

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

JUNIO - DICIEMBRE 2021

HOJA DE RECLAMACIÓN			ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			MEDIDA ADOPTADA
N°	FECHA DE RECEPCIÓN	ÁREA DE PRESENTACIÓN		DOCUMENTO	FECHA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	
5	30/06/2021	EL MIGRANTE	La señora Yovanna Rojas Vasquez plasmó su reclamo debido a que no le pareció que se le pidiera que los perros se encuentren debidamente asegurados con sus correas. Pide se dé mejor información y se sustente con pruebas el hecho que está prohibido soltar a los perros.	Carta N° D000131-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	07/07/2021	12/07/2021	La administración manifestó que, el señor Luis Matta Rios comunicó a la usuaria las recomendaciones para el ingreso de sus 2 mascotas, siendo uno de ellos el uso de la correa para no tener ningún tipo de accidente con los que visitarán el parque; al percatarse que los perros estaban sueltos, se reiteró a comunicar nuevamente el uso de la correa, mostrando en ello su malestar y poca cooperación, Se comunica que en ningún momento el personal invitó a retirarse como indica la usuaria, si hubo un malentendido con el personal, se pide las disculpas del caso.
26	18/06/2021	FLOR DE AMANCAES	El señor Patric Axel Gallegos Pérez indica que hubo una falta de respeto por parte de la secretaria de la administración, Alicia Monroy Cornejo, al lanzarle improperios y alzarle la voz diciendo que amarre a su perro.	Carta N° D000132-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	07/07/2021	12/07/2021, fue devuelto porque no hay Mz. F, se llegó a Manco Cahude y todas las manzanas tienen letra con número y aparte el número de lote.	La administración manifestó que: El guardaparque le indicó desde su ingreso y repitió reiteradas veces que su perro de raza peligrosa debía llevar bozal y correa permanente. El usuario puso la correa al perro, pero intentó amedrentar al GP ya que le extendió la correa para que se acerque al GP. Después de un rato, volvió a soltar al perro, la Sra. Monroy se acercó y le reiteró al usuario que el can debía usar correa y bozal, manifestándole también que, de lo contrario, debería retirarse del parque, no hubo improperios, se le exigió el cumplimiento. Se corroboró con el personal del parque.
27	05/07/2021	FLOR DE AMANCAES	La señora Gloria Jara plasmó su reclamo debido a que indica que pasó un momento desagradable por la llamada de atención con un tono prepotente por parte del vigilante de nombre Juan, a sus dos menores hijos.	Carta N° D000136-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	14/07/2021	20/07/2021	La administración manifestó que: "El Guardaparque le indicó a la señora, desde que ingresó al parque, que estaba prohibido el acceso a las zonas cercadas con cinta amarilla, específicamente, los juegos por las medidas de control sanitario y que solo podían usar las áreas verdes. Más tarde el esposo de la señora con los niños ingresaron a los juegos, a pesar que estaba cercada con cinta de peligro y que el GP le había reiterado minutos antes (durante su ronda) que no lo hicieran. El GP tocó el silbato a su esposo para llamar su atención, dado que desde lejos lo vio en los juegos, lo que era peligroso y luego se acercó a reiterarle las medidas de seguridad. No hubo maltrato por parte del trabajador. El perro es callejero y no es controlado por el personal del parque. La señora manifestó que a los lugares a donde va siempre ha tenido problemas similares y ha pedido el libro de reclamaciones."
101	13/07/2021	HUAYNA CÁPAC	El señor Renzo Alvarado Tarazona registró su queja debido a que manifestó haber sido acosado por el personal de seguridad, al momento que realizaba deporte	Carta N° D000143-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	20/07/2021	26/07/2021 Se dejó bajo puerta	Se informa que al momento del ingreso del usuario, éste trajo consigo 02 canes, los cuales no portaban sus correas respectivas; por lo que, se le comunicó que era necesario se las coloque para su acceso; sin embargo, ya dentro de las instalaciones, el usuario le retiró la seguridad a sus mascotas, hecho que fue observado por el personal de seguridad, quienes solicitaron de forma educada y respetuosa se sirva cumplir con las normas. Unos instantes más tarde, el señor Alvarado nuevamente liberó a sus canes, lo que provocó que uno de ellos escape y sea perseguido por dicha persona y trabajadores."
62	19/07/2021	HUASCAR	El señor Antonio Jara Eusebio plasmó su reclamo debido a la falta de espacios para estacionar	Carta N° D000153-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	30/07/2021	03/08/2021 Se dejó bajo puerta	Se le pidió las disculpas correspondientes por no brindar el servicio y se hizo mención al usuario que se tomaran las medidas para que en un futuro no muy lejano se retome el servicio.
46	27/07/2021	SINCHI ROCA	La señora Isabel Seminario García plasmó su reclamo, por la forma en que fue tratada por el Juan Pacheco, indica que el señor no tuvo el debido respeto y consideración que la señora se encontraba con su menor hija, sugiere letreros de señalización y mayor respeto por parte del personal	Carta N° D000163-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	09/08/2021	12/08/2021 SE DEJÓ BAJO PUERTA	La administración informó que, se le brindaron las disculpas por el hecho ocurrido; así mismo, se le indicó que dicha zona se encontraba restringida, dado que la zona se encuentra con vallas de seguridad.

35	01/08/2021	LLOQUE YUPANQUI	El señor Wildo Lima Guizado plazó en su reclamo que no lo dejaron jugar, ya que los vigilantes los sacaron, por lo que se retiraron al no estar conforme con el servicio, de igual forma pidieron la devolución del monto por el alquiler de la losa deportiva.	Carta N° D000164-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	09/08/2021	13/08/2021 NO SE PUDO NOTIFICAR POR QUE NO UBICÓ LOTE, SE ADJUNTA FOTO	Al usuario y/o cliente se le informó en el momento del alquiler de la losa de vóley que solo podían jugar 03 personas por equipo, tal cual se refleja en el voucher que tiene él mismo. Sin embargo, el señor estuvo jugando 05 personas por equipo y realizó su reclamo luego de culminado todo el horario que alquiló.
36	06/08/2021	LLOQUE YUPANQUI	La señora Katherine Tafur Pazos plasmó su reclamo debido a la poca organización en el establecimiento, falta de empatía con el cliente, servicios higiénicos en mal estado y atención del personal de seguridad que deja mucho que desear	Carta N° D000199-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	09/09/2021	17/09/2021 SE DEJÓ BAJO PUERTA	Se solicitaron las disculpas del caso por el mal momento ocasionado, se tomarán las medidas necesarias para corregir las observaciones hechas por la usuaria.
102	07/08/2021	HUAYNA CÁPAC	La señor Karen Chavez Arana plasmó su reclamo, debido a que manifiesta que por falta de cuidado del personal, al nno tener los guantes de protección, hizo que su hijo de iniciales M.A.S, de 8 años de edad, cayera del caballo	Carta N° D000186-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	28/08/2021	02/09/2021 SE DEJÓ BAJO PUERTA	El servicio de paseos en caballo, brindado en estas instalaciones, cuenta con cascos para equitación a fin de proteger a usuarios de posibles golpes y caídas; no consideramos necesario el uso de guantes para manejar el arnés que sujeta al equino. Además de ello, se señala que, al acercarme al área, en ningún momento me rehusé en brindarle a la usuaria los datos del servidor encargado del servicio mencionado, e inclusive procedí a identificarme. En relación a la caída del menor, esta no se debió a malas maniobras del trabajador, menos a la falta de implementos que indica el cliente; los hechos ocurrieron porque el hijo de la usuaria se encontraba indeciso de subir al caballo y la madre en su afán de apresurarlo ocasionó que el niño resbale de las gradas que le daban acceso al equino, acción que provocó su desequilibrio.
63	10/08/2021	HUASCAR	La señora Domitila Machuca Florez realiza su queja por permitirse el ingreso de mascotas (perros), por ser algunos agresivos ante la presencia de otros perros.	Carta N° D000188-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	28/08/2021	03/09/2021 RECEPCIONADO POR LA HIJA	Se le pidió las disculpas correspondiente y se le indicó que los días jueves es denominado "día de mascotas", donde el usuario puede ingresar y pasar un momento con su mascota en el parque, teniendo como requisito permanecer con su correa y bozal el caso lo amerite.
47	26/08/2021	SINCHI ROCA	La señora Jessyca Paola Chero Barreno plasmó su reclamo debido a que se sintió sorprendida, por que le cobraron por unos servicios que antes no lo hacían como la zona de parrilla.	Carta N° D000195-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	09/09/2021	22/09/2021 SE ENVIÓ AL CORREO ELECTRÓNICO, TAL COMO SEÑALO LA USUARIA	Se le indicó a la usuaria que los servicios complementarios siempre han tenido un precio el cual figura en la web y son establecidos según tarifario. Se recomendó revisar la página web.
103	10/09/2021	HUAYNA CÁPAC	La señora Lissette Arpi Flores registró su queja debido a que manifestó recibir mala atención por parte del personal de seguridad en el servicio de parrillas.	Carta N° D000238-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	22/09/2021	28/09/2021 SE DEJÓ BAJO PUERTA	Se indica que la usuaria realizó el pago del servicio de parrillas, para el primer turno e inició el uso del mismo un poco tarde; sin embargo, cuando este culminó, intento permanecer tiempo adicional; debido a que, según manifestó, solamente le quedaban pocos alimentos para terminar de cocinar, cuando no era así. Es preciso señalar que ya había pasado media hora de la culminación de su tiempo de alquiler y la señora Lissette Arpi se negaba a realizar el pago por el segundo turno; por esta razón, la servidora encargada del control del servicio solicitó apoyo por parte del personal de seguridad, quien en ningún momento fue irrespetuoso, ni grosero con la usuaria. Asimismo, se indica que la falta de sencillez en las cajas de atención, se debió a la alta afluencia de público y debido a que estos presentaban billetes de alta denominación.
104	10/09/2021	HUAYNA CÁPAC	La señora Mariluz Contreras Guillen plasmó su reclamo debido a que no le pareció que deba pagar por el alquiler de la losa de voley, dado que ella manifiesta que el pago de su entrada debía darle derecho al uso de otros servicios adicionales que brinda el parque	Carta N° D000239-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	22/09/2021	27/09/2021 RECEPCIONADO POR LA USUARIA	Respecto a lo manifestado, debo señalar que la usuaria se encontraba utilizando una de las losas de vóley, la cual se encontraba sin malla, puesto que ella no solicitó que se la colocaran. Cuando el personal guardaparque le indicó que debía realizar el pago por alquiler de la losa deportiva que se encontraba utilizando, la cliente se negó y se mostró inconforme.
105	10/09/2021	HUAYNA CÁPAC	La señora Greisi Paredes Villafuerte, quien omitió registrar sus datos completos tales como número de DNI plasmó su reclamo, debido a que a ella no le dejaron ingresar con su mascota y a otras personas sí le permitieron.	Carta N° D000242-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	22/09/2021	19/10/2021 NO SE UBICÓ DIRECCIÓN, SE NOTIFICÓ AL CORREO ELECTRÓNICO PROPORCIONADO POR LA USUARIA	La administración indicó lo siguiente: "Me permito señalar que lo manifestado es falso, debido a que, los usuarios que lograron acceder al parque con su mascotas, lo realizan por las rejas del perímetro que dan a la avenida Mateo Pumacahua irrespetando las normas establecida. Se señala que, cuando se tomó conocimiento sobre lo ocurrido, procedimos con informarle a dicha familia que debían retirar a su can; por lo que se procedió a supervisarlos hasta el cumplimiento de lo señalado."

64	20/09/2021	HUASCAR	El señor Wilfredo Fortunato Ludeña Ore plasmó su reclamo debido a que a su hijo no se le permitió el acceso a los juegos del parque.	Carta N° D000279-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	07/10/2021	14/10/2021 SE DEJÓ BAJO PUERTA	Se indicó al usuario que los juegos aun no se pueden utilizar por el tema de la salud pública por la pandemia, en consecuencia por seguridad de su menor hijo.
65	20/09/2021	HUASCAR	La señora Mery Morales García realizó su queja por el ingreso de perros al parque, para evitar incidentes sugiere un parea solo para perros, así no tendrán contacto con las heces como también evitarán acercamientos de perros peligrosos como pitbull que circula sin bozal.	Carta N° D000280-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	07/10/2021	14/10/2021 SE DEJÓ BAJO PUERTA	Se le pidió las disculpas correspondientes y se le explicó al usuario que los días jueves pueden traer a sus mascotas al parque, con los cuidados correspondientes y que, al momento de ingresar se les pide mantener con cadena a las mascotas y recoger las heces de sus mascotas e incluso se les da bolsas para evitar incomodidad con los demás usuarios. Se tendrá mayor control.
16	24/09/2021	CAHUIDE	La señora Vanessa Tantauilca Aparco indicó que fue víctima de hurto de un celular Samsung y pide en el reclamo presentado que se le reconozca la devolución del celular, ya que sus menores hijos utilizan ese celular para sus clases virtuales.	Carta N° D000281-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	07/10/2021	14/10/2021 NO SE UBICÓ EL JR. AMAZONAS, NO HAY OTRA REFERENCIA	Se procede a reforzar la zona de juegos con mayor presencia de Guardaparques
47	27/09/2021	MANCO CAPAC	La señora Shirley Soto Chavez presentó su reclamo argumentando que observó a los animales descuidados, flacos y con heridas; así mismo se encontró disconforme con el cobro de los 5 soles.	Carta N° D000282-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	07/10/2021	15/10/2021 SE DEJÓ BAJO PUERTA	Se le explicó a la usuaria que tenemos una veterinaria encargada del bienestar de los animales, quien los revisa constantemente, los alimentos secos que menciona la usuaria (heno) es el alimento diario que se les da a los animales; respecto al costo del paseo en caballo, se le indicó que está establecido en el TUSNE."
37	28/09/2021	LLOQUE YUPANQUI	La Sra. Vanessa Ramirez Tejada formuló su reclamo porque el guardaparque se puso malcriado y no realizó su trabajo cuando debió estar en la puerta de la entrada.	Carta N° D000285-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	14/10/2021	18/10/2021 RECEPCIONADO POR LA USUARIA	El Guardaparque Jhonfrank Castillo Duque indica que no hubo falta de respeto, que hizo las indicaciones tal cual su trabajo corresponde; ya que el joven hijo de la señora Vanessa no cumplió con los protocolos que se realizan en el parque.
38	28/09/2021	LLOQUE YUPANQUI	La señora Jaritza Bazán Meza plasmó su reclamo, debido a que no se le dejó alquilar la losa de voley	Carta N° D000286-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	14/10/2021	20/10/2021 SE DEJÓ BAJO PUERTA	Se le explicó a la usuaria que hay un cajero volante con la ticketera móvil, el cual esta a cargo del alquiler de las canchas de fulbito de mano o sapito. La usuaria quería reservar una cancha de vóley, pero se le explicó que no hay ese servicio presencial. Actualmente las reservas y pagos son por la app en la página web de SERPAR Lima.
39	12/10/2021	LLOQUE YUPANQUI	La señora Noelia Rojas Mendizabal formulo su reclamo, dado que alega un maltrato por parte del personal al consumidor, indica que la señora Yunetzzi Lopez Martinez no da unainformación verifica al acontecimiento del acto al no poder ingresar a su mascota.	Carta N° D000306-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	22/10/2021	27/10/2021 RECEPCIONADO POR LA USUARIA	La administración informó que, según la normativa de SERPAR, el ingreso de mascotas es permitido los días jueves de patitas, cabe resaltar que la usuaria Noelia Rojas pretendió ingresar a su mascota la cual se encontraba envuelta en una manta de bebé color rosado manifestando que era un bebe; por tal motivo, en función de sus servicios, la Guardaparque no permitió el ingreso de la mascota, ocasionando la molestia del usuario
40	12/10/2021	LLOQUE YUPANQUI	La usuaria Gacilda Peña Chumacero indica que el parque se encuentra en malas condiciones, hay charfos de agua y excremento de perro en las áreas verdes	Carta N° D000315-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	26/10/2021	27/10/2021 RECEPCIONADO POR LA USUARIA	Se le explicó a la usuaria que hoy dentro del plan, es el día de regado y sobre el excremento se procederá a la limpieza del área, se le pidió las disculpas del caso
17	12/10/2021	CAHUIDE	La Sra. Elena Jara Jara formuló su reclamo debido al hurto de su celular. Pide se le considere al menos por un año para ingresar al parque una vez a la semana, ya que el robo ocurrió dentro del parque	Carta N° D000313-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	26/10/2021	04/11/2021 SE DEJÓ BAJO PUERTA	La administración manifestó que, se refuerza las medidas de seguridad para asegurar que no vuelva a ocurrir un hecho similar; así mismo, mediante carta con el cual se dio atención a su reclamo presentado, se le explicó que estos actos delictivos son casos fortuitos, por ser acontecimientos inesperados; por ende no generaría responsabilidad alguna al parque.
66	13/10/2021	HUASCAR	El usuario Nesto Pozo Cavero realiza su queja por el cobro de S/15.00 soles por el derecho de uso del espacio de parrilla	Carta N° D000304-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	22/10/2021	03/11/2021	La administración manifestó que, se informó al usuario que el TUSNE de la entidad, considera el cobro de S/ 15.00 soles por uso de parrillas, ese cobro figura en la lista de derechos que se cobra ubicado en las boleterías. Se precisa que los hechos ocurrieron con fecha 08 de octubre de 2021.
67	13/10/2021	HUASCAR	El usuario Marco Oncoy Aguilar realiza su queja por no permitir acceder al servicio de paseo de caballos a su menor hija, creándole una frustración; por tanto solicita se retire dicho servicio.	Carta N° D000305-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	22/10/2021	03/11/2021 EN VILLA EL SALVADOR NO SE UBICÓ COMITÉ COCOLLA, NO HAY MÁS REFERENCIAS PARA LLEGAR AL DOMICILIO	Se le informó al usuario que por seguridad solo pueden subir los niños a partir de la edad de 5 años en adelante portando el casco y cinturón de seguridad, en el caso de su menor hija, tiene 3 años, lamentablemente es muy pequeña para poder acceder al servicio.
36	18/10/2021	CAPAC YUPANQUI	La señora Gloria Tarrillo Silva formuló su reclamo indicando que no esta claro cuantas personas deben jugar por loza en el caso de vóley, el vigilante se acerca de mala manera cada 10 a 15 minutos, la net esta en mal estado.	Carta N° D000347-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	15/11/2021	19/11/2021 SE DEJÓ DOCUMENTO BAJO PUERTA	Se le comunicó al usuario las normas establecidas, a su vez se le hizo llegar las disculpas del caso por el trato no idóneo del personal Guardaparque y se le comentó también las medidas que tenemos en cuanto a tiempos y tarifarios, según lo establecido.

6	19/10/2021	CORONEL MIGUEL BAQUERO	La Sra. Claudia Soto Tinoco formuló su reclamo porque se encuentra inconforme por el pago del alquiler de la losa deportiva y no recibió la información oportuna del personal guardaparque	Carta N° D000314-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	26/10/2021	27/10/2021	La administración manifestó que, el reclamo carece de sustento ya que las losas deportivas tienen un costo contemplado en el TUSNE, el mismo que está publicado en el ingreso: EN EL PERIÓDICO MURAL, con respecto al supuesto maltrato de parte del personal Guardaparque, se le orientará al personal a fin de que brinde información idónea al público usuario.” Nota: La usuaria colocó mal la fecha, siendo la correcta 14/10/2021
6	20/10/2021	CAHUIDE	La Sra. Casqui Palomino, Aida formuló su reclamo por el hurto de su cartera, la cual contenía llaves, dinero de un aprox. De S/100.00 y accesorios de su niña como ropas jarabes, etc. Solicitó se le reconozca lo que perdió	Carta N° D000316-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	26/10/2021	04/11/2021 RECEPCIONADO POR LA USUARIA	La administración manifestó que, se intensificará la seguridad de la zona, se pone en aviso a la PNP y serenazgo; así mismo, mediante carta con el cual se dio atención a su reclamo presentado, se le explicó que estos actos delictivos son casos fortuitos, por ser acontecimientos inesperados; por ende no generaría responsabilidad alguna al parque.
28	20/10/2021	FLOR DE AMANCAES	El señor Cristhian Mayra Vasquez formuló su reclamo debido a que los establecimientos no se encuentran aptos para cobrar por el uso de las canchas.	Carta N° D000346-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	12/11/2021	16/11/2021 RECIBIDO POR LA ESPOSA	El usuario reclamó porque se le dijo que debía de pagar por el uso de las losas de cemento y manifestó que lo que cobramos por el ingreso es suficiente para cubrir el uso de todos los servicios. Entonces se le indicó que debía de pagar en caja el precio respectivo, según el TUSNE.
106	23/10/2021	HUAYNA CÁPAC	La Sra. Maribel Chávez Sanchez registró su reclamo debido a que manifestó que no quisieron permitirle que sus menores hijos jueguen en la losa deportiva sin haber realizado el pago previo.	Carta N° D000368-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	02/12/2021	09/12/2021 SE DEJÓ BAJO PUERTA	El servicio de alquiler de losas tiene un costo establecido para su uso, el cual es de S/ 10.00 soles por hora; la usuaria a pesar que utilizó el área no quería acercarse a caja a realizar el pago correspondiente; es por ello, que se consideró necesario solicitarles se retiren de dicho ambiente; asimismo, se señala que no cumplan con el protocolo establecido para la prevención de contagios por la COVID-19.
41	26/10/2021	LLOQUE YUPANQUI	El Sr. Ruben Hinostrza Mallqui formuló su reclamo porque el Sr. Jorge Luis no lo dejó ingresar al parque para entregar la medicina de su hija, el usuario solicita que el personal sea más solidario y humanitario.	Carta N° D000348-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	15/11/2021	17/11/2021	Sobre lo sucedido, la Administración le expresó las disculpas del caso por el mal momento que tuvo que pasar el usuario, ante el reclamo se le indicó al usuario que se tomaran las medidas correctivas con el personal para que no vuelva a ocurrir.
29	26/10/2021	FLOR DE AMANCAES	La Sra. Elena Carhuallanqui formuló su reclamo indicando que el personal le negó el ingreso a los ss.hh, para que su niño de 4 años pueda miccionar, después podía pagar. Indicó que no hay criterio para este tipo de momentos	Carta N° D000351-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	18/11/2021	22/11/2021	La administración manifestó que, el guardaparque Loayza le explicó a la usuaria que el baño era para uso exclusivo del público y que no había cola en la caja que esta ubicada de 2 metros de distancia, en cambio el baño estaba del otro lado del parque, a 200 metros, por eso se le pidió que por favor pague su ticket para poder ingresar al parque y al baño.”
42	28/10/2021	LLOQUE YUPANQUI	La señora Carmen Guanipa formuló su reclamo por supuesta discriminación, ya que no se le permitió el uso de ciertos espacios en el parque.	Carta N° D000355-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	24/11/2021	29/11/2021 SE DEJÓ BAJO PUERTA	Se le explicó al cliente que no se le impide el ingreso y se le pidió las disculpas por la mala información por parte del personal. Se le brindó una solución, pero el cliente no quiso aceptar ninguna de las propuestas ya que ella insistía en la zona de parrillas la cual no permite un aforo de esa cantidad de personas que asistieron al evento. Cabe señalar que no se le pidió el pago de S/180.00 soles el cual ella refiere en su reclamo
19	04/11/2021	CAHUIDE	La Sra. Pierina de la Cruz Martinez formuló su reclamo debido al no funcionamiento de los baños de los niños; así mismo indica que el guardaparque Alberto Carbajal se puso prepotente y que le faltó el respeto delante de su menor hija.	Carta N° D000366-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	01/12/2021	12/11/2021 SE ENVIÓ AL CORREO ELECTRÓNICO	La administración manifestó que se procedió a tomar las siguientes medidas: Los baños de la zona de canchas sintéticas deben permanecer abiertas, llamadas de atención verbal al servidor guardaparque Carbajal Bravo, Juan, sobre el buen trato y proceder con los usuarios.
20	04/11/2021	CAHUIDE	La Sra. Sonia Espinoza Martinez formuló su reclamo debido a la falta de respeto por parte del guardaparque Carbajal delante de sus menores hijos y ante una forma de discriminación por ser una persona sin estudios según el señor mencionafo	Carta N° D000367-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	02/12/2021	06/12/2021 NO SE UBICÓ DOMICILIO	La administración manifestó que se procedió a tomar las siguientes medidas: Los baños de la zona de canchas sintéticas deben permanecer abiertas, llamadas de atención verbal al servidor guardaparque Carbajal Bravo, Juan, sobre el buen trato y proceder con los usuarios.
107	09/11/2021	HUAYNA CÁPAC	La Sra Martha Castilla registró su reclamo debido a que manifestó haber recibido mala atención por parte del personal de seguridad	Carta N° D000370-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	02/12/2021	07/12/2021 SE DEJÓ BAJO PUERTA	La usuaria y sus familiares se encontraban haciendo uso de una losa deportiva, servicio el cual se alquila por el monto de S/ 10.00 Soles la hora; es por ello que, el personal de seguridad les indico que debían realizar el pago en caja; sin embargo la Sra. Martha Castilla se mostró inconforme. Al poco tiempo se le observó en el anfiteatro irrespetando los protocolos de bioseguridad, debido a que poseían la mascarilla de forma incorrecta y no mantenían el distanciamiento social. Por lo que de manera respetuosa el personal de seguridad les solicito cumplan con las normas”
44	12/11/2021	LLOQUE YUPANQUI	El usuario Reiser Eleazar Espinoza Huamán formula su queja por no permitirle el ingreso a la cancha sintética	Carta N° D000371-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	02/12/2021	03/12/2021 RECEPCIONADO POR USUARIO	La administración le explicó al usuario que la cancha en mención esta en mantenimiento, ya que empezó con las activaciones de manera normal; se le indicó que la cancha habilitada para el trote es la de grass natural, la cual esta abierta al público.

48	17/11/2021	SINCHI ROCA	La Sra. Yesica Benavides Yzasiga formuló su reclamo debido a la mordida de perro que sufrió su menor hijo, en el interior del parque.	Carta N° D000374-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	07/12/2021	10/12/2021	El menor fue atendido por la enfermera; así mismo, se le explicó a la Sra. Benavides que tenemos 2 perros patrimoniados y se tomarán las medidas de contención para que no ingresen más perros de la calle.
49	17/11/2021	SINCHI ROCA	La señora Maria Talavera Pastor formuló su reclamo debido al olvido y sustracción de billetera en puesto de concesionario al interior del parque.	Carta N° D000376-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	07/12/2021	13/12/2021 SE DEJÓ BAJA PUERTA	La administración manifestó que, se toma nota de la queja de la usuaria y se le comunica que se informará a la Subgerencia de Concesiones y Eventos, para que se realicen las investigaciones en el Concesionario de la Sra. Aparicio (venta de sándwich, hamburguesas y refrescos.
50	17/11/2021	SINCHI ROCA	La señora Verónica Talavera Pastor formuló su reclamo debido a la pérdida de dinero y documentos de su hermana; así mismo, manifestó maltrato hacia su persona por pedir la intervención de seguridad antes que se retire del parque uno de los involucrados en el lugar de lo sucedido.	Carta N° D000375-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	07/12/2021	13/12/2021 SE DEJÓ BAJA PUERTA	La administración manifestó que, se reiterará a la Subgerencia de Concesiones y Eventos para que se realicen las investigaciones en el Concesionario de la Sra. Aparicio. La seguridad permanece activa en el parque, se tomarán las medidas preventivas.
68	18/11/2021	HUASCAR	La Sra. Isabel Quiroz Camacho formuló su reclamo debido a un mal trato por parte del personal del parque, debido a que les dijeron que el costo de las losas es de S/ 15.00 soles y tampoco les dejaron jugar en el pasto.	Carta N° D000381-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	10/12/2021	13/12/2021 NO SE PUDO UBICAR LA DIRECCIÓN	Se comunicó al visitante que las losas deportivas se alquilan por hora, según tarifario que esta publicado en la parte externa de la boletería. Indicó que el costo de S/15.00 le parecía elevado, y que no se debería cobrar por su uso.
108	22/11/2021	HUAYNA CÁPAC	El señor Alvaro Balvin Bellido registró su queja debido a que manifestó haber recibido mala atención por parte del personal que brinda atención en los espacios deportivos de esta dependencia.	Carta N° D000385-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	16/12/2021	20/12/2021	Que el usuario y sus acompañantes se encontraban haciendo deporte en una losa de vóley, sin haber realizado el pago previo; por lo que la señora Rosario Velásquez, quien es la encargada del control del alquiler de dicho servicio, de manera amable les indicó se acerquen a caja y procedan con la cancelación respectiva; sin embargo, al notar el desinterés y negatividad por parte del señor Álvaro Balbín, decidió alquilar el ambiente a otro usuario.
30	29/11/2021	FLOR DE AMANCAES	La Sra. Glennis Hurtado Huayhua formuló su reclamo debido al cobro de S/15.00 soles por uso de las losas deportivas, sin previo aviso.	Carta N° D000373-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	03/12/2021	07/12/2021 RECEPCIONADO POR USUARIA	Se le explicó a la usuaria que el uso de la losa tiene un costo y se le mostró el aviso colocado en la puerta de ingreso junto a la caja. También se le explicó que las áreas están en mantenimiento, se están reaperturando algunas áreas y también los juegos, poco a poco por el distanciamiento social.
32	29/11/2021	FLOR DE AMANCAES	La Sra. Angélica Zulema Chávez Amen formuló su reclamo debido a que la cajera no le recibió el billete de S/ 10.00 Soles aduciendo que quiere billetes nuevos, indica mala atención en caja.	Carta N° D000389-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	16/12/2021	EN PROCESO DE NOTIFICACIÓN	La administración manifestó que, la usuaria entregó un billete de S/ 10.00 soles muy deteriorado y se le solicitó, con cortesía, que por favor entregase otro billete, pero la usuaria empezó a gritar a la cajera indicando que, aunque tuviera el dinero, no lo daría porque nosotros estábamos en la obligación de aceptarlo. La señora estaba tan molesta que maltrató a su hija pequeña. Finalmente se le recibió el dinero.”
69	30/11/2021	HUASCAR	La usuaria Reyna Cruz Guillen formuló su reclamo porque no se le quiso alquilar la losa de futbol por los últimos 28 minutos antes de las 6:00 pm, quien pide que sancionen al trabajador por no ser la primera vez que le hacen problemas.	Carta N° D000390-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	16/12/2021	EN PROCESO DE NOTIFICACIÓN	Se informó a la señora Reyna que las losas deportivas se alquilan por hora; las tarifas aparecen publicadas en la boletería del parque, así como el ambiente continuo de las losas, donde hay un cajero para tales efectos.
109	02/12/2021	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Jorge Mayte Rafael registró su reclamo debido a que recibió mala atención por parte del personal que brinda atención en la zona de parrillas de esta dependencia.	Carta N° D000395-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	20/12/2021	21/12/2021	Que el usuario con un grupo de personas, se acercaron a la zona de parrillas intentando ocupar un ambiente que ya se encontraba reservado por otro visitante, es en dicho momento que la trabajadora que brinda atención en ese servicio, le señaló que no era posible y que se le podría ofrecer otra área, pero que previamente tendría que realizar el pago en caja. La servidora indica que en ningún momento se comportó de forma grosera o irrespetuosa con el señor Jorge Mayte.
50	06/12/2021	MANCO CAPAC	La Sra. Stefani Figueroa Arellano, mencionó que recibió un maltrato en caja, que no había un tarifario y que por eso no pagaría las entradas de sus hijos que tenía más de 13 años como jóvenes adultos (S/ 4.00), sino como niño de 5 a 12 años (S/ 1.00)	Carta N° D000387-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	16/12/2021	20/12/2021 RECIBIDO POR LA MAMÁ DE LA USUARIA	Se le explicó a la usuaria que todo tipo de anulación se tiene que comunicar al administrador, se le pidió al usuario poner su celular y correo y no lo puso, por ese miedo se anularon 2 hojas de reclamo. Así mismo, se le explicó que en Caja se tiene la consigna de preguntar la edad de los niños para con ello poder generar el ticket correspondiente, la respuesta fue que eran menores de 13 años; sin embargo, al momento de ingresar, los Sres. Guardaparques notaron que pasaban los 13 años de edad, por lo que se les invitó a realizar el pago correspondiente, generando la anulación de los tickets anteriores.
45	06/12/2021	LLOQUE YUPANQUI	El Sr. John Reyes formuló su queja por falta de atención al usuario.	Carta N° D000388-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	16/12/2021	20/12/2021	Se solicitaron las disculpas del caso al usuario, se indicó que se tomarán las medidas correctivas, como la comunicación ante todo, igualmente se le indicó que los servicios del parque ya pueden alquilarse con las medidas protocolares.

110	07/12/2021	HUAYNA CÁPAC	La señora Magaly Quispe Mendoza registró su reclamo debido a que manifestó encontrarse inconforme con las indicaciones en relación a los jueves de patitas, ya que sus mascotas no pueden correr ni jugar libremente en el parque.	Carta N° D000391-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	20/12/2021	21/12/2021	La usuaria, a pesar de haber tomado conocimiento de las indicaciones expuestas en la parte externa de las instalaciones (ingreso principal) en relación a las medidas que se deben adoptar durante los jueves de patitas; en el transcurso de su permanencia en las instalaciones, en más de una ocasión tuvo a sus mascotas sin portar la correa correspondiente.
33	07/12/2021	FLOR DE AMANCAES	La señora Rosa Quispe Bazán presentó su reclamo porque el supervisor jaló a su sobrino a un costado para preguntar si yo era su tía o una desconocida, pidió que no vuelva a pasar esto con otros niños.	Carta N° D000393-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	20/12/2021	21/12/2021	El supervisor Falcón manifestó que hizo preguntas al niño sobre su tía, ya que al ver a tantos niños juntos, pensó que eran de un colegio. El supervisor manifestó que no hubo maltrato de su parte ni falta de respeto.
34	07/12/2021	FLOR DE AMANCAES	La señora Haydee Escobar Lizana formuló su reclamo por discriminación, maltrato, indicando que es una persona con discapacidad; sin embargo la señora de la caja le hizo pasar un mal rato.	Carta N° D000392-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	20/12/2021	21/12/2021 NO SE UBICÓ A LA PERSONA MENCIONADA	La administración manifestó que, la usuaria exigió ingresar sin pagar, indicando que era su derecho y la cajera y la secretaria le explicaron que era necesario mostrar su carnet de CONADIS. Ella dijo en voz alta que era discapacitada de la pierna y que era abogada y que nosotros la estábamos discriminando, pero no fue así. Se le habló con mucha cortesía y amabilidad y se le explicó las normas.
51	08/12/2021	MANCO CAPAC	El Sr. Javier Hidalgo Lizama formuló su reclamo, debido al maltrato de los guardaparques, solicitó capacitación del personal al cliente ante situaciones que ameriten empatía hacia el consumidor.	Carta N° D000386-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	16/12/2021	20/12/2021}	Se le indicó al usuario que se tomarán las medidas necesarias con el supervisor de seguridad para que tengan más empatía y lo mismo con el personal de caja.
17	09/12/2021	LAS MALVINAS	El Sr. Dany Peralta Palomares formuló su reclamo debido a la pérdida de la tapa del parachoque de su vehículo, solicitando se reponga el mismo; cabe indicar que el señor Peralta hizo uso del servicio a las 10:24 am y retornó a registrar su reclamo a las 18:45 pm del mismo día.	Carta N° D000396-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	20/12/2021	EN PROCESO DE NOTIFICACIÓN	La administración manifestó que, el mencionado usuario hizo uso de la playa retirándose a las 10:24, el presente reclamo lo realiza a las 18:45 (...). La boleta se expide al retiro de cada vehículo, previo a la entrega del ticket de control de ingreso vehicular, en el cual consta la hora de ingreso de cada vehículo; así mismo, habiendo sido verificada la cámara-video que opera en este parque, se verifica que en ese lapso de tiempo no hay incidencia de hurto al referido vehículo
52	13/12/2021	MANCO CAPAC	La señora Noelia Chavez Rojas mencionó que en el tarifario muestra 3 soles por hora de estacionamiento y al momento que pagó en boletería le mencionaron que era 15 soles por día y 6 soles por una hora, también mencionó que no le permitieron el ingreso de su menor hijo con scooter.	Carta N° D000394-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	20/12/2021	28/12/2021	Se le informó al usuario que el cobro se le hace en función al TUSNE y no lo manejamos nosotros. Se le explicó también que su menor hijo no podía hacer uso del scooter, puesto que no contaba con casco de seguridad, ya que es netamente para la seguridad de su menor hijo.
111	20/12/2021	HUAYNA CÁPAC	El Sr. Ronald Alan Conde Pamacahua registró su reclamo debido a que manifestó encontrarse inconforme con la prohibición del uso de estacionamiento que se ubica en el frontis de las instalaciones.	Carta N° D000402-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	30/12/2021	EN PROCESO DE NOTIFICACIÓN	La administración manifestó que, dicho ambiente es para uso exclusivo en caso de producirse algún tipo de emergencia; por lo que, los usuarios deben realizar el pago previo en caja y ubicarse en el área de estacionamiento de las instalaciones obligatoriamente.
112	20/12/2021	HUAYNA CÁPAC	La Sra. Anita Dipaz Pariona registró su reclamo debido a que manifestó que no le permitieron el uso de una lona deportiva a pesar que su menor hijo tiene habilidades especiales; así mismo, no le autorizaron su salida por la puerta N° 02 de las instalaciones.	Carta N° D000403-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	30/12/2021	EN PROCESO DE NOTIFICACIÓN	El ingreso a las instalaciones es gratuito para personas con capacidades diferentes más un acompañante; sin embargo, para el uso de servicios adicionales se debe realizar el pago previo en las cajas de atención; así mismo, como medida preventiva solo se encuentra aperturada la puerta N° 01 para el ingreso y salida de usuarios, debido al control que se realiza para evitar la propagación de la covid 19.