

Lima, 26 de Abril del 2022

**CARTA N° D000132-2022-SERPAR-LIMA-SGRH**

Señor:

**Raúl Albert Gutarra Meza** 954 786 906

Jirón Joaquín Capelo 790

Los Olivos -

Asunto : Reclamo presentado  
Referencia : Hoja de Reclamación N° 000049-2022

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 Lloque Yupanqui

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

*"Se le indico al usuario que la zona asignada es para evitar algún accidente con los trabajadores y usuarios, ya que hay dueños de los perritos que les quitan las correas y bozales, El lugar de la zona de patitas se implementó con sombrillas y es en el Grass natural, el cual es amplio, se adjunta fotos para su mejor apreciación"*

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

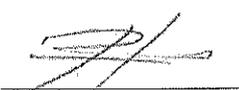
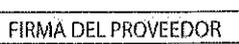
**RICARDO ACERO CARDENAS**  
SUBGERENTE (e)  
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



Raúl Gutarra Meza  
47176254  
  
20-04-2022

## ANEXOS

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

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN	
	21	04	2022	Nº 000049 - 201....	
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR LIMA / RUC Nº 20145913544					
PARQUE ZONAL LLOQUE YUPANQUI - Esquina Av. Universitaria y Av. Naranjal, Los Olivos. Lima					
<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>					
NOMBRE: Raul Albert Gutarra Meza					
DOMICILIO: Jr. Joaquin Capelo 790					
DNI/CE: 47176754					
PADRE O MADRE:					
<b>2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN: Restricción de espacio de paseo de perros			
<b>3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR</b>				RECLAMO 1	QUEJA 2
DETALLE: - Se promocionó que los jueves se permitiría el acceso con mascotas, sin embargo, nos indican hoy jueves 21/04/22 que solo se puede ingresar a una cancha sin espacios con sombra sin poder pasear en el parque, restringiendo y evitando que se disfrute del parque, no se nos permitió ingresar a la zona de parrillas evitando que se pueda pasear con la familia y aún así cobrando lo mismo. Espero lo puedan solucionar.					
PEDIDO: Permitir el acceso de las mascotas a todos los espacios como era antes, ya que solo así se puede disfrutar del parque y de los jueves de patitas. -raulgutarrauni@gmail.com -954786906				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
<b>4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA		DIA	MES	AÑO	
		21	04	2022	
Se le indicó al usuario que esa zona asignada es para evitar algún accidente con los trabajadores y usuarios ya que hay daños de los permisos que le quitaron las conchas y bozales. El mejor zona de patitas se implementó con gomitas y es en el espacio natural de la cancha.				 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 INDECOPÍ 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 INDECOPÍ.

\* 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.

SERPAR LIMA