

**"RECLAMOS PRESENTADOS AL SERPAR LIMA"**

<https://www.serpar.gob.pe/libro-de-reclamaciones/>

**TERCER 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	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
1	JULIO	1/07/2023	P.M. LA MURALLA	97kc2qe3	-	WILBER SILVANO RIOS	PORQUE RAZÓN ME BLOQUEARON MI LÍNEA CELULAR 957274864, POR FAVOR NO ENTIENDO NADA, ME PUEDEN EXPLICAR Y REPONER MI PROPIA LÍNEA YO SOY EL TITULAR YA DÉCADAS CON EL MISMO NÚMERO, PORQUE RAYOS ME LO HAN BLOQUEADO SIN MI CONSENTIMIENTO. GRACIAS	CORREO ELECTRÓNICO	11/07/2023	SE LE SOLICITÓ DETALLE DEL INCIDENTE, PARA PODER DERIVAR SU RECLAMO A LA ENTIDAD COMPETENTE, NO REALIZANDO LA SUBSANACIÓN SIENDO ARCHIVADO AUTOMATICAMENTE .SU RECLAMO.
2	JULIO	4/07/2023	SEDE CENTRAL	q3lcnovl	-	RICHAR RICARDO RAMOS CAYLLAHUA	BUENAS TARDES ES PARA SUGERIR EN OCASIONES ANTERIORES EL TRAMITE DEL C4 ERA SENCILLO, A COMPARACION DE HOY ES UN TRAMITE COMPLICADO, EN VEZ DE DAR UNA ATENCION RAPIDA, A MI PARECER LO ESTAN COMPLICNADO, EN OCASIONES SE TRAMITA EL C4, POR QUE AVECES SE EXTRAVIJO EL DNI, EN ESOS CASO NO PODRIA SABER UNO SU CONDIGO DE VERIFICACION, OJALÁ PUDIERAN VOLVER A LO DE ANTES QUE ERA MAS FACIL Y RAPIDO EL TRAMITE.	CORREO ELECTRÓNICO	6/07/2023	SE LE INFORMÓ QUE, LUEGO DE LA EVALUACIÓN REALIZADA, SE DETERMINÓ QUE ES COMPETENCIA DE REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, PORQUE COMO SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA- SERPAR LIMA, NUESTRA FUNCIÓN ES LA ADMINISTRACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LOS PARQUES METROPOLITANOS Y CLUBES ZONALES DE LA PROVINCIA DE LIMA; RAZÓN POR LA CUAL SE DERIVÓ A DICHA ENTIDAD CON DOCUMENTO W1RC1ZLK RESPECTIVAMENTE, EL JUE 06 JUL 23, PARA SU RESPECTIVA ATENCIÓN.
3	JULIO	5/07/2023	P.Z. SINCHI ROCA	97kc2pdd	000006	JOSE ANTONIO BUSTAMANTE LOZANO	DURANTE EL USO DE LA CANCHA DE FRONTÓN SE PRODUJO UN LEVE ACCIDENTE EN LA LOSA, UNA DE LAS CANCHAS TIENE UN HUECO QUE PUDO PROVOCAR LA TORCIÓN DEL TOBILLO, EL RECLAMO RADICA EN LA REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE LAS 4 CANCHAS PARA PODER UTILIZARLAS APROPIADAMENTE SIN PELIGRO DE DAÑOS O ACCIDENTES.	CELULAR	18/08/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INDICÓ RESPECTO AL INCIDENTE EN LA LOSA DE FRONTÓN, QUE EL PERSONAL DEL TÓPICO BRINDÓ LA ATENCIÓN CORRESPONDIENTE AL USUARIO, ESTO DEBIDO A QUE EN LAS INSTALACIONES DE TODOS LOS PARQUES DEL SERPAR LIMA, CONTAMOS CON UN TÓPICO DE ATENCIÓN PRIMARIA Y UNA TÉCNICA EN ENFERMERÍA, LAS QUE SE ENCUENTRAN OBLIGADAS A COMUNICAR CUALQUIER INCIDENCIA AL PERSONAL GUARDAPARQUES O A LA ADMINISTRACIÓN. Y SE LE INFORMÓ QUE SE VIENEN REALIZANDO LAS GESTIONES NECESARIAS CON LAS ÁREAS RELACIONADAS PARA LA REPARACIÓN DE LAS LOSAS DEPORTIVAS. ADEMÁS CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD ESTA NUEVA GESTIÓN HA TOMADO EN CUENTA SUS RECOMENDACIONES HECHAS, LA QUE NOS PERMITIRÁ PODER GESTIONAR LAS MEJORAS CON RESPECTO A BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A NUESTROS USUARIOS.
4	JULIO	6/07/2023	P.Z. WIRACOCHA	nwncdl9w	-	HERLINDA ISABEL ROMERO PEREYRA	NO ME DEJÓ ENTRAR CON MI PERRO EL ENCARGADO HOY JUEVES PORQUE FALTABAN 15 MINUTOS PARA QUE COBREN ENTRADA Y SEGÚN EL LA CAJERA YA HABIA LLEGADO, ME DIJERON QUE TENGO QUE PAGAR, PORQUE SOLO PUEDO ESTAR GRATIS EN EL PARQUE HASTA LAS 9 A.M ES DECIR QUE A ESA HORA ME DEBERÍA RETIRAR Y YA FALTABAN 10 MIN POR ESO ME NEGARON EL ACCESO GRATUITO.	CORREO ELECTRÓNICO	21/08/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE SE HA INDICADO AL PERSONAL PERMITIR EL INGRESO GRATUITO SI AÚN FALTAN 15 MINUTOS PARA EL HORARIO PERMITIDO (9:00 A.M.); Y QUE, A PARTIR DE LAS 9:00 A.M. SE DEBE REALIZAR EL COBRO ESTABLECIDO PARA EL INGRESO AL PARQUE, POR LO QUE, SE TENDRÍA QUE RETIRAR O EN SU DEFECTO SI DESEA QUEDARSE MÁS TIEMPO, PAGAR POR DICHO CONCEPTO, ADEMÁS QUE NUESTRO PERSONAL TAMBIÉN DEBE CONSIDERAR UN MARGEN DE TIEMPO (UN PAR DE MINUTOS) PARA QUE LAS PERSONAS QUE ESTÁN DISFRUTANDO DEL PARQUE SE PASEN A RETIRAR.
5	JULIO	9/07/2023	P.M. LA MURALLA	2qocvnn5	-	CESAR AUGUSTO YARLEQUE ORDINOLA	ESTIMADOS BUENAS NOCHES, DESDE HACE SEMANAS ESTÁN ORGANIZANDO EVENTOS EN EL PARQUE DE LA MURALLA, QUE ESTÁ CAUSANDO UN MALESTAR ENTRE LOS RESIDENTES DEL CONDOMINIO DE LA MURALLA, YA QUE EL CONCIERTO QUE REALIZAN EL VOLÚMEN ES ALTO Y HACEN VIBRAR LAS LUNAS DE LAS VENTANAS, POR EJEMPLO, HOY DOMINGO MIENTRAS REDACTO MÍ QUEJEJA SIGUE LA BULLA, CONSIDERANDO QUE MAÑANA ES LUNES Y TENEMOS QUE IR A TRABAJAR. MÍ RECLAMO CONSIDERO QUE ES VÁLIDO YA QUE TODOS TENEMOS DERECHO A LA TRANQUILIDAD Y LA LEY NOS AMPARA. AGRADECERÉ TOMEN LAS MEDIDAS CORRESPONDIENTES A FIN QUE ESTÁS ACTIVIDADES QUE ORGANIZAN, NO AFECTEN A LOS RESIDENTES DEL CONDOMINIO Y ALREDEDORES. CASO CONTRARIO IRÉ A OTRAS INSTANCIAS A FIN DE PREVALECER MÍ DERECHO.	CORREO ELECTRÓNICO	22/08/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INDICÓ LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE LA MURALLA SE COMUNICARÁ CON LA SUBGERENCIA DE CONCESIONES Y EVENTOS, A FIN DE QUE TOMA CONOCIMIENTO DEL MISMO, Y SOLICITE ADEMÁS, QUE NO SE AUTORIZEN EVENTOS NOCTURNOS LOS DÍAS DOMINGOS, Y SI FUERA EL CASO DE QUE SE LLEVE A CABO UN EVENTO, SE REALICE EL SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE A EFECTOS DE NO PERTURBAR LA TRANQUILIDAD DE LOS VECINOS.

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	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
6	JULIO	12/07/2023	P.Z. SINCHI ROCA	q3lcnqzl	000007	MARILYN JUDITH AQUINO MARCHENA	MI NIÑO NECESITABA CON URGENCIA USAR LOS SS. HH LOS CUALES TODOS SE ENCONTRABAN CON LLAVE. Y NADIE DIO RAZÓN ALGUNA; IGUAL QUE MI NIÑO MUCHOS NIÑOS DEL PARQUE NECESITABAN LOS SS.HH. BAÑO 2, BAÑO 8, BAÑO 5	CELULAR	23/08/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INDICÓ DE ACUERDO A LO INFORMADO POR LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE, QUE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS SE ENCUENTRAN CONCESIONADOS; Y QUE ÉSTA HA ELEVADO A LA SUBGERENCIA DE CONCESIONES Y EVENTOS SU RECLAMO, MENCIONANDO EL INCUMPLIMIENTO DE LA APERTURA DEL SERVICIO QUE BRINDA ESTA CONCESIÓN. ADEMÁS DE ELLO, SE LE HA COMUNICADO AL CONCESIONARIO SOBRE LO OCURRIDO, SOLICITÁNDOLE LA APERTURA INMEDIATA DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS.
7	JULIO	13/07/2023	P.Z. SANTA ROSA	0z2c4eln	-	OMAR LUNAREJO CHICOMA	SIENDO EL HORARIO INDICADO LÍNEAS ARRIBA, ME DISPONÍA A QUERER INGRESAR CON MI MENOR NIETO (5) Y MI MASCOTA, AL INTENTAR REALIZAR EL PAGO RECIBO COMO RESPUESTA DE LA SRA PATRICIA BARRIGA QUE NO CONTABA CON SENCILLO , LE INTENTE PAGAR CON UN BILLETE DE 10 SOLES POR EL VALOR DE 3 SOLES A LO QUE DEBÍA DARMME UN VUELTO DE 7 SOLES, POR LO QUE AL MANIFESRARME QUE NO TENÍA SENCILLO NO PODÍA INGRESAR... LE PEDÍ QUE LLAMARA AL ADMINISTRADOR A LO QUE ME RESPONDIÓ DE UNA FORMA DESPECTIVA QUE SI GUSTABA LO BUSQUE POR AFUERA DE LAS INSTALACIONES... ME ENCUENTRO SUMAMENTE MORTIFICADO Y DECEPCIONADO POR EL MAL TRATO QUE RECIBÍ Y POR HABER PUESTO EN RIESGO LA VIDA DE MI NIETO SOLO POR EL SIMPLE HECHO DE NO CONTAR CON SENCILLO DE 7 SOLES PARA REALIZAR EL COBRO DE MIS ENTRADAS IMPIDIENDO ME DE ESTA FORMA EL INGRESO A SUS INSTALACIONES... CÓMO PRIMER PASO DEJO EXPRESA MI QUEJA Y MISENTIR ANTE LA EXPOSICIÓN Y MALTRATO QUE RECIBIMOS EL DÍA DE HOY JUNTO A MI NIETO Y MI MASCOTA Y ESPERO SE TOMEN LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES, ES TODO LO QUE TENGO QUE EXPRESAR POR AHORA.	CORREO ELECTRÓNICO	29/08/2023	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 EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE Y SE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES.
8	JULIO	18/07/2023	SEDE CENTRAL	q3lqc2qv	-	WALTER ROBERT ABANTO SARAVIA	LAS CISTERNAS SE NIEGAN A REGAR EL PARQUE DE LA CUADRA 14 DE AV. ALFREDO MENDIOLA 1490, URB. FIORI SMP, POR NO TENER AUTORIZACION, TENIENDO AGUA EN LA CISTERNA. EN SU MOMENTO LA MUNICIPALIDAD DE LIMA DESTRUYO EL PARQUE POR AMPLIACION DE LA PANAMERICANA, PERO AUN ASI LOS PROPIETARIOS ESTAMOS TRATANDO DE MEJORAR EL PARQUE SIN EMBARGO USTEDES NOS ABANDONAN PARA QUE EL PARQUE MUERA O DESAPAREZCA	CELULAR	24/07/2023	SE LE INFORMÓ QUE, LUEGO DE LA EVALUACIÓN REALIZADA, SE HA DETERMINADO QUE NO CORRESPONDE SER ATENDIDO COMO UN RECLAMO, PORQUE EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA, "ES UN ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA, CON PERSONERÍA JURÍDICA DE DERECHO PÚBLICO INTERNO Y CON AUTONOMÍA ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y TÉCNICA, QUE TIENE COMO FUNCIÓN LA PROMOCIÓN, ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LOS PARQUES METROPOLITANOS, ZONALES, ZOOLOGICOS Y BOTÁNICOS DE LA PROVINCIA DE LIMA CON FINES RECREACIONALES, CULTURALES Y CONTROL DE LAS ÁREAS VERDES QUE IMPACTEN SOBRE EL MEDIO AMBIENTE METROPOLITANO. PARA ELLO TIENE A SU CARGO EL PLANEAMIENTO, ESTUDIO, CONSTRUCCIÓN, EQUIPAMIENTO, MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DIRECTA O POR TERCEROS DE LOS PARQUES METROPOLITANOS Y ZONALES DE LIMA METROPOLITANA" SEGÚN REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - ROF DEL SERPAR LIMA, APROBADO CON ORDENANZA N° 1955. POR ESTA RAZÓN, NO TIENE JURISDICCIÓN EN LAS ÁREAS VERDES DE LA AV. ALFREDO MENDIOLA 1490, URB. FIORI DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES. Y TAMBIÉN QUE EL SERPAR LIMA NO VIENE GESTIONANDO CISTERNAS PARA REGAR ÁREAS VERDES DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES; POR LO TANTO, LAS CISTERNAS MENCIONADAS EN SU SOLICITUD, NO PERTENECEN AL SERPAR LIMA.
9	JULIO	21/07/2023	SEDE CENTRAL	o9kc7qk3	-	MARIA YENI ESCOBAR BULNES	FALTA DE ADECUADA ILUMINACIÓN, SEÑALIZACIÓN Y ORIENTACIÓN EN EL ESTACIONAMIENTO DEL PARQUE DE LA EXPOSICIÓN, ADEMÁS, FALTA DE PERSONAL QUE ORIENTE ADECUADAMENTE.	CORREO ELECTRÓNICO	24/07/2023	SE LE INFORMÓ QUE, LUEGO DE LA EVALUACIÓN REALIZADA, SE HA DETERMINADO QUE ES COMPETENCIA DE EMPRESA MUNICIPAL INMOBILIARIA DE LIMA S.A. EMILIMA; PORQUE LA ADMINISTRACIÓN ACTUAL DEL PARQUE DE LA EXPOSICIÓN ESTA A CARGO DE LA EMPRESA MUNICIPAL INMOBILIARIA DE LIMA S.A. EMILIMA; RAZÓN POR LA CUAL SE HA DERIVADO A DICHA ENTIDAD CON OFICIO N° 000010-2023-SERPAR LIMA - SGGD, EL 24 DE JULIO DEL 2023, PARA SU RESPECTIVA ATENCIÓN, CONFORME SE SEÑALA EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.

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	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
10	JULIO	21/07/2023	P.M. EL MIGRANTE	w1rcdq1g	-	JOSE FELICIANO GAVANCHO CARDENAS	EL DÍA DOMINGO 16 DE JULIO DEL PRESENTE AÑO MI ESPOSA Y MI MENOR HIJO FUIMOS AL PARQUE DEL MIGRANTE CON LA FINALIDAD DE QUE MI MENOR HIJO DE 4 AÑOS SE DISTRAIGA Y SE RECREACIONE EN DICHO PARQUE, COMO HAY DEMASIADO TRAFICO POR LA ZONA TENEMOS MOVILIDAD PROPIA ASI QUE EL PERSONAL DE SERPAR NO NOS PERMITIÓ EL INGRESO A DICHO PARQUE ARGUMENTANDO QUE TENIAMOS QUE SER ABONADOS, SITUACIÓN QUE SE TIFICA COMO DISCRIMINACIÓN LA CUAL CONTRAVIENE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ CONCORDANTE CON LA LEY Nº 27270, SITUACIÓN QUE INCOMODO A MI FAMILIA Y EN ESPECIAL A MI MENOR HIJO QUIEN SE LE HA REPRIMIDO SU INGRESO.	CORREO ELECTRÓNICO	6/09/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE EL PARQUE DEL MIGRANTE NO CUENTA ACTUALMENTE CON UN SERVICIO DE HORAR/FRACCIÓN E INCLUSIVE NO SE MENCIONA Y/O SE EXHIBE ALGÚN ANUNCIO DE QUE PRESTEMOS DICHO SERVICIO. SIN PERJUICIO A ELLO, LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE DEL MIGRANTE VIENE COORDINANDO LAS ACCIONES NECESARIAS A FIN DE HABILITAR DICHO SERVICIO. ASIMISMO, SE LE INDICÓ 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.
11	JULIO	22/07/2023	P.M. EL MIGRANTE	o9kc7360	-	GUSTAVO ANTONIO BAZAN COQUIS	8.20 AM INGRESO MOSTRANDO AL SR. VIGILANTE MI CARNET CONADIS, PIDIÉNDOMELO Y VIÉNDOLO FÍSICAMENTE DICIÉNDOME QUE SOLO TIENEN ACCESO LIBRE LOS CARNET AMARILLOAL VI, LE DIJE AL VIGILANTE QUE XFAVOR QUERÍA HABLAR CON EL ADMINISTRADOR, RESPONDIÓ QUE TODAVÍA NO LLEGABA Y QUE EL ERA EL ENCARGADO EN ESE MOMENTO, LE DIJE QUE PRESENTARÍA MI RECLAMO, RESPONDIÓ EN FORMA SARCÁSTICA QUE PODÍA NORMAL HACERLO AHÍ O TMB X LA WEB, LE VOLVÍ A PREGUNTAR SU NOMBRE, RESPONDIENDO QUE YA ME LO HABÍA DADO . LAMENTABLEMENTE SUFRO DE UNA DISCAPACIDAD SENSORIAL SORDERA Y CEGUERA Y NO ESCUCHÉ INICIALMENTE SU NOMBRE. PERO ESTE SEÑOR NO SOLO DISCRIMINA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEVE Y MODERADA (CARNET BLANCO) NEGANDO EL ACCESO YA QUE SEGÚN EL SOLO PASAN GRATUITO LOS DE CARNET AMARILLO OSEA CON DISCAPACIDAD SEVERA. 10 AM AL RETIRARME MANIFESTÉ VERBALMENTE EN LA OFICINA A UNA SEÑORITA, PREGUNTÉ X EL ADMINISTRADOR Y NO SE ENCONTRABA ME DIJO.	CORREO ELECTRÓNICO	5/09/2023	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, SE LE INFORMÓ QUE EL PERSONAL CUENTA CON LA INDICACIÓN DE QUE TODA PERSONA QUE TENGA CARNET CONADIS TIENE INGRESO GRATUITO AL PARQUE, DE BRINDAR UNA ATENCIÓN DE FORMA CORTES Y RESPETUOSA Y QUE RECHAZAMOS TODA CONDUCTA DE DISCRIMINACIÓN AL PÚBLICO USUARIO O A TERCEROS. Y TAMBIÉN SE REALIZARÁ EL SEGUIMIENTO RESPECTIVO DEL TRATO AL PÚBLICO USUARIO.
12	JULIO	22/07/2023	P.M. LA MURALLA	2qocezr3	-	LUIS ENRIQUE PEREZ TASSO	EL DÍA DE HOY ME DIRIGÍ AL PARQUE DE LA MURALLA PARA REALIZAR UNAS LABORES RELACIONADAS A UN CURSO VIRTUAL QUE REALIZO SOBRE PATRIMONIO HISTÓRICO, PARA REALIZAR FOTOGRAFÍAS Y PODER REALIZAR UNA RECONSTRUCCIÓN FOTOGRAFÉTRICA DE UNA SECCIÓN DE LA MURALLA PARA MI TRABAJO FINAL. SIN EMBARGO, AL INGRESO NO SE ME PERMITIÓ LA ENTRADA PARA REALIZAR MIS LABORES DEBIDO A QUE UN AGENTE DE SEGURIDAD ME INDICÓ QUE, SUPUESTAMENTE, NO ESTABAN PERMITIDAS LAS FOTOGRAFÍAS (SIN FLASH Y SIN CONTACTO DEL LUGAR, EN UN PUNTO SEGURO Y LEJANO) A LA MURALLA POR SER "PATRIMONIO CULTURAL INTANGIBLE", SITUACIÓN QUE ME PARECIÓ MUY ABSURDA. TOMANDO EN CUENTA QUE NO ME DIERON LA INDICACIÓN DE QUÉ PARTE DE SU REGLAMENTO INDICABA ELLO, TUVE QUE RETIRARME. ESTO CAUSÓ UNA INCOMODIDAD PARA MI PERSONA Y PERJUDICA MI DESARROLLO PROFESIONAL BAJO UN ARGUMENTO COMPLETAMENTE EXTRAÑO Y SOSPECHOSO, TOMANDO EN CUENTA QUE YA HE REALIZADO TRABAJOS EN OTROS PUNTOS QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DEL ÁREA INTANGIBLE DETALLADA POR UNESCO.	CORREO ELECTRÓNICO	5/09/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE PARA REALIZAR LAS TOMAS FOTOGRAFÍCAS COMO MANIFIESTA SE DEBIÓ TRAMITAR UN PERMISO; SIN EMBARGO, ESTO DEBIÓ INFORMARSE DE UNA MANERA ADECUADA Y CON EL SUSTENTO CORRESPONDIENTE. ES POR ELLO, QUE NUESTRO PERSONAL SE PUSO EN CONTACTO CON ÉL A FIN DE REITERAR LAS DISCULPAS Y ACLARAR LA SITUACIÓN Y EN ADICIÓN A ESTO, 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.
13	JULIO	27/07/2023	SEDE CENTRAL	43ecn1g1	-	JOSE LUIS CARLOS CHILIN	EL MOTIVO DE MI RECLAMO ES POR LA DEMORA DE ENTREGA DE TERRENO ADJUDICADO EN SUBASTA EN MES DE ABRIL 2023, CANCELADO SU VALOR TOTALMENTE, ANTE LA LLAMADA TELEFONICA RESPONDEN QUE EL SECRETARIO GENERAL NO QUIERE FIRMAR POR SER NUEVO, Y SE DEBE TENER PACIENCIA Y BUEN HUMOR, NO INDICANDO FECHA ALGUNA, EN TAL SENTIDO SOLICITO LA PRONTA ENTREGA DEL TERRENO ADJUDICADO EN TODO CASO LA DEVOLUCIÓN DE MI DINERO PAGADO.	CORREO ELECTRÓNICO	4/09/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE REMITIÓ LO INFORMADO POR LA GERENCIA DE APORTES Y PATRIMONIO INMOBILIARIO – GAPI DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR-LIMA, A TRAVÉS DEL MEMORANDO N°D000269-2023-SERPAR-LIMA-GAPI, EL CUAL SE LE ADJUNTÓ, DONDE INDICAN QUE, EN FECHA 21.08.2023 SE PROCEDIÓ A ENTREGARLE LA CLÁUSULA DE INTERVENCIÓN FIRMADA POR EL SECRETARIO GENERAL, ASÍ COMO TAMBIÉN SU VIGENCIA DE PODER, RESOLUCIÓN DE DESIGNACIÓN Y DNI, PARA QUE CONTÍNUE CON SUS TRÁMITES NOTARIALES Y REGISTRALES. POR LO TANTO, CON LA DOCUMENTACIÓN MENCIONADA, LA ENTIDAD PROCEDIÓ A DAR POR ATENDIDA SU SOLICITUD.
14	JULIO	27/07/2023	P.Z. CAHUIDE	6zmcevrđ	0000002	MARA SANDRA RIVERA GALINDO	ESTUVE ACOMPAÑADO POR UNA PERSONA DE LA TERCERA EDAD (MI PADRE), ÉL QUERÍA INGRESAR A LAS 6:45 AM Y LE PROHIBIERON INGRESAR POR LA PUERTA 1, MANDÁNDOLO A LA PUERTA 2 SIN PERCATARSE DE QUE ESTABA EN HORA DE INGRESAR A CORRER Y MANDARLE A OTRA PUERTA LO EXPONIAN AL PELIGRO SIN IMPORTAR ELLO. DE OTRO LADO QUISE INGRESAR A CORRER Y PARA PAGAR LA SRTA CAJERA NO SE ENCONTRABA, APARECIENDO A LAS 7:15 AM, Y ATENDIENDO A MI PERSONA DE MANERA MALCRIADA Y DÉSPOTA CUANDO ELLA ESTABA EN FALTA. LA CAJERA SE LLAMA CINTHIA SANCHO. POR OTRO LADO, HAY UN DESCONOCIMIENTO DE QUIÉN ATIENDE A LA PUERTA POR EXPONER A UN ANCIANO DE LA TERCERA EDAD MANDARLO A OTRA PUERTA CUANDO NO CORRESPONDE. LA QUEJA FUE PUESTA VEBALMENTE AL ASISTENTE DEL PARQUE SR. QUISPE, A LAS 8 PM. HORA EN QUE LLEGÓ, SIENDO ATENDIDO POR ÉL BRINDANDO EL CUADERNO DE RECLAMACION A LAS 8:31 AM, 8:37 AM NO PRESENCIA DEL ADMINISTRADOR.	CELULAR	13/09/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INDICÓ QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE AL TOMAR CONOCIMIENTO DE LO SUCEDIDO, PROCEDIÓ A CONVERSAR CON EL PERSONAL INVOLUCRADO TANTO GUARDAPARQUES COMO CAJERA, CON LA FINALIDAD QUE DAR UN TRATO OPORTUNO Y ADECUADO A LOS USUARIOS, YA QUE SE DEBIÓ DE HABER DADO LAS FACILIDADES PARA EL INGRESO DE LA PERSONA DE LA TERCERA EDAD POR LA PUERTA 1; Y SE REALIZARÁ EL RESPECTIVO SEGUIMIENTO DEL TRATO AL PÚBLICO USUARIO. ASÍ MISMO, 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 BUENA 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	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
15	AGOSTO	3/08/2023	SEDE CENTRAL	w1rc2ovp	-	JUAN ALFREDO OSPINA ROJAS	PRESENTE RECLAMO POR NO HABERSE ELABORADO LA SOLICITUD DE LA ELABORACION DE LA MINUTA DE COMPRA VENTA Y LA CONTINUACION DEL EXP N°8871-2018 ANEXANDO CON EL N° DE EXP 0006792-2022 DEL DESTINATARIO DE GERENCIA DE APORTES Y PATRIMONIO INMOBILIARIO.	CORREO ELECTRÓNICO	24/08/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE REMITIÓ ADJUNTO LO INFORMADO POR LA SUBGERENCIA DE PATRIMONIO INMOBILIARIO – SGPI DEL SERPAR-LIMA, A TRAVÉS DEL MEMORANDO N°D000031-2023-SERPAR-LIMA-SGPI, MEDIANTE EL CUAL SE ABSUELVE TODOS LOS EXTREMOS DE SU RECLAMO.
16	AGOSTO	6/08/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	w1rc27ng	-	JHOSIMAR CONTRERAS ANGULO	HOY 6 DE AGOSTO ME ENCONTRABA CON MI FAMILIA EN EL PARQUE LLOQUE YUPANQUI Y AL MOMENTO DE PAGAR LOS TIKET E INGRESAR A DICHO PARQUE ME NEGARON EL INGRESO INDICANDO Q ESTABA PROHIBIDO LOS PERRO HOY DOMINGOS, HACIENDO SÚ INGRESO MI FAMILIA (MI MADRE ,ESPOSA , HERMANA Y MIS 2 HIJOS DE 3 Y 1 AÑOS) QUEDANDO TRISTE Y LORANDO ESTOS ULTIMOS .ACERCANDOSE UN ASISTENTE ADMINISTRATIVO A QUIEN LE SOLICITE SU NOMBRE Y EL LIBRE DE RECLAMACIONES NEGANDOME SU IDENTIFICACION SOLO ALUCIENDO Q ES UN REGAMENTO , CABE MENCIONAR Q NO HAY NINGUN ANUNCIO VISUAL Q INDIQUE DICHA PROHIBICION .TAMBIEN ME HIZO ESPERAR UNA HORA Y MEDIA PARA INDICARME Q EL LIBRE DE RECLAMACIONES ES VIRTUAL . ME INCOMODA ES LA FALTA DE CRITÉRIO Y CONSIDERACION A UNOS NIÑOS Y LA FALTA DE COMUNICACION CON EL USUARIO Q NO EXISTE NINGUN TIPO DE SOLUCIONES O CONCILIACION.	CORREO ELECTRÓNICO	18/09/2023	SE LE INFORMÓ QUE, EL INGRESO CON MASCOTAS A NUESTROS PARQUES ÚNICAMENTE SON LOS DÍAS JUEVES, Y SE HA PROCEDIDO A COLOCAR ANUNCIOS EN LAS PUERTAS DE LA AV. PALMERAS Y LA AV. UNIVERSITARIA A FIN DE QUE EL USUARIO SE ENCUENTRE INFORMADO DE NUESTRAS DISPOSICIONES, POR LO QUE LAMENTABLEMENTE EN ESTA OCASIÓN SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO. RESPECTO AL LIBRO DE RECLAMACIONES, CABE SEÑALAR QUE EL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO SE ENCUENTRA UBICADO DE MANERA VISIBLE Y ACCESIBLE EN LA OFICINA ADMINISTRATIVA DEL PARQUE; ASIMISMO, SE PUEDE ACCEDER AL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SU VERSIÓN VIRTUAL. ADEMÁS DE ELLO, NUESTRA ENTIDAD, 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 Y SERVICIO A NUESTROS VISITANTES. ASÍ COMO TAMBIÉN, SE PUSO A SU CONOCIMIENTO QUE, EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA– SERPAR LIMA DISPONE Y AUTORIZA EL INGRESO DE MASCOTAS TODOS LOS DÍAS JUEVES, SIENDO ESTE DÍA DENOMINADO “JUEVES DE PATITAS”, PRECISÁNDOLE, ADEMÁS, QUE DICHO ANUNCIO SE PROMOCIONA EN LA PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES DE LA INSTITUCIÓN. (HTTPS://WWW.SERPAR.GOB.PE/NOTICIAS/JUEVES-DE-PATITAS-DISFRUTA-DE-LOSCLUBES-ZONALES-CON-TU-MASCOTA/ ).
17	AGOSTO	7/08/2023	P.Z. SINCHI ROCA	lrmc4po9	-	ROCIO LORENA VERANO MARTINEZ	MIS HIJOS SE ENCUENTRAN INSCRITOS EN LA ESCUELA DE BASKET. LOS BAÑOS QUE ESTÁN CERCA A LA CANCHA DESDE LA SEMANA PASADA ESTÁN CERRADOS CON CANDADO Y TENEMOS QUE CAMINAR VARIOS METROS PARA IR A OTRO Y AHORA ESTÁN COBRANDO 0.50 CÉNTIMOS PARA USARLO. ME PARECE INCORRECTO QUE COBREN A LOS NIÑOS QUE ASISTEN A LAS ESCUELAS, YA QUE ESTAMOS PAGANDO UNA MENSUALIDAD Y SE SUPONE QUE DEBEMOS TENER ACCESO A LOS SSHH.	CORREO ELECTRÓNICO	19/09/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE LOS ALUMNOS DE LAS ESCUELAS ESTÁN EXONERADOS DE PAGO PARA EL USO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS, ÚNICAMENTE DEBERÁN MOSTRAR SU RESPECTIVO CARNET PARA ACCEDER A ESTOS. ASIMISMO, SE INDICÓ QUE LOS BAÑOS QUE SE ENCUENTRAN CERRADOS SON POR ENCONTRARSE EN MANTENIMIENTO. DEBIDO A ELLO, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE ZONAL SINCHI ROCA EN EL MARCO DE SU RECLAMO HA TOMADO ACCIÓN A FIN DE TENER OPERATIVOS LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS.

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	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
18	AGOSTO	8/08/2023	P.Z. HUÁSCAR	krqc65gz	000003	MARITZA NANCY OSORIO BLANCO	BUEN DÍA, SOLICITO UNA MAYOR ATENCIÓN Y SALUBRIDAD EN EL ÁREA DE LOS ANIMALES DENOMINADO "MINI GRANJA", POR EJEMPLO: LA ZONA DE LOS CONEJOS NO POSEE UNA ÁREA PROTEGIDA, CUALQUIER INDIVIDUO "LOS PUEDE TOCAR" TRAS ESAS JAULAS DÉBILES; AL PARECER LA ZONA DE LAS OVEJAS, POSEEN RECIÉN NACIDOS, LOS CUALES DEBERÍAN DE SER MÁS PROTEGIDOS. TRATAR DE REDUCIR EL STRESS QUE CAUSAN A LOS ANIMALES.	CELULAR	19/09/2023	LAMENTAMOS LA IMPRESIÓN QUE SE HA LLEVADO; SIN EMBARGO, SE LE SEÑALÓ QUE LA INTERACCIÓN CON LOS ANIMALES HACE QUE LOS NIÑOS DESARROLLEN UN ENFOQUE MÁS SENSIBLE HACIA LA NATURALEZA Y LA VIDA. CRIARLOS, ALIMENTARLOS Y CUIDARLOS AYUDA A LOS NIÑOS A COMPRENDER CÓMO INTERACTUAR CON LOS ANIMALES DOMÉSTICOS Y SALVAJES DE MANERA ADECUADA Y RESPETUOSA. CONSIDERANDO LO EXPUESTO SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO. SE LE INFORMÓ QUE, EL OBJETIVO DE LA MINI GRANJA ES, QUE MEDIANTE LA INTERACCIÓN HUMANO-ANIMAL, SE GENERE EL RESPETO POR LA NATURALEZA Y SE SENSIBILICE A LOS NIÑOS A CONVIVIR PACÍFICAMENTE CON ELLOS. AL VISITAR NUESTRA MINI GRANJA, ESTAMOS SEGUROS DE QUE LEJOS DE ASUSTARSE, NUESTROS ANIMALES SE ACERCAN A LOS HUMANOS, SE DEJAN ACARICIAR Y COMEN DE LA MANO DE LOS NIÑOS, NO SE PODRÍA DECIR QUE EN ESO HAY UNA SITUACIÓN ESTRESANTE PARA EL ANIMALITO, DE SER ASÍ RECHAZARÍAN LA PRESENCIA HUMANA Y HUIRÍAN DE ELLOS, POR EL CONTRARIO, ESTOS ANIMALES ESTÁN LIBRES DE DECIDIR ACERCARSE AL SER HUMANO O NO, NADA ES POR LA FUERZA. ENTRE ESTOS TENEMOS A LOS CONEJOS, QUE SE ENCUENTRAN MÁS PROTEGIDOS QUE LOS DEMÁS ANIMALES PUES ES IMPOSIBLE TOCARLOS MÁS ALLÁ QUE CON LA YEMA DE LOS DEDOS, EN ESTE CASO LOS CONEJOS TAMPOCO HUYEN DEL HUMANO, PUES AL IGUAL QUE TODOS LOS DEMÁS ANIMALES, SON CRIADOS PARA RECIBIR ESTA INTERACCIÓN. LAS CRÍAS DE LAS OVEJAS DEBEN PERMANECER CON SU MADRE Y DENTRO DEL REBAÑO, ESO REPRODUCE SU PROPIA NATURALEZA, EN EL CAMPO PERMANECEN JUNTAS Y NO SE LES AISLA, SALVO QUE OTROS ANIMALES DE SU ESPECIE LAS ATAQUEN, COMO ES EL CASO DE LA CABRITA ENANA ALPINA, QUE PERMANECE JUNTO A SU CRÍA, PUES LOS MACHOS LAS MOLESTAN Y PELEAN POR ELLA POR SER LA ÚNICA HEMBRA, LO CUAL HACE PELIGRAR TANTO A MADRE COMO A CRÍA. EN EL CASO DE LAS OVEJAS NO SE HAN PRESENTADO ESTAS SITUACIONES, POR ELLO PERMANECEN COMO ESTÁN. Y QUE EXPERAMOS QUE LE HAYAN SIDO EXPLICADAS LAS RAZONES POR LAS QUE NUESTROS ANIMALES PERMANECEN AL CONTACTO HUMANO SIN SUFRIR NINGÚN TIPO DE ESTRÉS" SIN PERJUICIO DE ELLO, LE RATIFICAMOS NUESTRO COMPROMISO EN LA MEJORA DE NUESTROS SERVICIOS.
19	AGOSTO	8/08/2023	P.M. LAS MALVINAS	pp4cg9r4	000001	JORGE ROBERTO BRAVO PINTADO	AL LLEGAR A LA CASETA DE COBRO HUBO UNA VALLA DE METAL QUE OBTACULIZA LA SALIDA, SE AVISÓ AL PERSONAL QUE LO MUEVA PERO POR ESTAR CONVERSANDO HICIERON CASO OMISO, POR LO QUE ARAÑÉ EL ARO DE MI VEHÍCULO, CUANDO PASÓ EL ACCIDENTE RECIÉN RETIRARON LAS VALLAS, LUEGO SE DESENTENDIERON Y QUISIERON NEGAR QUE LA VALLA LA HABÍAN PUESTO ELLOS, SE PIDIÓ EL LIBRO DE RECLAMACIONES Y SE NOS NEGÓ 3 VECES, A LA CUARTA VEZ NOS DIJERON QUE VAYA A 2 CUADRAS A RECLAMARLO, ME DIJERON QUE SI QUIERO LLAME A LA POLICÍA PARA QUE PROCEDA. NO PRETENDEN HACERSE RESPONSABLES POR LA NEGLIGENCIA DE LA VALLA MAL COLOCADA, EL ADMINISTRADOR INDICA QUE LA VALLA SE PUSO NO POR DECISIÓN DE GERENCIA, SINÓ POR DECISIÓN AUTÓNOMA DEL PERSONAL DE SEGURIDAD. EXIJO LA REPARACIÓN DE LOS DAÑOS CAUSADOS POR DICHA NEGLIGENCIA.	CELULAR	19/09/2023	LAMENTAMOS LO OCURRIDO; SIN EMBARGO, SE LE PRECISÓ QUE SU PERSONA AL REALIZAR LA MANIOBRA DE PEGARSE MUCHO A LA PARTE DERECHA DE LA ACERA; PROVOCÓ QUE, TAL COMO INDICA EN LA HOJA DE RECLAMACIÓN "...POR LO QUE ARAÑÉ EL ARO DE MI VEHÍCULO...", RESULTÓ ARAÑANDO EL ARO DE SU VEHÍCULO. TRAS EL HECHO SUSCITADO, Y A PEDIDO SUYO ES QUE SE PROCEDE CON EL RETIRO DE LAS VALLAS POR LO QUE, CONSIDERADO LO EXPUESTO, SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO. ADEMÁS, SOBRE LA NEGATORIA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, SE LE INDICÓ QUE EL LIBRO DE RECLAMACIONES SE ENCONTRABA (Y SE ENCUENTRA A LA FECHA), EN CUSTODIA EN LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN (CUADRA 5 AV. ARGENTINA). Y FUE IMPORTANTE INDICARLE QUE, EL SÁBADO 05 DE AGOSTO DE 2023, TRANSITARON POR EL MISMO LUGAR 616 VEHÍCULOS Y NINGUNO TUVO PROBLEMAS EN EL TRÁNSITO POR EL MISMO LUGAR Y EN LAS MISMAS CONDICIONES; SE ADJUNTA REPORTE DE VEHÍCULOS INGRESANTES. ANTE LA AFIRMACIÓN QUE EL PERSONAL DE SEGURIDAD LE RESPONDIÓ QUE ESTABA EN SU PLENO DERECHO DE REALIZAR UNA DENUNCIA POLICIAL, SE LE MENCIONÓ QUE EFECTIVAMENTE, ES SU DERECHO COMO CIUDADANO EFECTUARLO; SIN EMBARGO, A VECES PUEDE SUCEDER QUE EL TONO DE VOZ NO PAREZCA EL ADECUADO, POR LO QUE NUESTRA ENTIDAD, 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 Y SERVICIO 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	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
20	AGOSTO	8/08/2023	P.Z. HUÁSCAR	5lqc9310	000002	JOSE LUIS ORELLANA LAZO	ME ESTÁN COBRANDO COMO DÍA FERIADO POR 4 ENTRADAS, SIENDO UN DÍA NO LABORABLE PARA EL SECTOR PÚBLICO.	DOMICILIO	19/09/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE CONSIDERANDO QUE UN DÍA NO LABORABLE PARA EL SECTOR PÚBLICO NO SE CONSIDERA COMO FERIADO PARA EL PÚBLICO Y USUARIOS EN GENERAL; SIN EMBARGO, EL SISTEMA SE ENCUENTRA PROGRAMADO Y EL MONTO SALE AUTOMÁTICAMENTE. POR ELLO, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE ZONAL HUÁSCAR EN EL MARCO DE SU RECLAMO HA REALIZADO LA OBSERVACIÓN AL ÁREA DE COMPETENCIA A FIN DE QUE SE TOMEN LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES. <b>SE NOTIFICA RESPUESTA A SU DOMICILIO CON CARTA N°D000157-2023-SERPAR-LIMA-SGGD</b>
21	AGOSTO	13/08/2023	P.Z. MANCO CÁPAC	o9kcvggd	-	JORGE ARMANDO CRUZ ROSADO	TUVE UN INCONVENIENTE EN LAS CANCHAS DE VOLEY, ALQUILÉ UNA CANCHA DE VOLEY POR 3 HORAS DE 3 A 6 POR WEB, CUANDO LLEGUE A JUGAR CON MI FAMILIA LA CANCHA ESTABA OCUPADA Y ME DIJERON QUE SE LA HABÍAN ALQUILADO A OTRA PERSONA, HICE MI RECLAMO PERO LOS GUARDAPARQUES NO ME ATENDÍAN Y LAMENTABLEMENTE PERDIMOS 1 HORA DE JUEGO, SON 10 SOLES PERDIDOS...ADEMÁS SIEMPRE TENEMOS EL PROBLEMA DE QUE LAS CANCHAS NO ESTÁN ENUMERADAS Y EN VARIAS OCASIONES TENIDO EL PROBLEMA DE QUE LA CANCHA QUE ALQUILABA LA ENCONTRABA OCUPADA Y ME MANDABAN A OTRA, COLO SI ESO FUERA RESPONSABILIDAD MÍA, SUGIERO QUE ENUMEREN SUS CANCHAS PARA NO TENER ESE TIPO DE INCONVENIENTES. ESPERO AL MENOS QUE ME RECONOZCAN ESA HORA PERDIDA Y QUE TENGAN SINCRONIZACIÓN EN EL ALQUILER DE LAS CANCHAS, NO ES POSIBLE QUE TENAMOS ESE TIPO DE INCONVENIENTES Y PUES LAMENTABLEMENTE POR ESO PERDEMOS TIEMPO DE JUEGO.	CELULAR	22/09/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE DEBIDO A QUE EL PERSONAL GUARDAPARQUE QUIEN SE ENCONTRABA EN SERVICIO DE LAS LOSAS DEPORTIVAS NO REALIZÓ EL CONTROL OPORTUNO, OCASIONÁNDOLE PIERDA 1 HORA DE LAS 3 HORAS DE JUEGO QUE HABÍA ALQUILADO PREVIAMENTE POR LA WEB. EN CONSECUENCIA, LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE ZONAL MANCO CÁPAC RECONOCE EL TIEMPO PERDIDO, OTORGÁNDOLE LA COMPENSACIÓN FÍSICA DE LA HORA DEL SERVICIO PARA SU PRÓXIMA VISITA. POR ELLO, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, SE ESTÁ REALIZANDO LAS COORDINACIONES CON EL PERSONAL DEL PARQUE PARA LA SEÑALÉTICA NUMERAL DE CADA LOSA DEPORTIVA.
22	AGOSTO	18/08/2023	P.Z. WIRACOCCHA	pp4cgg16	000009	MARTHA MILAGROS VILLALOBOS LOPEZ	POR FAVOR SOLICITO AL SERPAR VER LA FORMA DE ASEGURAR A LOS USUARIOS PARA QUE PODAMOS TRANSITAR LIBREMENTE POR EL PARQUE ZONAL WIRACOCCHA QUE SE HA LLENADO DE PERROS DE LA CALLE QUE SON UN POCO BRAVOS Y PUEDEN MORDER Y NADIE SE HACE RESPONSABLE. AGRADEZCO LA ATENCIÓN DE ADMINISTRACIÓN PORQUE TOMARÁ MEDIDAS CORRECTIVAS.	CORREO ELECTRÓNICO	19/09/2023	LE INFORMAMOS QUE, LUEGO DE LA EVALUACIÓN REALIZADA, SE HA DETERMINADO QUE NO CORRESPONDE SER ATENDIDO COMO UN RECLAMO, POR CUANTO CONSIDERAMOS QUE LO MANIFESTADO POR SU PERSONA: "...FALTA CERCAR LA REJA PARA QUE NO ENTREN LOS PERROS CALLEJEROS...". ES UNA SUGERENCIA QUE COMO USUARIO NOS REALIZA. ASÍ MISMO, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD ESTA NUEVA GESTIÓN HA TOMADO EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES HECHAS, PARA PODER GESTIONAR LAS MEJORAS CON RESPECTO A BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A NUESTROS USUARIOS.
23	AGOSTO	19/08/2023	P.Z. HUÁSCAR	e1rcg006p	-	PEDRO LEÓN	MUY MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL QUE BRINDA EL SERVICIO DE PASEO EN BOTE A MOTOR (NO SALUDAN NO TIENE NADA DE MODALES).	CORREO ELECTRÓNICO	2/10/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LO SUCEDIDO. SE LE INFORMÓ QUE, HEMOS TOMADO CONOCIMIENTO DE SU SOLICITUD Y ADEMÁS QUE EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ PERTENECE A UNO DE NUESTROS CONCESIONARIOS, A QUIEN SE LE HA TRASMITIDO EL RECLAMO A FIN DE QUE CAPACITE A SU PERSONAL Y NO SE PRESENTEN ESTE TIPO DE SITUACIONES.
24	AGOSTO	19/08/2023	P.Z. HUÁSCAR	30gcp22nw	-	JORGE NOVOA	ESTABA HACIENDO USO DE UNA DE LAS LOZAS DE FRONTÓN, CON MI MENOR HIJO. DE PRONTO SE ACERCA UN PERSONAL DEL PARQUE Y ME HECHO DE LA CANCHA DE LA MALA MANERA, DICIÉNDOME QUE LAS LOZAS SE TIENEN QUE ALQUILAR ANTES DE UTILIZARLAS, A LO QUE LE DIJE QUE SOLO ESTABA JUGANDO UN MOMENTO YA QUE NADIE LA ESTABA UTILIZANDO O ALQUILANDO. A LO QUE ME VOLVIÓ A DECIR QUE SI NADIE LA ALQUILABA NADIE LA USABA.	CORREO ELECTRÓNICO	2/10/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y LAMENTAMOS LA ATENCIÓN BRINDADA POR NUESTRO GUARDAPARQUES; LE INFORMAMOS 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. SEÑALANDO QUE COMO INSTITUCIÓN BUSCAMOS BRINDAR UN SERVICIO EN ÓPTIMAS CONDICIONES; POR LO QUE, LAS LOSAS DEPORTIVAS Y ENTRE ELLAS LA CANCHA DE FRONTÓN, DEBEN ENCONTRARSE EN TODO MOMENTO EXPEDITAS PARA QUE EL ADMINISTRADO ALQUILE DICHO ESPACIO.
25	AGOSTO	19/08/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	43ec0pp65	-	JAEL PRETELL PÉREZ	MALTRATO POR PARTE DEL PERSONAL, Y COBRO IRREGULAR A PESAR QUE HABÍAMOS PAGADO TODO PARA INGRESAR. PÉSIMO SERVICIO, LAS ÁREAS MUY DESCUIDADAS.	CORREO ELECTRÓNICO	24/08/2023	LUEGO DE LA REVISIÓN DE SU REGISTRO, SE REQUIRIÓ NOS PUEDA COMPARTIR MÁS DETALLES Y/O PRECISAR SOBRE EL TIPO DE COBRO IRREGULAR AL QUE HACE REFERENCIA Y CON ELLO PROCEDER A DAR LA DEBIDA ATENCIÓN A SU SOLICITUD. FUE ARCHIVADO AUTOMÁTICAMENTE PORQUE NO SE ENMENDÓ OBSERVACIÓN EN EL TIEMPO SOLICITADO

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	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
26	AGOSTO	21/08/2023	P.Z. WIRACOCHA	5lqcdqkk0	000010	NICOLL HEYDI GUTIERREZ FERNANDEZ	AL MOMENTO DE QUERER INGRESAR CON MI FAMILIA NO NOS HAN QUERIDO DEJAR ENTRAR POR QUE DECÍAN QUE NO DEJAN INGRESAR A PERSONAS EBRIAS, CUANDO NO HEMOS LLEVADO NI ALCOHOL NI NADA, ESTANDO 1 HORA CON MI MENOR HIJO DE 1 AÑO Y MEDIO ESPERANDO UNA HORA AFUERA.	CELULAR	3/10/2023	SE LE INDICÓ QUE LAMENTAMOS LA IMPRESIÓN QUE SE HA LLEVADO, SIN EMBARGO, ES PRECISO SEÑALAR QUE NUESTRA ENTIDAD, 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 Y SERVICIO A NUESTROS VISITANTES. Y LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO FUE DENEGADO, AL CONSIDERAR QUE EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE ALEGÓ QUE CON EL FIN DE MANTENER LA BUENA CONVIVENCIA Y ARMONÍA PARA LOS VISITANTES DEL PARQUE, ÚNICAMENTE SE LE NEGÓ EL INGRESO A DOS DE SUS FAMILIARES, DEBIDO A QUE ESTOS SE ENCONTRABAN CON SIGNOS DE ESTAR BAJO LOS EFECTOS DEL ALCOHOL.
27	AGOSTO	21/08/2023	P.Z. WIRACOCHA	5lqcdqk2r	000011	STEVE ELI VILCA ROJAS	ME PRESENTO A DESCRIBIR LA ÚNICA RAZÓN, AL INGRESO VERIFICO EL COSTO DE LA TARIFA DE ESTACIONAMIENTO POR UN MONTO DE 15 NUEVOS SOLES, INGRESANDO A LAS 2:28 PM HASTA EL CIERRE DEL LOCAL, CONSIDERO ES UN ABUSO EN LA TARIFA COMO CONTRIBUYENTE RESPONSABLE DE MIS DEBERES EN LOS PAGOS MUNICIPALES.	CELULAR	3/10/2023	SE LE INFORMÓ QUE, CONSIDERANDO QUE LA TARIFA DE ESTACIONAMIENTO SE ENCUENTRA ESTIPULADA EN EL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS ACTUALIZADO POR LA RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 148-2023/SG, SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO.
28	AGOSTO	23/08/2023	P.Z. SINCHI ROCA	zzock92l6	000008	KARIN BACILIO ESPINOZA	HOY 20/08/2023 , SIENDOLAS10:00AM, NOS INDICAN QUE NO PODEMOS INGRESAR NUESTRA PARRILLA , POR LO CUAL SE LES SOLICITO ALGÚN AVISO O NORMATIVA QUE VALE DICHA INDICACIÓN Y NOS INDICARON QUE NO EXISTE TAMBIÉN SE LES SOLICITO DOCUMENTACIÓN QUE NOS DEN LA SEGURIDAD QUE LAS PARRILLAS SE ENCUENTREN DESINFECTADAS Y TAMPOCO CUENTAN , SIENDO LA ÚNICA SOLUCIÓN ADQUIRIR LA ZONA DE PARRILLA Y EL ALQUILER DE LA MISMA, SIENDO LAS 11 :00 AM NOS RETIRAMOS DEL ÁREA DE ADMISIÓN ,DESPUÉS DE ESPERAR AL ADMINISTRADOR , DESDE LAS 10:00 AM. SIENDO EL DÍA DEL NIÑO, AUN PONEN TRABAS PARA QUE ELLOS PUEDAN TENER UN AGRADABLE DÍA (SON 4 NIÑOS Y 8 ADULTOS).	CORREO ELECTRÓNICO	5/10/2023	LE INFORMAMOS QUE, EL PARQUE ZONAL BRINDA EL SERVICIO DE ALQUILER DE PARRILLAS, EL CUAL ESTÁ INDICADO EN EL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS (TUSNE) DE LA ENTIDAD ACTUALIZADO POR LA RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 148-2023/SG, POR CUANTO SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO. SEÑALÁNDOLE QUE EL PARQUE REALIZA LA DEBIDA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS PARRILLAS; ASIMISMO, SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA, CABE INDICAR QUE EN UN PRINCIPIO SE LE BRINDÓ EL SOPORTE A TRAVÉS DE LA ASISTENTE ADMINISTRATIVA DEL PARQUE Y POSTERIORMENTE CON EL ADMINISTRADOR. ADICIONAL A ESTO, SE LE INDICÓ QUE NUESTRA ENTIDAD 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.
29	AGOSTO	24/08/2023	P.Z. SINCHI ROCA	mn3c6rjdd	-	FERNANDO GONZALES	LOS JUEVES SE INGRESA CON MASCOTAS, EL HORARIO HABITUAL ES 6:45AM, SIN EMBARGO, SIN PREVIO AVISO EN LA PUERTA INDICAN QUE EL INGRESO ES A LAS 8AM PORQUE LA CAJERA LLEGA A ESA HORA.	CORREO ELECTRÓNICO	6/10/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS SE LE INFORMÓ QUE EFECTIVAMENTE EL INGRESO LIBRE ES HASTA LAS 09:00 A.M.; Y LOS DÍAS JUEVES DENOMINADO "JUEVES DE PATITAS" SE PUEDE INGRESAR CON SU MASCOTA. POR ELLO, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, SE LE INFORMÓ QUE NUESTRA ENTIDAD 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.
30	AGOSTO	28/08/2023	P.Z. WIRACOCHA	lrmc9mgdm	000012	LUIS EDGARDO ALVARADO PALACIOS	NO ESTÁ EL LIBRO DE RECLAMACIONES A LA MANO SE SOLICITO A 3 PERSONAS. PROCEDIMIENTO DE INGRESO A LAS INSTALACIONES, PRIMERO PAGAR LA COCHERA CONDICIONANDO EL INGRESO ATENTA CONTRA LA LIBRE CIRCULACIÓN, HABIENDO ANTERIORMENTE FACILIDADES AL RESPECTO, ESTE PODRÍA CONTRIBUIR AL CONGESTIONAMIENTO VEHICULAR EN LA AV. PRÓCERES SJL.	CELULAR	12/10/2023	CONSIDERANDO LO SEÑALADO EN SU SOLICITUD, SE LE INDICÓ QUE EL LIBRO DE RECLAMACIONES SE ENCUENTRA UBICADO EN LA SALA DE ESPERA DEL PARQUE, Y QUE TAMBIÉN EN EL MOMENTO DE PRESENTAR SU RECLAMO EXISTÍA UNA SEÑALÉTICA, LA QUE SE ADJUNTA AL PRESENTE, EN LA CUAL INFORMABA QUE EL CIUDADANO PODRÍA INTERPONER SU RECLAMO ACCEDIENDO TAMBIÉN A LA PLATAFORMA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL DE LA ENTIDAD A TRAVÉS DEL SIGUIENTE LINK: <a href="https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=1212">HTTPS://RECLAMOS.SERVICIOS.GOB.PE/?INSTITUTION_ID=1212</a> , POR LO QUE SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO. ADEMÁS DE ELLO SE LE INFORMÓ QUE, ACTUALMENTE SE HA COLOCADO EN LA PUERTA LA NUEVA SEÑALÉTICA QUE CUENTA CON EL QR DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL DEL SERPAR LIMA, CON LA FINALIDAD DE QUE EL CIUDADANO PUEDA ACCEDER DE MANERA MÁS FÁCIL Y DIRECTA A ÉSTE. ASÍ COMO TAMBIÉN QUE, DE ACUERDO CON LA RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 148-2023/SG, DE FECHA 19 DE MAYO DE 2023, SE APRUEBA ACTUALIZAR EL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS – TUSNE, DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, EL CUAL SE ADJUNTA A LA PRESENTE, EN DONDE SE ESTABLECE QUE LA TARIFA DEL INGRESO AL ESTACIONAMIENTO, TIENE UN COSTO DE S/15.00 (QUINCE SOLES) TARIFA PLANA Y S/6.00 (SEIS SOLES) HORA O FRACCIÓN, CUYO COBRO SE REALIZA ANTES DEL INGRESO; DEBIDO A ELLO, ES QUE SE CUENTA CON UNA CAJERA PARA EL ÁREA DEL ESTACIONAMIENTO.

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	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
31	AGOSTO	30/08/2023	P.Z. SINCHI ROCA	pp4c30wqv	-	JHON ALEX MINAYA MANRIQUE	MAL SERVICIO DE LOS BAÑOS Y MALA ATENCIÓN DEL PERSONAL ENCARGADO.	CORREO ELECTRÓNICO	12/10/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y SE LE INFORMÓ QUE, EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE ZONAL HA TOMADO ACCIONES RESPECTO AL CASO, A FIN DE QUE SE BRINDE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD. Y CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, NUESTRA ENTIDAD 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.
32	AGOSTO	31/08/2023	P.Z. HUAYNA CÁPAC	lrmc9mrno	000004	VIRGINIA GARCIA BENITES	LA INCOMODIDAD PARA EL TRASLADO DE LAS COSAS PERSONALES LAS TARIFAS DEL ESTACIONAMIENTO SEPARADO DEL PARQUE Y QUE NO SE PUEDA ENTRAR AL ESTACIONAMIENTO PARA PODER RETIRAR LAS COSAS FALTA DE CUALQUIER MEDIO PARA PODER MOVILIZAR LAS COSAS PERSONALES QUE SE TRAEN AL PARQUE (COOLLER, PARRILLA, SILLAS, PARLANTES) SE SUGIERE QUE HAYA CARRITOS PEQUEÑOS QUE AYUDEN A TRANSPORTAR LAS COSAS QUE SE PUEDA TRAER AL PARQUE. QUE EL PRECIO DE LA COCHERA TENGA UNA CONSIDERACIÓN AL COBRO DE LA ENTRADA AL PARQUE LOS ACCESORIOS COMO SILLAS O PARLANTES NO SE DEBERÍA COBRAR YA QUE NO LES GENERA UN GASTO DE MANTENIMIENTO AL PARQUE.	CORREO ELECTRÓNICO	12/10/2023	CONSIDERANDO LO SEÑALADO EN SU SOLICITUD, SE LE INDICÓ QUE SU RECLAMO HA SIDO <b>DENEGADO</b> , POR CUANTO, DE ACUERDO CON LA RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 148-2023/SG, DE FECHA 19 DE MAYO DE 2023, SE APRUEBA ACTUALIZAR EL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS – TUSNE, DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, EL CUAL SE LE ADJUNTÓ, EN DONDE SE ESTABLECEN LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS QUE SE BRINDAN EN LOS PARQUES, SIENDO QUE LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS DE ESTACIONAMIENTO Y DE LA ENTRADAS A LOS PARQUES ZONALES ESTÁN ESTIPULADOS EN ÉSTE. ASÍ MISMO, LAS FACILIDADES SOLICITADAS EN LA HOJA DE RECLAMO SE ATENDIERON DE ACUERDO A LAS POSIBILIDADES CON LAS QUE EL ADMINISTRADOR DEL PARQUE MANEJABA EN DICHO MOMENTO, AL ENCONTRARSE EN UN HORARIO CON GRAN AFLUENCIA DE VISITANTES. SIN PERJUICIO A ELLO, LA ADMINISTRACIÓN HA TOMADO NOTA SOBRE LAS SUGERENCIAS ACOTADAS.
33	SETIEMBRE	4/09/2023	P.M. EL MIGRANTE	43ec0p1zg	-	RUBEN WILFREDO ESPINOZA YACTAYO	BUENAS SOMOS UN GRUPO QUE ALQUILAMOS LA CANCHA DE GRAS SINTÉTICA TODAS LAS SEMANAS Y EL PEDIDO ES QUE CUÁNDO VAN HACER EL MANTENIMIENTO YA QUE ESTA MALA LA CANCHA.	CELULAR	19/09/2023	LE INFORMAMOS QUE, LUEGO DE LA EVALUACIÓN REALIZADA, SE HA DETERMINADO QUE NO CORRESPONDE SER ATENDIDO COMO UN RECLAMO, POR CUANTO CONSIDERAMOS QUE LO MANIFESTADO POR SU PERSONA: "...BUENAS SOMOS UN GRUPO K ALQUILAMOS LA CANCHA DE GRAS SINTÉTICA TODAS LAS SEMANAS Y EL PEDIDO ES K CUANDO VAN HACER EL MANTENIMIENTO YA K ESTA MALA LA CANCHA...", ES UNA SUGERENCIA QUE COMO USUARIO NOS REALIZA. ASÍ MISMO, CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD ESTA NUEVA GESTIÓN HA TOMADO EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES HECHAS POR USTED PARA PODER GESTIONAR LAS MEJoras CON RESPECTO A BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A NUESTROS USUARIOS.
34	SETIEMBRE	4/09/2023	P.Z. SINCHI ROCA	w1rcepg12	-	MARY CIELO CORA VILLALTA	LO QUE SUCEDIÓ ESE DÍA ES QUE FUI CON UNA AMIGA AL PARQUE SINCHI ROCA Y CUANDO ENTRAMOS A LA ZONA DEL ZOOLOGICO Y NOTAMOS LO DESCUIDADA QUE ESTABA LA ÁREA. PARA EMPEZAR, NO HABÍA NINGUN CARTEL QUE SEÑALARA QUÉ TIPO DE ANIMALES ESTABAN AHÍ, DONDE SE SUPONE QUE DEBÍAN ESTAR LOS CARTELES ESTABA OXIDADO. -DENTRO DE CADA ESPACIO DESTINADO PARA CADA ANIMAL ESTABA SUCIO. -ALGUNAS REJAS ESTABAN OXIDADAS. -LA RACIONES DE COMIDA PARA LA CANTIDAD DE TORTUGAS QUE HABÍA NO PARECÍA PROPORCIONAL. HABÍA ANIMALES QUE ESTABAN DETRÁS DE ALGO SIMILAR A UN CRISTAL QUE ESTABA MUY SUCIO, ADEMÁS NO TENÍAN AGUA Y HABÍA HECES DONDE SE SUPONÍA QUE DEBÍA ESTAR SU AGUA. DEBIDO AL CALOR INSOPORTABLE DE ESE DÍA, FUIMOS CON UN PERSONAL PARA PEDIR QUE LE PUSIERAN AGUA A LOS ANIMALITOS, UN SEÑOR NOS DIJO QUE LO IBA HACER, ESPERAMOS TREINTA MINUTOS Y NO LLEGÓ. UNA SEÑORA QUE ESTABA CON SUS DOS HIJOS, TAMBIEN SE SINTIÓ INDIGNADA POR EL ESTADO DEL ZOOLOGICO CONVERSAMOS CON ELLA Y FUE A PEDIRLE AL SEÑOR QUE LE PUSIERA AGUA, ÉL SALIÓ NUEVAMENTE Y DIJO QUE LO HARÍA; SIN EMBARGO, NOS DEJÓ ESPERANDO. PASADA UNA HORA LLEGÓ UN JOVEN VETERINARIO QUIEN ESTABA REVISANDO EL ESTADO DE LOS ANIMALES Y LE PEDIMOS QUE POR FAVOR LES DIERA AGUA A LOS ANIMALES QUE ESTABAN EN JAULAS DE CRISTAL Y A PESAR QUE ESO NO ERA SU RESPONSABILIDAD EL JOVEN LOS AYUDÓ. A LAS TRES DE LA TARDE FUIMOS A PRESENTAR NUESTROS RECLAMOS EN LA ADMINISTRACIÓN NOS DIJERON QUE LOS RECLAMOS SOLO SE PODÍAN PRESENTAR VIRTUALMENTE Y NO NOS DIERON EL LIBRO DE RECLAMACIONES. POR LO QUE LE TOMAMOS FOTO AL COMUNICADO, PERO AL REVISARLO DECÍA EL HORARIO EN EL QUE SE PODÍA SOLICITAR EL LIBRO DE RECLAMACIONES, LO CUAL ME PARECIÓ ILÓGICO O COMO SI DE ALGUNA FORMA QUISIERON EVITAR LA LEGALIDAD DE NUESTROS RECLAMOS. LA ADMINISTRACIÓN QUE ESTA MANEJANDO EL PARQUE NO SÉ QUE TIPO DE MORAL TIENEN, PERO ME PARECE FATAL LAS CONDICIONES EN LAS QUE TIENEN A LOS ANIMALES. CONSIDERO QUE LAS PERSONAS QUE ESTAN MANEJANDO ESTE PARQUE DEBERÍAN RECIBIR UNA AMONESTACIÓN O EN SU DEFECTO CAMBIAR LA ADMINISTRACIÓN POR UNA QUE SE PREOCUPE EN DARLES UNA CALIDAD DE VIDA A ESOS ANIMALES.	CORREO ELECTRÓNICO	17/10/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y SE LE INFORMÓ LO SIGUIENTE: 1) LOS CARTELES INFORMATIVOS SE ENCUENTRAN EN PROCESO DE ACTUALIZACIÓN. 2) LA PROGRAMACIÓN DE LIMPIEZA DE LOS ESPACIOS SE REALIZA DE MANERA DIARIA. 3) LA DOTACIÓN DE ALIMENTOS Y AGUA TIENE UN PROGRAMACIÓN DIARIA DOS VECES AL DÍA, DE ACUERDO CON LAS INDICACIONES DE LOS VETERINARIOS RESPONSABLES. 4) RESPECTO AL LIBRO DE RECLAMACIONES SE ENCUENTRA DISPONIBLE TANTO DE MANERA FÍSICA Y VIRTUAL PARA LOS USUARIOS. POR LO QUE SE LE INDICÓ QUE LAMENTAMOS LA PERCEPCIÓN QUE OBTUVO EN LA VISITA QUE REALIZÓ Y MANIFESTAMOS NUESTRA ORIENTACIÓN PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A NUESTROS USUARIOS. IGUALMENTE NUESTRO COMPROMISO POR EL CUIDADO DE LA VIDA ANIMAL.



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	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
35	SETIEMBRE	5/09/2023	P.Z. WIRACOCHA	krqc3pw0r	000013	ZUSANT VANESSA NUÑEZ ROMERO	EL DÍA 03 DE SETIEMBRE A LAS 05:10 PM APROXIMADAMENTE ME ENCONTRABA JUNTO A MIS 3 HIJOS DE 12, 05 Y 03 AÑO, LOS MISMOS LOS MISMOS QUE QUISIERON INGRESAR A LOS JUEGOS GRATUITOS PARA NIÑOS (TECHADO), MIS DOS MENORES DE 05 Y 03 INGRESARON, PERO MI MENOS HIJO DE 12 AÑOS, QUIEN FUE CERRADO CON LA REJA EN LA CARA POR EL SE. DANIEL GUARDIA ANCASE, QUIEN ADUJÓ QUE EL NO PODÍA INGRESAR POR QUE NO ERA UN ADULTO; AL EXPLICARLE MI MOTIVO (QUE INGRESARÍA A AYUDARME CON MIS MENORES HIJOS) FUI NEGADA ROTUNDAMENTE, ASÍ MISMO ME INDICO QUE YO NO RESPETABA LAS REGLAS. EL SR ADMINISTRADOR OMAR CARRILLO ZEVALLOS, FUE AVISADO DEL TEMA Y NO ME ENTREGO LAS POLÍTICAS DEL PARQUE DONDE SUPUESTAMENTE ESTA PROHIBIDO EL INGRESO DE MENORES DE 12 AÑOS PARA EL CUIDADO DE SUS HERMANOS.	CELULAR	18/10/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y SE LE INFORMÓ QUE LAMENTAMOS EL MALENTENDIDO OCASIONADO, PUESTO QUE SU HIJO DE DOCE (12) PUDO HABER INGRESADO A ACOMPAÑAR A SUS HERMANOS A LOS JUEGOS GRATUITOS PARA NIÑOS QUE EL PARQUE OFRECE A FIN DE CUIDARLOS. Y QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE HA TOMADO CONOCIMIENTO DEL PRESENTE RECLAMO A FIN DE QUE EL PERSONAL SE ENCUENTRE MÁS ATENTO Y NO SE PRODUZCAN ESTOS MALOS ENTENDIDOS
36	SETIEMBRE	7/09/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	dp0cjjw0	-	NELIDE LUZ FERNANDEZ AREVALO	INSCRIBI A MI HIJO EN EL TALLER DE FUTBOL DE LOS DIAS MIERCOLES,VIERNES DE 5 A 6PM Y SABADO DE 11AM A 12M.Y NOS DAMOS CON LA SORPRESA CON LAS CANCHAS ALQUILADAS A UN COLEGIO SEGUN ME RESPONDIO UN PROFESOR DE ESA ENTIDAD, MI HIJO Y VARIOS ADOLESCENTES BUSCANDO A SU PROFESOR DE FUTBOL. CÓMO ES POSIBLE QUE NO AVISEN CON TIEMPO A LOS CHICOS, SI EL PARQUE TIENE ADOLESCENTES INSCRITOS EN DICHO TALLER DEBE SER RESPETADO Y CUMPLIR LOS HORARIOS,CAMBIARLOS A OTRA CANCHA Y NO DEJARLOS EN VACIO SIN PREVIO AVISO YA QUE LOS PADRES CONFIADOS DEJAMOS A NUESTROS HIJOS PARA RECOGERLOS A LA HORA ESTABLECIDA Y LO QUE ES MAS EN EL PARQUE NADIE SUPO DAR NINGUNA INFORMACION, POR FAVOR CUMPLAN COMO DEBE SER,RESPETEN LOS TIEMPOS DE LOS DEMÁS Y ORGANICEN SUS TRABAJOS,LOS PELIGROS ESTAN LATENTES PARA LOS ADOLESCENTES.	CORREO ELECTRÓNICO	20/10/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y SE LE INFORMÓ QUE SU RECLAMO FUE <b>DENEGADO</b> , POR CUANTO LA ESCUELA A LA QUE HACE MENCIÓN NO PERTENECE AL SERPAR, YA QUE ES UNA ESCUELA DE DEPORTE QUE ALQUILA LAS CANCHAS DE GRASS SINTÉTICO; EN EL CASO EN CUESTIÓN LA ESCUELA NO INFORMÓ LA PROGRAMACIÓN DE SUS CLASES, POR LO CUAL LAS CANCHAS QUEDARON LIBRES PARA USO DEL PÚBLICO USUARIO. Y QUE NUESTROS GUARDAPARQUES ESTÁN ORIENTADOS A ESTAR VIGILANTES EN CUANTO A LOS NIÑOS NO SALGAN DE PARQUE SIN SUS PADRES O ADULTO RESPONSABLE QUIEN LO TIENE A SU CARGO. SE INDICÓ ADEMÁS QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE HA TOMADO CONOCIMIENTO DEL PRESENTE RECLAMO A FIN DE QUE EL PERSONAL LE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR INFORMACIÓN.
37	SETIEMBRE	8/09/2023	P.Z. HUÁSCAR	dp0cjjw0	000004	JULIO ALBERTO YEP QUISPE	PAGUE ENTRADA MIA Y DE MI PEQUEÑA HIA DE 5 AÑOS, LA CUAL SE AVENTÓ A UNA ZONA QUE TENIA UNA CERCO INFLABLE EL CUAL PARECIA UN POZO DE PELOTAS Y SOLO TERMINABA EN TIERRA, ESTE HUECO TENIA UNA ALTURA DE APROX. DE 1 MT Y MEDIO, Y LA NIÑA CAYÓ DE CABEZA, TODO ESTO DENTRO DEL JUEGO INFLABLE "MUNDO INFLABLE", NO TENÍAN CUADERNO DE RECLAMOS.	CELULAR	23/10/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y SE LE INFORMÓ QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO, Y QUE TENIENDO EN CONSIDERACIÓN QUE EL INFLABLE SE ENCUENTRA DENTRO DE NUESTRO PARQUE, MOTIVO POR EL CUAL LA ADMINISTRACIÓN DE PARQUE HA PUESTO EN CONOCIMIENTO DE LA GERENCIA DE PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS, ASÍ COMO A LA SUBGERENCIA DE CONCESIONES Y EVENTOS PARA QUE TOMA LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES CON LA EMPRESA CONCESIONARIA ADVERTISING PLANET EIRL EN CUANTO A LA SEGURIDAD. Y SEÑALAMOS QUE, LA EMPRESA ADVERTISING PLANET EIRL DEBE CONTAR CON SU LIBRO DE RECLAMACIONES AL BRINDARLE UN SERVICIO RECREATIVO, POR LO QUE LA SUBGERENCIA DE CONCESIONES Y EVENTOS PROCEDERÁ A SOLICITARLE ELLO.
38	SETIEMBRE	9/09/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	r05cg675	000009	CARLOS ERNESTO MORENO MORENO	HEMOS INGRESADO EL SÁBADO 09 DE SET AL PARQUE LLOQUE YUPANQUI DESDE TEMPRANO, OCUPAMOS UN ÁREA VERDE Y UNA MESA DE CAMPING SIENDO LOS MISMOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA QUE NOS HABILITARON Y LIMPIARON LA MESA. POR L TARDE SE ACERCA UN GUARDAPARQUE DE FORMA AGRESIVA NOS DICE QUE EL ÁREA ESTA ALQUILAD Y QUE DEBEMOS SALIR DEL ÁREA VERDE PORQUE ESTA ALQUILADA PARA UNA FIESTA. NO ESTUVIMOS DE ACUERDO CON EL PEDIDO YA QUE LAS ÁREAS VERDES SON DE USO COMÚN Y CON DISPONIBILIDAD PARA SER OCUPADAS DE ACUERDO. LA LLEGADA DE LOS VISITANTES. LA MOLESTIA CONTINUA E INCLUSIVE LA GUARDAPARQUE AYUDO A QUE COLOQUEN LAS COSAS DE LA FIESTA SOBRE NUESTRAS COSAS, LES PIDO POR FAVOR MAYOR MANEJO DEL PERSONAL Y EXIJO UN TRATO RESPETUOSO Y CON MODALES. TAMBIÉN QUE CUMPLAN CON LAS DISPOSICIONES Y EL FIN DE USO DEL PARQUE ZONAL. QUEDO ATENTA A SU RESPUESTA.	CORREO ELECTRÓNICO	23/10/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y SE LE INFORMÓ QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO, LAMENTAMOS EL MAL MOMENTO QUE HA PASADO; Y QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE HA TOMADO CONOCIMIENTO E INDUCIDO AL PERSONAL PARA QUE TENGAN A BIEN SIEMPRE CONVERSAR CON CORDIALIDAD Y RESPETO A FIN DE NO PRODUCIRSE ESTOS IMPASES. SEÑALAMOS ADEMÁS QUE LA ZONA DE PARRILLAS DE ACUERDO CON EL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS (TUSNE) DE LA ENTIDAD, ACTUALIZADO POR LA RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 148-2023/SG, TIENE UN COSTO PARA SU USO; ASÍ COMO EL ALQUILER DE MESAS Y SILLAS. EN DICHA OCASIÓN UN GRUPO FAMILIAR YA HABÍA RESERVADO CON ANTERIORIDAD DICHA ÁREA.
39	SETIEMBRE	11/09/2023	P.Z. WIRACOCHA	q3lcv9r5	000008	JUSTINA JULIA MARAPI MANTARI	LAS CAJERAS SE MOLESTARON PORQUE LES DIJE TENGO 60 AÑOS DIJO ME FALTABAN UNAS SEMANAS ERAN LAS 4 PM LES DIJE POR FAVOR LES DIJE CÓBRATE DEJE 5.00 SOLES COBREN DE MI NIETA Y EL MIO DIJERON NO, SE CERRÓ LA CAJA, ACTUÓ DE MALA MANERA, ME HUMILLÓ, ESTABA CON MI NIETA, SOLO QUERÍA ESTAR UNA HORA. YENI MANTARI Y PATRICIA NOTA. DEBEN PASAR LAS TRABAJADORAS POR UN PSICÓLOGO. SALUD MENTAL SOLICITUD REALIZADA EL 06.07.2023. REFERENCIA: HRF N° 000008	CELULAR	18/09/2023	LE INFORMAMOS QUE, DE ACUERDO CON LA RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 148-2023/SG DE FECHA 19 DE MAYO DE 2023, SE APRUEBA ACTUALIZAR EL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS – TUSNE DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, EL CUAL SE ADIUNTA A LA PRESENTE, DONDE SE ESTABLECE LA TARIFA DE ENTRADA A LOS PARQUES ZONALES; ASÍ COMO, LA GRATUIDAD DEL INGRESO AL PARQUE EN CUMPLIMIENTO DE CIERTOS REQUISITOS, POR LO QUE SU RECLAMO HA SIDO <b>DENEGADO</b> . ADEMÁS DE ELLO, QUEREMOS INFORMARLE QUE NUESTRA ENTIDAD, 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 Y SERVICIO 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	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
40	SETIEMBRE	11/09/2023	P.Z. WIRACOCHA	97kcwwq39	000014	NELLY ROXANA GUERRA CRUZ	SOMOS DE UNA I.E.P. VIRGEN DE LA CANDELARIA, UBICADOS EN JR. LAS ENCINELAS # 533 S.J.L. NOSOTROS HICIMOS UNA RESERVACIÓN POR INTERNET POR LA PAGINA DE INTERNET, EN LA CUAL ALQUILAMOS DOS LOSAS DE VÓLEY Y 2 LOSAS DE GRASS SINTÉTICO A LAS 9 AM, LO CUAL LLEGAMOS CON ANTICIPACIÓN PARA OCUPAR NUESTRO LUGAR Y NOS DAMOS CON LA SORPRESA QUE NO SON LOS LUGARES QUE ALQUILAMOS, ADEMÁS DE ESO NOS ENTREGARON LOS LUGARES A LA HORA. LA LOSA DE GRASS SINTÉTICO ESTABA SUCIA Y LA LOSA DE VÓLEY NO ESTABA HABILITADA, PERJUDICANDO ASÍ NUESTRA ACTIVIDAD.	CELULAR	24/10/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y SE LE INFORMÓ QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO, EN CUANTO A LAS LOSAS DE GRASS SINTÉTICO, TODA VEZ QUE SE LE HIZO LA ENTREGA DE LA MISMA MINUTOS DESPUÉS DE LA HORA RESERVADA, LA CUAL CORRESPONDÍA PARA LAS 9:00 A.M.; A RAZÓN DE ELLO, LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE 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 UN SERVICIO EN ÓPTIMAS CONDICIONES Y EN EL TIEMPO DE RESERVA. SIN EMBARGO, EN CUANTO A LAS LOSAS DE VÓLEY, DE ACUERDO CON LA RESERVA QUE SE REALIZÓ POR INTERNET, CORRESPONDÍAN A LAS LOSAS MULTISUSOS, Y PESE A QUE LA ADMINISTRACIÓN INTENTÓ MODIFICAR LA RESERVA, ELLO NO SE PUDO EFECTUAR, DEBIDO A QUE LAS OTRAS LOSAS SE ENCONTRABAN ALQUILADAS POR OTROS USUARIOS.
41	SETIEMBRE	12/09/2023	SEDE CENTRAL	6zmcnn4dr	-	WILINTON CHILIMAN ORTIZ COTRINA	SEÑORES, MI NOMBRE ES WILINTON CHULIMAN ORTIZ COTRINA, CON DNI 80611476; HE COMPRADO 3 ENTRADAS, EN TOTAL, PARA EL INGRESO AL PARQUE ZONAL VIA WEB PARA LA FECHA DE HOY MARTES 12/09/2023 DE ACUERDO AL SIGUIENTE DETALLE: 11/09/2023 A LAS 22:17:06, ENTRADA DE INGRESO POR S/.3.00; CANTIDAD 1. AL CORREO WORTI.IDES@GMAIL.COM 11/09/2023 A LAS 22:22:01, ENTRADA DE INGRESO POR S/.3.00; CANTIDAD 1.AL CORREO WORTI.IDES@GMAIL.COM 12/09/2023 A LAS 08:32:17, ENTRADA DE INGRESO POR S/.3.00; CANTIDAD 1.AL CORREO SARGARI@GMAIL.COM Y NO HE RECIBIDO NINGUNA NOTIFICACIÓN A NINGUNO DE LOS CORREOS DECLARADOS AL MOMENTO DE LA COMPRA. Y QUIERO DENUNCIAR QUE TAMPOCO FUNCIONAN LOS TELÉFONOS ((01) 2005455 Y (01) 4331546) QUE FIGURAN EN LA WEB. Y NO VER QUE EXISTE ALGÚN MECANISMO ADICIONAL PARA RECLAMAR. HAGO ESTA DENUNCIA A FIN QUE ME DEVUELVAN EL DINERO QUE HE INVERTIDO EN DICHA COMPRA, DEBIDO A QUE PRESUNTAMENTE SERÍA UNA ESTAFA. AGRADEZCO DE MANERA ANTICIPADA SU RESPUESTA POR SER DE LEY.	CELULAR	25/10/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO, POR CUANTO DE ACUERDO A LO REPORTADO POR LA SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, SE VERIFICA QUE EL CORREO QUE INGRESÓ AL MOMENTO DE REALIZAR LA COMPRA DE ENTRADAS ES (SARGARI@HOTMAIL.COM), Y NO COINCIDE CON EL CORREO QUE BRINDA EN LA HOJA DE RECLAMO. POR LO QUE LA NOTIFICACIÓN SE REALIZÓ AL CORREO (SARGARI@HOTMAIL.COM) EN SU MOMENTO. SE ADJUNTA EL REPORTE INDICADO.
42	SETIEMBRE	12/09/2023	SEDE CENTRAL	g1vc00nmw	-	RAFAEL JOSE DOMINGO NORIEGA BARRETO	EL 11 Y 12.SET.2023 HE LLAMADO INFINIDAD DE VECES A LOS DIVERSOS NÚMEROS TELEFÓNICOS QUE FIGURAN EN EL DIRECTORIO DE SERPAR Y NINGÚN NÚMERO CONTESTA, ¿ESTA ENTIDAD DESAPARECIÓ?, CÓMO ES POSIBLE QUE NADIE CONTESTE, YA SE VA CUMPLIR 1 AÑO QUE NECESITAMOS SABER QUÉ PASÓ CON EL PROGRAMA "RAÍCES DE VIDA" ESTE ALCALDE HA ENTRADO A DESTRUIR TODO, TODO LO BUENO LO HA ARRUINADO, CON CUALQUIER ALCALDE ANTERIOR NUNCA SUCEDIÓ ESTO, QUE NADIE RESPONDA LOS TELÉFONOS Y MUCHO MENOS QUE DESPAREZCAN LAS COSAS BUENAS Y BIEN ENCAMINADAS, CUANDO VA ESTAR ACTIVO EL PROGRAMA DE RAÍCES DE VIDA COMO PROPIETARIOS QUEREMOS HACER MÁS COMPRA DE ÁRBOLES PERO HAN DESAPARECIDO HASTA LOS CELULARES DONDE TE DABAN INFORMACIÓN DE MANERA CORDIAL, ES UN DESASTRE ESTE ALCALDE QUE NO HACE NADA BUENO SI NO TODO LO CONTRARIO.	CORREO ELECTRÓNICO	28/09/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y SE LE INFORMÓ QUE, EN LAS FECHAS DEL 04 AL 21 DE SETIEMBRE DEL 2023, LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS DE NUESTRA ENTIDAD NO SE ENCONTRABAN OPERATIVAS DEBIDO A QUE SE SOLICITÓ EL CAMBIO DE OPERADOR TELEFÓNICO, TAMBIÉN QUE, CON RESPECTO AL PROGRAMA RAÍCES DE VIDA; SE DIO RESPUESTA A SU SOLICITUD DE RECLAMO ANTERIOR REALIZADA CON FECHA 22.06.2023 A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL EL 24.07.2023. Y QUE, CON RESPECTO A SU SOLICITUD ACTUAL, LA GERENCIA DE ÁREAS VERDES NOS REMITE EL CORREO EN DONDE INDICA: "... QUE AÚN SE ENCUENTRAN EN EVALUACIÓN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO NO EXCLUSIVO "ADOPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN ÁRBOL" DE NOMBRE COMERCIAL "RAÍCES DE VIDA...". ADICIONAL A ELLO, SE LE BRINDÓ TAMBIÉN UN NUMERO DE CONTACTO, 945503053, AL CUAL PODRÁ COMUNICARSE DIRECTAMENTE. SE LE ADJUNTÓ CORREO REMITIDO E INFORMACIÓN ADICIONAL.
43	SETIEMBRE	12/09/2023	0/01/1900	5lqcd2k1	000015	SOLANCH KARLA QUILLATUPA CARHUAVILCA	COMPRÉ UN HELADO DE CONO DEL PUESTO DE LA SRA. ANA MARÍA APARICIO BARRIOS (CONCESIONARIO PRECARIO); Y EN EL LAPSO DEL CONSUMO ENCONTRÉ UNA PARTÍCULA DE VIDRIO; LA CUAL ME FUI A RECLAMAR A SU PUESTO Y ME DIJERON QUE NO SE ENCONTRABA LA DUEÑA. GRABÉ UN VIDEO EN EL RECLAMO Y SE REVISÓ EL CONO EN PRESENCIA DE SU VENDEDORA Y SE ENCONTRARON MÁS PARTÍCULAS. PROCEDÍ A HACER EL RECLAMO CON EL ADMINISTRADOR Y DEJAR EL VIDEO COMO PRUEBA.	CELULAR	25/10/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y SE LE INFORMÓ QUE SU RECLAMO HA SIDO <b>ACEPTADO</b> , Y QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE HA COMUNICADO A LA SUBGERENCIA DE CONCESIONES Y EVENTOS A FIN DE QUE ÉSTA TOMÉ LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES CON LA CONCESIONARIA CON EL FIN DE BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD Y EVITAR QUE ESTOS INCONVENIENTES SE VUELVAN A PRESENTAR. LA CONCESIONARIA SRA. ANA MARIA APARICIO BARRIOS HA MANIFESTADO QUE SE HA PUESTO EN CONTACTO CON SU PERSONA Y BRINDADO UNA INDEMNIZACIÓN.
44	SETIEMBRE	13/09/2023	SEDE CENTRAL	e1rcggpve	-	RONALD MANUEL MUÑOZ GRANDE	HE PAGADO UNA HORA DE ALQUILER, PERO NO LLEGA LA CONFIRMACIÓN DE CORREO	COPIA EN SEDE	22/09/2023	SE LE REQUIERÍ QUE PUEDA PRECISAR A CUÁL DE LOS PARQUES QUE ADMINISTRA EL SERPAR LIMA, CORRESPONDE EL PAGO QUE USTED MANIFIESTA, CON EL FIN DE PROCEDER CON LA RESPUESTA A SU SOLICITUD, ASÍ COMO DETALLES DEL ALQUILER AL QUE HACE REFERENCIA (SEDE, HORARIO, OTROS). <b>FUE ARCHIVADO AUTOMÁTICAMENTE PORQUE NO SE ENMENDÓ OBSERVACIÓN EN EL TIEMPO SOLICITADO</b>

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	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
45	SETIEMBRE	19/09/2023	P.Z. WIRACOCCHA	97kcwwz4j	000016	MIRIAN MANRIQUE QUIspe	EN LA CAJA N° 3, LA SRTA. ENCARGADA ME TRATÓ DE FORMA DÉSPOTA, LE DI S/ 50.00, ME DIJO QUE NO TENÍA SENCILLO, LE DI ENTONCES S/ 10.00 Y NUEVAMENTE CON GRITOS Y ACALORADA LA SRTA. ME INDICO QUE TENÍA QUE HACER COLA NUEVAMENTE YA QUE NO TENÍA SENCILLO POR LO CUAL YO LE RECLAMÉ, PUES SI ESTÁ EN ATENCIÓN AL PÚBLICO NO DEBERÍA DE MALTRATAR PUES YO SOY UN CONSUMIDOR Y ELLA NO ME ESTÁ HACIENDO NINGÚN FAVOR. PIDO POR FAVOR TENER MAYOR CONSIDERACIÓN AL PÚBLICO Y MEJORAR EL BUEN TRATO AL PÚBLICO.	CELULAR	2/11/2023	SE LE MANIFESTÓ LAS SINCERAS DISCULPAS Y SE LE INFORMÓ QUE SU RECLAMO HA SIDO <b>ACEPTADO</b> , Y QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE HA TOMADO LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES, A FIN DE INDUCIR AL PERSONAL A BRINDAR UN TRATO CORDIAL Y UNA ATENCIÓN OPORTUNA.
46	SETIEMBRE	22/09/2023	P.Z. HUÁSCAR	mn3c66472	000005	MARCO ANTONIO CHINCHAY LAZARO	SE ALQUILÉ UNA LOSA DEPORTIVA DE FULBITO PARA EL DIA 22/09/2023 LA CUAL CUANDO LLEGÓ A USARLA YA ESTABA ALQUILADO, HICE MI RECLAMO POR QUE TENGO MI RECIBO DE HABER PAGADO EL 05/09/2023A LAS 10:55 BOLETA ELECTRÓNICA B003-01515837 Y ME COMENTAN QUE YA LO HABÍAN ALQUILADO Y QUE HUBO UN ERROR DE SISTEMA, CAUSANDO MOLESTIAS, POR QUE NO ME PARECE JUSTO QUE NO HAYAN COORDINADO.	DOMICILIO	7/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO <b>ACEPTADO</b> , ASÍ MISMO, TENIENDO EN CONSIDERACIÓN QUE REALIZÓ LA RESERVA DE LA LOSA DEPORTIVA DE MANERA ONLINE (BOLETA ELECTRÓNICA B003-01515837), LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE COMO MEDIDA PARA DAR SOLUCIÓN A LO SUSCITADO, LE BRINDÓ EL CAMPO DE GRASS NATURAL, PARA QUE PUEDAN REALIZAR SUS ACTIVIDADES DEPORTIVAS PROGRAMADAS, DEBIDO A QUE TODAS LAS LOSAS YA SE ENCONTRABAN OCUPADAS POR OTROS USUARIOS. A RAZÓN DE ELLO, LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS, TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL, EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, Y HA OPTADO REALIZAR UN MEJOR CONTROL DE LA INFORMACIÓN DE LAS RESERVAS DE MANERA FÍSICA, PARA EVITAR EL CRUCE DE LAS MISMAS A FIN DE QUE SE PUEDA BRINDAR UN ÓPTIMO SERVICIO RESPECTO A LAS RESERVAS Y EVITAR TAMBIÉN QUE ESTOS HECHOS SE VUELVAN A PRESENTAR. - <b>SE REMITE RESPUESTA DEL RECLAMO CON CARTA N°181-2023-SGGG DEL 08/11/2023</b>
47	SETIEMBRE	25/09/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	g1vc00p2n	-	RUTH VIRGINIA CHICLLA CHUCHON	ALQUILÉ UNA CANCHA SINTÉTICA A LAS 6PM Y EL SEÑOR DE LA PUERTA DEL LADO DE PALMERAS NO NOS DEJABA INGRESAR A PESAR QUE LE MOSTRAMOS NUESTRA CAPTURA DE PANTALLA DEL ALQUILER ADUCIENDO QUE NIÑOS NO PODÍAN INGRESAR SOLO ADULTOS, CUANDO SIEMPRE TODOS LOS DOMINGOS ALQUILAMOS Y NO A SUCEDIDO NINGUN INCONVENIENTE EL SEÑOR DE MANERA DÉSPOTA NOS TRATÓ Y NO NOS DEJABA INGRESAR PASANDO 10 MINUTOS DE NUESTRO ALQUILER CUANDO LE DIJIMOS A QUIEN PODIAMOS ACUDIR A HACER EL RECLAMO DIJO QUE VENGAMOS EL DÍA SIGUIENTE EN LA MAÑANA Y BUSQUEMOS AL ENCARGADO CUANDO NO VA AL CASO YA CUANDO PUDIMOS INGRESAR NOS AMENAZÓ DICIENDO QUE NOS IBAN A SACAR POR LLEVAR A UNA NIÑA DE 7 AÑOS. LLEGANDO A LA CANCHA ESTABA CERRADO TUVIMOS QUE INGRESAR POR UNA REJA ROTA Y BUSCAMOS A OTRO PORTERO DEL LADO DE LA AVENIDA NARANJAL DONDE EL SEÑOR DE MANERA MUY AMABLE SI NOS ATENDIO Y NOS ABRIÓ LA REJA DE LA CANCHA ADEMÁS QUE SE DISCULPO POR EL INCONVENIENTE DE LA DEMORA.	CORREO ELECTRÓNICO	8/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO <b>ACEPTADO</b> , TENIENDO EN CONSIDERACIÓN QUE USTED REALIZÓ EL ALQUILER DE LAS CANCHAS VÍA WEB.ADEMÁS, QUE NUESTRA INSTITUCIÓN VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL, EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO Y CAPACITARLOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN SOBRE EL ALQUILER DE LAS CANCHAS DEPORTIVAS, CON LA FINALIDAD QUE SE PUEDA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A NUESTROS VISITANTES Y EVITAR TAMBIÉN QUE ESTOS HECHOS VUELVAN A SUCEDER.
48	SETIEMBRE	27/09/2023	P.M. LAS MALVINAS	e1rcgmnr4	000002	RAUL ALCCAANTOR PUMAYALLI	DEJÉ MI UNIDAD VEHICULAR EN EL ESTACIONAMIENTO DEL CC. MALVINAS CON TICKET DE PARQUEO N° 467448 DE PLACA F00262 PROMEDIO DE 2 HORAS. HAN VOLENTADO MI VEHICULO Y SE LLEVARON COSAS DE VALOR UN MULTIMETRO VALORIZADO EN 3 MIL SOLES UN ROTOMRITLLO VALORIZADO EN 1,500 SOLES NO ME PERMITEN LAS IMAGENES DE VIDEO VIGILANCIA.	COPIA EN SEDE	10/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO <b>DENEGADO</b> Y EN RELACIÓN A LO SEÑALADO POR USTED EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL, DE ACUERDO A LO INFORMADO POR LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE LUEGO DE LAS INDAGACIONES RESPECTIVAS, SE LE DEBE SEÑALAR QUE: CONFORME A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 6°, INCISO 6.2, DE LA LEY N° 29461 – LEY QUE REGULA EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR - RESPONSABILIDAD, EN LOS INGRESOS DE LOS ESTACIONAMIENTOS EXISTE LA SEÑALÉTICA EN LA QUE CLARAMENTE SE INDICAN LA OBLIGACIONES Y RECOMENDACIONES PARA LOS USUARIOS DEL ESTACIONAMIENTO DEL PARQUE (SE ADJUNTA FOTO) .ADEMÁS DE ELLO, CON RESPECTO AL ACCESO A LAS CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA, SEÑALAMOS QUE CONFORME EL ARTÍCULO 7, INCISO 2, DE LA LEY N° 29461 – PROCEDIMIENTO PARA RECONOCIMIENTO DE PERDIDAS, TAL COMO SE LE EXPUSO VERBALMENTE, USTED DEBÍO CUMPLIR CON EL PROCEDIMIENTO RESPECTIVO. FINALMENTE, ESPERAMOS QUE USTED HAYA PODIDO REALIZAR LA DENUNCIA QUE CORRESPONDE, Y DE SER ASÍ NUESTRA ENTIDAD BRINDARÁ LAS FACILIDADES DEL CASO, MANIFESTANDO TAMBIÉN QUE SE TOMARÁN LAS MEDIDAS PARA REFORZAR LA SEGURIDAD DEL PARQUE A FIN DE QUE ESTOS HECHOS NO VUELVAN A SUCEDER.

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	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
49	SETIEMBRE	27/09/2023	P.Z. SINCHI ROCA	43ec0mw5q	-	ELIZABETH MAGALY GRANDE NOLASCO	BUENAS TARDES, SOY VISITANTE RECURRENTE DEL PARQUE SINCHI ROCA Y EL DÍA DE AYER PUDE OBSERVAR QUE AHORA LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS YA NO SON GRATUITOS, AHORA COBRAN 0.50 CÉNTIMOS PARA INGRESAR. ES INDIGNANTE QUE ADEMÁS DE QUE PAGAMOS NUESTRA ENTRADA PARA INGRESAR AL PARQUE TENEMOS QUE PAGAR AHORA POR UN SERVICIO HIGIÉNICO QUE DEBERÍA SER GRATUITO PARA TODAS LAS FAMILIAS. ADEMÁS, QUE EL MISMO PERSONAL QUE ESTÁ EN EL INGRESO DE LOS BAÑOS CON ACTITUD IRRESPECTUOSA HACE MENCIÓN QUE HAY UN BAÑO DE ENTRADA LIBRE PERO QUE ESTA SUCIO, ES DECIR, SI NO TENGO DINERO PARA INGRESAR AL BAÑO TENGO QUE IR A EXPONERME YO Y MI FAMILIA A ENFERMEDADES AL INGRESAR A UN BAÑO SUCIO. SOMOS MUCHAS FAMILIAS DEL CONO NORTE QUE ACUDIMOS REGULARMENTE A ESTE PARQUE. LA LEY QUE ESTABLECE EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES AL USO GRATUITO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS EN LOS CENTROS COMERCIALES, MERCADOS, BANCOS, TERMINALES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS, LOCALES DE IGLESIAS O DE CULTO, SITIOS TURÍSTICOS Y EN TODAS LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS. SE SEÑALA QUE TODOS LAS PERSONAS QUE HAYAN REALIZADO UN PAGO PREVIO AL SERVICIO PRINCIPAL POR EL QUE HAYAN ACUDIDO A ESTOS LOCALES TIENEN DERECHO A USAR LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS SIN PAGAR UN COSTO ADICIONAL POR ELLO. POR FAVOR PIDO VUELVAN A SER SERVICIOS GRATUITOS PORQUE LAS FAMILIAS QUE ACUDIMOS A ESTE PARQUE EL PRECIO DE LAS ENTRADAS YA NOS SIGNIFICAN ECONÓMICAMENTE BASTANTE COMO PARA TENER QUE AHORA PAGAR POR UN SERVICIO HIGIÉNICO QUE DEBE SER GRATUITO, ADEMÁS DE COLOCAR JABÓN ANTIBACTERIAL, PORQUE SOLO CUANDO VIENE UNA PANDEMIA SE PREOCUPAN POR COLOCAR JABÓN, Y AHORA LA PANDEMIA YA PASO Y TODO VUELVE A LA "NORMALIDAD".	CORREO ELECTRÓNICO	10/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO <b>ACEPTADO</b> Y EN RELACIÓN A LO SEÑALADO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL, SE PONE A SU CONOCIMIENTO DE ACUERDO A LO INFORMADO POR LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE, QUE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS SE ENCUENTRAN CONCESIONADOS POR UN TERCERO, MOTIVO POR EL CUAL SE REALIZA EL MENCIONADO COSTO DEL SERVICIO. POR ELLO, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE LE HA COMUNICADO AL CONCESIONARIO SOBRE LO OCURRIDO, SOLICITÁNDOLE LA MEJORA DEL SERVICIO Y DEL PERSONAL A CARGO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN AL PÚBLICO USUARIO. ASÍ MISMO, SE HARÁ DE CONOCIMIENTO A LA SUBGERENCIA DE CONCESIONES Y EVENTOS SU RECLAMO SOBRE EL SERVICIO QUE BRINDA ESTA CONCESIÓN.
50	SETIEMBRE	28/09/2023	P.Z. HUAYNA CÁPAC	zzock6o9p	000005	YENNY ELIZABETH LUQUE TICLLAHUANACO	1. EL PARQUE ZONAL VENDE PRODUCTOS COMESTIBLES "ALFALFA" EN MAL ESTADO, PRESENTANDO TIERRA Y ARENA EN LAS HOJAS, LAS CUALES SE ENCUENTRAN MARCHITAS; EL CUAL ES DAÑINO PARA LOS ANIMALES QUE TIENE EN SU ADMINISTRACIÓN. 2. SE EVIDENCIA DESNUTRICIÓN EN LAS CABRAS Y OVEJAS, ASÍ COMO ENFERMEDAD QUE EVIDENCIA LA GALLINA (EN LAS ALAS). 3. EL ÁREA DE VIVIENDA DE ANIMALES ES MUY REDUCIDA PARA LA CANTIDAD Y TAMAÑO.	CORREO ELECTRÓNICO	13/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO <b>DENEGADO</b> , YA QUE LA CANTIDAD DE TIERRA EN LAS HOJAS DE LOS FORRAJES DE ALFALFA QUE PRESENCIÓ, ES PRODUCTO DEL CORTE Y TRASLADO DEL ALIMENTO, Y QUE PARA LA DOTACIÓN DE ALIMENTOS Y AGUA PARA LOS ANIMALES TIENE UNA PROGRAMACIÓN DIARIA, DE ACUERDO CON LAS INDICACIONES DE LOS VETERINARIOS RESPONSABLES. ASIMISMO, CABE SEÑALAR QUE A LA FECHA SE ENCUENTRA EN PROCESO DE CONTRATACIÓN LOS ALIMENTOS PARA LOS ANIMALES DE LOS MINIZOOLOGICOS Y MINI GRANJAS. SIN PERJUICIO DE ELLO, TOMAREMOS EN CUENTA LAS SUGERENCIAS ACOTADAS Y LE RATIFICAMOS NUESTRO COMPROMISO EN LA MEJORA DE NUESTROS SERVICIOS.
51	SETIEMBRE	30/09/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	5lqcdk26k	-	CAROLINA MORAN JARA	CLASES DEPORTIVAS DE VÓLEY PARA NIÑAS, SE DESARROLLAN SIN UNA PERMANENCIA DE LA DOCENTE. DEJAN A LAS NIÑAS A SU LIBRE CRITERIO PRACTICAR Y A VECES LA DOCENTE SE RETIRA DEJANDO A CARGA DE LAS CLASES A UNA ADOLESCENTE A CARGO. PELOTAS DE VÓLEY INSUFICIENTES PARA LA CANTIDAD DE NIÑAS INSCRITAS. - SERVICIOS HIGIÉNICOS EN MAL ESTADO DE LIMPIEZA.	CORREO ELECTRÓNICO	13/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO <b>ACEPTADO</b> , Y EN RELACIÓN A LO SEÑALADO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL, DE ACUERDO A LO INFORMADO POR LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE, SE HA PUESTO A CONOCIMIENTO DE LOS ENCARGADOS DE LA SUBGERENCIA DE DEPORTES SOBRE LO SUCEDIDO CON LA PERMANENCIA DE LA DOCENTE, A FIN DE QUE SE TOMEN LAS MEDIDAS CORRECTIVAS NECESARIAS PARA MEJORAR LO INDICADO; ASIMISMO SE HA COORDINADO CON LA PERSONA ENCARGADA DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS, PARA QUE MANTENGAN ÉSTOS EN ÓPTIMAS CONDICIONES.