

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 16 de Diciembre del 2021

**CARTA N° D000387-2021-SERPAR-LIMA-SGRH**

Señora:

**Stefani Figueroa Arellano**

Jr. Las Orquídeas 129 Sta. Isabel

**Carabayllo. -**

**Asunto** : Reclamo presentado  
**Referencia** : Hoja de Reclamación N° 000050-2021

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al asunto y documento enunciado en la referencia, mediante el cual interpone un reclamo concerniente al hecho suscitado en el Parque Zonal Manco Cápac.

Sobre el particular, cumplo con informar que el Administrador responsable del referido parque, realizó los descargos respectivos manifestando textualmente que:

*"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"*

Es importante precisar que SERPAR Lima es una institución autosustentable, por lo que el cobro de alquiler de algunos servicios o áreas tiene como único objetivo el mantenimiento de las áreas verdes de sus parques, así como mejoras en su infraestructura para brindar un mayor bienestar, así como esparcimientos seguros y de calidad para las miles de familias de la capital; por lo que, le requerimos encarecidamente cumplir con las tarifas establecidas en el Texto Único de Servicios no Exclusivos - TUSNE, esto a fin de evitar el mismo incidente y malestar ocasionado.

En tal sentido, en representación del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, le expresamos las disculpas del caso por el incidente presentado, el mismo que le pudo ocasionar algún tipo de incomodidad.

Sin otro particular es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**RICARDO ACERO CARDENAS**  
SUBGERENTE (e)  
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



*Maná Jesús deista bb.*  
*Stefani Figueroa*  
*0916 9 151*  
*20/12/2021*