

Lima, 20 de Junio del 2022

CARTA N° D000176-2022-SERPAR-LIMA-SGRH

Señor (a).
UNZUETA ORIUNDO MARIANELA
JR. HUASCAR 1161-104
RIMAC.-

Asunto : Reclamo presentado.
Referencia : Hoja de Reclamación N° 000005-2022

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 con las disculpas del caso que su reclamo será elevado a las instancias que corresponda para que su solicitud sea atendida."

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,

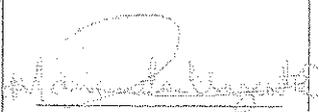
Documento firmado digitalmente

ANDRES JULIO CERVANTES ARANA
SUB-GERENTE
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



ANEXOS

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

FECHA		DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN	
		05	06	2022	Nº 000005 - 201...	
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SEPPAE LIMA / PLAN N° 0014391-094						
P. RISUELOS SOLDADO DE PERÚ - Av. Morales 1796, Casco de Cercado de Lima						
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE						
NOMBRE: <i>Mariela Vazquez De unido</i>						
DOMICILIO: <i>JL. KUSCANA 161-104</i>						
DNI/CE: <i>08016190</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>ESTANDO JUGANDO EN LA CASA DE VOLEY QUE UPAREAMOS DE 4 PM A 6PM, EN LA CANCHA AJUNTADA, JUGABAN FUTBOL, VARIAS VECES CAYO LA PELOTA DONDE ESTABAMOS JUGANDO VOLEY, LOS DE LA OTRA CANCHA NOS NO TENGAN CUIDADO, EN UNA DE ESAS OCASIONES ME CAYO EN LA PESTE DE MI COSTA UN PELOTAZAO QUE ME HIZO CAER AL PAVIMENTO, DESANDOME EL OJO TOTALMENTE BUJO E HINCHADO Y LAS UNCIAS SANGRANTES</i>						
PEDIDO: <i>SOLICITO CONCARNETAS DE URGENCIA, YA QUE DOMINGO A DOMINGO LA FAMILIA COMPARTI UN MOMENTO DE REPOSIOS Y DISTRACCION, EXIJO QUE SE COLOQUE UN CORCO QUE DIVIDA LA CANCHA DE VOLEY CON LA CANCHA DE FUTBOL POR SEGURIDAD. ES NUESTRO DEBERO QUE DEBE SER ATENDIDO</i>					 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR						
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA		DIA	MES	AÑO		
		05	06	2022		
* Se le explicó a la usuario con las disculpas del caso que su reclamo sera elevada a las instancias que corresponda para que su solicitud sea atendida					 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.

INFORME DE DEVOLUCION

DOC. A NOTIFICAR:

Carta 176-2022 - SGRM

DESTINATARIO:

Marianela Inzueta Ordoño

HORA:

10:00 AM

FECHA:

24-06-2022

EL DOCUMENTO NO PUDO SER ENTREGADO POR:

DIRECCION INCOMPLETA

FUNCIONA OTRA EMPRESA O RAZON SOCIAL (Indicar el nombre de la nueva Empresa)

INMUEBLE ABANDONADO

INMUEBLE EN ESTADO DE DEMOLICION O TERRENO VALDIO

DIRECCION EQUIVOCADA

INMUEBLE VACIO

OTROS

DESCRIPCION DEL HECHO CONSTATADO:

No se logra ubicar la Numeración 1161 ya que en la Calle Yuascar las Direcciones son por ME y LT y solo tiene una Cuadra.

SE PROCEDE A DESCRIBIR LAS CARACTERISTICAS EXTERNAS DEL INMUEBLE:

Nº DE PISOS _____ Nº PUERTAS _____ Nº VENTANAS _____ COLOR DE

PARED _____ SUMINISTRO ELECTRICO Nº _____

SUMINISTRO DE AGUA Nº _____

SE ADJUNTA FOTOGRAFIA: (SI) (NO).

FIRMA DEL NOTIFICADOR

Jorge Luis Lopez

NOMBRE DEL NOTIFICADOR

DNI 46271956