

Lima, 19 de Abril del 2022

CARTA N° D000119-2022-SERPAR-LIMA-SGRH

Señora:

Isabel Janeth Chicasaca Calla

Sector 9 de julio - tablada (ichicasacacalla@gmail.com / 943922219)

Villa María del Triunfo. -

Asunto : Reclamo presentado
Referencia : Hoja de Reclamación N° 000035-2022

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 Flor De Amancaes.

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

“Se converso con la usuaria, solicitando las disculpas del caso y se comunicó que se subsanaría las deficiencias, asimismo se trasladó su queja a la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura, y se le indico al encargado de los talleres en el parque al Sr. Jimmy Frank Picom Gupioc para que tenga mayor comunicación con los usuarios.”

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

Milagritos Vega Marchinares

De: Milagritos Vega Marchinares <apoyo-sgd1@serpar.gob.pe>
Enviado el: martes, 26 de abril de 2022 09:43 a. m.
Para: 'ichicasacacalla@gmail.com'
Asunto: SE REMITE CARTA N° D000119-2022-SEEPRAR-LIMA-SGRH
Datos adjuntos: CARTA D000119-2022-SERPAR-LIMA-SGRH.pdf

Buenas días

Por encargo de la Subgerencia de Recursos Humanos del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, se remite la Carta N° D000119-2022-SERPAR-LIMA-SGRH (1 folio) para su atención, quedamos a la espera de su pronta respuesta.

Informarle que este correo institucional tiene como fin realizar el servicio de notificación virtual a las instituciones públicas, instituciones privadas y/o usuarios. El correo apoyo-sgd1@serpar.gob.pe no es el autorizado para el ingreso o envío de documentos administrativos virtuales, para ello se ha implementado una plataforma digital (MESA DE PARTES DIGITAL DE SERPAR LIMA) donde las instituciones públicas, instituciones privadas y/o usuarios pueden hacer el ingreso de sus documentos (Oficios, Cartas, Memos, Solicitudes, etc. en formato PDF y debidamente firmados). Y, por último, si desea hacer uso de la plataforma digital de SERPAR LIMA puede acceder en el siguiente link <https://www.serpar.gob.pe/mesa-de-partes/> o caso contrario puede acercarse a dejar su documento administrativo de forma presencial a mesa de partes de SERPAR LIMA, en JR. LAMPA 182 – 2DO PISO (Frente a la Iglesia San Francisco de Asís) en el horario de atención de lunes a viernes, de 8:00 AM – 4:00 PM (HORARIO DE CORRIDO).

Agradezco de antemano su confirmación de la recepción de este correo donde nos indique ha recibido CONFORME su documento de RESPUESTA.

Muchas gracias y saludos,

Subgerencia de Gestión Documentaria de SERPAR LIMA.

Mesa de Partes de SERPAR LIMA.

ANEXOS

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

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN
	9	02	22	Nº 000035 - 201....

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

PARQUE ZONAL FLOR DE AMANCAES - 27 de Diciembre con los Incas, en Tablada II etapa, Villa María del Triunfo / PZFDA

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: *Isabel Janeth Chicaraca Colla*

DOMICILIO: *79 de Julio Talledo, I. Chicaraca Colla (a mgil.com)*

DNI/CE: *07484565* FONO: *943922 219*

PADRE O MADRE:

2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO: _____ MONTO RECLAMADO: _____

SERVICIO: *X* DESCRIPCIÓN: *Falta de información a los talleres.*

3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO 1

QUEJA 2

DETALLE:

Hoy 9 de febrero vine por casualidad al parque Flor de amancas y me di con la sorpresa q si estaban dictando clases pero a mi me dijeron q en lo de mi maletita es q no me mandaron ningún aviso ni correo para avisarme mi siguiente miércoles. El dinero pero q están dando clases gratis.

PEDIDO:

Resolución q se refieren a los padres no envío de correo o Whats.

[Firma]
FIRMA DEL CONSUMIDOR

4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO
	09	02	2022

BB converso con la usuaria, pidiendo las disculpas del caso y BB comunico que se sube en las deficiencias, asimismo se traslado su queja a la subgerencia de Deportes, Recreación y cultura y se lo comunico al encargado de los talleres en el parque al Sr. Jimmy Frank Picón Guipac para que tenga mejor comunicación con los usuarios.



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.

Lima, 11 de Marzo del 2022

INFORME N° D000059-2022-SERPAR-LIMA-PZAMAN

A : **RICARDO ACERO CARDENAS**
SUBGERENTE (e)
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

De : **JAIME AUGUSTO JARA CARRANZA**
ADMINISTRADOR (e)
PARQUE ZONAL FLOR DE AMANCAES

Asunto : REMITO HOJA DE RECLAMACIONES DEL 09 DE FEBRERO DEL 2022 -
PARQUE ZONAL FLOR DE AMANCAES.

Mediante la presente me es grato saludarlo y asimismo enviar adjunto, la Hoja de Reclamación N° **000035 - 2022** del Libro de Reclamaciones de esta dependencia, en la cual se informa lo acontecido el día 09 de Febrero del 2022 y las acciones adoptadas por esta administración.

Adjunto Anexo 01 del Libro de Reclamaciones de SERPAR - LIMA.

Es todo en cuanto informo a usted, para conocimiento y para los fines que estime por pertinente.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

JAIME AUGUSTO JARA CARRANZA
ADMINISTRADOR (e)
PARQUE ZONAL FLOR DE AMANCAES

JJC/vjn
cc.: cc.: