

ORDEN	RELACION DE COPIAS DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LOS USUARIOS							
	ENERO - MARZO 2022							
	HOJA DE RECLAMACION			ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			MEDIDA ADOPTADA
N°	FECHA DE RECEPCION	ÁREA DE PRESENTACION	DOCUMENTO		FECHA	FECHA DE NOTIFICACION		
1	114	30/01/2022	HUAYNA CÁPAC	La señora Ninoska Mamani formulo su reclamo, debido a que indico haber recibido mala atencion por parte del personal de cajas; ademas, que en masde una ocasion cuando ha intentado pahar sus entradas con un billete, le han informado que no cuentan con sencillo, lo cual de alguna forma la ha perjudicado.	Carta N° D000075-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	3/03/2022	8/03/2022	Se informa que la falta de sencillo en las cajas de atencion se debe a la alta afluencia de publico que percibimos en horas de la mañana y debido a que en su mayoría, los pagos los realizan con billetes de alta denominacion. Asi mismo, los seridores que atienden en cajas, mencionaron que no es cierto haber brindado malos trados a la usuaria.
2	73	23/01/2022	HUASCAR	La señora Mary Neira formula su queja, debido a que indica que no la dejaron ingresar al parque con su mascota el dia domingo. Sin embargo, dentro del parque nos dimos con la sorpresa de que habian familias con su mascota.	Carta N° D000077-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	3/03/2022	7/03/2022	Se le informo a la usuaria que se tiene designado los dias jueves para el ingreso de mascotas, por lo que los demas dias se tiene prohibido el ingreso y los perros que visualiza denro del parque son nuestros.
3	72	20/01/2022	HUASCAR	La señora Judith Hilario formula su queja, debido a que indica que dejan ingresar al parque a usuario con sus perros ya que las familcias no cumplen con el protocolo dejando los excrementos en las areas.	Carta N° D000076-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	3/03/2022	7/03/2022	Se le informo a la usuaria que los jueves son dias exclusivos para el ingreso de mascotas por lo que los demas disa setiene prohibido el ingreso y se le informa a los usuarios en el ingreso los cuidados que deben tener adicionalmente se le entrega una bolsa para que recoja las heces de su mascota.
4	75	10/02/2022	HUASCAR	El señor Josue Tirado formula su reclamo, debido a que indica que le estan prohibiendo el ingreso al parque, se juntan un grupo de padres con sus hijos para realizar actividades recreativas sin fines de lucro.	Carta N° D000074-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	3/03/2022	05/03/2022, se dejó bajo pueta	Se le comunico nuevamente al usuario que lo que no se le permitees realizar clases particulares dentro del parque y que es necesario que solicite un permiso a la Sub Gerencia de Concesiones. No se le prohíbe el ingreso al Parque solo que no se le permite realizar clases sin previo permiso.
5	39	26/01/2022	CAPAC YUPANQUI	El señor Juno Iruedian formula su reclamo, debido a que indica una mala informacion por parte del personal del parque Capac Yupanqui mi menor hijo a sido discriminado y dejado de lado de las clases de natacion por su condicion de sindrome de down nos informaron que venga la proxima semana y ahora nos dicen que ya no hay cupos, por favor que se considere la situacion del personal y se pague a mi menor	Carta N° D000058-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	9/02/2022	14/02/2022, se procedió a notificar bajo puerta	Lamentamos la confusion del area de caja a la hora de brindar informacion, ya que el 22/01 que realizaron la consult ano habia cupos para niños; porque contamos con solo 25 por turno.
6	38	25/01/2022	CAPAC YUPANQUI	La señora Luis Peredo formula su queja, debido a que indica mala organizacion del curso de natacion, falta de carnet para identificarlo y mala organizacion de la matricula, en el mes de diciembre hubieran dicho para matricular los 2 meses y ya no hay matricula, y a la mala ogranizacion recien faltando las dos ultimas sesiones piden ticket cuando la mayoría y que haran muchos nunca tuvieron y en el curso de taykondo el cual tambien escribi a mi nieto habia niños mavores y con	Carta N° D000057-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	9/02/2022	14/02/2022, se procedió a notificar bajo puerta	Se comunico al usuario las disposiciones establecidas por el area encargada, la cual nos refiere que cada escuela y cada turno establecidas de acuerdoal aforo permitido, y por ende no se pueden matricular fuera de lo señalado. Por otro lado, se informa que las medidas tomadas para el ingreso a las escuelas son con ticket, control que se viene manejando para evitar cualquier contratiempo o anomalia, a su vez se señala que la institucion no puede hacer diferencias por las condicines que presenta cada alummo o usuario.
7	47	24/01/2022	LLOQUE YUPANQUI	La señora Elizabeth Pulido Bernardo formula su reclamo, debido a que indica que la Guardaparques Rina Paredes se acerco y sin modales solicito el ticket de pago de su entrada, al parece de la usuaria la guardparque lo hizo de mala manera, que hubo mal trato en la intervencion.	Carta N° D000051-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	7/02/2022	9/02/2022	La guardaparques Sra. Rina Paredes, indica que en todo momento la intervencion se realizo según los protocolos establecidos dentro de su funcion.
8	46	8/01/2022	LLOQUE YUPANQUI	La señora Norca Yovina Ramirez Chavez, formula su reclamo debido a que, se sentia hostigada por el personal del parque al preguntarle a cada momento si habian pagado por el uso del espacio o no.	Carta N° D000050-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	7/02/2022	10/02/2022, no pudo ser notificado por no ubicarse el domicilio	La cajera Daniela Diaz fue quien se apersonó a preguntar si habían realizado el pago por la cancha del frontón, ya que es su función, no sabia que se habpia pagado en la boletería. El dia de ayer se le solicitó la cancha porque se iba a realizar la clase de voley y es la asignada para la escuela.
9	113	1/01/2022	HUAYNA CÁPAC	El señor John Smith formula su reclamo, debido a que indica que en la loza deportiva que se enuentra dentro del establecimiento no hay ninguna señalización, no esta cercada y al encontrarse jugando con su menor hijo, se le acerca la señora Rosario y le dijo que debo pagar por ella y por su	Carta N° D000008-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	12/01/2022	13/01/2022, no pudo ser notificado por no ubicarse el domicilio	Se indico al usuario que en la parte externa de las instalaciones hay comunicados que advierten a los visitantes, que antes de utilizar las losas deportias es necesario realizar el pago previo en caja; se indica tambien que dichos anuncios han sido colocados en lugares cecanos a los espacios deportivos con los que contamos.
10	37	19/12/2021	CAPAC YUPANQUI	El señor Jesus Chavez Cruz formula su reclamo, debido a que indica que no le dejaron entrar con un scooter siendo un parque, sin ningún aviso o letrero que se comunique la prohibición o se solicite los implementos de seguridad, señala que paga para divertirse, no para problemas haciéndole	Carta N° D000012-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	21/01/2022	26/01/2022	La administración manifestó que, al inicio se le informó al usuario de las normas establcidas del parque zonal.
11	70	20/12/2021	HUASCAR	La señora Erika Rumiche formula su reclamo, debido a que no la dejaron ingresar al parque con su mascota, un dia lunes, indica que vió perros dentro del parque; así que no debe haber un dia especial, ya que los niños se encuentran en fechas de vacaciones y como otros casos traen a sus perros al	Carta N° D000010-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	21/01/2022	25/01/2022 Se dejó bajo puerta	La administración informó que se le explicó al usuario que, exclusivamente los días jueves son días de patitas (de perros) y no se puede dar acceso en otro día no indicado; así mismo se le indicó que los perros que se encuentran en el parque, son parte de la seguridad interna.
12	71	28/12/2021	HUASCAR	La señora Olga Benites formula su reclamo, debido a que, se acerca a la ventanilla 2 y el señor de la caja no tenía sencillo de 20 soles, esperó que paguen más personas y aún así no tenía sencillo y encima luego le dio una moneda de S/ 5.00 solesque le parecía falsa, solicita mejor trato a los usuarios del	Carta N° D000011-2022-SERPAR-LIMA-SGRH	21/01/2022	25/01/2022 Se dejó bajo puerta	Se pidió las disculpas del caso, se le llamó la atención al personal de caja por no informar la falta de sencillo. En el caso de la moneda presuntamente falsa, se verificó que no tiene problema y es válida.