

RELACIÓN DE COPIAS DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LOS USUARIOS								
JULIO - SETIEMBRE 2022								
ORDEN	HOJA DE RECLAMACIÓN			ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			MEDIDA ADOPTADA
	N°	FECHA DE RECEPCIÓN	ÁREA DE PRESENTACIÓN		DOCUMENTO	FECHA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	
1	106	26/06/2022	CAPAC YUPANQUI	El señor Luis Luque Bautista formuló su reclamo debido a que no le permitieron el uso del carrito (juguete) en las instalaciones del parque.	Carta N° D000196-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	20/07/2022	26/07/2022 Se remitió carta, por correo electrónico.	Se le explicó al usuario que no contamos con un área señalizada para este tipo de articulo que en la página web, este tipo de actividades no figura como permitida.
2	39	03/07/2022	FLOR DE AMANCAES	El señor Michel Fuentes Rodriguez formuló su reclamo debido a que, cuando se dispuso a cambiar a sus dos hijas por el uso de piscina, no se le permitió el ingreso a los cambiadores de las niñas por ser hombre e indica que pretendieron que vaya al cambiador de hombres para cambiar a sus hijas.	Carta N° D000189-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	11/07/2022	20/07/2022 No fue posible la ubicación de la dirección.	Se conversó con el usuario y se le pidió las disculpas del caso; asimismo se le comunicó que se ha pagado varios comunicados en la zona de la piscina semiolímpica, pero que las madres y padres cambian a sus menores hijas en los cambiadores que les corresponde, pero hacen caso omiso a las indicaciones dadas por esta área usuaria.
3	50	06/07/2022	LLOQUE YUPANQUI	El señor Carlos Alberto Conde Vela formuló su queja por falta de información e indicó lo siguiente: Que fue atendido por el Guardaparque Valdivieso de manera descortés, al solicitarle conversar con el administrador o la asistente, le indicó que no podían atenderlo por indicaciones del Administrador, refiere a que la consulta a realizar era en cuanto al uso del parque, no fue atendido hasta el momento de retirarse del parque.	Carta N° D000198-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	20/07/2022	26/07/2022	La administración manifestó que, sobre lo sucedido, el señor Valdivieso manifiesta que le dio la información que el señor solicitó, se le brindó el correo para que ingrese su solicitud y manifieste lo que esta requiriendo.
4	128	10/07/2022	HUIRACOCCHA	El señor Manuel Lencho Loo formuló su reclamo por el uso de espacios del parque, él manifiesta que se apersonó al parque para un compartir entre padres de familia e hijos del Taekwondo y quisieron aprovechar en realizar un entrenamiento al aire libre de un parque público ; sin embargo el asistente de administración les indicó que estaba prohibido hacer uso del parque, asustando así a los niños que quieren hacer deporte y terminaron retirándose a pesar de haber pagado sus entradas.	Carta N° D000198-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	14/07/2022	20/07/2022 Se dejó documento bajo puerta	El asistente administrativo manifestó que, al darse cuenta de la actividad que estaban realizando, se acercó amablemente para conversar con el profesor Reilgar Calle para informarle que ese tipo de actividades (clases) tienen que ser coordinadas con administración y/o el área de Concesiones y Eventos, por los espacios a utilizar; sin perjuicio de ello, mediante la carta remitida se le pidió las disculpas por el inconveniente.
5	39	17/06/2022	SEDE CENTRAL	El señor Jhon Stiven Rojas Pérez, formuló su reclamo debido a que al apersonarse a las instalaciones de SERPAR LIMA para solicitar el pago por la elaboración del PIP de Huiracocha, se dio con la sorpresa que su reclamo formulado el 30 de noviembre de 2018 no fue notificado a INDECOP; por lo que solicitó el motivo por el cual no se notificó su reclamo, así como el pago por el trabajo realizado	Carta N° D000195-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	19/07/2022	22/07/2022 Se remite carta mediante correo electrónico.	Mediante la carta generada, se le explicó que, en acorde a lo establecido en el artículo 152 de la Ley N° 31435 y artículo 152 de la Ley N° 29571, existe la obligación de remitir el reclamo cuando éste se solicitado por Indecopi; asimismo, se corrió traslado de los descargos formulados por la Subgerente de Abastecimiento.
6	40	27/06/2022	SEDE CENTRAL	El señor Viler Encarnación Fernández formuló su reclamo por la deuda impaga de mascarillas O/C 0012-2022	Carta N° D000118-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	22/07/2022	25/07/2022 Se remite carta mediante correo electrónico.	Se puso en conocimiento del descargo realizado por el área competente; asimismo que el estado de su pago se encontraba en estado de devengado.
7	18	13/07/2022	ALAMEDA LAS MALVINAS	El señor José María Valle Castillo alquiló el servicio de estacionamiento, retornó a las 12:40 pm con una caja embalada cuyo contenido eran 03 reflectores solares y las dejó en su auto y salió de inmediato para efectuar la reparación de un equipo celular. Al retorno (13:40 horas) indica que dicha caja no se encontraba; por lo que, mediante el reclamo formulado pretendió el reconocimiento de la suma de S/ 825.00 Soles.	Carta N° D000203-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	21/07/2022	25/07/2022, recepcionado por el usuario.	La administración manifestó que el usuario presentó denuncia en la comisaría del sector, la cual se encargará de las investigaciones del caso para encontrar responsabilidades. Se le exoneró el costo del estacionamiento al referido usuario; asimismo, se hizo referencia del artículo 6 de la Ley N° 29641, Ley que regula el servicio del estacionamiento vehicular, la cual establece que los usuarios deben registrar pertenencias de valor que dejan en su vehículo, si los hubiera.

8	119	17/07/2022	HUAYNA CÁPAC	La señor Flor de María Gallegos Caballero registró su reclamo debido a que manifestó que no le permitieron realizar el ingreso de su caja chicna a las instalaciones por encontrarse prohibido.	Carta N° D000205-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	03/08/2022	04/08/2022 Recepcionado por familiar	La administración manifestó lo siguiente: Esta dependencia brinda el servicio de alquiler de cajas chinas y parrillas, por el precio de S/ 15.00 Soles, el turno, tarifa que se encuentra aprobada a través del Texto Único de Servicios - TUSNE, se indicó además, qu los precios de los servicios que se prestan, se hallan señalados en el tarifario de ingreso a las instalaciones.
9	119	24/07/2022	HUAYNA CÁPAC	La señora Emilia Samaniego formuló su reclamo debido a que le pareció un exceso el alquiler de la losa, manifiesta que hay losas vacía que son usadas por niños; sin embargo proceden a retirarlos sin poder disfrutar de una tarde corta dejándolos sin deporte.	Carta N° D000215-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	18/08/2022	23/08/2022 Se dejó bajo puerta	Se le indicó a la usuaria que las tarifas en relación al alquiler de losas deportivas se encuentran aprobadas a través del Texto Único de Servicios - TUSNE; asimismo, en el ingreso de las instalaciones se encuentra publicado un tarifario con los precios de los servicios que brindamos; por lo que no se intentó generar un cobro indebido. A razón de la incomodidad mostrada por la usuaria, se le señaló que era posible ocupe otros ambientes, como zona camping u otras áreas verdes libres,a fin que sus familiares puedan recrearse; sin embargo la señora Emilia fue insistente y solicitó gratuidad de una losa deportiva. Finalmente, la persona que controla los espacios deportivos manifiesta no haber actuado de manera inadecuada con la reclamante y familiares.
10	55	28/07/2022	SINCHI ROCA	La señora Cindy Zevallos formuló su reclamo debido a que no la dejaron pasar al parque con su perrita.	Carta N° D000207-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	05/08/2022	10/08/2022 Se dejó bajo puerta.	Se le comunicó al usuario, que por seguridad del usuario visitante y por la afluencia de niños , era necesario e importante que el perro ingrese con bozal; sin perjuicio de ello, mediante la carta remitida se le pidió las disculpas por la incomodidad generada.
11	44	23/07/2022	CAPAC YUPANQUI	El señor Elvis Calle Chavez formuló su reclamo, dado que, por las canchas en mal estado, su hijo sufrió accidente, los dedos del pie desangrándose.	Carta N° D000209-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	05/08/2022	11/08/2022 Se dejó bajo puerta	La administración manifestó que se le comunicó al usuario que las losas deportivas estan siendo evaluadas para su proxima reparación, a su vez se pidió las disculpas del caso por lo sucedido.
12	121	25/07/2022	HUAYNA CÁPAC	La señora Patricia Sagástegui Vásquez formuló su reclamo debido a su desacuerdo con el servicio del personal ya que no ponen reglas establecidas en el espacio de caballos, solicitó más animales y buena atención.	Carta N° D000208-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	05/08/2022	10/08/2022 Se dejó bajo puerta.	Respecto al reclamo generado por la usuaria, se indica que el servicio de paseos a caballo, solamente se encuentra habilitado los jueves, viernes, sábados, domingos y feriados; esto debido al cuidado de salud del equino que desarrolla esta función; ya que puede llegar a estresarse y enfermar.
13	19	26/07/2022	ALAMEDA LAS MALVINAS	El señor Yuri Peves Lavado, se apersonó a la Administración del parque e indicó que fue victima de hurto (mercadería con un costo que supera los S/ 600 Soles), al habersele violentado y extraído dentro de su vehículo estacionado en la playa de estacionamiento N° 1 del parque.	Carta N° D000214-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	18/08/2022	24/08/2022 Respuesta se remitió por correo electrónico.	Al respecto, la administración indicó al usuario que, conforme lo dispone la Ley N° 29641 y teniendo el cuaderno a disposición del usuario, nunca manifestó y/o registró que dejaba dentro del vehículo objetos de valor y que, para tener acceso a las cámaras-video, previamente debería realizar el procedimiento ante la instancia policial correspondiente para la entrega de las imágenes respectivas.
14	41	04/08/2022	SEDE CENTRAL	La señora Aurora Villaverde Martinez formuló su reclamo por la falta de atención al usuario, por parte del área de Control de Aportes (Gapi), en relación a un expediente sobra valorización de aporte a SERPAR por regularización de habilitación Urbana, se reitera la falta de comunicación sobre las observaciones comunicadas extraoficialmente. por la Dra. Huapaya, quien comunicó serían enviadas por carta, pero a la fecha no recibió documento alguno. Se apersonó para obtener mayor información sin respuesta alguna ya que el personal del área esta ocupada.	Carta N° D000235-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	14/09/2022	16/09/2022. Se dejó en el buzón de cartas a pedido del notificado	Se comunicó a la usuaria los descargos realizados por el área de quien realizó el reclamo.
15	7	05/08/2020	MIGUEL BAQUERO	La señorita Camila Tenorio Guerrero, interpuso su reclamo debido a que, ella manifestó el pago de 20 soles para el uso de la cancha de voley por dos horas, pero cumplido una hora, le pidieron que se retirara.	Carta N° D000221-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	22/08/2022	26/08/2022 Recepcionado por familiar	La usuaria entrega el comprobante de pago al personal encargado quien hace cumplir lo que dice la boleta de venta, donde indica el pago de una hora por el monto de S/ 10.00 Soles y al culminar el tiempo, se pidió cortésmente a la señorita que se retire del campo porque ya estaba alquilado para otro cliente; es así que según lo que consta en su comprobante de pago N° B007-00038459, se le explicó que canceló una hora; asimismo al momento que se hizo el cierre y cuadre del dinero al cajero, no hubo dinero sobrante.
16	129	21/08/2022	HUIRACOCHA	La señora Lourdes Judith García Alva formuló su reclamo debido a la falta de sencillo y cuando le reclamó el vuelto, la cajera se lo avienta, indica que no tiene cortesía, no es sensible y no tiene empatía con las personas.	Carta N° D000225-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	05/09/2022	06/09/2022 Recepcionado por la usuaria	La administración manifiesta que procedió a tomar la declaración de la Srta. Recaudadora indicando que el sencillo se le había agotado y no realizó el lanzamiento de las monedas, se procedió a pedir disculpas por el mal momento y a mejorar las observaciones presentadas.

17	85	03/09/2022	HUASCAR	La señora Rocío Lopez Fuentes presentó su reclamo debido a que, al solicitar una silla de ruedas para su familiar con discapacidad, el área de administración le informó que el parque no cuenta con silla de ruedas, así mismo, negando la posibilidad de recreación de una persona con discapacidad, negando sus derechos a la igualdad de oportunidades, pidió que se soluciones estos inconvenientes que atentan contra los derechos humanos, sobretodo en personas con discapacidad.	Carta N° D000248-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	26/09/2022	27/09/2022 EL DOCUMENTO NO PUDO SER ENTREGADO, PORQUE NO SE LOGRÓ UBICAR DIRECCIÓN, FALTA N° MZ. Y LT. NO CONSIGNÓ TELÉFONO NI CORREO E-MAIL	La administración manifestó que: A la usuaria se le explicó que en este momento no contamos con silla de ruedas para que pueda hacer uso de ello dentro del parque, ya que la única silla que se tiene, se encuentra en mal estado. Asimismo, se le pidió las disculpas del caso por el incidente presentado.
18	130	06/09/2020	HUIRACOCHA	La señora María Elena Mozo López presentó su reclamo debido a que, para una sesión de fotos que contrató para hija, tuvo que pagar S/ 25.00 Soles, fuera de los S/ 3.00 por persona	Carta N° D000234-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	14/09/2022	19/09/2022 La carta fue recepcionada por la señora Juanita Lopez Paulino, quien se identificó como la mamá.	Se le indicó a la visitante que el concepto de fotografía debía de coordinarlo con el área de Concesiones y Eventos, con la debida anticipación; sin embargo y para agilizar el evento de toma de fotos, se le indicó que por ser un número menor podría emitir una boleta por un servicio alterno y evitar de esta manera la gestión con el área correspondiente, brindándole las facilidades del caso.
19	122	16/09/2022	HUAYNA CÁPAC	El señor Pedro Romero formuló su reclamo, debido a que indca haber recibido mala atención por parte de un cajero, de acuerdo a lo manifestado, el trabajador no poseía sencillo y que de mala forma le indicó que él vea dónde conseguía monedas.	Carta N° D000255-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	29/09/2022	EN PROCESO DE NOTIFICAR	La administración señala que, al iniciar la atención en las cajas del parque, la administración proporciona el sencillo que se posee en la recaudación anterior de las cajeros; sin embargo a la hora que el usuario visitó las instalaciones, este ya no se poseía, debido a que varios visitantes habían realizado el pago de sus entradas con billetes. Es importante señalar que, los servicios que brinda el personal del parque zonal Huayna Cápac, tiene como prioridad brindar una atención de calidad a nuestros usuarios, a través de un trato respetuoso, cordial y personalizado, por lo que nos comprometemos a tomar las medidas correctivas que el caso amerita.
20	131	17/09/2022	HUIRACOCHA	El señor Ronal Espinoza Apolinario presentó su reclamo, debido a que al usar la cancha deportiva de 04 personas para jugar basquet, el área de vigilancia los retiró diciendo que se tiene que pagar por el uso de esas canchas, a pesar que estaban vacías.	Carta N° D00245-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	26/09/2022	EN PROCESO DE NOTIFICAR	Se le explicó al usuario que el uso de losas deportivas, servicios adicionales y canchas sintéticas tienen una tarifa establecida en el TUSNE.
21	46	18/09/2020	CAPAC YUPANQUI	La señora Luz Ticlla Boza manifiesta que: "alquiló cancha de 10 am a 02 pm multiuso y por cobro con otro alquiler nos hicieron perder el tiempo y no nos dieron solución, no encontramos a la administradora. Dieron prioridad a alquiler. En caja nos dieron mala información. Falta de personal asesorado. Pedimos realicen mejoras, el personal de sistema, ya que no brindan buena información."	Carta N° D00253-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	28/09/2022	29/09/2022 Carta recepcionada por el hermano	Se le comunicó al usuario que la losa alquilada no está habilitada para ser usada para otro tipo de actividades que no sean fútbol y no se puede brindar otra losa ya que están alquilados los demás espacios deportivos, se le devolvió las entradas y el alquiler de la losa.
22	56	19/09/2022	SINCHI ROCA	El señor Edgar Cruz Espinoza expone que: "Se encontraba dentro del parque Sinchi Roca, sentados a unos metros de la losa N°2, él, su esposa, su hija, su cuñada y su sobrina. Cae una rama de gran tamaño y pesaba un aprox. De 20 kilos, cayendo en la cabeza y partes del cuerpo ocasionando lesiones muy graves en la cabeza y partes del cuerpo, ocasionando lesiones muy graves en la cabeza, la enfermera del parque demoró aprox. 15 minutos en llegar y no contaban con implementos de primeros auxilios	Carta N° D00246-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	26/09/2022	28/09/2022 Se dejó documento bajo puerta. Se envió carta por correo electrónico.	Se brindó los primeros auxilios, se llamó a la ambulancia, se trasladó a Essalud Hospital de Negreiros donde se le acompañó hasta su alta y traslado a su domicilio (apoyo en traslado); asimismo en personal enfermero apoyo en tratamiento por 02 días.

23	55	21/09/2022	MANCO CAPAC	La señora Kely Huamán Castañeda manifiesta desacuerdo con el costo de alquiler de lozas deportivas, también menciona que los juegos para niños están sucios y en mal estado y manifestó que los guardaparques tiene mal trato con las personas	Carta N° D00254-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	28/09/2022	EN PROCESO DE NOTIFICAR	Se le informó a la usuaria, que las losas deportivas tienen un costo de S/ 10.00 Soles y que los juegos de los niños estaban cerrados temporalmente por mantenimiento y se tomaron las medidas correspondientes para el correcto actuar de los Guardaparques; asimismo se indica que, mediante la carta remitida a la señora, se le explicó respecto al TUSNE y se pidió las disculpas por el incidente o incomodidad del momento.
24	58	25/09/2022	SINCHI ROCA	La señora Luisa Martínez Sinarahua formuló su reclamo debido a que no estaba de acuerdo con el cobro de puntos de luz para utilizar parlantes, indica que son un centro educativo y que deben hacer gastos como entradas, cnhas, comida, etc. Parece desmedida pagar meter un parlante.	Carta N° D00256-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	30/09/2022	EN PROCESO DE NOTIFICAR	La administración explicó que el cobro realizado, fue por el uso del parlante de energía eléctrica; asimismo, mediante la carta remitida, se le explicó respecto al TUSNE