

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

PERIODO ENERO - JUNIO 2020

HOJA DE RECLAMACIÓN			ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			MEDIDA ADOPTADA
N°	FECHA DE RECEPCIÓN	ÁREA DE PRESENTACIÓN		DOCUMENTO	FECHA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	
33-2020	29/01/2020	Manco Cápac	La Sra. Lazaro formula su queja debido a indicar que su hijo fue injustamente retirado de la piscina, ya que la herida que tenia en la pierna estaba cubierta.	Carta N° 39A-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	23/01/2020	11/02/2020	La administración manifesto que: "Fue informada por parte de la enfermera de tóxico la Sra. Ana Trejo Correa; de la presencia de un menor de edad con un vendaje ensangrentado en la piscina recreativa y con signos de tener algún tipo de alergia en la piel, en ese sentido se procedió a prohibir el ingreso al agua del menor y se le explico a la Sra. Lázaro que por motivos de salubridad su menor hijo no podría ingresar a bañarse en la piscina antes mencionada. A lo cual la Sra. Lázaro solicitó la devolución del dinero del menor ya que no lo dejarían entrar al agua y permanencia dentro del complejo de piscinas, en ese momento que se le explicó a la señora que de acuerdo al TUSNE, toda persona que desea ingresar al complejo de piscinas y sea con el fin de ingresar o no al agua debe pagar su ticket de ingreso."
85-2020	05/01/2020	Huiracocha	La Sra. Monica Milagros Espinoza Morales formula su queja indicando que no puede ser posible que cobren la entrada a las piscinas a niños con discapacidad, que no solo debería ser gratuito el ingreso al parque.	Carta N° 42-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	24/01/2020	27/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital.
31-2020	01/01/2020	Manco Cápac	La Sra. Sonia Guarnizo Julca manifesto su reclamo indicando que un servidor la agredió a su hija y que no le quisieron dar el nombre del mismo. Asi como tambien que se tardo demasiado la administración en entregarle el libro de reclamaciones.	Carta N° 43-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	24/01/2020	28/01/2020	La administración manifesto que: "Sobre la petición de la Sra. Sonia V. Guarnizo Julca, se aproximó a la administración para solicitar el Libro de Reclamaciones, pero en ese momento la empresa Hermes estaba recaudando el dinero por lo que fue imposible el ingreso a la oficina administrativa, por protocolo de seguridad. Al no ser atendida inmediatamente empezó a gritar y golpear las lunas de la oficina, y obligando a los guardaparques a solicitarle la calma".
32/2020	01/01/2020	Manco Cápac	La Sra. Sonia Viviana Guarnizo Julca manifesto su reclamo debido a estar disconforme con el precio por el uso de la piscina.	Carta N° 44-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	24/01/2020	28/01/2020	Se le informó que los precios de las entradas no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.

21-2020	03/01/2020	Lloque Yupanqui	La Sra. Marcia Silvia Gutierrez Ataucusi plasmó su queja debido a estar disconforme con que se cobre el ingreso a la piscina a su menor hijo registrado en el CONADIS.	Carta N° 45-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	29/01/2020	04/02/2020	La administración manifesto que: "Al respecto, la Sra. Gutiérrez indica que su menor hijo se encuentra registrado en CONADIS con autismo severo, y su reclamo fue ya que al momento de querer ingresar a la piscina se le indico que debía pagar el derecho de ingreso, en la cual se trató de explicar a la usuaria que la gratuidad se le otorga al ingreso del parque, mas no por el uso de la piscina, la señora en todo momento indico que somos unos abusivos y que por ley le corresponde acceso libre".
83-2020	25/01/2020	Huiracocha	El Sr. Humberto Guevara Lozano manifesto su queja indicando que hay falta de información al ingresar ya que pago su entrada al parque y al querer ingresar a la piscina le indicaron que el aforo estaba en sumaxima capacidad	Carta N° 46-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	29/01/2020	03/02/2020	La administración manifesto que: "Se toma nota del reclamo del usuario, pedimos las disculpas del caso, tenemos un aforo para el uso de la piscina, se reintegró el pago por entrada al parque".
81-2020	14/01/2020	Huayna Cápac	La Sra. Noemi Ayfdee RojasCondori realizó su queja debido a que le causo molestia el trato que recibio por parte del personal de parrillas.	Carta N° 50-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	29/01/2020	05/02/2020	La administración manifesto que: "Respecto a ello, se indica que se le solicitaron las disculpas correspondientes a la usuaria, y se realizó nuevamente el llamado de atención a la servidora que atiende en dicho ambiente a fin de evitar más inconvenientes".
24-2020	04/01/2020	Exposición	El Sr. Moises Gamarra Reyes realizó su queja indicando que siempre debe haber un personal en el tópico.	Carta N° 51-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	31/01/2020	04/02/2020	En representación de SERPAR LIMA se le expreso las disculpas del caso por el incidente suscitado, manifestando además que se tomaran medidas para evitar hechos similares.
95-2020	16/01/2020	Huiracocha	La Sra. Lucia Galeano Ocalio realizó su queja por encontrarse disconforme con el precio de las entradas a la piscina.	Carta N° 52-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	29/01/2020	13/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
26-2020	25/01/2020	Lloque Yupanqui	La Sra. Gladys Sonia Diaz Vara realizó su queja indicando que no hay agua en los baños y falta señalización.	Carta N° 53-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	29/01/2020	04/02/2020	La administración manifesto que: "Al respecto, se le explicó a la usuaria el problema que se había presentado con la bomba de agua, dicho día hubo un corte de fluido eléctrico, por ello el desabastecimiento; asimismo, también se le invito a usar otro ambiente que si contaba con agua. Se le pidió las disculpas del caso y ofrecimos tomar medidas para que no vuelva a suceder".
39-2020	27/01/2020	Sinchi Roca	La Sra. Angela Cristobal Pando realizó su queja debido a que no se le permitió el ingreso a la zona de piscinas, lugar donde estudia su hijo.	Carta N° 54-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	13/02/2020	17/02/2020	La administración manifesto que: "Al usuario se le indico que se tomara las acciones del reglamento interno del trabajador y respecto a la señora Sara Peña Zavala se le comunicara que las funciones de ella están en el tópico; asimismo, indico que la reclamación de la usuaria fue pasada las 72 horas del hecho ocurrido".

84-2020	19/01/2020	Huayna Cápac	La Sra. Gina Solis Puente manifestó su queja debido a estar disconforme con los horarios por el uso de las parrillas.	Carta N° 55-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	29/01/2020	El 06/02/2020 la Sugerencia de Gestión Documentaria devolvió el documento indicando que no es posible la notificación por calles clausuradas e inaccesibles. Por consiguiente se publicó en el portal institucional.	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
28-2020	13/01/2020	Los Anillos	La Sra. Noelia Leiva Urbina realizó su queja debido a que quiso realizar un cambio de horario en el alquiler de las canchas de futbol y que el administrador no la atendió como ella esperaba.	Carta N° 56-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	29/01/2020	04/02/2020	La administración manifestó que: "La señora Noelia se acerca para solicitar el cambio de horario de clases de futbol de 3 a 4 y de 4 a 5 pm., a la señora se le explico que así estaba plasmado el horario y que se harán las coordinaciones para el cambio de horario".
10-2020	23/01/2020	Cahuide	La Sra. Margott Aramburu Espinoza realizó su queja indicando que al momento que matriculo a su hija al taller de basquet no se le indico que las clases serian en las losas deportivas al aire libre, y que ella quiere que sean en el polideportivo	Carta N° 59-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	04/02/2020	07/02/2020	La administración manifestó que: "Al respecto, esta administración en coordinación con la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, aprobaron que los talleres deportivos que se dictan en el PZ Cahuide seria en las losas y no en el polideportivo (...). Cabe indicar, que el costo de mantenimiento de un polideportivo no tiene comparación a una losa, por lo que desde un principio se indicó que los talleres se realizarían en losas como todos los años anteriores".
25-2020	23/01/2020	La Muralla	La Sra. Rocio Del Pilar Rojas Bejarano realizo su queja indicando que las puertas siempre deberian estar abiertas, en cualquier horario.	Carta N° 60-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	04/02/2020	16/02/2020	La administración manifestó que: "Se le explico a la Sra. Rocio Rojas que por no contar con mucho personal de seguridad para todas las puertas de ingreso, la puerta que solicita se encuentra temporalmente cerrada, siendo ese un punto vulnerable por el ingreso de ambulantes, gente de mal vivir y riesgo de robos".
16-2020	25/01/2020	Flor de Amancaes	La Sra. Monica Pacheco realizó su queja indicanod que recibio un mal trato por parte del personal del parque delante de sus menores hijos	Carta N° 61-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	04/02/2020	El 06/02/2020 la Sugerencia de Gestión Documentaria devolvió el documento indicando que no hay referencia y el nombre de la calle hay en varios lugares. Por consiguiente se publicó en el portal institucional.	La administración manifestó que: "Se pidió las disculpas a la Sra. y se tomarán las acciones con el guardaparques".

05-2020	25/01/2020	Miguel Baquero	La Sra. Liz Nadia Bustinza realizó su queja debido a que indica que no se le informó que las clases de futbol iban a desarrollarse en la losa deportiva y no en el grass sintético.	Carta N° 62-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	04/02/2020	07/02/2020	La administración manifesto que: "Al respecto, se le explico a la señora que la zona deportiva del campo de gras sintético se encuentra en etapa de implementación de conformidad a la primera subasta de espacios públicos 2019, motivo por el cual no se puede hacer uso del campo sintético, y además al momento de su inscripción la encargada de la escuela deportiva le comunico que las clases se iba a realizar en la losa".
05-2020	25/01/2020	Miguel Baquero	La Sra. Erika Leon Huaman realizó su queja debido a que indica que no se le informó que las clases de futbol iban a desarrollarse en la losa deportiva y no en el grass sintético.	Carta N° 63-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	04/02/2020	07/02/2020	La administración manifesto que: "Al respecto, se le explico a la señora que la zona deportiva del campo de gras sintético se encuentra en etapa de implementación de conformidad a la primera subasta de espacios públicos 2019, motivo por el cual no se puede hacer uso del campo sintético".
29-2020	19/01/2020	Los Anillos	El Sr. Ricardo Liceta Paez realizó su queja indicando que se encuentra disconforme con las tarifas por estacionamiento.	Carta N° 64-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	05/02/2020	10/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
26-2020	08/01/2020	Los Anillos	La Sra Catherine Barreta Gómez realizó su queja indicando que se deberiatener sencillo en las cajas del parque.	Carta N° 65-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	05/02/2020	El 07/02/2020 la Subgerencia de Gestión Documentaria devolvió el documento indicando que la dirección es errónea y no existe. Por consiguiente se publicó en el portal institucional.	La administración manifesto que: "Se tomó acciones, y se le acompañó al usuario para solicitarle el libro de reclamaciones al concesionario, en vista que el servidor no quiso entregarle el libro de reclamaciones ni dar sus datos personales."
104-2020	31/01/2020	Huiracocha	La Sra. Yolanda Yshuisa Peso realizó su queja indicando que la bicicleta de la pista de BMX se encontraba en mal estado.	Carta N° 69-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	13/02/2020	19/02/2020	La administración manifesto que: "Se toma nota del reclamo del usuario y se le comunico que por tal motivo se dio pausa a las clases para el mes de febrero. Se dará mantenimiento a la pista".
103-2020	31/01/2020	Huiracocha	El Sr. Liam Anotnio Malma realizó su queja indicando que no sedeberia cerrar la pista de BMX.	Carta N° 70-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	13/02/2020	19/02/2020	La administración manifesto que: "Se toma nota del reclamo del usuario y se comunicó que el motivo de que las clases se suspendieron para el mes de febrero fue porque se le dará mantenimiento a la pista de BMX".

12-2020	02/02/2020	Cahuide	El Sr. Leonardo Lavado Canchari realizó su queja debido a que esta disconforme con el costo y tiempo del uso del estacionamiento.	Carta N° 71-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	13/02/2020	18/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
86-2020	02/02/2020	Huayna Cápac	El Sr Eric Andersson Ramos Puma realizó su queja debido a que se encuentra disconforme con el precio del estacionamiento.	Carta N° 72-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	13/02/2020	18/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
109-2020	05/02/2020	Huiracocha	La Sra. Marilu Paredes Enco realizó su queja indicando que unos insectos se le subieron al cuerpo y la picaron.	Carta N° 73-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	13/02/2020	19/02/2020	La administración manifestó que: "Se toma nota del reclamo del usuario y se le informo que ya se ha procedido a fumigar esa zona. Se mostró certificado de fumigación (Saneamiento Ambiental) N° 032633".
13-2020	06/02/2020	Cahuide	La Sra. Kelly Salvatierra Tovar de Reynafe realizó su queja debido a que hay gente que no cumple con la normas de limpieza de la piscina. Y que no se debe pagar doble por ingreso a la piscna	Carta N° 74-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	14/02/2020	18/02/2020	La administración manifesto que: "Sobre los pedidos de la Sra. Kelly Salvatierra: <ul style="list-style-type: none"> • No descuidar la limpieza, Respuesta: Si se realiza la limpieza adecuadamente durante las horas de atención a los usuarios. • Exigir ropa de baño, Respuesta: a todos los usuarios se les comunica antes de la compra de las entradas a la piscina, tenemos anuncios externos al módulo de piscinas, pero pese a ello en su mayoría las madres de familia por atender a sus pequeños llegan a ingresar con ropa, descatando observaciones de los socorristas y personal de seguridad de piscina. • No pagar doble, si es que solo se usa la piscina. Respuesta: En la actualidad los servicios en general están publicados en el TUSNE, el ingreso al parque tiene su tarifa de lunes a domingos y feriados, niños S/ 1.00 y entrada general de lunes a sábado S/ 3.00, domingos y feriados S/ 4.00, el uso de piscina tiene su propia tarifa que es de lunes a viernes de S/ 3.50 y sábados, domingos y feriados de S/ 4.00".
13-2020	04/02/2020	Las Malvinas	El Sr. William Wilfredo Webb Ponce realizó su queja debido a estar disconforme con que se quiten los aros de basquet.	Carta N° 75-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	14/02/2020	20/02/2020	La administración manifesto que: "Con fecha 23 de agosto del 2019 se desmontó la estructura del tablero de básquet por parte de la Subgerencia de Mantenimiento, por medida de seguridad, toda vez que dicha estructura estaba corroída del oxido".

110-2020	08/02/2020	Huiracocha	El Sr. Leonardo Wilfredo Arteaga Marquina realizó su queja debido a estar disconforme con el precio por estacionamiento.	Carta N° 85-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	24/02/2020	27/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
14-2020	14/01/2020	Las Malvinas	El Sr. Charles Yasser Paita Ponce realizó su queja debido a estar disconforme con el precio por estacionamiento y otros servicios.	Carta N° 86-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	24/02/2020	02/03/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
114-2020	15/02/2020	Huiracocha	La Sra. Aurora Linares Varas realizó su queja indicando que se acercó al parque a las clases de su hija, sin embargo esta no se realizó sin previo aviso.	Carta N° 87-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	24/02/2020	28/02/2020	La administración manifestó que: "Se toma nota del reclamo del usuario y se comunicó que se ha realizado las coordinaciones con gerencia de deporte para el normal funcionamiento de las clases de natación".
23-2020	16/02/2020	Cápac Yupanqui	El Sr. Miguel Cristino Valverde Morales realizó su queja indicando que está disconforme con que cobren el ingreso al parque y a las piscinas.	Carta N° 90-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	24/02/2020	27/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
90-2020	14/02/2020	Huayna Cápac	La Sra. Carmen Pilar Pillaca Janampa realizó su queja por estar disconforme con el no funcionamiento de los juegos de niños y de las piscinas.	Carta N° 91-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	24/02/2020	28/02/2020	La administración manifestó que: "Al respecto, me permito señalar que los juegos infantiles se encuentran inhabilitados como medida preventiva; ya que, no se hallan en condiciones óptimas para su uso; asimismo, el complejo de piscinas a la fecha se encuentra en mantenimiento".

18-2020	16/02/2020	Flor de Amancaes	La Sra. Hilda Clemente Vasquez realizó su queja debido a que para ingresar a la piscina se debe realizar antes el pago del ingreso al parque.	Carta N° 92-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	24/02/2020	28/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
120-2020	19/02/2020	Huiracocha	El Sr. Moguel Pascual Michillot realizó su queja debido al costo por el ingreso a las piscinas a las personas con discapacidad.	Carta N° 100-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	03/03/2020	06/03/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
122-2020	25/02/2020	Huiracocha	El Sr. Hector Marquez Gomez realizó su queja indicando que estaba disconforme con el cobro por el estacionamiento.	Carta N° 102-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	03/03/2020	05/03/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.

27-2020	23/02/2020	Cápac Yupanqui	La Sra. Karen Rodríguez Zeña realizó su queja debido a que esta disconforme con tener que pagar la entrada al parque y a la piscina.	Carta N° 103-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	03/03/2020	05/03/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
28-2020	23/02/2020	Cápac Yupanqui	La Sra. Franciles Fernandez realizó su queja debido a que esta disconforme con tener que pagar la entrada al parque y a la piscina.	Carta N° 109-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	28/02/2020	04/03/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
38-2020	13/02/2020	Manco Cápac	La Sra. Yury Yakov Julca Zarate realizó su queja manifestando que encontro a los trabajadores de la boletería de piscina cerrando siendo las 4:50pm negandose a venderle entradas.	Carta N° 115-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	04/03/2020	10/03/2020	La administración manifesto que: "Esta administración verifico que efectivamente la boletería de piscina cerro 05 minutos antes sin autorización, por lo que se tomaron las medidas correctivas con el personal de boletería de las piscinas".
41-2020	19/02/2020	Manco Cápac	El Sra Danny Sanez manifesto su queja debido a que indico que en la caja lo tratara mal al no tener sencillo para dar vuelto de 10 soles.	Carta N° 116-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	04/03/2020	El 06/03/2020 la Subgerencia de Gestión Documentaria indicó que no se les permitió el ingreso al condominio al no haber suscrito la reclamante el numero o block del interior. Por consiguiente se publicó en el portal institucional.	La administración manifesto que: "Tomando conocimiento de lo acontecido se conversó en caja del hecho a lo que las cajeras respondieron todo lo contrario que el Sr. Sáenz se encontraba algo alterado, sin embargo se le dieron las facilidades del caso para su ingreso al parque".

33-2020	17/02/2020	Sede Central	El Sr. Pedro Calcina Vera realizó su queja indicando que la atención en mesa de partes no es la correcta, si bien es cierto la señora que atiende es amable, hay una reja que la distancia a el de ella, pde que deberían quitar la misma.	Carta N° 121-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	10/03/2020	13/03/2020	En representación de SERPAR LIMA se le expreso las disculpas del caso por el incidente suscitado, manifestando además que se tomaran medidas para evitar hechos similares.
17-2020	03/02/2020	Flor de Amancaes	El Sr. Ruben uUria Santos realizó su queja indicando que el personal de seguridad prohibió a su hijo de manera prepotente que use su biciclera. Pidio un mejor trato.	Carta N° 122-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/S GRH/MML	10/03/2020	13/03/2020	La administración manifesto que: "Se les pidió las disculpas a los usuarios, y se les explica que por desconocimiento los supervisores no sabían que está permitido el uso de bicicleta con los accesorios de seguridad".
22-2020	04/01/2020	Lloque Yupanqui	El Sr. Angeles Soto Hector Carlos manifestó su queja respecto al precio de las entradas al parque y piscinas.	Correo electrónico	20/01/2020	20/01/2020	Se le informó que los precios de las entradas no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital.
77-2020	02/01/2020	Huayna Cápac	La Sra. Sonia Ballesteros Carhuapoma manifestó que recibió una mala atención por parte del personal que brinda atención en el servicio de parrillas, así como una malña información de los horarios.	Correo electrónico	20/01/2020	20/01/2020	La administración manifesto que se le solicitaron las disculpas correspondientes a la usuaria, y se realizó el llamado de atención a la servidora que atiende en dicho ambiente a fin de evitar futuros inconvenientes.
79-2020	03/01/2020	Huiracocha	La Sra. Susana Peña Colcca plasmó su queja aduciendo que no es posible que un niño de 1 año pague su entrada a la piscina si es que ingresa con su madre.	Correo electrónico	20/01/2020	20/01/2020	La administración manifesto que nuestro tarifario no infica gratuidad para niños de 1 año, la tarifa general es de S/ 3.50.
80-2020	03/01/2020	Huiracocha	El Sr. Roly Olivera Rojas plasmó su queja respecto a señalar que sufrió un mal trato por parte de u personal de piscina (socorrista).	Correo electrónico	20/01/2020	20/01/2020	La administración manifesto que se converso con el socorrista para que realice un mejor trabajo y sea mas carismatico al señalar a los usuarios las normas para el uso de la piscina.
19-2020	05/01/2020	Cápac Yupanqui	El Sr. Ebert Revi Samanes Acosto plasmó su queja refiriendo estar en desacuerdo con el precio de alquiler de la loza deportiva.	Correo electrónico	21/01/2020	21/01/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.

82-2020	05/01/2020	Huiracocha	El Sr. Cesar Noe Gurrero Rodriguez manifestó su queja refiriendo estar en desacuerdo con el precio del estacionamiento.	Correo electrónico	21/01/2020	21/01/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
80-2020	13/01/2020	Huayna Cápac	El Sr. Martin Puicón Lopez plasmó su queja debido a estar disconforme con el costo por el alquiler del estacionamiento del parque.	Correo electrónico	21/01/2020	21/01/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
37-2020	15/01/2020	Sinchi Roca	El Sr. Esteban Maza Cristofer manifestó su queja debido a su disconformidad por el costo de las canchas de futbol.	Correo electrónico	21/01/2020	21/01/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.

82-2020	15/01/2020	Huayna Cápac	La Sra. Abelina Isabel Caycho Cardenas manifesto su queja debido a estar disconforme con el precio del estacionamiento.	Correo electrónico	21/01/2020	21/01/2020	Se le informó que los precios de las entradas no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital.
82-2020	12/01/2020	Huiracocha	La Sra. Daylid Bermudez Tacto manifesto su queja debido a estar disconforme con el precio del estacionamiento para personas con discapacidad.	Correo electrónico	22/01/2020	22/01/2020	Se le informó que los precios de las entradas no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital.
89-2020	09/01/2020	Huiracocha	La Sra. Susan Stephanie Cordova Espinoza manifestó su queja debido a que indica haber publicidad engañosa porque manifiesta haber visto precios distintos en la página web de la entidad.	Correo electrónico	22/01/2020	22/01/2020	La administración manifesto que se verificó que en la página web los precios y costos de los servicios son los correctos, así como los servicios gratuitos.
90/2020	11/01/2020	Huiracocha	La Sra. Jhosennin Lisette Andres Damian plasmó su queja debido a una mala información de los horarios al momento de inscribir a su hija en las clases de natación.	Correo electrónico	22/01/2020	22/01/2020	La administración manifesto que se tomará en cuenta el reclamo y su pedido a fin de brindar una mejor atención a los usuarios.
91-2020	11/01/2020	Huiracocha	La Sra. Sonia Cristina Oliva Quispe manifesto su queja debido a que indico haber visto a tres padres varones a los vestidores de las niñas, recomendo poner letreros.	Correo electrónico	22/01/2020	22/01/2020	La administración manifesto que se tomará en cuenta el reclamo y su pedido a fin de brindar una mejor atención.
34-2020	20/01/2020	Manco Cápac	La Sra. Dalia Noelia Rios plasmó su queja debido a que indica que no se le entregó su vuelto completo.	Correo electrónico	22/01/2020	22/01/2020	La administración manifestó que se procedió al cierre de caja y al arqueo correspondiente, encontrando conformidad en lo recaudado hasta el momento por el Sr. Calixto con el monto que el sistema nos indicaba, no había excedente de 10 soles como la Sra. manifestaba.
79-2020	13/01/2020	Huayna Cápac	La Sra. Giovanna Ginete Gil Mendoza manifesto que no esta de acuerdo con que sea una profesora mujer para las clases de futbolde adolescentes porque indica que se necesita disciplina y las profesoras no estan aptas para esa función.	Correo electrónico	22/01/2020	22/01/2020	Se le informó que el inciso f) del artículo 6° de la “Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres” Ley N° 28983, establece que se debe “Garantizar el derecho a un trabajo productivo, ejercido en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana, incorporando medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral, entre mujeres y hombres (...).”

88-2020	05/01/2020	Huiracocha	El Sr. Tito Raul Gomez Coello manifesto su queja debido al mal trato por parte del personal que atiende en los juegos infantiles del parque.	Correo electrónico	22/01/2020	22/01/2020	La administración manifestó que se pidió disculpas por las molestias ocasionadas, y que los días lunes el área de juegos no esta disponible debido a su mantenimiento, y que el ingreso de niños menores a 4 años o 1 metro de altura.
89-2020	06/01/2020	Huiracocha	El Sr. Sixto Davide Barrios De La Peña manifesto su queja aduciendo que no es posible que una persona mayor no pueda estar en la piscina.	Correo electrónico	22/01/2020	22/01/2020	La administración manifestó que se pidió disculpas al usuario y se indicó que se conversara con el personal de Cultura y Deporte.
87-2020	06/01/2020	Huiracocha	El Sr. Alan Cooper Aquino Puga realizó su queja manifestando que en el Parque Huiracocha no hay baños para personas con discapacidad.	Correo electrónico	22/01/2020	22/01/2020	La administración manifestó que se pidió disculpas por las molestias causadas y que se habilitará los servicios higienicos correspondientes.
81-2020	04/01/2020	Huiracocha	El Sr. Cristian Walter Millo Aguilar manifesto su queja debido a que ingreso a la piscina y pudo darse cuenta que la pintura del filo se encontraba fresca.	Correo electrónico	22/01/2020	22/01/2020	La administración manifestó que se pidió disculpas al usuario y que se conversara con el proveedor para compensar el daño ocasionado.
84-2020	05/01/2020	Huiracocha	El Sr Darwin Toro plasmó su queja debido a que manifiesta que ingresó al área de piscina y se mete gente por parte del gerente que lo conocen por amistad.	Correo electrónico	22/01/2020	22/01/2020	La administración informó al usuario que las piscinas cuentan con un aforo para su ingreso y se reintegro el pago del ingreso al parque.
78-2020	04/01/2020	Huayna Cápac	El Sr. Jesus Jonathan Quispe Cabrera manifestó su queja aduciendo que el personal de seguridad lo acusó de haber consumido bebidas alcoholicas.	Correo electrónico	22/01/2020	22/01/2020	La administración manifestó que el guardaparque del que se hace referencia, observó que la familia del usuario poseía bebidas alcoholicas entre sus pertenencias, es por ello que se acercó y les manifestó que el ingreso y consumo de estas no se encuentran permitidas y debían ser retenidas hasta su salida de las instalaciones, sin embargo a familia del señor no lo tomo de la mejor manera. Cabe señalar que hay avisos que indican la prohibición del ingreso de bebidas alcoholicas al parque.
78-2020	01/01/2020	Huiracocha	El Sr. Jorge Llanto Atencio plasmó su queja debido a que alquilo la cancha deportiva sin embargo esta ya habia sido alquilada por otro usuario.	Correo electrónico	24/01/2020	24/01/2020	La administración manifestó que se le pidió las disculpas del caso y se le comunico que se tomaran las medidas correctivas y que habrá.
93-2020	13/01/2020	Huiracocha	El Sr. Erin Celinda Bellido Chipana manifesto su queja debido a que le parece excesivo el precio del establecimiento.	Correo electrónico	29/01/2020	29/01/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
96-2020	18/01/2020	Huiracocha	El Sr. Edgardo Huaman Lu plasmó su queja debido a que manifestó haber sido tratado de manera indevida por parte del personal de los juegos para niños, restringiendo el ingreso de su hijo a los mismos.	Correo electrónico	29/01/2020	29/01/2020	La administración manifestó que se pidió disculpas del caso y se informó que en el área de juegos se encuentran publicadas las normas y maneras de uso de los juegos para niños.

97-2020	20/01/2020	Huiracocha	La Sra. Alejandra Nicol Gomez Jacinto plasmó su queja manifestando que no se le entregó su carnet de ingreso y por la falta de respeto de los trabajadores del parque.	Correo electrónico	29/01/2020	29/01/2020	La administración manifestó que se coordinó con el área encargada para que entreguen en el menor plazo posible los carnets, y con respecto a la falta de respeto se verificará si hay una persona con las características descritas.
98-2020	23/01/2020	Huiracocha	La Sra. Marly Graciela Calle Vilela plasmó su queja por encontrarse incomoda debido a que no se le permitió el ingreso de su hijo de 5 años a los juegos ya que superaba el límite que son 100 centímetros de altura.	Correo electrónico	29/01/2020	29/01/2020	La administración manifestó que se le informó a la usuaria que el uso de los juegos de niños tenían como regla que estos no superen los 100 cm para ingresar.
20-2020	24/01/2020	Cápac Yupanqui	El Sr. Maycol Brayam Pacheco Días manifestó su queja indicando que le parecía incomoda e irregular y desordenada la programación para el alquiler de las canchas de fútbol.	Correo electrónico	04/02/2020	04/02/2020	La administración manifestó que se conversó con el colaborador encargado del registro de losas por el inconveniente presentado, previo a las disculpas del caso. Por otro lado la administración conversó con el colaborador dejando claro la directiva para el alquiler de losas y/o espacios deportivos.
99-2020	25/01/2020	Huiracocha	El Sr. Henry Bautista Carbajal realizó su queja debido a su disconformidad por pagar su entrada a la piscina.	Correo electrónico	04/02/2020	04/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
100-2020	26/01/2020	Huiracocha	El Sr. Angel Aquino Sanchez plasmó su queja por estar disconforme con el pago de la entrada de su hijo, quiere el ingreso gratis.	Correo electrónico	04/02/2020	04/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.

35-2020	23/01/2020	Manco Cápac	La Sra. Samantha Mercedes Ohara Jurado plasmó su queja debido a que se encuentra disconforme con que se cobre el ingreso a las piscinas a ella y a su hijo, indica que solo debería pagar ella.	Correo electrónico	04/02/2020	04/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital.
36-2020	26/01/2020	Manco Cápac	El Sr. Jonhy Arcibiades Estrada Oropeza realizo su queja debido a que le parece excesivo el costo del estacionamiento.	Correo electrónico	04/02/2020	04/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital.
101-2020	31/01/2020	Huiracocha	La Sra. Cristina Arevalo Lezama plasmo su queja debido a que no le parece que se suspenda las clases de BMX, indica que este curso solo se dicta en dos lugares y le molesta que no se realice ya que es el deporte que mas le gusta a su hijo	Correo electrónico	13/02/2020	13/02/2020	La administración manifestó que se informó a la señora que las pistas de BMX se encontraban en mantenimiento para un mejor servicio y seguridad.
107-2021	04/02/2020	Huiracocha	El Sr. Danny Reynaldo Villaverde Peña formulo su queja debido a que indica que una niña tuvo un accidente y la enfermera se demoró aproximadamente 15 minutos en llegar.	Correo electrónico	13/02/2020	13/02/2020	La administración indicó que en el parque se cuenta con dos enfermeras que atienden en la piscina y en el resto del parque, y que la atención a la niña accidentada fue de manera inmediata al tomar conocimiento del hecho.
25-2020	01/02/2020	Exposición	El Sr. Ricardo Carlos Leiva muestra su queja debido a que dejó su carro estacionado fuera del parque y al regresar por el lo encontró con la llanta pinchada.	Correo electrónico	13/02/2020	13/02/2020	La administración manifestó que se le indicó al usuario que se cuenta con estacionamiento y que este tiene un costo establecido de acuerdo al TUSNE, y que no se responsabiliza de los hechos ocurridos fuera del parque.

106-2020	02/02/2020	Huiracocha	La Sra. Silvana Muri Mujica plasmó su queja debido a que se encuentra disconforme con el cobro de las entradas y su precio.	Correo electrónico	13/02/2020	13/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
102-2020	31/01/2020	Huiracocha	El Sr. Cristhian Huaman Denos solicitó que se habilite la escuela de BMX.	Correo electrónico	13/02/2020	13/02/2020	La administración manifestó que las pistas de BMX fueron detenidas para el mantenimiento de la pista y los materiales e implementos de la misma.
22-2020	09/02/2020	Cápac Yupanqui	La Sra. Rosemary Mercedes Vasquez Villena manifestó su queja debido a que se encuentra disconforme con el costo y pago que se debe realizar para hacer uso de la piscina.	Correo electrónico	14/02/2020	14/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
40-2020	08/02/2020	Sinchi Roca	La Sra. Merly Degollar Malvalada manifestó su queja debido a que no se le permitió el ingreso al área de piscina con su menor hijo de 10 meses.	Correo electrónico	14/02/2020	14/02/2020	La administración manifestó a la usuaria que a las clases solo se permiten el ingreso de un acompañante por alumno.
27-2020	08/02/2020	Lloque Yupanqui	La Sra. Frida Trejo Sanchez manifestó su queja debido a que se comunicó que la piscina sería habilitada a partir de las 2:00 pm.	Correo electrónico	24/02/2020	24/02/2020	La administración informó y explicó a la usuaria que la política que se tiene con seguridad, es de no exceder el número de bañistas en la piscina, situación que no entendió.
111-2020	09/02/2020	Huiracocha	La Sra. Flor Ingrid Castillo Gutiérrez realizó su queja manifestando que el Sr. Trejo, trabajador de la entidad, gritó a su sobrina por correr en el área de piscina.	Correo electrónico	24/02/2020	24/02/2020	La administración manifestó que se tomarán las medidas correctivas del caso.

29-2020	11/02/2020	Lloque Yupanqui	La Sra. Caty Espinoza Camacho realizo su queja manifestando su disconformidad por tener que pagar la entrada al parque y la entrada por hacer uso de la piscina.	Correo electrónico	24/02/2020	24/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
28-2020	11/02/2020	Lloque Yupanqui	La Sra. Teresa Guadalupe Espinoza Jimenez realizo su queja manifestando su disconformidad por tener que pagar la entrada al parque y la entrada por hacer uso de la piscina.	Correo electrónico	24/02/2020	24/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
88-2020	13/02/2020	Huayna Cápac	La Sra. Carmen Cardenas realizó su queja debido a que manifesto que al momento en el que visitó el parque no habia sistema de boleterias, asimismo mostro su disconformidad con el servicio de planillas y estacionamiento por su precio.	Correo electrónico	24/02/2020	24/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
89-2020	13/02/2020	Huayna Cápac	El Sr. Juan Jose Jurado Flores, realizó su queja debido a que manifesto su incomodidad por el trato que le brindo un guardaparque, ya que señalo no le permitió el ingreso a las instalaciones del parque.	Correo electrónico	24/02/2020	24/02/2020	La administración manifesto que las cajas no funcionaron por un corte del servicio de internet y ello realizo demora en la compra de entradas y por consiguiente en el acceso al parque, hecho que fue resuelto con los boletos manuales.
119-2020	17/02/2020	Huiracocha	La Sra. Giovanna Saby Mogrovejo Chirinos realizo su queja debido a que las pistas de BMX no se encontraban en funcionamiento.	Correo electrónico	24/02/2020	24/02/2020	La administración manifesto que las clases en la pista de BMX se encontraban suspendidas por mantenimiento de la zona.
116-2020	15/02/2020	Huiracocha	La Sra. Debora Jurado Vargas realizó su queja por la falta de información de la suspensión de las clases de natación en el horario de 9 a 10 am debido a la ausencia de los profesores.	Correo electrónico	24/02/2020	24/02/2020	La administración manifesto que se coordino con la Gerencia de deportes para que se solucione el inconveniente de los profesores.

112-2020	11/02/2020	Huiracocha	El Sr. Eduar Manuel Zarate Leon realizó su queja debido a estar disconforme con que sepague el ingreso al parque y acceso a la piscina.	Correo electrónico	24/02/2020	24/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital.
87-2020	08/02/2020	Huayna Cápac	La Sra. Sonia Carrión Perez realizó su queja indicando que en la caja no le dieron un buen trato y que no se contaba con sencillo.	Correo electrónico	24/02/2020	24/02/2020	La administración manifestó que se pidió las disculpas del caso y se indicó a la cajera que debía tener mascudado con el trato a los usuarios, asimismo se indicó que la falta de sencillo era debido a que muchos usuarios durante el día pagaban con billetes de alta denominación.
32-2020	31/01/2020	Sede Central	La Sra. Gloria Elizabeth Ocaña Vasquez realizó su queja debido a que indica que la secretaria de la Subgerencia de Tesorería tuvo un mal trato con ella pidiéndole que se retire.	Correo electrónico	27/02/2020	27/02/2020	La Subgerencia de Tesorería manifestó que la Sra. se acercó de manera prepotente reclamando un pago que no estaba programado, asimismo no contaba con autorización para ingresar y se le pidió que se retire.
117-2020	27/02/2020	Huiracocha	El Sr. Angel David Davila Quincho realizó su queja manifestando que el administrador lo acompañaba durante todo el parque sin dejarlo tranquilo.	Correo electrónico	27/02/2020	27/02/2020	La administración manifestó que no hubo acoso en ningún momento, que después de corroborar que era familiar de un concesionario se le permitió el tránsito dentro del parque.
93-2020	22/02/2020	Huayna Cápac	La Sra. Elizabeth Caceres Mullisaca realizó su queja debido a su disconformidad con el costo por alquiler de estacionamiento.	Correo electrónico	27/02/2020	27/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.

121-2020	24/02/2020	Huiracocha	El Sr. Cesar Jurado Paytan realizo su queja por encontrarse disconforme con el costo por el uso del estacionamiento.	Correo electrónico	27/02/2020	27/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
30-2020	19/02/2020	Lloque Yupanqui	La Sra. Verónica Lupe Rodriguez Farfan realizo su queja debido a estar disconforme con el costo por el uso de la piscina.	Correo electrónico	27/02/2020	27/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
92-2020	22/02/2020	Huayna Cápac	El Sr. Jose Mesco Polo realizó su queja por estar disconforme con el precio del estacionamiento.	Correo electrónico	27/02/2020	27/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
22-2020	14/02/2020	Santa Rosa	EL Sr. Julio Alberto Quezada Quiroz manifestó su queja indicando su disconformidad con el servicio de las clases de natación.	Correo electrónico	28/02/2020	28/02/2020	La administración manifesto que se realizó el tramite para la devolución del dinero del señor por las clases de natación.
91-2020	16/02/2020	Huayna Cápac	La Sra. Denise Silva Valle realizó su queja por mostrar su incomodidad por el trato recibido por el personal en el servicio de parrillas.	Correo electrónico	28/02/2020	28/02/2020	La administración manifesto que se realizo las disculpas del caso con la usuaria y se llamo la atención al personal del área de las parrillas.

26-2020	23/02/2020	Cápac Yupanqui	El Sr. Julio Manuel Alonso Sarasi manifesto su incomodidad por tener que pagar y el costo de la entrada a la piscina y al parque.	Correo electrónico	28/02/2020	28/02/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
39-2020	17/02/2020	Manco Cápac	La Sra. Liz Elita Jara Benavides realizó su queja por encontrarse disconforme con el cambio de profesor de natación de su menor hijo.	Correo electrónico	04/03/2020	04/03/2020	La administración manifesto que se realizo las disculpas del caso pro inconveniente sucedido.
30-2020	26/02/2020	Cápac Yupanqui	Sra. Jackelyn Carmen Valenzuela Cespedes realizo su queja por encontrarse disconforme con los precios.	Correo electrónico	09/03/2020	09/03/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
32-2020	02/03/2020	Cápac Yupanqui	El Sr. Cristian Bautiste Carbajal realizó su queja debido a que menciona que 3 gallinetas correataron a su hijo.	Correo electrónico	09/03/2020	09/03/2020	La administración manifesto que se tomaron las debidas correcciones en cuanto al cuidado de las gallinetas, asimismo se pidio disculpas al usuario.
31-2020	26/02/2020	Lloque Yupanqui	El Sr. Guillermo Junior Acosta Quispe realizó su queja debido a encontrarse disconforme con el costo de las entradas al parque y a la piscina.	Correo electrónico	09/03/2020	09/03/2020	Se le informó que los precios de las entradas no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital.
33-2020	02/03/2020	Lloque Yupanqui	La Sra. Tatiana manifesto su queja debido a que indica que se le perdió su monedero y documentos.	Correo electrónico	09/03/2020	09/03/2020	La administración manifesto que no tenia reporte de los objetos en mencion como olvidados y que en todo caso ubiese solicitado la verificación el mismo día, no días despues.

32-2020	26/02/2020	Lloque Yupanqui	La Sra. Rosa María Carmelo Mendoza realizo su queja indicando que al momento de recoger sus pertenencias del guardarropa no encontro su celular.	Correo electrónico	09/03/2020	09/03/2020	La administración manifesto que al realizar las investigaciones del caso, se acercaron al domicilio de la usuario y esta les indico que encontro su celular en su domicilio, ya que lo habia olvidado ahí y no en el parque.
94-2020	28/02/2020	Huayna Cápac	La Sra. Jhoana Caballero Auris realizo su queja debido a que manifesto que no habian silla de ruedas disponibles y su disconformidad por el costo de las entradas.	Correo electrónico	09/03/2020	09/03/2020	La administración manifesto que en el parque hay 4 sillas de ruedas y se encontraban disponibles, yq ue el costo esta establecido en el TUSNE y no se pueden modificar.
95-2020	29/02/2020	Huayna Cápac	La Sra. Flor de Maria Flores Quilla manifesto su reclamo debido a que se encuentra disconforme con el costo de los servicios que se brinda	Correo electrónico	09/03/2020	09/03/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
26-2020	02/03/2020	La Muralla	La Sra. Johana Vera Huaraca realizó su queja debido a que al acercarse a las maquinas del gymnasio le indicaron que para su uso necesitaba toalla, y que al no tenerla no le permitieron el uso.	Correo electrónico	10/03/2020	10/03/2020	La administración manifesto que se le explico a la usuaria las reglas para el uso de las maquinas del gimnasio, las cuales se encuentran exhibidas en el counter y en el ingreso a los baños, para que no pierda su hora de gymnasio se le reprogramo con la condicion que llevara todos sus implementos.
21-2020	02/02/2020	Cápac Yupanqui	La Sra. Maria Celestino Pumallanqui realizó su queja indicando qu se incumplio con la apertura de las piscinas en la fecha que asistio.	Correo electrónico	10/03/2020	10/03/2020	La administración manifesto que se comunico a los usuarios que al momento no se aperturaba las piscinas debido a su mantenimiento y se les indico la fecha de apertura.
118-2020	17/02/2020	Huiracocha	El Sr. Juan Carlos Guillen Saldarrigarealizó su queja indicando sudisconformidad con el servicio de la caja y que no hay sencillo.	Correo electrónico	10/03/2020	10/03/2020	La administración manifesto que se tomaron las medidas respectivas para el mejor servicio, y se solicito al usuario un momento a fin de conseguir sencillo.
34-2020	08/03/2020	Cápac Yupanqui	El Sr. Fernando Daviran Urgina realizó su queja debido a estar disconforme con el costo de la entrada al parque y a la piscina.	Correo electrónico	02/07/2020	02/07/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.

96-2020	07/03/2020	Huayna Cápac	La Sra. Karol Jara Chuquilin manifesto su queja debido a estar disconforme con el cobro y precio del ingreso al parque y a la piscina.	Correo electrónico	03/07/2020	03/07/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
33-2020	06/03/2020	Cápac Yupanqui	La Sra. Jetsuva Rosell Baguette manifesto su reclamo indicando que quiere ingresar gratis a la piscina y no solo al parque or el día de la mujer.	Correo electrónico	03/07/2020	03/07/2020	La administración manifesto que por el día de la mujer se dio el ingreso gratuito al parque mas no a la piscina.
14-2020	08/03/2020	Huiracocha	El Sr. Manuel Guzman Gutierrez realizó su queja por encontrarse disconforme con el costo del estacionamiento.	Correo electrónico	03/07/2020	03/07/2020	Se le informó que los precios de las entradas no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital.
34-2020	09/03/2020	Lloque Yupanqui	La Sra. Nelly Quesquen Chafloque realizó su queja por que no se le indicó que el pago por el ingreso a la piscina era por la avenida Universitaria.	Correo electrónico	03/07/2020	03/07/2020	La administración manifestó que para evitar colas el pago de la entrada para el uso de las piscinas es en la boletería que se encuentra ubicada en la Av. Universitaria.
43-2020	06/03/2020	Manco Cápac	La Sra. Carmen Elizabeth Sandoval Almeida realizó su reclamo por encontrarse disconforme con el precio por las entradas al parque y piscinas.	Correo electrónico	03/07/2020	03/07/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
44-2020	11/03/2020	Manco Cápac	La Sra. Jessica Gonzales Llerena realizó su queja indicando que recibió un mal trato por parte de la Srta. Liset Palomino.	Correo electrónico	03/07/2020	03/07/2020	La administración manifesto que llamó la atención a la servidora en mención y le requirió que mejore su trato hacia los usuarios.

43-2020	12/03/2020	Sinchi Roca	El Sr. Carlos Alberto Jimenez manifesto su queja por encontrarse disconforme con el precio por el uso del estacionamiento.	Correo electrónico	03/07/2020	03/07/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
30-2020	27/01/2020	Sede Central	La Sra. Briseyda Janeth Milla Campos manifesto su queja indicando que es trabajadora de la empresa M y O SAC, y que hasta la fecha no se le realizó el pago de unas ordenes de servicio.	Correo electrónico	08/07/2020	08/07/2020	La Subgerencia de Abastecimiento manifesto que: "El reclamo formulado se sustenta en la supuesta existencia de dos órdenes pendientes de pago; sin embargo, no precisa que números de órdenes de servicio o de compra son a las que se hace referencia, ni los conceptos que habrían originado la obligación por parte de la Entidad, y tampoco los supuestos montos adeudados (...) Asimismo, la declarante manifiesta ser solo una trabajadora de la empresa, no se sustenta debidamente la representación de la persona jurídica"
98-2020	08/03/2020	Huayna Cápac	La Sra Ofelia Luna Vasquez realizó su queja indicando haber recibido una mala atención por parte del cajero.	Correo electrónico	14/07/2020	14/07/2020	La administración manifesto que: "Al respecto, me permito señalar que el cajero en mención manifestó que la usuaria tocaba prepotentemente el claxon de su vehículo a pesar que el se encontraba atendiendo a otra personas; asimismo, a pesar que existe un cartel y se informó que debía ingresar solamente el conductor al estacionamiento, la Sra. Ofelia Vásquez mostró incomodidad en todo momento. De igual manera se le solicitaron las disculpas correspondientes y se instruyó al cajero a fin de que no se vuelvan a repetir ese tipo de inconvenientes".
97-2020	07/03/2020	Huayna Cápac	La Sra. Odaliz Gricelda Montero Meza realizó su queja dewbido a que no le parece que se deba pagar entrada a la piscina por acomañar a su familiar.	Correo electrónico	14/07/2020	14/07/2020	Se le informó que los precios de las entradas y horarios no han tenido variación y para poder continuar con el mejoramiento de los servicios, se han realizado reajustes en otros conceptos tomando como referencia un estudio comparativo de los precios de servicios similares ofrecidos en el mercado, realizado conforme lo exige la ley. Además, se han dejado sin efecto los cobros de otros servicios importantes en los clubes zonales como el caso de los servicios higiénicos y se ha incorporado el ingreso gratuito del acompañante de la persona con discapacidad, entre otros. Como se recuerda, Serpar es una institución autosustentable, por lo que el reajuste de sus tarifas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, seguridad y calidad para las miles de familias de la capital. Se le remitió el TUSNE.
25-2020	16/01/2020	Lloque Yupanqui	La Sra. Davila plasmó su queja indicando que la señora de limpieza no le permitió el ingreso al baño de damas con su menor hijo varon de 9 años.	x	x	x	No se consignar los datos mínimos requeridos y/o correctos para poder atender el mismo; por consiguiente, en atención al artículo 5 del "Reglamento del Libro de Reclamaciones" del Servicio de Parques de Lima, se da por no presentado.
85-2020	25/01/2020	Huayna Cápac	El Sr. Luciano Cruz anulo su reclamo.	x	x	x	Anulado por el mismo usuario.

105-2020	01/02/2020	Huiracocha	La Sra. Yolanda Saavedra realizasu reclamo indicando no estar de acuerdo con el pago por ingresar a la piscina.	x	x	x	No se consignaros los datos mínimos requeridos y/o correctos para poder atender el mismo; por consiguiente, en atención al artículo 5 del "Reglamento del Libro de Reclamaciones" del Servicio de Parques de Lima, se da por no presentado.
113-2020	15/02/2020	Huiracocha	La Sra. Maylle Iguael Liset manifesto su queja debido a que no se desarrollo la clase de natación.	x	x	x	No se consignaros los datos mínimos requeridos y/o correctos para poder atender el mismo; por consiguiente, en atención al artículo 5 del "Reglamento del Libro de Reclamaciones" del Servicio de Parques de Lima, se da por no presentado.
115-2020	15/02/2020	Huiracocha	La Sra. Alicia Cardenas manifesto su queja debido a que no se desarrollo la clase de natación.	x	x	x	No se consignaros los datos mínimos requeridos y/o correctos para poder atender el mismo; por consiguiente, en atención al artículo 5 del "Reglamento del Libro de Reclamaciones" del Servicio de Parques de Lima, se da por no presentado.
123-2020	01/03/2020	Huiracocha	El Sr. Werton Vitorino realizó su queja solicitando que se arregle el gymnasio.	x	x	x	No se consignaros los datos mínimos requeridos y/o correctos para poder atender el mismo; por consiguiente, en atención al artículo 5 del "Reglamento del Libro de Reclamaciones" del Servicio de Parques de Lima, se da por no presentado.
25-2020	22/02/2020	Cápac Yupanqui	La Sra. Shelley Calderón realizó su queja por estar disconforme con las tarifas.	x	x	x	No se consignaros los datos mínimos requeridos y/o correctos para poder atender el mismo; por consiguiente, en atención al artículo 5 del "Reglamento del Libro de Reclamaciones" del Servicio de Parques de Lima, se da por no presentado.
29-2020	25/02/2020	Cápac Yupanqui	El Sr. Marlo Rivera Samaniego realizó su queja por estar disconforme con las tarifas.	x	x	x	No se consignaros los datos mínimos requeridos y/o correctos para poder atender el mismo; por consiguiente, en atención al artículo 5 del "Reglamento del Libro de Reclamaciones" del Servicio de Parques de Lima, se da por no presentado.
31-2020	28/02/2020	Cápac Yupanqui	El Sr. Alex Chavez Alvarado realizó su queja por estar disconforme con las tarifas.	x	x	x	No se consignaros los datos mínimos requeridos y/o correctos para poder atender el mismo; por consiguiente, en atención al artículo 5 del "Reglamento del Libro de Reclamaciones" del Servicio de Parques de Lima, se da por no presentado.
83-2020	19/02/2020	Huayna Cápac	La Sra. Yanet Hermitaño realizó su queja por estar disconforme con los horarios del uso de parrillas.	x	x	x	No se consignaros los datos mínimos requeridos y/o correctos para poder atender el mismo; por consiguiente, en atención al artículo 5 del "Reglamento del Libro de Reclamaciones" del Servicio de Parques de Lima, se da por no presentado.
24-2020	05/01/2020	Los Anillos	El Sr. Elmex Requey nrealizó su queja por estar disconforme con las tarifas.	x	x	x	No se consignaros los datos mínimos requeridos y/o correctos para poder atender el mismo; por consiguiente, en atención al artículo 5 del "Reglamento del Libro de Reclamaciones" del Servicio de Parques de Lima, se da por no presentado.
37-2020	09/02/2020	Manco Cápac	La Sra. Patricia Matta nrealizó su queja por estar disconforme con las tarifas.	x	x	x	No se consignaros los datos mínimos requeridos y/o correctos para poder atender el mismo; por consiguiente, en atención al artículo 5 del "Reglamento del Libro de Reclamaciones" del Servicio de Parques de Lima, se da por no presentado.
19-2020	18/02/2020	Flor de Amancaes	La Sra. Yanet Bermudez realizó su reclamo por extravío de pertenencias; sin embargo, el 21 de febrero del 2020 presento unn documento por el cual desistia de su reclamo, al haber encontrado sus cosas en su domicilio.	x	x	x	La Sra. Yanet Bermudez el 21 de febrero del 2020 presento unn documento por el cual desistia de su reclamo, al haber encontrado sus pertenencias en su domicilio.
125-2020	08/03/2020	Huiracocha	El Sr. Lener plasmó su reclamo debido a estar disconforme con el precio del estacionamiento.	x	x	x	No se consignaros los datos mínimos requeridos y/o correctos para poder atender el mismo; por consiguiente, en atención al artículo 5 del "Reglamento del Libro de Reclamaciones" del Servicio de Parques de Lima, se da por no presentado.