

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

PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2019

HOJA DE RECLAMACIÓN			ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			MEDIDA ADOPTADA
N°	FECHA DE RECEPCIÓN	ÁREA DE PRESENTACIÓN		DOCUMENTO	FECHA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	
21	10/07/2019	MANCO CÁPAC	El Sr. Edgard Palacios manifiesta que se solicitó mediante oficio mencionado en hoja de reclamación, que el ingreso de los días 09, 10 y 11 de julio, la tarifa de ingreso de mayores de 5 años incluyendo adultos y profesores sea a S/ 1.00 soles; pero el día 10 se cobró ingreso de adulto a partir de los 12 años de S/ 3.00 soles, por lo que se solicita el reembolso del dinero pagado y la demora del ingreso al parque de los alumnos.	CARTA N° 238-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/08/2019	12/08/2019 Gestión documental indico que no se ubica la dirección; por consiguiente, se realiza el trámite para la publicación.	La Administración en atención a disposiciones de Serpar Lima, se sujeta al cobro de ingresos y servicios de acuerdo al Texto Único de Servicios No Excluyivos (Tusne), que debido al incumplimiento de los acuerdos tomados entre la institución y el Colegio, se procedió al cobro y se hizo de conocimiento oportunamente a la profesora Sra. Miriam Julca del colegio cual representa, en cuanto a los ingresos del alumnado y profesores se realizó por la demora de los mismos organizadores del evento educativo, pues no llegaba la persona que realizaría el conteo de alumnos y el pago en la boletería del parque.
22	10/07/2019	MANCO CÁPAC	El Sr. Callohuari requirió el reembolso de las entradas del día 10 de julio del 2019, por no haber comunicado con anticipación el costo de las entradas	Correo electrónico	05/08/2019	05/08/2019	Se informó que la administración se sujeta al cobro de acuerdo al Tusne, tarifario que se encuentra publicado en el ingreso del Club Zonal, asimismo se le remitió al correo el TUSNE.
51	08/07/2019	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Chino manifiesta que pago por dos entradas y el parqueo sin saber que ya no había un mini zoológico en el parque, y al enterarse solicitó la devolución de su dinero.	CARTA N° 239-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/08/2019	14/08/2019	La administración indicó que al conocer la molestia por parte del usuario, le brindó la solución de proceder con la devolución de su dinero, sin embargo, la persona en mención ya no la requería, indicando que inicialmente le habían brindado otro tipo de información procediendo a registrar lo acontecido en el libro de reclamaciones. Cabe señalar, que el no funcionamiento de la granja interactiva es debido a que anteriormente este espacio era arrendado por una concesión, la cual dejó de brindar atención por culminación de contrato.
43	06/07/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Garma manifiesta su incomodidad al enterarse que esta prohibido el ingreso con un scooter sin las medidas de seguridad como viene a ser el casco.	CARTA N° 240-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/08/2019	14/08/2019	La administración manifiesta que se le informó que para el uso del scooter dentro del parque su niño deberá tener casco de protección, esta recomendación se encuentra en la puerta de ingreso al parque, en las boleterías y en la página web.
24	12/07/2019	SEDE CENTRAL	La Sra. Santamaria indica que a las 15:30 horas se le negó el ingreso a mesa de partes a dejar sus documentos para la Convocatoria CAS.	CARTA N° 241-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/08/2019	12/08/2019	Al respecto, cumpla con informar que las bases del concurso CAS, así como los comunicados, fueron anunciados y publicados en la página web oficial del Servicio de Parques de Lima (www.serpar.gob.pe), si bien la atención en la mesa de partes de esta institución es hasta las 16:00 horas, conforme al comunicado publicado en la página web se indicó lo siguiente: "Se comunica a los postulantes que los curriculum vitae para los Procesos de Selección CAS N° 01, 02 y 03 deberán ser presentados en la Mesa de Partes de Serpar Lima, ubicada en el Jirón Lampa 182 (Cercado de Lima). La recepción será del 9 al 12 de julio de 2019, desde las 8:00 a.m. hasta las 3:00 p.m."
54	06/08/2019	HUAYNA CÁPAC	ANULADO				
45	04/08/2019	HUIRACOCHA	La Sra. Cock manifiesta que fue al parque con sus hijos dfe 4 y 10 años, y que en el área de juegos permitido para su hijo de 4 años no dejaron ingresar a su hijo de 10 años por la edad.	CARTA N° 249-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	15/08/2019	18/08/2019	La administración manifestó que se tomó nota del reclamo del usuario, a la cual se le informó que el reglamento de la zona de juegos de niños indica que el menor de 04 años deberá ingresar solo con un adulto responsable; sin embargo, se recibe la sugerencia de la señora pues su caso en particular necesita ser evaluado, a fin de brindarle un mejor servicio, sin afectar o beneficiar a los demás usuarios.

53	30/07/2019	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Aparicio manifiesta su incomodidad porque la administración no le permitió el uso gratuito del campo de gras sintético.	CARTA N° 250-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	15/08/2019	19/08/2019	La administración manifestó que se solicitó al usuario, de la manera más amable posible se retire de tal área, con posibilidad de ocupar una losa deportiva o áreas verdes, puesto que, los campos de grass natural y sintético se hallaban en mantenimiento; así mismo, dichos ambientes no están actualmente habilitados para efectuar ningún tipo de entrenamiento.
44	27/07/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Quispe manifiesta que perdió su ticket del estacionamiento, y como penalidad debía pagar 5 soles, pago que no quiso realizar.	CARTA N° 253-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	15/08/2019	22/08/2019	La administración manifestó que se tomó nota del reclamo del usuario, al cual se le informó que esa tarifa es una "TARIFA ÚNICA", es decir para todos los conceptos de estacionamiento y que esta descrita e nuestro TUSNE, aprobado con Resolución de Secretaría General N° 171-2018, se procedió conforme a lo establecido en las normas. El costo por concepto de multa es S/. 5.00 (Cinco y 00/100 soles).
55	11/08/2019	HUAYNA CÁPAC	La Sra. Quintanilla manifiesto su incomodidad por no permitirle el ingreso con su perro..	CARTA N° 255-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	10/09/2019	11/09/2019	La administración señala que en los anuncios ubicados en los accesos de las instalaciones, se indica que no se permite el ingreso con mascotas, esto como medida de seguridad pública e higiene. Asimismo, dichos lineamientos han sido establecidos y se encuentran anunciados en la página institucional.
14	18/09/2019	CÁPAC YUPANQUI	El Sr. Cruz manifiesto su incomodidad por no permitirle el uso de una cancha de futbol en mal estado y solicito arreglar las mismas.	CARTA N° 275-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	27/08/2019	28/08/2019	La administración manifestó que el ingreso al parque le da derecho a visitar los diferentes ambientes con los que cuentan, pero en lo que concierne al campo deportivo se paga por hora y que no es posible alquilar el campo por encontrarse en mantenimiento, y que los demás campos se encontraban alquilados.
19	13/08/2019	LA MURALLA	El Sr. Rojas manifiesto su incomodidad por no haber agua en los servicios higienicos del parque.	CARTA N° 276-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	10/09/2019	17/09/2019	La administración manifestó que durante el mes de julio la empresa Sedapal realizó el corte del servicio de agua (...). Debido a esto se solicitó el servicio de cisternas con el fin de salvaguardar la atención y la salud de los usuarios.
47	18/08/2019	HUIRACOCHA	La Sra. Cavero manifiesto que su hijo de 4 años sufrió una caída en el juego de Family Park, lesionandose sin que lo atiendan la concesión, y que dicha concesión no cuenta con libro de reclamos.	CARTA N° 277-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	27/08/2019	02/09/2019	La administración manifestó que se tomó nota del reclamo informando a la Subgerencia correspondiente a fin de que tome nota del accionar del concesionario.
46	18/08/2019	HUIRACOCHA	La Sra. Mamani manifiesto su incomodidad por solo haber 4 cajas un día de mucha afluencia de público.	CARTA N° 278-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	27/08/2019	04/09/2019	La administración manifestó que se tomó nota del reclamo, informando a la usuaria que aquel día hubo 6 cajas disponibles de 8:00 am. a 5:30 pm, la demora se debió a la gran afluencia de público.
32	19/08/2019	SINCHI ROCA	La Sra. Gallardo manifiesto que no se cumple con contar en el parqueo con un personal identificado y tampoco se cuenta con tarifas y horarios del estacionamiento.	CARTA N° 279-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	10/09/2019	11/09/2019	La administración informó que: 1. El área de estacionamiento cuenta con un tarifario, un horario y letrero. 2. El personal encargado de cobrar dicho costo está completamente identificado como cajero (identificado con Fotocheck) y guardaparque (uniformado y fotocheck) 3. SERPAR es una institución que brindan servicios al público de acuerdo al TUSNE.
58	25/08/2019	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Reyes manifiesto su incomodidad por la atención de un Guardaparque aduciendo que este le falto el respeto al sacarlo de la losa de futbol de una manera prepotente.	CARTA N° 327-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	12/09/2019	27/09/2019	La administración manifestó que: Para realizar el uso de las losas deportivas, previamente se tiene que cancelar el monto por alquiler en las cajas de atención del parque, el cual es de S/ 15.00 (Quince y 00/100 soles) por una hora los S-D-F; información que se indica en el tarifario que se ubica en el ingreso a las instalaciones. Asimismo, se informa que inicialmente se solicitó a los usuarios gestionar el pago por el servicio del cual estaban haciendo uso; sin embargo, estos se negaron en todo momento, agravando verbalmente al personal de seguridad como a mi persona, aduciendo que en ningún momento se les informó que los servicios tenían un costo adicional, es por ello que se procedió a solicitarles de la mejor manera posible que se retiren de la zona.

59	25/08/2019	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Sanchez indico que fue agredido verbalmente y desalojado de la loza por el guardaparque y el jefe de seguridad.	CARTA N° 328-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	12/09/2019	El 17/09/2019 Gestión documentaria indico que no se ubica la dirección; por consiguiente, se realiza el trámite para la publicación.	La administración manifestó que: Para realizar el uso de las losas deportivas, previamente se tiene que cancelar el monto por alquiler en las cajas de atención del parque, el cual es de S/ 15.00 (Quince y 00/100 soles) por una hora los S-D-F; información que se indica en el tarifario que se ubica en el ingreso a las instalaciones. Asimismo, se informa que inicialmente se solicitó a los usuarios gestionar el pago por el servicio del cual estaban haciendo uso; sin embargo, estos se negaron en todo momento, agravando verbalmente al personal de seguridad como a mi persona, aduciendo que en ningún momento se les informó que los servicios tenían un costo adicional, es por ello que se procedió a solicitarles de la mejor manera posible que se retiren de la zona.
23	28/08/2019	MANCO CÁPAC	La Sra. Robles formulo su queja solicitando que se deje ingresar al parque con mascotas toda vez que tiene entendido que son parte de la familia.	CARTA N° 329-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	12/09/2019	El 13/09/2019 Gestión documentaria indico que no se ubica la dirección; por consiguiente, se realiza el trámite para la publicación.	La administración le informó a la Sra. Robles que la prohibición del ingreso de animales (mascotas) al Club Zonal se encuentra publicada en la puerta principal. También, se le señaló que se correría traslado a SERPAR Lima de la sugerencia para permitir el ingreso de las mascotas al Club Zonal.
24	28/08/2019	MANCO CÁPAC	La Sra. Chipana manifiesta su queja por cobrar por tomar fotografías dentro del parque.	CARTA N° 330-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	12/09/2019	16/09/2019	La administración le informó a la Sra. Chipana que la tarifa para la toma fotográfica al interior del Club Zonal, con cámaras profesionales, se encuentra publicada en el tarifario de la puerta principal del Club y está contemplada en el TUSNE de SERPAR Lima. Esta Información también fue proporcionada a los docentes de la IEP Niño Jesús, con quienes se acordó permitirles tomar las fotografías a los niños y ellos proceder en el día a cancelar este servicio. Finalmente, en consulta docentes y padres de familia, decidieron tomar fotos con sus celulares.
48	30/08/2019	HUIRACOCHA	La Sra. Tito manifesto su incomodidad toda vez que el personal abrio el agua para regar y fue mojada ella junto a su familia.	CARTA N° 331-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	12/09/2019	El 13/09/2019 Gestión documentaria indico que no se ubica la dirección; por consiguiente, se realiza el trámite para la publicación.	La administración manifestó que se toma nota del reclamo del usuario, a la cual se le pidió disculpas por las molestias que haya generado el descuido del personal encargado de los aspeores; asimismo, se conversó con dicho personal para que no vuelva a ocurrir este tipo de molestias a los usuarios del parque.
26	30/08/2019	MANCO CÁPAC	El Sr. Vilchez plasmó su reclamo debido a que no se le permitio el uso gratuito de la losa deportiva	CARTA N° 332-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	12/09/2019	16/09/2019	La administración informó al Sr. Vilchez que de acuerdo al TUSNE de SERPAR Lima y el Tarifario publicado en el ingreso principal del Club Zonal este debería cancelar el servicio de alquiler de la losa deportiva.
49	01/09/2019	HUIRACOCHA	La Sra. Villalobos plasma su queja debido a que se le cobro el ingreso al parque con sus hijos, indico que solo iba a ayudar a su madre que tenia una concesionaria.	CARTA N° 333-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	12/09/2019	13/09/2019	La administración manifestó que se toma nota del reclamo del usuario, a la cual se le informó que no estaba registrada como personal de la concesión de fuente de soda a nombre de la señora Doris López Castro de Villalobos; por lo tanto, debía ingresar pagando su derecho de entrada al igual que sus menores hijos, los cuales no pueden ser trabajadores de la concesión. El carnet de sanidad es el documento que acredita la salud e higiene de la persona para la manipulación y/o estipendio de alimentos, requisito indispensable en todo establecimiento público o privado.
17	22/01/2019	SANTA ROSA	ANULADO				
18	22/08/2019	SANTA ROSA	La Sra. Pacheco formulo su queja por haberse cobrado el ingreso a padres y profesores que acompañaban a algunos alumnos con habilidades especiales.	CARTA N° 334-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	12/09/2019	16/09/2019	La administración manifestó que: Se debe indicar que efectivamente ingresaron los alumnos con habilidades especiales, a quienes se les entrego el ticket de discapacitado. Cabe resaltar que no todos los alumnos contaban con su tarjeta CONADIS, de igual modo se les brindó las facilidades para su ingreso al parque. Asimismo, señalamos que a los acompañantes se les brindó la facilidad de pagar un sol para el ingreso al parque.

5	21/08/2019	CAHUIDE	La Sra. Flores solicito mas seguridad en el interior del parque para cualquier emergencia.	CARTA N° 336-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	12/09/2019	19/09/2019	La administración manifestó que al momento del robo no se encontraba un Guardaparque en la zona, y que el delincuente aprovecho estos instantes para perpetrar el robo; como dato adicional, señalaron que el turno de guardaparques de ese día por la tarde, constaron de 4 efectivos, 3 de los cuales se encontraron en sus puestos, uno en la puerta 3, uno en la puerta 2, y uno en el centro cultural, quedando solo el jefe de grupo en la ronda por el parque.
7	29/08/2019	CAHUIDE	La Sra. Lovato manifesto que sufrio el robo de sus cosas, que un desconocido la golpeo delante de su menor hijo y le arrebató sus pertenencias.	CARTA N° 337-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	12/09/2019	16/09/2019	La administración manifestó que al escuchar gritos de auxilio de la agraviada, el guardaparque corrió atrás del delincuente quien huyó rumbo al AAHH 7 de octubre, el GP corrió pero ya le llevaba una ventaja de 50 metros y no llegamos a detenerlo, paralelamente el supervisor de seguridad llamo a la comisaria de Yerbateros(...). Luego del robo asistimos a la agraviada dándole soporte emocional y ayudándola con nuestros celulares para que bloquee sus tarjetas y su servicio de celular.
15	08/09/2019	CÁPAC YUPANQUI	El Sr. Soto solicita el cambio de administrador por haberlo tratado de una manera prepotente.	CARTA N° 357-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/10/2019	22/10/2019	El administrado manifestó que: El Sr. Soto pidió disculpas del caso y realiza una anotación en la misma hoja de reclamación N° 015-2019 indicando que se trató de un mal entendiendo, aclarando que realiza la anotación en la parte de la hoja donde corresponde hacer observaciones y acciones adoptadas por el proveedor. (...) Luego de aclarados los hechos los Sres. Padres de familia del colegio Nuestra Señora de la Merced del Rímac, se comprometieron a cumplir con las normas de convivencia del Parque Zonal Cápac Yupanqui, desarrollándose las actividades de manera normal al término de la jornada del día.
60	12/09/2019	HUAYNA CÁPAC	La Sra. Eudacia solicito la devolución del pago de ingreso de 9 estudiantes a su cargo, por no tener la autorización de asistir al parque por estar suspendidos.	CARTA N° 358-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/10/2019	23/10/2019	La administración manifestó que: Al respecto, me permito señalar que la usuaria en mención es Directora de la I.E.P. Militar Max Uhle, quien visitó las instalaciones con motivos recreacionales con su institución, es en ese sentido que ingresaron 09 estudiantes los cuales se encontraban suspendidos; ello por una mala coordinación con los docentes. En vista de lo acontecido se creyó conveniente no proceder con la devolución de las entradas, puesto que en este caso no hemos poseído ningún tipo de responsabilidad.
50	15/09/2019	HUIRACOCHA	La Sra. Leon realizo su queja indicando que el Sr. Rincon maltrato a los padres y alumnos al ingresar de manera prepotente a la loza y retirarlos de ella.	CARTA N° 370-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/10/2019	28/10/2019	La administración manifestó que: Se conversara con la persona de seguridad sobre la manera de abordar a la gente y la información que brinda.
34	16/09/2019	SINCHI ROCA	La Sra. Romero realizo su queja indicando que no habia atención en el tópicó.	CARTA N° 371-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/10/2019	10/10/2019	La administración manifestó que: Al usuario se le indicó que debe realizar el reclamo por el accidente al concesionario de cuatrimotos, sobre la atención en el tópicó se le indicó que la enfermera esta de refrigerio sin embargo fue atendido por el supervisor de seguridad que también es enfermero la atención fue inmediata el paciente no representaba mayores daños (...).
33	14/09/2019	SINCHI ROCA	El Sr. Cabrera realizo su queja indicando que fue victima de discriminación por parte del encargado de los campos de voley.	CARTA N° 372-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/10/2019	22/10/2019	El administrador manifestó que: Al usuario se le informó que no hay reserva de cancha, tiene la prioridad el usuario que ha realizado el pago correspondiente en caja. El suscrito se encontraba en la puerta de universitaria en la campaña de salud "Amigo en Salud" no hay preferencias de amistad.
35	16/09/2019	SINCHI ROCA	El Sr. Romero plantea su queja indicando que pago 8 y 6 soles por el uso de cuatrimotos, y que regreso al día siguiente a solicitar las boletas que no le habian sido entregadas.	CARTA N° 373-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/10/2019	10/10/2019	La administración manifestó que: Al usuario se le indico que debe realizar el reclamo por el accidente al concesionario de cuatrimotos, sobre la atención en el tópicó se le indicó que la enfermera esta de refrigerio sin embargo fue atendido por el supervisor de seguridad que también es enfermero la atención fue inmediata el paciente no representaba mayores daños.

52	24/09/2019	HUIRACOCHA	La Sra. Romero realizo su queja porque en las cajas no tenian sencillo para S/. 20.00 soles.	CARTA N° 374-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/10/2019	23/10/2019	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario, a la cual se le pidió disculpas del caso y se le hizo presente que se tomaran medidas correctivas en la brevedad posible.
53	28/09/2019	HUIRACOCHA	La Sra. Quispe formula su queja indicando que debería ingresar sin pagar por ser acompañante de una persona con discapacidad.	CARTA N° 375-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/10/2019	El 10/10/2019 Gestión documentaria indico que no se ubica la dirección; por consiguiente, se realiza el trámite para la publicación.	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario, a la cual se le informó que dentro de nuestro tarifario el acompañante de discapacitado no está exceptuado del pago de ingreso.
61	21/09/2019	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Asto formula su queja toda vez que no se le permitió volar cometa en el campo de grass natural, toda vez que para el uso del mismo se debe pagar S/ 120.00 soles.	CARTA N° 376-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/10/2019	14/10/2019	La administración manifestó que: Los campos de gras natural y sintético poseen una tarifa establecida por lo tanto utilizarlos, previamente se debe abonar el monto respectivo en las cajas de atención del parque. Asimismo, estos ambientes son de uso exclusivo para juegos de futbol 11, más aun el campo de gras natural, el cual se haya deteriorado y venimos trabajando para recuperarlo, es por ello, que cuando se visualizan a usuarios ingresando a estos espacios para desarrollar actividades ajenas, se les solicita su retiro y ubicación en otros espacios.
21	08/09/2019	LA MURALLA	La Sra. Soto formulo su reclamo porque se le realizo el cobro por estacionamiento.	CARTA N° 378-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	14/10/2019	15/10/2019	La administración manifestó que: A todas las personas que solicitan el servicio de estacionamiento se les da la información de la tarifa, se le indica que tenemos una caja de cobranza que se encuentra dentro del gimnasio del Parque La Muralla y la atención de los fines de semana (sábado y domingo) es de 8:00 am a 2:00pm., y se excediera de la hora solo se le brindaría un ticket que es de contingencia (manual), por lo que se procederá al siguiente día a canjear por una boleta mecanizada, una vez ingresado a la caja, estará disponible su boleta en la administración o de lo contrario se le enviara su correo.
51	15/09/2019	HUIRACOCHA	La Sra. Flores formulo su queja indicando que la cancha de voley necesita mantenimiento.	CARTA N° 379-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	14/10/2019	El 15/10/2019 Gestión documentaria indico que no se ubica la dirección; por consiguiente, se realiza el trámite para la publicación.	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario, a la cual se le procedió a devolver el monto pagado por el alquiler de la losa de vóley; asimismo, se verificara el estado de los postes de vóley, a fin de evitar futuros inconvenientes.
18	28/09/2019	LOS ANILLOS	La Sra. Alvarez manifiesta su queja indicando que no le dejaron el ingreso, y que a la I.E. Cristo redentor si les alquilaron y permitieron el uso de las instalaciones, manifestando que hay discriminación	CARTA N° 380-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	14/10/2019	16/10/2019	La administración manifestó que: Se le informó a la Sra. Álvarez que ha surgido un imprevisto en el Parque y nos vimos obligados a cerrarlo. Sin embargo, solo dejamos ingresar para la zona de los campos sintéticos que habían sido alquilados con anticipación.
19	06/10/2019	LOS ANILLOS	El Sr. Valle plasmo su queja indicando q la señora Roxana Guerra le hizo pasar vergüenza delante de sus amigos al decirle que parece retrasado.	CARTA N° 381-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	14/10/2019	El 15/10/2019 Gestión documentaria indico que no se ubica la dirección; por consiguiente, se realiza el trámite para la publicación.	La administración manifestó que: Debo indicar que un grupo de jóvenes que habían terminado de jugar futbol, estaban comiendo en la parte posterior del automóvil y les pedí, por favor, que comieran en otro lugar, porque se habían estacionado en la zona de discapacitados y no se retiraron.
54	13/10/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Ortega formula su queja indicando que se cerro sin previo aviso la pista de atletismo.	Correo electrónico	30/10/2019	30/10/2019	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario, al cual se le informó que la pista se encuentra en mantenimiento al igual que el gras sintético, dicho comunicado se informa cuando el usuario desea pagar por pista atlética en boletería.

62	05/10/2019	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Quiñones formula su queja porque salio al estacionamiento y al regreso se le indico que debia pagar su entrada, y que el guardaparque actuo de manera prepotente.	CARTA N° 401-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	30/10/2019	07/11/2019	La administración manifestó que: Al respecto, me permito señalar que al momento del retiro del usuario, el personal de seguridad se encontraba realizando su relevo de turno, es por ello, que a su reingreso, los servidores reemplazantes desconocían del tema. Cabe señalar, que los usuarios no poseían su comprobante de pago en dicho momento, por lo que de esta manera no se pudo verificar lo señalado. Sin embargo, a fin de solucionar el inconveniente, previa coordinación se les permitió su acceso a las instalaciones. Además de ello, se indica que el personal de seguridad expresó que en ningún momento les faltó el respeto a los usuarios.
63	09/09/2019	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Prado formulo su queja porque el Sr. Chuquiyaury lo llamo perverso a el y a su novia.	Correo electrónico	21/10/2019	21/10/2019	La administración manifestó que: Al respecto, me permito señalar que si bien la reacción del servidor no fue la más apropiada, este no supo cómo actuar al observar que la joven que acompañaba al Sr. José Luis Prado se encontraba solamente con prendas íntimas, en una de las áreas más alejadas que inclusive no pertenecen a las instalaciones. Así mismo, se manifiesta que al conversar con el usuario, ese indicó que el motivo del desnudo de su acompañante, fue debido a que eran estudiantes e iban a realizar una toma fotográfica; sin embargo, esto no está permitido ni fue solicitado previamente a través de un documento formal para que sea evaluado por la Gerencia correspondiente.
12	22/10/2019	LAS MALVINAS	El Sr. Tasayco formula su queja indicando que su auto fue violentado robándole herramientas que ahí guardaba, y que el personal de seguridad no cumplió con cuidarlo	CARTA N° 407-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	30/10/2019	07/11/2019	La administración manifestó que: Al respecto, la suscrita en su calidad de Administradora le pregunto si dio aviso al personal de seguridad que estaba dejando artículos de valor dentro de su vehículo al cual respondió que no, asimismo viendo su intransigencia se le indicó que nos responsabilizamos por las compras realizadas y sin la debida comunicación, al término del cual se le informo que se apersonase a la comisaría del sector para la denuncia y esclarecimiento del caso respectivo. Es importante indicarle que conforme a la Ley N° 29461 (Adjunto al presente) Ley que regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular, en su artículo 6° respecto a la responsabilidad, precisa lo siguiente: 6.2 En el caso de bienes ubicados en el interior del vehículo, el titular del establecimiento es responsable si se le hubiera informado sobre los mismos y hubiera asumido los deberes de vigilancia y custodia, sin perjuicio de la existencia del dolo o culpa inexcusable.
64	16/10/2019	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Chinchayan formulo su queja indicando que el precio de las entradas al parque de los estudiantes no se respeto a pesar que estaban con el buzo del colegio.	CARTA N° 408-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	30/10/2019	04/11/2019	La administración manifestó que: Al respecto, me permito señalar que dicha institución no solicitó previamente a través de un documento, gratuidad o descuento por su visita a estas instalaciones, es por ello, que se le asignó la tarifa general, la cual se encuentra regulada a través del TUSNE – Texto Único de Servicios no Exclusivos del SERPAR LIMA.
66	21/10/2019	HUAYNA CÁPAC	La Sra. Lopez formula su queja toda vez que los juegos de niños donde jugarían sus hijos se encontraban sucios y en mal estado.	CARTA N° 412-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	06/11/2019	El 11/11/2019 Gestión documentaria indico que no se ubica la dirección; por consiguiente, se realiza el trámite para la publicación.	La administración manifestó que: Cabe señalar, que esta administración ha cumplido con emitir el requerimiento a las áreas pertinentes para su posterior mantenimiento; así mismo, hemos colocado anuncios indicando el no funcionamiento de este ambiente para conocimiento de los usuarios.
27	26/10/2019	MANCO CÁPAC	La Sra. Piñan formulo su queja porque en la caja no se contaba con sencillo para S/. 100.00 soles.	CARTA N° 413-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	06/11/2019	07/11/2019	La administración manifestó que: Esta administración le informó a la Sra. Robles que a primeras horas del día, las personas que laboran en caja no cuentan con cambio suficiente para hacer efectivo el pago de ingreso con un billete de S/ 100.00. También, se conversó con la colaboradora Jackelin Lázaro Alarcón en cuanto a lo sucedido y exhortándole a tener un mejor trato hacia nuestros visitantes. Se procedió a facilitarle el cambio de su dinero a la Sra. Robles para que pueda realizar el pago de su entrada al club.

65	18/10/2019	HUAYNA CÁPAC	El Sr. De la Cruz formulo su queja porque asegura que tuvo una mala atención al momento de pedir informes.	Correo electrónico	04/11/2019	04/11/2019	La administración manifestó que: Inicialmente el usuario mostró incomodidad porque fue retirado de los campos de gras natural y sintético, luego al solicitar las tarifas por escrito el personal administrativo le pidió que lo haga en la parte externa debido a que se encontraba sola; sin embargo, el usuario fue persistente e indicó que se le debía brindar un ambiente en el cual pueda tomar asiento, mostrando incomodidad al observar que no poseíamos sillones.
18	27/10/2019	LLOQUE YUPANQUI	El Sr. Cervantes formulo su queja porque el Sr. Luis Alberto se comporto de manera prepotente con el y con su hermana.	Correo electrónico	04/11/2019	04/11/2019	La administración manifestó que: De lo sucedido se le llamo la atención verbalmente al guarda parque Bustamante, indicándole que no puede por ningún motivo perder la compostura a pesar de los improprios que pueda recibir.
9	30/10/2019	CAHUIDE	La Sra. Hernandez formulo su queja porque indica que mientras su hija entrenaba basket le robaron su mochila.	CARTA N° 415-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	11/11/2019	12/11/2019	La administración manifestó que: La madre de familia indica que siempre entrenan en el polideportivo; sin embargo, debo señalar que el polideportivo se alquila y hay actividades de usuarios por lo que no está a entera disposición de las academias.
36	31/10/2019	SINCHI ROCA	El Sr. Diaz formulo su queja porque se esta cobrando 4 soles el ingreso al parque y 50 soles por tomarse fotos dentro de el.	Correo electrónico	07/11/2019	07/11/2019	La administración manifestó que: Se le comunico al usuario que todo cobro realizado en el parque está sujeto al TUSNE del Servicio de Parques de Lima SERPAR LIMA.
73	31/10/2019	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Conocc formulo su queja por la tarifa establecida para el estacionamiento.	Correo electrónico	08/11/2019	08/11/2019	La administración manifestó que: Respecto a ello, se indica que según el D.S. N° 002-2019-PCM, el 31 de octubre fue declarado día no laborable para el sector público con el fin de promover el turismo interno en el país; es por ello, que se cobraron los servicios que ofrecemos con tarifa de domingos y feriados siendo el caso de estacionamiento en tarifa plana de S/. 8.00 soles para vehículos menores, monto establecido a través del TUSNE de la institución.
67	21/10/2019	HUAYNA CÁPAC	La Sra. Nuñez solicita la devolución del pago de su entrada porque le parece una falta de respeto que adicionalmente se le cobre el servicio higienico.	Correo electrónico	08/11/2019	08/11/2019	La administración manifestó que: Cabe señalar, que la no apertura de concesiones que efectuaban la venta de alimentos, se debió a que varias de estas procedieron a retirarse debido a la Convocatoria de Subasta Pública de Arrendamiento en los Parques Zonales y Metropolitanos de SERPAR LIMA; así mismo, a partir del viernes 25 de octubre ya no se realiza el cobro para ingresar a los SS.HH., por indicaciones de la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos.
68	26/10/2019	HUAYNA CÁPAC	La Sra. Sanchez formulo su queja por que asegura que en el parque no estan capacitados para atender una emergencia.	Correo electrónico	08/11/2019	08/11/2019	La administración manifestó que: Este parque posee una persona que brinda el servicios de enfermería debidamente capacitada fin de ofrecer atenciones en primera respuesta; así mismo, disponemos de implementos y medicamentos para atenciones de urgencia; sin embargo, hubo inconvenientes con la llegada de las unidades del SAMU y los bomberos; puesto que, inicialmente manifestaron no poseer unidades disponibles.
69	26/10/2019	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Mendoza indica que un niño tuvo un accidente en el parque y que no hay ambulancia en las instalaciones.	Correo electrónico	08/11/2019	08/11/2019	La administración manifestó que: Este parque posee una persona que brinda el servicios de enfermería debidamente capacitada fin de ofrecer atenciones en primera respuesta; así mismo, disponemos de implementos y medicamentos para atenciones de urgencia; sin embargo, hubo inconvenientes con la llegada de las unidades del SAMU y los bomberos; puesto que, inicialmente manifestaron no poseer unidades disponibles.
70	26/10/2019	HUAYNA CÁPAC	La Sra. Orozco formulo su queja indicando que no hay ambulancia ni botiquin, ni nadie que auxilie a un niño accidentado.	Correo electrónico	08/11/2019	08/11/2019	La administración manifestó que: Este parque posee una persona que brinda el servicios de enfermería debidamente capacitada fin de ofrecer atenciones en primera respuesta; así mismo, disponemos de implementos y medicamentos para atenciones de urgencia; sin embargo, hubo inconvenientes con la llegada de las unidades del SAMU y los bomberos; puesto que, inicialmente manifestaron no poseer unidades disponibles.

71	26/10/2019	HUAYNA CÁPAC	La Sra. Mansilla formulo su queja porque un niño se accidento y no habia un paramedico que lo atienda.	Correo electrónico	08/11/2019	08/11/2019	La administración manifestó que: Este parque posee una persona que brinda el servicios de enfermería debidamente capacitada fin de ofrecer atenciones en primera respuesta; así mismo, disponemos de implementos y medicamentos para atenciones de urgencia; sin embargo, hubo inconvenientes con la llegada de las unidades del SAMU y los bomberos; puesto que, inicialmente manifestaron no poseer unidades disponibles.
72	26/10/2019	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Salazar realizo su queja indicando que un niño tuvo un accidente y no fue atendido al momento.	Correo electrónico	08/11/2019	08/11/2019	La administración manifestó que: Este parque posee una persona que brinda el servicios de enfermería debidamente capacitada fin de ofrecer atenciones en primera respuesta; así mismo, disponemos de implementos y medicamentos para atenciones de urgencia; sin embargo, hubo inconvenientes con la llegada de las unidades del SAMU y los bomberos; puesto que, inicialmente manifestaron no poseer unidades disponibles.
16	09/11/2019	CÁPAC YUPANQUI	La Sra. Jaramillo realizo su queja indicando que los servicios brindados en el área de juegos estan incompletos y que no se le dio ticket por el pago de 8 soles.	Correo electrónico	12/11/2019	12/11/2019	La administración manifestó que: Esta administración realiza las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • El cierre temporal de los juegos en mención hasta que el concesionario cumpla con presentar las boletas y Libro de Reclamaciones en físico para la reapertura. • El día de hoy (10/11/2019) presentaron los dos concesionarios los documentos correspondientes para el normal funcionamiento de los mismos.(...) • Luego de este hecho se conversó con la concesionaria Sra. Teresa Sánchez Luyo quien manifestó que debería tener lo documento a la mano y que no volvería a pasar lo mismo.
55	01/11/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Salinas realizo su queja indicando que se debe avisar con anticipación el mantenimiento de algunas zonas.	CARTA N° 418-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	13/11/2019	14/11/2019	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario, al cual se le informó que algunas zonas se encontraban en mantenimiento para que posteriormente sean utilizadas por el público; asimismo, se conversara con el personal de seguridad sobre la manera de abordar a las personas y la información que brinda.
56	02/11/2019	HUIRACOCHA	La Sra. Solis formulo su queja indicando que el parque se encuentra en mantenimiento y que no se le comunico de ello.	CARTA N° 419-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	13/11/2019	El 18/11/2019 Gestión documentaria indico que no se ubica la dirección; por consiguiente, se realiza el trámite para la publicación.	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario, al cual se le informo que más del 60% de áreas verdes se encuentran disponibles para el público usuario; asimismo, las áreas se encuentran en mantenimiento es con el fin que posteriormente estén disponibles y sea de agrado al público que nos visita.
20	17/11/2019	LOS ANILLOS	El Sr. Cruz plasmó su reclamo indicando que no se le informó que estaba prohibido el uso de toldos dentro de las instalaciones del parque.	Correo electrónico	20/11/2019	20/11/2019	La administración manifestó que: Al Sr. Cruz se le indicó de manera cortés, que no se podía instalar toldo en el gras, salvo con autorización, de tratarse de proteger a un bebé. El toldo del Sr. Cruz era muy grande y en el podían ingresar su hija, esposa, él y su pequeña, habiendo delimitado un espacio solo para ellos, tratándose de un parque libre. Asimismo, no había sol, ni corría mucho viento, a simple vista era una carpa grande.
57	17/11/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Leon plasmó su queja indicando que no se le permitio el alquiler del campo deportivo.	Correo electrónico	24/12/2019	24/12/2019	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario. El señor alquila para Alianza Lima, se le informó que no se prohíbe el alquiler, ni el reingreso a los usuarios, también que deben retirar su módulo, el cual ha vencido el tiempo de alquiler en este parque, esto se viene solicitando desde que culmino el tiempo de alquiler y hasta la fecha no han cumplido.
59	18/11/2019	HUIRACOCHA	La Sra. Araujo realizo su queja indicando que la cajera que la atendio era despota y tenia mala atención.	CARTA N° 425-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	29/11/2019	03/12/2019	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario. Se pidió las disculpas del caso y se indicó que se tomaran las medidas correctivas.

19	11/11/2019	LLOQUE YUPANQUI	La Sra. Vidal formulo su queja indicando que pago la inscripción de sus niños para las clases que comenzaban el 04/11 sin embargo fue ese día y le dijeron que comenzara 11/11	CARTA N° 427-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	21/11/2019	El 29/11/2019 Gestión documentaria indico que no se ubica la dirección; por consiguiente, se realiza el trámite para la publicación.	La administración manifestó que: El citado día fue atendida por el Supervisor de Seguridad Oscar Torres en vista que el suscrito estaba de descanso, se le comento el porqué de la anulación del taller, toda vez que a esa fecha habían 5 inscritos.
21	20/11/2019	LOS ANILLOS	La Sra. Leiva realizo su reclamo por la cancelación de las clases de futbol sin previo aviso.	Correo electrónico	25/11/2019	25/11/2019	La administración manifestó que: A la Sra. Leiva se le pidió disculpas desde un comienzo y se le explico que la razón del cambio de horario de la Escuela Deportiva de Futbol se debe a que no se llega al número de inscritos solicitados por la Subgerencia de Deportes (mínimo10). Quedando solo el horario de Martes-jueves de 5 a 6 pm y los sábados de 10 a 11 am.
25	15/11/2019	SEDE CENTRAL	La Sra. Taha plasmó su queja indicando que seguían vendiendo bases y garantías en tesorería para la subasta.	CARTA N° 428-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	29/11/2019	09/12/2019	La administración manifestó que: Al respecto debo indicar que según la publicación en el Diario Oficial "EL PERUANO" y en el portal de la Institución, la venta de bases para la SUBASTA PÚBLICA DE ARRENDAMIENTO DE AREAS PARA PRESENTACIONB DE SERVICIOS EN PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS N° 02- SERPAR LIMA; fue del 11 al 15 de noviembre del 2019 en el horario de 9:00 a 16 horas, sin embargo se me indicó que el horario se extendería hasta las 17 horas del viernes 15 de noviembre y de 9:00AM a 1:00 PM del sábado 16 de noviembre de 2019 el mismo que también fue publicado en la Web de la Institución.
24	21/11/2019	LA MURALLA	La Sra. Choque plasmó su queja debido a que se le indico que su menor hijo no podría ingresar al gymnasio.	CARTA N° 439-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	05/12/2019	06/12/2019	La administración manifestó que: Se le indico a la Sra. Hilda Choque Choque que de acuerdo al reglamento interno y seguridad del GYM, está prohibido el ingreso de menores de edad, por un tema de seguridad y protección al menos, aun así dándole conocimiento del reglamento la Sra. Hilda Choque, procede a realizar su reclamo, así mismo se le sugirió que colocara su correo electrónico para que se le pudiera notificar la respuesta a su reclamo, haciendo caso omiso a la sugerencia.
18	01/12/2019	CÁPAC YUPANQUI	El Sr. Ramirez plasmó su queja indicando que la canchasingtética se encuentra en pesimo estado.	CARTA N° 443-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	05/12/2019	09/12/2019	La administración manifestó que: Es de conocimiento de la administración que nuestro servicio de lozas y cancha de gras sintético presentan deterioros y que por ello algunos de los servicios se tuvieron que deshabilitar, pensando en la seguridad de los usuarios, y que por ello la administración viene realizando las gestiones respectivas para poder brindar día a día un mejor de servicio al usuario.
17	01/12/2019	CÁPAC YUPANQUI	El Sr. Ramirez plasmó su queja indicando que la canchasingtética se encuentra en pesimo estado.	CARTA N° 444-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	05/12/2019	09/12/2019	La administración manifestó que: Es de conocimiento de la administración que nuestro servicio de lozas y cancha de gras sintético presentan deterioros y que por ello algunos de los servicios se tuvieron que deshabilitar, pensando en la seguridad de los usuarios, y que por ello la administración viene realizando las gestiones respectivas a poder brindar día a día un mejor de servicio al usuario.
61	01/12/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Toribio plasmó su queja por no permitir el ingreso con camara fotografica profesional sin pagar la tarifa.	CARTA N° 445-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	06/12/2019	10/12/2019	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario, al cual se le informó que contamos con una tarifa por el derecho de uso de cámara fotográfica, la cual está indicada en las boleterías de ingreso al parque, el uso de cámara con celular está permitido, se le indico que tiene que acercarse a la boletería a pagar por el uso de la misma, así sea para uso particular, esta tarifa está aprobada mediante resolución de gerencia y figura en nuestro TUSNE.
60	27/11/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Perez plasmó su queja porque dice que en la caja le dieron una moneda falsa cuando le dieron su vuelto.	CARTA N° 446-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	06/12/2019	06/12/2019	La administración manifestó que: Se tomaran las medidas correctivas para que no ocurra estos incidentes y daremos reforzamiento en el trato al público.

74	23/11/2019	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Livia plasmó su queja porque le prohibieron ingresar al parque con su bicicleta por no tener casco.	CARTA N° 448-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	09/12/2019	11/12/2019	La administración manifestó que: Respecto a ello, se señala que se le solicitó al usuario porte casco para su entrada, a fin de evitar riesgos por si se producía algún incidente; sin embargo, el Sr. Libia manifestó no poseerlo, es por ello que se creyó conveniente no permitirle su acceso a las instalaciones.
22	04/12/2019	LOS ANILLOS	La Sra. Saavedra plasmó su queja por no estar conforme con que se cobre por tomarse fotos dentro del parque.	CARTA N° 449-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	11/12/2019	16/11/2019	La administración manifestó que: El guardaparque de turno, nos comunicó que la Sra. Nancy Saavedra, ingreso por la puerta N° 04 con un grupo aproximado de 25 alumnos (jóvenes) dirigiéndose a la zona de La Laguna. Pero pasado 10 minutos el guardaparque hace su ronda, y encuentra a la Sra. Nancy y a un fotógrafo con cámara profesional tomando fotos a los alumnos; por lo que se le explico que tenía que acercarse a la caja de la Administración a pagar por tal servicio, el cual tenía un costo de 50 soles la hora.
4	01/12/2019	EL MIGRANTE	El Sr. Lacerda plasmó su reclamo indicando que no se le permitía ingresar al estacionamiento con su moto porque ya no había más espacios para motocicletas.	CARTA N° 450-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	11/12/2019	13/12/2019	La administración manifestó que: Sobre lo ocurrido con el Sr- Domingos Lacerda Gomes, usuario que presentó su molestia en el libro de reclamaciones por el problema del parqueo de su motocicleta, la cual se dio solución de acuerdo a las fotos adjuntas (ticket de estacionamiento N° 5123 y parqueo).
62	08/12/2019	HUIRACOCHA	La Sra. Boza plasmó su queja por el cobro para tomarse fotografías dentro del parque.	Correo electrónico	16/12/2019	16/12/2019	La administración manifestó que: Se le informó a la señorita que contamos con un tarifario por el uso de cámara fotográfica, el cual está indicado en nuestras boleterías, este se encuentra aprobado mediante resolución de Gerencia y figura en nuestro TUSNE Tarifa Única de Servicios no Exclusivos.
1	08/12/2019	MIGUEL BAQUERO	La Sra. Cochachi plasmó su queja indicando que estaba disconforme por el pago para el uso de las lozas deportivas.	Correo electrónico	16/12/2019	16/12/2019	La administración manifestó que: Se le explico cordialmente a la usuaria que como en toda entidad existe un tarifario según el TUSNE y que en el presente caso por ser día sábado y domingo la tarifa del campo es de S/ 10.00 en el turno mañana (losa vóley) la misma que manifestó su disconformidad exigiendo la gratuidad de la losa.
28	10/12/2019	MANCO CÁPAC	La Sra. Aquino plantea su queja debido a que le parece excesivo el cobro de S/ 50.00 soles por el uso de cámaras fotográficas profesionales dentro del parque.	CARTA N° 473-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	16/12/2019	El 17/12/2019 Gestión documentaria indico que no se ubica la dirección; por consiguiente, se realiza el trámite para la publicación..	La administración manifestó que: De acuerdo al tarifario "TUSNE" se procedió a explicarle al usuario que la actividad que pensaba realizar en el parque tenía un costo.
29	10/12/2019	MANCO CÁPAC	El Sr. Diaz plantea su queja indicando su molestia porque fue al parque a divertirse y le parece injusto leer los reglamentos y tarifas establecidas en la puerta principal, donde se indica que el costo por tomarse fotos dentro del parque es de S/ 50.00 soles.	CARTA N° 474-2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	16/12/2019	18/12/2019	La administración del parque manifestó que: Se explico al usuario que la actividad que deseaba realizar tenía un costo el cual puede ser visualizado en el cartel que se encuentra en el frontis de parque, tarifario TUSNE.
63	17/12/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Huaman planteó su queja indicando que en la caja no tienen sencillo.	Correo electrónico	30/12/2019	30/12/2019	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario, se pidió disculpas del caso y se le comunico que se tomaran las medidas correctivas en la brevedad posible.
64	21/12/2019	HUIRACOCHA	La Sra. Gonzales planteó su queja indicando que el administrador no le permitió hacer una sanja por donde pasen cables de luz.	Correo electrónico	30/12/2019	30/12/2019	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario, se le informo que el tendido de este cable no cuenta con las especificaciones técnicas de seguridad ya que los cables se encuentran con empalmes generando peligro. Se harán las coordinaciones con la Subgerencia de Concesiones y la Gerencia Técnica.
75	14/12/2019	HUAYNA CÁPAC	La Sra. Rojas Regalado plasmó su queja indicando que en la caja no le quisieron recibir un billete de S/ 200.00 soles por no tener sencillo.	Correo electrónico	30/12/2019	30/12/2019	La administración manifestó que: Respecto a ello, se señala que la usuaria en mención intento pagar una entrada por el monto de S/ 3.00 soles con un billete de S/ 200.00 soles; sin embargo, por disposición de la Subgerencia de Tesorería los cajeros no deben aceptar dinero con tal denominación; en vista de ello, la Sra. Celia Rojas intentó cancelar con un billete de S/ 100.00 soles, el cual no fue aceptado por no contar en ese momento con cambio suficiente.

41	29/12/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Huaranga plasmó su reclamo debido a que le parece excesivo el precio establecido para el estacionamiento.	Correo electrónico	03/01/2019	03/01/2019	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario, se informó al usuario que los nuevos precios y tarifas se encuentran aprobados desde el 19 de diciembre del 2019 por Resolución de Secretaría General N° 254-2019.
66	29/12/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Pinedo plasmó su reclamo debido a que los precios subieron para el uso del estacionamiento y de la loza deportiva.	Correo electrónico	03/01/2019	03/01/2019	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario, se informó al usuario que los nuevos precios y tarifas se encuentran aprobados desde el 19 de diciembre del 2019 por Resolución de Secretaría General N° 254-2019.
73	29/12/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Huaman plasmó su reclamo debido a la subida de los precios para el uso del estacionamiento y losa deportiva.	Correo electrónico	03/01/2019	03/01/2019	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario, se informó al usuario que los nuevos precios y tarifas se encuentran aprobados desde el 19 de diciembre del 2019 por Resolución de Secretaría General N° 254-2019.
30	28/12/2019	MANCO CÁPAC	La Sra. Lopez plasmó su reclamo debido a que no se le permitió el ingreso por no estar en la lista de concesionarios y por no querer pagar su entrada, aduce discriminación por ello.	Correo electrónico	07/01/2019	07/01/2019	La administración manifestó que: Se le informó a la Sra. Olivia de manera respetuosa que no está registrada por parte del titular (Arrendatario Sr. José Lopez Valverde) ya que la Sra. se presentó para el ingreso de mercaderías de Food Truck.
65	25/12/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Montenegro plasmó su reclamo indicando que a la salida del parque su sobrino fue atropellado debido a que las veredas son angostas y la mala señalización fuera del parque.	CARTA N° 04-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	08/01/2020	09/01/2020	La administración manifestó que: Se toma nota del reclamo del usuario, se le informó que la vía y las veredas son de competencia de Lima, es responsabilidad del vehículo que ha ocasionado el accidente, se le indicó el procedimiento, se tiene que apersonar a la comisaría más cercana a poner su denuncia y que ellos notifiquen al dueño del vehículo para que por medio del SOAT se hagan responsables de los daños que hubiese ocasionado.
67	28/12/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Pinedo plasmó su reclamo debido a que los precios subieron para el uso del estacionamiento y de la loza deportiva.	CARTA N° 05-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	08/01/2020	Pendiente de notificar por el área correspondiente, se encuentra dentro del plazo establecido.	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.
68	28/12/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Chinguel plasmó su reclamo debido a que los precios subieron para el uso del estacionamiento y de la loza deportiva.	CARTA N° 06-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	08/01/2020	Pendiente de notificar por el área correspondiente, se encuentra dentro del plazo establecido.	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.

69	28/12/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Pineda plasmó su reclamo debido a que los precios subieron para el uso del estacionamiento y de la loza deportiva.	CARTA N° 07-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	08/01/2020	09/01/2020	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.
75	28/12/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Guzman plasmó su reclamo debido a que los precios subieron para el uso del estacionamiento y de la loza deportiva.	CARTA N° 08-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	08/01/2020	09/01/2020	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.
76	28/12/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Guzman Gutierrez Oswaldo plasmó su reclamo debido a que los precios subieron para el uso del estacionamiento y de la loza deportiva.	CARTA N° 09-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	08/01/2020	09/01/2020	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	28/12/2019	HUIRACOCHA	El Sr. Guzman Gutierrez Raul plasmó su reclamo debido a que los precios subieron para el uso del estacionamiento y de la loza deportiva.	CARTA N° 10-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	08/01/2020	09/01/2020	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.

70	28/12/2019	HUIRACOCHA	El Sr. León plasmó su reclamo debido a que los precios subieron para el uso del estacionamiento y de la loza deportiva.	CARTA N° 11-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	08/01/2020	Pendiente de notificar por el área correspondiente, se encuentra dentro del plazo establecido.	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.
71	28/12/2019	HUIRACOCHA	Se da por no presentada por no consignar sus datos correctamente y un DNI erróneo.				
72	28/12/2019	HUIRACOCHA	Se da por no presentada por no consignar sus datos correctamente.				
20	28/12/2019	LLOQUE YUPANQUI	La Sra. Lucy Vargas manifestó que no le quisieron vender entradas para sus hijos por no contar con sencillo en ese momento.	CARTA N° 16-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	08/01/2020	Pendiente de notificar por el área correspondiente, se encuentra dentro del plazo establecido.	La Administración manifestó que: La Srita. Dayana Rojas recaudadora en la caja de Naranjal, le manifestó a la usuaria no contar con sencillo en ese momento, pidiéndole amablemente que esperara unos minutos ya que se encontraba en el proceso de raer monedas.
23	30/12/2019	LOS ANILLOS	El Sr. Camacho manifestó que le parece excesivo el costo del estacionamiento.	CARTA N° 17-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	08/01/2020	10/01/2020	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.