

Lima, 17 de Mayo del 2022

CARTA N° D000148-2022-SERPAR-LIMA-SGRH

Señor:
Hernan Pedro Ricaza San Miguel
Coronel Zubiaga # 493 (995587265)
Cercado de Lima. -

Asunto : Reclamo presentado
Referencia : Hoja de Reclamación N°38-2022

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 la Oficina Central.

Sobre el particular, cumpla con informar que el Subgerente de Tesorería realizó los descargos respectivos manifestando textualmente que:

"1. El señor Hernán Ricaza San Miguel acudió a la oficina de la Subgerencia de Tesorería a fin de recoger el cheque para cobro emitido a nombre de la señora Luz Dina Velásquez, explicándosele que, inclusive en el caso de tratarse de un familiar, para poder recoger un cheque emitido a nombre de otra personal debe presentar una carta poder con firma legalizada.

2. El documento exigido al señor Hernán Ricaza San Miguel es el mismo que se le requiere a cualquier otra persona que se presente para la entrega de un cheque emitido a nombre de otra persona, lo cual se realiza por cuestiones de seguridad y al encontrarme encargado de velar por la seguridad de los cheques, fondos, pagarés y documentos valorizados o título valor emitidos por la Entidad, siendo esta una de las funciones asignadas al cargo de Subgerente de Tesorería que ejerzo actualmente. Por consiguiente, no se puede hacer excepciones o favorecimiento en ningún caso, incluido el del señor Hernán Ricaza San Miguel, debiendo cumplirse los procedimientos y requisitos establecidos para la entrega de cheques emitidos por SERPAR LIMA.

3. La atención brindada al señor Hernán Ricaza San Miguel fue brindada con respeto, profesionalidad y de manera igual que a cualquier otro administrado, enmarcándose mi comportamiento bajo el principio de imparcialidad, el cual establece que se actúa sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento y con atención al interés general".

Es importante precisar que una de las finalidades de SERPAR LIMA es ofrecer un buen servicio en todos sus ámbitos y dependencias, porque ustedes como usuarios son importantes para nosotros; sin embargo, para la atención de algunas solicitudes y/o requerimientos, existen formalidades y requisitos de Ley que deben ser cumplidos, ello con el fin de garantizar una correcta atención en cuanto a su pretensión.

M. Solas Ricaza
09 928139
MARIA SOLAS RICAZA 20-05-2022
Jr. Lampa N° 182, Cercado de Lima
Teléfono: (01) 4331546zz

SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA
SUB-GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA
19 MAY 2022
FOLIO 02
OBS. 3:00

ANEXOS

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

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN Nº 000038 - 201....
	11	04	2022	

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

OFICINA CENTRAL - Jr. Lampa Nº 190 Cercado de Lima - Lima

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: Herman Ricardo San Miguel

DOMICILIO: Coronel Zubizarre #493 Lima - Cercado

DNI/CE: 06219353 995587265-

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
-----------	---------

DETALLE: El mal trato del Sr. Percy Rivas Campos Sr. gerente de Tesorería, el día 04 de mayo me llamó para que le presentara documentos para el libro de cheque (S/ 50.400) me exigió que esto lo hiciera yo personalmente, pero el mencionado no lo hizo y me exigió # de tel de la Srta. Tereza Velazquez. Dijo que me iba a llamar pero nunca lo hizo. Espero que se tome medidas sobre este caso.

PEDIDO: pedirle al Sr. Rivas que me informe que se va a hacer y que me informe, pero el mencionado no lo hizo y me exigió # de tel de la Srta. Tereza Velazquez. Dijo que me iba a llamar pero nunca lo hizo. Espero que se tome medidas sobre este caso.

FIRMA DEL CONSUMIDOR

4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO
	11		

Se requerirá la información al área correspondiente

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.