

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 26 de Septiembre del 2022

CARTA N° D000248-2022-SERPAR-LIMA-SGRH

Señor:

ROCIO LOPEZ FUENTES

Enrique Oppenheimer Cuadra 5, Zona B

San Juan de Miraflores.-

Asunto : Reclamo presentado
Referencia : Hoja de Reclamación N° 000085-2022

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 Huascar.

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

"Se le recibió el reclamo a la usuaria y se le indicó que por el momento no se cuenta con silla de ruedas para que pueda hacer uso dentro del parque, ya que la única silla que tenemos se encuentra en mal estado."

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, cumplo 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

HERBERT MARTIN ENDO FARIAS
SUB-GERENTE
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



INFORME DE DEVOLUCION

DOC. A NOTIFICAR: CARTA N° 248-2022 SGRH
DESTINATARIO: ROCIO LOPEZ FUENTES
HORA: _____
FECHA: 27-09-2022

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 pudo ubicar el domicilio ya que en el documento no especifica bien la dirección. Por ese motivo se hace la devolución.

SE PROCEDE A DESCRIBIR LAS CARACTERISTICAS EXTERNAS DEL INMUEBLE:

N° DE PISOS _____ N° PUERTAS _____ N° VENTANAS _____ COLOR DE PARED _____ SUMINISTRO ELECTRICO N° _____
SUMINISTRO DE AGUA N° _____

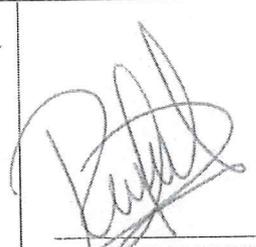
SE ADJUNTA FOTOGRAFIA: (SI) (NO)

Denilson Bravo V.

FIRMA DEL NOTIFICADOR
DENILSON BRAVO V.
NOMBRE DEL NOTIFICADOR
DNI 72204881

ANEXOS

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

FECHA				HOJA DE RECLAMACIÓN		
DIA	MES	AÑO				
03	09	22	Nº: 000085 - 2022			
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: ROCIO LOPEZ FUENTES						
DOMICILIO: ENRIQUE HOPENHEIMER CUADRA 3 ZNB.						
DNI/CE: 73190794						
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: TENGO UN FAMILIAR CON DISCAPACIDAD, LA CUAL PEDI QUE ME BRINDARAN UNA SILLA DE RUEDAS. PERO EL AREA DE ADMINISTRACION ME INFORMO QUE EL PARQUE NO CUENTA CON SILLA DE RUEDAS, ASI MISMO NEGANDO LA POSIBILIDAD DE RECREACION DE UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD, NEGANDO SUS DERECHOS A LA IGUALDA DE OPORTUNIDADES.						
PEDIDO: PIDO SE SOLUCIONE ESTOS INCOMBENIENTES QUE ATENTAN CONTRA LOS DERECHOS HUMANOS, SOBRETUDO EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD.					 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR						
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA				DIA	MES	AÑO
				03	09	22
A la Seta, Rocío Lopez, se le explico que en este momento no contamos con sillas de ruedas, para que pueda hacer uso de ella dentro del parque, ya que la unica silla que tenemos se encuentra en mal estado.					 FIRMA DEL PROVEEDOR	
RECLAMO 1: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			QUEJA 2: Disconformidad, malestar o descontento respecto a la atención al publico			
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)						
Firmado digitalmente por SALAS CUADROS Jorge Augusto FAU 20145913544 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05.09.2022 20:49:02 -05:00 Firma Digital Servicio de Parques de Lima						

- * 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.