

**RELACION DE ESTADO SITUACIONAL DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LOS USUARIOS**  
**MESES: OCTUBRE- NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DEL 2022**

HOJA DE RECLAMACION			ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			MEDIDAS ADOPTADA
Nº	FECHA DE RECEPCION	AREA DE PRESENTACION		DOCUMENTO	FECHA	FECHA DE NOTIFICACION	
086-2022	08.10.2022	Huascar	La Sra. Luisa Marilyn Delgado Pacheco, identificada con DNI Nº 40535571, registro su reclamo debido al cobro de cinco (05) sillas, una (01) mesa y una (01) sombrilla por el monto de S/. 15.00, y el uso del espacio.	Carta Nº 103-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	27.12.2022	28.12.2022, notifico a su familiar (mama) identificada con el DNI Nº 08953124.	La Administracion , manifiesto que no le cobraba por el espacio sin no por una (1) mesa y cinco (05) sillas y una (01) sombrilla, y la Sra. Luisa, no quiso aceptar la explicacion y se tomara las acciones correctivas del caso.
059-2022	05.11.2022	Sinchi Roca	El Sr. Yomer R. Carrasco Alcantara, identificado con DNI Nº 40306713, registro su reclamo que , dejando en el estacionamiento del parque su vehiculo de placa BWY-046, y que sufrio el robo de dos(02) espejos laterale, tambien nos indica la falta de seguridad y manifestando el pesimo servicio.	Carta Nº 104-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	27.12.2022	06.01.2023, se notifico bajo puerta	La Administracion, no cuenta con video vigilancia, y falta de personal. y lo correcto en caso de robo es hacer la denuncia respectiva.
088-2022	27.11.2022	Huascar	El Sr. Jaime M. Hernandez Grande, identificado con DNI Nº 46747728, registro su reclamo debido al alquiler de losa deportiva , por accidente la pelota cayo a un niño golpeando bruscamente.	Carta Nº 105-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	28.12.2022	28.12.2022, se notifico a un familiar identificado con DNI Nº 07216400	La Administracion, va instalar mallas en las losas donde se realizan juegos deportivos, y tener mas cuidado con los todos los usuarios que nos visita el Parque.
089-2022	27.11.2022	Huascar	La Sra. Katherine M.Hernandez Grandes, identificada con DNI Nº 44729243, registro su reclamo debido que alquilaron en la zonal de parrillas, cerca a la losa, resultado un niño herido a caerle un pelotazo	Carta Nº 106-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	28.12.2022	28.12.2022, se notifico a un familiar identificado con DNI Nº 07216400	La Administracion, va a hacer las evaluaciones correspondiente e informar al area respectiva, y tambien coordinar mas seguridad en las losas de la zona de parrillas.
091-2022	27.11.2022	Huascar	El Sr. Juan J. Prieto Reyes, identificado con DNI Nº 10627930, registro su reclamo que estaba jugando futbol y se produjo un incidente que pateando la pelota le cayo a un niño en la cabeza estando la cancha sin malla.	Carta Nº 107-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	28.12.2022	29.12.2022, se notifico bajo puerta	La Administracion, va a tomar las medidas del caso en la zona donde ocurrido el incidente.
087-2022	27.11.2022	Huascar	El Sr. Dante E. Leon de la Cruz, identificado con DNI Nº 44312943, registro su reclamo de un accidente al caele un pelotazo en la cabeza a un niño que pasaba detrás de losa deportiva, que fu llevado al topico del Parque y luego al hospital de emergencia.	Carta Nº 108-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	28.12.2022	03.01.2023, se notifico a un familiar identificado con DNI Nº 07216400	La Administracion, toma las medidas del caso, y coordina para el enmallado de la losa deportiva donde ha sucedido el accidente del niño.
092-2022	27.11.2022	Huascar	El Sr. Jefran J. Prieto Silva, identificado con DNI Nº 73814712, registro su reclamo de un accidente con un balon hacia un niño, solicita poner mallas lado de parrillas.	Carta Nº 109-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	28.12.2022	03.01.2023, se notifico al mismo usuario con un DNI 10627930 y en la hoja de reclamacion es otro DNI.	La Administracion, se informara al areas respectiva para atender a lo solicitado y colocar mas mallas y seguridad.
090-2022	27.11.2022	Huascar	El Sr. Jesus Quiliche Malaver, identificado con DNI Nº 09254389, registro su reclamo por la perdida de tiempo para ingresa al parque, mayor seguridad en cuanto a las losas.	Carta Nº 110-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	28.12.2022	05.01.2023, se notifico bajo puerta	La Administracion, se tomara en cuenta el pedido y que sea mas rapido en el caso del ingreso al parque.

**RELACION DE ESTADO SITUACIONAL DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LOS USUARIOS**  
**MESES: OCTUBRE- NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DEL 2022**

HOJA DE RECLAMACION			ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			MEDIDAS ADOPTADA
Nº	FECHA DE RECEPCION	AREA DE PRESENTACION		DOCUMENTO	FECHA	FECHA DE NOTIFICACION	
021-2022	05.12.2022	Malvinas	El Sr. Jorge I.Rodolfo Millones Castillo, identificado con DNI N° 44716988, registro su reclamo que la cochera ubicada en la cuadra 5 de la Av Argentina con ticket de estacionamiento E004-404726 de la Playa N° 02, fue atacado por 2 perros, ambos se encontraban sin bosal, ni otro implemento de seguridad, me mordieron detras de la rodilla izquierda.	Carta N° 111-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	28.12.2022	03.01.2023, se notifico bajo puerta	La Administracion, se tomara las accioes correctivas del caso por el bienestar del publico usuario aun siendo dichos canes callejeros y no pertenecen a la Institucion, se pidio las disculpas del caso y la promesa de erradicar del parque los dichos canes.
093-2022	08.12.2022	Huascar	El Sr. Rolando Huaranga Navarro, identificado con DNI N° 06715529, registro su reclamo que es dia jueves 08.12.2023 visito el Parque y se encontro que habia cantidad de mascotas (perros) y que es un peligro para el publico.	Carta N° 112-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	28.12.2022	05.01.2023, se notifico bajo puerta	La Administracion, le comunico al usuario que los dias jueves es exclusivo dia de patas (perros) donde se permite el ingreso de personas con su perros, y a los asistentes se les entrega bolsas para recoger las excretas de las mascotas.
127-2022	09.12.2022	Huayna Capac	El Sr. Elias Silva Samame, identificado con DNI N° 41991810, registro su reclamo, Es que dijeron que compre dos entradas para hacer pasar su radio portatil de mano para escuchae el partido, donde dice que para pasar un radio portatil se cobra 2 entradas	Carta N° 113-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	28.12.2022	05.01.2023, se notifico bajo puerta	La Administracion, ha señalado que esta situacion se habia tratado de un mal entendido, asi mismo no se le cobro lo mencionado en relacion al ingreso de su radio portatil, y las disculpas respectivas.
062-2022	09.12.2022	Sinchi Roca	El Sr. Martin A. Sepulveda De La Cruz, identificado con DNI N° 44653154, registro su reclamo, Porque deje su Vehiculo en el Estacionamiento en el Parque a horas 10:00am a 1:30pm de regreso se dio con la sorpresa que le habian robado sus espejos laterales derecho, solicita repongan el costo.	Carta N° 114-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	28.12.2022	29.12.2022, se notifico a un familiar, su hermana, identificado con DNI N° 46763007.	La Administracion, puso en conocimiento a la Oficina Central, para la pronta atencion al usuario, y las disculpas del caso.
041-2022	11.12.2022	Flor de Amancaes	La Sra. Norma L. Villanueva Alvarado, identificado con DNI N° 40895381, registro su reclamo, Porque el Personal que se encuentran atendiendo en la puerta no atiende bien, iban ingresar con mi vehiculo porque mi pequeño hijo tenia clase de natacion, y no me brindaron las facilidades del caso	Carta N° 115-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	28.12.2022	03.01.2023, se notifico	La Administracion, comunica que se hace control normal al publico que ingresa todos los dias al Parque y que la usuaría no quizo hacer su cola, se le explico que los trabajadores no, puede hacer cobros directos y se le ofrecio las disculpas del caso
128-2022	12.12.2022	Huayna Capac	El Sr. Nilo Arevalo Pariona, identificado con DNI N° 72364012, registro su reclamo, que a la 10.00am deje mi Vehiculo en el estacionamiento del Parque pagando en boletería S/. 15.00, aproximadamente a la 2.30pm fui a ver mi vehiculo y no se encontraba en el estacionamiento, pedir le repongan el costo del vehiculo y los dias que no trabaja con dicho vehiculo.	Carta N° 116-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	28.12.2022	03.01.2023, se notifico al mismo usuario	La Administracion, cumplio con informar a la Oficina Central, para solucionar el caso ocurrido en el Parque, mediante el area competente a pedido del demandante.

**RELACION DE ESTADO SITUACIONAL DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LOS USUARIOS  
MESES: OCTUBRE- NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DEL 2022**

HOJA DE RECLAMACION			ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			MEDIDAS ADOPTADA
Nº	FECHA DE RECEPCION	AREA DE PRESENTACION		DOCUMENTO	FECHA	FECHA DE NOTIFICACION	
060-2022	08.12..2022	Sinchi Roca	La Sra. Mayra G. Chaverria Soria, identificada con DNI N° 45937509, registro su reclamo, que estaban caminando en las instalaciones del Parque y no habia aviso de señalizacion que habia un panal de abejas, y el personal Guardaparques no les brindo una atencion adecuada.	Carta N° 117-2022-SERPAR-LIMA-SGGD	28.12.2022	29.12.2022, se notifico bajo puerta	La Administracion, ha optado por realizar una capacitacion al personal en situaciones adversas, y se ha colocado señalizacion en el zona donde se encuentra el panal de abejas.
043-2022	29.12..2022	Oficina Central	El Sr. Carl Pether Caillahua Medina, identificado con DNI N° 08873478, registro su reclamo, por la falta de Atencion del pago de mis servicios como peritos que realice en la Subasta Publica, con las O/S N° 2486-2488.	Carta N° 005-2023-SERPAR-LIMA-SGGD	30.01.2023	30.01.2023, se notifico al mismo usuario	La Gerencia de Administracion y Finanzas, nos informo que la reclamacion no corresponde porque es el pago de servicios, y el Libro de Reclamaciones es para Quejas y Reclamos.
094-2022	30.12..2022	Huascar	El Sr. Luis G. Yarleque Ruiz, identificado con DNI N° 40647712, registro su reclamo, por precio de la entrada de los días feriados que es otro costo, y la actitud molesta de la Cajera al preguntarle y no quiso dar su nombre.	Carta N° 001-2023-SERPAR-LIMA-SGGD	09.01.2023	11.01.2023, se notifico bajo puerta	La Administracion, recomendo brindar un buen trato al publico y las disculpas al usuario por la mala actitud de la Cajera que se informo al area correspondiente.