

## ANEXO 1

RELACIÓN DE COPIAS DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LOS USUARIOS							
PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2020							
HOJA DE RECLAMACIÓN			ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			MEDIDA ADOPTADA
N°	FECHA DE RECEPCIÓN	ÁREA DE PRESENTACIÓN		DOCUMENTO	FECHA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	
45-2020	17/11/2020	Manco Cápac	La Sra. Soto formula su reclamo por no estar de acuerdo al cobro de 1 sol para circular solo por las áreas verdes, asimismo, manifestó que no tuvo acceso a la granja, tampoco a los juegos, indicó que no había agua para lavarse las manos, que algunas áreas estaban sucias, que no le permitieron ingresar con scooter, y no pudo usar la ciclovía.	Carta N° 275-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	17/11/2020	30/11/2020	La administración le informó lo siguiente: Que por seguridad, el parque tiene zonas restringidas tales como juegos y mini gimnasio. Se verificó que la granja si estaba operativa y que sí había agua en los lavamanos. El niño no pudo ingresar con su scooter porque no contaba con las medidas de seguridad apropiadas.
15-2020	23/11/2020	Alameda Las Malvinas	La Sra. Heydi Guevara, formula su reclamo indicando que se le negó el ingreso al parque por haber llegado a las 5:48 pm pese a que el servicio es de 6:00 am a 6:00 pm. La señora pide que el servicio del parque sea más claro, es decir que se respete el horario de ingreso y salida y los que se encuentren ahí sean serviciales.	Carta N° 274-2020/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML	24/11/2020	30/11/2020	La administración manifestó que se le trató con el debido respeto manifestándole que el horario de ingreso al parque es a las 06:45 horas y el cierre del mismo es a las 18:00 horas y que minutos antes del cierre se procede a invitar al público usuario al retiro del parque.
20-2020	4/12/2020	Flor de Amancaes	El señor Juan Carlos Enrique Alvarado, presentó su queja indicando que el personal de seguridad permite a los usuarios sacarse la mascarilla para comer, pero no para poder tomarse una foto.	Carta N° 000004-2021-SERPAR LIMA-SGRH	8/01/2021	14/01/2021 Se notificó a su domicilio (se dejó documento bajo puerta) y también vía correo electrónico.	La administración manifestó que: "Los usuarios querian hacer una sesión de foto profesional, en forma grupal y sin mascarilla. Eran 9 niños con sus padres formando un grupo numeroso. La acción adoptada fue explicarles sobre las normas y protocolos por el Estado de Emergencia. Asimismo se les explicó que para esas actividades deberían presentar una carta con anticipación al área correspondiente."
21-2020	4/12/2020	Flor de Amancaes	La Sra. Olga M. Estela Salazar manifestó su reclamo debido a que las normas no especifican la prohibición de la toma de fotos en el parque. Así mismo, manifiesta la mala educación y malos tratos del personal de seguridad y de la supervisora.	Carta N° D000001-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	8/01/2021	11/01/2021	La administración manifestó que: "Los usuarios querian hacer una sesión de fotos profesionales y sin mascarillas, formando un grupo numeroso. Las acciones adoptadas fue explicarles sobre las normas y protocolos de seguridad por la situación que estamos atravesando por la pandemia. Asimismo, se les indicó que esas actividades se realizan previa presentación solicitando al área correspondiente."

22-2020	4/12/2020	Flor de Amancaes	El señor Jhon Isaias Japa Aquino plasmó su reclamo indicando que el personal de seguridad no permitió a su menor hijo, a tomarse una foto	Carta N° D000002-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	8/01/2021	14/01/2021 Se notificó a su domicilio (se dejó documento bajo puerta) y también vía correo electrónico.	La administración manifestó que: "Los usuarios querían hacer una sesión de fotos profesionales y sin mascarilla, formando un grupo numeroso. Las acciones adoptadas fue explicarles sobre las normas y protocolos de seguridad por la situación que estamos atravesando por la pandemia. Asimismo, se les indicó que para realizar esas actividades deberían presentar previamente un documento al área correspondiente.
23-2020	4/12/2020	Flor de Amancaes	La Sra. Pilar Karina Alvarez Mendoza manifestó su reclamo indicando que los expulsaron del parque por pretender tomarse una foto sin mascarilla, pero para comer si se pueden sacar la mascarilla, algo que le causó mucha incomodidad.	Carta N° D000003-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	8/01/2021	11/01/2021	La administración manifestó que: "Los usuarios querían hacer una sesión de fotos profesionales y sin mascarilla, formando un grupo numeroso. Las acciones adoptadas fue explicarles sobre las normas y protocolos de seguridad por la situación que estamos atravesando por la pandemia. Asimismo, se les indicó que esas actividades deberían solicitar previamente con un documento al área correspondiente. Los usuarios no fueron expulsados."
99-2020	10/12/2020	Huayna Cápac	El Sr. Eliazar Palomino Marquina plasmó su reclamo debido a la falta de señalización del parque y la falta de capacitación del personal de seguridad.	Carta N° D000005-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	8/01/2021	14/01/2021 Se notificó a su domicilio (se dejó documento bajo puerta) y también vía correo electrónico.	La administración manifestó que: "El usuario intentó retirarse de las instalaciones por la Puerta N° 02, a pesar de que parte del sendero que conduce a dicho ambiente se encuentra cercado con vallas de seguridad y no está habilitado para el público visitante, debido a que únicamente ingresan y salen por dicha zona los vendedores y público del Mercado para Comerciantes Ambulantes de Gamarra y San Juan de Miraflores. Debido a ello, el personal Guardaparque le explicó al usuario que debía retirarse por la puerta N° 01; sin embargo, la persona en mención no comprendió razones y se portó de manera altanera y mal educada".
44-2020	29/12/2020	Sinchi Roca	El señor Fernando Humberto Salamanca Neyra, presentó su reclamo manifestando que en la puerta no indica el cobro por el uso de las losas e instalaciones y que a él se le cobró S/ 10.00 (Diez soles) de manera mal educada. El señor pide estipular en la entrada el cobro correcto de todo y tener un mejor trato al cliente.	Carta N° D000006-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	25/12/2020	13/01/2020	La administración manifestó que: "Al usuario se le indicó que el uso de losas deportivas y servicios del parque tienen tarifa a cancelar y que las mismas pueden encontrarse en la página web de SERPAR LIMA. Sin perjuicio de ello, en representación de SERPAR LIMA se le expresó las disculpas del caso y se le remitió el TUSNE.