

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

PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2017

HOJA DE RECLAMACION			RESPUESTA AL USUARIO				MEDIDA ADOPTADA
N°	FECHA	AREA DE PRESENTACION	ASUNTO	DOCUMENTO	FECHA	FECHA DE NOTIFICACION	
5	02/07/2017	PARQUE DE LA EXPOSICION	MANIFIESTA QUE EL RELOJ ESTÁ ADELANTADO 4 MINUTOS LO QUE NO COINCIDE CON LA HORA OFICIAL Y ESO CONFUNDE AL USUARIO	CARTA N°011-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	05/01/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE AL USUARIO SE LE PIDIO LAS DISCULPAS DEL CASO, YA QUE EVIDENTEMENTE EL SISTEMA REQUIERE LA ACTUALIZACION DEL RELOJ.
6	02/07/2017	PARQUE DE LA EXPOSICION	MANIFIESTA SU INCOMODIDAD AL NO PERMITIRLE EL INGRESO AL PARQUE	CARTA N°012-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	05/01/2018	15/01/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE AL USUARIO, SE LE INFORMÓ QUE EL DÍA ANTERIOR SE REALIZÓ UN EVENTO EN EL PARQUE Y QUE LAS PERSONAS A LAS QUE SE LES PERMITE EL INGRESO, CUANDO EL PARQUE AÚN SE ENCUENTRA EN LIMPIEZA, SON A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA NACIONAL DE ARTE DRAMÁTICO ENSAO, QUE VIENEN A REALIZAR SUS TRABAJOS ACADÉMICOS, COMO TAMBIÉN AL PERSONAL QUE LABORA EN EL MUSEO DE ARTE DE LIMA MALL, LAS QUE SE IDENTIFICAN A SU INGRESO CON SU FOTO CHECK O CARNET, CABE MENCIONAR QUE EL USUARIO, QUE A PESAR QUE SE LE BRINDÓ LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE, ESTE DE UNA MANERA PREPOTENTE ARRANCÓ LA HOJA DE RECLAMACIÓN, CORRESPONDIENTE A SERPAR-LIMA, DEJANDO LA DE USUARIO QUE ES LA QUE LE CORRESPONDE
6	06/07/2017	PARQUE ZONAL HUÁSCAR	MANIFIESTA QUE NO TIENEN SERVICIO DE AGUA POTABLE PARA LOS VISITANTES	CARTA N°226-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	17/08/2017	22/08/2017	LA ADMINISTRADORA DEL PARQUE SEÑALA QUE AL USUARIO SE LE ENTIENDE SU RECLAMO, PERO TAMBIÉN SE LE EXPLICÓ QUE EL TEMA DEL BAÑO ES CONCESIONADO Y LOS ENCARGADOS DE INFORMAR SU MAL ESTADO SON LOS ENCARGADOS DE SS.HH; ASIMISMO SE INFORMA QUE EL TEMA DEL AGUA PARA EL USO DIARIO DE LOS CONCESIONARIOS, Y USUARIOS ES UN PROBLEMA QUE SE VIENE SOLUCIONANDO, COMO TAMBIÉN SE HA INFORMADO A LAS ÁREAS ENCARGADAS
7	30/07/2017	PARQUE ZONAL HUÁSCAR	MANIFIESTA QUE NO HAY ATENCIÓN EN LOS SS.HH. DE VARONES, PERO EL DE MUJERES ESTA FUNCIONANDO, LA RESPUESTA DE LA QUE ATIENDE FUE QUE SOLO SE ATIENDE HASTA LAS 13:00 HRS	CARTA N°225-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	17/08/2017	23/08/2017	LA ADMINISTRADORA DEL PARQUE SEÑALA, QUE SE ATIENDE AL USUARIO QUE ESTA EN SU DERECHO DE PEDIR LA ATENCIÓN EN EL BAÑO. SE LE ACLARÓ AL SR. ADELO QUE ES UN DERECHO Y QUE LA CONCESIONARIA DE SS.HH SERÁ EMPAPELADA Y TENDRÁ UN INFORME A SU ÁREA CORRESPONDIENTE QUE ES EL ÁREA DE CONCESIONES Y EVENTOS. TAMBIÉN SE LE PIDIO AL SR. QUE LE EXIJA EL LIBRO DE RECLAMACIONES AL CONCESIONARIO.
4	30/07/2017	PARQUE ZONAL HUAYNA CÁPAC	MANIFIESTA QUE LOS JUEGOS RECREATIVOS DE NIÑOS NUNCA SE ENCUENTRAN ABIERTO TEMPRANO, LO ABREN RECIENTE A PARTIR DEL MEDIO DIA.	CARTA N°229-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	17/08/2017	23/08/2017	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA, QUE ESTA ADMINISTRACIÓN CONSIDERA PRIMORDIAL QUE DURANTE LAS PRIMERAS HORAS DE LA MAÑANA SE REALICE LA LIMPIEZA INTEGRAL A LAS INSTALACIONES, EN EL CASO DE LOS JUEGOS GRATUITOS PARA NIÑOS MENORES DE 05 AÑOS SON APERTURADOS A PARTIR DEL MEDIODÍA, PUESTO QUE NECESITAMOS PERSONAL PARA QUE REALICE EL CONTROL PREVIO Y NO DAÑEN LAS ESTRUCTURAS. CABE SEÑALAR QUE CONTAMOS CON EL MÍNIMO PERSONAL Y EN TODO LOS SENTIDOS TRATAMOS DE BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN AL USUARIO
6	01/08/2017	PARQUE ZONAL SINCHI ROCA	MANIFIESTA QUE NO LE PERMITIERON ESTAR CON PERRO DENTRO DEL PARQUE	CARTA N°227-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	17/08/2017	25/08/2017	LA ADMINISTRADORA DEL PARQUE SEÑALA, QUE SE LE COMUNICÓ QUE SON NORMAS ESTABLECIDAS PARA EL SERVICIO QUE PIDE EL PARQUE, Y QUE SE LE TOMARÁ EN CUENTA OBSERVACIÓN, ASIMISMO PRECISÓ QUE SE LE EXPLICÓ DE LA MANERA MÁS AMABLE LAS NORMAS A LO CUAL LE CAUSÓ MOLESTIA.
8	20/08/2017	PARQUE ZONAL HUÁSCAR	MANIFIESTA QUE EN LA BOLETERIA DEL PASEO A CABALLO, NO CONTABAN CON SENCILLO Y ASIMISMO LE RESPONDIÓ DE UNA FORMA DESPOTA Y ARROGANTE	CARTA N°243-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	07/09/2017	12/09/2017	LA ADMINISTRADORA DEL PARQUE SEÑALA, QUE LA COMPRESIÓN DE SU RECLAMO, Y TAMBIÉN INFORMA QUE LE COMUNICÓ EL TEMA DEL SENCILLO ES UN TEMA FORTUITO, YA QUE POR LA CANTIDAD DE USUARIOS SUELE PASAR, MEDIANTE EL RECLAMO, DE LA ATENCIÓN A LA CAJERA, SE PROCEDERÁ A TOMAR MEDIDAS
5	02/08/2017	SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO	MANIFIESTA SU INCOMODIDAD AL NO SER ATENDIDA CORRECTAMENTE	CARTA N°242-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	07/09/2017	11/09/2017	LA SUBGERENTE DE ABASTECIMIENTO SEÑALA QUE EL DÍA 02 DE AGOSTO DEL 2017, EL PERSONAL ENCARGADO DE ATENDER A LAS EMPRESAS QUE COMPRAN LAS BASES O EXPEDIENTES TÉCNICOS DE EJECUCIÓN DE OBRA DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN, SE ENCONTRABA EN SU HORA DE REFRIGERIO DE 14:20 HORAS HASTA LAS 15:20 HORAS, POR MOTIVO QUE MANTUVO UNA REUNIÓN HASTA LAS 14:20 HORAS, SE LE COMUNICÓ A LA SRA. GIOVANNA BARRITO EL MOTIVO DE LA AUSENCIA DEL PERSONAL Y CUANDO RETORNE SE LE BRINDARÍA LA INFORMACIÓN SOLICITADA Y UN CD CON EL EXPEDIENTE TÉCNICO DEL PROCESO DE SELECCIÓN LICITACIÓN PÚBLICA N° 001-2017-SERPAR LIMA/CS DE LA CUAL REALIZÓ EL PAGO PARA LA OBTENCIÓN DE LO ANTES MENCIONADO

5	06/08/2017	PARQUE ZONAL HUAYNA CÁPAC	MANIFIESTA LA FALTA DE INFORMACION AL MOMENTO DE INGRESAR AL PARQUE SOBRE EL USO DE LAS PARRILLAS	CARTA N°228-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	17/08/2017		AL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE LE MANIFESTÓ A LA USUARIA QUE EL USO DE LAS PARRILLAS SI BIEN ES CIERTO ES TOTALMENTE GRATUITO, ESTAS DEBEN SER COMPARTIDAS PUESTO QUE TODOS LOS VISITANTES PUEDEN USARLAS. EL LÍMITE DE USO ES DE ENTRE 02 A 03 HORAS TIEMPO PROMEDIO EN EL QUE PUEDEN PREPARAR SUS ALIMENTOS
4	30/07/2017	PARQUE ZONAL HUAYNA CÁPAC	MANIFIESTA QUE LOS JUEGOS RECREATIVOS DE LOS NIÑOS NUNCA SE ENCUENTRA ABIERTO TEMPRANO	CARTA N°229-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	17/08/2017		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE ESTA ADMINISTRACIÓN CONSIDERA PRIMORDIAL QUE DURANTE LAS PRIMERAS HORAS DE LA MAÑANA SE REALICE LA LIMPIEZA INTEGRAL A LAS INSTALACIONES, EN EL CASO DE LOS JUEGOS GRATUITOS PARA NIÑOS MENORES DE 05 AÑOS SON APERTURADOS A PARTIR DEL MEDIODÍA, PUESTO QUE NECESITAMOS PERSONAL PARA QUE REALICE EL CONTROL PREVIO Y NO DAÑEN LAS ESTRUCTURAS. CABE SEÑALAR QUE CONTAMOS CON EL MÍNIMO PERSONAL Y EN TODOS LOS SENTIDOS TRATAMOS DE BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN AL USUARIO.
6	20/08/2017	PARQUE ZONAL HUAYNA CÁPAC	MANIFIESTA SU INCOMODIDAD CON EL PERSONAL DE SEGURIDAD QUIEN LE IMPIDIO EL PASO HACIA EL ESTACIONAMIENTO	CARTA N°240-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	01/09/2017	05/09/2017	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA, QUE EL USUARIO SE NEGÓ A REALIZAR LA COLA PARA ACCEDER AL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO, ASI MISMO INTENTÓ DEJAR SU MOTO LINEAL, ASÍ COMO A LAS DE 2 PERSONAS MÁS, AL LADO DE LAS CAJAS DE ATENCIÓN AL PARQUE, AL MANIFESTAR QUE ELLO NO ES POSIBLE PUES SE CONSIDERABA ZONA RÍGIDA Y QUE DEBÍA REALIZAR EL PAGO RESPECTIVO PARA PARQUEAR SU VEHÍCULO, ASI COMO EL DE SUS ACOMPAÑANTES, SE NEGÓ ROTUNDAMENTE MANIFESTANDO FRASES SOCES EN CONTRA DEL PERSONAL DE SEGURIDAD Y EL MÍO PROPIO, ASÍ MISMO AMENAZÓ CON VENGARSE POR LOS SUCEDIDO
7	06/10/2017	PARQUE ZONAL SINCHI ROCA	MANIFIESTA UN MALTRATO AL USUARIO POR PARTE DEL PARQUE	CARTA N°267-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	30/10/2017	06/11/2017	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE LE INFORMÓ AL USUARIO QUE LA TARIFA PARA EL PAGO DEL ESTACIONAMIENTO VEHICULAR ESTÁ CONSIDERADO EN EL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUIDOS, SIN EMBARGO EL USUARIO NO ENTENDIÓ RAZONES Y SE ALTERÓ
8	07/10/2017	PARQUE ZONAL HUAYNA CÁPAC	MANIFIESTA QUE EL PERSONAL UBICADO EN LA CAJA LO TRATO DE MALA MANERA Y QUE LOS PRECIOS PUBLICADOS NO SE ENCUENTRAN ACTUALIZADOS	CARTA N°264-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	27/10/2017	02/11/2017	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE LE BRINDO LAS DISCULPAS DEL CASO POR EL PROCEDER DE LA REFERIDA SEÑORA, QUIÉN ESTABA ASIGNADA PARA ATENDER AL PÚBLICO EN LA CAJA DEL PARQUE ASIMISMO SE LE MANIFESTÓ QUE LA ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS SE ENCUENTRAN EN PROCESO DE CAMBIO
9	10/10/2017	PARQUE ZONAL HUAYNA CÁPAC	MANIFIESTA LA FALTA DE INFORMACION AL MOMENTO DE INGRESAR AL PARQUE	CARTA N° 265-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	27/10/2017	02/11/2017	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE LE INFORMÓ A UNO DE LOS ENCARGADOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALIPIO PONCE, QUE LA ATENCIÓN EN LAS INSTALACIONES DEL PARQUE SOLAMENTE SERÍA HASTA MEDIO DÍA, SIN PREVER QUE LO EXPUESTO NO FUERA INFORMADO INMEDIATAMENTE A LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, HECHO QUE GENERÓ CIERTO MALESTAR, QUIÉN A PESAR DE LAS EXPLICACIONES BRINDADAS SOBRE LO ACONTECIDO SE NEGÓ A ACEPTAR NUESTRAS EXPLICACIONES
8	19/10/2017	PARQUE DE LA EXPOSICIÓN	MANIFIESTA UNA INCONGRUENCIA EN EL MONTO COBRADO	CARTA N° 005-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	05/01/2018		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SIENDO LAS 20:00 HORAS EL SEÑOR CALDERÓN SE ACERCÓ A LA BOLETERÍA DEL ESTACIONAMIENTO, SIENDO ATENDIDO POR LA SRA. ORIENTADORA, QUIEN CUMPLIÓ CON COMUNICAR AL USUARIO SOBRE LAS TARIFAS ANTES DE INGRESAR AL ESTACIONAMIENTO. EN VISTA QUE SE QUEDARÍA SOLO TRES HORAS, SE LE INDICO QUE LA BOLETERÍA ATIENDE HASTA LAS 21:00 HORAS Y QUE ESAS HORAS DEBERÍA PAGARLAS POR ADELANTADO, YA QUE NO QUISO OPTAR POR PAGAR LA TARIFA PLANA. A LAS 21:00 HORAS EL USUARIO REGRESA INDICANDO QUE YA NO HARÍA USO DE SUS TRES HORAS Y EXIGIÓ LA DEVOLUCION DE SU DINERO. PROCEDIENDO A EXPLICARLE AMABLEMENTE QUE YA NO SE PODÍA REALIZAR EL REEMBOLSO DE SU DINERO, PORQUE YA ESTE DINERO ESTABA INGRESADO EN EL SISTEMA DE CAJA YA CUADRADA. PERO ESTE INSISTIÓ CON SU RECLAMO
10	26/10/2017	PARQUE ZONAL HUAYNA CÁPAC	MANIFIESTA QUE TUVO PROBLEMAS AL MOMENTO DE SU INGRESO AL PARQUE	CARTA N° 275-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/11/2017		EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE LA NO ATENCIÓN SE DEBE A QUE NO CUENTAN CON EL PERSONAL NECESARIO PARA QUE PRESTE SERVICIOS EN DICHA ÁREA: SIN EMBARGO, CONTINUAMENTE SE DA PRIORIDAD A LAS PERSONAS CON HABILIDADES DIFERENTES, MADRES CON NIÑOS Y/O GESTANTES Y ADULTO MAYOR, PUESTO QUE, A PESAR DE LAS CONSTANTES COMUNICACIONES DE QUE LA ATENCIÓN SOLO SE REALIZA POR LA PUERTA N°01 DE LUNES A VIERNES, LOS USUARIOS INSISTEN CON INGRESAR POR DICHA ZONA
4	EL USUARIO NO CONSIGNO LA FECHA	PARQUE ZONAL MANCO CÁPAC	MANIFIESTA QUE TUVO PROBLEMAS AL MOMENTO DE USAR LOS SERVICIOS HIGIENICOS	CARTA N° 262-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	26/10/2017	09/11/2017	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE NO SE CONTABA CON SUMINISTRO DE AGUA EN EL PARQUE, PORQUE HUBO RESTRICCIÓN EN EL ABASTECIMIENTO DE AGUA POR PROBLEMAS TÉCNICOS DE LA EMPRESA SEDAPAL, EL MISMO QUE SE PRODUJO EN FORMA INTENPESIVA

7	06/10/2017	GERENTE DE APORTES Y PATRIMONIO INMOBILIARIO	SOLICITA QUE SE DEJE SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE APORTES Y PATRIMONIO INMOBILIARIO N° 240-2017, POR NO AJUSTARSE A LA REALIDAD	CARTA N° 33-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	23/01/2018		<p>EL GERENTE DE APORTES Y PATRIMONIO INMOBILIARIO SEÑALA QUE LA GERENCIA VERIFICÓ LA DOCUMENTACIÓN ANEXA A SU EXPEDIENTE N° 175-2017/SERPAR LIMA Y SE OBSERVA QUE EL ÁREA DE APORTES ES MAYOR AL LOTE NORMATIVO, POR LO QUE EL ADMINISTRADO DEBERÁ ADJUNTAR LOS REQUISITOS SEÑALADOS EN EL PUNTO 6, RAZÓN POR LA CUAL, LA SUBGERENCIA DE CONTROL DE APORTES LE REMITió EL OFICIO N° 695-2017/SERPAR LIMA/S6/GAP-SGCA/MML DE FECHA 25 DE JULIO, SOLICITANDO QUE EFECTUÉ LA CANCELACIÓN DEL HONORARIO DEL PERITO VALUADOR INMOBILIARIO EQUIVALENTE A LA SUMA DE S/ 1,000.00 (MIL Y 00/100 SOLES). ES POR ELLO, QUE EL ADMINISTRADO CUMPLió CON CANCELAR LA MISMA, SEGÚN SE APRECIA DEL RECIBO DE INGRESOS N° 0106577 DE FECHA 02 DE AGOSTO DE 2017.</p> <p>HABIENDO CUMPLIDO EL ADMINISTRADO CON TODOS LOS REQUISITOS SEÑALADOS EN EL PUNTO 6, DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS – TUPA DE SERPAR LIMA, SE PROCEDIÓ EMITIR LA RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE APORTES Y PATRIMONIO INMOBILIARIO N° 240-2017/SERPAR LIMA DE FECHA 13 DE SETIEMBRE DE 2017, QUE APROBÓ LA VALORIZACIÓN POR EL PROCESO DE REGULARIZACIÓN DE HABILITACIÓN URBANA EJECUTADA DENOMINADA "ASOCIACIÓN</p> <p>DE VIVIENDA VILLA LASTENIA" CON EJECUCIÓN DE OBRAS Y VENTA GARANTIZADA PARA LOTES PARA USO RESIDENCIAL DE DENSIDAD MEDIA – RDM (R-4) DEL TERRENO DE 7,892.04 M2 UBICADO EN EL LOTE 168, EX FUNDO CHACRA CERRO, 2ª ETAPA, DISTRITO DE COMAS, PROVINCIA DE LIMA. EL ADMINISTRADO NO ESTANDO CONFORME CON LA DECISIÓN SEÑALADA EN DICHA RESOLUCIÓN, CON FECHA 05 DE OCTUBRE DEL PRESENTE AÑO EJERCió SU DERECHO DE DEFENSA, INTERPONIENDO RECURSO DE RECONSIDERACIÓN, LA MISMA QUE A LA FECHA SE LE REMITió AL PERITO VALUADOR INMOBILIARIO, EL ING. AMALDO HUMBERTO MOGOLLÓN MIRANDA CON CIP N° 16292 PARA SU PRONUNCIAMIENTO CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE RESPUESTA DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO EN LA LEY N° 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.</p> <p>EN VIRTUD A ELLO, ESTA GERENCIA LE SOLICITó AL ADMINISTRADO LOS REQUISITOS SEÑALADOS EN EL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS – TUPA DE SERPAR LIMA, A EFECTOS QUE PROCEDA CON LA TRAMITACIÓN RESPECTIVA SIN CAUSARLE NINGÚN PERJUICIO EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y EN RELACIÓN A QUE SE DEJE SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE APORTES Y PATRIMONIO INMOBILIARIO N° 240-2017, POR NO AJUSTARSE A LA REALIDAD, SE VIENE TRAMITANDO MEDIANTE EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTO POR EL SR. EMBER MIGUEL ALIAGA ALIAGA EN REPRESENTACIÓN DE LA SRA. HILDA ROSA ROJAS CHAPPA DE TANTALÉAN, POR LO QUE HACEMOS DE SU CONOCIMIENTO PARA LOS FINES PERTINENTES</p>
8	24/11/2017	SUBGERENTE DE LA OFICINA DE LA SUBGERENCIA DE TESORERÍA	MANIFIESTA PROBLEMAS EN EL PAGO DEL SERVICIO BRINDADA SU EMPRESA	CARTA N° 32-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	23/01/2018		EL SUBGERENTE DE LA OFICINA DE LA SUBGERENCIA DE TESORERÍA SEÑALA QUE NUESTRA INSTITUCIÓN HA CUMPLIDO CON CANCELAR EL SERVICIO BRINDADO POR LA EMPRESA CONTINENTAL SAC, CONFORME A LA PROGRAMACIÓN DISPUESTA POR LA ALTA DIRECCIÓN
11	14/12/2017	PARQUE ZONAL HUAYNA CÁPAC	MANIFIESTA QUE SUS COSAS FUERON MOJADAS DESPUES DE HABERLAS DEJADO BAJO UN ARBOL ATRÁS DEL ANFITEATRO	CARTA N° 018-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	09/01/2018	16/01/2017	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE INFORMó A LA DOCENTE QUE EL PARQUE BRINDA ATENCION DE PRIMERA INSTANCIA, ASI MISMO SE SEÑALA QUE ES RESPONSABILIDAD DE CADA USUARIO LAS ACCIONES QUE REALICEN, SIENDO EN EL CASO DE UNA INSTITUCION DEL DOCENTE. EN CASO DEL RIEGO DICHO GRUPO SE UBICO EN EL AREA DE ANFITEATRO CUANDO PODIAN UBICARSE EN ZONA CAMPING
7	EL USUARIO NO CONSIGNO LA FECHA	PARQUE DE LA EXPOSICIÓN	MANIFIESTA QUE HUBO PUBLICIDAD ENGAÑOSA	CARTA N° 006-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	05/01/2018	15/01/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE EL EVENTO POR EL DIA DEL NIÑO EL SR. LAMAS SE ACERCó A LA BOLETERÍA DEL ESTACIONAMIENTO DEL PARQUE, EN DONDE SE LE EXPLICA E INFORMA AMABLEMENTE LAS TARIFAS ESTABLECIDAS, COMUNICÁNDOLOS ESTE QUE EN LA PÁGINA DE INTERNET DEL PARQUE DE LA EXPOSICIÓN, SE OFRECÍA EL ESTACIONAMIENTO A S/ 30.00 SOLES. ADUCIENDO PUBLICIDAD ENGAÑOSA. DONDE TAMBIÉN SE LE EXPLICA QUE NOSOTROS NO MANEJAMOS LA PÁGINA DE INTERNET Y QUE INFORMAREMOS ELLO PARA LA ACTUALIZACIÓN Y/O CORRECCION AL RESPECTO. PIDIÉNDOLE LAS DISCULPAS DEL CASO, PERO QUE LA TARIFA QUE TENEMOS YA ESTÁN ESTABLECIDAS POR LA INSTITUCIÓN. AUN ASÍ INSISTIó A PEDIR EL LIBRO DE RECLAMACIONES, ADEMÁS DE INDICAR QUE NUESTRA TARIFAS DE ESTACIONAMIENTO SON MUY ALTAS. CABE MENCIONAR QUE EL USUARIO NO SE LLEVO HOJA DE USUARIO QUE LE CORRESPONDA
9	08/11/2017	PARQUE ZONAL HUASCAR	EL SEÑOR MAXIMO VALVERDE Y OTROS MANIFIESTAN HABER SUFRIDO UN MALTRATO AL QUERER INGRESAR A LOS SS.HH. DEL PARQUE	CARTA N° 001-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	05/01/2018	15/01/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE INFORMO AL USUARIO QUE LOS SERVICIOS SON CONCESIONADOS Y NO DEPENDE DE LA ADMINISTRACIÓN EXONERAR A LOS USUARIOS DE ESTOS SERVICIOS POR NO CORRESPONDER. DE TODAS MANERAS SE PROCEDIO A TOMAR SU RECLAMO. CABE INDICAR QUE LA SRA. ADMINISTRADORA SE ENCONTRABA ATENDIENDO LAS VISITAS.

7	07/10/2017	PARQUE ZONAL HUAYNA CÁPAC	MANIFIESTA SU INCOMODIDAD POR HABER SOLICITADO AL PERSONAL ENCARGADO DE LA PUERTA DEL PARQUE HUAYNA CÁPAC, PERMITA EL INGRESO DEL VEHÍCULO CON SU HERMANO, QUIÉN PRESENTA UNA DISCAPACIDAD FÍSICA EN UNA DE SUS PIERNAS (LEVE COJERA), ADEMÁS DE TENER SOBREPESO, HECHO QUE FUE DENEGADO POR EL ADMINISTRADOR DEL REFERIDO PARQUE	CARTA N° 263-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	26/10/2017	17/11/2017	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE MANIFESTÓ A LA USUARIA QUE EL INGRESO DE VEHÍCULOS ESTÁ PROHIBIDO, Y LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA QUE INGRESEN LOS VEHÍCULOS EN CASOS EXCEPCIONALES; ASIMISMO LE INDICÓ QUE PODÍA HABILITAR UNA SILLA DE RUEDAS PARA EL INGRESO DE SU FAMILIAR CON DISCAPACIDAD, PERO SEGÚN REFIRIÓ LA USUARIA, NO IBA A PODER TRASLADAR A SU HERMANO POR SU SOBREPESO. CABE PRECISAR QUE LA REFERIDA SEÑORA ESTABA ACOMPAÑADA POR DOS DAMAS JÓVENES, SIN NINGUNA DISCAPACIDAD. POR OTRA PARTE TAMBIÉN SE LE OFRECIÓ A LA SEÑORA PALACIOS, APOYARLA PARA EL TRASLADO CON UN PERSONAL DE SEGURIDAD, HACIA UNA ZONA PLANA, PERO SE NEGÓ A RECIBIR EL APOYO BRINDADO.
1	22/05/2017	PARQUE ZONAL SANTA ROSA	MANIFIESTA QUE NO LE PERMITIERON EL INGRESO POR LA PUERTA N° 02	CARTA N° 031-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	23/01/2018		LA SECRETARIA LLAMO A LA SRA. ALBITES PARA PREGUNTARLE LO SUCEDIDO, RESPONDIENDO LA SRA. ALBITES QUE DE LA PUERTA DE ARRIBA LE HABIAN AUTORIZADO SOLAMENTE EL INGRESO DE TRES PERSONAS
4	06/30/2017	PARQUE ALAMEDA LAS MALVINAS	MANIFIESTA LA FALTA DE ENTREGA DE FACTURA POR EL USO DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO	CARTA N° 266-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	27/10/2017	17/11/2017	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE SE LE INFORMÓ AL USUARIO QUE SE CUENTA CON LA DOCUMENTACIÓN PERTINENTE AUTORIZADA POR LA SUNAT, PARA EXPEDIR BOLETAS Y FACTURAS, SIN EMBARGO QUE HA HABIDO UN DESABASTECIMIENTO TEMPORAL
10	14/12/2017	PARQUE DE LA EXPOSICIÓN	MANIFIESTA QUE NO LE BRINDARON LOS SS.IH.	CARTA N° 003-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	05/01/2018	10/11/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE EL SR. WIELAND, LUEGO DE ACERCARSE A LA BOLETERÍA DEL ESTACIONAMIENTO DEL PARQUE, CONSULTÓ LA UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS, DONDE SE LE INDICÓ ELLO, PERO ÉL DESEABA USAR LOS DEL ESTACIONAMIENTO YA QUE REFIRIÓ QUE POR LEY TODA COCHERA DEBE OFRECER SERVICIOS HIGIÉNICOS. DONDE SE LE INDICA QUE LOS SERVICIOS DEL ESTACIONAMIENTO SE ENCONTRABAN EN MANTENIMIENTO, PIDIÉNDOLE LAS DISCULPAS CORRESPONDIENTES, PERO ESTE PERSISTIÓ EN SU RECLAMO.
9	14/12/2017	PARQUE DE LA EXPOSICIÓN	MANIFESTO QUE EL SERVICIO BRINDADO EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS ERAN DEPLORABLES	CARTA N° 004-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	05/01/2018	10/01/2018	EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SEÑALA QUE EL SR. CORTEZ SE ACERCÓ A LA BOLETERÍA MUY MOLESTO, SOLICITANDO LIBRO DE RECLAMACIONES, ADUCIENDO QUE EL SERVICIO BRINDADO EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS ERAN DEPLORABLES, EL PAPEL QUE LE DIERON ERA ESCASO Y LE DIERON UNA MALA ATENCIÓN, EXIGIENDO EL LIBRO DE RECLAMACIONES, EXPLICÁNDOLE QUE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS CUENTAN CON SU PROPIO LIBRO DE RECLAMACIONES Y QUE ESTE LIBRO PERTENECE A LA BOLETERÍA DEL PARQUE, ADUCIENDO ESTE, QUE LA SEÑORA DEL BAÑO LE DIJO QUE SE DIRIJA A LA BOLETERIA POR EL LIBRO DEL PARQUE, COMO EL CABALLERO SE ENCONTRABA OFUSCADO NO QUISO ENTRAR EN RAZÓN Y EXIGIÓ EL LIBRO DEL PARQUE PARA PRESENTAR SU RECLAMO. A PESAR QUE SE LE PIDIÓ LAS DISCULPAS Y QUE TAMBIÉN QUE SE INFORMARÍA PARA QUE SE TOMEN LAS MEDIDAS CORRECTIVAS CON EL CONCESIONARIO.
1	30/07/2017	PARQUE ZONAL HUIRACOCHA	MANIFESTO QUE LA CAJERA TUVO UN MAL TRATO CON LA USUARIO, AL MOMENTO DE SU INGRESO	CARTA N° 040-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	24/01/2018		AL USUARIO (...) SE LE PIDIÓ LAS DISCULPAS DEL CASO, Y SE LE INDICÓ QUE SE TOMARÍA LAS MEDIDAS CORRESPONDIENTE A SU RECLAMO, SE SEPARÓ DEL CARGO A LA SRTA DE CAJERA Y ACTUALMENTE YA NO SE ENCUENTRA LABORANDO EN LA INSTITUCIÓN
2	27/08/2017	PARQUE ZONAL HUIRACOCHA	MANIFESTO QUE NO LE PERMITIERON INGRESO CON SU MASCOTA	CARTA N° 039-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	24/01/2018		AL USUARIO (...) SE LE PIDIÓ LAS DISCULPAS DEL CASO, Y SE LE INDICÓ QUE HABIENDO EN PUERTA PRINCIPAL UN LETRERO PREVENTIVO DE NO INGRESAR MASCOTAS, SE LE COMUNICÓ QUE SE PONDRÍA Y SE HABLARA CON EL ALBERGUE DE MASCOTA PARA DAR EN ADOPCIÓN A LOS PERROS QUE SE ENCUENTRAN ABANDONADOS EN EL PARQUE Y DAR UN MEJOR SERVICIO AL USUARIO
3	11/2017	PARQUE ZONAL HUIRACOCHA	MANIFESTO QUE LA ATENCIÓN EN EL TÓPICO, FUE MUY LENTA	CARTA N° 038-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	24/01/2018		AL MOMENTO DE QUE LA SRA. MACHO LLANQUE PRESENTÓ EL CUADRO DE SALUD, NUESTRA ENFERMERA SE ENCONTRABA ATENDIENDO OTRA EMERGENCIA EN CAMPO DENTRO DEL PARQUE; PROCEDIENDO LUEGO A ATENDER EN LA INMEDIATEZ POSIBLE A LA REFERIDA USUARIA. SE SUGIRIÓ AL ÁREA CORRESPONDIENTE DE RRHH UNA CAPACITACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS PARA PERSONAL DE APOYO EN EL PARQUE, COMO UN REFUERZO DE MEDIDAS PREVENTIVAS QUE AYUDEN A ESTE TIPO DE CONTINGENCIAS.
4	22/11/2017	PARQUE ZONAL HUIRACOCHA	MANIFIESTA SU INCOMODIDAD POR EL COBRO AL INGRESO AL PARQUE		24/01/2018		NO SE PUDO DAR LA DEBIDA ATENCIÓN AL RECLAMO, PORQUE LA USUARIA NO CONSIGNO DE MANERA CORRECTA SU DOMICILIO, ASI MISMO DEL INFORME N° 057-2018/SERPAR-LIMA/DAPZHU/MML, EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE ZONAL HUIRACOCHA SEÑALA QUE, AL USUARIO, SE LE EXPLICÓ QUE LA INSTITUCIÓN MANEJA UN TARIFARIO (TUSNE) EL CUAL ESTÁ PUBLICADO EN EL DIARIO EL PERUANO, ADEMÁS DE CONTAR CON EL TARIFARIO INSTALADO EN CAJA PARA CONSULTA VISUAL DE TODO USUARIO.