

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

PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2018

HOJA DE RECLAMACIÓN			ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			MEDIDA ADOPTADA
N°	FECHA	ÁREA DE PRESENTACIÓN		DOCUMENTO	FECHA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	
1	27/11/2018	PARQUE EL MIGRANTE	Perdida de 50 soles entregados en la puerta, en los documentos se encontraba los 50 soles, la portera indica que no hay los porta documentos. Deje los 50 soles donde siempre pongo el dinero base del vehiculo y no encontré los 50 soles.	Informe N° 002-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	08/01/2019	No existe notificación porque no se cuenta con los datos necesarios	Se informa que al no contar con una dirección específica consignada por el reclamante, no resulta posible proceder a notificar la carta de respuesta al reclamo presentado.
12	06/07/2018	PARQUE MANCO CÁPAC	Se nos cobra el Ingreso al parque y encima se nos cobra el ingreso a los servicios higienicos	CARTA N° 181-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	13/07/2018	18/07/2018 No se ubico a quien se debería notificar	Se debe indicar que esta administración le explicó amablemente el ingreso al parque según el tarifario tiene un costo determinado, y para el uso de los servicios higienicos es independiente, de acuerdo al TUSNE aprobado por SERPAR
8	06/07/2018	PARQUE LOS ANILLOS	No hay un lugar donde puedan jugar futbol los pequeños, y si hay se tiene que pagar	CARTA N° 178-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	13/07/2018	16/07/2018 Devolución por dirección incompleta	Antes de entregarle el Libro de Reclamaciones se le explicó a la Sra. Saldívar que el parque tiene un solo campo sintético, el cual se alquila (hay que conservarlo y por eso no se permite el libre ingreso de niños ni adultos), y se le indicó que el parque tiene muchas zonas libres donde los niños puedan hacer deporte libremente.
19	20/12/2018	SEDE CENTRAL	La parcialización del Subgerente de eventos y concesiones Victor Abrhan Jara a favor del Sr. Alfredo Carmona Farge y Felician Paquiyauri con el alquiler del anfiteatro para explotar a los artistas populares que trabajamos en la calle aprovechandose de la necesidad de cada uno de nosotros obligando a pagar cuotas elevadas para ella hacer negocio vendiendo golosinas, gaseosas, etc.	Memorandum N° 063-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	15/01/2019	Se encuentra pendiente de respuesta, ya que a la fecha la unidad organica competente no ha realizado los descargos respectivos	Mediante Memorandum N° 063-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML, se solicitó a la Subgerencia de Concesiones y Eventos realizar los descargos respectivos con la finalidad de poder otorgarle una adecuada respuesta al administrado
20	21/12/2018	SEDE CENTRAL	Terreno adjudicado no cuenta con servicios básicos, tal como lo indica en remate, presenté por escrito sin respuesta a la fecha, también hay demasiada demora en la elaboración de la documentación, he venido en 02 oportunidades sin éxito, el personal no se encuentra en la oficina Área de Asesoría Legal	Informe N° 135-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	15/01/2019	Se encuentra pendiente de respuesta, ya que a la fecha la unidad organica competente no ha realizado los descargos respectivos	Mediante Informe N° 135-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML, se solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica se sirva realizar los descargos respectivos con la finalidad de poder otorgarle una adecuada respuesta al administrado
18	30/11/2018	SEDE CENTRAL	El año pasado em noviembre del 2017 SERPAR nos contrató para realizar trabajos en el Parque Huiracocha y nosotros SERVIKAM S.A.C. cumplimos con nuestro trabajo, pero SERPAR no quiere pagar usando de excusa que sus conformidades estan mal redactadas, observación que corresponde al mismo SERPAR	Memorandum N° 062-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	15/01/2019	Se encuentra pendiente de respuesta, ya que a la fecha la unidad organica competente no ha realizado los descargos respectivos	Mediante Memorandum N° 062-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML, se solicitó a la Subgerencia de Abastecimiento realizar los descargos respectivos con la finalidad de poder otorgarle una adecuada respuesta al administrado
11	23/09/2018	PARQUE LOS ANILLOS	El servicio de estacionamiento no me fue otorgado estando en espera para su debido ingreso, dando preferencia a otro conductor en mi lugar el Guardaparque Kevin Moreno y la Administradora Roxana Guerra	CARTA N° 240-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	22/10/2018	25/10/2018 no se ubica la dirección indicada en el Rimac	Se le pidió las disculpas a la usuaria Nataly Arroyo. Se le explicó que quizás el guardaparques no se percató la salida de un automovil, no cediendole el paso a la señora, generando en ella el malestar que manifiesta
3	24/09/2018	PARQUE LA MURALLA	El día 23 de setiembre del 2018, ingresé al parque de la murala, dirigiendome al gimnasio "SOLGYM" a las 10:50 am, como todos los domingos ya que estoy matriculado por 1 mes. Deje mis pertenencias /celular LG, monedero con S/ 120.00, mi cartera y mi chompa] dejandolo asegurado con candado. Al retornar a las 10:00 pm me di con la sorpresa de que no estaba mi candado ni mis pertenencias, tan solo estaba mi chompa. Tampoco estaba las pertenencias de mis amigos en el casillero. Me acerqué a recepción y no me brindaron la ayuda necesaria, aduciendo que se iban a hacer responsables de los objetos perdidos.	CARTA N° 237-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MM L	22/10/2018	24/10/2018 No se ubico la dirección indicada en el Cerro San Cristobal.	La administración apenas tomó conocimiento indicó a los guardaparques brindar el apoyo respectivo. Se llamo a serenazgo para el traslado de la usuaria a la comisaría. Los trabajadores del Solgym indican que a la usuaria se le consulto si tenia cosas u objetos de valor para que se custodien en el counter; sin embargo, la usuaria no dejo ninguna pertenencia, a pesar de que en las instalaciones del solgym existen carteles indicando la NO responsabilidad por pérdidas y extravíos y dejar las cosas de valor en el counter. Se le entregó el libro de reclamaciones a su regreso el día 24-09-2018

5	23/10/2018	Parque Flor de Amancaes	La señora administradora del completo deportivo no nos atiende como nosotros los jugadores deseamos, son muy prepotentes, en este parque de parte de los de seguridad son muy malcriados	Carta N° 246-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/10/2018	06/11/2018 Devuelven not. Toda vez que la dirección brindada no existe.	<p>1. Al momento que se acercan usuarios a la caja 01 la máquina se apagó repentinamente, en el que se les comunica al público el problema suscitado y solicitamos su comprensión, lo cual en mi calidad de administradora se toma las acciones oportunas informando al área de informática para el apoyo inmediato. 2. La secretaria sube a administración para emitir los tickets desde la computadora para evitar que esperen mucho; es donde se hace pasar de buena fe a las personas para que realicen el pago correspondiente el cual causa malestar a los usuarios aduciendo que ya no querían pagar por lo que se les estaba acusando molestia el movilizarlos de un punto a otro. 3. Conversando y buscando su comprensión suben 3 personas aduciendo que iban a cancelar el total de personas que estaban ingresando, al momento de cobro no fue así, lo que se les informó que todo ingreso tenía un costo y que lamentábamos su actuar porque de buena fe se les había hecho ingresar y ahora no entendíamos porque no querían cancelar. 4. Después de un largo conversar y logrando que entiendan nuestro trabajo cada una de ellas saca 100 soles queriendo que se les cobre de manera simultánea gritando palabras soeces en la administración, es cuando suben más de sus compañeros increpando a la secretaria que era ineficiente y reclamando el libro de reclamaciones aduciendo que el parque no debería tener costo y debían ingresar gratis a lo que solo se les respondió que solo cumplamos con lo que estaba estipulado en el TUSNE y solo realizábamos nuestro trabajo. 5. Los gritos y ataques eran bastantes fuertes increpando que era su derecho que se les muestre el libro de reclamaciones, se les respondió que sí, solo que el libro se encontraba en la puerta principal y es ahí donde ellos tenían que acompañarnos o caso contrario esperar que se lo alcancemos, inmediatamente la secretaria sale en busca del libro y antes de entregárselos los orienta como deberían llenar para que las respuestas a su reclamo se les sean enviados de la manera correcta. 6. Es cuando el SR. JESÚS GALVÁN Y LA SRA. MADELEINE HACTAYO escribieron en el libro de reclamaciones aduciendo haber sido maltratados y que había negativa de parte de nuestros colaboradores en brindarles una buena atención, a lo que en mi calidad de administradora niego esas acusaciones porque en cuanto al suscrito el inconveniente en caja se les brindó todas las facilidades para que ingresen rápidamente según se detalla líneas arriba. 7. Cuando se les ve las burlas y mofas de los usuarios se les comunica que no todos pueden hacer el reclamo ya que son un grupo y solo [01] lo podría hacer en representación de todos, a lo que ellos riéndose responden yo no tengo tiempo y voy a escribir lo que me dé la gana a ver si el MUDO responde (haciendo referencia al alcalde de Lima), nos referimos a sus comentarios que por favor los reclamos sean con sustento y letra legible y con todos los datos veraces. En cuanto se les solicitó su DNI para corroborar los datos fuimos víctimas de agresiones verbales, e inmediatamente nos arrancharon el DNI logrando solo [01] el señor Jesús llevándose de manera prepotente su copia, por otro lado la Sra. Madeleine dejó la hoja aduciendo que nadie le decía como hacer las cosas, así retirándose de la administración burlándose de nuestros trabajadores y minimizándolos. Hago de conocimiento que los trabajadores, la secretaria y esta administración velamos porque cada usuario salga contento de nuestro recinto a fin de dar una buena imagen de nuestro trabajo y que en ningún momento los atacamos y menos los maltratamos como refieren en una de las hojas.</p>
6	23/10/2018	Parque Flor de Amancaes	La señora administradora del completo deportivo no nos atiende como nosotros los jugadores deseamos, son muy prepotentes, en este parque de parte de los de seguridad son muy malcriados	Carta N° 247-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/10/2018	08/11/2018 Devuelven not. Toda vez que la dirección brindada no existe.	<p>1. Al momento que se acercan usuarios a la caja 01 la máquina se apagó repentinamente, en el que se les comunica al público el problema suscitado y solicitamos su comprensión, lo cual en mi calidad de administradora se toma las acciones oportunas informando al área de informática para el apoyo inmediato. 2. La secretaria sube a administración para emitir los tickets desde la computadora para evitar que esperen mucho; es donde se hace pasar de buena fe a las personas para que realicen el pago correspondiente el cual causa malestar a los usuarios aduciendo que ya no querían pagar por lo que se les estaba acusando molestia el movilizarlos de un punto a otro. 3. Conversando y buscando su comprensión suben 3 personas aduciendo que iban a cancelar el total de personas que estaban ingresando, al momento de cobro no fue así, lo que se les informó que todo ingreso tenía un costo y que lamentábamos su actuar porque de buena fe se les había hecho ingresar y ahora no entendíamos porque no querían cancelar. 4. Después de un largo conversar y logrando que entiendan nuestro trabajo cada una de ellas saca 100 soles queriendo que se les cobre de manera simultánea gritando palabras soeces en la administración, es cuando suben más de sus compañeros increpando a la secretaria que era ineficiente y reclamando el libro de reclamaciones aduciendo que el parque no debería tener costo y debían ingresar gratis a lo que solo se les respondió que solo cumplamos con lo que estaba estipulado en el TUSNE y solo realizábamos nuestro trabajo. 5. Los gritos y ataques eran bastantes fuertes increpando que era su derecho que se les muestre el libro de reclamaciones, se les respondió que sí, solo que el libro se encontraba en la puerta principal y es ahí donde ellos tenían que acompañarnos o caso contrario esperar que se lo alcancemos, inmediatamente la secretaria sale en busca del libro y antes de entregárselos los orienta como deberían llenar para que las respuestas a su reclamo se les sean enviados de la manera correcta. 6. Es cuando el SR. JESÚS GALVÁN Y LA SRA. MADELEINE HACTAYO escribieron en el libro de reclamaciones aduciendo haber sido maltratados y que había negativa de parte de nuestros colaboradores en brindarles una buena atención, a lo que en mi calidad de administradora niego esas acusaciones porque en cuanto al suscrito el inconveniente en caja se les brindó todas las facilidades para que ingresen rápidamente según se detalla líneas arriba. 7. Cuando se les ve las burlas y mofas de los usuarios se les comunica que no todos pueden hacer el reclamo ya que son un grupo y solo [01] lo podría hacer en representación de todos, a lo que ellos riéndose responden yo no tengo tiempo y voy a escribir lo que me dé la gana a ver si el MUDO responde (haciendo referencia al alcalde de Lima), nos referimos a sus comentarios que por favor los reclamos sean con sustento y letra legible y con todos los datos veraces. En cuanto se les solicitó su DNI para corroborar los datos fuimos víctimas de agresiones verbales, e inmediatamente nos arrancharon el DNI logrando solo [01] el señor Jesús llevándose de manera prepotente su copia, por otro lado la Sra. Madeleine dejó la hoja aduciendo que nadie le decía como hacer las cosas, así retirándose de la administración burlándose de nuestros trabajadores y minimizándolos. Hago de conocimiento que los trabajadores, la secretaria y esta administración velamos porque cada usuario salga contento de nuestro recinto a fin de dar una buena imagen de nuestro trabajo y que en ningún momento los atacamos y menos los maltratamos como refieren en una de las hojas.</p>



9	19/08/2018	Parque Lloque Yupanqui	El servicio por parte de la Municipalidad es pésimo a pesar de los tiempos no cambian de actitud y no comprenden y están inclinando a poner la mano al familiar indican que no aceptan mascotas y menos encontrando perros callejeros y dejan ingresar sin ninguna mascota, estamos cansados de contribuir pagando impuestos por este tipo de personas que ingresan en el estado	Carta N° 218-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	17/09/2018	18/09/2018 No se le pudo notificar por no contar con la dirección completa, solo se consigno la avenida mas no la numeración.	se le explicó que el ingreso no era con mascotas, se ofendió la señora, solicitando se le devuelva el dinero por el ingreso al parque, a lo que se procedió a devolver su dinero y solicitó el libro de reclamaciones
2	24/09/2018	Parque La Muralla	El día 23 set 2018, a las 10:50 am ingresé al gimnasio SOLGYM, pagando por 1 hora el monto de S/. 3.00 luego fui al baño de mujeres a dejar mis cosas (celular Moto G5, billetera S/. 200.00, DNI, tarjeta débito BCP, carnet universitario) en el casillero el cual se quedó asegurado con candado. Retorné a las 12:00pm y mi casillero estaba cerrado sin candado y sin mis objetos personales, luego me acerqué a recepción y las señoritas no me dieron la ayuda necesaria, hice la denuncia respectiva en la comisaría San Andrés y en el Gimnasio se verificó que no se contaban con la seguridad que exige el caso, no tienen cámaras ni registro de las personas que ingresan.	Carta N° 236-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/10/2018	07/11/2018 Se le dejó bajo puerta.	La administración apenas tomó conocimiento indicó a los Guardaparques brindar el apoyo respectivo. Se llamó a serenazgo para traslado de la usuaria a la comisaría. Los Trabajadores del solgym indican que a la usuaria se le consultó por protocolo si tenía cosas de objetos de valor para que se custodien en el counter; sin embargo, la usuaria no dejó ninguna pertenencia, a pesar de que en las instalaciones del solgym existen carteles indicando la NO responsabilidad por pérdidas y extravíos y dejar las cosas de valor en el counter. Se le entregó el libro de reclamaciones a su regreso el día 24-09-2018
4	24/09/2018	Parque La Muralla	El día 23 set 2018, a las 10:50 am ingresé al gimnasio SOLGYM, pagando por 1 hora el monto de S/. 3.00 luego fui al baño de mujeres a dejar mis cosas (cartera, celular Huawei G7M y llaves de mi vivienda y mi casaca) en el casillero el cual se quedó asegurado con candado. Retorné a las 12:00pm y mi casillero estaba cerrado sin candado y sin mis objetos personales, luego me acerqué a recepción y las señoritas no me dieron la ayuda necesaria, hice la denuncia respectiva en la comisaría San Andrés y en el Gimnasio se verificó que no se contaban con la seguridad que exige el caso, no tienen cámaras ni registro de las personas que ingresan.	Carta N° 238-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/10/2018	30/10/2018 Se dejó bajo puerta.	La administración apenas tomó conocimiento indicó a los Guardaparques brindar el apoyo respectivo. Se llamó a serenazgo para traslado de la usuaria a la comisaría. Los Trabajadores del solgym indican que a la usuaria se le consultó por protocolo si tenía cosas de objetos de valor para que se custodien en el counter; sin embargo, la usuaria no dejó ninguna pertenencia, a pesar de que en las instalaciones del solgym existen carteles indicando la NO responsabilidad por pérdidas y extravíos y dejar las cosas de valor en el counter. Se le entregó el libro de reclamaciones a su regreso el día 24-09-2018
12	29/09/2018	Parque Los Anillos	Soy madre de 2 niños a quienes inscribo en los deportes que brinda el parque en el cual pago por c/u s/. 40 soles y siendo un total de S/. 80 soles mensuales en el cual no nos brindan nada gratis ni siquiera el uso de los servicios higiénicos a pesar de pagar.	Carta N° 239-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/10/2018	26/10/2018	La Sra. Quilcat siempre se queja por el uso de los servicios higiénicos, el mismo que es concesionado y que se debe pagar. Si hoy 29 de septiembre se está regando, es porque hemos tenido un problema de falta de agua y debemos aprovechar en regar el parque
11	22/09/2018	Parque Lloque Yupanqui	Se solicita arreglen la palanca del inodoro y que haya agua en el lavadero, yo asisto cada 15 días al parque y hoy observo que sigue en la misma situación	Carta N° 241-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/10/2018	25/10/2018 Se dejó bajo puerta.	Se tomó en cuenta lo manifestado por la usuaria, indicándole que a veces los mismos usuarios son los que malogran los lavaderos y no saben cuidar los servicios que el Parque les brinda
18	21/09/2018	Parque Sinchi Roca	El día de hoy 21/09, Ingresamos al Parque Zonal a disfrutar de un día de esparcimiento familiar, pagamos nuestra entrada y no tenemos derecho al uso de los SS.RR. Gratuitos por parte del parque mínimo urinarlo y no tener que pagar 0.50 céntimos cada vez.	Carta N° 242-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/10/2018	29/10/2018 Se dejó bajo puerta	Se le explicó al usuario que los servicios higiénicos son Concesionados y que los maneja la Sub Gerencia de Concesiones y Eventos, el tema de personal lo maneja cada concesión y se le indicó que cada concesión tiene su propio Libro de Reclamaciones. (...) Esta administración procederá a comunicar al concesionario en mención que tenga un mejor trato correctivo y adecuado con el usuario visitante y que tome las medidas pertinentes con sus trabajadores
20	23/09/2018	Parque Hulacocha	Pagué con S/. 100 y el Sr. Victor Hugo Lamas me respondió de forma faltosa que no tenía vuelto y le expliqué que no tenía sencillo y el volvió a responderme grotescamente	Carta N° 243-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/10/2018		Al respecto cabe informar, que a la usuaria Sra. Jessica Chávez Manrique, se le pidió las disculpas del caso, y se le hizo presente que se tomarán las medidas correctivas en la brevedad posible

18	08/10/2018	Parque La Exposición	Impedimento de fotografías grupales por motivo de promoción escolar	Carta N° 244-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/10/2018	25/10/2018 Se dejó bajo puerta.	Al respecto cabe Informar, que de acuerdo a lo manifestado por el personal encargado, se le indicó al sr. Víctor Cárdenas que como ser una Institución educativa realice una solicitud donde solicita la autorización para la toma fotográfica con ubicación, de que institución vienen y que tipo de tomas realizaría para así tener conocimiento de las actividades que se realiza dentro del parque y/o en todo caso realicé el pago de acuerdo al TUSNE (derecho de toma fotográfica social) de S/. 50.00 cincuenta soles con 00/100
26	14/10/2018	Parque Huayna Cápac	Por motivos de la señorita que trabaja en el área de alquiler de parrillas stefania salvador aguirre se ha puesto prepotente a la hora de un reclamo de alquiler de parrilla originando un problema con mi familia haciendo lo que quiera nos alquila recibe la plata y después nos la quiere devolver por motivos que lo alquila otra persona ocasionando problemas	Carta N° 245-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/10/2018	31/10/2018	Se indica que, según manifestaciones del personal que se encontraba brindando el servicio de atención en dicha área, el usuario exigía el cambio de plancha de la parrilla por una rejilla, pero esta no podía ser retirada ya que posee diferente estructura, es por ello que la trabajadora por tanta insistencia optó por manifestarle la devolución de su dinero, ofuscando esta respuesta al Sr. Edwin
16	02/09/2018	Parque Sinchí Roca	Desorden en el cobro de las canchas de tenis, las canchas no están en buen estado. En ocasiones no entregan el voucher de pago, tienen desconocimiento del costo de alquiler.	Carta N° 222-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	17/09/2018	20/09/2018 Devuelven la not toda vez que la Av. Los Pinos termina en la cuadra 10, no existiendo la dirección 1318.	Se le comunicó a la usuaria que todo pago de servicios es por anticipado; cuando se le pidió por el pago del uso de campo la señora no había pagado nada por lo que el servicio fue alquilado a otro usuario que pagó con anticipación y justo estaba esperando el uso del servicio
15	13/10/2018	Parque Manco Cápac	El día de hoy asistí al parque con mi familia y al salir estaban pintando la acera y nosotros llevábamos un bebé en coche y no podíamos pasar por allí a lo que el Joven que estaba pintando nos habló de mala forma y de manera burlesca, estaba con él una Sra. que no es trabajadora del parque que también nos trató mal delante de nuestros hijos.	Carta N° 235-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/10/2018	23/10/2018	El día 13 de octubre la señora mencionada en la parte superior manifestó que quería acceder con su coche de su bebé por la acera de la pérgola donde estaban pintando, por lo que el colaborador (según su reclamo) le habló de mala forma, y que con él estaba una señora que también la trató mal e intercambiaron palabras. Sobre el particular, se debe indicar que el colaborador Jonathan Arco fue llamado a la oficina administrativa para poder hacer su descargo, lo cual él manifestó que la señora quiso pasar por ese lugar a pesar de tener la cinta de peligro, y es por esa razón que él le habló de forma firme; por lo que la señora se incomodó, en cuanto a la señora que estaba con él, cabe manifestar que no es trabajadora del parque. En cuanto a nuestro colaborador pidió las disculpas a la señora Pamela Veltz Paredes; sin embargo ella exigió el libro de reclamaciones
15	10/08/2018	Parque La Exposición	No es la primera vez que tengo un incidente con mis llantas que se desinflan por pernos y tachuelas. De las ferias, la limpieza a no es total y mis compañeros de la SUNAT han tenido el mismo problema, mostré las tachuelas a los señores Andrade y Manuela	Carta N° 200-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/08/2018	23/08/2018 Devuelven la notificación por ser un edificio multifamiliar en el cual constan varios departamentos.	De acuerdo a lo manifestado por el personal encargado del estacionamiento, se le indicó al Sr. Granda que se realiza la limpieza correspondiente de los estacionamientos, que las ferias no trabajan con tachuelas cabe resaltar que los concesionarios que realizan sus eventos en la explanada hacen su limpieza correspondiente ya que está establecido en su contrato
17	02/09/2018	Parque Sinchí Roca	No existe rotulación de cobro en estacionamiento, vehículos menores estacionan en vías peatonales falta de disposición de servicio del personal de la puerta	Carta N° 220-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	17/09/2018	18/09/2018	Se tomarán las medidas solicitadas por el usuario en cuanto a la rotulación e Información de precios por estacionamiento y hora máxima de permiso de ingreso de vehículos al área de estacionamiento
7	10/08/2018	Parque Lloque Yupanqui	He pagado mi entrada para conocer el parque el cual no permiten ingresar completamente ya que esta dividido por un toldo por lo cual no puedo hacer el recorrido total del parque lo cual es el gran motivo de mi queja	Carta N° 221-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	17/09/2018	02/10/2018	Se le explicó a la referida usuaria, que no podía hacer el ingreso a dicha zona, ya que estaba alquilada a la Feria "Perú Fest", razón por la cual se había hecho dicha separación, y para ingresar a dicha feria tenía que pagar su entrada y el ingreso por la Av. Universitaria, a pesar de haberle explicado el motivo por el cual la señora no podía ingresar a la zona de la feria, no supo comprender y solicitó el libro de reclamaciones
25	30/08/2018	Parque Huayna Cápac	Estuve en cola y me tocó pagar mi boleto para entrar y tenía 20 soles y la señorita cajera no tenía sencillo, esperé a un lado y ya le daban sencillo pero aún eso no me quería atender me decía que ponte a un lado y haz sencillo, yo no podía con mi bebé y no me atendió bien	Carta N° 219-2018/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	17/09/2018	27/09/2018	Se le señaló a la usuaria que la falta de sencillo es debido a que hay varios usuarios que al transcurrir de las horas traen billetes de alta denominación y es por ello que el sencillo se acaba brevemente. Así mismo; se le solicitó las disculpas respectivas por la supuesta mala atención recibida en caja, ya que, se conversó con la cajera y esta solo señaló que le solicitó a la señora esperar a un costado mientras esperaba que los usuarios, que se encontraban detrás de la cola, le trajeran sencillo al pagar sus entradas para así poder atenderla