalidad de evitar la reincidencia en algún hecho similar"

En tal sentido, en representación del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, le expresamos las disculpas del caso por el incidente presentado, el mismo que le pudo ocasionar algún tipo de incomodidad; asimismo, cumpla con informarle que actualmente se vienen realizando las coordinaciones respectivas con la finalidad de evitar la reincidencia en algún hecho similar.

Sin otro particular es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

RICARDO ACERO CARDENAS
SUBGERENTE (e)
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

SERVICIOS DE PARQUE
SUB-GERENCIA DE GESTION
SERVICIO DE NOTIFICACIONES

21 ABR 2022

FIRMADO POR: HORA: 4:22

Edmundo Bajonero Trujillo

ANEXOS

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

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN
	14	04	2022	Nº 000083 - 201....

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

PARQUE ZONAL HUASCAR - Av. 200 Millas S/N Tercer Sector, Villa El Salvador (esquina intersección Av. 200 Millas con Av. Revolución)

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: EDMUNDO BAJONERO TRUJILLO

DOMICILIO: SECTOR 1 GR. 23-A MZ. 5 LT. 4

DNI/CE: 08904107

PADRE O MADRE:

2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO: MONTO RECLAMADO:

SERVICIO: DESCRIPCIÓN:

3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

DETALLE: AL INGRESAR A LA PUERTA ME IDENTIFICO CON MI DNI. Y LE DIGO SOY ADULTO MAYOR, EL VIGILANTE QUE ESTA EN LA PUERTA DON ME INDICA QUE SE DE UN TIKEC A ADULTO MAYOR HA MI COLA PARA SOLICITAR TIKEC Y ME

PEDIDO: INDICA QUE VAYA A LA PUERTA QUE INGRESO SOLO CON EL DOCUMENTO NACIONAL MI QUEJA ES PARA LOS QUE ESTAN EN LA PUERTA DE INGRESO

[Firma manuscrita]
FIRMA DEL CONSUMIDOR

4.- SERVICIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO
	14	04	2022

HUBO UN MOMENTO DE COORDINACIÓN SE NOS FUE LA LUZ EN LA ZONA CORTÉ DE LUZ DEL SUR EL TRABAJADOR DE LA ENTRADA INGRESA JUSTO A LA HORA Y NO TENIA CONDOMINIO DEL CORTÉ DE LUZ.

[Firma manuscrita]
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.