

Lima, 03 de Junio del 2022

CARTA N° D000164-2022-SERPAR-LIMA-SGRH

Señor (a):

CHIPANA ARAMBURU OFELIA MARLENE
CALLE FELIPESASSONE 3936 URB. CONDEVILLA, LIMA-LIMA
SAN MARTIN DE PORRES

Asunto : Reclamo presentado.

Referencia : Hoja de Reclamación N° 000003-2022

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 Metropolitano Los Soldados del Perú.

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

"Se le explicó a la usuaria que los SS.HH funcionan hasta las 18:00 horas. Respecto a la malla, se está coordinando con las Gerencias respectivas la instalación de un cerco perimétrico."

Sin perjuicio de ello, 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, es importante precisar que su opinión y/o pedido es muy importante para nosotros porque nos permite mejorar el servicio para con ustedes como usuarios, en razón de ello, 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



08664352

SERVICIOS DE PARQUES
SUB-GERENCIA DE GESTIÓN
SERVICIO DE NOTIFICACIONES

08/06/2022

07 JUN 2022

FOLIO 01 HORA 10:46
OBS.....

7941

ANEXOS

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

| | | | | | |
|---|------------------|-----|--|---------------------|---------|
| FECHA | DIA | MES | AÑO | HOJA DE RECLAMACIÓN | |
| | 21 | 4 | 22 | Nº 000003 - 2022. | |
| SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR LIMA / RUC Nº 20145913544 | | | | | |
| PARQUE LOS SOLDADOS DEL PERÚ - Av. Morales Duarez cuadra 32 Cercado de Lima | | | | | |
| 1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE | | | | | |
| NOMBRE: <i>Ofelia Clipana Arambani</i> | | | | | |
| DOMICILIO: <i>Av. Felipe Sassone #3936</i> | | | | | |
| DNI/CE: <i>08685707</i> | | | | | |
| 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: <i>No hay servicios Higienicos despues de la 6:00pm. No hay una Malla de Separación de la cancha de Fútbol y Voley. no hay Vestuario para cambiarse</i> | | | | | |
| PEDIDO: <i>- necesitamos el servicio ya que se lequitan hasta las 8pm (la cancha de voley). - y una Malla ya que puede ocasionar Accidente. - y un Vestuario o Modelo para cambiarse</i> | | | | | |
| <i>Ofelia Clipana</i> FIRMA DEL CONSUMIDOR | | | | | |
| 4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR | | | | | |
| FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA | DIA | MES | AÑO | | |
| <i>Se le explicó a la usuaria que los SSHH funcionan hasta las 18:00 horas. Respecto a la malla se está coordinando con los beneficios respectivos la instalación de un cerco perimetrico.</i> | | | | | |
| <i>[Firma]</i> FIRMA DEL PROVEEDOR | | | | | |
| RECLAMO 1: <i>Disconformidad relacionada a los productos o servicios.</i> | | | QUEJA 2: <i>Disconformidad, malestar o descontento respecto a la atención al público</i> | | |
| 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.