

RELACIÓN DE COPIAS DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LOS USUARIOS

PERIODO ENERO - JUNIO 2018

HOJA DE RECLAMACIÓN			ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			MEDIDA ADOPTADA
N°	FECHA	ÁREA DE PRESENTACIÓN		DOCUMENTO	FECHA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	
15	23/06/2018	PARQUE SINCHI ROCA	MANIFIESTA QUE COMO TODOS LOS SÁBADOS ACUDE CON SU FAMILIA A PASAR UN MOMENTO DE DEPORTE Y QUE AL LLEGAR TODAS LAS LOZAS ESTAN OCUPADAS Y POR RESPETO Y EDUCACIÓN ESPERA QUE SE DESOCUPE ALGUNA, SE DESOCUPÓ E INGRESÓ CON SU FAMILIA A JUGAR, VINIERON UNOS JÓVENES LES DIJERON QUE ESTABA OCUPADA Y LUEGO ELLOS SE FUERON A BUSCAR AL VIGILANTE DEL PARQUE Y ELLOS LE INDICARON QUE SE RETIREN. LE COMENTÓ LO ANTES MENCIONADO Y COMO OTRAS FAMILIAS NO HAN ALQUILADO LAS LOZAS Y JUSTO ELLOS TENÍAN QUE RETIRARSE, LO CUAL NO LE PARECE JUSTO QUE LOS RETIREN DE ESA MANERA SOLO PORQUE ERAN 4 PERSONAS, SUS DOS HIJOS, SU ESPOSO Y ELLA Y TODOS TIENEN EL MISMO DERECHO Y LES ARRUINARON EL DÍA Y TIEMPO, NO ES POSIBLE QUE HAGAN ESO CON LAS PERSONAS QUE ACUDEN AL PARQUE; EL RESPETO ANTE TODO, POR LO QUE EXIGE QUE SE TRATE A TODOS POR IGUAL	CARTA N° 158-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	27/06/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE LOS CONTROLADORES DE CANCHES LE PERMITIERON EL USO DE LOS ESPACIOS DEPORTIVOS A UNA FAMILIA DE 4 PERSONAS, MIENTRAS LA CANCHA SE ENCONTRABA DESOCUPADA; SIN EMBARGO, AL MOMENTO DE PRESENTARSE LOS USUARIOS QUE SÍ CANCELARON POR EL ALQUILER DE DICHA LOSA, SE LES INVITÓ DE MANERA EDUCADA Y CORTÉS QUE SE RETIREN. EN TODO CASO, PUDIERON HACER USO DE ALGUNA OTRA LOSA O ESPACIO QUE SE ENCUENTRE DESOCUPADO
15	01/05/2018	PARQUE HUIRACOCHA	LA CANCHA DE FÚTBOL DEL PARQUE SE ENCUENTRA CERRADA (CON CANDADO) DESDE MUY TEMPRANO, ADUCIENDO EL PERSONAL ENCARGADO ASÍ COMO EL ADMINISTRADOR QUE ES POR RAZONES DE MANTENIMIENTO	CARTA N° 157-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	22/06/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE LE EXPLICÓ QUE LA ZONA DEL MINI ESTADIO, DONDE SE ENCUENTRA UBICADA LA PISTA DE ATLETISMO, CONJUNTAMENTE CON LA CANCHA DE FÚTBOL SE ENCUENTRAN EN MANTENIMIENTO; RAZÓN POR LA CUAL, NO ES FACTIBLE EL USO PARA EL PÚBLICO
14	09/04/2018	PARQUE HUIRACOCHA	EL 06/04/18 EL PERSONAL DE VIGILANCIA SR. BRAYAN ERNESTO FACUNDO HUMILLÓ A SU MENOR HIJO DE 12 AÑOS GRITÁNDOLE CON UNA ACTITUD INADECUADA PARA UN MENOR Y HOY 09/04/18 ACUDIÓ A A PEDIR CONVERSAR CON EL ADMINISTRADOR, EL SR. BRAYAN CON UNA ACTITUD PREPOTENTE SE PARÓ DELANTE DE ELLA Y NO LA QUERÍA DEJAR INGRESAR A LA ADMINISTRACIÓN PARA SOLICITAR EL LIBRO DE RECLAMACIONES	CARTA N° 156-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	22/06/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE MANIFIESTA QUE A LA USUARIA SE LE PIDIÓ LAS DISCULPAS DEL CASO, Y LUEGO SE PROCEDIÓ A EXPLICAR EL PROTOCOLO DE INGRESO AL PARQUE ZONAL, TAMBIÉN SE LE EXPLICÓ CUÁL ES EL BENEFICIO QUE TIENE LOS ALUMNOS CUANDO SE INSCRIBEN EN LAS ESCUELAS DEPORTIVAS DE SERPAR-LIMA Y EL PAGO QUE TIENE QUE HACER POR LA PÉRDIDA DEL CARNET
16	07/06/2018	PARQUE HUIRACOCHA	MANIFIESTA QUE ACUDIO A USAR LAS CANCHAS DE BÁSQUET Y SE PERCATA QUE ESTÁN EN PÉSIMAS CONDICIONES, SON 09:22 AM; Y AÚN ESTAN EN LIMPIEZA, APARTE LOS AÑOS Y TABLEROS ESTÁN EN PÉSIMAS CONDICIONES; MOTIVO POR EL CUAL, PROCEDIÓ A RETIRARSE SIN HACER USO DE LAS MISMAS YA QUE PENSABA HACER UN TORNEO.	CARTA N° 155-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	22/06/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE EL USUARIO NO HA DEJADO QUE SE LE EXPLIQUE LA SITUACIÓN DE MANTENIMIENTO EN QUE SE ENCUENTRAN NUESTRAS LOZAS DEPORTIVAS; ASIMISMO, CABE INDICAR QUE EN NINGÚN MOMENTO EL ADMINISTRADOR SE PUSO MALCRIADO. SE LE PIDIÓ LAS DISCULPAS DEL CASO
7	10/06/2018	PARQUE LOS ANILLOS	INGRESÉ AL PARQUE CON MI CÁMARA FOTOGRÁFICA DE MI USO SIN LUCRO ALGUNO, SE ACERCÓ UNA SRTA. ENCARGADA DE OFICINA A COMUNICARME EL NO USO DE DICHA CÁMARA MUY AMABLE ELLA, EL USO DE MI CÁMARA ES PERSONAL SOY AFICIONADA Y ME GUSTA EL PAISAJE QUE VEO POR ESO ES LA FOTO QUE TOMÉ, ME INDICÓ QUE SE HACE UN PAGO DE 50 SOLES Y HUBO MUCHA GENTE QUE TENÍA CÁMARAS Y LAS USABAN.	CARTA N° 154-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	18/06/2018	19/06/2018 - GESTIÓN DOCUMENTARIA MANIFIESTA QUE EL NOTIFICADOR SE APERSONÓ A LA DIRECCIÓN INDICADA POR EL ADMINISTRADO, SIENDO ATENDIDO POR PERSONAS QUE INDICARON SER LOS DUEÑOS	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE ANTES DE ENTREGARLE EL LIBRO DE RECLAMACIONES SE LE VOLVIÓ A EXPLICAR A LA SRA. TORRES EL COBRO QUE REALIZAMOS ES POR EL USO DE LA CÁMARA, INDICÁNDOLE TAMBIÉN QUE EL INGRESO ES GRATUITO Y SON POCOS LOS SERVICIOS QUE COBRAMOS EN EL PARQUE. ADEMÁS, NO ES CIERTO QUE HABÍA MUCHAS PERSONAS CON CÁMARAS PROFESIONALES HACIENDO TOMAS EN EL PARQUE Y, QUE ES UN SERVICIO QUE DEBEMOS COBRAR YA QUE ESTÁ DENTRO DEL TUSNE DE SERPAR
14	10/06/2018	PARQUE SINCHI ROCA	HOY DOMINGO 10 DE JUNIO DE 2018 A HORAS 09:48 AM. HEMOS CONTRATADO DOS LOZAS DEPORTIVAS Y CORRIENTE ELÉCTRICA PARA LAS 09:00 AM. Y NO HAY NADIE QUE SE HAGA RESPONSABLE	CARTA N° 148-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	12/06/2018	13/06/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE EL ASISTENTE LE RESPONDIÓ QUE EL SR. ROMÁN HUAMÁN, RESPONSABLE DE LA COLOCACIÓN DEL PUNTO DE LUZ, YA ESTABA EN PROCESO DE INSTALACIÓN DEL MISMO, LUEGO DE HABER TERMINADO DE INSTALAR OTRO PUNTO DE LUZ. CON RESPECTO A LA QUEJA SOBRE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS, EL ASISTENTE LE EXPLICÓ QUE ESTOS SON CONCESIONADOS Y QUE PROCEDERÍA A UBICAR AL TITULAR PARA SU PRONTA APERTURA, LO CUAL SUCEDIÓ EN EL ACTO. DE LA MISMA MANERA, SE LE COMUNICÓ QUE LA ADMINISTRADORA SI SE ENCONTRABA DENTRO DEL PARQUE CUANDO FUE A PRESENTAR SU QUEJA
22	08/04/2018	PARQUE HUAYNA CÁPAC	YO SOY UNA PERSONA QUE SIEMPRE VIENE A ESTE PARQUEO, ANTES COSTABA 06 SOLES A DIFERENCIA DE AHORA QUE ES 08 SOLES, ME PARECE MUY MAL APARTE QUE EN EL ESTACIONAMIENTO SE LLENA DE POLVO EL VEHÍCULO	CARTA N° 177-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	10/07/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE LE INDICÓ AL USUARIO QUE LA TARIFA PARA ESTACIONAMIENTO DE MOTO LINEAL ES DE S/. 2.00 SOLES LA HORA; SIN EMBARGO, EL INDICÓ QUE NO LE CONVENÍA PUESTO QUE IBA QUEDARSE VARIAS HORAS, ES POR ELLO QUE TUVO QUE PAGAR EL MONTO DE S/. 08.00 SOLES EL CUAL ES PARA TARIFA PLANA

10	07/04/2018	PARQUE MANCO CÁPAC	EL DÍA 07/04/18 EN LAS INSTALACIONES DEL PARQUE LA SRTA. GUARDAPARQUE SE ACERCÓ DE MANERA PREPOTENTE A QUERER DAÑAR UNO DE LOS BALONES QUE ESTABA JUGANDO CON UN GRUPO DE SEÑORES ALEGANDO CON LA SRA. ADMINISTRADORA QUE DEBEMOS DE CANCELAR UN COBRO POR ALQUILER DEL PARQUE A LA LOZA EN ESTE CASO Y SACÓ UN OBJETO DEL BOLSILLO DE SU PANTALÓN A DAÑAR NUESTRAS PERTENENCIAS, A LA ENTRADA DEL PARQUE NO HAY NINGÚN LETRERO O ALGO QUE HAGA CONOCER A LOS USUARIOS QUE SE TIENE QUE PAGAR ALGO EXTRA POR JUGAR EN GRUPO EN LAS LOZAS, EN ESTE CASO LA GUARDAPARQUE ALEGÓ QUE POR SER MUJER UNO DEBE ACATAR LO QUE INDICA.	CARTA N° 176- 2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	09/07/2018	EL ADMINISTRADOR RESPONSABLE MANIFESTÓ QUE "EN PRIMER LUGAR, EL USUARIO NO ESTÁ CONTANDO REALMENTE ORDEN DE CÓMO SUCEDIERON LAS COSAS, EL GUARDAPARQUE VARÓN DE TURNO LLAMA POR RADIO PARA QUE ME ACERQUE A UNA DE LAS LOZAS DEL CLUB YA QUE ESTABAN HACIENDO USO DE ELLA SIN PAGAR LO ESTIPULADO POR EL TUSNE (TARIFARIO OFICIAL DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR). ES ALLÍ DONDE LLEGO AL LUGAR DE LOS HECHOS Y ELLOS MANIFIESTAN DE QUE SOLO ERAN 2 PERSONAS JUGANDO EN LA LOZA, ENTONCES SE LES PERMITIÓ SIEMPRE Y CUANDO OTRO NO ALQUILE LA LOZA Ó ELLOS FORMARAN UN EQUIPO DE MÁS DE DOS JUGADORES, AL RATO, MI GUARDAPARQUE MUJER SE ACERCA A MÍ CON EL SEÑOR Y ÉL ALEGABA QUE LA GUARDAPARQUE QUISO PINCHAR SU PELOTA AL VERLO QUE SEGUÍA JUGANDO CON MÁS PERSONAS EN LA LOZA. LA GUARDAPARQUE MUJER ALEGA QUE HA SIDO AGREDIDA CON PALABRAS Y PREPOTENTEMENTE, FALTÁNDOLE EL RESPETO POR COMPLETO"
13	14/04/2018	PARQUE SINCHI ROCA	PÉRDIDA DE LOS ESPEJOS EN EL PARQUEO DEL PARQUE, VÓUCHER B002-00194333 Y B002-00194334, DONDE LA ADMINISTRACIÓN ME INDICA QUE EL MISMO CLIENTE DEBE CUIDAR SU VEHÍCULO HABIENDO CANCELADO PARA QUE REALICEN TAL LABOR. LO SUCEDIDO ES A LAS 06 PM. DE CONSTANCIA TENGO EL ALQUILER DE LAS CANCHAS Y CON LAS IDEAS Y VUELTAS EL PERSONAL DE SEGURIDAD REGISTRÓ LO SUCEDIDO A LAS 06:30 PM. CABE INDICAR QUE CONVERSANDO CON EL PERSONAL DE SEGURIDAD LA PÉRDIDA SE OCASIONA POR EL POCO PERSONAL QUE AHORA HACE DOBLE FUNCIÓN Y NO SE ENCUENTRA EN EL RESGUARDO DE LOS VEHÍCULOS QUE DEBERÍA SER SU FUNCIÓN POR ESO NOS COBRAN.	CARTA N° 175- 2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	10/07/2018	EL ADMINISTRADOR RESPONSABLE, MANIFESTÓ QUE "SE TRATÓ DE TENER UN DIÁLOGO CON EL SEÑOR PERO EN NINGÚN MOMENTO DEJÓ DAR UNA RESPUESTA. SE LE RECOMENDÓ HACER UNA DENUNCIA. TAMBIÉN SE LE COMUNICÓ SOBRE LOS ANUNCIOS QUE EXISTEN EN EL ESTACIONAMIENTO DONDE INDICA EL HORARIO DE ATENCIÓN QUE ES HASTA LAS 18:00 HORAS, ADEMÁS QUE EN NINGÚN MOMENTO SONÓ SU ALARMA, COMO INDICA EN EL AVISO DE CERRAR SUS PUERTAS Y ACTIVAR ALARMA. CABE SEÑALAR QUE EL USUARIO EN MENCIÓN PRESENTÓ SU RECLAMO A LOS GUARDA PARQUES ALREDEDOR DE LAS 6:30 PM DEL DÍA VIERNES 13.04.18; Y NO COMO MENCIONA (6:00PM). YA QUE, COMO EL MISMO MANIFIESTA, TERMINÓ SU HORARIO DE CAMPO DEPORTIVAS A LAS 6:00 PM. EL USUARIO ADUCE POR ESCRITO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES (QUE SE ANEXA) QUE SUFRIÓ UNA PÉRDIDA DE SUS ESPEJOS Y NO UN ROBO. ALREDEDOR DE LAS 10:00 AM DEL DÍA 14.04.18 SE APERSONÓ A ESTA ADMINISTRACIÓN Y PRESENCIA DE LA SUSCRITA Y DEL SR. LEONARDO TORRES VELARDE (ASISTENTE OPERATIVO) SE PROCEDIÓ A RECIBIR DE MANERA ORAL SU RECLAMO. CUANDO SE INTENTÓ DAR RESPUESTA ALGUNA. A LOS MINUTOS EL SUPERVISOR DE SEGURIDAD DE PARQUE, EL SR. ARANA TAMBIÉN INTERVIENE SIENDO AMBOS TESTIGOS DE LA ACTITUD DEL USUARIO DE NO QUERER CONCILIAR NI LLEGAR A UN ACUERDO: HABIÉNDOSE EXPLICADO QUE LO SUCEDIDO FUE PASADO LAS 18:00 HORAS Y LA ATENCIÓN EN EL PARQUE CULMINA A ESA HORA. ADEMÁS SE LE EXPLICÓ QUE EXISTEN CARTELES VISIBLES DONDE SE INDICA EL HORARIO DE ATENCIÓN Y LAS RECOMENDACIONES EN CUANTO A LA SEGURIDAD QUE DEBE TENER CADA VEHÍCULO, DONDE EL PARQUE NO SE RESPONSABILIZA POR PÉRDIDAS O ROBOS SI ESTOS PROTOCOLOS NO SE HAN REALIZADO; HABIÉNDOSE CONSTATADO QUE EN NINGÚN MOMENTO SE ACTIVÓ LA ALARMA DE SU VEHÍCULO. ES ASÍ QUE SE LE RECOMENDÓ AL USUARIO, YA QUE NO DEJABA QUE SE LE DIERA UNA RESPUESTA A SU RECLAMO, QUE PROCEDIERA A REALIZAR UNA DENUNCIA, EL CUAL SE RETIRÓ DE LAS INSTALACIONES DEL PARQUE; REGRESANDO LUEGO DE UNA HORA APROXIMADAMENTE A SOLICITAR EL LIBRO DE RECLAMACIONES; EL CUAL SE LE ENTREGÓ INMEDIATAMENTE".
1	Memorándun 001- 2018/SERPAR LIMA/GAF/SG RH/SIRESU/M ML	PARQUE HUÁSCAR	EL 15/03/2018 LLEVÉ A MIS DOS HIJOS AL PARQUE, MI HIJO DE 4 AÑOS ES AUTISTA EL CUAL ME ACERCA A CAJA PARA PAGAR MI ENTRADA Y MI HIJO CON SU MANO EMPUJÓ EL CARTÓN DE LA OTRA VENTANILLA QUE NO ESTABAN ATENDIENDO. VOY A HACER MI INGRESO AL PARQUE Y LA SEÑORITA SALE CON UNA ACTITUD MATONESCA A GRITARME DELANTE DE TODA LA GENTE Y ESTANDO MI HIJO PRESENTE.	CARTA N° 109- 2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	03/04/2018	EL ADMINISTRADOR RESPONSABLE A TRAVÉS DEL INFORME N° 161-2018/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZH/MM, MANIFESTÓ QUE "(...) EN UNA DE LAS VENTANILLAS DE LA BOLETARÍA QUE SE ENCUENTRA EN LA PUERTA N° 01 SE APERSONÓ LA SEÑORA ELIZABETH VANESA CERDAN JORO PARA ADQUIRIR ENTRADAS DE INGRESO AL PARQUE, EN EL MISMO INSTANTE EN LA VENTANILLA CONTINUA UNA PERSONA DESCONOCIDA ESTABA GOLPEANDO Y EMPUJANDO LA TABLILLA DE MADERA QUE TAPA DICHA VENTANILLA, LA CUAL CAYÓ SOBRE LA IMPRESORA MATRICIAL ESTE ACTO SE REPITIÓ NUEVAMENTE OCASIONANDO QUE UNA DE LAS TAPAS DE LA IMPRESORA SE DESPRENDA EN ESE MOMENTO QUE EL PERSONAL ENCARGADO DE LA ATENCIÓN REACCIONÓ "PIDIENDO QUE CONTROLÉN AL NIÑO", EN ESE MOMENTO IGNORABA EL ESTADO DEL NIÑO (LAS VENTANILLAS SON PEQUEÑITAS Y NO SE VISUALIZA MUY BIEN AL USUARIO), CUANDO LA TRABAJADORA SALE REITERANDO QUE CONTROLE AL NIÑO Y LE INFORMA DEL ESTADO DEL EQUIPO (IMPRESORA), ES DONDE RECÍEN SE PERCATA DE LA SITUACIÓN DE SALUD DEL NIÑO Y OPTA POR GUARDAR SILENCIO E INGRESAR NUEVAMENTE A LA BOLETARÍA.
12	13/01/2018	PARQUE LA EXPOSICIÓN	EL 13/01/2018 EN LA BOLETARÍA DEL ESTACIONAMIENTO SE LE ENTREGÓ UN BILLETE DE S/. 20, EL CUAL RESULTÓ SEGÚN LO SEÑALADO FALSO	CARTA N° 108- 2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	04/04/2018	EL ADMINISTRADOR RESPONSABLE A TRAVÉS DEL INFORME N° 128-2018/SERPAR LIMA/SG/GPM/DAPEX/MM, MANIFESTÓ QUE "(...) SEGÚN LO REFERIDO POR LA OPERADORA DE LA BOLETARÍA GLORIA QUISPE, EL USUARIO SR. ZARAGOZA NORIEGA, SE RETIRÓ DEL ESTACIONAMIENTO Y AL CABO DE UN RATO VOLVIÓ Y SOLICITÓ SE LE CAMBIE UN BILLETE QUE ERA FALSIFICADO, HECHO QUE DICHA OPERADORA NEGÓ, ASIMISMO DICHO RECLAMO HA DEBIDO HACERSE INMEDIATAMENTE, Y DE ACUERDO AL AVISO QUE ESTA VISIBLE TODO RECLAMO DEBERÁ HACERSE EN VENTANILLA".
5	27/01/2018	PARQUE MANCO CÁPAC	MI MENOR HIJO TRAJÓ UNA BICICLETA Y EN LA PUERTA NO LE DEJARON INGRESAR CON LA BICICLETA.	CARTA N° 101- 2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	28/02/2018	EL ADMINISTRADOR RESPONSABLE SEÑALA QUE "(...) HABÍA UNA CICLOVÍA, LA CUAL ESTABA CONCESIONADA Y QUE POR MEDIDAS DE SEGURIDAD NO PODEMOS MONTAR BICICLETAS POR AMBIENTES DEL PARQUE"

10	11/02/2018	PARQUE SANTA ROSA	NO PODER INGRESAR A LA PISCINA EN EL TURNO DE LAS 4PM AL HABER PERDIDO SU TICKET DE INGRESO ACERCÁNDOSE A LA CAJERA, QUIEN LE DIJO QUE VUELVA A PAGAR NO DÁNDOLE NINGUNA SOLUCIÓN	CARTA N° 099-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	28/02/2018	MEDIANTE MEMORÁNDUM N° 369-2018/SERPAR-LIMA/SG/SGD/MM, LA SUBGERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA INFORMÓ QUE EL NOTIFICADOR ESTUVO INDAGANDO POR LAS ZONAS ALEDAÑAS A LOS VIÑEROS NO OBTENIENDO NINGUNA INFORMACIÓN SOBRE LA DIRECCIÓN. DE IGUAL MANERA SE LE PREGUNTÓ AL PERSONAL DE SERENAZGO DE SURCO QUIENES INDICARON NO CONOCER LA DIRECCIÓN.	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE MANIFESTÓ QUE "(...) LA RECLAMANTE SE ACERCÓ AL PARQUE A HORAS 03:30PM A RECARAR SUS BOLETOS DE INGRESO INDICÁNDOLE LA CAJERA QUE SU TURNO COMENZARÍA RECÉN EN LAS 04:00PM POR LO QUE LA USUARIA PERMANECIÓ EN LAS INSTALACIONES DEL PARQUE HASTA QUE LLEGUE LA HORA DEL INGRESO DEL TURNO DE LAS 4 DE LA TARDE, AL ACERCARSE A LA PUERTA DE INGRESO A LA PISCINA SE PERCATÓ RECÉN QUE SU BOLETO DE INGRESO NO ESTABA (...) EL ENCARGADO DE LA RECEPCIÓN DE TICKETS NO LA DEJÓ INGRESAR, ACUDIENDO LA ADMINISTRADA A RECLAMARLE A LA CAJERA QUIEN EN REALIDAD NO TENÍA NADA QUE VER POR CUANTO LA TRABAJADORA LE ENTREGÓ EL TICKET, SIENDO RESPONSABILIDAD DE LA USUARIA EL DESCUIDO (...) LA USUARIA LEJOS DE ASUMIR SU DESCUIDO Y PEDIR LAS DISCULPAS DEL CASO RECLAMABA IRADAMENTE (...) EN NINGÚN MOMENTO EL PARQUE INCUMPLIÓ INADECUADAMENTE EN EL SERVICIO QUE BRINDAMOS, LA USUARIA CONTINUABA RECLAMANDO A PESAR DE QUE SE LE DIJO QUE PODÍA INGRESAR A LA PISCINA.
14	29/03/2018	PARQUE SANTA ROSA	COMPRÉ 7 ENTRADAS PARA INGRESAR AL PARQUE, PERO ANTES DE INGRESAR NOS ANIMAMOS INGRESAR A LA PISCINA PERO NO QUIEREN CAMBIARNOS PESE A QUE SE QUIERE REINTEGRARLES, EL ENCARGADO ADUCE QUE NO SE PUEDE REALIZAR EL CAMBIO PORQUE NO PUEDEN HACER LA ANULACIÓN EN EL SISTEMA.	CARTA N° 123-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	09/04/2018		EL ADMINISTRADOR A TRAVÉS DEL INFORME N° 160-2018/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSR/MM, MANIFESTÓ QUE "(...) LA CAJERA LE EXPLICÓ AMABLEMENTE QUE EL INGRESO AL PARQUE TIENE UN COSTO Y EL INGRESO A LA PISCINA TIENE OTRO COSTO. ADEMÁS, EL SEÑOR VOLUNTARIAMENTE COMPRÓ LAS ENTRADAS DE INGRESO AL PARQUE NO A LA PISCINA; Y SE LE INFORMÓ AL SEÑOR TODO LO REFERENTE A LOS COSTOS ANTES DE SU COMPRA".
18	03/03/2018	PARQUE HUAYNA CÁPAC	RECOGÍ MI MOCHILA DONDE SE GUARDAN LAS COSAS (PISCINA), ME LA DIERON, DI TAN SOLO DOS PASOS Y MI MOCHILA ESTABA ABIERTA, NO ESTABA MI BILLETERA	CARTA N° 095-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	03/04/2018		EL ADMINISTRADOR A TRAVÉS DEL INFORME N° 098-2018/SERPAR LIMA/GPZM/DAPHC/MM, SEÑALÓ QUE "(...) LA USUARIA NO CONOCE EXACTAMENTE EN QUÉ LUGAR O ZONA LE EXTRAJERON LA BILLETERA, PUESTO QUE AL RECEPCIONAR SU MOCHILA LA MISMA QUE DEJÓ EN EL GUARDA ROPA DEL COMPLEJO DE PISCINAS NO REVISÓ SUS BIENES, DÁNDOSE CUENTA DEL ROBO LUEGO DE CAMINAR CIERTO TRAMO, SOSPECHANDO QUE LE PUDIERON ABRIR LA MOCHILA PUESTO QUE DICHO AMBIENTE SE ENCONTRABA LLENO DE USUARIOS".
17	25/02/2018	PARQUE HUAYNA CÁPAC	EN EL ÁREA DE PISCINAS HAY GENTE QUE ESTA NEGOCIOS CON LAS ENTRADAS (REVENDEDORES), YO ESTANDO 3 HORAS PARA UNA ENTRADA DE PISCINA NO ES JUSTO	CARTA N° 094-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	03/04/2018	PRIMERA VISITA 09/04/2018 SEGUNDA VISITA 10/04/2018	EL ADMINISTRADOR A TRAVÉS DEL INFORME N° 098-2018/SERPAR LIMA/GPZM/DAPHC/MM, SEÑALÓ QUE "(...) LAS REVENTAS LAS GENERARON LOS MISMOS USUARIOS, QUIENES APROVECHÁNDOSE DE LAS COLAS QUE SE GENERAN POR LA DEMANDA DEL SERVICIO DE PISCINAS INESCRUPULOSAMENTE COMPRARON ENTRADAS POR CANTIDAD Y LAS OFRECÍAN A USUARIOS QUE NO DESEABAN REALIZAR EL PROCEDIMIENTO PARA OBTENER LAS MISMAS. SE MANIFIESTA QUE, ÉSTA ADMINISTRACIÓN AL OBSERVAR ESTE TIPO DE ACCIONES DERIVÓ AL PERSONAL DE SEGURIDAD A LA ZONA A FIN DE QUE SE REALICEN LAS ACCIONES RESPECTIVAS".
9	13/02/2018	SEDE CENTRAL	SE NEGARON A RECEPCIONAR LOS CURRÍCULUM VITAE ALEGANDO QUE EL HORARIO DE RECEPCIÓN DE DICHS DOCUMENTOS FUE A LAS 15:00 HORAS TODA VEZ QUE EN LA CONVOCATORIA PUBLICADA VÍA WEB DECÍA DE 8:00 A 16:00 HORAS, INDUCIENDO A LOS POSTULANTES A ERROR	CARTA N° 167-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	09/07/2018		EL ASISTENTE ADMINISTRATIVO EN CONTRATACIONES CAS, A TRAVÉS DEL INFORME N° 632-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM, REALIZÓ LOS DESCARGOS RESPECTIVOS MANIFESTANDO TEXTUALMENTE QUE "(...) SERPAR LIMA ES UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA Y POR ENDE RECEPCIONA TODO TIPO DE DOCUMENTACIÓN EN EL SIGUIENTE HORARIO 08:00 AM A 04:00 PM; EN EL CASO DE RECEPCIÓN DE CURRÍCULOS DE LOS POSTULANTES CAS ES EL HORARIO DE 08:00 AM A 03:00 PM. ASIMISMO, CABE PRECISAR QUE SE REALIZÓ LA PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA CAS N° 02-2018 EL DÍA MARTES 06 DE FEBRERO DE 2018 A LAS 02:30 PM, EN EL CUAL SE PRESENTÓ UN ERROR INVOLUNTARIO A POCOS MINUTOS DE SU PUBLICACIÓN, EN EL CUAL INDICABA QUE LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ERA DE 08:00 AM A 04:00 PM; QUE LA CUAL SE CORRIÓ A LA BREVEDAD. ES POR ELLO, QUE ÉSTA SUBGERENCIA VOLVIÓ A ENVIAR UN CORREO A LA SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EL DÍA MARTES 06 DE FEBRERO DE 2018 A LAS 03:16 PM. EN EL CUAL LA SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN REALIZÓ LOS CAMBIOS RESPECTIVOS PARA INFORMACIÓN DE POSTULANTES DE DICHA CONVOCATORIA (...)".
6	20/05/2018	PARQUE LOS ANILLOS	SE PRETENDE COBRAR 4 SOLES UNA HORA O PAGAR 5 SOLES LA HORA DONDE ES DESPROPORCIONAL EL COBRO Y DESEO PERMANECER 1 HORA EN ESTE CENTRO RECREACIONAL	CARTA N° 168-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	09/07/2018		EL ADMINISTRADOR MANIFESTÓ QUE "SE LE EXPLICÓ AL SR. MENDOZA QUE LA TARIFA EN EL PARQUE ES 4 SOLES POR HORA Y 5 SOLES TODO EL DÍA. LAS TARIFAS LE PARECERON EXCESIVAS Y POR ESO SOLICITÓ EL CUADERNO DE RECLAMACIONES. ES NECESARIO PRECISAR QUE EN EL PARQUE NO SE COBRA INGRESO, SOLO ESTACIONAMIENTO, ADEMÁS DE OTROS SERVICIOS QUE SE BRINDAN EN EL PARQUE".
23	02/05/2018	PARQUE HUAYNA CÁPAC	SIENDO LAS 12:45 DEL MEDIO DÍA ME ACERCO A LA PUERTA 2 Y CANCELO MI ENTRADA SIENDO EL MONTO DE S/. 4.00, LE DOY S/. 20.00 Y EL CAJERO CARLOS ME DICE QUE NO TIENE SENCILLO, INDIGNADA ME RETIRO CON MI NIÑA A LA PUERTA PRINCIPAL Y ME PASÓ LO MISMO	CARTA N° 169-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	09/07/2018		EL ADMINISTRADOR REALIZÓ LOS DESCARGOS RESPECTIVOS MANIFESTANDO QUE "SE LE SOLICITÓ LAS DISCULPAS NECESARIAS A LA USUARIA ASÍ MISMO SE LE INDICÓ QUE EL SENCILLO SE HABÍA AGOTADO PUES CONTÁBAMOS CON REGULAR AFLUENCIA DE PÚBLICO. A FIN DE NO CAUSAR MÁS MOLESTIAS SE PROCEDÍ A ATENDERLA COMO CORRESPONDE".

4	24/05/2018	PARQUE FLOR DE AMANCAES	HABIENDO ELEVADO UN OFICIO PARA EL INGRESO AL PARQUE PARA EL 24/05/18 DE LA INSTITUCIÓN INICIAL 649 "SANTA ROSA DE LIMA", SE HA COBRADO AL LOS NIÑOS S/. 1.00 SOL Y A LOS ADULTOS S/. 3.00 Y SE HA EVIDENCIADO QUE A OTROS COLEGIOS DE LA MISMA MODALIDAD SE LES HA COBRADO S/. 0.50 CÉNTIMOS, INCLUSO INGRESANDO NIÑOS MAYORES. ADEMÁS SE HA SOLICITADO EL ESPACIO DE LUDOTECA, EL CUAL AL MOMENTO NO ESTÁ ABIERTO PARA EL USO DE NIÑOS PARA EL USO DE LOS NIÑOS, NOTANDO DEFICIENCIA Y TRATO DESIGUAL HACIA LOS NIÑOS.	CARTA N° 170-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	09/07/2018		EL ADMINISTRADOR MANIFESTÓ QUE "SE LE EXPLICÓ A LA USUARIA QUE LOS COBROS ERAN SEGÚN EL TUSNE, Y QUE EN TODO MOMENTO SE LE BRINDÓ LAS FACILIDADES DEL CASO. EN CUANTO A LA MOLOTERA, SE ABRE A LAS 09:00 AM; Y EL PROMOTOR TUVO UN PERCANCE, POR LO CUAL DEMORÓ EN LLEGAR PERO INMEDIATAMENTE SE DIO SOLUCIÓN, PONIENDO OTRO PROMOTOR PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO".
24	20/05/2018	PARQUE HUAYNA CÁPAC	SE PRODUJO UN ACCIDENTE, CORTE EN EL MUSLO DERECHO EN EL TOBOGÁN, MI HIJO ANGEL MATIAS CACSIRE ESPINOZA DE 7 AÑOS DE EDAD	CARTA N° 171-2018/SERPAR LIMA/GF/SGRH/MML	09/07/2018		EL ADMINISTRADOR MANIFESTÓ QUE "SE BRINDÓ ATENCIÓN INMEDIATA AL MENOR, ASÍ MISMO SE PRODUJO AL RETIRO DEL JUEGO, YA QUE COMO INDICA LA USUARIA SE DESEA PREVENIR CUALQUIER INCIDENTE. ASIMISMO SE INDICA QUE FUE UN RASPÓN MAS NO UN CORTE, PUESTO QUE EL DAÑO EN EL JUEGO ERA IMPERCEPTIBLE A LA VISTA".
11	27/06/2018	PARQUE MANCO CÁPAC	LOS JUEGOS DE NIÑOS SE ENCUENTRAN CERRADOS Y AHORA ME DICEN QUE SOLO LO ABREN LOS DOMINGOS. DESDE EL AÑO PASADO VIENEN DICRIENDO Y CERRÁNDOLO POR REMODELACIÓN LO CUAL NO ES CIERTO YA QUE SE MANTIENE IGUAL Y NO LE DAN MANTENIMIENTO NI LIMPIEZA	CARTA N° 172-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	09/07/2018		EL ADMINISTRADOR SEÑALÓ QUE "LOS JUEGOS PARA NIÑOS SOLO SE ABREN LOS DOMINGOS, POR INVIERNO SE ENCUENTRAN CERRADOS DE LUNES A SÁBADO DEBIDO A LAS FILTRACIONES DE AGUA POR LAS LLUVIAS. DURANTE ESOS DÍAS SE HACE LA LIMPIEZA PARA HABILITARLO LOS DOMINGOS".
11	NO CONSIGNÓ FECHA	PARQUE SINCHI ROCA	UN TOTAL ABUSO DE DERECHO DEL PARQUE AL PAGAR UNA ENTRADA Y DESPUÉS DE ELLO SE NOS RESTRINGA EL DERECHO A PODER DISFRUTAR DE LAS INSTALACIONES DE LAS MISMAS, PROHIBIÉNDONOS TOMAR FOTOS EN DICHA ÁREA DEL PARQUE, PRETENDIENDO COBRAR EL MONTO EXCESIVO DE S/. 50.00 SOLES, PARA PODER ACCEDER A ELLO; CABE PRECISAR, QUE EL PARQUE NO HA SIDO DILIGENTE EN PONER NINGÚN ANUNCIO.	CARTA N° 173-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	09/07/2018		EL ADMINISTRADOR SEÑALÓ QUE "TIENEN LA DISPONIBILIDAD DE DISFRUTAR DEL PARQUE PERO NO TOMAR FOTOS CON UNA CÁMARA PROFESIONAL Y HACER UNA SESIÓN DE FOTOS. PARA UN BABYSHOWER SE LE INDICÓ QUE SEGÚN EL TUSNE (TARIFA ÚNICA DE SERVICIOS) ESTABLECE EL COSTO DE S/. 50.00 LA HORA. HACEMOS RESPETAR ESTA DIRECTIVA DEL PARQUE. SE REEMBOLSA LA ENTRADA AL PARQUE".
4	18/02/2018	PARQUE LOS ANILLOS	MANIFIESTA QUE VISITÓ EL PARQUE LOS ANILLOS DONDE SE LE QUISO HACER EL COBRO DE S/. 5.00 SOLES POR CONCEPTO DE ESTACIONAMIENTO; SIN EMBARGO SOSTIENE QUE AL TENER UN CARNET DE CONADIS ESTA EXCEPTUADO DE HACER EL PAGO POR LOS SERVICIOS DEL ESTADO. EXIGE QUE HAYAN PERSONAS CAPACITADAS EN EL TRATO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	CARTA N° 089-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	28/02/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SOSTIENE QUE EL SEÑOR NO DIO TIEMPO A LA PERSONA ENCARGADA DE DISCULPARSE Y SOLO ATINO A DECIR: "UD. NO SABE CON QUIÉN ESTÁ HABLANDO, YA VA A SABER DE MI." Y SE RETIRÓ DE LA ADMINISTRACIÓN. ASIMISMO DEJA CONSTANCIA DE QUE SE LE ENTREGÓ EQUIVOCADAMENTE AL USUARIO LA HOJA PRINCIPAL QUE CORRESPONDE A LA INSTITUCIÓN Y NO LA HOJA PARA EL USUARIO.
11	NO CONSIGNÓ FECHA	PARQUE SANTA ROSA	MANIFIESTA QUE EL PAGO POR INGRESO PARA MAYORES DE 60 AÑOS DEBRÍA SER TAMBIEN PARA USAR LA PISCINA.	CARTA N° 121-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	05/04/2018	GESTIÓN DOCUMENTARIA INFORMA QUE EL NOT AL APERSONARSE AL INMUEBLE PUDO CONSTATAR LA EXISTENCIA DE 26 BLOQUES DE VIVIENDA Y CADA BLOQUE CONFORMADO POR 15 DTOS, SIENDO IMPOSIBLE NOTIFICAR EL DOC	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE AL PARECER QUERÍA MANIFESTAR QUE ASÍ COMO EL INGRESO AL PARQUE ES LIBRE, TAMBIEN LO DEBE SER PARA EL INGRESO A LA PISCINA, PERO COMO MANIFESTÉ EN LA INTRODUCCIÓN EL USUARIO NO RECOGIÓ LA COPIA QUE LE CORRESPONDÍA. ASIMISMO NO CONSIGNÓ LA FECHA DEL RECLAMO NI ESPECIFICÓ DETALLE DEL MISMO.
12	30/03/2018	PARQUE HUASCAR	MANIFIESTA QUE TUVO UN MAL MOMENTO CON LA ENCARGADA DE BOLETERÍA DEBIDO A QUE AL PAGAR CON UN BILLETE DE S/. 50, LA ENCARGADA, AL NO TENER SENCILLO, CONTESTÓ DE UNA MALA MANERA INDICANDO QUE "YO TENÍA QUE VER QUE HACÍA". INDICÓ QUE HARÍA UNA QUEJA Y APARENTEMENTE NO LE IMPORTÓ.	CARTA N° 120-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	05/04/2018		EL ADMNSTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE ATENDIÓ AL RECLAMO OTORGANDO LAS DISCULPAS DEL CASO Y COMPROMETIÉNDOSE A DAR LA INDUCCIÓN CORRESPONDIENTE PARA QUE NO SE REPITA EL TRATO CON LOS USUARIOS.
1	19/11/2017	PARQUE LLOQUE YUPANQUI	MANIFIESTA QUE SU MENOR HIJO ESTUVO MATRICULADO EN LA ACADEMIA CANTOLAO, LA MISMA QUE ALQUILA LAS CANCHAS DE FÚTBOL DE GRASS SINTÉTICO, SIN UN AVISO OPORTUNO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE, EL DÍA 18 Y 19 DE NOVIEMBRE DE 2018 NEGARON EL ACCESO A LOS ALUMNOS QUE NO HABÍAN PAGADO UNA ENTRADA AL RECINTO DEL PARQUE QUE NO TIENE TARIFARIO EXPUESTO, EN LAS CANCHAS DE VOLEY HAY PLANCHAS DE MADERA CON CLAVOS EXPUESTOS Y OTROS QUE PONEN EN PELIGRO A LS USUARIOS. EXIGE QUE NO SE HAGO EL COBRO DE LA ENTRADA POR SER UN DOBLE COBRO DE SERVICIO A LOS ALUMNOS QUE HACEN USO DE LAS CANCHAS ALQUILADAS. QUE RETIREN EL MATERIAL EPLIGROSO, Y QUE TERMINEN LAS OBRAS DE LA CANCHA DE FRONTÓN.	CARTA N° 118-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	05/04/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SOSTIENE QUE SSE COORDINÓ CON EL USUARIO, INDICÁNDOLES QUE NO EXISTE UN CONVENIO CON LAS ACADEMIAS PARA QUE EL INGRESO SEA LIBRE PARA LOS NIÑOS Y LOS PADRES; INDICÁNDOSE QUE SE ESTÁ COBRANDO DE ACUERDO AL TUSNE. ASIMISMO, SE INDICÓ QUE SE HABÍA HECHO LAS COORDINACIONES NECESARIAS PARA QUE NOS ENVÍEN TARIFARIO Y EXHIBIRLO EN LA ENTRADA DEL PARQUE. EN CUANTO A LOS MATERIALES QUE DEJÓ LA CONSTRUCTORA, SE PROCEDIÓ A RETIRARLO ESE MISMO DÍA Y A LA FECHA DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL PARQUE NO HYA MATERIALES QUE REPRESENTEN PELIGRO PARA LOS USUARIOS.
13	04/02/2018	PARQUE HUAYNA CÁPAC	MANIFIESTA QUE ENCONTRÓ DOS ESE DE EXCREMENTO HUMANO MIENTRAS ESTABA NADANDO CON SU HUA Y ESPOSO	CARTA N° 075-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	16/02/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE OFRECIÓ LAS DISCULPAS A LA USUARIA, REALIZÓ LA LIMPIEZA RESPECTIVA DE INMEDIATO DEL ÁREA, ASIMISMO, PROCEDIÓ A REALIZAR LA DEVOLUCIÓN TOTAL POR EL SERVICIO PAGADO.
14	07/02/2018	PARQUE HUAYNA CÁPAC	MANIFIESTA QUE LAS INSTALACIONES DEL PARQUE DEBEN SER GRATUITAS INCLUYENDO LAS PISCINAS, YA QUE SON TERRENOS DEL ESTADO. SOLICITA PONER UN AVISO AL FRONTIS DEL PARQUE DONDE INDIQUE QUE SERVICIOS SON GRATIS Y CUALES SON PARTICULARES.	CARTA N° 116-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	05/04/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE INDICÓ QUE LAS ENTRADAS A LOS PARQUES ZONALES DE SERPAR SON TOTALMENTE GRATUITOS PARA NIÑOS DE 0-5 AÑOS, ADULTI MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD MÁS UN ACOMPAÑANTE; ASIMISMO, SE SEÑALÓ QUE EN EL CASO DE OTROS SERVICIOS ESTOS DEBEN SER CANCELADOS EN SU TOTALIDAD.

11	07/02/2018	PARQUE HUASCAR	MANIFIESTA QUE ESTANDO A PUNTO DE SALIR CON SU MENOR HIJA, LA PQUEÑA SALE DEL CENTRO DE ESPARCIMIENTO ESTANDO DOS PERSONAS EN LA PUERTA, UNA DE ELAS ES EL SR. RICHARD ALCANTARA, QUE NO APOYA COGIENDO A LA MENOR, ESTANDO EN LA PUERTA Y NO REALIZANDO SU FUNCION, POR LO QUE SOLICITA COLOQUEN PERSONAS QUE TENGAN CAPACIDAD DE SERVIR.	CARTA N° 115-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	05/04/2018	GESTIÓN DOCUMENTARIA INFORMÓ QUE EL NOTIFICADOR LLEGÓ A LA ZONA, VERIFICANDO QUE LA NUMERACIÓN NO EXISTE	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE ATENDIÓ AL RECLAMO DE LA USUARIA, PROCEDIENDO A PEDIR LAS DISCULPAS CORRESPONDIENTES Y COMPROMETIENDOSE ESTA ADMINISTRACIÓN A CONVOCAR PERSONAL DE SEGURIDAD PARA LA DEBIDA INDUCCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PREVENCIÓN EN EL TRATO DE USUARIOS.
9	18/02/2018	PARQUE MANCO CÁPAC	MANIFIESTA QUE EN DOS OPORTUNIDADES ALQUILÓ EL CAMPO DE FÚTBOL SINTETICO, EL CUAL TENÍA REFLECTORES APAGADOS (QUEMADOS) LO QUE OFRECÍA UNA LUZ DEFICIENTE. SE RECLAMÓ AL RESPECTO, YA QUE EN DOS OPORTUNIDADES SE ALQUILÓ SIN ARREGLAR LAS DEFICIENCIAS. LA ADMINISTRADORA INDICÓ QUE ERA ELECCIÓN DEL USUARIO; SIN EMBARGO, NO HABÍA AVISO DE "CAMPO EN MAL ESTADO", EXIGE DEVOLUCIÓN DEL 50% DE LO PAGADO Y ARREGLO DEL ALUMBRADO.	CARTA N° 114-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	05/04/2018		EL ADMINISTRADOR SOSTIENE QUE MANIFESTÓ AL USUARIO QUE LA SUB GERENCIA DE MANTENIMIENTOREALIZARÁ LA EVALUACIÓN Y MANTENIMIENTO SOBRE LAS ILUMINARIAS DE LOS REFLECTORES DEL CAMPO SINTÉTICO Y DE LAS LOSAS DEPORTIVAS.
12	10/02/2018	PARQUE HUIRACOCCHA	MANIFIESTA QUE PARA INGRESAR A LA PISCINA SE REQUIERE, COMO PRIMER PUNTO PAGAR EL DERECHO DE PASO HACIA LA PISCINA; LUEGO REALIZAR OTRO PAGO PARA ACCEDER AL SERVICIO DE LA PISCINA. ESTÁ EN DESACUERDO CON EL COBRO EXCESIVO DEL SERVICIO.	CARTA N° 113-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	05/04/2018	E EL NOTIFICADOR NO UBICÓ LA DIRECCIÓN POR FALTA DE REFERENCIA, SE HIZO LA CONSULTA EN I Y MEDIANTE GPS, SIN ENCONTRAR INFORMACIÓN ALGUNA	EL ADMINISTRADOR SOSTIENE QUE SE LE COMUNICÓ VERBALMENTE QUE EL PAGO QUE EFECTUÓ ES EL DERECHO AL INGRESO DEL PARQUE Y QUE EL USO DEL SERVICIO DE PISCINAS ES UN PAGO APARTE DE LA ENTRADA (ES UN SERVICIO ADICIONAL), TAL COMO EL USO DE LOSAS DEPORTIVAS, JUEGOS, COMEDOR, ETC. SEGÚN CONSTA EN EL TUSNE. TRAS TODO LO REFERIDO, EL USUARIO SE RETIRÓ INDICANDO QUE SI BIEN NO ESTA DE ACUERDO CON EL PAGO, ENTIENDE QUE SON LAS NORMAS ESTABLECIDAS EN LA INSTITUCIÓN.
5	01/04/2018	PARQUE LOS ANILLOS	MANIFIESTA QUE SE NEGARON A ALQUILAR LA PARRILLA, ADUCIENDO QUE SE HABÍA AGOTADO EL ESPACIO; SIN EMBARGO, SE ALQUILÓ A OTRAS PERSONAS. EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN DEBE TENER CRITERIO PARA DAR INFORMACIÓN Y EVITAR LA DISCRIMINACIÓN	CARTA N° 122-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	05/04/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE EL SR. GARAY LLEGÓ AL PARQUE JUNTO CON SU FAMILIA, INSTALÁNDOSE POR LA ZONA DE LA PUERTA 4, EN DONDE COLOCÓ UN PEQUEÑO CILINDRO. LA GUARDAPARQUE DE TURNO SE ACERCÓ AL PERCATARSE DEL HECHO Y LES INFORMÓ QUE DEBÍAN PAGAR POR ESPACIO DE PARRILLA. CUANDO YA HABÍA TERMINADO DE PREPARAR SU CILINDRADA RECÉN SE ACERCÓ A LA CAJA PARA PEDIR UNA PARRILLA. SE LE INFORMÓ QUE NO HABÍA PARRILLA DISPONIBLE LO QUE GENERÓ SU MALESTAR INJUSTIFICADAMENTE (...). LA ADMINISTRADORA EXPLICÓ CUAL ES EL PROCEDIMINETO, PERO NO QUISO ENTENDER. SE EXPLICÓ AL SR. GARAY QUE LA ZONA DONDE PUSO SU CILINDRO NO ERA EL ADECUADO PORQUE TENEMOS QUE CUIDAR LAS ÁREAS VERDES, PERO NO QUISO ENTENDER Y CULPÓ A LA CAJERA PORQUE SE NEGÓ A DARLE LO QUE ESTABA SOLICITANDO. SE PRECISA QUE EN NINGÚN MOMENTO SE MALTRATÓ AL USUARIO.
5	13/02/2018	PARQUE CAPAC YUPANQUI	MANIFIESTA QUE AL QUERER INGRESAR CON SU MOVILIDAD AL PARQUE, SE LE INDICÓ QUE TENÍA QUE PAGAR GUARDIANÍA (VIGILANTES DE LA PUERTA PRINCIPAL) 10:00 AM (SR. PAZ CUADROS Y SR. LOT) , POR LO QUE DECIDIÓ ESTACIONARSE FUERA DEL PARQUE. POSTERIOR A ELLO, LOS VIGILANTES REFERIDOS LO RETIRARON DEL LUGAR INDICANDO QUE ESE LUGAR NO ERA PARA ESTACIONARSE (ESPACIO PÚBLICO) POR LO QUE TUVO QUE RETIRARSE DEJANDO SOLOS A SUS HIJOS EN LA PISCINA. EXIGE LA SUSPENSIÓN DE 2 DÍAS PARA DICHS TRABAJADORES.	CARTA N° 107-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	04/04/2018	GESTIÓN DOCUMENTARIA INFORMA QUE EL NOTIFICADOR NO UBICÓ LA DIRECCIÓN, TODA VEZ QUE LA CALLE CONSIGNADA EN EL DOCUMENTO NO EXISTE	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SOSTIENE QUE LA MOVILIDAD A LA CUAL SE REFIERE ES UNA MOTO, CUYA TARIFA ES S/. 2.00 POR HORA, SE PROCEDIO A SEÑALARLE EL TARIFARIO. SE ESTACIONÓ FRENTE A LA BOLETERÍA ATANDO LA MOTO A UN ÁRBOL, IMPIDIENDO EL FLUJO PEATONAL AL USUARIO QUE VA A ADQUIRIR SUS TICKETS A LA BOLETERÍA. EL SEÑOR NSE RETIRÓ FALTANDO EL RESPETO DE MANERA VERBAL A LOS TRABAJADORES DE SEGURIDAD.
13	17/02/2018	PARQUE HUIRACOCCHA	MANIFIESTA QUE ALQUILÓ LA LOSA DEPORTIVA N°8 Y QUE CUANDO SE DIRIGIO A HACER USO DE ELLA YA HABÍAN OTRO USUARIOS. QUE AL RECLAMAR, LE INDICARON QUE DEBÍ REGISTRAR SU PAGO EN LA ADMINISTRACIÓN. ALEGA QUE EN TODOS LOS AÑOS QUE ACUDE AL PARQUE NUNCA LE INFORMARON DE TAL REGISTRO Y SE SINTIÓ INCOMODO Y MALTRATADO.	CARTA N° 106-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	04/04/2018	GESTIÓN DOCUMENTARIA INFORMA QUE EL NOTIFICADOR NO UBICÓ LA NUMERACIÓN, TODA VEZ QUE LA AV. 09 DE OCTUBRE EMPIEZA DESDE LA CUADRA 04 HACIA EL LADO IZQUIERDO, Y AL LADO DERECHO LOS INMUEBLES SE IDENTIFICAN POR MZ Y LT	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SOSTIENE QUE SE HIZO TOMA DEL RECLAMO DEL SR. DUPLEX, QUIEN NO FUE LA PERSONA QUE ADQUIRIÓ EL TICKET PARA LA LOZA. LA CAJERA LE INFORMÓ A SU DEBIDO MOMENTO AL COMPRADOR DEL TICKET QUE DEBÍA ACERCARSE A ADMINISTRACIÓN PARA REALIZAR LA SEPARACIÓN DE LA LOZA; SIN EMBARGO, ESTO NO OCURRIÓ. SE P'ROCEDIÓ A DEVOLVERLE EL DINERO AL USUARIO.
6	27/01/2018	PARQUE MANCO CÁPAC	MANIFIESTA QUE FALTA UN VESTUARIO PARA NIÑOS EN EL CURSO DE NATACIÓN. SOLICITA UN AMBIENTE ADECUADO DE VESTUARIO PARA NIÑOS.	CARTA N° 105-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	28/02/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE EL VESTUARIO DE NIÑOSHA TENIDO QUE SER CERRADO POR MOTIVOS DE MANTENIMIENTO DE MAYÓLICAS, ES POR ESO QUE SE ESTÁN USANDO LOS BAÑOS PARA QUE SE CAMBIE, POR LO QUE SOLO SUCEDE PARA LA ESCUELA DEPORTIVA

7	02/02/2018	PARQUE MANCO CÁPAC	MANIFIESTA QUE LOS BAÑOS SE ENCUENTRAN CERRADOS, HA ESPERADO DESDE LAS 09:20 AM HASTA LAS 09:47 Y NO HAY PERSONA QUE DE ACCESO A LOS SS.HH., PESE A HABERLO SOLICITADO.	CARTA N° 103-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM	28/02/2018	GESTIÓN DOCUMENTARIA INFORMA QUE EL NOTIFICADOR LLEGÓ A LA CUADRA 05 DE LA AV. SANTO DOMINGO, PERCATÁNDOSE QUE NO EXISTEN NUMERACIONES IMPARES, SÓLO EXISTE LADO PAR	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE EL PERSONAL QUE SE ENCONTRABA EN LOS SS.HH SE ENCONTRABA RECIBIENDO SUS RESPECTIVOS MATERIALES DE LIMPIEZA.
13	11/03/2018	PARQUE SANTA ROSA	MANIFIESTA QUE LE QUISIERON COBRAR EL DOBLE DE ENTRADA AL PARQUE. CUANDO YA PAGÓ LA PSICINA, VIVE EN EL RIMAC Y ACCEDE AL PARQUE ZONAL Y NUNCA LE COBRAN DOBLE ENTRADA.	CARTA N° 102-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM	03/04/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE LA RECLAMANTE SE RETIRÓ NO RECOGIENDO LA COPIA QUE LE CORRESPONDE COMO USUARIO, NI ESPERÓ LAS OBSERVACIONES COMO PROVEEDOR DEL SERVICIO QUE CORRESPONDE EFECTUAR.
12	20/02/2018	PARQUE SANTA ROSA	MANIFIESTA QUE SE HIZO PASAR UN MOMENTO INCÓMODO A ÉL Y A SUS PADRES, QUIENES SON AULTOS MAYORES, Y QUE TIENEN ACCESO A LA PISCINA SIN COSTO ALGUNO HACE 2 SEMANAS ANTES. TODO INDICA QUE EL NUEVO ADMINISTRADOR EXIGE LA COBRANZA DEL CASO PONIENDO EN INCOMODIDAD AL USUARIO CONTRIBUYENTE. EXIGE UNA MEJORA EN LOS SERVICIOS.	CARTA N° 112-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM	04/04/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE LE EXPLICÓ QUE EL INGRESO AL PARQUE PARA LOS ADULTOS MAYORES ES GRATUITO; SIN EMBARGO, EL SERVICIO DE PISCINA SE RIGE DEACUERDO A LA TARIFA DE INGRESO QUE ESTÁ APROBADO EN EL TUSNE, ES DECIR, POR EL SERVICIO DE PISCINA SE PAGA LA SUMA DE S/3.50 POR TURNO DE MANERA GENERAL A PARTIR DE LOS 05 AÑOS DE EDAD.
13	22/02/2018	PARQUE DE LA EXPOSICION	MANIFIESTA QUE APROXIMANDAMENTE A LAS 18 HORAS, SE PRODUJERON FUERTES RUIDOS QUE PERTURBARON SU TRANQUILIDAD PRODUCIDOS POR LA BANDA DE MUSICOS QUE TOCARON Y ELEVARON EL SONIDO DE SUS EQUIPOS DE FORMA AGRESIVA. SOLICITA UN POCO DE CONTROL, CUIDADO Y CONSCIENCIA DEL DAÑO QUE CAUSAN LOS RUIDOS.	CARTA N° 111-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM	04/04/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE AL USUARIO CULQUI TRIGOSO ROSA, SE LE PIDIÓ LAS DISCULPAS DEL CASO, Y SE LE INDICÓ QUE DICHO CONTROL NO CORRESPONDÍA A ESTA ADMINISTRACIÓN, YA QUE ES OTRA ÁREA QUIEN PROGRAMA DICHOS EVENTOS, Y QUE SE IBA A INFORMAR SU INCOMODIDAD AL ÁREA CORRESPONDIENTE.
3	25/03/2018	PARQUE FLOR DE AMANCAES	MANIFIESA QUE ACUDIÓ AL PARQUE CON SU FAMILIA Y MASCOTA (CON CORREA, ZAPATO Y BOLSA) INFORMANDO DE ELLO A LA ENCARGADA DE CAJA; SIN EMBARGO, ALEGA QUE QUIEN SE ENCONTRABA EN PUERTA DE ADMINISTRACIÓN MENCIONÓ UNA ORDEN QUE NO PERMITÍA EL INGRESO DE MASCOTAS AL PARQUE, ORDEN Y/O AVISO QUE EL USUARIO ALEGA NUNCA ESTUVO EN LA PUERTA DE INGRESO AL PARQUE. HIZO LA PRECISIÓN DE QUE ANTERIORMENTA YA HABIA INGRESADO AL PARQUE CON SU MASCOTA Y PROCEDÍO A EXIGIR EL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUE DEMORÓ 30 MINUTOS EN OBTENERLO.	CARTA N° 110-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM	03/04/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE AL MOMENTO DEL RECLAMO, EL CLIENTE SE TRASLADÓ DE UNA PUERTA A OTRA Y SE DEMORÓ EN ATENDERLA YA QUE EN ESE MOMENTO HABÍA LLEGADO HERMES Y POR PROTOCOLOS DE SEGURIDAD NO SE DEJA INGRESAR NI SALIR A NADIE. ADEMÁS ANTES DE HACER LA ENTREGA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, SE CONVERSÓ PRIMERO CON LA CLIENTE PARA EXPLICARLE, YA DESPUES DE ELLO SE LE ENTREGÓ EL LIBRO PARA QUE PONGA SU QUEJA.
6		PARQUE SANTA ROSA	COBRO INDEBIDO POR DERECHO DE PISCINA, CONDICIONANDO EL PAGO PARA INGRESAR AL PARQUE, EXISTIENDO UN LETRERO QUE DICEN BIEN CLARO PISCINA S/. 3.50 SOLES	CARTA N° 067-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM	15/02/2018	GESTIÓN DOCUMENTARIA INFORMA QUE EL NOTIFICADOR LLEGÓ A LA URBANIZACIÓN LAS COLINAS, NO PUDIENDO UBICAR LA NUMERACIÓN POR FALTA DE REFERENCIA	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN ASÍ COMO EN EL INFORME N° 030-2018/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML, MANIFIESTA SE COBRA LAS TARIFAS ESTABLECIDAS EN EL TARIFARIO REALIZADO POR EL PROPIO SERPAR Y SE LE ENTREGÓ AL CLIENTE LOS TICKETS CORRESPONDIENTES A SU PAGO DONDE SE DEMUESTRA QUE NO HAY NINGÚN COSTO EXCESIVO
4	14/01/2018	PARQUE LLOQUE YUPANQUI	FALTA DE TARIFARIO EN LA PUERTA, EL COBRO QUE SE REALIZA EN LOS DOMINGOS Y FERIADOS S/. 4.00 SOLES LO TENGAMOS QUE PAGAR POR 2 HORAS SOLO PORQUE MI HIJO ESTA EN UNA ACADEMIA DE FÚTBOL	CARTA N° 074-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM	22/02/2018	GESTIÓN DOCUMENTARIA INFORMA QUE EL NOTIFICADOR LLEGÓ A LA DIRECCIÓN Y MANIFESTARON NO CONOCER AL DESTINATARIO.	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE A TRAVÉS DEL INFORME N° 034-2018/SERPAR LIMA/GAP/DAPZLY/MML, PRECISÓ QUE "SE COORDINÓ CON EL USUARIO, INDICÁNDOLE QUE NO EXISTE UN CONVENIO CON LAS ACADEMIAS PARA QUE EL INGRESO SEA LIBRE TANTO PARA LOS NIÑOS COMO PARA LOS PADRES; ASIMISMO, SE LE INDICÓ QUE SE ESTÁ COBRANDO DE ACUERDO AL TUSNE".
9	ANULADA	PARQUE SANTA ROSA	ANULADA	ANULADA	ANULADA	ANULADA	EL ADMINISTRADOR A TRAVÉS DEL INFORME N° 095-2018/SERPAR-LIMA/GPZM/DAPZSRO/MML, INFORMÓ QUE LA HOJA DE RECLAMACIÓN N° 009 FUE ANULADA POR MOTIVO DE QUE AL EFECTUAR EL RECLAMO DE LA HOJA N° 008 NO SE H A COLOCADO EL PROTECTOR Y LA ESCRITURA SE AUTOCOPIÓ EN LA HOJA 009

	RECLAMO N° 83082-SIRESU	PARQUE LLOQUE YUPANQUI	EL ESTADO SOLO PUEDE COBRAR POR EL COSTO DE SERVICIOS BRINDADOS. EN EL PARQUE ZONAL DE LA AV. NARANJAL LE COBRAN A LAS ACADEMIAS POR EL USO DE LAS CANCHAS DE FÚTBOL Y LUEGO A LOS NIÑOS QUE PRACTICAN LES COBRAN POR INGRESAR A USAR LAS MISMAS CANCHAS Y A LOS PADRES DE FAMILIA POR VIGILAR A SUS HIJOS USANDO LAS MISMAS CANCHAS. ES DECIR, ESTAN COBRANDO 3 VECES POR EL USO DE LAS CANCHAR,	CARTA N° 100-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	03/04/2018	MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DE FECHA JUEVES 05 DE ABRIL DE 2018, SE LE REMITIO A LA ADMINISTRADA LOS DESCARGOS REALIZADOS POR EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE ZONAL LLOQUE YUPANQUI A TRAVÉS DEL INFORME N° 069-2018/SERPAR LIMA/GAP2M/DAPZLLY/MML	EL ADMINISTRADOR DEL REFERIDO PARQUE ADUCE QUE "(...) EN NINGÚN MOMENTO SE HACE TRIPLE COBRO POR EL USO DE UN ESPACIO EN UN DETERMINADO TIEMPO. LAS ACADEMIAS DE FÚTBOL NO TIENEN NINGÚN CONVENIO CON SERPAR, ELLOS ALQUILAN LAS CANCHAS QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DEL PARQUE COMO CUALQUIER USUARIO Y LA ADMINISTRACIÓN HACE EL COBRO DEBIDO. EL CONCEPTO DE ALQUILER DE LA CANCHA LES EXONERA EL PAGO DE INGRESO AL PARQUE AL TOPE MÁXIMO DE PERSONAS SEGÚN EL TAMAÑO DE LA CANCHA. EN ESTE CASO LA ACADEMIA ALQUILA CANCHA DE FÚTBOL 11 QUE CUESTA \$/. 120.00 Y POR ESE PAGO ESTÁN EXONERADOS LOS JUGADORES QUE VIENEN A SER 22 PERSONAS. ESE NÚMERO DE PERSONAS EXONERADAS POR EL ALQUILER SON CUBIERTOS POR LOS COORDINADORES, LOS PROFESORES Y LOS ASISTENTES QUE DICTAN LAS CLASES DENTRO DEL ESPACIO ALQUILADO. LOS ALUMNOS QUE ESTÁN MATRICULADOS EN LA ACADEMIA SON MÁS DE 100 Y A SU VEZ ELLOS VIENEN ACOMPAÑADOS DE SUS PADRES Y FAMILIARES YA SEAN TÍOS, ABUELOS Y PRIMOS. NUESTRO TUSNE NOS DA EL DERECHO Y DEBER DE COBRAR EL INGRESO A TODOS LOS USUARIOS QUE DESEAN ENTRAR AL PARQUE ZONAL. POR ENDE NO EXISTE TRIPLE COBRO COMO RECLAMA LA SEÑORA. LA ACADEMIA PAGA SU ALQUILER DE UNA HORA COMO CUALQUIER USUARIO (VECINO); POR ESE ESPACIO TIENE DERECHO A INGRESAR LIBRE 22 PERSONAS (QUE SON LOS COORDINADORES, PROFESORES Y ASISTENTES). LOS ALUMNOS Y FAMILIARES PAGAN COMO CUALQUIER USUARIO O VECINO QUE VIENE A DISFRUTAR DEL PARQUE. (CUANDO ACABA LA HORA DE ENTRENAMIENTO MUCHOS DE LOS ALUMNOS Y FAMILIARES SE QUEDAN DENTRO DE LAS OTRAS INSTALACIONES DEL PARQUE; COMO JUEGOS, PISCINA, LOSAS, ÁREAS VERDES, ETC.)".
2	29/01/2018	PARQUE FLOR DE AMANCAES	EL DÍA DE HOY ME ACERQUÉ A DICHO PARQUE Y ME SENTÍ INCÓMODO POR EL TRATO QUE RECIBÍ Y MÁS CUANDO NO HABÍA DETALLE ALGUNO DE COMO DEBÍA INGRESAR A LA PISCINA			NO SE PUDO DAR UNA DEBIDA RESPUESTA AL RECLAMO A RAZÓN DE QUE EL DNI CONSIGNADO POR EL USUARIO CORRESPONDÍA A UN MENOR DE EDAD	EL ADMINISTRADOR PRECISÓ QUE "SE LE PIDIÓ LAS DISCULPAS DEL CASO AL USUARIO, SE LE COMUNICÓ QUE SE REALIZARÍAN MAS AVISOS INFORMATIVOS SOBRE EL COMO INGRESAR A LAS PISCINAS. ASIMISMO, QUE TODO EL PERSONAL DESDE CAJAS INFORMEN SOBRE LOS DETALLES DE COMO INGRESAR A LAS PISCINAS
20	29/03/2018	PARQUE HUAYNA CÁPAC	HOY SIENDO 03:30 PM. ME ACERCO AL PARQUEO DEL PARQUE LO CUAL EL JOVEN JEAN CARLO TRABAJADOR, NO ME INDICÓ NINGÚN TARIFARIO DEL COBRO DEL PARQUE ENCIMA SE PUSO MALCRIADO E IMPOTENTE CUANDO LE RECALQUÉ QUE SE HAGA RESPONSABLE DE LAS COSAS DEL MONTO A PAGAR PERO EN NINGUNA ENTRADA DEL PARQUE ME INDICAN EL TARIFARIO NI EN LA ADMINISTRACIÓN	CARTA N° 093-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	04/04/2018	GESTIÓN DOCUMENTARIA INFORMA QUE EL NOTIFICADOR NO PUDONOTIFICAR, TODA VEZ QUE EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES SOLO EXISTE 04 SECTORES Y EN EL DOCUMENTO A NOTIFICACIÓN FIGURA SECTOR 6	EL ADMINISTRADOR RESPONSABLE A TRAVÉS DEL INFORME N° 143-2018/SERPAR LIMA/GP2M/DAPHC/MM L, PRECISÓ QUE "(...) PARA REALIZAR EL USO DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO SE DEBE EFECTUAR UN PAGO DIFERENCIADO AL DE CONCEPTO DE ENTRADA GENERAL, EN ESTE CASO LA SRTA. MELISSA PEÑA INDICA HABER DESCONOCIDO DEL MISMO POR NO HABER VISUALIZADO EN EL TARIFARIO EL COSTO DE ESTE. EN TAL SENTIDO, EL PERSONAL ENCARGADO LE BRINDÓ LAS EXPLICACIONES NECESARIAS A LA USUARIA, Y AL HABER GRAN AFLUENCIA DE PÚBLICO POR SER EL 29 DE MARZO, DÍA FERIADO, SE LE SOLICITÓ QUE SE APRESURE, ESTO FUE TOMADO A MAL POR LA PERSONA EN MENCIÓN QUIEN EN TODO MOMENTO TAMBIÉN MOSTRÓ INCOMODIDAD POR EL COBRO QUE SE LE REALIZABA POR EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO"
15	21/02/2018	PARQUE HUAYNA CÁPAC	COBRO POR LE USO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS, NO INCLUYEN ESTE DETALLE DENTRO DEL CONCEPTO DE ENTRADA	CARTA N° 097-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	03/04/2018	GESTIÓN DOCUMENTARIA INFORMA QUE EL NOTIFICADOR NO PUDO NOTIFICAR, TODA VEZ QUE LA DIRECCIÓN CONSIGNADA EN EL DOCUMENTO A NOTIFICAR NO FIGURA EL NÚMERO DE LOTE	EL ADMINISTRADOR RESPONSABLE MANIFESTÓ QUE "(...) LOS SS.HH. DEL PARQUE SON CONCESIONARIOS, POR LO TANTO EL USUARIO PARA ACCEDER A ELLOS DEBE PAGAR EL MONTO DE \$/. 0.50 POR PERSONA. ASIMISMO, SEÑALA QUE LA CONCESIÓN DE LOS SS.HH. ES DE HACE AÑOS".
14	17/03/2018	PARQUE LA EXPOSICIÓN	EL SERVICIO DE PARQUE DEL SÓTANO NO CUMPLE CON LAS CONDICIONES ADECUADAS, NO TIENE VENTILACIÓN, DEBIDO A ELLO Y PORQUE ME ENCUENTRO RECÉN OPERADA SOLICITÉ A LA SRTA. A CARGO NOS DEJARA ESTACIONAR EN LA PARTE SUPERIOR, LA CUAL ACCEDIÓ; CUANDO ESTAMOS BAJANDO LA SRTA Y OTRO COMPAÑERO NO NOS DEJAN BAJAR; EXPLIQUÉ QUE ESTABA RECIENTEMENTE OPERADA Y ME EXIJIÓ UN CARNET DE DISCAPACITADO, CON UNA ACTITUD PREPOTENTE Y VULGAR			NO SE PUDO DAR UNA DEBIDA RESPUESTA AL RECLAMO A RAZÓN DE QUE LA RECURRENTE NO CONSIGNÓ DE MANERA CORRECTA SUS DATOS PERSONALES (DIRECCIÓN)	EL ADMINISTRADOR RESPONSABLE A TRAVÉS INFORME N° 199-2018/SERPAR- LIMA/SG/GP2M/DAPEX/MM L, INFORMÓ QUE "(...) EL PERSONAL ENCARGADO DEL ESTACIONAMIENTO LE MANIFESTÓ A LA SRA. TERRAZOS, QUE DICHA ÁREA ESTABA RESTRINGIDA PARA PERSONAS EN EVIDENTE SIGNOS DE DISCAPACIDAD Y SE LE INVITÓ A USAR EL NIVEL INFERIOR DEL ESTACIONAMIENTO, PARA LO CUAL LA PERSONA QUE IBA AL VOLANTE SE DIRIGIÓ ALLÍ SIN MOSTRAR SIGNOS DE INCOMODIDAD; SIN EMBARGO, LA SRA. EXIGIÓ UN TRATO PREFERENTE SIN TOMAR EN CUENTA LA LEY DE DISCAPACITADOS (LEY N° 29973) QUE NORMA ESTA ÁREA PARA DICHO FIN, Y LA CUAL ADEMÁS ESTABA DEBIDAMENTE SEÑALIZADA. ASIMISMO, A PESAR DE EXPLICARLE LA SANCIÓN QUE PODRÍA DEVENIR AL NO APLICAR DICHA NORMA, SE LE PIDIÓ DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS CAUSADAS".

8	13/01/2018	PARQUE HUIRACOCHA	MANIFIESTA QUE LA PISCINA DEL PARQUE FUE CLAUSURADA Y LOS NIÑOS QUEDAN DECEPCIONADOS POR FALTA DE AVISO. NO EXISTE AVISO FÍSICO EN EL PARQUE ZONAL.	CARTA N° 066-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	15/02/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE LE PIDIÓ DISCULPAS DEL CASO Y SE TOMA NOTA DE LA QUEJA DEL USUARIO Y SE PROCEDE A COLOCAR AVISO EN PUERTA PRINCIPAL E INGRESO A LAS PISCINAS. NOS ENCONTRAMOS TRAMITANDO EL PERMISO PARA QUE EL MINSA OTORGUE LA CERTIFICACIÓN SANITARIA Y OFRECER EL MEJOR SERVICIO A NUESTROS USUARIOS.
4	14/01/2018	PARQUE LLOQUE YUPANQUI	MANIFIESTA QUE EXISTE LA FALTA DEL TARIFARIO EN LA PUERTA. LE PARECE INJUSTO QUE TENGA QUE PAGAR LA TARIFA DE S/. 4.00 LO TENGA QUE PAGAR POR 2 HORAS PARA VER A SU HIJO QUE ESTÁ EN LA ACADEMIA DE FUTBOL.	CARTA N° 074-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	22/02/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE COORDINÓ CON EL USUARIO, INDICÁNDOLE QUE NO EXISTE UN CONVENIO CON LAS ACADEMIAS PARA QUE EL INGRESO SEA LIBRE TANTO PARA LOS NIÑOS COMO PARA LOS PADRES; ASIMISMO, SE LE INDICÓ QUE SE ESTÁ COBRANDO DE ACUERDO AL TUSNE.
1	05/01/2018	PARQUE FLOR DE AMANCAES	MANIFIESTA QUE TRAS HACER LARGAS COLAS PARA INSCRIBIR A SUS HIJOS EN LOS CURSOS DE NATACIÓN QUE DEBIERON INICIAR EL 05 DE ENERO, LAS CLASES HAN SIDO SUSPENDIDAS SORPRESIVAMENTE SIN AVISO PREVIO Y SIN FECHA DE INICIO. SE LE CAUSÓ INDIGNACIÓN Y DESILUSIÓN A SUS HIJOS.	CARTA N° 078-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	15/02/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE CONVERSÓ CON LA USUARIA, PIDIENDO LAS DISCULPAS DEL CASO Y SE LE COMUNICÓ QUE SE SUBSANARÁN LAS DEFICIENCIAS, DANDO LA APERTURA 02 DÍAS POSTERIORES.
4	10/01/2018	PARQUE DE LA EXPOSICION	MANIFIESTA QUE SOLICITÓ ENTRAR POR LA PUERTA DE 28 DE JULIO Y EL PERSONAL DE VIGILANCIA (ROSSI JANAMPA) DE MANERA MUY GROSERA RESPONDIÓ QUE ESTABA PROHIBIDO, PESE A VER QUE SE ENCONTRABA CON DOS NIÑOS DE 2 Y 6 AÑOS MUY CANSADOS. ASIMISMO BRINDÓ UN NOMBRE FALSO CUANDO SE LE PIDIÓ IDENTIFICARSE. CALUMNIÓ AL INDICAR QUE EL USUARIO HABRÍA QUERIDO PONERLE LA MANO ENCIMA. SOLICITA EL RETIRO DE LA PERSONA U COLARCALA DONDE NO TENGA CONTACTO CON EL PÚBLICO.	CARTA N° 077-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	15/02/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE LE INDICÓ QUE MIENTRAS EL PARQUE ESTE CERRADO NO SE PUEDE INGRESAR POR PUERTA 28 DE JULIO, DEBIDO A QUE EL PARQUE ESTA EN MANTENIMIENTO. EL USUARIO ESTABA CON 2 MENORES DE EDAD Y POR SEGURIDAD SE LE INDICÓ QUE INGRESARA POR LA PUERTA 3, ADEMÁS NO PORTABA SU RECIBO DE PAGO.
8	02/02/2018	PARQUE SANTA ROSA	MANIFIESTA QUE SUS DOS MENORES HIJOS FUERON VÍCTIMAS DEL ROBO DE SUS MOCHILAS, CON ROPA Y CELULAR, MIENTRAS HACÍAN USO DE LA PISCINA. COMUNICARON AL PERSONAL A CARGO, PERO NO TOMARON ACCIONES A TIEMPO. NADIE SE QUIERE HACER RESPONSABLE Y SE ENOJAN CUANDO LES RECLAMAN.	CARTA N° 073-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	22/02/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE LA PRESENCIA DE LOS SALVAVIDAS EN LAS INSTALACIONES TIENE COMO ÚNICA MISIÓN SALVAGUARDAR Y/O ATENDER CUALQUIER INCIDENTE QUE SUCEDA AL PÚBLICO USUARIO DURANTE EL HORARIO DE ATENCIÓN EN LA PISCINA; MAS NO EL DE CUIDAR LAS PERTENENCIAS DE LOS BAÑISTAS. ASIMISMO, QUE EL PERSONAL DE PARQUE COMUNICA A LOS USUARIOS QUE DEJEN SUS PERTENENCIAS EN LOS GUARDAROPAS, SOLO QUE MUCHOS POR DESCONFIANZA NO LO HACEN, EXPONIENDOSE A QUE ESTAS SE PIERDAN
5	13/01/2018	PARQUE LAS MALVINAS	MANIFIESTA QUE INGRESÓ CON SU VEHÍCULO A LA PLAYA DEL PARQUE Y QUE AL RETORNAR SE DIO CUENTA DE QUE HABÍAN SUSTRÁIDO EL BOLSO DE SU ESPOSA Y UNA RADIO. ASIMISMO, SEÑALA QUE LOS VIGILANTES DE LA PLAYA ESTABAN TODOS A UN EXTREMO DEL LOCAL DESCUIDANDO SUS FUNCIONES. SOLITA LA SANCIONES DE LOS VIGILANTES, EXHIBICIÓN DEL VIDEO QUE SE LE NEGÓ Y LA IDENTIFICACIÓN DE LOS LADRONES.	CARTA N° 083-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	15/02/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE AL USUARIO NO LE SUSTRAJERON AUTOPARTES DE SU VEHÍCULO, LO QUE MANIFIESTA EL AGRAVIADO, LE SUSTRAJERON ARTÍCULOS PERSONALES QUE NUNCA DECLARÓ COMO LA RADIO EXTERNA QUE NO ES PARTE DEL CARRO Y QUE LE COSTO 35.00 SOLES (PORTATIL) Y UNA CARTERA QUE CONTENÍA S/. 300.00 SOLES; EN RELACIÓN A LA LABOR DESEMPEÑADA POR EL PERSONAL DE SEGURIDAD, SE TOMARÁN LAS ACCIONES CORRECTIVAS, A FIN DE QUE NO SE SUCITE CON POSTERIORIDAD.
11	23/01/2018	PARQUE HUIRACOCHA	MANIFIESTA QUE SU MENOR HIJO FUE VAGREDIDO POR 4 ADOLESCENTE A 50 METROS DE LA PUERTA DE SALIDA. LE ROBARON SU BOLSO Y CELULAR, PERO QUE LOS VIGILANTES NO PRESTARON AUXILIO NI CERRARON LA PUERTA DEJANDO SALIR A LOS DELINCUENTES.	CARTA N° 061-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	15/02/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE ACLARÓ QUE SE LE RECOMENDÓ HACER LA DENUNCIA RESPECTIVA PARA SU PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y ACLARARSE LA RESPONSABILIDAD.
12	01/01/2018	PARQUE HUAYNA CÁPAC	MANIFIESTA QUE SE BRINDA INFORMACIÓN ENGAÑOSA AL EXHIBIR UNA GIGANTOGRAFÍA QUE INDICA QUE EL SERVICIO DE PISCINA FUNCIONARÁ ANTES DE NAVIDAD Y AÑO NUEVO, POR LO QUE OCASIONAN UN PERJUICIO AL USUARIO QUE SE ORGANIZA EN TIEMPO Y DINERO PARA PODER ACUDIR TAL CUAL LO SEÑALADO. ACUSA DE ESTAFA.	CARTA N° 062-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	15/02/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE EL 01 DE ENERO, SE APERSONÓ LA USUARIA MANIFESTANDO SU INCOMODIDAD PUESTO QUE ALEGABA QUE HABÍA VISUALIZADO ANTES DE INGRESAR A LAS INSTALACIONES UN CARTEL ANUNCIANDO LA APERTURA DEL SERVICIO DE PISCINA ANTES DE FIESTAS NAVIDEÑAS. CABE SEÑALAR, QUE EN LAS INSTALACIONES SE VIENE ADVIRTIENDO A LOS USUARIOS QUE EL SERVICIO NO SE BRINDA POR EL MOMENTO. ASIMISMO, SE MANIFIESTÓ QUE DICHO ANUNCIO NO PERTENECÍA A LAS INSTALACIONES, SINO MÁS BIEN AL CLUB PRIVADO KALLPA, QUE SE UBICA A LADO DE ESTA DEPENDENCIA. SE EXPLICÓ A LA USUARIA, PERO SE NEGÓ A ENTENDER.
9	20/01/2018	PARQUE HUIRACOCHA	MANIFIESTA QUE FUE OBJETO DE MALTRATO VERBAL Y MARGINACIÓN POR PARTE DEL PROFESOR DEL TALLER DE PATINAJE HACIA SU MENOR HIJO PIDIÉNDOLE DE MANERA PREPOTENTE QUE SE RETIRE DEL CAMPO AÚN TENIENDO PRESENTE QUE SUS PADRES SE ENCONTRABAN ALLÍ. SOLICITA LAS MEDIDAS DE ALGUIEN QUE TRATE CON NIÑOS.	CARTA N° 063-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	15/02/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE LE PIDIÓ LAS DISCULPAS DEL CASO, Y SE TOMA NOTA DE LA QUEJA DE LA USUARIA SE TRASLADA AL COORDINADOR DE ESCUELAS DEPORTIVAS SR. CARLOS ORELLANA QUIEN CONVERSARÁ CON EL PROFESOR CITADO Y PROCEDERÁ A INSTRUIR DE LA MANERA CÓMO SE DEBE TRATAR AL USUARIO, SOBRE TODO SI SE TRATA DE NIÑOS.
7	18/01/2018	PARQUE SANTA ROSA	MANIFIESTA QUE EL PERSONAL QUE ATIENDE EN CAJA Y PUERTA DE INGRESO LO CONDICIONÓ A PAGAR UNA NETRADA CON EL FIN DE NO ENTREGAR EL LIBRO DE RECLAMACIONES. ASIMISMO, LA PUBLICACIÓN DE PRECIOS NO SE AJUSTA A LA VERDAD, GENERANDO UN ENGAÑO AL PÚBLICO.	CARTA N° 064-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	15/02/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE LAS TARIFAS QUE SE COBRAN AL INGRESO AL PARQUE Y A LA PISCINA, ESTAN REGISTRADAS EN EL TARIFARIO (TUSNE) DE SERPAR, CADA PAGO REALIZADO SE HACE MEDIANTE CAJA Y SE LE ENTREGA AL USUARIO EL TICKET CORRESPONDIENTE AL MONTO PAGADO Y EL LIBRO DE RECLAMACIONES ESTA AL ALCANCE DE QUIEN LO SOLICITA.

10	21/01/2018	PARQUE HUIRACCOCHA	MANIFIESTA QUE SUFRIÓ AGRESIÓN FÍSICA, JUNTO CON SU MASCOTA, POR PARTE DEL SUPERVISOR MIGUEL LIBIA E LA RECEPCIÓN CRUZANDO LA PUERTA	CARTA N° 065-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	15/02/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE PROCEDIÓ A OTORGARLE EL DERECHO DE VISUALIZAR LA CÁMARA DE VIDEOVIGILANCIA. SE SOLICITARÁ AL SUPERVISOR MIGUEL LIBIA, PRESENTE UN INFORME CON SUS DESCARGOS. LA ADMINISTRACIÓN OTORGA Y SOLICIT VERBALMENTE LAS DISCULPAS DEL CASO A LA USUARIA.
6	15/01/2018	PARQUE SANTA ROSA	MANIFIESTA QUE SE LE HIZO UN COBRO INDEBIDO POR DERECHO DE PISCINA Y PARQUE ZONAL, CUANDO EXISTE UN LETRO QUE INDICA EL COSTO DE LA PISCINA A S/. 3.50	CARTA N° 067-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	15/02/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE LE INFORMÓ QUE SE COBRAN TARIFAS ESTABLECIDAS EN EL TARIFARIO REALIZADO POR EL PROPIO SERPAR Y SE LE ENTREGÓ AL CLIENTE LOS TICKETS CORRESPONDIENTES A SU PAGO DONDE SE MUESTRA QUE NO HAY NINGUN COBRO EXCESIVO.
9	06/06/2018	LOS ANILLOS	ME APERSONÉ EL DÍA 05/07/2018 A SEPARAR EL ALQUILER DE CANCHA DE FÚTBOL POR MONTO DE S/. 70.00 PARA EL DÍA 06/07/2018 A LAS 16:00 HORAS, LA PERSONA ME INDICÓ QUE EL HORARIO ESTÁ DISPONIBLE PARA ESAS FECHAS Y AL ACERCARME ME INDICAN QUE NO PUEDO HACER USO DEL SERVICIO SEGÚN LO CONTRATADO	CARTA N° 180-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	13/07/2018		EL ADMINISTRADOR RESPONSABLE A TRAVÉS DEL INFORME N° 231-2018/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPLA/MMI, REALIZÓ LOS DESCARGOS RESPECTIVOS MANIFESTANDO TEXTUALMENTE QUE "ANTES DE ENTREGARLE EL LIBRO DE RECLAMACIONES SE LE EXPLICÓ AL SR. BERNUY GÁLVEZ QUE LA PERSONA ENCARGADA DE CAJA HABÍA DEJADO DE TRABAJAR. SE LE PIDIÓ DISCULPAS POR LA CONFUSIÓN Y SE PROCEDIÓ A DEVOLVERSE SU DINERO".
1	30/05/2018	LOS SOLDADOS DEL PERÚ	HE VENIDO A SEPARAR EL CAMPO DE FULBITO (SINTÉTICO) Y RECIBO COMO RESPUESTA QUE TODOS LOS HORARIOS ESTÁN OCUPADOS, Y CUANDO PREGUNTO HASTA QUE FECHA ESTA PAGADO Y SOLO ATINAN A RESPONDERME QUE ESTA INFORMACIÓN NO ME LA PUEDEN BRINDAR. NO ME PARECE UNA BUENA RESPUESTA NI TAMPOCO LA FORMA COMO ES EL TRATO. ESTE PARQUE ES UN LUGAR PÚBLICO Y TODOS TENEMOS DERECHO DE PODER USARLO	CARTA N° 166-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	06/07/2018		EL ADMINISTRADOR RESPONSABLE, A TRAVÉS DEL INFORME N° 117-2018/SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPSDP/MMI, REALIZÓ LOS DESCARGOS RESPECTIVOS MANIFESTANDO TEXTUALMENTE QUE "(...) EL USUARIO TENÍA DE CONOCIMIENTO QUE LO SEÑALADO POR ÉL NO SE ASEMEJABA A REALIDAD DE LOS HECHOS (...); EL USUARIO PREGUNTÓ SI EL DÍA 10 DE JUNIO DE 03:00 A 06:00 PM EL CAMPO SINTÉTICO ESTABA LIBRE, LE RESPONDÍ, QUE TENÍAMOS HORA DE: 02:00 A 05:00 PM, EL USUARIO INSISTIÓ QUE LE ALQUILE HASTA LAS 06:00 PM, RESPONDÍ QUE ERA IMPOSIBLE ESTABA YA OCUPADA, EL USUARIO DIJO QUE VOLVERÍA NO HABÍA TRAÍDO DINERO, (FUE ATENDIDO) LUEGO, PREGUNTÓ POR EL DÍA 04 DE JUNIO DE 09:00 A 10:00 PM, RESPONDÍ, QUE ESTABA OCUPADA, EL USUARIO PREGUNTÓ POR OTROS DÍAS EN LA MISMA HORA, QUE POR COINCIDENCIA ESTABA OCUPADA, NO LE GUSTÓ LA RESPUESTA Y EMPEZÓ A DECIR QUE NO QUERÍAMOS ALQUILARLE QUE ÉL TENÍA DERECHO A JUGAR, FUE ENTONCES QUE SOLICITÓ EL LIBRO DE RECLAMACIONES EL MISMO QUE FUE ENTREGADO, AL MOMENTO DE REGRESAR EL LIBRO NO QUISO RECIBIR LA COPIA, ESTABA APURADO".