

SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	MEDIDA ADOPTADA
1	ABRIL	6/04/2023	P.Z. HUAYNA CÁPAC	krqc0z31	-	FREDY JOHNNY HUAMANI POZO	DESDE QUE LLEGAMOS AL PARQUE ZONAL HUAYNACAPAC CON MI GRUPO; LOS PERSONEROS DE DICHO ESTABLECIMIENTO NOS HAN ESTADO COBRANDO POR TURNO Y HORAS TODAS LAS COSAS MIENTRAS QUE A LOS DEMAS NADA, Y NO ME PARECE CORRECTO YA QUE SE DEBE APLICAR A TODOS POR IGUAL Y NO SOLO ESTAR COBRANDO A MI GRUPO PARA TODO, MALA EXPERIENCIA...	CORREO ELECTRÓNICO	23/05/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, E INFORMÓ QUE LOS COBROS POR LOS SERVICIOS MENCIONADOS EN SU SOLICITUD, CORRESPONDEN A LO REGLAMENTADO EN EL TUSNE INSTITUCIONAL EN LO QUE SE REFIERE A LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS PARQUES.
2	ABRIL	9/04/2023	P.M. LOS ANILLOS	w1rcnlqj	-	JUDITH NANCY ZEGARRA LAZARO	ACUDÍ A LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS PORQUE NO HUIA DE 2 AÑOS LE URGÍA ORINAR LLEGANDO LE PIDO A LA SEÑORA QUE SE ENCONTRABA COBRANDO SI PODRÍA REALIZAR UNA EXCEPCIÓN YA QUE ENTIENDO QUE PARA INGRESAR ES IMPORTANTE REALIZAR UNA COLA Y RESPETARLA PERO MI HUIA NO IBA A PODER ESPERAR YA QUE ES UNA PERSONA QUE ESTÁ EN EL PROCESO DE APRENDER A AGUANTAR SUS NECESIDADES Y LO QUE LA SEÑORA ME DICE QUE ESO NO LE IMPORTABA QUE IGUAL TENÍA QUE HACER LA COLA.	CELULAR	23/05/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, E INFORMÓ QUE SE ESTÁN TOMANDO LAS ACCIONES ADMINISTRATIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON LA FINALIDAD DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE
3	ABRIL	12/04/2023	P.Z. SINCHI ROCA	krqc0gqq	-	CAROL ZEVALLOS VILLAVICENIO	EL PARQUE SINCHI ROCA SE ENCUENTRA MUY DESCUIDADO. LAS ÁREAS DE SERVICIOS HIGIÉNICOS ESTABAN CERRADAS. CAMINAMOS MUCHO PARA ENCONTRAR EL ÚNICO BAÑO ABIERTO Y EL LUGAR ESTABA MUY SUCIO, NO HABÍA PAPEL NI JABÓN, AFECTANDO EN SU MAYORÍA A LOS NIÑOS Y PERSONAS DE TERCERA EDAD. LO MÁS LAMENTABLE ERA LA ZONA DEL MINI ZOOLOGICO, LOS ANIMALES MUY DESCUIDADOS, ENCERRADOS SIN AGUA NI COMIDA ANTE TANTO CALOR. MUY PREOCUPANTE SITUACIÓN.	CORREO ELECTRÓNICO	26/05/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, E INFORMÓ QUE LAMENTAMOS HABERLE CAUSADO ESA IMPRESIÓN, INDICÁNDOLE QUE SE TOMARÁN LAS MEDIDAS CORRECTIVAS NECESARIAS PARA MEJORAR, TANTO EN EL CUIDADO DE LOS ANIMALES, COMO EN EL MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS Y QUE HAY CIERTOS INTERVALOS DE TIEMPO EN QUE SE REALIZA LA LIMPIEZA DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS Y PARA ELLO SE CIERRAN ALGUNOS BAÑOS, QUE SON LOS QUE SE LIMPIARÁN Y SE DEJAN ABIERTOS OTROS, QUE SON LOS QUE YA SE ENCUENTRAN LIMPIOS.
4	ABRIL	12/04/2023	SEDE CENTRAL	lrncrd7o	-	VERONICA LORENA BEDOYA LAU	BUENAS NOCHES MI NOMBRE ES VERONICA BEDOYA LAU DNI 40697608 COMPRE 2 LOTES DE TERRENO EL SÁBADO 23 DE ABRIL DEL 2022 EN SUBASTA PUBLICA ORGANIZADA POR UDS, DE LOS 2 LOTES AL DIA DE HOY 1 DE ELLOS SE ENCUENTRA PENDIENTE LA ADDENDA DE LA MINUTA FIRMADA POR SU SECRETARIO GENERAL PARA QUE ESTA PUEDA SER ELEVADA A REGISTROS PUBLICOS. ESTOY LLAMANDO REITERADAMENTE Y NO LOGRO COMUNICARSE NI CON EL NUEVO GERENTE DE ASESORIA JURIDICA NI CON SECRETARIA GENERAL PARA QUE ME BRINDEN UNA SOLUCION ADJUNTO ULTIMA CARTA REMITIDA POR SERPAR (OCT 2022) EN LA QUE ME SEÑALARON QUE AUN NO ESTABA VIGENTE LOS PODERES DEL NUEVO SECRETARIO GENERAL Y CORREO ELECTRONICO ENVIADO POR NOTARIA SAMANIEGO A LA SRA CARMEN DE SECRETARIA GENERAL DE FEBRERO DEL 2023 EL CUAL NUNCA TUVO RPTA	CORREO ELECTRÓNICO	26/05/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, E INFORMÓ QUE, MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONCEJO DIRECTIVO N° 001-2023/CD SE DESIGNA AL SEÑOR MIGUEL RICARDO ALONSO MARCHENA COMO SECRETARIO GENERAL DEL SERPAR LIMA Y POSTERIORMENTE CON FECHA 20 DE ENERO DEL 2023 MEDIANTE SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DE SERPAR SE LE OTORGA PODERES GENERALES Y ESPECIALES, Y QUE ACTUALMENTE LA SUBGERENCIA DE PATRIMONIO INMOBILIARIO CUENTA CON LA ADENDA DE SU MINUTA PROYECTADA, SIN EMBARGO PARA SUSCRIBIRLA SERÁ NECESARIO ESPERAR LA INSCRIPCIÓN DE LOS PODERES DE REPRESENTACIÓN DEL NUEVO SECRETARIO GENERAL DEL SERPAR LIMA. INDICÁNDOLE ADEMÁS QUE EL ÁREA CORRESPONDIENTE, SE COMUNICARÁ CON USTED INMEDIATAMENTE CULMINADO EL TRÁMITE, PARA PROCEDER CON SU SOLICITUD.
5	ABRIL	13/04/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	0z2c6jqw	-	SEMIRAMIS AMALIA GOMEZ SILVA	ESTOY EN EL PARQUE Y NO SE ENCUENTRA NADIE EN LA BOLETERÍA, NO PUEDO INGRESAR ESTAMOS ESPERANDO CON MIS 3 HIJOS, EN LA WEB INDICA QUE EL PARQUE ESTÁ ABIERTO DESDE LA 6:45.	CELULAR	29/05/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, Y QUE LAMENTAMOS HABERLE CAUSADO ESA IMPRESIÓN, INDICÁNDOLE QUE SE TOMARÁN LAS MEDIDAS CORRECTIVAS NECESARIAS A FIN DE BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A NUESTROS USUARIOS.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN					ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA		NOMBRE	MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	MEDIDA ADOPTADA
6	ABRIL	13/04/2023	P.M. LA MURALLA	zzocvm0r	-	PEDRO ALFONSO GRIMALDO SAAVEDRA	FUI CON MI BICICLETA AL CENTRO DE LIMA, AV. ABANCAY PARA SER MAS PRECISO LUEGO TENIA QUE IRME A LA AV. TACNA ASI QUE ENTRE AL PARQUE LA MURALLA A PASAR UN RATO Y LUEGHO HACER LA CICLOVIA QUE TIENEN AHI Y POR MAS SEGURIDAD Y NO IR POR LAS PISTAS DONDE HAY TANTOS CARROS QUISE IRME POR LA CICLOVIA DEL PARQUE LA MURALLA HASTA LA AV. TACNA PORQUE ASI ESTA DISEÑADA Y ASI DICE QUE ES LA CICLOVIA EN TODOS LADOS PERO ME DOY CON QUE YA CASI PARA LLEGAR A LA AV, TACNA ESTABA CERRADA UNA REJA DE ACCESO Y NO PUDE LLEGAR A LA AV TACNA, TUVE QUE REGRESARME E IR POR LAS PISTAS CON TANTA INSEGURIDAD VIAL QUE HAY EN EL CENTRO, QUISIERA SABER ENTONCES PARA QUE TENEMOS UNA CICLOVIA QUE NO AYUDARIA A LOS CICLISTAS EN TIEMPO Y SEGURIDAD PARA LLEGAR A LA AV. TACNA, LA VERDAD ES ALGO INCREIBLE QUE UNA REJA NO ESTE ABIERTA PARA EL ACCESO, Y AHI DICE UN LETRERO QUE DEBERIA ESTAR ABIERTA DESDE LAS 6AM, YA CON ESTA SON DOS VECES QUE ME PASA LO MISMO, LA PRIMERA LO DEJE PASAR PORQUE PENSE QUE FUE UN ERROR PERO YA DOS VECES ES ALGO INACEPTABLE, MUY APARTE QUE CONVERSANDO CON OTROS CICLISTAS QUE ME DICEN LO MISMO QUE CADA VEZ QUE VAN ESTA CERRADA ESA REJA, ES UN FASTIDIO, PARA QUE ESTA ESA CICLOVIA ENTONCES SI NO VA A CUMPLIR SU FUNCION, UN POCO MAS DE CRITERIO CON LO QUE SE HACE. DENTRO DEL CENTRO DE LIMA NO HAY CICLOVIAS Y LA UNICA QUE NOS PUEDE AYUDAR PARA LLEGAR A LA AV. TACNA Y VICEVERSA DESDE ABANCAY ESTA CERRADA POR UNA REJA, QUE INCREIBLE.	CORREO ELECTRÓNICO	29/05/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, Y QUE LAMENTAMOS HABERLE CAUSADO ESA IMPRESIÓN, INDICANDOLE QUE EN LA ACTUALIDAD LAS REJAS UBICADAS A LA ALTURA DE LA ALAMEDA CHABUCA GRANDA, SE ENCUENTRAN CERRADAS POR DISPOSICIÓN DEL DESPACHO PRESIDENCIAL.
7	ABRIL	15/04/2023	P.Z. FLOR DE AMANCAES	q3lclnjd	-	CARMEN LUZ FARFAN AVALOS	CONSIDERO INJUSTO QUE NO SE APERTURE EL TALLER DE NATACIÓN EN FLOR DE AMANCAES, YA QUE CUENTA CON LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA Y ADEMÁS ANTE LA OLA DE CALOR QUE ESTAMOS VIVIENDO ES MUY NECESARIO PARA MUCHOS NIÑOS QUE AMAN ESTE DEPORTE Y NO PUEDEN DESARROLLARLO POR LA LEJANÍA A OTROS PARQUES DONDE SÍ ESTÁ APERTURADO EL TALLER PORQUE NO PUEDEN TRASLADARSE SOLOS. TENGAN EN CUENTA QUE LOS PADRES TRABAJAMOS Y TENER UN PARQUE EN EL DISTRITO ES DE MUCHA AYUDA PARA EL DESARROLLO EMOCIONAL Y FISICO DE NUESTROS NIÑOS. ASÍ MISMO, ES UNA FALTA DE RESPETO A LEYES DEL TRABAJADOR NO CUMPLIR CON EL PAGO RESPECTIVO POR LA LABOR REALIZADA EN EL MOMENTO OPORTUNO. FINALMENTE, UN PARQUE QUE NO ES EXPLOTADO EN SU TOTALIDAD PARA LOS FINES QUE FUE CONSTRUÍDO, ES UNA MALA INVERSIÓN DE NUESTROS IMPUESTOS QUE COMO CIUDADANOS PAGAMOS. POR LO EXPUESTO SOLICITO LA APERTURA DEL TALLER DE NATACIÓN EN EL PARQUE FLOR DE AMANCAES.	CORREO ELECTRÓNICO	30/05/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, Y QUE LAMENTAMOS HABERLE CAUSADO ESA IMPRESIÓN, INDICANDOLE QUE SE ESTÁN TOMADO LAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES DEL CASO, A FIN DE EVITAR QUE ESTOS HECHOS VUELVA A SUCEDER Y SE PUEDA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A NUESTROS USUARIOS.
8	ABRIL	15/04/2023	SEDE CENTRAL	12vcvdv7	-	HEBERTH NARCIZO PORRAS ESQUECHE	NOSOTROS ALQUILAMOS LA CANCHA DE GRASS SINTÉTICO DE FÚTBOL 7 TODOS LOS SÁBADOS Y DOMINGOS ERO ESTA DEMASIADO DESGASTADO LLENO DE HUECOS HOY UN COMPAÑERO SALIO LESIONADO Y NO SE PUEDE JUGAR ALLI NECESITAMOS UN MANTENIMIENTO URGENTE NOS QUEJAMOS AL PARQUE Y NO NOS DAN RESPUESTA ... NOSOTROS SIEMPRE ALQUILAMOS LA CANCHA DE FÚTBOL 7 Y YA NO SE PUEDE JUGAR ALLÍ.	CORREO ELECTRÓNICO	20/04/2023	EL RECLAMO FUE OBSERVADO Y ARCHIVADO AUTOMÁTICAMENTE, PORQUE NO SE ENMENDÓ LA OBSERVACIÓN EN EL TIEMPO SOLICITADO.
9	ABRIL	16/04/2023	P.Z. SINCHI ROCA	97kcz2ld	-	RICCARDO PAUL ANDRE MIJA PADILLA	DE VIERNES A DOMINGOS NO HABILITAN EL ESTACIONAMIENTO PRINCIPAL (EL DE LA PUERTA PRINCIPAL DE JAMAICA) TIENES QUE COMPRAR LA ENTRADA EN ESA BOLETERÍA Y DAR UN VUELTON HASTA EL OTRO ESTACIONAMIENTO. LOS CONTROLADORES O CAJA NO LLEGAN A TIEMPO, EN VARIAS OCASIONES HE TENIDO QUE ESPERAR HASTA LAS 7:15 AM PARA PODER ENTRAR. EL BAÑO DE HOMBRES TIENE MÁS DE UN AÑO QUE NO ESTÁN OPERATIVO LOS URINARIOS Y DE LOS 3 WATER SOLO UNO ESTÁ HABILITADO. ESPERO PUEDAN SUBSANAR ESTAS OBSERVACIONES.	CORREO ELECTRÓNICO	30/05/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, INDICANDOLE QUE EL ESTACIONAMIENTO SE HABILITA EN FUNCIÓN A LA DEMANDA, SIENDO QUE DE LUNES A VIERNES SE HABILITA EL ESTACIONAMIENTO EN PUERTA N° 2 (ENTRADA DE JAMAICA) Y EN LOS FINES DE SEMANA EL ESTACIONAMIENTO EN PUERTA N° 6 (AV. SINCHI ROCA), YA QUE TIENE UNA MAYOR CAPACIDAD, TODO ELLO CON EL FIN DE CUBRIR LA DEMANDA DE LOS MISMOS Y ASEGURAR EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS. ADEMÁS DE ELLO, SE GESTIONARÁN LAS MEJORAS CON RESPECTO A LOS CAJEROS, Y SE TOMARÁ UN MAYOR CONTROL EN EL HORARIO DE LA JORNADA. Y CON RELACIÓN A LOS BAÑOS, SE REALIZARÁ LA EVALUACIÓN PARA LA REPARACIÓN CORRESPONDIENTE, CON EL FIN DE BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A NUESTROS USUARIOS.
10	ABRIL	16/04/2023	P.Z. CÁPAC YUPANQUI	5lqc67rr	-	CLAUDIO SULLGARAY RIVERA	NOSOTROS ALQUILAMOS CANCHA SINTÉTICO DE FUTBOL 7 (TODOS LOS SÁBADOS Y DOMINGOS), POR LO CUAL SE LES EXIGE CON URGENCIA EL MANTENIMIENTOS DE LA CANCHA YA QUE YO ME HE LESIONADO POR LOS TANTOS HUECOS QUE SE ENCUENTRAN EN LA MISMA, POR FAVOR ESPERAMOS SU PRONTA RESPUESTA YA QUE CUANDO NOS QUEJAMOS EN ADMINISTRACIÓN, NO NOS DAN NINGUNA SOLUCIÓN.	CORREO ELECTRÓNICO	30/05/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, INDICANDOLE QUE SE VIENEN REALIZANDO LAS GESTIONES NECESARIAS CON LAS ÁREAS RELACIONADAS PARA LA REPARACIÓN DE LAS CANCHAS DE GRASS FUTBOL, Y QUE LAS INSTALACIONES DE LOS PARQUES CUENTAN CON UN TÓPICO DE ATENCIÓN PRIMARIA Y UNA TÉCNICA EN ENFERMERÍA, QUIENES SE ENCUENTRAN OBLIGADOS A COMUNICAR CUALQUIER INCIDENCIA AL PERSONAL DE GUARDAPARQUE O A LA ADMINISTRACIÓN.
11	ABRIL	18/04/2023	P.Z. WIRACOCHA	0z2c37qd	-	MARIA ESTHER CONDOR VILLANUEVA	SOY ESTUDIANTE DE NATACIÓN DE LA SEDE HUÁSCAR, POR MOTIVOS DE TRABAJO, NO PUDE VENIR UNA CLASE, PREVIO AVISO ME INDICARON Q SI PODÍA RECUPERAR Y CUANDO VINE A RECUPERAR ME NEGARON Y DIJERON QUE LAS CLASES NO SON RECUPERABLES, ENTONCES MI QUEJA ES QUE NO DAN LA INFORMACIÓN ADECUADA. ADEMÁS, PARA EL CASO DE MUJERES DEBERÍAN SER MÁS TOLERANTES POR TEMAS NORMALES DE MENSTRUACIÓN.	CORREO ELECTRÓNICO	1/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, INDICANDOLE QUE LAMENTAMOS LO SUCEDIDO DEBIDO A LA INFORMACIÓN ERRÓNEA BRINDADA, POR LO QUE SE PONDRÁ MAYOR CONTROL EN LA INFORMACIÓN QUE SE BRINDA Y EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	MEDIDA ADOPTADA
12	ABRIL	22/04/2023	SEDE CENTRAL	g1vcq99r	-	LUZ ALEJANDRINA A PAREDES PORTELLA	LOS PARQUES DE TODO SAN BORJA SON UNA DESGRACIA POR EJEMPLO PARQUE CACERES, DEL BARRIO CHINO, ETC, DADO QUE EL GRAS ESTA GIGANTE, ZONAS SIN GRAS SECAS SOLO ARENA Y/O TIERRA, LLENO DE POPO DE PERROS. ETC LOS SERENOS DEBEN ESTAR MAS ATENTOS Y LA MUNICIPALIDAD DEBE EXIGIR A SU GERENTE DE PARQUES QUE HAGA MEJOR SU TRABAJO	CORREO ELECTRÓNICO	25/04/2023	EL RECLAMO FUE DERIVADO A LA MUNICIPALIDAD DE SAN BORJA PARA SU RESPECTIVA ATENCIÓN, ARCHIVÁNDOSE AUTOMÁTICAMENTE.
13	ABRIL	25/04/2023	P.Z. CÁPAC YUPANQUI	30gc4k9q	-	JONATHAN JAIRO OSORIO CHAVEZ	EL ESTADO DEL CAMPO SINTETICO PRESENTA HOYOS QUE VIENEN OCASIONANDO MUCHOS ACCIDENTES FISICOS. SE VIENE TAPANDO LOS HUECOS CON PEDAZOS DE ALFOMBRA PARA OCULTAR LOS AGUJEROS. LA ALFOMBRA SINTETICA VIENE DESPRENDIENDOSE DE VARIOS SECTORES LO QUE TERMINA SIENDO UN RIESGO PARA LOS DEPORTISTAS. SE REQUIERE PRONTA ATENCION AL PROBLEMA O LA CANCELACION DEL SERVICIO.	CELULAR	8/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, INDICÁNDOLE QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO Y A LA VEZ SE VIENEN REALIZANDO LAS GESTIONES NECESARIAS CON LAS ÁREAS RELACIONADAS PARA LA REPARACIÓN DE LAS CANCHAS DE GRASS FUTBOL. SIN PERJUICIO DE LO SEÑALADO, SE PONE EN CONOCIMIENTO QUE LAS INSTALACIONES DE LOS PARQUES CUENTAN CON UN TÓPICO DE ATENCIÓN PRIMARIA Y UNA TÉCNICA EN ENFERMERÍA, LOS CUALES SE ENCUENTRAN OBLIGADOS A COMUNICAR CUALQUIER INCIDENCIA AL PERSONAL DE GUARDAPARQUE O A LA ADMINISTRACIÓN.
14	ABRIL	25/04/2023	P.Z. WIRACOCCHA	2qocq97o	000001	JESSICA EISIRA QUISPE LUNA	ME ACERQUE AL PARQUE ZONAL CON MI FAMILIA CON NIÑOS PARA COMPRAR ENTRADAS PARA PISCINA TURNO 2:45 PM EN LA VENTANILLA ME INDICARON QUE NO HAY ENTRADAS ESTÁN AGOTADAS SOLO HAY SI COMPRO A PERÚ FEST PRECIO ES S/ 25.= SIN EMBARGO LA MUNICIPALIDAD SACO UN COMUNICADO QUE SI PODÍAMOS ENTRAR A PISCINA A COSTO SOCIAL POR ESO VIENE Y NO ME QUIEREN VENDER ENTRADAS A ESE PRECIO, ESO QUIERE DECIR QUE NO ESTÁN CUMPLIENDO CON EL COMUNICADO QUE ENVIÓ LA MUNICIPALIDAD, OBLIGÁNDONOS PRÁCTICAMENTE A COMPRAR LAS ENTRADAS DE PERU FEST A UN COSTO ELEVADO	CELULAR	8/05/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, INDICÁNDOLE QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO Y A LA VEZ SE HAN REALIZADO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL CLIENTE, CON LA FINALIDAD DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE Y SE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES.
15	ABRIL	26/04/2023	P.Z. WIRACOCCHA	dp0c67ej	000001	ENRIQUETA MARITZA SANCHEZ QUISPE	AL LLEGAR MI HIJA MENOR DE 10 AÑOS A LA CLAUSURA DE BALLETS EL SEÑOR COORDINADOR NO LA DEJO INGRESAR AL AMBIENTE SE DEDICO A ESTAR GRABANDO Y INTERRUMPIENDO EL PASADISO MI NIÑA NO LLEGO A PARTICIPAR POR LA CULPA DEL SEÑOR DE CUAL SE SIENTE MAL MI HIJA EMOCIONALMENTE. RECLAMO DE FECHA 27.02.2023	CORREO ELECTRÓNICO	8/05/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, INDICÁNDOLE QUE SE HAN REALIZADO LAS ACCIONES ADMINISTRATIVAS NECESARIAS DE MANERA INMEDIATA CON LA FINALIDAD DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE Y SE PUEDA BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN A NUESTROS USUARIOS.
16	ABRIL	26/04/2023	P.Z. WIRACOCCHA	5lqc5nm0	000001	JESSICA EISIRA QUISPE LUNA	ME ACERQUE AL PARQUE ZONAL CON MI FAMILIA CON NIÑOS PARA COMPRAR ENTRADAS PARA PISCINA TURNO 2:45 PM EN LA VENTANILLA ME INDICARON QUE NO HAY ENTRADAS ESTÁN AGOTADAS SOLO HAY SI COMPRO A PERÚ FEST PRECIO ES S/ 25.= SIN EMBARGO LA MUNICIPALIDAD SACO UN COMUNICADO QUE SI PODÍAMOS ENTRAR A PISCINA A COSTO SOCIAL POR ESO VIENE Y NO ME QUIEREN VENDER ENTRADAS A ESE PRECIO, ESO QUIERE DECIR QUE NO ESTÁN CUMPLIENDO CON EL COMUNICADO QUE ENVIÓ LA MUNICIPALIDAD, OBLIGÁNDONOS PRÁCTICAMENTE A COMPRAR LAS ENTRADAS DE PERU FEST A UN COSTO ELEVADO	CELULAR	27/04/2023	NO CORRESPONDE SER ATENDIDO NUEVAMENTE COMO UN RECLAMO, PORQUE SE DUPLICO EL REGISTRO DE LA MISMA HOJA FISICA.
17	ABRIL	26/04/2023	P.Z. WIRACOCCHA	97kc6rqd	000002	ENRIQUETA MARITZA SANCHEZ QUISPE	AL LLEGAR MI HIJA MENOR DE 10 AÑOS A LA CLAUSURA DE BALLETS EL SEÑOR COORDINADOR NO LA DEJO INGRESAR AL AMBIENTE SE DEDICO A ESTAR GRABANDO Y INTERRUMPIENDO EL PASADISO MI NIÑA NO LLEGO A PARTICIPAR POR LA CULPA DEL SEÑOR DE CUAL SE SIENTE MAL MI HIJA EMOCIONALMENTE. RECLAMO DE FECHA 27.02.2023	CORREO ELECTRÓNICO	27/04/2023	NO CORRESPONDE SER ATENDIDO NUEVAMENTE COMO UN RECLAMO, PORQUE SE DUPLICO EL REGISTRO DE LA MISMA HOJA FISICA.
18	ABRIL	26/04/2023	P.Z. WIRACOCCHA	0z2c3r3k	000003	MAYCOHOL GAMARRA PINEDO	ME EXPONGO Y EXPRESO LO SIGUIENTE: AL ABUSO Y COBRO EXCESIVO DEL COBRO DEL PARQUEADERO, PUESTO QUE EL COBRO ME PARECE EXCESIVO POR EL USO DEL ESTACIONAMIENTO, PUES COBRAN 6 SOLES Y EL ESTACIONAMIENTO NO TIENE NINGÚN TIPO DE CUIDADO PARA CON LOS VEHÍCULOS. ES UN ESTACIONAMIENTO DE TIERRA SIN NINGUNA PROTECCIÓN Y/O TECHO PARA LOS VEHÍCULOS, POR TAL MOTIVO EXPONGO QUE EL USO DEL COBRO DEL PARQUEADERO ES UN MONTO MUY ALTO Y ME PARECE UN ABUSO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD EL COBRO ELEVADO. EL RECLAMO SE REALIZO EL 18 DE MARZO DEL 2023 EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES.	CELULAR	12/05/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, INDICÁNDOLE QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO Y QUE CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD SE HA TOMADO EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES HECHAS Y QUE LOS COBROS POR LOS SERVICIOS MENCIONADOS CORRESPONDEN A LO REGLAMENTADO EN EL TUSNE INSTITUCIONAL EN LO QUE SE REFIERE A LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS PARQUES.
19	ABRIL	28/04/2023	P.Z. FLOR DE AMANCAES	pp4cp6kl	-	ADRIAN FELIPE GUIZZO CORDOVA	VENGO PRESENTANDO ESTOS INCONVENIENTES NO SOLO DE AHORA SINO DE HACE MUCHO TIEMPO, YA QUE USTEDES COMO SERPARNO SE PREOCUPAN PARA EL ESTADO DE LAS CANCHAS DE LOSA ASÍ COMO LA DE GRAS SINTÉTICO, SIN EMBARGO COBRAN LO MISMO EN EL ESTADO HORRIBLE Y EN DESPERFECTO QUE SE ENCUENTRAN LA GRAN MAYORÍA DE CANCHAS, LE MENCIONO LA CANCHA 05, 03, Y LA DE GRAS SINTÉTICO DE FUTBOL. OCURRE EL PROBLEMA QUE VIENE PRESENTANDO HUECOS CON UN APROXIMADO DE MAS DE 2 A 3 AÑOS A MAS, EL DE GRAS SINTÉTICO PRESENTA LA MISMA YA QUE NO HAY REPARO ALGUNO, Y TODAVIA VIENEN COBRANDO LA MISMA CANTIDAD ESTANDO EN MAL ESTADO. RECUERDE QUE EN ESOS DETALLES MUCHAS PERSONAS SE HAN OCASIONADO LESIONES, COMO ESGUINCES QUE NADIE REPORTA POR IGNORANCIA ALGUNA, LESIONES DEL TOBILLO, LESIONES DEL TALÓN POR AQUELLOS HUECOS QUE ESTÁN EN LAS CANCHAS. OTRO PUNTO ES EN EL TEMA DE ILUMINACIÓN DE LAS CANCHAS, LA CANCHA 05 NO TIENE ILUMINACIÓN DE LOS REFLECTORES SOLO PRENDEN DOS Y ASÍ LAS DEJAN, CUANDO DEBERÍAN DE DECIR SEÑORES EXISTE DESPERFECTO Y NO SE PUEDE ALQUILAR HASTA QUE SOLUCIONEN ESE TEMA. ¿QUÉ SUCEDE?, AGRADECERÍA EMPIECEN A RESOLVER TODO ESOS PROBLEMAS QUE SE ESTÁN GENERANDO NO SOLO POR MI PARTE, PERO SOY VOZ DE TODO LO QUE SE VIENE DANDO. GRACIAS	CORREO ELECTRÓNICO	13/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, INDICÁNDOLE QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO Y SE HA REALIZADO LA INSPECCIÓN A LA CANCHA DEL PARQUE, SIN EMBARGO, LA CANCHA NO PRESENTA HUECOS Y SE ENCUENTRA BIEN ILUMINADA, ASÍ MISMO PRECISAR QUE LA FOTO ADJUNTA EN SU RECLAMO NO CORRESPONDE AL PARQUE EN CUESTIÓN. A LA VEZ SE TOMA EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES HECHAS A FIN QUE SE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN					ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA		NOMBRE	MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	MEDIDA ADOPTADA
20	ABRIL	28/04/2023	P.Z. WIRACOCHA	2qock2nk	000004	JESSICA JULISSA VELASQUEZ SALAZAR	MALTRATO PSICOLÓGICO EN EL PARQUE POR PARTE PERSONAL MARY LUZ UTRILLA Y EL SEÑOR CLAUSEN SON MALOS INFORMANTES DONDE NO DAN UNA BUENA COMUNICACIÓN Y INDICA QUE 15 SOLES QUE PARA ELLOS NO SON DINERO, PARA NOSOTROS SI ES DESDE BOLETARÍA COBRAN 2 ADULTOS MAYORES NOS COBRÓ INCONSCIENTEMENTE NOS COBRARON 15 SOLES POR 2 HORAS DE USO DE PARRILLA, NOSOTROS HEMOS TRAÍDO NUESTRA PARRILLA PROPIA. VIGILANCIA NOS HACE ESPERAR EN PUERTA QUE MAS DE 6 PERSONAS A PESAR DE PAGAR NUESTRAS ENTRADAS SOLO DEBE ESPERAR UNA PERSONA HASTA QUE REGULARICE EL COBRO DE NUESTRA PARRILLA QUE ESTAMOS TRAYENDO NOSOTROS MISMOS MAL TRATO. EL RECLAMO SE REALIZO EL 18 DE MARZO DEL 2023	CELULAR	9/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, INDICÁNDOLE QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO Y QUE SE ESTÁN TOMANDO LAS ACCIONES NECESARIAS A FIN DE QUE ESTOS HECHOS YA NO VUELVAN A OCURRIR. INFORMARLE QUE LAS PERSONAS MENSIONADAS YA NO LABORAN EN EL PARQUE DESDE EL 1ERO DE JUNIO 2023.
21	ABRIL	28/04/2023	P.Z. WIRACOCHA	q3lczpgk	000005	BRENDA ALISON GRANILLA CASSALINO	ENTRAMOS A LAS 4:30 PM A LA PISCINA TENIENDO CONOCIMIENTO DE QUE LA SALIDA ES A LA 5:30 PM, PERO NOS RETIRARON A LAS 5:15 PM, EL SALVAVIDAS, NOS TRATO DE UNA FORMA DISCRIMINATORIA, PONIÉNDONOS LA BOCINA EN LA OREJA CON ALTO VOLUMEN Y NOS EMPEZÓ A MALTRATAR PSICOLÓGICAMENTE DÁNDOLOS CALIFICATIVOS COMO LACRAS Y DISCRIMINATIVOS HACIA EL PARQUE ZONAL HABLANDO FEO DEL LUGAR DONDE TRABAJA, DIJO QUE ERA POLICÍA Y NOS TRATO SUPER MAL	CELULAR	13/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, INFORMÁNDOLE QUE EL PERSONAL CUENTA CON LA INDICACIÓN DE QUE LA INVITACIÓN PARA QUE LOS USUARIOS PASEN A RETIRARSE DE LAS PISCINAS SEA A LAS 05:30 PM, DE UNA MANERA CORTÉS Y RESPETUOSA, DEJANDO EN CLARO QUE EL SERPAR LIMA RECHAZA ROTUNDAMENTE TODA CONDUCTA DE DISCRIMINACIÓN HACIA LAS PERSONAS, Y ESPECIALMENTE A NUESTROS USUARIOS. Y QUE SE ESTARÁ REALIZANDO EL SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL CASO EN CUESTIÓN, A FIN DE TOMAR LAS ACCIONES ADMINISTRATIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN Y TRATO A LOS CIUDADANOS CON LA FINALIDAD DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE.
22	ABRIL	28/04/2023	P.M. LA MURALLA	o9kc4r7w	-	DIMELSA CARMEN APON	SOY DIMELSA DEL PARQUE MURALLA ... LAMENTO DECIRLE Q HAY ABUSO SE AUTORIDAD. LAS ASISTENTE. NO SABEN TRATARME, PODRÍAN HABLAR CON ELLAS, MÁS SE SUMA LA GP SARA. DESPUÉS DEL ESCÁNDALO, SE PONEN A REÍR EN LA OFICINA DE ADMINSTRACION. MUCHAS GRACIAS	COPIA EN SEDE	13/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, PONIENDO EN SU CONOCIMIENTO QUE SE REALIZARÁ EL SEGUIMIENTO AL CASO EN CUESTIÓN, A FIN DE TOMAR LAS ACCIONES ADMINISTRATIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN Y TRATO A LOS CIUDADANOS CON LA FINALIDAD DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE.
23	ABRIL	29/04/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	r05cmpe0	-	KAREN MIRELLA TAFUR MONTEROLA	EL PERSONAL QUE PERMITE EL INGRESO LA SRA. CONSUELO VASQUEZ NO PERMITIÓ EL INGRESO A LOS PADRES DE FAMILIA ACOMPAÑE A SUS HIJOS MENORES DE EDAD (08-11 AÑOS) AL PARQUE LLOQUE YUPANQUI A CANCHA DEPORTIVA MENCIONANDO QUE SOLO INGRESAN JUGADORES MAS NO ACOMPAÑANTES A PESAR QUE SEAN MENORES DE EDAD Y PUE DAN SUFRIR ALGÚN ACCIDENTES.	CORREO ELECTRÓNICO	13/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, PONIENDO EN SU CONOCIMIENTO LAS RESTRICCIONES DE INGRESO A LAS CANCHAS DEL PARQUE DURANTE EL HORARIO NOCTURNO, EN DONDE EL INGRESO ES ÚNICAMENTE PARA LOS JUGADORES, SALVO CASOS DE PREVIA COORDINACIÓN ENTRE LOS PADRES DE FAMILIA CON LOS PROFESORES O ENCARGADOS DE LOS JUGADORES MENORES, Y PARA ELLO DEBERÁN ELEVAR SU SOLICITUD A LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE. ASÍ MISMO, SE LE PRECISÓ QUE SE SUELE SUGERIR A LOS PROFESORES DE JUGADORES MENORES, QUE CONSIDEREN COMO OPCIÓN EL HORARIO DE 8:30 AM A 6:00 PM, HORARIO EN EL CUAL ESTÁ ABIERTO EL PARQUE A TODOS LOS USUARIOS, Y AL MOMENTO DE ADQUIRIR UNA RESERVA EN EL HORARIO NOCTURNO, SE LE PONE A CONOCIMIENTO LAS RESTRICCIONES DE INGRESO A LAS LOSAS Y CANCHAS DEPORTIVAS. SE LE INFORMÓ TAMBIÉN QUE VENIMOS ELABORANDO ACTUALMENTE UN CENSO A LOS CLUBS Y ACADEMIAS DEPORTIVAS PARA PODER ESTABLECER CONVENIOS CON LAS MISMAS
24	MAYO	5/05/2023	P.M. CORONEL MIGUELBAQUERO	97kc6279	-	DANITZA KAROLY PAZCE ZUÑIGA	INSCRIBÍ A MI HIJO EN LAS CLASES DE FÚTBOL DEL PARQUE MIGUEL BAQUERO, PERO LAS LOSAS ESTÁN EN MANTENIMIENTO, Y ME INDICAN QUE SE TIENE PROGRAMADO RECUPERAR LAS CLASES EN LAS LOSAS DE MALVINAS, EXPUSE MI SITUACIÓN, MI HIJO ESTUDIA LOS SÁBADOS Y NO PUEDE LLEGAR A MALVINAS, LE INDIQUE SI PUEDEN DERIVAR EL MONTO PAGADO AL SIGUIENTE MES, TAMPOCO ACCEDIERON, RECLAMO PORQUE SI NO ESTÁN EN LA CAPACIDAD DE OFRECER UN SERVICIO NO SOLO DEBERÍA ANUNCIARSE POR LA PÁGINA WEB, SINO TAMBIÉN SER FLEXIBLES, PIDO LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO APORTADO O EN SU DEFECTO EL TRASLADO AL SIGUIENTE MES.	CORREO ELECTRÓNICO	16/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, Y SE INFORMÓ QUE LA COORDINADORA DE DEPORTES DEL PARQUE, SRA. LESLIE MUÑOZ TOMÓ CONOCIMIENTO DEL CASO Y SERÁ LA PERSONA ENCARGADA DE OTORGARLE TODAS LAS FACILIDADES PARA LA REPROGRAMACIÓN DE LAS CLASES DE SU MENOR HIJO, Y LE SOLICITAMOS SE COMUNIQUE CON ELLA PARA LO INDICADO.
25	MAYO	7/05/2023	P.M. LOS SOLDADOS DEL PERÚ	nwnqcwjz	-	LEINER DANNI RONDYO ALARCÓN	FALTA DE REFLECTORES. ADEMÁS, NO HAY UNA MALLA DE DIVISION ENTRE LA CANCHA DE FÚTBOL Y VÓLEY LO QUE OCASIONA ACCIDENTES.	CELULAR	16/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, E INDICÓ QUE ESTAMOS REALIZANDO LAS GESTIONES NECESARIAS CON LAS ÁREAS RELACIONADAS PARA LA REPARACIÓN DE LO SOLICITADO, DESTACANDO QUE ACTUALMENTE CONTAMOS CON TODOS LOS REFLECTORES EN BUEN ESTADO Y SE HA INSTALADO UNA MALLA PROVISIONAL PARA PREVENIR CUALQUIER ACCIDENTE, MIENTRAS SE INSTALA LA MALLA DIVISORIA DEFINITIVA.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	MEDIDA ADOPTADA
26	MAYO	7/05/2023	P.M. LOS SOLDADOS DEL PERÚ	krqcgjpn	-	DIEGO NAKAMINE	RECLAMO QUE ES PELIGROSO LAS PERSONAS QUE JUEGAN VÓLEY PORQUE CUANDO JUEGAN PELOTA NOS PUEDEN CAER EL BALÓN Y PUEDE CAUSAR ACCIDENTE, RECLAMO QUE PONGAN UNA MALLA DE SEPARACIÓN, Y EL REFLECTOR ES MALO CUANDO JUGAMOS VÓLEY Y EL BAÑO COBRAN 50, ESPERO QUE PUEDAN SOLUCIONAR, PORQUE ES INCÓMODO.	CORREO ELECTRÓNICO	16/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, E INDICÓ QUE ESTAMOS REALIZANDO LAS GESTIONES NECESARIAS CON LAS ÁREAS RELACIONADAS PARA LA REPARACIÓN DE LO SOLICITADO, DESTACANDO QUE ACTUALMENTE CONTAMOS CON TODOS LOS REFLECTORES EN BUEN ESTADO Y SE HA INSTALADO UNA MALLA PROVISIONAL PARA PREVENIR CUALQUIER ACCIDENTE, MIENTRAS SE INSTALA LA MALLA DIVISORIA DEFINITIVA. E INDICAMOS QUE LOS COBROS POR LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS CORRESPONDEN A LO REGLAMENTADO EN EL TUSNE INSTITUCIONAL EN LO QUE SE REFIERE A LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS PARQUES.
27	MAYO	7/05/2023	P.M. LOS SOLDADOS DEL PERÚ	lrmc57m0	-	XIOMARA MASHIEL RODRIGUEZ GUERRERO	JUGAMOS TODOS LOS FINES DE SEMANA APROXIMADAMENTE 2 A 3 HRS, Y POR EL TURNO DE LA MAÑANA NO HAY DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS HIGIÉNICOS (INDICAN QUE DEBEN SOBRAR 50 CÉNTIMOS LA ENTRADA A LOS SERVICIOS) LO CUAL NO ME PARECE. LA CANCHA DE FÚTBOL Y LA DE VOLEY NO TIENE NINGUNA DIVISIÓN, LO CUAL ORIGINA ACCIDENTES (CAEN PELOTAZOS EN CUALQUIER MOMENTO HASTA EN LA CABEZA). CUANDO SOLO ESTÁ ALQUILADA LA CANCHA DE VOLEY, SOLO PRENDEN DOS REFLECTORES EN UN SOLO LADO, LO CUAL DIFICULTA LA VISIBILIDAD PARA LOS JUGADORES EN LA NOCHE. EN ÉPOCA DE VERANO NECESITAMOS ALGO QUE NOS PROTEJA DEL SOL, YA QUE JUGAR MUCHAS HRS BAJO EL SOL NOS PUEDE PERJUDICAR.	CORREO ELECTRÓNICO	16/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, E INDICÓ QUE ESTAMOS REALIZANDO LAS GESTIONES NECESARIAS CON LAS ÁREAS RELACIONADAS PARA LA REPARACIÓN DE LO SOLICITADO, QUE ACTUALMENTE CONTAMOS CON TODOS LOS REFLECTORES EN BUEN ESTADO Y SE HA INSTALADO UNA MALLA PROVISIONAL PARA PREVENIR CUALQUIER ACCIDENTE, MIENTRAS SE INSTALA LA MALLA DIVISORIA DEFINITIVA. Y TAMBIÉN QUE EL COBRO POR LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS CORRESPONDEN A LO REGLAMENTADO EN EL TUSNE INSTITUCIONAL EN LO QUE SE REFIERE A LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS PARQUES.
28	MAYO	8/05/2023	SEDE CENTRAL	q3lc514z	-	SHARON LIZETH REYES CASTRO	HEMOS PRESENTADO 2 SOLICITUDES CON CÓDIGOS: 8YXH9VQ3 CON FECHA 13/04/2023, ACTUALMENTE EN REVISIÓN, SIN AVANCE, SIN RESPUESTA. OY8HN2NR0 CON FECHA 17/04/2023, ACTUALMENTE EN REVISIÓN, SIN AVANCE, SIN RESPUESTA.	CORREO ELECTRÓNICO	19/06/2023	LE INFORMAMOS QUE, LUEGO DE LA EVALUACIÓN REALIZADA, SE HA DETERMINADO QUE NO CORRESPONDE SER ATENDIDO COMO UN RECLAMO, PORQUE UN RECLAMO ES UN MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA FRENTE A LA CALIDAD DE UN SERVICIO BRINDADO Y EN ESTA OCASIÓN SU INSATISFACCIÓN ES REFERIDA A UN DEFECTO DENTRO DEL TRÁMITE INICIÓ POR TANTO CORRESPONDE SER ATENDIDO COMO UNA QUEJA. EN ESE SENTIDO PROCEDIMOS A DERIVARLO A LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, QUIEN HA EMITIDO UNA CARTA EN RESPUESTA A SU SOLICITUD, LA CUAL, SE ADJUNTA A ESTE DOCUMENTO Y EN EL CUAL SE INDICA QUE SU SOLICITUD SE ENCUENTRA EN LA SGA PARA EL INFORME CORRESPONDIENTE, TAL COMO LO ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA.
29	MAYO	9/05/2023	P.M. LA MURALLA	5lqdrjrk	-	JUAN MANUEL CARDENAS UCHUYA	SEÑORES DE LA MURALLA, UNO USA SUS SERVICIOS DE GIMNASIO ENCIMA QUE COBRAN COCHERA EL PERSONAL QUE SE ENCUENTRA EN EL INGRESO POR LA AV ABANCAY CON BARBONES NO HACE DAR TODA UNA VUELTA POR LA AV ABANCAY E INGRESAR POR JUNÍN ADUCIENDO QUE EL INGRESO ES POR ESE LADO SIN EMBARGO AL PERSONAL POLICIAL LO DEJAN INGRESAR SIN RESTRICCIONES.	CORREO ELECTRÓNICO	20/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, Y SE LE INFORMÓ QUE LO SUCEDIDO ES UN HECHO AJENO A LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE LA MURALLA, Y ADEMÁS QUE EL HECHO DE QUE PERMITAN EL INGRESO DE LOS POLICÍAS, SE DEBE A QUE ALLÍ SE ENCUENTRA LA COMANDANCIA DEL BATALLÓN DE ASALTO DE LA PNP. Y CUANDO OCURREN ESTAS SITUACIONES, EL USUARIO DEBE COMUNICAR SIEMPRE A ESTOS EFECTIVOS QUE SE ESTÁ DIRIGIENDO AL ESTACIONAMIENTO DEL PARQUE LA MURALLA, PARA QUE LE PERMITAN EL ACCESO EN SU VEHÍCULO. Y SE PROCEDERÁ A INDICAR AL PERSONAL DE TRÁNSITO MUNICIPAL, QUE PERMITAN EL INGRESO CON SUS VEHÍCULOS, A LOS USUARIOS QUE SE DIRIJAN AL PARQUE LA MURALLA, A FIN DE BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A NUESTROS USUARIOS. SE LE INDICÓ TAMBIÉN QUE LOS COBROS POR LOS SERVICIOS MENCIONADOS CON RESPECTO AL ESTACIONAMIENTO, CORRESPONDEN A LO REGLAMENTADO EN EL TUSNE INSTITUCIONAL EN LO QUE SE REFIERE A LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS PARQUES.
30	MAYO	15/05/2023	P.Z. FLOR DE AMANCAES	6zmcdo42	-	YULISA LOPEZ LARICO	SUFRÍ UNA LESIÓN EN EL PIE POR LA CANCHA DE GRAS DE FUTBOL 7 SE ENCUENTRA TOTALMENTE EN MAL ESTADO HAY HUECOS POR TODO LADO, YA HEMOS HECHO EL RECLAMO CON EL ADMINISTRADOR Y NO HAY SOLUCIÓN.	CORREO ELECTRÓNICO	26/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, Y SE LE INFORMÓ QUE SE HA REALIZADO LA INSPECCIÓN A LA CANCHA DEL PARQUE FLOR DE AMANCAES, SOBRE LA CUAL PRESENTÓ EL RECLAMO, SIN EMBARGO, LA CANCHA DE DICHO ESTABLECIMIENTO NO PRESENTA HUECOS Y SE ENCUENTRA BIEN ILUMINADA, ASÍ MISMO PRECISAR QUE LA FOTO ADJUNTA EN SU RECLAMO NO CORRESPONDE AL PARQUE EN CUESTIÓN. Y QUE CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD SE HA TOMADO EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS HECHAS, PARA GESTIONAR LAS MEJORAS CON RESPECTO A BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A NUESTROS USUARIOS.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	MEDIDA ADOPTADA
31	MAYO	15/05/2023	P.Z. CAHUIDE	743c2nrz	-	JOSE MEJIA MONTES	POR MEDIO DE LA PRESENTE, QUISIERA RECLAMAR A LOS ORGANIZADORES DE LA SUBASTA PÚBLICA Nº 001-2023 SERPAR LIMA, POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE LA MINUTA DE CONTRATO QUE SEGÚN LO ESTIPULADO EN LAS BASES EN EL PUNTO VIII CONDICIONES DE VENTA, INCISO 8.8. ESTIPULAN QUE: " LA MINUTA DE CONTRATO DE COMPRA VENTA SE CELEBRARA UNA VEZ QUE EL PRECIO SE ENCUENTRE ÍNTEGRAMENTE CANCELADO Y SE HAYAN PAGADO LOS HONORARIOS DEL MARTILLERO PUBLICO. ASIMISMO LUEGO DE DICHO ACTO SE ENTREGARA LA PROPIEDAD Y POSESIÓN DEL INMUEBLE" PUES EN MI CONDICIÓN DE ADJUDICATARIO CUMPLÍ CON LA CANCELACIÓN TOTAL DEL LOTE VENDIDO, Y TAMBIÉN CANCELE LOS HONORARIOS A LA MARTILLERA EN LA FECHA ACORDE A LAS BASES ESTIPULADAS, TAMBIÉN PRESENTE MI SOLICITUD DOS VECES, POR SU NO ATENCIÓN, EL 24/04/2023 Y EL REITERO DE SOLICITUD EL 08/05/2023, ADJUNTANDO TODOS LOS DOCUMENTOS DE CANCELACIÓN, EN SUS BASES NO ESPECIFICAN LOS PLAZOS MÍNIMOS Y MÁXIMOS DE ENTREGA DE LA MINUTA, ASÍ COMO USTEDES COLOCAN UN DÍA MÁXIMO DE PAGO TAMBIÉN DEBERÍA UN MÍNIMO Y UN MÁXIMO DE ENTREGA DE LOS LOTES ADJUDICADOS, PUES YA LLEVO MÁS DE UN MES DESDE QUE SU ADJUDICACIÓN QUE NO TENGO UN INFORME CERTERO QUE ES LO QUE HA PASADO CON MI COMPRA ADJUDICADA, POR LA CUAL ESTOY PERDIENDO DINERO CADA DÍA POR EL DINERO TOTAL INVERTIDO Y NO PODER DAR USO AL TERRENO COMPRADO POR LA DEMORA EN LA ENTREGA; QUIEN RESPONDRÍA EL TIEMPO PERDIDO, QUISIERA QUE ME ENVIÉN UNA FECHA CIERTA, DONDE ME ENTREGARAN EL LOTE DE TERRENO ADJUDICADO.	CORREO ELECTRÓNICO	27/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, Y SE LE INFORMÓ QUE EL SECRETARIO GENERAL PROCEDERÁ A FIRMAR SU MINUTA, CON LO QUE SE DARÁ TRAMITE Y PRONTA CULMINACIÓN A SU RECLAMO.
32	MAYO	15/05/2023	P.Z. CAHUIDE	dp0ce737	000001	ANA SILVIA PAUCAR FERNANDEZ	YO ESTABA CON MI HIJO ALREDEDOR DE LA CANCHA SINTÉTICA POR ZONA DE LA GRANJA ALLÍ FUE EL ROBO Y ASALTA CON UN ARMA BLANCA, NO HABÍA NADA DE VIGILANCIA ESE RATO Y VOY A RECLAMAR A LA PUERTA Y ME DIJERON QUE NO PODÍAN HACER NADA, Y LOS TRABAJADORES DE LA ZONA ME NEGARON CUANDO YO LE PEDÍ AUXILIO, ME DIJERON QUE POR ZONA NO PUEDEN HACER NADA, ELLOS CORREN PELIGRO, SI EN CASO ME MATABAN ELLOS NO HACÍAN NADA, YO QUIERO QUE ME DEN SOLUCIÓN Y MI HIJO ESTA TRAUMADO POR ULTIMO LOS PERSONALES SON MUY POCO, RACISTAS Y ESO NO ERA TRABAJO DE ELLOS A VIGILAR.	COPIA EN SEDE	26/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, Y SE LE INFORMÓ QUE PROCEDEREMOS A REALIZARÁN LAS COORDINACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE ESTE TIPO DE HECHOS VUELVAN A OCURRIR Y ADICIONALMENTE ESTAMOS REALIZANDO COORDINACIONES PARA CONTAR CON EL APOYO DE LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE ATE, CON EL FIN DE BRINDAR LA SEGURIDAD NECESARIA A NUESTROS USUARIOS.
33	MAYO	16/05/2023	SEDE CENTRAL	12vc6o20	-	WALTER CHRISTIAM HUAYTA RODRIGUEZ	DESDE EL 23 DE FEBRERO HE SOLICITADO UNA CONSTANCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y A LA FECHA NO ACCEDEN A MI SOLICITUD, YA VAN A SER TRES MESES, ES INADMISIBLE LA DEMORA, YA QUE ES SÓLO QUE LA GERENCIA DE ABASTECIMIENTO REVISE SU BASE DE DATOS Y CORROBORE LO QUE INDICA MI SOLICITUD; ASÍ DE SIMPLE, NO DEBE DEMORAR NI UN MINUTO; SIN EMBARGO, YA VAN TRES MESES	CORREO ELECTRÓNICO	27/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, Y SE LE INDICÓ QUE LA SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO, A FIN DE ATENDER SU SOLICITUD HA PROCEDIDO A ELABORAR LA CONSTANCIA SOLICITADA, LA MISMA QUE LE HA SIDO REMITIDA AL CORREO ELECTRÓNICO CONSIGNADO EN EL REGISTRO DE SU DOCUMENTO, EL MISMO QUE SE ADJUNTA A LA PRESENTE. Y CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, SE ESTÁ TOMADO EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES HECHAS A FIN DE QUE ESTAS SITUACIONES NO SE VUELVAN A PRESENTAR Y NOS PERMITA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A NUESTROS USUARIOS.
34	MAYO	18/05/2023	P.Z. WIRACOCCHA	dp0ce3oo	000007	MONICA RAQUEL BACA MURILLO	YO MÓNICA BACA, HAGO MI QUEJIA PORQUE CONSIDERO QUE ES UN ABUSO EL MONTO DE S/15.00 SOLES QUE ME COBRAN POR PARQUEO, YA QUE TENIENDO EN CUENTA MI MADRE INVALIDA LA MOVILIZÓ NECESARIAMENTE EN UN VEHÍCULO, EN OTRAS OCASIONES HEMOS INGRESADO POR LA PUERTA N°5 Y SOLO COBRARON S/ 5.00 Y HOY ME HICIERON PAGAR S/ 15.00 ESPERO TOMEN EN CUENTA QUE SE HACE UN ESFUERZO EN LA RECREACIÓN A LOS NIÑOS Y ANCIANOS DE PASEARLOS Y ES UN EXCESO EL MONTO QUE COBRAN, PONGO COMO PRUEBA EL N° DE BOLETA B0011-00957896.	CELULAR	3/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, E INDICÓ QUE DEBIDO A QUE SOMOS UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, ES NECESARIO AJUSTARSE AL TARIFARIO REGLAMENTADO EN EL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS -TUSNE INSTITUCIONAL, EN LO QUE SE REFIERE A LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS PARQUES, MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECE EN EL NUMERAL 9.2 QUE, LA TARIFA PARA EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO TENGA EL VALOR DE S/ 15.00 (QUINCE SOLES), DEBIDO A ELLO ES QUE SE COBRA DICHO MONTO. Y SE HA TOMADO EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES HECHAS PARA GESTIONAR LAS MEJORAS CON RESPECTO A BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A LOS VISITANTES.
35	MAYO	18/05/2023	SEDE CENTRAL	r05c1wg6	-	GUISSPE BELLIDO AGUILAR	HACE MUCHOS DIAS ATRAS NO SE PUEDE ALQUILAR LA LOSA 1 Y 6 DEL PARQUE ZONAL YUPANQUI VIA WEB. ESO NOS CAUSA MALESTAR A MUCHOS YA QUE SE LLENA RAPIDO Y ESAS DOS CANCHAS NO SE PUEDE ALQUILAR FACILMENTE VIA WEB. PORFAVOR REVISEN MAS SEGUIDO SU PAGINA Y VEAN LOS ERRORES QUE CONTIENE. OTRO DETALLE MUY IMPORTANTE QUE LOS TELEFONOS DE CONTACTO QUE PONEN AHÍ NADIE CONTESTA. SOLO TIMBRA Y AVECES RESPONDEN Y CUELGAN AL INSTANTE. PORFAVOR DEBE HABER PERSONAL TRABAJANDO PARA EL PUEBLO DE LIMA QUE QUIERE HACER DEPORTE Y NECESITA AYUDA PARA LOS SERVICIOS QUE EL ESTADO OFRECE.	CORREO ELECTRÓNICO	3/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y QUE LAMENTAMOS LO SUCEDIDO, INDICÁNDOLE QUE EN DICHAS FECHAS SE DESHABILITÓ LA ELECCIÓN DE ESTAS LOSAS DEBIDO A QUE SE ENCONTRABAN EN MANTENIMIENTO LOS REFLECTORES DE LA LOSA 1 Y LA LOSA 6 Y A LA FECHA AMBAS YA SE ENCUENTRAN HABILITADAS, ADEMÁS NOS ENCONTRAMOS REALIZANDO LAS COORDINACIONES PARA QUE TODAS LAS LLAMADAS SEAN CONTESTADAS DE MANERA OPORTUNA.
36	MAYO	20/05/2023	P.M. LOS SOLDADOS DEL PERÚ	krqc9g9j	000001	MARIA CELIA MACEDO AMPUERO	ESTANDO EN PRACTICA DE JUEGO (VOLEY) OCURRIÓ QUE EN LA CANCHA DE FULTBO ESTUVIERON JUGANDO Y UN PELOTAZO ME CAYO DIRECTO AL CEREBRO OCASIONANDO PÉRDIDA MOMENTÁNEA AUDITIVA Y DOLOR INTENSO EN LA ZONA PARIETAL, LO SUCEDIDO OCURRIÓ DEBIDO A QUE LA CANCHA NO CUENTA CON PROTECCIÓN DIVIDIENDO AMBAS Y GENERANDO QUE LA PELOTA LLEGUE A LASTIMAR A MUCHAS PERSONAS. PONGAN REJAS QUE DIVIDAN LAS CANCHAS.	CORREO ELECTRÓNICO	4/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y QUE LAMENTAMOS LO SUCEDIDO, INDICÁNDOLE QUE POR ESE MOTIVO ESTA NUEVA GESTIÓN ESTÁ TOMADO EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES HECHAS Y LE INFORMAMOS QUE ACTUALMENTE SE HA INSTALADO EN EL PARQUE UNA MALLA PROVISIONAL A FIN DE QUE ESTAS SITUACIONES NO SE VUELVAN A PRESENTAR Y NOS PERMITA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A NUESTROS USUARIOS.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN					ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA		NOMBRE	MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	MEDIDA ADOPTADA
37	MAYO	25/05/2023	P.Z. WIRACOCHA	0z2cje9r	-	ANABELLA ROCIO GALVEZ LAURA	QUE, EL DÍA DOMINGO 21 DE MAYO, LLEVE A MIS DOS MENORES HIJOS AL PARQUE ZONAL DE HUIRACOCHA PARA QUE PUEDAN JUGAR CON LOS JUEGOS MECÁNICOS QUE SE ENCONTRABAN INSTALADOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL PARQUE, PERO ME DI CON LA SORPRESA QUE YA NO HAY JUEGOS RECREATIVOS, LO HAN SACADO Y POR ENDE SOLO HAY JUEGOS QUE SE PAGAN, LO CUAL ME RESULTA INCOMODO, YA QUE TAMBIÉN GENERA UN GASTO, EL CUAL NO ES POSIBLE, YA QUE POR ALGO ES UN PARQUE DEL ESTADO PARA PODER AL MENOS TENER UNA SANA DISTRACCIÓN PARA NUESTROS HIJOS, POR LO QUE PIDO SE TOMEN CARTAS EN EL ASUNTO Y SE MANDE A UN PERSONAL ESPECIALIZADO PARA PODER DAR UNA SOLUCIÓN A ESTOS IMPASES Y QUE NUESTROS HIJOS SIGAN RECREANDOSE DE MANERA SANA Y TRANQUILA.	CORREO ELECTRÓNICO	10/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y QUE LAMENTAMOS LO SUCEDIDO, INDICÁNDOLE QUE LOS JUEGOS INGRESARON A MANTENIMIENTO DEL 16 AL 25 DE MAYO DEL PRESENTE, POR MOTIVOS DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y BRINDARLE UN SERVICIO DE CALIDAD A NUESTROS VISITANTES. Y QUE A PARTIR DE DEL 26 DE MAYO, ESTOS YA SE ENCUENTRAN HABILITADOS PARA QUE PUEDAN SER USADOS POR NUESTRO PÚBLICO USUARIO.
38	MAYO	25/05/2023	P.Z. WIRACOCHA	e1rc1m94	-	VERÓNICA ELIZABETH LAURA CHUQUILLAN QUI	EL DÍA MIÉRCOLES 24 DE MAYO, LLEVE A MIS NIETOS AL PARQUE ZONAL DE HUIRACOCHA, DONDE NOS DIMOS CON LA SORPRESA QUE YA NO HAY JUEGOS RECREATIVOS, ESTAN DESINSTALADOS, Y CUAL ES EL MOTIVO, YA QUE SIENDO UN PARQUE RECREACIONAL TENDRIA QUE HABER ESTOS TIPOS DE JUEGOS. YA QUE ALGUNAS PERSONAS NO PODEMOS ACCEDER A LOS JUEGOS QUE TIENEN UNA TARIFA, MÁS AUN SI SON VARIOS NIÑOS, NO PODRIAN JUGAR TODOS. POR LO QUE PIDO A LAS AUTORIDADES PERTINENTES, INSPECCIONAR ESTE PARQUE E INSTALAR NUEVAMENTE ESTOS JUEGOS MECÁNICOS QUE SON DE MUCHA DISTRACCIÓN PARA LOS NIÑOS QUE VISITAN ESTE PARQUE RECREACIONAL.	CELULAR	10/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y QUE LAMENTAMOS LO SUCEDIDO, INDICÁNDOLE QUE LOS JUEGOS INGRESARON A MANTENIMIENTO DEL 16 AL 25 DE MAYO DEL PRESENTE, POR MOTIVOS DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y BRINDARLE UN SERVICIO DE CALIDAD A NUESTROS VISITANTES. Y QUE A PARTIR DE DEL 26 DE MAYO, ESTOS YA SE ENCUENTRAN HABILITADOS PARA QUE PUEDAN SER USADOS POR NUESTRO PÚBLICO USUARIO.
39	MAYO	25/05/2023	P.Z. WIRACOCHA	6zmcg2kv	-	LIDIA ARAGON AMPUERO	QUE, ESTUVE PASEANDO POR EL PARQUE ZONAL HUIRACOCHA, PERO ME DI CUENTA QUE LOS JUEGOS RECREATIVOS HAN SIDO DESINSTALADOS, POR LO QUE SOLO QUEDA LOS JUEGOS QUE SE PAGAN, PERO HAY MUCHAS FAMILIAS QUE NO PUEDEN ACCEDER A ESTOS JUEGOS, YA QUE VAN CON VARIOS NIÑOS Y NO ALCANZARÍA PARA QUE TODOS PUEDAN JUGAR. POR LO QUE SUGIERO QUE LA PERSONA ENCARGADA DE LOS PARQUES ZONALES VERIFIQUE ESTE PROBLEMA QUE SE HA PRESENTADO EN ESTE PARQUE, YA QUE TODOS LAS PERSONAS TIENE DERECHO AL CENTRO RECREACIONAL, SIN NINGUN LUCRO DE POR MEDIO.	CELULAR	10/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y QUE LAMENTAMOS LO SUCEDIDO, INDICÁNDOLE QUE LOS JUEGOS INGRESARON A MANTENIMIENTO DEL 16 AL 25 DE MAYO DEL PRESENTE, POR MOTIVOS DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y BRINDARLE UN SERVICIO DE CALIDAD A NUESTROS VISITANTES. Y QUE A PARTIR DE DEL 26 DE MAYO, ESTOS YA SE ENCUENTRAN HABILITADOS PARA QUE PUEDAN SER USADOS POR NUESTRO PÚBLICO USUARIO.
40	MAYO	25/05/2023	P.Z. WIRACOCHA	j7ecjw5j	-	ELIZABET ELBA RIVEROS MONTES	QUE, EL PARQUE ZONAL HUIRACOCHA SE ESTA QUEDANDO SIN JUEGOS RECREATIVOS, YA QUE UNO DE LOS ENTRETENIMIENTOS QUE TIENE ESTE PARQUE SON SUS JUEGOS MECÁNICOS, PERO A LA FECHA ESTÁN DESAPARECIENDO, IMAGINO QUE ES POR LOS SERVICIOS DE LOS JUEGOS QUE SE ENCUENTRAN HACIENDO NEGOCIO Y DE ALGUNA MANERA QUIEREN QUE LAS PERSONAS SOLO ACUDAN A ESTOS JUEGOS, SIN DARLES LA ALTERNATIVA DE PODER JUGAR EN LOS JUEGOS MECANICOS, YA QUE MUCHAS PERSONAS VAN CON EL DINERO AJUSTADO Y ES UNA PENA QUE SE ESTE PERDIENDO ESTOS JUEGOS, YA QUE TODO NO ES LUCRO, SINO TAMBIÉN RECREACIÓN, DISTRACCIÓN. POR LO QUE EL PERSONAL ENCARGADO DEBERIA INSPECCIONAR ESTE ASUNTO PARA VOLVER A TENER LOS JUEGOS DE ANTES, QUE ALEGRABA SOBRE TODO A LOS NIÑOS.	CELULAR	10/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y QUE LAMENTAMOS LO SUCEDIDO, INDICÁNDOLE QUE LOS JUEGOS INGRESARON A MANTENIMIENTO DEL 16 AL 25 DE MAYO DEL PRESENTE, POR MOTIVOS DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y BRINDARLE UN SERVICIO DE CALIDAD A NUESTROS VISITANTES. Y QUE A PARTIR DE DEL 26 DE MAYO, ESTOS YA SE ENCUENTRAN HABILITADOS PARA QUE PUEDAN SER USADOS POR NUESTRO PÚBLICO USUARIO.
41	MAYO	25/05/2023	P.Z. WIRACOCHA	w1rcgo4e	-	LUIS MANUEL GUILLÉN CANALES	QUE LLEVE A MIS HIJAS AL PARQUE ZONAL HUIRACOCHA PARA QUE PUEDAN DISTRAERSE CON LOS JUEGOS, YA QUE SOY UNA PERSONA CON BAJOS RECURSOS Y NO ME ALCANZA PARA PODER PAGAR ESOS JUEGOS MODERNOS, POR LO QUE ME DI CON LA SORPRESA QUE YA NO ESTAN LOS COLUMPIOS, LA RESBALADIZA, DONDE ANTES JUGABAN MIS HIJAS, Y NO ES POSIBLE QUE PUEDAN DESCUIDAR EL CUIDADO DE ESTOS JUEGOS, YA QUE ES PARTE DE LA ATRACCION DEL PARQUE Y LA MAYORÍA DE FAMILIAS LLEVAN A SUS HIJOS A QUE PUEDAN PASAR UN MOMENTO DE DISTRACCION Y DIVERSION EN ESTOS JUEGOS, PERO SI NO EXISTE LOS CUIDADOS NECESARIOS, LOS NIÑOS NO PODRAN SEGUIR DIVIRTIENDOSE SANAMENTE EN ESTOS JUEGOS. POR LO QUE SOLICITO COMO VECINO DE ESTE PARQUE QUE LAS AUTORIDADES PERTINENTES TOMEN CARTAS EN EL ASUNTO Y NO SE PIERDA LA MAGIA DE ESTOS JUEGOS, YA QUE POR AÑOS HA VENIDO SIENDO UNA DISTRACCION PARA CIENTOS DE NIÑOS QUE VISITAN ESTE PARQUE.	CELULAR	10/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y QUE LAMENTAMOS LO SUCEDIDO, INDICÁNDOLE QUE LOS JUEGOS INGRESARON A MANTENIMIENTO DEL 16 AL 25 DE MAYO DEL PRESENTE, POR MOTIVOS DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y BRINDARLE UN SERVICIO DE CALIDAD A NUESTROS VISITANTES. Y QUE A PARTIR DE DEL 26 DE MAYO, ESTOS YA SE ENCUENTRAN HABILITADOS PARA QUE PUEDAN SER USADOS POR NUESTRO PÚBLICO USUARIO.
42	MAYO	25/05/2023	P.Z. SINCHI ROCA	nwnvc1v6	-	MARIA LETICIA FLORES VILLANUEVA	ESTOY TECLANDO MI PAGO DEL MES DE ABRIL EL MONTO DR 1200 SOLES Q HASTA LA FECHA NO ME HAN PAGADO HE DADO MI SERVICIO DE SALVAVIDAS YE TIENEN MINTIENDO FECHA TRAS FECHA QUE ME PAGARAN Y NO RECIBO RESPUESTAS HASTA LA FECHA DE MI PAGO ..DEL CUAL ME ESTOY PERJUDICANDO EN PAGOS QUE YO TENGO POR HACER SIEMPRE SE DEMORAN EN PAGAR EL MES TRABAJAJO DE MARZO SE ME CANCELO EL 24 DE ABRIL CON MUCHOS DÍAS DE RETRASO PIDO POR FAVOR A QUIEN CORRESPONDA ACCEDER A MI RECLAMO QUE POR DERECHO ME CORRESPONDE. ADIUNTO FOTO GRUPAL DONDE TRABAJE TODO EL MES DIARIO Y EL MES DE ABRIL ME ROBARON EN DOS PARQUES SIN PREVIO AVISO ENTRE SINCHI ROCA PARQUE LLPQUW YUPANQUI Y EN CAPAC YUPANQUI RIMAC GRACIAS.	CELULAR	26/05/2023	SE LE INDICÓ QUE LUEGO DE LA EVALUACIÓN REALIZADA, SE HA DETERMINADO QUE NO CORRESPONDE SER ATENDIDO COMO UN RECLAMO, PORQUE UN RECLAMO ES UN MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA FRENTE A LA CALIDAD DE UN SERVICIO BRINDADO Y EN ESTA OCASIÓN ESE NO ES EL CASO. SE DERIVÓ A LA SUB GERENCIA DE DEPORTE, RECREACIÓN Y CULTURA PARA CONOCIMIENTO. E INDICÓ QUE DEBERÁ INGRESAR SU SOLICITUD POR MESA DE PARTES A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES CANALES: MESA DE PARTES FÍSICA UBICADO EN EL PARQUE ZONAL CAHUIDE, SITO EN AV. LOS PARQUES NRO. 251 FND. VALDIVIEZO, ATE- LIMA, O A TRAVÉS DEL LINK: <a href="https://www.serpar.gob.pe/mesa-de-partes/">HTTPS://WWW.SERPAR.GOB.PE/MESSA-DE-PARTES/</a> CORRESPONDIENTE A LA MESA DE PARTES VIRTUAL DE SERPAR LIMA. Y ADICIONALMENTE, LE INFORMAMOS QUE PUEDE COMUNICARSE CON LA SUB GERENCIA DE DEPORTE, RECREACIÓN Y CULTURA

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN					ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA		NOMBRE	MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	MEDIDA ADOPTADA
43	MAYO	28/05/2023	P.Z. WIRACOCHA	j7ecje6w	000006	MARIO RAFAEL SEGOVIA GUZMAN	SIENDO ESTUDIANTE DE FOTOGRAFÍA Y HABER PASADO CON MI CÁMARA AL PARQUE, SE ME IMPIDIÓ PODER USARLA, ME DIJERON QUE ESTABA PROHIBIDA, LES DI MIS DOCUMENTOS PARA CONFIRMAR QUE SOY ESTUDIANTE DE FOTOGRAFÍA PERO AUN ASÍ EL ADMINISTRADOR (POR TELÉFONO) LE DIJO A LA ASISTENTE MARY LUZ UTRILLA QUE NO PUEDO USAR LA CÁMARA. PEDÍ RAZÓN DE QUE PORQUE ESTA PROHIBIDO USAR CÁMARA DENTRO DE LA ZONA DE LA PLAYA ARTIFICIAL PERO DESCONOCÍAN EL TEMA YO NO SE PORQUE TIENE QUE HABER PROHIBICIONES PARA USAR UNA CÁMARA PROFESIONAL, ADEMÁS EXPLIQUE QUE ERA UN TRABAJO ACADÉMICO , LAMENTO CON DEMASIÁ LA FALTA DE FACILIDADES Y LA FALTA DE EXPLICACIÓN SOBRE EL TEMA. MUCHAS GRACIAS.	CELULAR	11/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INDICÓ QUE NUESTRO PERSONAL CUENTA CON LA INDICACIÓN DE COMUNICAR A LOS USUARIOS QUE DESEEN INGRESAR AL PARQUE A REALIZAR TOMAS GRATUITAS CON CÁMARAS PROFESIONALES, QUE DEBERÁN DE ENVIAR PRIMERO UNA SOLICITUD A LA GERENCIA DE PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS INDICANDO LOS DETALLES DE SU PEDIDO, CON EL FIN DE REALIZAR LAS COORDINACIONES PARA SU INGRESO Y TOMA DE FOTOS. Y SE PRECISÓ TAMBIÉN QUE SE HAN REALIZADO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL, EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, A FIN DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE Y SE PUEDA BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES.
44	MAYO	29/05/2023	P.Z. HUÁSCAR	zzocmr5q	-	LUZBELLA MARCELLA MORVELI MENESES	LOS ANIMALES ESTÁN EN ABANDONO, ENFERMOS, PELAJE EN MAL ESTADO. POR FAVOR SUPERVISAR Y MEJORAR ELLO.	CORREO ELECTRÓNICO	12/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INDICÓ QUE SE REALIZARÁN LAS COORDINACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS PARA MEJORAR LO INDICADO. Y TAMBIÉN QUE LOS ANIMALES DEL PARQUE SON ASISTIDOS Y MONITOREADOS POR VETERINARIOS DEL SERPAR LIMA, QUIENES CONTROLAN SU SALUD Y NOS INDICAN LA DIETA MÁS SALUDABLE PARA ELLOS
45	MAYO	29/05/2023	P.M. LOS ANILLOS	nwnvc3n5	-	KARY BOCANEGRA LOZANO	MUY BUENAS TARDES EL DÍA VIERNES DEL PRESENTE MES ESTUVE A CARGO DE UNA DELEGACIÓN DE ALUMNOS ESCOLARES LA CUAL SE NOS IMPEDÍA EL INGRESO INDICÁNDOME QUE DEBÍAN COLABORAR PARA INGRESAR CON LA COMPRA DE ALIMENTO PARA LOS PECES , INDICÁNDOME QUE SOLO PODRÍAN INFERS MÁXIMO 50 ESCOLARES Y QUE NO PODÍAN INGRESAR MÁS ALUMNOS DE MANERA PREPOTENTE EL PERSONAL DEL PARQUE SE NOS CONDICIONABA EL INGRESO CUANDO ES UN ESPACIO PÚBLICO ,ELLOS DECÍAN QUE ERA SU REGLAMENTO QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE SABÍA DE ESA DISPOSICIÓN. NOSOTROS SABEMOS QUE ES UN ESPACIO PÚBLICO Y SE ME ESTABA LLAMANDO LIMITANDO EL LIBRE TRÁNSITO MÁS AÚN CUANDO SON MENORES DE EDAD LOS ALUMNOS QUE TENÍA CARGO SOLO ERA PARA ELLOS TOMEN SUS ALIMENTOS NO MENOS DE UNA HORA ,ELLOS AFIRMARON QUE NO TENÍAN PRESUPUESTO, Y QUE NO HAY PERSONAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS,TENER EN CUENTA .	CELULAR	12/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE NUESTRA CORPORACIÓN VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL, EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, A FIN DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE Y SE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES. Y PUSIMOS EN CONOCIMIENTO QUE DEBIDO A QUE SOMOS UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, ES NECESARIO AJUSTARSE AL TARIFARIO REGLAMENTADO EN EL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS -TUSNE INSTITUCIONAL, EN LO QUE SE REFIERE A LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS PARQUES, MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECE EN EL NUMERAL 8.3 QUE LA TARIFA PARA LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS TENGA EL VALOR DE S/ 0.50 (CINCUENTA CÉNTIMOS), DEBIDO A ELLO ES QUE SE COBRA DICHO MONTO.
46	MAYO	29/05/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	6zmcg4wo	-	JEAN HUAYHUA HUAYHUA	MANIFESTAR MI QUEJIA DE LA SIGUIENTE MANERA, POR TRATARSE DE UN ACTO DISCRIMINACION DE UN FUNCIONARIO PUBLICO HACIA UN CIUDADANO CONADIS, CON PLENO EJERCICIO DE SUS DERECHOS ... SOY PACIENTE RISPERIDONA. CUENTO CON DNI 43755639. CODIGO CONADIS. RUI: RD 377437, DISCAPACIDAD (CIDDM - OMS) ESQUIZOFRENIA PARANOIDE. CONSUMO RISPERIDONA EN 375 MILIGRAMOS A 3 DOSIS POR DIA SEGUN REBROTE PSICOTICO. CONSUMO ASTRAZOLAN EN 25 MILIGRAMOS (1 PASTILLA X DIA) INYECTABLES VARIOS SEGUN PRESCRIPCION MEDICA PSIQUIATRICA... ASISTO DE MANERA DIARIA AL PARQUE ZONAL LLOQUE YUPANQUI DE LOS OLIVOS, A UTILIZAR EL SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES DE MI JURISDICCION. EL SR ENCARGADO DE GUARDAPARQUES, ME PROHIBE HACER USO DE BAÑOS, ME PROHIBE HACER USO DE LAVAMANOS... EL ACTO DE DISCRIMINACION REITERADA Y CONSECUTIVA SE VA REPITIENDO DIA A DIA, SIENDO EN TOTAL 5 DIAS QUE RECIBO LA AMENAZA EXPRESA DE NO PERMITIRME EL INGRESO AL PARQUE PUBLICO LLOQUE YUPANQUI, POR TRATARSE DE UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD...	CORREO ELECTRÓNICO	12/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE NUESTRA CORPORACIÓN VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL, EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, A FIN DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE Y SE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES.
47	MAYO	29/05/2023	P.Z. SINCHI ROCA	43ec19gz	-	JEAN HUAYHUA HUAYHUA	MANIFESTAR MI QUEJIA DE LA SIGUIENTE MANERA, POR TRATARSE DE UN ACTO DISCRIMINACION DE UN FUNCIONARIO PUBLICO HACIA UN CIUDADANO CONADIS, CON PLENO EJERCICIO DE SUS DERECHOS ... SOY PACIENTE RISPERIDONA. CUENTO CON DNI 43755639. CODIGO CONADIS. RUI: RD 377437, DISCAPACIDAD (CIDDM - OMS) ESQUIZOFRENIA PARANOIDE. CONSUMO RISPERIDONA EN 375 MILIGRAMOS A 3 DOSIS POR DIA SEGUN REBROTE PSICOTICO. CONSUMO ASTRAZOLAN EN 25 MILIGRAMOS (1 PASTILLA X DIA) INYECTABLES VARIOS SEGUN PRESCRIPCION MEDICA PSIQUIATRICA... ASISTO DE MANERA DIARIA AL PARQUE ZONAL LLOQUE YUPANQUI DE LOS OLIVOS, A UTILIZAR EL SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES DE MI JURISDICCION. EL SR ENCARGADO DE GUARDAPARQUES, ME PROHIBE HACER USO DE BAÑOS, ME PROHIBE HACER USO DE LAVAMANOS... EL ACTO DE DISCRIMINACION REITERADA Y CONSECUTIVA SE VA REPITIENDO DIA A DIA, SIENDO EN TOTAL 5 DIAS QUE RECIBO LA AMENAZA EXPRESA DE NO PERMITIRME EL INGRESO AL PARQUE ZONAL SINCHI ROCA, POR TRATARSE DE UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD...	CORREO ELECTRÓNICO	12/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE NUESTRA CORPORACIÓN VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL, EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, A FIN DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE Y SE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES.



N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	MEDIDA ADOPTADA
48	MAYO	31/05/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	97kcnkrw	-	JIMHEEL EYCK FRANCISCO CHAVEZ	MANIFESTAR MI QUEJIA DE LA SIGUIENTE MANERA, POR TRATARSE DE UN ACTO DISCRIMINACION DE UN FUNCIONARIO PUBLICO HACIA UN CIUDADANO CONADIS, CON PLENO EJERCICIO DE SUS DERECHOS ... SOY PACIENTE RISPERIDONA. CUENTO CON DNI 43755639. CODIGO CONADIS. RUI: RD 377437, DISCAPACIDAD (CIDDM - OMS) ESQUIZOFRENIA PARANOIDE. CONSUMO RISPERIDONA EN 375 MILIGRAMOS A 3 DOSIS POR DIA SEGUN REBROTE PSICOTICO. CONSUMO ASTRAZOLAN EN 25 MILIGRAMOS (1 PASTILLA X DIA) INYECTABLES VARIOS SEGUN PRESCRIPCION MEDICA PSIQUIATRICA... ASISTO DE MANERA DIARIA A UTILIZAR EL SERVICIO DE CANDIDATURA. EL SR ENCARGADO DE SEGURIDAD, ME PROHIBE INGRESAR... EL ACTO DE DISCRIMINACION REITERADA Y CONSECUTIVA SE VA REPITIENDO DIA A DIA, SIENDO EN TOTAL 7 DIAS QUE RECIBO LA AMENAZA EXPRESA DE NO PERMITIRME EL INGRESO, POR TRATARSE DE UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD...	CORREO ELECTRÓNICO	12/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE NUESTRA CORPORACIÓN VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL, EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, A FIN DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE Y SE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES.
49	JUNIO	1/06/2023	P.Z. SINCHI ROCA	w1rcg0o5	000002	DAVID HECTOR VICENTE ARAUJO	1- PROBLEMÁTICA CON DEMASIADA COLA UNA SOLA BOLETERÍA PARA UN DÍA TAN CONCURRIDO COMO HOY DOMINGO. 2- EL PARQUE EN MAL ESTADO NO HAY ÁREAS VERDES TODO ES TIERRA. HAN PRIORIZADO DAR UNA CONCESIÓN A EMPRESA DE JUEGOS INFLABLES. OCUPAN TODO EL ESPACIO. 3- LOS BAÑOS SUCIOS CON URINE Y RESIDUOS DE ESES EL PERSONAL DEL SERVICIO NO CUENTA CON INSUMOS Y ES UN HOMBRE QUE LIMPIA EL BAÑO DE MUJERES .NO HAY AGUA EN LOS CAÑOS. COMAS ES FOCO INFECCIOSO DE DENGUE.	CELULAR	17/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, E INDICÓ CON RESPECTO AL PRIMER PUNTO SEÑALADO QUE LA INFRAESTRUCTURA DE TRES VENTANILLAS PARA LA BOLETERÍA PERMITE LA ATENCIÓN DE HASTA 3 CAJEROS DE FORMA SEGURA. E INFORMÓ QUE EXISTE UNA PLATAFORMA VIRTUAL PARA PAGOS EN LÍNEA: <a href="https://ventas.serpar.gob.pe/entradas">HTTPS://VENTAS.SERPAR.GOB.PE/ENTRADAS</a> . A LA QUE PODRÁ ACCEDER DESDE LA COMODIDAD DE SU HOGAR. A LO SEÑALADO EN LOS PUNTOS 2 Y 3. SE INFORMÓ QUE DURANTE EL MES DE MAYO LAMENTABLEMENTE SE PRESENTÓ UN DESPERFECTO TÉCNICO DE LA BOMBA PRINCIPAL QUE ABASTECE DE AGUA AL PARQUE, OCASIONANDO LA ESCASEZ DEL LÍQUIDO ELEMENTO, Y DIFICULTANDO SU ABASTECIMIENTO DURANTE LOS DÍAS DE MAYOR AFLUENCIA, MOTIVO POR EL CUAL LAS ÁREAS VERDES PERDIERON SU VERDOR INTENSO CARACTERÍSTICO, Y QUE A LA FECHA EL PROBLEMA YA FUE SOLUCIONADO. INDICÁNDOLE, ADEMÁS, QUE LOS BAÑOS HAN SIDO ENTREGADOS EN ACTIVACIONES POR LA SGCE Y NO SE HAN RECIBIDO QUEJAS EN RELACIÓN A LA LIMPIEZA, QUE, VENIMOS TRABAJADO EN BASE A MEDIDAS CORRECTIVAS RESPECTO AL PERSONAL Y TAMBIÉN SOBRE LA FORMA DE ATENCIÓN A LOS VISITANTES DEL PARQUE, CON LA FINALIDAD DE OBTENER UN MEJOR TRATO PROFESIONAL ENTRE TRABAJADORES Y USUARIOS, ASÍ COMO TAMBIÉN BRINDARLES UNA ATENCIÓN DE CALIDAD. POR ÚLTIMO, SE LE INFORMÓ TAMBIÉN QUE SE VIENE TRABAJANDO EN LA MEJORA DE LOS ESPACIOS.
50	JUNIO	1/06/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	743cgon7	-	CATERIN LESLY VEGA ROJAS	EL PERSONAL DE LA PUERTA QUE RESPONDE CON EL NOMBRE DE CONSUELO FUE MALCRIADA Y DÉSPOTA CONMIGO.	CELULAR	17/06/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS POR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS, INDICÁNDOLE QUE SE VIENE TRABAJADO EN BASE A MEDIDAS CORRECTIVAS RESPECTO AL PERSONAL Y TAMBIÉN SOBRE LA FORMA DE ATENCIÓN A LOS VISITANTES DEL PARQUE, CON LA FINALIDAD DE OBTENER UN MEJOR TRATO PROFESIONAL ENTRE TRABAJADORES Y USUARIOS, ASÍ COMO TAMBIÉN BRINDARLES UNA ATENCIÓN DE CALIDAD.
51	JUNIO	12/06/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	nwnn15	-	ROBERTH GARY JOSE TELLO MARTINEZ	TRABAJE 2 MESES DANDO CLASES EN LLOQUE YUPANQUI, HASTA EL DIA DE HOY NO SE ME A PAGADO, NO E RECIBIDO NI UN SOL, EL SEÑOR GINO NAVARRETE NO RESPONDE A MIS MENSAJES Y REQUIERO COBRAR EL DINERO QUE ME DEBEN	CELULAR	13/06/2023	ARCHIVADO AUTOMÁTICAMENTE PORQUE EL CIUDADANO HA DESISTIDO DEL RECLAMO

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	MEDIDA ADOPTADA
52	JUNIO	13/06/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	j7ecpewr	-	JOSE ALEJANDRO MERCADO MENDOZA	BUENAS NOCHES EN REITERADAS OPORTUNIDADES ME HE QUEJADO TANTO AL PERSONAL DEL PARQUE ZONAL LLOQUE YUPANQUI, AL SERENAZGO DE LOS OLIVOS Y TAMBIÉN A USTEDES RESPECTO A QUE EL PARQUE ZONAL LLOQUE YUPANQUI, INCUMPLE LAS NORMAS, PERMITIENDO A LOS VEHÍCULOS QUE OBSTRUYAN LA VÍA PEATONAL. ¿CREO QUE ES SUFICIENTE CON UNA QUEJA, PERO VARIAS VECES? TAL VEZ LES GUSTA LA PUBLICIDAD QUE PUEDEN RECIBIR CON UNA QUEJA A ALGÚN MEDIO PERIODÍSTICO. NO CREO NECESARIO TENER QUE LLEGAR A ESA SITUACIÓN, ENTONCES LES AGRADECERÍA QUE COORDINEN CON LA ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE CUMPLIR CON NORMAS QUE SON DE USO DEL CIUDADANO. GRACIAS	CORREO ELECTRÓNICO	31/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE CONSIDERANDO QUE EXISTE HASTA LA FECHA LA PROBLEMÁTICA DE PARQUEO INFORMAL EN LAS INMEDIACIONES DEL PARQUE LLOQUE YUPANQUI, ESPECÍFICAMENTE EN LAS INMEDIACIONES DE LA AV. LAS PALMERAS. Y QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE NO PERMITE NI AUTORIZA EL ESTACIONAMIENTO VEHICULAR EN LAS VÍAS PEATONALES, POR EL CONTRARIO, CONTAMOS Y RECOMENDAMOS NUESTRA ZONA DE ESTACIONAMIENTO AL INTERIOR DEL PARQUE A TODOS NUESTROS USUARIOS Y VISITANTES. POR ELLO, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, HEMOS TOMADO LAS SIGUIENTES MEDIDAS CORRECTIVAS AL RESPECTO COMO CURSAR OFICIO A LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS A QUE TOMÉ ACCIONES SOBRE EL PARQUEO INFORMAL A FIN DE LIBERAR ESPACIOS PÚBLICOS DE LIBRE TRÁNSITO PEATONAL (SE ADJUNTA CARTA), SEGUNDO, QUE COMO INICIATIVA DEL PARQUE HEMOS COLOCADO TEMPORALMENTE MACETEROS CILÍNDRICOS A FIN DE CONTRIBUIR CON LA ERRADICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA, Y FINALMENTE HEMOS REALIZADO UNA CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS ESPACIOS PÚBLICOS EN LAS INMEDIACIONES DEL PARQUE.
53	JUNIO	14/06/2023	P.Z. SINCHI ROCA	mn3cow5n	-	GUISEPE MELÉNDEZ FLORES	DESDE QUE ME MUDÉ A COMAS ES LA PRIMERA VEZ QUE VISITÓ EL PARQUE ZONAL, MI DESCONOCIMIENTO DE TRAER UN CAN ES ENORME, YA QUE ME DICEN EN LA PUERTA DE QUE ESTÁ PROHIBIDO Y QUE SOLO LOS JUEVES ESTÁ PERMITIDO, PERO TAMPOCO HAY UN SITIO EN LA PUERTA DEL PARQUE DONDE SE VEA O SE DISTINGA TAL CONDICIÓN (AVISO), NO EXISTE NINGÚN AVISO VISIBLE O CARTEL QUE INDIQUE TAL ORDENANZA, PEDÍ HABLAR CON ALGUIEN Y TAMPOCO ME PERMITIERON, ME DIJERON QUE TENGO QUE IR CASI UNA CUADRA Y MEDIA A BUSCAR AL ADMINISTRADOR Y ESO NO ES POSIBLE, PEDÍ EL LIBRO DE RECLAMACIONES QUE DEBE DE ESTAR VISIBLE AL PÚBLICO Y DE FÁCIL ACCESO Y DE IGUAL MODO ME DIJERON QUE DEBO DE CAMINAR UNA CUADRA Y MEDIA PARA RECIBIR EL LIBRO DE RECLAMACIONES. TANTO EL ADMINISTRADOR, SUPERVISOR O LIBRO DE RECLAMACIONES TIENEN QUE ESTAR VISIBLES Y A LIBRE DISPOSIBILIDAD CON LOS USUARIOS O CONSUMIDORES Y NO ME PARECE PORQUE VENGO DE COMAS PERO NO TAN CERCA AL PARQUE Y A MI MASCOTA NO LA PODÍA DEJAR CON NADIE, SOLO PEDÍA INGRESAR UN MOMENTO PORQUE MI MENOR HIJA TENÍA UN EVENTO DEL COLEGIO DENTRO DEL PARQUE SINCHI ROCA Y ME HICIERON REGRESAR A MI CASA DEJAR A MI MASCOTA CON UN VECINO REGRESAR Y QUE MI MENOR HIJA SE PIERDA 1 HORA Y MEDIA DE SU EVENTO ESCOLAR, NO ME PARECE Y SE PUSO A VER SOLUCIONADO CONVERSANDO CON EL SUPERVISOR O ADMINISTRADOR DEL PLANTEL DEL PARQUE ZONAL.	CELULAR	1/08/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE NUESTRA CORPORACIÓN VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL, EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, A FIN DE QUE SE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES. Y PUSIMOS A SU CONOCIMIENTO QUE EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, DISPONE Y AUTORIZA EL INGRESO DE MASCOTAS TODO LOS DÍAS JUEVES, SIENDO ESTE DÍA DENOMINADO “JUEVES DE PATITAS”, Y PRECISÁNDOLE, ADEMÁS, QUE DICHO ANUNCIO SE PROMOCIONA EN LA PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES DE LA INSTITUCIÓN.
54	JUNIO	15/06/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	12vcel56	-	ZONIA ELIZABET CACERES HUANCOCO	1 INSCRIBÍ A MI HIJO EN EL TALLER DE MARINERA DE MANERA GRATUITA QUE OFRECERON EN LA PAGINA: AL CUAL ME ACERQUE MI PRIMER INCONVENIENTE: NO INDICAN PORQUE PUERTA SERÁ EL INGRESO TENIENDO VARIOS ACCESOS YO ME ACERQUE POR LA AV UNIVERSITARIA IMPIDIÉNDOME EL INGRESO Y ME HICIERON DAR UNA VUELTA INDICANDO QUE EL INGRESO ES POR LA AV. PALMERAS. TUVE QUE DAR UNA A VUELTA INNecesaria POR NO ESPECIFICAR ESE INFORMACIÓN. 2. INCONVENIENTE TE EN EL ANUNCIO DICE INGRESO LIBRE NIÑO Y DEL ACOMPAÑANTE???, AL LLEGAR EN PORTERÍA ME EXIGEN EL COBRO DI ENTRADA COMO ADULTO COMO UN NIÑO MENOR PUEDE INGRESAR SOLO A UN PARQUE ESTO ES UNA FORMA DE OBLIGAR IMPONIENDO EL PAGO DE 3 SOLES POR LA ENTRADA AL PARQUE SOLO PARA ACOMPAÑAR Y VER DE LA PUERTA PARADA A MI HIJO QUE TODO ESTÉ BIEN PORQUE EN LA ACTUALIDAD YO NO PUEDO DARMÉ EL LUJO DE DEJARLO SOLO. TUVE QUE PAGAR MI ENTRADA EL CUAL ME DA DERECHO DE DISFRUTAR TODAS LAS INSTALACIONES TODO EL DÍA. EL CUAL ESE NO ES MI OBJETIVO MI FIN ES SOLO DE ACOMPAÑAR A MI HIJO. EL INGRESO DEBE SER GRATUITO DEL MENOR Y UN ADULTO RESPONSABLE COMO TAL QUE IRRESPONSABLES PUEDEN SER PENSAR MAS EN SU BENEFICIO ECONOMICO DE LUCRAR ENTONCES NO VENDAD EL TALLER COMO GRATUITO. AL INGRESAR PARA HACER MI RECLAMO RESPECTIVO AL CUAL NO ENCONTRE NINGUNA OFICINA FISICA TODOS SE NEGABAN Y NADIE DABA RAZON Y MCHAS MAMAS IGUAL QUE YO RENEGABAN POR PAGAR DICHA ENTRADA PARA ESTAR SENTADAS AFUERA DE LA PUERTA VIENDO A NUESTRO NIÑOS...	CORREO ELECTRÓNICO	2/08/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE LA ATENCIÓN E INGRESO AL PARQUE POR LA PUERTA DE LA AV. LAS PALMERAS SON TODOS LOS DÍAS ES DECIR DE LUNES A DOMINGOS, Y LA ATENCIÓN E INGRESO POR LA PUERTA DE LA AV. UNIVERSITARIA SON SÓLO LOS DÍAS SÁBADOS Y DOMINGOS, ELLO DEBIDO AL INSUFICIENTE RECURSO HUMANO PARA PODER BRINDAR UNA ATENCIÓN PERMANENTE EN ESTA ÚLTIMA PUERTA DE INGRESO Y CONSIDERANDO QUE EN EL PRESENTE CASO SE HAYA TRATADO DE UNA ATENCIÓN INADECUADA AL USUARIO EN EL PARQUE, SE LE INFORMÓ QUE VENIMOS TRABAJADO EN BASE A MEDIDAS CORRECTIVAS RESPECTO AL PERSONAL Y TAMBIÉN SOBRE LA FORMA DE ATENCIÓN A LOS VISITANTES DEL PARQUE, CON LA FINALIDAD DE OBTENER UN MEJOR TRATO PROFESIONAL ENTRE TRABAJADORES Y USUARIOS, ASÍ COMO TAMBIÉN BRINDARLES UNA ATENCIÓN DE CALIDAD. Y ADEMÁS QUE EL INGRESO PARA TODOS LOS INSCRITOS A LOS TALLERES ES DE MANERA GRATUITA, Y LA ENTRADA AL PARQUE PARA LOS ACOMPAÑANTES ES PREVIO PAGO EN BOLETERÍA, ELLO DEBIDO A QUE EL SERPAR LIMA ES UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, Y SE DEBE AJUSTAR AL TARIFARIO REGLAMENTADO EN EL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS -TUSNE INSTITUCIONAL, EN LO QUE SE REFIERE A LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS PARQUES. SIN EMBARGO Y SIN PERJUICIO DE ELLO SE LE INVITÓ A QUE PUEDA HACER LLEGAR SU SOLICITUD A LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE, EN COORDINACIÓN CON EL PROFESOR DE MARINERA, PARA QUE PUEDAN ACCEDER A UNA SALA DE ESPERA.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN					ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA		NOMBRE	MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN
55	JUNIO	17/06/2023	P.Z. FLOR DE AMANCAES	w1rc56pr	-	NATALY MALCA CHUQUILIN	CORREO ELECTRÓNICO	24/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE NUESTRA CORPORACIÓN VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL, EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, A FIN DE QUE SE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES.
56	JUNIO	19/06/2023	P.M. EL MIGRANTE	ve0ci34e	-	JEAN HUAYHUA HUAYHUA	CORREO ELECTRÓNICO	12/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE NUESTRA CORPORACIÓN VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL, EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, A FIN DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE Y SE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES
57	JUNIO	22/06/2023	SEDE CENTRAL	o9kce5e2	-	RAFAEL JOSE DOMINGO NORIEGA BARRETO	CORREO ELECTRÓNICO	24/07/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE LA GAV, DESDE MAY DEL 2021 HASTA ENE DEL 2023, ATENDIÓ SOLICITUDES DE CLIENTES QUE HAN ADOPTADO ÁRBOLES MEDIANTE EL SERVICIO NO EXCLUSIVO "ADOPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN ÁRBOL" DE NOMBRE COMERCIAL "RAÍCES DE VIDA", INCORPORADO AL TUSNE DE SERPAR LIMA, MEDIANTE RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 046-2021/SG, DEL 06 DE MAY DEL 2021.Y TAMBIÉN QUE, DE ACUERDO AL CORREO QUE SE ADJUNTÓ A LA RESPUESTA, LA SGASE SOLICITÓ NO DIFUNDIR EL SERVICIO NO EXCLUSIVO "ADOPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN ÁRBOL" EN LAS REDES O PÁGINAS WEB DE SERPAR LIMA, HASTA PODER MEJORAR EL SERVICIO EN BENEFICIO DE LOS CLIENTES, DEBIDO A LA ACOGIDA QUE TUVO DICHO SERVICIO, AHORA SE ESTÁN IDENTIFICANDO NUEVAS ZONAS POTENCIALES PARA ARBORIZAR EN NUEVOS PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS. Y SE LE MENCIONA QUE, CON RESPECTO A LA LÍNEA TELEFÓNICA, ACTUALMENTE YA NO SE DISPONE DE CELULAR PARA LA ATENCIÓN DEL SERVICIO "ADOPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN ÁRBOL", CUYO NÚMERO DE CONTACTO ERA 945506075, PUDIENDO COMUNICARSE AHORA DIRECTAMENTE A LA SGASE AL N° TELEFÓNICO (01)2005455 CON ANEXO 5116, PARA QUE LE PUEDAN BRINDAR UNA INFORMACIÓN MÁS DETALLADA. SE PONE A SU CONOCIMIENTO QUE DEBIDO A QUE EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, ES UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA Y QUE EL INGRESO AL PARQUE ES INDEPENDIENTE A LOS SERVICIOS QUE SE BRINDAN DENTRO DEL MISMO, YA SEAN ALQUILER DE CANCHA SINTÉTICA, POLIDEPORTIVO, LOZAS U OTROS SERVICIOS; SIENDO NECESARIO AJUSTARSE AL TARIFARIO REGLAMENTADO EN EL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS -TUSNE INSTITUCIONAL PARA LOS COBROS SEÑALADOS EN SU SOLICITUD.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN					ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA		NOMBRE	MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	MEDIDA ADOPTADA
58	JUNIO	27/06/2023	P.Z. SINCHI ROCA	nwnrncdn02	000004	INGRI MAVELA HUAMAN ROSALES	HABIENDO CANCELADO EL DERECHO DE INGRESO 4 PERSONAS MEDIANTE BOLETA N°B002-01603597, SE ME EXIGIÓ ADICIONALMENTE PAGAR UN MONTO DE S715.00 POR EL USO DE AREA CERCANA A LAS PARRILLAS, SIN EMBARGO , NO IBA HACER USO DE PARRILLA NI DE MESA, OCASIONÁNDOME UN MALESTAR POR EL TRATO PREPOTENTE DEL SR RESPONSABLE. ESTAS CONDICIONES DE PAGO ADICIONAL POR UNA AREA NO ESTÁN ESPECIFICADAS EN NINGÚN DOCUMENTO INFORMATIVO , NI SE ESPECIFICA EL ÁREA EXCLUSIVA SOLO PARRILLAS. FINALMENTE , ME HAN RESTRINGIDO EL LIBRE USO DEL PARQUE Y LOS S/15.00 ADICIONAL NO SE ME EMITE BOLETA QUE ME QUERIAN COBRAR.	DOMICILIO	11/08/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE, NUESTRA CORPORACIÓN VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL, EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, A FIN DE QUE SE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES. ASIMISMO, QUE, EL CLUB CUENTA CON UNA ZONA EXCLUSIVA DE PARRILLAS, LA CUAL TIENE UN COSTO DE S/. 50.00 Y POR EL ALQUILER DE PARRILLAS EL COSTO ES DE S/. 15.00, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL TUSNE (TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS); TOMANDO EN CUENTA ELLO, EL USO DE DICHOS SERVICIOS ES EXCLUSIVO PARA USUARIOS QUE REALIZAN EL PAGO CORRESPONDIENTE Y UNA VEZ REALIZADO DICHO PAGO SE LE HACE ENTREGA DEL RESPECTIVO COMPROBANTE. Y ADICIONALMENTE, QUE EL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS -TUSNE INSTITUCIONAL, ES UN DOCUMENTO PÚBLICO DONDE SE PUEDE VISUALIZAR LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS QUE BRINDAMOS; COMO MEDIDA DE MEJORA, ESTAMOS REALIZANDO LAS COORDINACIONES CON EL ÁREA DE COMUNICACIONES DE LA ENTIDAD, PARA IMPLEMENTAR UN TARIFARIO ADICIONAL EN LA ZONA DE PARRILLAS, PRECISÁNDOLE QUE, UNA VEZ QUE LOS USUARIOS REALIZAN EL PAGO DE LA ENTRADA AL PARQUE, PUEDEN TRANSITAR LIBREMENTE POR EL MISMO, Y DE REQUERIR ALGÚN SERVICIO ADICIONAL O ÁREA EXCLUSIVA, EL PERSONAL PROCEDERÁ A REALIZAR EL COBRO CORRESPONDIENTE; EMITIENDO POSTERIORMENTE AL PAGO EL RESPECTIVO COMPROBANTE." (Se remite al domicilio la respuesta con CARTA N° 120-2023-SERPAR-LIMA-SGGD)
59	JUNIO	29/06/2023	P.Z. HUÁSCAR	zzocjo3z	-	SHAREN LIZ ALVIS ALFARO	¡HOLA! HOY VINE AL PARQUE HUASCAR DESPUÉS DE ALGÚN TIEMPO. LO QUE HE ENCONTRADO ES UN ESPACIO COMPLETAMENTE DESCUIDADO. LOS ANIMALES DEL ZOOLÓGICO EN PÉSIMO ESTADO, CASI DESNUTRIDOS, LOS PASTOS SECOS (SIN RASTROS DE RIEGO), LAS INFRAESTRUCTURAS CAYÉNDOSE.	CORREO ELECTRÓNICO	15/08/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE, SE VIENE ELABORANDO UN PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DE TODO EL ZOOLÓGICO, Y QUE LOS ANIMALES RECIBEN SUS ALIMENTOS DE ACUERDO A LAS INDICACIONES DEL ESPECIALISTA. Y SEÑALÓ TAMBIÉN, CON RESPECTO AL ESTADO DEL PASTO, QUE DEBIDO A LA FALTA DE MANTENIMIENTO Y CUIDADO DE LA ANTERIOR GESTIÓN, EL CÉSPED HA SIDO EXTERMINADO EN CIERTAS ZONAS POR LA LLAMADA "PATA DE GALLO", LA CUAL TIENE LA PARTICULARIDAD DE AMARILLARSE EN LOS MESES DE JULIO Y AGOSTO; SUMADO A ELLO, SE HA ADVERTIDO QUE EL AGUA TRATADA QUE NOS ABASTECE SEDAPAL CARECE DE CALIDAD Y VIENE CON OLOR FÉTIDO, PRODUCIENDO PLAGAS QUE HAN DETERIORADO NUESTROS PASTOS, ARBUSTOS Y ÁRBOLES Y SE VIENEN REALIZANDO ESTUDIOS PARA LA ACTIVACIÓN DE UNA CENTRAL DE PURIFICACIÓN PROPIA QUE NOS GARANTICE UNA MEJOR CALIDAD DE AGUA PARA NUESTRAS ÁREAS VERDES.
60	JUNIO	30/06/2023	P.Z. SINCHI ROCA	dp0c59r2	000005	SUSY ELIZABETH PEÑA CACERES	EL VETERINARIO DE VETSOL , UNA PERSONA TOTAL DISPLICENTE , NO TUVO CONTACTO CON MI PERRO PARA ANALIZARLO , SOLO LO VIO Y RECETO , ALGUNA GOTA CON DIAGNOSTICO DE INFLAMACIÓN DEL 3ER PARPADO Y ME DIJO QUE TENIA QUE TRAER ALGUNOS MEDICAMENTOS QUE HABRÍA TOMADO MI PERRO ,EN EL TIEMPO QUE ESTABA EN UNA GRANJA PARA SABER QUE HABIA ALGO MAS , LO CIERTO QUE DESPUÉS YO MISMA LE DIJE DOCTOR NO LO VA A PESAR ,NI LE REVISO EL OÍDO EL PELAJE SI ES QUE TENIA PULGAS , NADA , PRIMERA VEZ QUE ME PASA ESO CUANDO VOY A UNA VETERINARIA , ASIMISMO LE DIGO S LO PUEDE PESAR Y NO ME AYUDABA A SUBIRLO ALA BALANZA TOTALMENTE DISPLICENTE, Y LUEGO CUANDO LE DIGO DOCTOR ME PUEDE AYUDAR CON LAS MANOS EN EL BOLSILLO ME DICE " SU PERRO TIENE HOCICO O PICO " ANTE ESTO LE DIGO COMO DIJO Y ME VUELVE A REPETIR LO MISMO , SU PERRO TIENE " HOCICO O PICO " SEÑORA .COMO VE TOTALMENTE MALCRIADO CON TODO LA PALABRA QUE CLASE DE MEDICO ES QUE NO SABE ESO PARA CONTESTAR ASÍ , ESO FUE EN PRESENCIA DE SU ASISTENTE TODO LO CONTRARIO A ÉL . NO LE MIDÍ LA TEMPERATURA NO LO PESÓ, EN FIN.	CORREO ELECTRÓNICO	15/08/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INDICÓ RESPECTO AL TRATO RECIBIDO, QUE EL OBJETIVO DE NUESTRA ENTIDAD ES EL DE SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y BRINDARLES UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, E INFORMÓ QUE NUESTRA CORPORACIÓN VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS, TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, CON LA FINALIDAD DE QUE SE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES