

RELACIÓN DE COPIAS DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LOS USUARIOS

PERIODO ENERO - JUNIO 2021

HOJA DE RECLAMACIÓN			ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			MEDIDA ADOPTADA
N°	FECHA DE RECEPCIÓN	ÁREA DE PRESENTACIÓN		DOCUMENTO	FECHA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	
100-2021	1/2/2021	Huayna Cápac	La Sra. Consuelo Martinez Acevedo, identificada con DNI N° 40923602, registró sureclamo debido a que manifestó su incomodidad porque le prohibieron realizar actividades deportivas en las losas de estas instalaciones.	Carta N° D000007-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	1/8/2021	12/01/2021 la Sugerencia de Gestión Documentaria devolvió el documento indicando que no es posible la notificación, dado que el único acceso es por escaleras. Por consiguiente se remite para	La administración manifestó que: "Como medida preventiva se encuentra prohibido el desarrollo de actividades deportivas de más de 02 participantes, sea en las áreas verdes como en las losas deportivas. En caso de la Sra. Consuelo Martinez y familiares, excedían dicha cantidad, ya que eran más de 07 personas; asimismo, se observó que intentaban formar grupos de mayor cantidad a lo permitido e inclusive 2 de ellos no portaban mascarillas, contraviniendo el protocolo de seguridad."
0045-2021	1/10/2021	Sinchi Roca	El señor Klever Victor Flores Depaz, formula su queja manifestando que retornó al parque después de mucho tiempo y se encuentra con la noticia que las losas deportivas estan en mal estado y que la cancha de frontón enrejado está en mantenimiento. El señor pide estipular en el frontis del parque que las lozas están inhabilitadas, para decidir si entrar o no al parque Sinchi Roca y evitar molestar al usuario y la administración debe mejorar el servicio."	Carta N° D000014-2021-SERPAR- LIMA-SGRH	1/25/2021	1/28/2021	La administración manifestó que: " Al usuario se le indicó que la loza se encuentra cercada y cerrada por mantenimiento, motivo por el cual no se está brindando el servicio de alquiler de lozas de frontón."

61-2021	1/27/2021	Huascar	La Sra. Jessica Velasquez Mojonero, realizo su reclamo porque su menor hijo cayó a un hueco con agua el cual se encontraba a la altura de la puerta N° 01 al lado derecho, por la caída se golpeó la rodilla y se mojó la zapatilla y su vestimenta; pide se repare las fallas del parque para que no haya otro accidente y las disculpas del caso a su menor hijo.	Carta N° D000019-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	2/4/2021	09/02/2021 Se notificó vía e-mail al correo proporcionado por la usuaria jessicavelasquez674@gmail.com	La administración manifestó que: "Se le atendió al usuario que vino con su niño que se había mojado las zapatillas y el short, dándole la atención con el médico de tópico, se le frotó la rodilla y se procedió al secado de sus piernas; pidiendo las disculpas del caso."
24-2021	2/22/2021	Flor de Amancaes	La Sra. Jani Rosi Gonzales Lopez, indicó que se le impidió ingresar al parque , ella se acercó con sus 3 hijos, sacó ticket y luego un personal le dijo que solo está permitido el ingreso de 1 adulto y 1 niño . En la puerta de ingreso no indicaron la cantidad de aforo de las personas, tampoco indicaron que solo es un 1 adulto y 1 niño, lo que nos molesta es que el parque se encuentra vacío. Se entiende que por pandemia hayan cláusulas, pero estos deben estar notorios en la puerta y que el personal tenga conocimiento. Solicita que pongan un comunicado del aforo de personas	Carta N° D000028-2021-SERPAR LIMA-SGRH	2/25/2021	3/2/2021	La administración indicó que: "La señora Gonzales llegó acompañada de 3 niños, 2 adolescentes y 2 señoras. Se le explicó que por disposiciones del gobierno respecto a la cuarentena, los grupos familiares están prohibidos, ellos aceptaron y se retiraron, pero después de unos minutos regresaron y quisieron ingresar indicando que no eran familiares, pero ello no era cierto."
41-2021	3/10/2021	Sinchi Roca	El Sr. Jose Luis Andia Paz manifestó que el señor Elvis Abregu le quitó la pelota a su pequeña hija y a su hijo de 12 años, sin motivo alguno. Pide se le devuelva la pelota a su hija	Carta N° D000050-2021-SERPAR- LIMA-SGRH	4/6/2021	4/14/2021	La administración manifesto que: "Se le explicó al señor que estaba prohibido los deportes en el parque, por disposición del estado de emergencia, la pelota no fue arrancada de la menor, la pelota se encontraba en el campo y eran 04 personas."

25-2021	3/29/2021	Flor de Amancaes	El Sr. Alonso Miranda Corimayhua, manifiesta incomodidad al visitante e indica lo siguiente, que al uso de los servicios higiénicos - lavado de manos y rostro, se despojó de la mascarilla, al término de lo anunciado se pone la mascarilla, el Sr. Ivan le incomoda pidiéndole que se ponga la mascarilla, luego le dice que quiere revisar su mochila, a lo cual él se negó, él insiste y él vuelve a negarlo y por ello pide el libro de reclamaciones.	Carta N° D 000044-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	3/31/2021	08/04/2021 la Sugerencia de Gestión Documentaria devolvió el documento indicando que no es posible la notificación, dado que el único acceso es por escaleras. Por consiguiente se remite para publicación en el portal institucional.	La administración manifiesto que: "El Sr. Alonso Miranda ingresó varias veces al baño con su mochila, lo que causó extrañeza en el guardaparques quien vió la forma de acercarse y tratar de evitar alguna conducta indebida que afecte a las personas o al parque."
35-2021	3/29/2021	Capac Yupanqui	La Sra. Carmen Rosa Cuarez Ruiz presenta su reclamo por preocupación de existencia de moquitos alrededor del parque zonal, pide la fumigación alrededor del parque (viviendas)	Carta N° D000045-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	3/31/2021	06/04/2021 la Sugerencia de Gestión Documentaria devolvió el documento indicando que no se ubica la dirección por falta de referencia, se llamó al número de contacto, sin tener respuesta alguna. Por	La administración manifiesto que: "Se comunicó al usuario todas las medidas adoptadas por parte de la administración, tales como fumigación, lavado de árboles, etc.)"
46-2021	5/25/2021	Manco Capac	El Sr. Daniel Elmer Escudero Reto manifiesta que no recibió un buen trato de la Sra. Nancy Zavala, no quiso dejar que entrara con bancos, mencionó que alquilaban sillas en el parque. Sugiere más días para el ingreso de mascotas.	Carta N° D000073-2021-SERPAR-LIMA-SGRH	5/26/2021	5/28/2021	La administración manifestó que: "Se dieron las facilidades para el ingreso de 02 sillas armables, antes que manifestara la mala acción de la Sra. GP; asimismo se le informó que de acuerdo a los protocolos establecidos en el banner del ingreso al parque, ya que no se podía ingresar ese día (viernes) con mascota."