

| ORDEN | RELACION DE COPIAS DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LOS USUARIOS |                      |                       |   |  |                       |   |   |
|-------|--|----------------------|-----------------------|---|--|-----------------------|---|---|
|       | ABRIL - MAYO 2022  |                      |                       |   |  |                       |   |   |
|       | HOJA DE RECLAMACIÓN  |                      |                       | ASUNTO  | RESPUESTA AL USUARIO                   |                       |   | MEDIDA ADOPTADA   |
| N°    | FECHA DE RECEPCIÓN   | ÁREA DE PRESENTACIÓN | DOCUMENTO             |   | FECHA                                  | FECHA DE NOTIFICACIÓN |   |   |
| 1     | 83   | 23/05/2022           | HUASCAR               | El señor Edmundo Bajonero Trujillo formuló su reclamo el 14 de abril de 2022, dado que quiso ingresar al parque identificandose como adulto mayor, por lo que el vigilante le dijo que se apersona a sacar un ticket de adulto mayor, cuando se apersonó a ventanilla. le dijero que ingrese solo con el DNI. | Carta N° D000122-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 20/04/2022            | 21/04/2022  | La administración manifestó que, se le recibió el reclamo al usuario, se le pidió las disculpas del caso y se le informó que justo en el momento de su ingreso se tuvo corte de luz en la zona, a su vez se había realizado relevo de personal por lo que el trabajador no se enteró de las coordinaciones realizadas para el ingreso del público.  |
| 2     | 126  | 16/03/2022           | HUIRACOCHA            | Con fecha 13 de marzo el señor Rodolfo Guerra Huamán formula su reclamo, por encontrarse disconforme por el trato de no dejar jugar a nuestros hijos y padre por un corto tiempo en la losa deportiva mientras estando vacío sin personas que lo estén usando, eso es la disconformidad.                      | Carta N° D000102-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 01/04/2021            | 07/04/2022 se remitió la respuesta mediante correo electrónico                    | Se le explicó al usuario que todo uso de la losa deportiva debe ser cancelado según tarifario único de servicios.   |
| 3     | 52   | 28/03/2022           | SINCHI ROCA           | El señor Jonathan Hurtado Mariño formuló su reclamo, debido a que encontró un agujero en la cancha de frontón, la misma que puede causar una lesión; asimismo, encontró las superficies de las 4 canchas "peladas", lo que también podría causar un accidente.  | Carta N° D000103-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 01/04/2022            | 06/04/2022  | La administración manifestó que se le comunicó al usuario que tenía que pagar el servicio de alquiler de frontón y los servicios que brinda el parque lo encuentra en la página web de SERPAR.  |
| 4     | 2  | 20/03/2022           | LOS SOLDADOS DEL PERÚ | El señor Hugo Manuel Arana formuló su reclamo debido a que, se tropezó en los parches del grass, siendo un peligro para fracturas, se cobra por el baño, no hay mallas en el arco, no hay cerco perimétrico, le cayó un balón a una criatura; pidió entrevistarse con el administrador.                       | Carta N° D000104-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 01/04/2022            | 06/04/2022  | Se le indicó al usuario que los parches forman parte del proceso de recuperación y reposición de la cancha sintética, lo cual constantemente se viene evaluando su estado y se programa el mantenimiento. Respecto al uso de los SSHH, es un servicio que brinda el parque y su cobro está amparado en el TUSNE. Desde la apertura del parque explicó que el alquiler del campo y hasta nuevo aviso no podrá contar con las mallas de los arcos debido a su elevado costo y por último, respecto al cerco perimétrico, este se encontraba en mal estado por lo que se tuvo que retirar, se solicitó un nuevo cerco lo cual está en evaluación; sin perjuicio de todo ello se le expresó las disculpas del caso. |
| 5     | 36   | 11/03/2022           | FLOR DE AMANCAES      | El señor Dervith Cárdenas Guerra formuló su reclamo, debido a que llevó a su mascota y un perro lo agredió sacándole el ojo, al hacer su reclamo le indicaron que es un perro de la calle.  | Carta N° D000117-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 19/04/2022            | 25/04/2022  | Se hace de conocimiento que ingresó un perro callejero al parque, ya que hay alimento y agua, y producto de ello hay un balde y uno de los canes tiene una lesión en uno de sus ojos. Se le pidió las disculpas del caso al usuario, asimismo, se remite dicho documento para que se dé una solución.   |
| 6     | 37   | 01/04/2022           | FLOR DE AMANCAES      | El 30 de marzo de 2022, la señora Blanca Canchi Juanco formuló su reclamo, debido a que no comunicaron que ese día no había clases; solicita se avise por respeto a los padres.   | Carta N° D000118-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 19/04/2022            | 26/04/2022 SE DEJÓ BAJO PUERTA  | La administración manifestó que conversó con la usuaria y se le indicó que la Subgerencia de Comunicaciones tendría que comunicar a los usuarios, por dicha razón se deriva el presunto reclamo a la Subgerencia correspondiente y se hizo de conocimiento al señor Jimmy Picom, encargado de los talleres.; así mismo se le expresó las disculpas del caso por el incidente presentado.  |
| 7     | 35   | 11/03/2022           | FLOR DE AMANCAES      | El 09 de febrero de 2022, la señora Isabel Chicasaca Calla formuló su reclamo, debido a que se dio con la sorpresa que estaban dictando clases; sin embargo a ella le dijeron que ese mes no se iban a dictar clases.   | Carta N° D000119-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 19/04/2022            | 26/04/2022 SE NOTIFICÓ MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO POR AUTORIZACIÓN DE LA USUARIA | La administración manifestó que conversó con la usuaria, solicitando las disculpas del caso y se le comunicó que se subsanaría las deficiencias, así mismo se trasladó su queja a la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura y se le indicó al encargado de los talleres en el parque al Sr. Jimmy Frank Picom Gupioc para que tenga mayor comunicación con los usuarios.   |
| 8     | 53   | 12/04/2022           | SINCHI ROCA           | Con fecha 09 de abril de 2022, el señor Kevin Izquierdo Tinoco formuló su reclamo debido a que, las canchas se encuentran en mal estado y pese a ello se pretende el cobro, pese a que no están aptas para los usuarios.  | Carta N° D000120-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 19/04/2022            | 22/04/2022  | La administración manifestó que, se le informó al usuario que el uso de las losas deportivas tienen un precio en el TUSNE, ello en función a que SERPAR LIMA se autogestiona; sin perjuicio de ello se le pidió las disculpas del caso.   |

|    |     |            |                       |  |  |            |  |   |
|----|-----|------------|-----------------------|--|--|------------|--|---|
| 9  | 49  | 21/04/2022 | LLOQUE YUPANQUI       | El Sr. Raúl Gutarra Meza formuló su reclamo debido a la restricción de espacio para paseo de perros, pese a ser jueves de patitas, no se le permitió el ingreso a la zona de parrillas evitando que se pueda pasear con la familia y aún así cobrando lo mismo.  | Carta N° D000132-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 26/04/2022 | 29/04/2022   | Se le indicó al usuario que la zona asignada es para evitar algún accidente con los trabajadores y usuarios, ya que hay dueños de los perritos que les quitan las correas y bozales. El lugar de la zona de patitas se implementó con sombrillas y es en el grass natural, por ser más amplio.  |
| 10 | 38  | 11/04/2022 | SEDE CENTRAL          | El señor Hernan ricaza formuló su reclamo, dado que, manifiesta que no recibió un buen trato del Subgerente de Tesorería.  | Carta N° D000148-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 17/05/2022 | 20/05/2022   | El Subgerente de Tesorería realizó los descargos correspondientes e indicó que los documentos exigidos al Sr. Ricaza, son los mismo que se le exige a otra persona, ya que es la entrega de un cheque emitido por SERPAR LIMA; asimismo recalca que la atención fue brindada con respeto, profesionalidad y de manera igual que a cualquier otro administrado, enmarcando su comportamiento bajo el principio de imparcialidad.               |
| 11 | 54  | 15/05/2022 | MANCO CAPAC           | La señora Mayra Nores Guarnic formuló su reclamo, debido a que le prohibieron poner net y tomar fotos.   | Carta N° D000152-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 23/05/2022 | 24/05/2022   | La administración manifestó que se le informó a la señora Mayra Vivía Nores Guarnic, que está prohibido poner net en zonas comunes, para ello tenemos lozas deportivas; la señora no quiso respetar las normas de convivencia.  |
| 12 | 6   | 16/05/2022 | EL MIGRANTE           | El señor Isaac Arana Jarana manifestó su reclamo, debido a que el servicio de parqueo y cancha sintética no cuenta con servicios higienicos, adicional a ello indicó que el personal en puerta no se identifica y le brindaron un trato descortés asimismo, se le hizo un cobreo innecesario de parqueo. | Carta N° D000153-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 23/05/2022 | 25/05/2022 SE DEJÓ BAJO PUERTA   | La administración manifestó que los servicios higiénicos no cuentan con agua, debido a estar en mantenimiento, pero sí se cuenta con el servicio. EL persona se encuentra identificado, debidamente uniformado y con fotocheck. Se le explicó al consumidor que el costo por hora del uso de cancha es igual al costo por hora del uso de playa de estacionamiento; por lo que entendió e hizo el pago respectivo.                            |
| 13 | 118 | 13/05/2022 | HUAYNA CÁPAC          | El señor Alfredo Huaytalla indicó que la señora Marita, encargada de la zona de parrilla, gritó a su menor hija de 06 años, delante de sus padres.   | Carta N° D000162-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 02/06/2022 | 08/06/2022 EL DOCUMENTO NO PUDO SER ENTREGADO, DADO QUE EN AA.HH. VILLA LIMATAMBO TIENE VARIOS SECTORES, POR ESE MOTIVO NO PUDO UBICAR LA DIRECCIÓN. | La administración indicó lo siguiente: "Se señala que la señora Marita Hernández en ningún momento se dirigió de manera irrespetuosa, ni levantó la voz a la hija del señor Alfredo Huaytalla; simplemente se le indicó que por favor no jale la malla de la net de vóley, debido a que se estaba estropeando; esto debido a que en tres oportunidades les señaló lo que ocurría a los padres y ellos hicieron caso omiso a los manifestado." |
| 14 | 42  | 27/05/2022 | CAPAC YUPANQUI        | El 24 de mayo de 2022, el señor Luigi Andre Calixto Hilarioa formuló su reclamo, por encontrarse disconforme por usar los servicios higiénicos y le dijeron que tiene un costo muy aparte de la entrada.   | Carta N° D000163-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 02/06/2022 | 09/06/2022 SE DEJÓ BAJO PUERTA   | Se comunicó al usuario sobre el costo que tienen los servicios, según lo establecido en el tarifario.   |
| 15 | 3   | 24/04/2022 | LOS SOLDADOS DEL PERÚ | La señora Ofelia Chipana Aramburú formuló su reclamo debido a que, no hay servicios higiénicos despues de las 06 pm, no hay una malla de separación y eso puede ocasionar accidente, solicitan unu vestuario para cambiarse.   | Carta N° D000164-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 03/06/2022 | 08/06/2022   | Se le explicó a la usuaria que los SSHH funcionan hasta las 18:00 horas. Respecto a la malla, se está coordinando con las Gerencias respectivas la instalación de un cerco perimétrico.   |
| 17 | 4   | 24/04/2022 | LOS SOLDADOS DEL PERÚ | La señora Herisman Aragomez Ana Cecilia formuló su reclamo debido a que, no hay servicios higiénicos despues de las 06 pm, no hay una malla de separación y eso puede ocasionar accidente, solicitan un vestuario para cambiarse.  | Carta N° D000165-2022-SERPAR-LIMA-SGRH | 03/06/2022 | 09/06/2022 SE DEJÓ BAJO PUERTA   | Se le explicó a la usuaria que los SSHH funcionan hasta las 18:00 horas. Respecto a la malla, se está coordinando con las Gerencias respectivas la instalación de un cerco perimétrico.   |

|    |   |            |                       |  |   |            |  |   |
|----|---|------------|-----------------------|--|---|------------|--|---|
| 18 | 5 | 05/06/2022 | LOS SOLDADOS DEL PERÚ | La Sra. Marianela Unzueta Oriundo manifestó su reclamo debido al incidente que pasó al caerle un pelotazo en la parte derecha de su rostro ocasionandole una caída en el pavimento, exige un cerco que divida la cancha de voley con la cancha de fútbol, por seguridad. | Carta N°<br>D000176-2022-<br>SERPAR-LIMA-<br>SGRH | 20/06/2022 | 24/06/2022 EL DOCUMENTO NO PUDO SER ENTREGADO, PORQUE NO SE LOGRÓ UBICAR LA NUMERACIÓN 1161, YA QUE EN LA CALLE HUASCAR, LAS DIRECCIONES SON POR MZ. Y LT Y SOLO TIENE UNA CUADRA. | Se le explicó a la usuaria con las disculpas del caso, que su reclamo será elevado a las instancias que corresponda para que su solicitud sea atendida. |
|----|---|------------|-----------------------|--|---|------------|--|---|