

RELACIÓN DE COPIAS DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LOS USUARIOS							
PERIODO ENERO - JUNIO 2019							
HOJA DE RECLAMACIÓN			ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			MEDIDA ADOPTADA
N°	FECHA DE RECEPCIÓN	ÁREA DE PRESENTACIÓN		DOCUMENTO	FECHA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	
30	19/01/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. SANTA ISABEL SANABRIA GAMARRA MANIFIESTA QUE: ANTES DE INGRESAR A LA PISCINA, TIENEN QUE PASAR POR LAS DUCHAS MIS DOS MENORES HIJAS, HICIERON LO INDICADO; PERO EL PERSONAL DE LA PISCINA INSULTO INDICANDO ESTA GRANDULONA NO SABE PASAR POR LA DUCHA, AL ESCUCHARLA LE INCREPE Y LE DIJE QUE NO PODIA EXPRESARSE DE TAL FORMA DE UNA MENOR DE EDAD, MUY MALCRIADAMENTE RESPONDIO, QUEDESE DONDE QUIERA, NO VOY A PERMITIR QUE PAGANDO POR HORAS DE RECREACIÓN TENGA QUE PASAR MALESTAR CON MI FAMILIA.	CARTA N° 056-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/02/2019	Se envió el 14/02/2019 pero fue devuelto por tramite documentario indicando que no se ubicó por falta de referencia en la dirección. Se reenvio el 08/03/2019 a trámite documentario y fue devuelto por no ubicar la dirección. Se envió nuevamente el 18/03/2019 indicando trámite documentario que se dejo bajo puerta al no encontrarse nadie en la dirección y tomando fotografías del domicilio.	El administrador del parque señala que: Indicamos que el uso de las duchas es obligatoria antes de ingresar a las piscinas, así mismo se señala que la trabajadora, si bien es cierto, no utilizó las palabras adecuadas, solo cumplia con exigir al usuario se ciña a lo establecido en las normas de ingreso al complejo de piscinas. Así mismo, luego del error suscitado la trabajadora pidió las disculpas correspondientes, no aceptándolas la madre de familia.
31	19/01/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	EL SR. CARLO CAPRA OBERTO-BESSO MANIFIESTA QUE: EL SR. LUIS ALEJANDRO URIBE SALAS DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD LE HA INCREPADO Y HA HABLADO DE FORMA VIOLENTA Y MALCRIADA A SU MENOR HIJA, MIENTRAS ESPERABAN EL LIBRO DE RECLAMACIONES POR OTRO INCIDENTE OCURRIDO	CARTA N° 054-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	11/02/2019	Se envió el 11/02/2019 pero fue devuelto por tramite documentario indicando que no se ubicó por falta de referencia en la dirección. Se reenvio el 14/03/2019 a trámite documentario y fue devuelto por no ubicar la dirección. Se envió nuevamente el 18/03/2019 indicando trámite documentario que se dejo bajo puerta al no encontrarse nadie en la dirección y tomando fotografías del domicilio.	El administrador del parque señala que: El resguardo que posee este parque proviene de una empresa de seguridad, siendo su labor custodiar la oficina de administración desde la parte externa ante posibles hurtos u otros incidentes. El Sr. Carlos Lapra señalo que la seguridad le increpo a su menor hija que tome asiento de forma poco adecuada, puesto que la niña se encontraba en la puerta de la oficina de administración. Si bien es cierto, el resguardo es poco tolerante ante estos casos, el usuario mostro actitud violenta en todo momento, tal es así que al apersonarse el asistente administrativo a tratar de calmar la situación, este casi lo agrede
32	20/01/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	EL SR. RICARDO PAULINO CUSE MANIFIESTA QUE: COMO UN PARQUE TAN GRANDE CUENTE CON 5 SILLAS DE RUEDAS, QUE TUVO UN PERCANCE CON SUS ABUELOS, QUE UNO NO PUDO CAMINAR Y NO HABIAN SILLAS DISPONIBLES, ADEMÁS QUE AL MOMENTO DEL INGRESO SOLO COBRABAN EN DOS VENTANILLAS, ESTO HIZO QUE ESPERE 40 MINUTOS PARA PODER INGRESAR.	CARTA N° 055-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML Correo Electrónico del 07/03/2019	14/02/2019	Tramite documentario devolvio la notificación el 21/02/2019 toda vez que la dirección consignada no fue ubicada. El 07/03/2019 se envió una respuesta por correo electrónico.	El administrador del parque señala que: Este parque posee 05 sillas de ruedas habilitadas para los usuarios que presenten dificultades para trasladarse, por poseer los fines de semana mayor afluencia de público estas son entregadas de acuerdo al orden de llegada de los visitantes. Así mismo, se hace mención que el Sr. Ricardo Paulino, no se le brindó ningún tipo de preferencia al momento de la compra de sus entradas pues no mostró ser adulto mayor, poseer discapacidad, ni tener un niño en brazos.
33	21/01/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. MERCEDES PALACIOS QUISPE MANIFIESTA QUE: SE ACERCO A CAMBIAR A SU NIÑO DE 8 AÑOS A LOS SERVICIOS HIGIENICOS DE NIÑOS YA QUE NO ME PERMITIERON REALIZARLO EN EL VESTIDOR DE LOS VARONES PORQUE HABIAN NIÑOS ADOLESCENTES Y POR TAL MOTIVO SE FUE AL BAÑO DE LOS NIÑOS, DONDE FUE AGREDIDA POR LA SRA. JUANA HACIENDOLE UN ESCANDALO FRENTE A LOS DEMAS PADRES, INDICANDOLE QUE SU HIJO REALIZABA CONDUCTAS INAPROPIADAS	CARTA N° 052-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/02/2019	Se envió el 14/02/2019 pero fue devuelto por trámite documentario. Se volvió a enviar el 08/03/2019, indicando trámite documentario que fue dejado bajo puerta, acreditando con fotografías.	El administrador del parque señala que: A fin de solucionar el mal momento que pasó la usuaria Palacios Quispe Mercedes, esta administración decidió gestionar se brinden mayores ambientes para el uso de los niños que se encuentran inscritos en la escuela deportiva de natación. Además de ello, se le realizo el llamado de atención respectivo a la trabajadora que no respondió de forma atinada.
34	21/01/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. MARGARITA CARRASCO SONCCO MANIFIESTA QUE: NO SE RESPETA EL USO DEL BAÑO DE VARONES YA QUE INGRESAN MADRES AL BAÑO DE VARONES Y SUS HIJOS NO SE PUEDEN CAMBIAR.	CARTA N° 053-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/02/2019	Trámite documentario notificó el 19/02/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar al día siguiente, y regresando el 20/02/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta.	El administrador del parque señala que: Hay padres que al ser sus niños menores deciden acompañarlos, sin embargo, hay adolescentes que se incomodan por esto; es por ello, que se ha decidido gestionar se brinden más ambientes para el uso de los niños que se encuentran inscritos en la escuela deportiva de natación
16	22/01/2019	PARQUE SANTA ROSA	LA SRA. FANNY MANTILLA YAÑEZ MANIFIESTA QUE LA CAJERA QUE ATENDIA NO SE ENCONTRABA EN NINGUNA CAJA, Y CUANDO LA LLAMARON QUISO COBRARLE DOBLE TICKET ADUCIENDO QUE LA ADOLESCENTE DEBIA INGRESAR CON UN ADULTO, ELA LE DIJO QUE TENIA 14 AÑOS MOSTRANDO SU DNI Y DESPUES LE INFORMÓ LA CAJERA QUE NO HABIA SISTEMA, QUE LE DEBIA DAR UN TICKET MANUAL Y PAGAR EL MONTO DE 4 SOLES POR QUE NO HAY DE 3.50 SOLES.	CARTA N° 058-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/02/2019	20/02/2019	El administrador manifesto que: Sobre el particular, se debe indicar que el ingreso al parque corresponde al monto de S/. 2.00 de lunes a sábado y S/ 3.00 domingos y feriados, excepto niños de 0-4 años y adultos mayores. El ingreso a la piscina es de S/. 3.50 el turno, cuyos montos se encuentran establecidos según TUSME de SERPAR LIMA. Sobre el tema de tickets, el sistema se estuvo yendo momentáneamente por lo que se tuvo que usar tickets manuales como contingencia
35	01/02/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	ANULADO				



36	01/02/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. ROSARIO FIGUERO POZA MANIFIESTA QUE: AL MOMENTO QUE REESO POR SEGUNDA VEZ A RECOGER SU BLOQUEADOR AL VESTUARIO SE OLVIDO SU FICHA, Y A LA HORA DE SALIR NO ENCONTRO SUS PERTENENCIAS.	CARTA N° 059-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/02/2019	22/02/2019	El administrador manifesto que: La Sra. Rosario Figueredo Poza, indico que fuera del guarda ropa extravió su ficha por la entrega de sus pertenencias, al momento que se apersono a recoger sus cosas sin la misma se dio con la sorpresa que otra persona ya las había retirado. Respecto al mismo, esta administración señala que no nos hacemos responsables por la pérdida de objetos de los usuarios, puesto que es de su total responsabilidad su custodia y/o cuidado
37	01/02/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. ORSE SOLOME CONTRERAS MANIFIESTA QUE: NO SE CUMPLIO CON EL HORARIO DEL SERVICIO DE PISCINA EN EL TURNO DE 4:00 PM A 5:30 PM, QUE LOS RETIRARON DE LA PISCINA A LAS 5:10 PM	CARTA N° 057-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	07/03/2019	Se envió el 14/02/2019 pero fue devuelto por trámite documentario al no encontrar la ubicación. Se volvió a enviar y fue recibido el 22/03/2019.	El administrador manifiesta que: Se le indicó al Sr. Orsé que el último horario de piscinas se adelantó 20 minutos puesto que era de necesidad realizar el mantenimiento correspondiente al complejo en general. Se indica, que dicho usuario ingreso horas después de iniciado el turno, desconociendo lo acordado inicialmente, es por ello que genero su reclamo, puesto que a pesar de las explicaciones emitidas por esta administración señalo su disconformidad
27	09/01/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	EL SR. JAVIER HUAYNALAYA MANIFIESTA QUE: NO PERMITIERON CAMBIAR DE TALLER, Y QUE ESTA INDICACIÓN NO FUE NI COMUNICADA NI FIGURA EN NINGUNA CLAUDSULA O ESCRITO EN EL COMPROBANTE DE INSCRIPCIÓN COMO SI FIGURAN OTROS PUNTOS COMO EL USAR LA IMAGEN DEL ALUMNO Y LOS PAGOS.	CARTA N° 061-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/02/2019	Trámite documentario notificó el 19/02/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar al día siguiente, y regresando el 20/02/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta.	El administrador manifesto que: Los encargados de las inscripciones de escuelas deportivas no permitieron el cambio de taller de su menor niño. Cabe señalar que antes que se inicien las inscripciones a las escuelas deportivas los promotores encargados señalaban que no había opción a cambio de disciplina ni devolución de dinero, sin embargo, a pesar de conocer esto el usuario insistió con que se le permitiera tal acción. Así mismo, esto fue debido a que se escuchó rumores de conocidos que el complejo de piscinas de esta dependencia no poseía autorización de funcionamiento, cuando ello es totalmente falso
28	14/01/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	EL SR. MIGUEL ANGEL BENANCIO ALBUJAR MANIFIESTA QUE: SIENDO LAS 8:50 INGRESO CON SU HUA MENOR DE 7 AÑOS, LA MISMA QUE SE ENCUENTRA EN LAS CLASES DE NATACIÓN, INDICA QUE SU HIJA NECESITABA IR AL BAÑO POR LO CUAL EL INGRESO CON ELA ACOMPAÑANDOLA, UNA VEZ DENTRO LA SEÑORA DE LIMPIEZA LLAMADA MITSUCO COMENZO A GRITARLE DEL PROQUE ESTABA EN EL BAÑO DE MUJERES, EL SR LE INDICO QUE LELVO A SU HIJA PERO LA SRA COMENZO A AGREDIRLE CON EL TRAPEADOR QUE TENIA EN LA MANO.	CARTA N° 062-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/02/2019	19/02/2019	El administrador del parque manifesto que: Se le llamo severamente la atención al personal que presta servicios en el complejo de piscinas, así mismo en su defensa esta persona indicó que se alteró debido a que no era posible que el señor ingrese a un ambiente que es exclusivo para damas, sin embargo, se le hizo entender que era por su menor hija, manifestando esta que al parecer todo habría sido un mal entendido. Así mismo se indica que se le brindaron las disculpas del caso al usuario en mención
29	16/01/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. LUZ ELENA MONTERROSO CORNEJO MANIFESTO QUE: SU RECLAMO ES LA INIGUALDAD DE PAGOS CON LAS PARRILAS Y QUE SE LE ENTREGO LA PARRILLA SUCIA, ADEMAS QUE EL COSTO DEBE SER MINIMO POR HABER PAGADO SU ENTRADA.	CARTA N° 064-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/02/2019	Trámite documentario notificó el 15/02/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar el 18, y regresando el 18/02/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta.	El administrador manifesto que: La usuaria solicito realizar el uso gratuito de la parrilla o en su defecto que se realice un descuento, cuando el alquiler tiene el costo fijo de S/.15.00 soles; a pesar de señalarle reiteradamente que nosotros solo cumplimos con cobrar la tarifa establecida se negó a aceptar en todo momento lo señalado
11	18/01/2019	PARQUE ALAMEDA LAS MALVINAS	LA SRA. MIRIAM LEON PIZARRO MANIFESTO QUE: FUE AL PARQUE ALAMEDA LAS MALVINAS A LAS 3:10 DE LA TARDE Y QUE EN EL LUGAR DONDE ESTABAN JUGANDO SUS NIÑOS HABIAN 3 SUJETOS APARENTEMENTE DROGANDOSE, DIJO QUE LOS ENCARO Y PIDIO AYUDA AL SUPERVISOR MARCOS CHAVEZ Y ESTE LE DUO QUE NO PODIA HACER NADA.	CARTA N° 065-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/02/2019	05/03/2019	El administrador del parque manifesto que: Se atendió a la usuaria con las disculpas del caso y con el compromiso de proseguir en la erradicación de las personas de mal vivir.
23	10/01/2019	PARQUE SINCHI ROCA	EL SR. MIGUEL ANGEL CERRUDO PALOMINO MANIFESTO QUE: LOS SERVICIOS HIGIENICOS NO ESTAN HABILITADOS EN TODO EL PARQUE RECREACIONAL, QUE SE ARGUMENTO QUE LA CONCECIONARIA DE LOS BAÑOS NO FIRMO CONTRATO.	CARTA N° 066-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/02/2019	Trámite documentario notificó el 14/02/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar al día siguiente, y regresando el 15/02/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta.	El administrador del parque manifesto que: Se comunicó con la Subgerencia de Concesiones, el mismo que le informó que a partir del 10 de enero de 2019, se apersonarían 03 activaciones nuevas para los SSHH que dejaron de ser concesionados, que a las 14:00 horas ingreso 01 activación y que las otras activaciones se realizaron en el transcurso del día, indicó que para dar una pronta solución se le ofreció los SSHH de la administración, ofreciéndole además las disculpas del caso e informando que no todos los SSHH del parque se encontraban sin servicio ni atención
14	17/01/2019	PARQUE LLOQUE YUPANQUI	LA SRA. ELA APONTE ROMERO MANIFESTO QUE: INGRESO A LA PISCINA EN EL TURNO DE LA 1:00 PM, DEJANDO EN EL CASILLERO UN BOLSO CON TOALLA Y PANTALON, EN EL BOLSILLO DE ESTE UN CELULAR LENOVO K5, Y QUE AL RECOGER A LAS 2:00 PM NO ESTUVO EN EL BOLSO SIN CELULAR, DANDOSE CUENTA DEL HECHO AL LLEGAR A SU CASA.	CARTA N° 067-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/02/2019	Trámite documentario notificó el 14/02/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar al día siguiente, y regresando el 15/02/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta.	El administrador del parque manifesto que: El personal encargado de piscina le puso en conocimiento que nunca antes hubo incidente o reclamo de alguna perdida de objeto en el área de guardarropa. Le pedimos a la señora que nos acompañe a revisar cada ambiente del guardarropa para descartar que se haya caído. Así mismo, se consultó al personal y ellas manifestaron que se entregó el bolso tal cual había sido encargado. La Sra. reviso en su momento y no reclamó nada. Garantizamos que el celular no había sido extraído dentro del guardarropa y que pudo haberse caído camino a su casa, ya que regreso 2 horas después



10	16/01/2019	PARQUE FLOR DE AMANCAES	EL SR. EDWIN ATAUIJE ROJAS MANIFESTO QUE: SOBRE EL TALLER DE NATACIÓN DE SU HIJO DE 5 AÑOS, AL RESPECTO EN EL HORARIO DEL TALLER INGRESAN USUARIOS AJENOS A LA CLASE A HACER USO DE LA PISCINA, Y QUE ESTO PERTURBA EL DESARROLLO ADECUADO DE LAS CLASES.	CARTA N° 068-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/02/2019	Se envió carta el 14/02/2019, fue devuelta y se volvió a enviar siendo recibido el 12/03/2019.	El administrador del parque manifestó que: Los días que cito el señor, no contamos con muchos niños en la academia por lo que es factible atender al público usuario sin que implique algún fastidio o molestia ya que ellos no interrumpen las clases, toda vez que los tenemos separados por bollas y los socorristas y profesores están atentos. 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 maltratamos como refieren en una de las hojas
13	05/01/2019	PARQUE LLOQUE YUPANQUI	LA SRA. SELENE GOMEZ MELGAR MANIFESTO QUE: VERIFICO QUE EN LA PAGINA WEB EL HORARIO DE LA PISCINA MUNICIPALES A LAS 9:00 AM Y QUE EL INGRESO ES POR HORA, PERO QUE EN LA REALIDAD NO SE CUMPLE YA QUE VIENEN REALIZANDO CLASES DE NATACIÓN Y NO HAY PARA PERSONAS QUE TIENEN DISPONIBILIDAD EN LAS MAÑANAS.	CARTA N° 069-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	14/02/2019	Se envió carta el 14/02/2019, fue devuelta por no encontrar la dirección y se volvió a enviar siendo recibido el 25/03/2019.	La administración manifestó que: Se le puso en conocimiento a la Sra. que los nuevos horarios rigieron a partir del 04 de enero, fecha en que comenzaron las clases de natación en la piscina en los horarios de 09:00 am a 1:00 pm, por esa razón la atención del servicio de piscina al público en general comenzaba a las 1:00 pm y culmina a las 5:30 pm. Se le informó que el área encargada de actualizar la página web con la información correspondiente a los horarios de atención, recién estaba en el proceso de actualización, ya que recién un día antes se había regido el nuevo horario
15	03/02/2019	PARQUE HUASCAR	LA SRA. FLAVIA ZARATE RAMIREZ MANIFESTO QUE: SIENDO LAS 10 DE LA MAÑANA ROBARON A DOS NIÑOS SUS CELULARES, QUE FUE UN HOMBRE QUE VESTIA ROPA DEPORTIVA, EL MISMO QUE LES DIJO QUE LOS PODRIA ENTRENAR, PERO QUE PARA CONTROLAR EL TIEMPO ESTOS DEBIAN PRESTARLE UN CELULAR CON CRONOMETRO, LOS NIÑOS FUERON ESTAFADOS TODA VEZ QUE EL SR SE LLEVO SUS CELULARES.	CARTA N° 086-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	18/02/2019	19/02/2019	El administrador del parque manifestó que: Se apersonaron los niños a la Administración informando del hecho a la Administradora quien inmediatamente informo al supervisor, al personal de seguridad interna y puertas dando las descripciones para localizar al sujeto, al cual no se localizó, se presume que al realizar el acto de hurto salió del parque. Aproximadamente a las 5:50 de la tarde se apersono a la administración la tutora del niño y el padre de la niña para informar del hecho, se les informo el procedimiento y que no se encontró al sujeto en las instalaciones del parque, se les indico que realizaran la denuncia respectiva a la comisaria del sector pero ninguno de los asistentes portaba sus documentos de identidad.
16	04/02/2019	PARQUE HUASCAR	LA SRA. MARIA DAVILA VERA MANIFESTO QUE: AL ACERCARSE AL TALLER DE TEATRO DEL CENTRO CULTURAL SE DIO CUENTA QUE ESTAN LIMPIANDO Y QUE LOS NIÑOS SE ENCONTRABAN EN LA BIBLIOTECA, UN LUGAR QUE NO CUENTA CON VENTILACIÓN, QUE EL ENCARGADO LE MANIFESTO QUE NO HABIA PERSONAL PARA LIMPIAR POR ESO LO REALIZABAN EN ESE MOMENTO Y QUE EL LUGAR DONDE SE ENCONTRABAN LOS NIÑOS NO ERA UN LUGAR ADECUADO, ADEMAS QUE LOS SSHH SE ENCONTRABAN MUY SUCIOS. ADEMAS MENCIONO QUE LA MISS DE TEATRO NO TIENE APOYO PARA CUIDAR Y ATENDER A LOS NIÑOS.	CARTA N° 087-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	18/02/2019	19/02/2019	El administrador del parque manifestó que: El Centro Cultural cuenta con SSHH. para el uso exclusivo del personal que labora, que por motivos de fuerza mayor se optó por tenerlo cerrado. Al iniciar las escuelas culturales nos solicitaron autorización para que los más pequeñitos puedan ingresar a los SSHH por estar más cerca y evitar algún tipo de accidente fisiológico, para lo cual se habilito realizando la limpieza correspondiente dejando en claro que solo el personal del Centro Cultural maneja llaves de este espacio. De acuerdo a la visita realizada por la Alta dirección de Serpar en el mes de Enero, los ambientes no se encontraban ordenados y limpios, regresando a la semana siguiente verificando los cambios y la limpieza realizada por ser un área donde se reciben a los niños, quedando con el compromiso de una vez por semana realizar la limpieza y el personal que atiende el Centro debería dar el mantenimiento diario
39	06/02/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. ELSA CHIRCA MOLINA MANIFESTO QUE: SU HIJA ESTA MATRICULADA EN LA ESCUELA DE TAEKWONDO EN EL PARQUE Y QUE TRABAJAN CON LOS MENORES BAJO EL SOL EN UN HORARIO DE 11 AM A 12 PM, PIDIO QUE TRABAJEN EN UN LUGAR CON SOMBRA.	CARTA N° 085-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	18/02/2019	19/02/2019	El administrador del parque manifestó que: Proporcionó otra área con sombra a fin de que los niños no sean perjudicados debido al inclemente clima
38	06/02/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA MARIA ABELINDA LOPEZ MELENDEZ MANIFESTO QUE: SU MENOR HIJO SE ENCUENTRA MATRICULADO EN LA ESCUELA DE TAEKWONDO EN UN HORARIO DE MUCHO SOL DE 11 A 12 PM LOS DIAS LUNES, MIERCOLES Y VIERNES, QUE LOS NIÑOS SE ENCUENTRAN TRABAJANDO BAJO EL SOL Y CALOR, MANIFESTO QUE EN ENERO LE TRABAJAN A LAS 12 HORAS PERO QUE EN FEBRERO CAMBIARON LA HORAS, PERO A LA FECHA 06.02.2019 SEGUIAN EN EL MISMO LUGAR.	CARTA N° 088-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	18/02/2019	19/02/2019	El administrador del parque manifestó que: Proporcionó otra área con sombra a fin de que los niños no sean perjudicados debido al inclemente clima

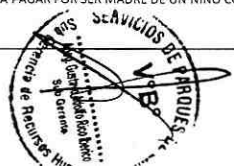


40	09/02/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA MATILDE VILCARIMA PACHECO MANIFESTO QUE: COMO TODOS LOS SABADOS INGRESO AL PARQUE CON SU COMIDA Y CUANDO QUISO HACER USO DE LAS PARRILLAS SE LE ACERCARON DOS PERSONAS INDICANDOLES QUE DEBIAN PAGAR POR HACER USO DE LA PARRILLA, INDICO QUE VECES ANTERIORES NUNCA SE LE COBRO QUE LE PARECE MAL QUE AHORA COMIENCEN COBRAR.	CARTA N° 090-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/02/2019	23/02/2019	El administrador del parque mediante el Informe N° 088-2019/SERPAR LIMA/GPZM/DAPHC/MML manifesto que: La usuaria se negó a cancelar el monto que se cobra por el alquiler de parrilla, aduciendo que anteriormente el servicio era gratuito. Se manifiesta que la tarifa que poseemos se encuentra en el TUSNE y que existen servicios que tienen costo diferenciado al pago de la entrada del parque
13	10/02/2019	PARQUE FLOR DE AMANCAES	EL SR. GERSON FEUPE SILVA CUZQUEN MANIFESTO QUE: RECIBIO UNA MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL TRABAJADOR SR. LOAYZA, EL MISMO QUE ATIENDE EN LAS PISCINAS YA QUE NO LE DEJO INGRESAR A LA MISMA SIN UN TICKET PEQUEÑO Y QUE A OTRO USUARIO SI LE DEJO PASAR. PIDIO QUE DEBERIA SER SUFICIENTE LA BOLETA DE PAGO PARA INGRESAR Y NO UN TICKET ADICIONAL	CARTA N° 091-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/02/2019	23/02/2019	El administrador del parque manifesto que: Se le explico al usuario que todo ingreso a la piscina es con ticket ya que tenemos varios horarios de ingreso y es un control para el registro de ingreso, con referente a que se dejo entrar a otro usuario sin ticket corresponde a un ticket que no se imprimió por problemas del sistema de caja, a todos los usuarios se les pide ticket
12	08/02/2019	PARQUE FLOR DE AMANCAES	LA SRA. LILIANA PUENTE CAJO MANIFESTO QUE: AL TERMINAR EL HORARIO DE PISCINA A LAS 4:10 DE LA TARDE, LA SALVAVIDA DE UNA MANERA INADECUADA APRESURO A LOS USUARIOS A SALIR DE LA PISCINA, INDICANDO QUE SE DEMORABAN DEMASIADO DE UNA AMNERA INADECUADA.	CARTA N° 092-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/02/2019	Se envió carta el 26/02/2019, fue devuelta por no encontrar la dirección y se volvió a enviar siendo recibido el 06/03/2019.	El administrador del parque manifesto que: Se pidió las disculpas del caso al usuario, y se conversó con la socorrista Tifany Peralta Ramos, a tener un plazo para el retiro de la piscina a los usuarios. También se informó a la Gerencia de Guarda Parques
16	08/02/2019	PARQUE MANCO CAPAC	LA SRA. JUANA CUCCHI AYCHO MANIFESTO QUE: LOS JUEGOS DE NIÑOS DE 0 A 4 AÑOS ESTAN EN PESIMAS CONDICIONES DE LIMPIEZA E HIGIENE YA QUE PUDO OBSERVAR TELAS DE ARAÑA, Y ESTAS PONEN EN PELIGRO LA INTEGRIDAD DE LOS QUE SE ENCUENTRAN CERCA	CARTA N° 093-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/02/2019	23/02/2019	El administrador del parque mediante el Informe N° 075 manifesto que: Al respecto, el suscrito le informó a la usuaria que los juegos de niños cerrados co los que cuenta el parque se encontraban en malas condiciones debido a que el personal de la Gerencia de áreas verdes se encontraban podando y recogiendo la maleza acumulada por tal actividad. Se le explicó que al podar cerca al área en mención, el polvo y las hojas caen por lo que resulta complicado evitar que se ensucie.
15	24/01/2019	PARQUE LLOQUE YUPANQUI	EL SR. RAFAEL CERVANTES PAZ MANIFESTO QUE: LA SRA. CARLA CORDERO ZAMORA ES MUY DESPOTA AL ATENDER AL PUBLICO, NO SABE SALUDAR, NO SABE EXPRESARSE, NO LE GUSTA BRINDAR SU NOMBRE.	CARTA N° 094-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/02/2019	25/02/2019	El administrador del parque manifesto que: Al respecto, está administración procedió a llamar la atención a la referida trabajadora, solicitando mejor trato a los usuarios
17	29/01/2019	PARQUE LLOQUE YUPANQUI,	EL SR. MARCO PALACIOS ILLESCAS MANIFESTO QUE: AY FALTA DE ORGANIZACIÓN YA QUE LES VENDIERON LA ENTRADA DE INGRESO AL PARQUE MAS NO LA DE PISCINA, QUE NO HAY COMUNICACIÓN NI ORDEN.	CARTA N° 095-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/02/2019	25/02/2019	El administrador del parque manifesto que: Le informó al mencionado usuario, que dicho día se tuvo problema en la máquina de la piscina, por lo que no se pudo dar atención a los usuarios, hecho que se produjo de manera imprevista, indicándole al usuario que las clases de natación que no hizo uso, se recuperará en la semana siguiente
16	27/01/2019	PARQUE LLOQUE YUPANQUI	LA SRA. JANET ZAVALA TORRES MANIFESTO QUE: EL DIA 27.01.19 CERCA DE LAS 10:35 AM INGRESO A LA PISCINA CON SU MENOR HIJO, Y QUE AL MOMENTO DE PASAR POR LAS DUCHAS SE TROPEZO Y CAYO POR EL MURITO QUE TIENEN EN DICHA ZONA.	CARTA N° 096-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/02/2019	25/02/2019	El administrador del parque mediante el Informe N° 66-2019/SERPAR LIMA/SG/GAPZM/DAPZLLY/MML manifesto que: Se le informó a la señora que el muro en la zona de la ducha cumple con la función de retener el agua, ya que es una zona de desinfección de los pies; el incidente se produjo porque su pequeño hijo cruzo con los ojos cerrados.
41	14/02/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. MILAGROS PABLO RICRA MANIFESTO QUE: SU HIJO SE ENCONTRABA JUGANDO EN EL PARQUE, Y QUE EN UNO DE LOS JUEGOS SU HIJO SE CORTO LA PIERNA DEBIDO Q QUE ESTE JUEGO ESTABA ROTO. PIDIO QUE SE LE AYUDE CON EL TRATAMIENTO Y TRANSPORTE AL HOSPITAL.	CARTA N° 097-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	04/03/2019	Se envió carta el 22/02/2019, fue devuelta por no encontrar la dirección y se volvió a enviar siendo recibido el 06/03/2019.	El administrador del parque a través del Informe N° 094-2019/SERPAR LIMA/GPZM/DAPHC/MML manifesto que: Nos encargamos de derivar al menor y un tutor al centro de salud más cercano, así mismo se gestionó con la Sra. Milagros para que se coordine el tema de los gastos que se podrían efectuar.
42	19/02/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. LIDIA NORMA CUYUBAMBA HIDALGO MANIFESTO QUE: FUE A HACER USO DE LA PISCINA Y LE INDICARON QUE EL INGRESO ES A PARTIR DE LA 1:00 PM PORQUE EN LA MAÑANA HAY CLASES DE NATACIÓN, QUE ELLA QUIERE QUE EL HORARIO DE ATENCIÓN SEA EN LA MAÑANA PORQUE ASI NO LE AFECTA LA RADIACION SOLAR.	CARTA N° 099-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/02/2019	26/02/2019	El administrador del parque a través del Informe N° 099-2019/SERPAR LIMA/GPZM/DAPHC/MML, manifesto que: Los horarios establecidos se deben a que en el complejo de piscinas se dicta la E.D. de natación, siendo inapropiado que se confundan niños estudiantes con usuarios por medidas de seguridad, así mismo se señala que, la piscina recreativa por ser la más amplia necesita mayor mantenimiento
26	25/02/2019	PARQUE SINCHI ROCA	LA SRA. CARMELINA VASQUEZ FERNANDEZ MANIFESTO QUE SU MENOR HIJO FUE DISCRIMINADO POR DOS PROFESORAS DEL TALLER DE NATACION, LA MISMA SE RECIBIO EN SU RECLAMACION EN LA HOJA DE RECLAMACION	CARTA N° 102-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	04/03/2019	06/03/2019	la Administradora responsable del referido parque, realizó los descargos respectivos manifestando textualmente que "(...) Se solicitó la presencia del coordinador de profesores de natación y la profesora involucrada quienes ofrecieron las disculpas del caso a la madre del alumno y dieron su descargo demostrando que ha sido un malentendido y que se hará los esfuerzos necesarios para evitar futuros percances". Aunado a ello, el coordinador de profesores manifestó que, "no se dejó de lado a su menor hijo, toda vez que estuvo a cargo de tres profesoras, las mismas que estuvieron en todo momento brindándole cuidado y atención".

5	03/02/2019	PARQUE LA MURALLA	LA SRA. MELISSA VALVERDE ADAN MANIFIESTA QUE FUE VICTINA DEL HURTO DE SUS PERTENENCIAS	CARTA N° 103-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	05/03/2019	06/03/2019	Mediante Memorandum N° 248-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML Se derivo los actuados a la secretaria tecnica a fin de ealuar el deslinde de responsabilidades, de corresponder.
7	03/02/2019	PARQUE LA MURALLA	LA SRA. MILUSKA VALVERDE ADAN MANIFIESTA QUE FUE VICTINA DEL HURTO DE SUS PERTENENCIAS	CARTA N° 104-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	05/03/2019	06/03/2019	Mediante Memorandum N° 248-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML Se derivo los actuados a la secretaria tecnica a fin de ealuar el deslinde de responsabilidades, de corresponder.
27	27/02/2019	PARQUE SINCHI ROCA	LA SRA. CUSI TICLLA JUANA MANIFIESTA QUE SUFRIO LA SUSTRACCIÓN DE SU MONEDERO DE SU MOCHILA DJADA EN CUSTODIA DEL GUARDARROPA DE LA PISCINA, Y QUE SU HIJA ENCONTRO EL MONEDERO EN EL ANFORA DE COSAS PERDIDAS, EL ENCARGADO MANIFESTO QUE UNA SRA LO DEJO Y QUE EL NO SE FIO EN EL CONTENIDO	CARTA N° 105-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	15/03/2019	Trámite documentario notificó el 24/02/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar a los dos días, y regresando el 26/02/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta.	Mediante Informe N° 196-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPZSR/MML, la administración del parque manifesto que se atendio de manera oportuna a la usuaria y se le brindo el libro de reclamaciones, adewmas manifesto que en elparque hay avisos de que no se debe dejar objetos de valor en el guardarropa o de ser el caso comunicarlo al encargado.
28	25/02/2019	PARQUE ZONAL HUIRACOCOA	LA SRA CAMINO MOROCCO RUTH ELSA PIDIO UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y CLARA PARA QUE EL PUBICO NO VENGA EN VANO AL SERVICIO DE LA PISCINA	CARTA N° 106-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	15/03/2019	25/03/2019	Mediante Informe N° 118-2019/SERPAR LIMA/DAPZHUI/MML manifesto que la pagina de SERPAR muestra el horario y dentro y fuera del aprque hay anuncios de el horario, mostrando en fotos lo que indica.
14	02/03/2019	PARQUE ZONAL FLOR DE AMANCAES	LA SRA. MONICA PACHECO GUILLEN MANNIFIESTA QUE FUE ATENDIDA DE MALA MANERA POR PARTE DE LA CAJERA DEL PARQUE	CARTA N° 107-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	13/03/2019	27/03/2019	Mediante Informe la administración del parque indica que se le pidió las disculpas del caso a la servidora y se le hizo la devolución del dinero que se le cobro por ingreso.
15	02/03/2019	PARQUE ZONAL FLOR DE AMANCAES	EL SR. FERNANDO VALER CABRERA MANIFIESTA QUE NO HAY SENCILLO EN LA CAJA, QUE NO HAY PERSONAL QUE ATIENDA EN LA PISCINA.	CARTA N° 108-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	13/03/2019	15/03/2019	Mediante Informe la administración informo que el dinero de la caja se le entrega a las 9:00 y que la cajera llevo 8:50, que por error se le pidió su comprobante de pago y se llamo la atención al trabajador que le solicito.
28	09/03/2019	PARQUE ZONAL SINCHI ROCA	EL USUARIO REFIERE QUE SE LE RETUVO SUS IMPLEMENTOS, LOS MIMOS QUE USABA PARA DAR CLASES DE FUTBOL.	S/N	S/N	S/N	Imposible dar respuesta, toda vez que la información no es clara en cuanto al numero de su Dni y su nombre completo.
30	09/03/2019	PARQUE ZONAL SINCHI ROCA	LA SRA. MORENO SIHUI CLAUDIA, MANIFIESTA QUE LOS SERVICIOS HIGIENICOS NO ESTABAN ABIERTO A LA HORA QUE SU MENOR HIJO ENTRENABA EN EL CLUB ALIANZA LIMA.	CARTA N° 110-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/03/2019	La unidad de Trámite documentario no encontro la dirección el día 29/03/2019 toda vez que indican no existe, dejando constancia en foto.	Mediante Informe N° 233-2019 la administración presenta sus descargos indicando que SERPAR no tiene contratoc on ningun club para brindar servicios de entrenamiento, y que los servicios higienicos que en total son 03 se encontraban operativos.
29	09/03/2019	PARQUE ZONAL SINCHI ROCA	LA SRA. ELISA CERRO TICONA MANIFIESTA QUE HAY FALTA DE INFORMACIÓN AL INGRESO DEL APRQUE, EN EL SENTIDO QUE NO INFORMARON QUE NO HABRIA CLASES DE FUTBOL.	CARTA N° 111-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	22/03/2019	22/03/2019	Mediante Informe 232 - 2019 la administración del parque presento sus descargos manifestando que, no contamos con ningun convenio ni contrato para brindar servicios de entrenamiento de futbol.
15	08/01/2019	PARQUE LOS ANILLOS	LA SRA. AYDA VENTURA PRESENTACIÓN MANIFIESTA QUE NO SE LE DEJO INGRESAR AL SSHH, TODA VEZ QUE NO TENIA LA TARIFA QUE SE EL EXIGIA, TENIENDO SOLO LA CANTIDAD 0.20 CENTIMOS	CARTA N° 112-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	19/03/2019	Trámite documentario notificó el 04/04/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar al día siguiente, y regresando el 05/04/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta.	Mediante Informe N° 119-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPLA/MML de fecha 14 de marzo de 2019 la administradora del parque nos remite la hoja de reclamacion, manifestando que los sshh estan administrados por una concesionaria y que se pidió las disculpas del caso.
43	09/03/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	EL SR. ISAAC GONCALVEZ MONTOYA MANIFIESTA QUE NO LE QUISIERON VENDER LAS ENTRADAS PARA LA PISCINA A LAS 4:40 Y QUE EL HORARIO ERA DE 4 A 5:30, Y QUE FUE DISCRIMINADO TODA VEZ QUE VIO INGRESAR A OTROS USUARIOS	No consigno su dirección correctamente	No consigno su dirección correctamente	No consigno su dirección correctamente	Mediante Informe N° 133 - 2019/SERPAR LIMA/GPZM/DAPHC/MML, la administración del parque manifiesta que rechaza cualquier tipo de discriminación y niega tajantemente que se haya realizado un trato diferenciado, toda vez que las personas que ingresaban era habian comprado su entrada con anticipación, ya que a las 4:00 la boletería cerraba.
44	09/03/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. KAREN VEGA VERGARAY, MANIFIESTA QUE SE LE OBLIGO PASAR POR LA DUCHA CUANDO INDICO QUE SU PRIMA ESTABA CON SU PERIODO.	CARTA N° 114-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	26/03/2019	27/03/2019	Mediante Informe N° 133 - 2019/SERPAR LIMA/GPZM/DAPHC/MML, la administración del parque manifiesta que los guardaparques manifestaron que la que agredio verbalmente fue la usuaria, pero de amnera preventiva, cambio de funciones a la trabajadora que fue la que solicito el baño antes del ingreso a la piscina.
16	05/03/2019	PARQUE LA MURALLA	EL SR. MANUEL GUEVARA SALES RECLAMA SOBRE EL MAL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LOS SSHH, TODA VEZ QUE A LAS 08:40 NO HABIA ATENCIÓN, SOLICITA QUE CAMBIEN A LA PERSONA QUE ATIENDE LOS SSHH.	CARTA N° 115-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	26/03/2019	27/03/2019	Mediante Informe N° 117-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPLA/MML de fecha 15 de marzo de 2019 la administradora del parque nos remite la hoja de reclamacion, manifestando que los sshh estan administrados por una concesionaria y que se solicito a esta que comenzara a atender mas temprano.
25	24/02/2019	PARQUE SINCHI ROCA	EL SR. EDWIN LUDEÑA ROJAS PRESENTA SU RECLAMO INDICANDO QUE NO SE LE PERMITIO INGRESAR A LA PISCINA A SU ESPOSA, INDICANDO QUE ESTA NO TENIA UNA ROPA ADECUADA	CARTA N° 118-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	26/03/2019	27/03/2019	Mediante Informe N° 178 -2019 la administradora del parque nos corre traslado del reclamo y de sus descargos, se pidió información acerca de la normativa para el uso de las piscinas y con Memorandim 933-2019-SERPAR LIMA/SG/GPZM/MML, nos corren traslado de la Directiva N° 01-2012-SERPAR LIMA/GGMMML que regula el uso de las piscinas de SERPAR LIMA.



21	21/03/2019	SEDE CENTRAL	EL SR. NIKOLAI SUAREZ DE CONSORCIO DHMONTHCEAM SAC, MANIFESTO QUE PAGO UNA COBRANZA COACTIVA, SIN EMBARGO SE LE VOLVIO A COBRAR, MOSTRANDO SU INCOMODIDAD POR NO CORRINAR O AVISAR AL AREA QUE YA SE PAGO	CARTA N° 121-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	28/03/2019	02/04/2019	Mediante Informe N° 113-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGEC/MML manifesto que hubo un error en la notificación toda vez que la resolución de cobranza fue notificada pro serpost y luego fuera de fecha.
45	24/03/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. FIORELLA LA ROSA VALLADARES PRESENTA SU RECLAMO INDICANDO QUE AL INGRESAR A LA ZONA DE LA GRANJA DEL PARQUE, ELA SU ESPOSO Y SU HIJA SE LLENARON DE PULGAS, QUE ERA UNA PLAGA Y QUE NO HABIA AVISO DE NO INGRESAR A LA ZONA	CARTA N° 125 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	16/04/2019	17/04/2019 la dueña de la casa indico que la señora era inquilina y ya no vivia en ese domicilio, sin posibilidad de notificar.	Mediante Informe N° 150-2019/SERPAR LIMA/GPZM/DAPHC el administrador del Parque Zonal Huayna Capac, amifesto que colocaron un anuncio de no ingresar, pero hubo personas que hicieron caso omiso al anuncio.
46	29/03/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. VICENCIO MAYRA, MANIFESTO QUE NO SE LE DEJO INGRESAR A LA PISCINA SIN PAGAR SU ENTRADA, TODA VEZ QUE IBA DE ACOMPAÑANTE DE SU SOBRINO CON HABILIDADES ESPECIALES	CARTA N° 126 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	05/04/2019	09/04/2019	Mediante Informe N° 161-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/MML el administrador del parque manifesto que, El ingreso a las instalaciones es gratuito para niños con habilidades diferentes más un acompañante; sin embargo, en los servicios diferenciados al señalado, como es el de la piscina, se paga la tarifa vigente. En esta ocasión se decidió brindar la facilidad al menor, no obstante el acompañante debía pagar la tarifa correspondiente, negándose la Sra. Mayra en todo momento.
17	31/03/2019	PARQUE LOS ANILLOS	EL SR. AZABACHE JUAN CARLO, MANIFESTO QUE LA TRABAJADORA DEL ESTACIONAMIENTO TUVO UNA ACTITUD DESAGRADABLE AL INDICARLE QUE EL LUGAR DONDE QUERIA ESTACIONARSE QUE NO ESTABA SEÑALIZADO Y DEBIA ESTACIONARSE EN OTRO ESTACIONAMIENTO	CARTA N° 127 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	04/04/2019	La unidad de Trámite documentario no encontro la dirección el día 09/04/2019 toda vez que indican es una feria y el señor a notificar fue comerciante que ya no trabaja hace mas de 1 año. Se dejo constancia en foto.	Mediante Informe N° 134-2019/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/MML el administrador menciono: Se le indico al Sr. Azabache que los conos se han colocado por seguridad, a fin de que no se congestione los vehículos cuando salen del parque. Se desconoce que la guarda parque Teresa Huamán tenga algún vínculo amical con un cuidador que no es del parque. Las disculpas del caso.
47	10/04/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SEÑORA QUISPE MANIFESTO QUE: HUBO UN PERCANCE EN LA LOZA DEPORTIVA DONDE FUE CON SU FAMILIA NUMEROSA A HACER DEPORTE Y EL ADMINISTRADOR LES INDICO QUE NO DEBIAN JUGAR AHÍ YA QUE HABIAN NIÑOS CERCA Y PODIAN SER LASTIMADOS	CARTA N° 145 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	25/04/2019	10/05/2019	Mediante el Informe N° 192-2019/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPHC/MML el administrador menciono: Si bien es cierto, cerca de espacios deportivos no es apropiado que personas descansen por el riesgo que les caigan las pelotas de futbol o vóley, la familia y amigos de la Sra. Zulma Quispe tenían un comportamiento bastante inapropiado y soez durante todo el tiempo que estuvieron en el parque, además no habían realizado el pago por el alquiler de esa losa deportiva, el cual es de S/. 10.00 (Diez y 00/100 soles) por hora, ni tenían intenciones de hacerlo, manifestando que antes nunca se les cobraba.
48	01/05/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	EL SR. MEDINA CAMPOS MANIFIESA QUE ALQUILO LA PARRILLA POR DOS HORAS Y LA TRABAJADORA MARITA HERNANDEZ LE MENCIONO QUE LA PARRILLA DEBIA SER USADA EN UN SOLO LUGAR Y NO SE PODIA TRANSPORTARLA.	CARTA N° 153 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	23/05/2019	La unidad de Trámite documentario no encontro la dirección el día 10/06/2019 por falta de referencia, regresando el 25/06/2019 e indicando en el Informe de devolución que no existe la dirección y demás detalles que ahí se indica.	Mediante el Informe N° 248-2019/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPHC/MML el administrador menciono: En relación al trato que brindó el personal de esta dependencia frente al Sr. Medina Campos, se manifiesta que se está gestionando el desarrollo de charlas e inducciones de atención al cliente para que el personal que ejecuta estas actividades en los diversos servicios brinde información adecuada al público visitante. Así mismo se recomienda brindarle acceso a las instalaciones, así como el servicio de parrillas de manera gratuita para 04 personas por un día.
19	19/04/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. ALVAREZ ROJAS JUDITH MANIFESTO QUE SEPARO LA LOZA DEPORTIVA PARA EL HORARIO DE 5 A 7 Y QUE LLEGADA LA HORA LE ENSEÑARON UNA LISTA DONDE NO ESTABA SU SEPARACIÓN Y SE LE DEVOLVIÓ EL DINERO.	CARTA N° 155 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	16/05/2019	La unidad de Trámite documentario no encontro la dirección el día 17/05/2019 por falta de referencia y no consignar dirección exacta en la hoja de reclamación.	Mediante el Informe 183-2019-SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPZMC/MML el administrador manifesto que: Habiéndose hecho las indagaciones de lo sucedido, se concluyó que las personas que presentan el reclamo no fueron quienes realizaron la separación de la losa. Las otras dos personas usuarias responsables aceptaron el hecho de haber realizado el pago y no haber continuado con el registro o separación de losa en el formato con el que contamos. Igual se les propuso acceder a la losa deportiva en otro horario o la devolución del dinero.
17	18/04/2019	PARQUE MANCO CAPAC	LA SRA. PORRAS CABRERA MANIFESTO QUE LOS JUEGOS DE NIÑOS CIERRAN A LAS 5:00 PM A PESAR DE QUE EL PARQUE CIERRA A LAS 6:00 PM, ASIMISMO SEÑALO QUE LE CAYÓ UN PELOTAZO A SU HIJA EN EL LABIO.	CARTA N° 156 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	16/05/2019	Trámite documentario notificó el 17/05/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar el 21, y regresando el 21/05/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta.	Mediante el Informe N° 192-2019/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPHC/MML el administrador menciono: Se ha coordinado con el área de juegos para accionar las medidas preventivas en las losas deportivas por donde transitan los niños para dirigirse al área de juegos infantiles.
33	04/05/2019	PARQUE HUIRACOCCHA	LA SRA. SOLANO HUAROCC OBDELIA MANIFESTO QUE EN LA BOLETERIA LE INDICARON QUE DEBIA PAGAR ENTRADA, ADUCIENDO QUE ELA NO DEBERIA PAGAR POR SER MADRE DE UN NIÑO CON DISCAPACIDAD.	CARTA N° 157 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	16/05/2019	La unidad de Trámite documentario no encontro la dirección el día 17/05/2019 por falta de referencia y no consignar dirección exacta en la hoja de reclamación.	Mediante el Informe N° 281-2019/SERPAR LIMA/GPZM/DAPZHUI/MML el administrador menciono: Se tomó nota del reclamo por parte del usuario a la cual se le informó que el beneficio del ingreso libre es para la persona con discapacidad pero que ella debía de pagar su entrada de manera regular.



32	21/04/2019	PARQUE HUIRACOCHA	EL SR. ALARCON VELA MANIFESTÓ QUE A LAS 3:30 PM ALQUILO LA LOZA DEPORTIVA PARA EL HORARIO DE 5 A 6 PM, PERO QUE AL LLEGAR A LA MISMA ESTA ESTABA OCUPADA.	CARTA N° 158 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	16/05/2019	Trámite documentario notificó el 17/05/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar el 21, y regresando el 21/05/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta adjuntando fotos.	Mediante el Informe N° 281-2019/SERPAR LIMA/GPZM/DAPZHUI/MML el administrador menciona: Se tomó nota del reclamo por parte del usuario al cual se le pidió las disculpas del caso y de procedió a habilitarle una losa disponible; asimismo, se está llevando un mejor control de este servicio a fin de evitar molestias en los usuarios.
31	17/03/2019	PARQUE HUIRACOCHA	LA SRA. AYALA HUARANCA MANIFESTO QUE NO PERMITIERON EL INGRESO DE SU MENOR HIJO POR ESTAR CON EL UNIFORME DE CIERTO EQUIPO.	CARTA N° 159 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	16/05/2019	La unidad de Trámite documentario no encontro la dirección el día 17/05/2019 por falta de referencia y no consignar dirección exacta en la hoja de reclamación.	Mediante el Informe N° 280-2019/SERPAR LIMA/GPZM/DAPZHUI/MML el administrador menciona que: Se tomó nota del reclamo por parte del usuario a la cual se le informó que al no tener contrato vigente con la escuela de futbol de Alianza Lima, no podían hacer uso del mini estadio como institución, es decir no podían realizar actividades de entrenamiento y no debían ingresar con materiales publicitarios. Se les informó que pueden realizar sus partidos amistosos bajo esas premisas
30	17/03/2019	PARQUE HUIRACOCHA	LA SRA. FLORES ARMAS LILIANA MANIFESTO QUE NO PERMITIERON A SU HIJO ENTRENAR CON EL CLUB ALIANZA LIMA SOLICITANDO QUE DEBERIAMOS DEJAR A LOS CLUBS ENTRENAR A SUS HIJOS.	CARTA N° 160 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	16/05/2019	Trámite documentario notificó el 17/05/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar el 21, y regresando el 21/05/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta adjuntando fotos.	Mediante el Informe N° 279-2019/SERPAR LIMA/GPZM/DAPZHUI/MML el administrador menciona que: Se tomó nota del reclamo por parte del usuario a la cual se le informó que al no tener contrato vigente con la escuela de futbol de Alianza Lima, no podían hacer uso del mini estadio como institución, es decir no podían realizar actividades de entrenamiento y no debían ingresar con materiales publicitarios. Se les informó que pueden realizar sus partidos amistosos bajo esas premisas.
29	17/03/2019	PARQUE HUIRACOCHA	LA SRA. GUEVARA AREVALO NANCY MANIESTO QUE SUS NIÑOS SON ALUMNOS DEL CLUB ALIANZA LIMA Y Q.NO LES DEJABAN IONGRESAR AL PARQUE POR ESTAR CERRANDO TODAS LAS CANCHAS DEPORTIVAS.	CARTA N° 161 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	16/05/2019	Trámite documentario notificó el 17/05/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar el 21, y regresando el 21/05/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta adjuntando fotos.	Mediante el Informe N° 278-2019/SERPAR LIMA/GPZM/DAPZHUI/MML el administrador menciona que: Se tomó nota del reclamo por parte del usuario a la cual se le informó que al no tener contrato vigente con la escuela de futbol de Alianza Lima, no podían hacer uso del mini estadio como institución, es decir no podían realizar actividades de entrenamiento y no debían ingresar con materiales publicitarios. Se les informó que pueden realizar sus partidos amistosos bajo esas premisas
23	03/05/2019	PARQUE DE LA EXPOSICIÓN	EL SR. LIZULLI MANIFESTO QUE LA SUPERVISORA MARICARMEN YAUN QUIERE IMPEDIR QUE INGRESE A SU ESTACIONAMIENTO ALEGANDO QUE YA NO ES HORARIO A PESAR DE QUE EN LA PAGINA WEB FIGURA COMO ABIERTO.	CARTA N° 162 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	16/05/2019	17/05/2019	Mediante el Informe N° 231-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPEZ/MML el administrador del parque menciona que: Se le permitió el ingreso de su motocicleta al estacionamiento, pero el Sr. Lizelli no quiso pagar a pesar de que estacionó su vehículo motorizado en la playa de estacionamiento.
35	11/05/2019	PARQUE HUIRACOCHA	EL SR. FLOREZ SALAS MANIFESTO QUE NO LE DEJABAN ENTRAR CON BICICLETA AL PARQUE POR NO TENER CASCO, CODERAS NI RODILLERAS.	CARTA N° 164 -2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	23/05/2019	Trámite documentario notificó el 24/05/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar el 27 y regresando el 27/05/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta adjuntando fotos.	Mediante el Informe N° 296-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPEZ/MML el administrador del parque menciona que: Se toma nota de la queja del usuario al cual se le informó que el uso de las bicicletas al interior del parque deberá ser con equipo de protección o mínimo un casco, que proteja de cualquier caída, acción que se viene tomando como medida de seguridad de los mismos usuarios; asimismo, se le informó que no se restringe el ingreso, pues puede aparcarlo en la entrada principal, en donde se registran las bicicletas dejadas por los usuarios al no contar con estos equipos de protección
50	14/05/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	EL SR. CHAPARRO MORANTE MANIFESTO QUE LAS 10:30 AM ARRIBO AL PARQUE Y POR EL ÁREA DONDE JUEGAN LOS NIÑOS PERCIBIO UN OLOR FUERTE A FUMIGACIÓN, POR LO QUE SE DIRIGIÓ A LOS CAMPOS DEPORTIVOS DEJANDO DE JUGAR EN EL ÁREA DE NIÑOS.	CARTA N° 191-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	23/05/2019	27/05/2019	Mediante el Informe N° 250-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPHC/MML el administrador del parque menciona que: Respecto a ello debo manifestar que durante dicho día, por una mala coordinación se generó retraso en el término del proceso de fumigación en algunos ambientes de las instalaciones. Con relación a la queja realizada por el usuario se tomaron las acciones correctivas del caso, programando las fumigaciones en las instalaciones, cuando sea necesario los días lunes antes de las 10:00 hrs. horario hasta el cual el parque no brindará atención, para de esta forma no perjudicar al público visitante. Así mismo, se solicitaron las disculpas del caso al usuario, y se procedió a realizar la devolución de dinero correspondiente a sus entradas.
49	09/05/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	LA SRA. MELINA LIZ CARPIO ROJAS INDICA QUE SE DEMORO EN LA ENTREGA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y QUE SUS ALUMNOS ESTABAN ACALORADOS ESPERANDO A QUE LES DEJE INGRESAR GRATUIDAMENTE	CARTA N° 194-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	30/05/2019	04/06/2019	Mediante el Informe N° 249 - 2019/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPHC/MML el administrador del parque menciona que: La usuaria deseaba ingresar gratis en todo momento, sin haber realizado el trámite pertinente con antelación. A pesar de haberle brindado facilidades en el acceso para evitar inconvenientes, deseaba el servicio de parrillas de manera gratuita y al no brindarle este, ella y sus compañeros se comportaron de manera altanera y agresiva

20	23/05/2019	PARQUE MANCO CAPAC	LA SRA. PAICO ATOCHE MANIFESTO QUE UN PERRO MORDIO A SU SOBRINO Y QUE EL SEÑOR XAVIER CASTILLO LE INDICO QUE SE TOMARAN MEDIDAS EN EL ASUNTO PERO NO SABE QUE MEDIDAS SON ESAS.	CARTA N° 198-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	05/06/2019	06/06/2019	Mediante el Informe N° 249 - 2019/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPZMC/MML el administrador del parque menciona que: Se activaron los protocolos de atención inmediata al niño por parte de la técnica en enfermería, y posteriormente se le evacuó al centro de salud el progreso donde recibió la atención correspondiente. Por otro lado, se capturó al can y se derivó a la veterinaria San Vicente para descartar rabia, el médico veterinario en su evacuación no encontró ningún síntoma de enfermedad viral y recomendó poner en cuarentena por 10 días al animalito para confirmar este descarte, el can se encuentra confinado en un ambiente seguro en el club zonal. Las medidas que se han tomado oportunamente es mejorar el alambrado de las rejas del frontis del club zonal por donde los perros ingresan con esfuerzo por seguir a sus dueños, se ha realizado una revisión y mejorado el alambrado.
37	25/05/2019	PARQUE HUIRACOCHA	LA SRA. CARNICA HUAMAN MANIFIESTA SU DISCONFORMIDAD POR NO HABER SENCILLO EN LA CAJA DE INGRESO PARA CAMBIAR LOS 20 SOLES QUE TENÍA.	CARTA N° 200-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	05/06/2019	06/06/2019	Mediante el Informe N° 321 - 2019/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPZHUI/MML el administrador del parque menciona que: Se toma nota de la queja de la usuaria, a la cual se le pidió disculpas por la mala atención y molestias que haya generado la atención de una de las cajeras; asimismo, se hizo de su conocimiento que se iba a conversar con la cajera involucrada para que no vuelva a ocurrir este tipo de molestias a los usuarios del parque
36	24/05/2019	PARQUE HUIRACOCHA	LA SRA. LONGA GUTIERRES MANIFIESTA QUE LE HACEN FIRMAR EL CUADERNO DE VISITA Y QUE LE COBRAN EL INGRESO A PESAR DE SER UNA VISITA DE VERIFICACIÓN DE LA UGEL OS.	CARTA N° 201-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	05/06/2019	Trámite documentario notificó el 13/06/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar el 18 del mismo mes, y regresando el 18/06/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta adjuntando fotos.	Mediante el Informe N° 320 - 2019/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPZHUI/MML el administrador del parque menciona que: Se tomó nota del reclamo del usuario, al cual se le informó que debía realizar el pago por el derecho de entrada al parque, porque su institución no ha cursado documento alguno a SERPAR LIMA solicitando la gratuidad o permiso para verificar el desenvolvimiento de las instituciones educativas durante la semana de la educación inicial como parte de sus labores.
4	27/05/2019	PARQUE UNIVERSITARIO	EL SR. ZAPATA CARRIÓN MANIFESTO QUE AL PROMEDIAR LAS 3:00 PM SE VENIA REALIZANDO EL PINTADO DE LA PILETA QUE DA A LA AVENIDA AZANGARO, PUDIENDO CON LA PINTURA GENERAL MALESTAR A CUALQUIER PERSONA QUE SUFRA DE ASMA O ALERGIA.	CARTA N° 202-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	19/06/2019	19/06/2019	Mediante el Informe N° 180-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPU/MML el administrador menciona que: Se le indicó al señor que se va a tomar en cuenta la observación sugerida para los próximos trabajos a realizar en el parque.
51	06/06/2019	PARQUE HUAYNA CAPAC	EL SR. TRUJILLO GUAYAN MANIFESTÓ QUE NO LE PERMITEN ESTACIONARSE EN EL LUGAR DE PARQUEO, OBLIGANDO A PAGAR LA SUMA DE 5 SOLES, Y QUE NO HAY SEÑAL QUE PROHIBE PARQUEAR.	CARTA N° 205-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	19/06/2019	21/06/2019	Mediante el Informe N° 288-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPHC/MML el administrador menciona que: El personal de seguridad así como administrativo, le explicó al usuario, que tal ambiente es exclusivo para unidades de emergencia y policiales, mas no para parqueo permanente de usuarios, puesto que para ello poseemos una área diferenciada, a la cual se accede abonando el monto de S/. 5.00 soles para estacionamiento en tarifa plana (L-V); sin embargo, el usuario disconforme con la aclaración brindada, decidió registrar su reclamo
38	09/06/2019	PARQUE HUIRACOCHA	EL SR. SARMIENTO ESCOBAR MANIFESTO SU PEDIDO DE QUE CUANDO NADIE USE LOS CAMPOS DE VOLEY QUITEN LA NET Y DEN USO GRATUITO A LAS PERSONAS.	CARTA N° 206-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	19/06/2019	La unidad de Trámite documentario no encontro la dirección el día 24/06/2019 por no existir en el distrito ni el GPS.	Mediante el Informe N° 358-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPZHUI/MML el administrador menciona que: Se le explico que el parque tiene un tarifario para el alquiler de losas y que no estaba permitido su uso sin haber pagado el derecho por el servicio. El señor pago el monto de S/. 12.00 (Doce soles y 00/100) por concepto de 4 entradas adulto, solicitando la devolución de estas, si no se le permitía usar las losas gratuitamente, al término de su reclamo, se le indicó que si se podía hacer la devolución de su dinero pero eso implicaba que tenía que retirarse, el cual no accedió, dirigiéndose a la zona donde se encontraba dentro del parque
39	20/06/2019	PARQUE HUIRACOCHA	EL SR. ZAVALA OSORIO MANIFESTO SU DISCONFORMIDAD CON EL MUSEO, AL NO TENER MUCHA ILUMINACIÓN, DETERIORO, LIMPIEZA, ETC.	CARTA N° 217-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	28/06/2019	Trámite documentario notificó el 05/07/2019, no encontrando a nadie en el domicilio y dejando un comunicado anunciando retornar al día siguiente, y regresando el 06/07/2019 no encontrando a nadie lo dejó bajo puerta adjuntando fotos.	Mediante el Informe N° 382-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPZHUI/MML el administrador mencionó que: Se tomó nota de las observaciones del docente de la institución Peruano Japonés, indicándole que se derivara a la subgerencia correspondiente.

40	22/06/2019	PARQUE HUIRACocha	EL SR. CUYA VILLAGARAY MANIFESTO QUE LOS EQUIPOS DEL GYM DE LA LOZA ESTAN MALGRADOS ASI COMO LOS QUE SE ENCUENTRAN CERCA DE LA PUERTA N° 4.	CARTA N° 218-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	28/06/2019	La unidad de Trámite documentario no encontro la dirección el día 28/06/2019 por no existir en el distrito ni el GPS.	Mediante el Informe N° 382-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPZHUI/MML el administrador mencionó que: Se tomó nota del reclamo presentado por el usuario, al cual se le informó que actualmente se encuentra en proceso el servicio de mantenimiento de los equipos del gimnasio; asimismo, se pondrá señalización adecuada.
42	23/06/2019	PARQUE HUIRACocha	LA SRA. SACA YAPU ALEJANDRINA MENCIONO QUE INGRESO AL PARQUE CON SU MENOR HIJO Y NO LE DEJARON INGRESAR A LOS JUEGOS POR SUPERAR LA TALLA, SUGIERE Q SEA HASTA LOS 5 AÑOS Y NO POR TALLA.	CARTA N° 219-2019/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML	28/06/2019	La unidad de Trámite documentario no encontro la dirección el día 04/07/2019 por no existir en el distrito ni el GPS, dirección no existe.	Mediante el Informe N° 382-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/DAPZHUI/MML el administrador mencionó que: Se tomó nota del reclamo del usuario, a la cual se le informo que los juegos en mención estaban dirigidos a niños de 0 a 4 años, como está indicado en el reglamento, en el reglamento también indica que debe mostrar el DNI del pequeño para ingresar, documento con el que la señora no contaba, por lo que se procedió a tallarlo, este supero por mucho la medida promedio de un niño de 4 años, además se le informo que posteriormente debe traer el DNI para que lo muestre y se esta manera no tenga inconvenientes, además se le informo que podía hacer uso de otros juegos en el parque.

