



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
 “AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”

"RECLAMOS PRESENTADOS AL SERPAR LIMA"

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

CUARTO 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 - MEDIDA ADOPTADA
1	OCTUBRE	4/10/2023	P.Z. SINCHI ROCA	2qc7lrqo	-	REYNALDO MOLINA VILLANUEVA	HACE BUEN TIEMPO VENGO USANDO SUS SERVICIOS DE LOSA DE VÓLEY Y SUS ESTACIONAMIENTOS DE LOS DIFERENTES PARQUES QUE CUENTAN, EN VIRTUD A ELLO MI RECLAMO ES SOBRE EL VALOR DEL ESTACIONAMIENTO, YA QUE EN LA PLATAFORMA DE SERPAR HAY OPCIÓN DE ELEGIR POR HORAS SIN EMBARGO CUANDO SE HACE DE MANERA PRESENCIAL SE APLICA LA TARIFA PLANA, HAGO UN RECLAMO QUE DICHO COSTO EXCEDE LOS ESTÁNDARES Y LA VIRTUD Y ALMA DE QUE ES EL PROPÓSITO LA EXISTENCIA DE DICHOS PARQUES, YA QUE EL USO DE ESOS ESPACIOS ES RECREATIVO Y EL FORTALECIMIENTO DE LOS VÍNCULOS FAMILIARES, TENIENDO EN CUENTA QUE LIMA ES UN LUGAR TUGURIZADO Y SIN ÁREAS VERDES SE RECLAMA UN COSTO ÚNICO DE UNA ENTRADA, YA QUE TENER VEHÍCULO NO ES SINÓNIMO DE RIQUEZA. SI ES CIERTO QUE HAY OPCIÓN DE ELEGIR POR HORAS EN LA WEB, SIN EMBARGO, CUANDO SE HACE DE MANERA PRESENCIAL NO HAY ESA OPCIÓN MÁS UNA ÚNICA OPCIÓN DE ELEGIR LA TARIFA PLANA DE S/.15.00 SOLES. QUE EN UNA POSIBLE SITUACIÓN DE PERMANECER SOLO 2 HORAS NO HAY OPCIÓN A ELEGIR. POR OTRO LADO, COMO YA SE HA MENCIONADO LA FUNCIÓN DE LOS PARQUES Y ANTE LA CRISIS ECONÓMICA QUE TRAVESAMOS SE HAGA UN AJUSTE DE LOS PRECIOS DE ENTRADA PARA LAS PERSONAS Y NIÑOS (17 AÑOS) YA QUE CON EL COSTO ACTUAL ES UNA MANERA INDIRECTA DE NO PERMITIR EL INGRESO A LAS PERSONAS QUE NO CUENTAN CON EL RECURSO ECONÓMICO, PERO SI TIENEN EL DERECHO TAMBIÉN A UN LUGAR PARA LA RECREACIÓN.	CORREO ELECTRÓNICO	16/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO , Y EN RELACIÓN A LO SEÑALADO EN SU SOLICITUD, SE DEBE INDICAR QUE EL SERPAR LIMA, AL SER UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, DEBE AJUSTARSE AL TARIFARIO REGLAMENTADO AL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS (TUSNE) DE LA ENTIDAD, ACTUALIZADO POR LA RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 148-2023/SG, EN EL CUAL SE ESTABLECEN LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN, INCLUYENDO LOS DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO. ADEMÁS DE ELLO, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, TOMANDO EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES HECHAS POR USTED, DEBEMOS INDICAR QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS 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.
2	OCTUBRE	4/10/2023	SEDE CENTRAL	g1vc0mv3q	-	JAVIER AGUSTIN FRANCISCO VALENCIA DONGO CARDENAS	LA EMPRESA ARCA CONTINENTAL LINDLEY S.A. VIENE GESTIONANDO ANTE USTEDES EL EXPEDIENTE N°006-2023 SOLICITANDO VALORIZACIÓN DE DÉFICIT DE APORTES DE HABILITACIÓN URBANA DESDE EL 11 DE ABRIL DEL 2023. AUNQUE EL PROCESO SE VIENE DESARROLLANDO MUY LENTAMENTE PUES YA LLEVA 6 MESES DE GESTIÓN HEMOS CUMPLIDO CON TODOS LOS REQUERIMIENTOS SIN INCONVENIENTES, SIN EMBARGO, DESDE EL 02 DE AGOSTO NUESTRO EXPEDIENTE FUE DERIVADO DEL ÁREA DE APORTES AL ÁREA LEGAL CON INFORME N°051-2023, SOLICITANDO OPINIÓN LEGAL. AL MOMENTO HAN TRANSCURRIDO MÁS DE 02 MESES, Y NO TENEMOS NINGUNA INFORMACIÓN, ES MÁS, LOS TELEFONOS FIJOS NO FUNCIONAN, Y CUANDO FUNCIONAN NADIE RESPONDE. CUANDO NOS ACERCAMOS A LAS OFICINAS NOS INDICAN QUE NO TENEMOS CITA Y QUE LLAMEMOS A LOS TELEFONOS FIJOS. ¡¡IMPOSIBLE!! PUES HAN ESTADO FUERA DE SERVICIO POR MAS DE UN MES Y HACE APENAS UNOS DIAS ESTÁN EN FUNCIONAMIENTO, PERO NADIE RESPONDE NINGUNO DE ESTOS NUMEROS 2005455/4331546 ANEXO 5110-5112 (LEGAL) DIRECTO 2005492. DADO ESTE PANORAMA EN QUE NO TENEMOS POSIBILIDAD DE COMUNICACIÓN CON VUESTRA ENTIDAD NI RECIBIMOS NINGUNA COMUNICACIÓN POR PARTE DE USTEDES, ES QUE DESEAMOS DEJAR CONSTANCIA DE NUESTRO MALESTAR Y PREOCUPACIÓN.	CORREO ELECTRÓNICO	17/11/2023	LE INFORMAMOS QUE, SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO , Y LAMENTAMOS LO INDICADO POR USTED EN SU SOLICITUD, AL RESPECTO INDICARLE QUE, EN RELACIÓN A LO SEÑALADO SE REMITE LO INFORMADO POR LA GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA – GAJ DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR-LIMA, A TRAVÉS DEL MEMORANDO N°D000315-2023-SERPAR-LIMA-GAJ, EL CUAL SE ADIUNTA A LA PRESENTE, Y SEÑALA QUE: MEDIANTE MEMORANDO N° D000314-2023-SERPARLIMA-GAJ DE FECHA 16 DE NOVIEMBRE DE 2023, TRASLADARON SUS CONCLUSIONES RESPECTO AL EXPEDIENTE N° 006-2023, A LA SUB GERENCIA DE CONTROL DE APORTES - SGCA, EL INFORME N° D000075-2023-SERPAR-LIMA-SGLA, DE FECHA 16.11.2023. ASÍ MISMO, PRECISA QUE EN TODO MOMENTO SE MANTUVO COMUNICACIÓN CON LA REPRESENTANTE DE LA EMPRESA ARCA CONTINENTAL LINDLEY S.A., SRA. MARTHA ZAMUDIO, CON NRO. DE CEL. 993962732.
3	OCTUBRE	4/10/2023	P.Z. WIRACOCHA	2qc7l21n	000017	JORGE LUIS PALACIOS IBARRA	YO VINE AL PARQUE WIRACOCHA DE SJL Y ME DOY CON LA SORPRESA QUE NO ENCONTRE PERSONAL EN EL ESTACIONAMIENTO CUANDO INGRESE A LAS 9:10:44 AM, Y ME DOY CON LA SORPRESA CUANDO SALGO EN LA TARDE SIN SABER EL TARIFARIO DE LA COCHERA DEL PARQUE WIRACOCHA. Y NO ENCONTRE NINGUN PERSONAL PARA QUE ME ORIENTARA DE MANERA CORRECTA CUANTO ERA EL TARIFARIO Y ESE ES MI QUEJA	CELULAR	13/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO , CONSIDERANDO QUE CUANDO INGRESÓ CON SU VEHÍCULO AL ESTACIONAMIENTO, NO CONTÁBAMOS CON PERSONAL EN DICHA ÁREA. POR ELLO, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE HA TOMADO LAS ACCIONES CORRECTIVAS PERTINENTES DE COLOCAR AVISOS VISIBLES SOBRE EL TARIFARIO DEL ESTACIONAMIENTO, A FIN DE QUE EL USUARIO SE ENCUENTRE EN TODO MOMENTO INFORMADO.
4	OCTUBRE	4/10/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	dp0cjwgr	-	YEAN YUNIOR PIZARRO HINOSTROZA	YA TENGO DOS AÑOS BAJANDO AL PARQUE ZONAL Y HASTA EL MOMENTO SOY QUIEN ALQUILA LAS LOSAS DE VÓLEY Y NO CAMBIAN LAS MALLAS (NET).	CELULAR	13/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO , CONSIDERANDO QUE LAS MALLAS NO SE ENCUENTRAN EN ÓPTIMAS CONDICIONES.POR ELLO, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, INFORMARLE QUE SE HA TOMADO EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS HECHAS POR USTED, ADOPTANDO LA MEDIDA CORRECTIVA DE GESTIONAR LA COMPRA DE NUEVAS MALLAS DE VÓLEY PARA 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	RESPUESTA - MEDIDA ADOPTADA
5	OCTUBRE	5/10/2023	P.Z. HUÁSCAR	12vcjqo76	-	MARLENY BAUTISTA DE LA CRUZ	EN LA PÁGINA WEB DE SERPAR INDICA QUE LA PISCINA ESTÁ ABIERTA INCLUSO FERIADOS Y SÁBADOS Y DOMINGOS. EL DÍA DOMINGO 01/10/24 FUI CON MI FAMILIA A LA PISCINA, PERO ESTABA CERRADO, PUEDE FAVOR PODRÍAN ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN	CELULAR	16/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO , CONSIDERANDO QUE LA INFORMACIÓN DE LA PÁGINA WEB SE ENCUENTRA INEXACTA. POR ELLO, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE EN UN FUTURO UNA ATENCIÓN DE CALIDAD Y CON INFORMACIÓN ACTUALIZADA, SE HA CURSADO UN INFORME AL ÁREA CORRESPONDIENTE, PARA QUE SE REALICE LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL Y ASÍ EVITAR FUTUROS INCONVENIENTES.
6	OCTUBRE	6/10/2023	P.M. ALAMEDA LAS MALVINAS	mn3c6zaj1	000003	LEONIDAS VICENTE CERVANTES ROJAS	SOY USUARIO DE LA COCHERA Y CUANDO ME ACERCO A LOS SERVICIOS HIGIENICOS ME COBRAN, CUANDO EL SERVICIO DEBE SER GRATUITO.	COPIA EN SEDE	16/11/2023	LE INFORMAMOS QUE, CONSIDERANDO SU RECLAMO REGISTRADO EN FECHA MIÉRCOLES 04 DE OCTUBRE DE 2023, POR EL COBRO EFECTUADO DE S/. 0.50 HACIA SU PERSONA, POR EL USO DE LOS SERVICIOS HIGIENICOS UBICADOS EN EL PASAJE GARCÍA VILLÓN, DENTRO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL PARQUE METROPOLITANO ALAMEDA LAS MALVINAS, Y ADICIONANDO QUE LOS USUARIOS DE LA PLAYA DE ESTACIONAMIENTO 02, NO DEBERÍAN ABONAR DICHO PAGO, SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO , DEBIDO A QUE DICHS SERVICIOS SE ENCUENTRAN CONCESIONADOS.
7	OCTUBRE	7/10/2023	P.M. EL MIGRANTE	lrmc9wree	-	JOSE LUIS ALCANTARA PEREZ	TODAS LAS SEMANAS JUGAMOS EN ESA SEDE EN LA CANCHA DE GRASS SINTÉTICO. LOS PROBLEMAS SON BÁSICAMENTE 2. EL PRIMERO VA CON RESPECTO AL TIEMPO Y EL DESOCUPAR DE LAS CANCHAS. FINALIZAN LA HORA EN PUNTO Y ME PARECE BIEN. LO QUE NO ME PARECE BIEN ES QUE NO RETIREN A LA GENTE QUE TERMINÓ DE JUGAR Y SE QUEDEN AHÍ QUITÁNDOLOS TIEMPO A NOSOTROS QUE DE SER REPUESTO NO HABRÍA PROBLEMA ALGUNO, PERO NO ES ASÍ. EL SEGUNDO PROBLEMA ES EL ESTADO DE LA CANCHA PUES TIENE HUECOS POR TODOS LADOS. EL GRASS SINTÉTICO SE HA LEVANTADO POR TODAS PARTES QUE HASTA PUEDE OCASIONAR ACCIDENTES AL CORRER SOBRE ÉL. TODOS LOS PARCHES QUE TIENE SE HAN SOLTADO Y SE DOBLAN AL PUNTO DE DEJAR DESCUBIERTO EL PISO PONIENDO EN RIESGO LA INTEGRIDAD FÍSICA DE LOS JUGADORES Y EN ESE PARQUE NO HAY UN TÓPICO PARA ATENDER ESA CLASE DE EMERGENCIAS.	CORREO ELECTRÓNICO	17/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO , Y LAMENTAMOS LO INDICADO POR USTED EN SU SOLICITUD, AL RESPECTO INDICARLE QUE, LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS, TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL, EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, Y QUE A PARTIR DE LA FECHA SE CONTABILICE LA HORA DESDE QUE SE ENTREGA LA CANCHA VACÍA, A FIN DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE. ADEMÁS DE ELLO, A FIN DE BRINDARLE EN SERVICIO EN ÓPTIMAS CONDICIONES, SE HA REQUERIDO QUE SE GESTIONE EL CAMBIO TOTAL DEL GRASS SINTÉTICO POR ENCONTRARSE EN MAL ESTADO, SIENDO QUE, DICHO REQUERIMIENTO AÚN SE ENCUENTRA EN TRÁMITE.
8	OCTUBRE	7/10/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	0z2cqe6m6	-	SONIA RAMIREZ CASTILLO	EL DIA DE AYER NO ME DEJARON INGRESAR AL CLUB YA QUE COMO DICEN QUE LOS ACOMPAÑANTES NO PUEDEN INGRESAR, PERO EN EL MOMENTO QUE ME ESTOY RETIRANDO VEO SALIR UNA SEÑORA Y SE ME HACE INJUSTO QUE PARA UNAS PERSONAS SI Y LA VERDAD NO ESTOY DE ACUERDO CON LA REGLAMENTARIA O POR QUÉ SOY DEL GÉNERO FEMENINO, O NO SÉ CUÁL ES EL PROBLEMA, ADJUNTO FOTOS POR EL PERSONAL, DÓNDE NO ME DEJARON INGRESAR, ESPERO SU PRONTA RESPUESTA.	CORREO ELECTRÓNICO	16/11/2023	LE INFORMAMOS QUE, EL SERPAR LIMA AL SER UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, DEBE AJUSTARSE AL TARIFARIO REGLAMENTADO AL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS (TUSNE) DE LA ENTIDAD, ACTUALIZADO POR RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 148-2023/SG, EN EL CUAL SE ESTABLECEN LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN, DEBIENDO EFECTUARSE EL PAGO CORRESPONDIENTE PARA EL INGRESO AL PARQUE; DEBIDO A LO CUAL, SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO .
9	OCTUBRE	10/10/2023	P.Z. HUAYNA CÁPAC	o9kcj9zz5	000006	TANIA MILUSKA BALDEON ARCOS	CUANDO ME DIRIGÍ A ENTRAR AL PARQUE CON MI MENOR HIJO Y MI FAMILIA TRAYENDO CON NOSOTROS SUS JUGUETES, UN SCOOTER Y UNA BICICLETA EQUILIBRIO, DONDE EN PUERTA NOS INDICA QUE, SIN CASCO NO SE PUEDE INGRESAR DANDO MOTIVO A UNA MOLESTIA POR PARTE DE MI FAMILIA, LLAMANDO A LOS ADMINISTRADORES, INDICANDO QUE NO SE PODÍA INGRESAR, A ELLO NUESTRA MOLESTIA YA QUE TRANSCURRÍA EL TIEMPO, YA QUE A VECES NO TENEMOS PARA COMPRAR UN CASCO. POR LO TANTO EN OTRA CIRCUNSTANCIA ME HUBIERA GUSTADO QUE NOS HAGAN INGRESAR BAJO LA RESPONSABILIDAD DE LOS PADRES.	CORREO ELECTRÓNICO	16/11/2023	LE INFORMAMOS QUE, CONSIDERANDO QUE SE HA DISPUESTO COMO MEDIDA DE SEGURIDAD, EL USO OBLIGATORIO DEL CASCO DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL PARQUE, A FIN DE REDUCIR EL RIESGO A SUFRIR LESIONES GRAVES EN LA CABEZA EN CASO OCURRA ALGÚN ACCIDENTE ANTE EL MANEJO DE BICICLETAS, PATINETAS U OTROS SIMILARES, EN RAZÓN DE LO CUAL SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO .
10	OCTUBRE	10/10/2023	P.Z. HUÁSCAR	j7eclwmm	-	LEIDY DIANA GUILLERMO CRUZ	ME INDICAN QUE NO PUEDO INGRESAR NINGÚN DÍA CON GATITOS YA QUE INDICAN QUE ESTÁ PROHIBIDO, PERO EN LA ADMINISTRACIÓN HAY UN GATO ES DECIR NINGÚN DÍA PUEDO VENIR CON MI MASCOTA.	CELULAR	22/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO , Y LAMENTAMOS LO INDICADO POR USTED EN SU SOLICITUD, AL RESPECTO SE PONE A SU CONOCIMIENTO, EN RELACION AL INGRESO DE MASCOTAS, QUE EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA- SERPAR LIMA, DISPONE Y AUTORIZA EL INGRESO DE MASCOTAS A LOS PARQUES TODOS LOS DÍAS JUEVES, SIENDO ESTE DÍA DENOMINADO "JUEVES DE PATITAS", Y ADEMÁS MENCIONAR QUE EN LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN, ESTE DÍA APARECE COMO UNA DE LAS ACTIVIDADES PERMITIDAS EN EL PARQUE (HTTPS://WWW.SERPAR.GOB.PE/CLUBES-ZONALES/CLUB-ZONAL-HUASCAR/). ASÍ MISMO, INDICARLE QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS, TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL, EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, Y EN TODO CASO INDIQUEN A LOS USUARIOS QUE SI TRAEN A SUS GATITOS TENDRÍAN QUE HACERLO EN UNA MALETITA PARA MASCOTAS ADECUADA PARA TRANSPORTARLOS, YA QUE SE PODRÍAN ASUSTAR POR LOS CANES Y ESCAPAR, ADEMÁS DE TENER EN CUENTA QUE EL USUARIO ES EL RESPONSABLE POR EL ESTADO Y BIENESTAR DE SU MASCOTITA. INFORMARLE TAMBIÉN, QUE EN EL CASO DE LOS GATOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL PARQUE, ÉSTOS SON GATOS ABANDONADOS POR USUARIOS Y RESPECTO A LOS 3 GATITOS QUE SE ENCUENTRAN EN LA ADMINISTRACIÓN, SE DEBE A QUE ESTÁN PARA DARLOS EN ADOPCIÓN, LOS MISMOS QUE YA ESTÁN VACUNADOS Y ESTERILIZADOS, ADEMÁS QUE EN LOS DÍAS "JUEVES DE PATITAS" SE LOS PONE A BUEN RECAUDO DENTRO DE LAS OFICINAS PARA QUE LOS CANES NO LOS ATAQUEN.

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 - MEDIDA ADOPTADA
11	OCTUBRE	11/10/2023	P.Z. SINCHI ROCA	ve0cg011	000009	ROXSELLA SILVA RAMOS	ESTABA JUGANDO CON MIS HIJOS MENORES DE EDAD VÓLEY EN EL GRAS SE ACERCÓ UN PERSONAL DEL PARQUE (GUARDAPARQUES) Y NOS DIJO QUE QUITÁRAMOS LA NET QUE ESTABA PROHIBIÓ POR ADMINISTRACIÓN. EL ADMINISTRADOR VLADIMIR HERRERA VALLEJO NOS INDICÓ PORQUE MALOGRARÁ EL CÉSPED. SIN EMBARGO, SE LE EXPLICÓ QUE JUGAR VÓLEY EN EL CÉSPED SIN NET IGUAL MALOGRARÁ EL CÉSPED. POR LO TANTO, CONSIDERO QUE ES ABSURDO QUE ES ABSURDA LA DISPOSICIÓN QUE JUGAR NET O SIN NET IGUAL MALOGRARÍA EL CÉSPED. NO PAGO EL PARQUE EL SOLO SENTARME EN EL PARQUE, SI NO PATA JUGAR	CORREO ELECTRÓNICO	23/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO Y LAMENTAMOS LO INDICADO POR USTED EN SU SOLICITUD; AL RESPECTO SE PONE A SU CONOCIMIENTO QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE VIENE EJECUTANDO EL PLAN DEL MANTENIMIENTO DE LAS ÁREAS VERDES, MEDIANTE TRABAJOS PROGRAMADOS POR ZONAS, CON LA FINALIDAD DE RECUPERAR LAS ÁREAS ÁRIDAS Y SIN VERDOR DEL PARQUE, PARA ASÍ PODER BRINDAR AL PÚBLICO USUARIO ESPACIOS IDÓNEOS PARA SU ESPARCIMIENTO. ADEMÁS DE ELLO, COMO MEDIDA CORRECTIVA, SE HA CONSIDERADO LA NECESIDAD DE CERCAR LOS ESPACIOS QUE ESTÉN EN MANTENIMIENTO, PARA EVITAR QUE ESTOS SEAN DAÑADOS.
12	OCTUBRE	11/10/2023	P.Z. SINCHI ROCA	6zmcn20mg	000010	NILDA LUPE ROJAS TELLO	EL DÍA DEL PRESENTE MES HE RECIBIDO MALTRATO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA PUERTA DE INGRESO DEL PARQUE SINCHI ROCA, ME IMPIDIERON INGRESAR MI NET INJUSTIFICADAMENTE ALUCIANDO QUE ES UNA INSTITUCIÓN PRIVADA Y QUE LA DISPOSICIÓN SE DIO WILLIAM HERRERA VALLEJO (ADMINISTRADOR DEL PARQUE) SUPUESTAMENTE PORQUE ESTÁ PROTEGIENDO LAS ÁREAS VERDES Y QUE SOLO SE DEBE VENIR LA PARQUE A SENTARSE, OTRO PUNTO ES QUE HACE UN PAR DE SEMANAS ME IMPIDIERAN INGRESAR UNA SILLA ESPECIAL PARA MI SEÑORA MADRE DE(78 AÑOS UN PROBLEMA DE SALUD) MANIFESTANDO QUE AQUÍ ALQUILAN SILLAS, ESTOL ME MANIFIESTA LA SRA. NANCY ZAVALA PEÑA, POR INDICACIÓN DE PARTE ADMINISTRATIVA, ESTO ME GENERA INCOMODIDAD Y MALESTAR.	CELULAR	23/11/2023	LE INFORMAMOS QUE, CONSIDERANDO QUE EL PARQUE BRINDA EL SERVICIO DE ALQUILER DE LOS ESPACIOS DEPORTIVOS CON LOS QUE CUENTA, QUE ESTÁN ORIENTADOS PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS DE VÓLEY, FUTBOL, BÁSQUET, ETC., DE MANERA QUE EL USO DE LA NET DE VÓLEY DEBE REALIZARSE EN LAS LOSAS DEPORTIVAS, LA CUAL ES ASIGNADA POR EL TIEMPO DEL ALQUILER DE LA LOSA. ASÍ COMO TAMBIÉN, MANIFESTARLE QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE VIENE EJECUTANDO EL PLAN DEL MANTENIMIENTO DE LAS ÁREAS VERDES, MEDIANTE TRABAJOS PROGRAMADOS POR ZONAS, CON LA FINALIDAD DE RECUPERAR LAS ÁREAS ÁRIDAS Y SIN VERDOR DEL PARQUE, PARA ASÍ PODER BRINDAR AL PÚBLICO USUARIO ESPACIOS IDÓNEOS PARA SU ESPARCIMIENTO, POR LO QUE RECOMIENDA EVITAR LA COLOCACIÓN DE NET EN ÁRBOLES CON EL FIN DE EVITAR EL MALTRATO DE LAS ÁREAS VERDES. ADEMÁS DE ELLO, SE HA TOMADO EN CUENTA LO SEÑALADO POR USTED SOBRE LO SUCEDIDO RESPECTO LA SILLA ESPECIAL, A FIN DE APLICAR CRITERIOS PARA EL ACCESO DE CIERTOS IMPLEMENTOS QUE PERMITAN EL CONFORT DE LOS USUARIOS; FINALMENTE, INDICARLE QUE A RAZÓN DE LO ANTES EXPUESTO SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO .
13	OCTUBRE	13/10/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	0z2cq5r7	-	RODRIGO ARTURO HURTADO OJEDA	HACE MESES SE INAUGURÓ EL ÁREA DE FUTSAL DE BÁSQUET CON EL ALCALDE, PERO AÚN SIGUE INHABILITADO AL PÚBLICO, LA VERDAD NO ENTIENDO PORQUE HASTA LA FECHA PASA ESO. EL SIGUIENTE RECLAMO ES QUE NINGUNA CANCHA DE FÚTBOL ESTÁ ABIERTA MÁS QUE PARA ALQUILAR, Y CUANDO VOY CON MIS PEQUEÑAS NO SE PUEDE USAR PORQUE ESTÁ CERRADO O TE DESALOJAN.	CELULAR	17/11/2023	LE INFORMAMOS QUE, SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO , DEBIDO A QUE EL SERPAR LIMA AL SER UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, DEBE AJUSTARSE AL TARIFARIO REGLAMENTADO AL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS (TUSNE) DE LA ENTIDAD, ACTUALIZADO POR RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 148-2023/SG, EN LA CUAL SE ESTABLECEN LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN. RAZÓN POR LA CUAL, NO SE LE PUEDE BRINDAR AL USUARIO EL USO DE ALGUNA CANCHA DEPORTIVA, SIN HABER REALIZADO EL PREVIO PAGO PARA LAS RESERVAS DE ESTAS.
14	OCTUBRE	18/10/2023	P.Z. SINCHI ROCA	30gcpog9	000011	SASHIA YEOHLEE ESPEJO MOGROVEJO	VENGO CON MI MASCOTA Y ME PROHÍBEN EL INGRESO, LA MASCOTA ES UNA INTEGRANTE DE LA FAMILIA Y NO DEBERÍAN TENER UN SOLO DÍA PARA RECREARSE, ELLOS MERCEN RECREACIÓN Y QUE MEJOR EN UN PARQUE COMO ESTE. ME INDIGNA QUE COBREN Y NO HAGAN LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO, LUEGO EXPLIQUEN QUE NO PUEDEN INGRESAR MI MASCOTA. NO ME DAN OTRA SOLUCIÓN AS QUE VOLVER A MI DOMICILIO.	CELULAR	17/11/2023	LE INFORMAMOS QUE, SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO , CONSIDERANDO LO SEÑALADO EN SU SOLICITUD, YA QUE EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA- SERPAR LIMA, DISPONE Y AUTORIZA EL INGRESO DE MASCOTAS A LOS PARQUES TODOS LOS DÍAS JUEVES, SIENDO ESTE DÍA DENOMINADO "JUEVES DE PATITAS", Y MENCIONAR ADEMÁS QUE EN LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN, ESTE DÍA APARECE COMO UNA DE LAS ACTIVIDADES PERMITIDAS EN EL PARQUE (https://www.serpar.gob.pe/clubes-zonales/club-zonal-sinchi-roca/). ASÍ COMO TAMBIÉN, QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE PROCEDIÓ CON BRINDARLE LAS FACILIDADES PARA LA DEVOLUCIÓN DEL EFECTIVO POR EL PAGO REALIZADO PARA EL INGRESO AL PARQUE.
15	OCTUBRE	22/10/2023	P.Z. HUAYNA CÁPAC	e1rcg41og	-	KARLA MILAGROS BURGA MENDOZA	LLEGAMOS CON MI FAMILIA AL MEDIODÍA Y NOS INSTALAMOS EN UNA DE LAS MESAS QUE HAY EN LAS INSTALACIONES Y LLEGA UNA SEÑORA SIN SIQUIERA SALUDAR Y NOS INDICA QUE LE ENTREGUAMOS EL TICKET POR EL USO DE LA ZONA DE PARRILLAS O DE LO CONTRARIO PAGARLE 15 SOLES. LE INDICAMOS QUE PRIMERO SE PRESENTE Y MUESTRE UNA CREDENCIAL Y NOS INDIQUE PORQUE TENÍAMOS QUE PAGAR SI SOLO USARÍAMOS LA MESA Y QUE ANTERIORMENTE TAMBIÉN HABÍAMOS VENIDO Y USAMOS SOLO LA MESA SIN NINGÚN INCONVENIENTE Y NI SIQUIERA NOS COBRARON A LO CUAL NOS RESPONDIÓ QUE TENÍAMOS QUE PAGARLE Y SEGUÍA SIN IDENTIFICARSE LA SEÑORA SE COMPORTABA DE MANERA PREPOTENTE ENTONCES DECIDÍ IR A LA OFICINA ADMINISTRATIVA PORQUE QUERÍA CONSULTARLE SI ERA CIERTO O NO QUE TENÍAMOS QUE PAGAR SOLO POR LA MESA E INFORMARLE QUE EN LA ENTRADA TAMPOCO NOS DIJERON NADA Y RECALCANDO QUE NO ES LA PRIMERA VEZ QUE VENIMOS PERO ME DI CON LA SORPRESA QUE NO HAY NADIE EN LA OFICINA Y TUVE QUE PREGUNTARLE A LOS PORTEROS Y NOS DIJERON QUE TENÍAMOS QUE PAGAR PERO EN BOLETERÍA. EN CONCLUSIÓN, NO SUPIMOS QUIÉN ERA LA SEÑORA QUE NOS QUISO COBRAR Y EN SEGUNDA NO HAY NADIE A QUIEN PEDIR INFORMACIÓN EN LA OFICINA ADMINISTRATIVA Y TERCERO NOS COBRARON 30 SOLES CUANDO EN UN PRINCIPIO NOS DIJERON QUE ERA 15 SOLES. EL TRATO DE LOS TRABAJADORES ES PÉSIMO Y DE ADMINISTRACIÓN ES PEOR PORQUE NI SIQUIERA SE ENCUENTRAN Y RECALCAR QUE LA SEÑORA NO NOS QUISO ENSEÑAR NINGUNA CREDENCIAL Y LO QUE NOS ENSEÑÓ SOLO FUE LA PARTE TRASERA DE UN SUPUESTO FOTOCHECK.	CORREO ELECTRÓNICO	28/11/2023	LE INFORMAMOS QUE, SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO , DEBIDO A QUE EL SERPAR LIMA AL SER UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, DEBE AJUSTARSE AL TARIFARIO REGLAMENTADO AL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS (TUSNE) DE LA ENTIDAD, ACTUALIZADO POR RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 148-2023/SG, EN LA CUAL SE ESTABLECEN LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN EN LOS PARQUES, POR CONSIGUIENTE, LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS DE PARRILLAS, ALQUILER DE MESAS Y SILLAS, SE ENCUENTRAN ESTIPULADOS EN ESTE. CABE INDICAR TAMBIÉN, QUE EL TARIFARIO DE LOS SERVICIOS EN GENERAL, SE LOCALIZA EN LAS BOLETERÍAS DE ATENCIÓN, UBICADOS EN EL ACCESO PRINCIPAL DEL PARQUE. ADEMÁS DE ELLO, INFORMAR QUE LA NO PRESENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN, FUE DEBIDO A QUE SE ENCONTRABAN DESARROLLANDO ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN EN EL PARQUE, AL CONTAR CON GRAN AFLUENCIA DE VISITANTES, COMO SUELE EFECTUARSE; ASÍ COMO TAMBIÉN SE 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.

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 - MEDIDA ADOPTADA
16	OCTUBRE	23/10/2023	P.Z. HUAYNA CÁPAC	o9kcj1rme	000007	LUIS ALBERTO AVALOS MELGAREJO	EN BOLETERIA RECIBÍ UN MALTRATO AL NO TENER SENCILLO, UN PADRE DE FAMILIA DE ATRÁS ME QUISO SENCILLAR Y EL CAJERO NO QUISO RECIBIR Y ME DIJO VAYA A BUSCAR SU PROPIO SENCILLO Y VUELVA HACER LA COLA. - EN ESTACIONAMIENTO ME ENVIARON HACER COLA EN BOLETERÍA HAGO MI COLA Y ME DICEN QUE SE PAGA EN ESTACIONAMIENTO, VUELVO AL ESTACIONAMIENTO Y EL SEÑOR ME DICE QUE EL NO TIENE NADA QUE VER, QUE NO SABE NADA. - YO AL INGRESAR HE VENIDO CON MI MASCOTA QUE TENIA COLOCADO SU ARNÉS Y CINTA Y EL DE SEGURIDAD DE LA PUERTA NO ME DEJO INGRESAR, TENIENDO EN CUENTA QUE OTRAS PERSONAS ASISTENTES TRAÍAN A SUS MASCOTAS, PERO SU RESPUESTA DEL SEGURIDAD FUE SON PERROS DE LA CALLE YO NO SE NADA.	DOMICILIO	28/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO , CONSIDERANDO QUE, DEBIDO A LA ALTA AFLUENCIA DE PÚBLICO, EL SENCILLO QUE SE HABÍA ABASTECIDO EN LAS CAJAS, SE HABÍA TERMINADO MINUTOS ANTES DE QUE SE LE BRINDE ATENCIÓN; ASÍ MISMO LA ADMINISTRACIÓN VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, CON LA FINALIDAD DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE. ASÍ MISMO, SE PONE A SU CONOCIMIENTO, EN RELACIÓN AL INGRESO DE MASCOTAS, QUE EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA- SERPAR LIMA, DISPONE Y AUTORIZA EL INGRESO DE MASCOTAS A LOS PARQUES TODOS LOS DÍAS JUEVES, SIENDO ESTE DÍA DENOMINADO "JUEVES DE PATITAS", Y ADEMÁS MENCIONAR QUE EN LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN, ESTE DÍA APARECE COMO UNA DE LAS ACTIVIDADES PERMITIDAS EN EL PARQUE (HTTPS://WWW.SERPAR.GOB.PE/CLUBES-ZONALES/CLUB-ZONAL-HUAYNA-CAPAC/).
17	OCTUBRE	23/10/2023	P.Z. HUAYNA CÁPAC	nwn9n6e1	000008	CARMEN XIOMARA REYES AVALOS	SUFRI MALTRATO POR PARTE DE BOLETERIA, YA QUE NO CONTABAN CON SENCILLO Y ME DIRJO A HACER LA COLA OTRA VEZ CUANDO TENGA SENCILLO. - EL SEÑOR DE SEGURIDAD TUVO UNA MALA RESPUESTA AL CONSULTARLE DONDE ESTABA EL ESTACIONAMIENTO ME DIJO: "YO NO SE NADA, YO SOLO RECIBO BOLETOS CANCELADOS" - TRAJE MI MASCOTA AL PARQUE Y NO ME DEJARON INGRESAR HABIENDO OTRAS MASCOTAS ADENTRO Y SOLO EL PERSONAL QUE TRABAJA INDICÓ, YO NO PUEDO HACER NADA YA ESTÁN ADENTRO, PERO SU PERRO NO ENTRA.	CELULAR	28/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO Y LAMENTAMOS LO INDICADO POR USTED EN SU SOLICITUD; CONSIDERANDO QUE DEBIDO A LA ALTA AFLUENCIA DE PÚBLICO, EL SENCILLO QUE HABÍA SIDO ABASTECIDO A LAS CAJAS SE HABÍA TERMINADO MINUTOS ANTES DE QUE SE LE BRINDE ATENCIÓN; ASÍ MISMO INDICARLE QUE LA ADMINISTRACIÓN VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, CON LA FINALIDAD DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE. ASÍ MISMO, SE PONE A SU CONOCIMIENTO, EN RELACIÓN AL INGRESO DE MASCOTAS, QUE EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA- SERPAR LIMA, DISPONE Y AUTORIZA EL INGRESO DE MASCOTAS A LOS PARQUES TODOS LOS DÍAS JUEVES, SIENDO ESTE DÍA DENOMINADO "JUEVES DE PATITAS", Y ADEMÁS MENCIONAR QUE EN LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN, ESTE DÍA APARECE COMO UNA DE LAS ACTIVIDADES PERMITIDAS EN EL PARQUE (HTTPS://WWW.SERPAR.GOB.PE/CLUBES-ZONALES/CLUB-ZONAL-HUAYNA-CAPAC/).
18	OCTUBRE	23/10/2023	P.Z. HUAYNA CÁPAC	ve0cgpvm3	000009	LUIS ALBERTO AVALOS MELGAREJO	SE HIZO EL RECLAMO EN LA ADMINISTRACIÓN, SE HIZO USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES A CARGO DE LA SEÑORITA SONIA HUANQUI OBLETO, EL CUAL NO TUVO LA ASESORÍA CORRESPONDIENTE DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES LA CUAL NOS DIO LA HOJA FALLIDA DEL RECLAMO, TUVO QUE IRNOS A BUSCAR EN TODO EL PARQUE E INCOMODARNOS CUANDO ESTÁBAMOS ALMOZANDO, POR UN ERROR QUE ELLA TUVO AL DARNOS LA HOJA FALLIDA Y ME CAUSO INCOMODIDAD Y MOLESTIA Y MAS CUANDO NOS DIJO QUE EL ERROR FUE PORQUE ES NUEVA.	DOMICILIO	28/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO Y LAMENTAMOS LO INDICADO POR USTED EN SU SOLICITUD; E INDICARLE QUE LA ADMINISTRACIÓN HA TOMADO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS TALES COMO EL CAMBIO DEL RESPONSABLE ENCARGADO DE ORIENTAR A LOS USUARIOS Y LA INDUCCIÓN AL PERSONAL EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y A LOS USUARIOS EN GENERAL, CON LA FINALIDAD DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS OCURRAN NUEVAMENTE.
19	OCTUBRE	25/10/2023	P.Z. HUAYNA CÁPAC	pp4c3dmm1	-	CLAUDIA ANCO USCAMAITA	EL 24 DE DICIEMBRE A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB REALICE LA RESERVA PARA EL ALQUILER DE UNA LOSA DE FULBITO LA CUAL TENÍA CONOCIMIENTO SE UBICABA CERCA DE LA ZONA DE PARRILLAS. ELEGÍ ESTE AMBIENTE PORQUE TENÍA PROGRAMADO REALIZAR UNA VISITA CON MI FAMILIA DE ALMUERZO Y LUEGO UNA ACTIVIDAD DEPORTIVA. CUANDO HICE LA RESERVA NO TUVE INCONVENIENTE ALGUNO, SIN EMBARGO, MOMENTOS DESPUÉS SE COMUNICÓ CONMIGO PERSONAL DEL PARQUE ZONAL HUAYNA CÁPAC Y ME INDICARON QUE ME REUBICARÍAN EN OTRO AMBIENTE SIN DARMER RAZÓN ALGUNA. ESTA SITUACIÓN ME SORPRENDIÓ DEBIDO A QUE CUANDO REALICÉ LA RESERVA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB PUEDE HACERLA CON TOTAL NORMALIDAD. A PESAR QUE ME BRINDARON LAS DISCULPAS CORRESPONDIENTES Y LA REUBICACIÓN A OTRA ÁREA, LA CUAL NO ME SATISFACÍA EN LO ABSOLUTO, LA INCOMODIDAD YA SE HABÍA GENERADO. MI MOLESTIA ES PORQUE NO ENTIENDO CÓMO ES POSIBLE QUE UNA INSTITUCIÓN/EMPRESA BRINDE UN SERVICIO Y LUEGO TE DIGAN QUE NO ES POSIBLE OFRECÉRTELO CON LAS CARACTERÍSTICAS TAL CUAL LOS SOLICITASTE? AL MOMENTO QUE HICE EL PAGO LA PÁGINA NO ME ADVIRTIÓ DE NINGÚN ERROR O INCONVENIENTE. ESTA MOLESTIA, GENERO QUE HAGA OTRO GASTO ADICIONAL, ELIGIENDO LAS INSTALACIONES DE OTRO CLUB. ¿USTEDES QUE FORMAN PARTE DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA, QUE SERVICIOS CREEN QUE BRINDAN AL CLIENTE? ¿ACASO POR SER INSTITUCIÓN PÚBLICA SE CREEN CON EL DERECHO DE ANULAR UN SERVICIO O MODIFICAR LO A GUSTO DE USTEDES CUANDO EN SU PÁGINA DICE LO CONTRARIO? SUGIERO DESHABILITEN SU PÁGINA PORQUE APARTE DE BRINDAR INFORMACIÓN FALSA, LA CUAL NO SE ENCUENTRA ACTUALIZADA, GENERAN INCOMODIDAD A LOS VISITANTES; ASÍ MISMO, ASÍ UN USUARIO PAGUE 1.50 O 20 SOLES EN UN SERVICIO, ESTE DEBE SER BUENO, YA QUE USTEDES SUBSISTEN GRACIAS AL PÚBLICO.	CORREO ELECTRÓNICO	11/12/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO , CONSIDERANDO QUE POR UN INCIDENTE FORTUITO NO PUDIMOS BRINDARLE EL SERVICIO RESERVADO DE ACUERDO A LAS CARACTERÍSTICAS REQUERIDAS. CON EL PROPÓSITO DE RESARCIR ADECUADAMENTE ESTA SITUACIÓN, HEMOS PROCEDIDO A REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE CORRESPONDIENTE MEDIANTE LA EMISIÓN DE LA NOTA DE CRÉDITO B001-00000449. SI SURGIERAN DUDAS ADICIONALES O CONSULTAS CON RESPECTO A LA MENCIONADA NOTA DE CRÉDITO, LE EXTENDEMOS UNA CORDIAL INVITACIÓN A PONERSE EN CONTACTO CON NUESTRA SUBGERENCIA DE TESORERÍA. Y ESTAMOS COMPROMETIDOS A PROPORCIONARLE LA ASISTENCIA NECESARIA PARA ACLARAR CUALQUIER INQUIETUD QUE PUEDA TENER.
20	OCTUBRE	30/10/2023	P.Z. HUASCAR	0z2cqk4k1	000006	MIRIAM KATHERIN QUISPE ROMERO	EL JUEGO ESTABA OXIDADO Y ROTO NO TIENE AGARRADERA, LOS NIÑOS SUBIERON Y MI PEQUEÑO HIJO DE 6 AÑOS SE ABRIÓ LA QUIJADA TERMINÁNDOLO DE LLEVAR AL TOPICO DONDE ME MENCIONA QUE TENGO QUE LLEVARLO A EMERGENCIA A QUE SE LE REALICE PUNTOS. SITUACIÓN QUE ME GENERA MOLESTIAS YA QUE TRAIJO A MIS HIJOS CON LA CONFIANZA DE UN LUGAR RECREATIVO SEGURO. EXIJO PUEDAN PROCEDER COMO SEA COMPETENTE SI SE DA ALGUN GASTO POR LAS CONTUSIONES.	DOMICILIO	12/12/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO , CONSIDERANDO LOS COMENTARIOS Y OBSERVACIONES EXPRESADOS POR SU PERSONA. POR ELLO, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, HEMOS IMPLEMENTADO LAS ACCIONES PERTINENTES PARA PREVENIR CUALQUIER EVENTUALIDAD EN LAS ÁREAS DESTINADAS PARA LOS NIÑOS.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA - MEDIDA ADOPTADA
21	OCTUBRE	30/10/2023	SEDE CENTRAL	43ec0wnr2	-	LUIS ENRIQUE DE LA CRUZ LOPEZ	DESDE EL 18.09.2023 HEMOS VENIDO GESTIONADO PRESENCIALMENTE ANTE SERPAR QUE SE EMITA EL(LOS) DOCUMENTO(S) NECESARIO(S) PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN DE LA ESQUELA DE PARTE DE SUNARP, A EFECTOS DE PODER INSCRIBIR EL TÍTULO 2023-02660683. DICHA ESQUELA INDICA QUE EN LA ESCRITURA PÚBLICA DE FECHA 26/08/2023, LOS COMPRADORES LUIS ENRIQUE DE LA CRUZ LÓPEZ Y ROSARIO DEL CARMEN GONZALES ORBEZO SON DE ESTADO CIVIL SOLTERO, SIN EMBARGO, EN SU SISTEMA INFORMÁTICO SE ADVIERTE QUE EN LA PARTIDA N° 15231613 CONSTA UN RECONOCIMIENTO DE UNIÓN DE HECHO, POR LO QUE SOLICITAN ADJUNTAR NUEVO PARTE NOTARIAL O PARTE NOTARIAL ACLARATORIO CONFORME AL ART. 48 DE LA LEY DEL NOTARIADO. AL RESPECTO, A EFECTOS DE SUBSANAR EL DEFECTO SUBSANABLE DE LA ESQUELA DE OBSERVACIÓN DE SUNARP DE FECHA 13.09.2023, LA GERENCIA DE APORTES Y PATRIMONIO INMOBILIARIO INDICÓ QUE CON FECHA 04/10/2023 CURSÓ PROYECTO DE CLÁUSULA A LA GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA, SIN EMBARGO, A LA FECHA LA GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA NO HA BRINDADO RESPUESTA ALGUNA RESPECTO DEL ESTADO DE DICHO DOCUMENTO NECESARIO PARA INSCRIBIR EL TÍTULO 2023-02660683... POR LO QUE CON CARÁCTER DE MUY URGENTE SOLICITAMOS QUE EN PLENA OBSERVANCIA DE LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO IV DE LA LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL-LEY N° 27444, SERPAR EFECTUÉ EL TRÁMITE CORRESPONDIENTE PARA LEVANTAR EL DEFECTO SUBSANABLE DE LA ESQUELA DE OBSERVACIÓN DE SUNARP, A EFECTOS DE QUE LA UNIÓN DE HECHO ANTES DESCRITA, PUEDA INSCRIBIR EL TÍTULO 2023-02660683. SE ADJUNTA ACTUADOS Y ESCRITO DE FECHA 18.10.2023 PRESENTADO POR MESA DE PARTES VIRTUAL.	CORREO ELECTRÓNICO	20/12/2023	INFORMARLE QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO . Y AL RESPECTO, LA GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, A TRAVÉS DEL MEMORANDO N°D000342-2023-SERPAR-LIMA-GAJ PRECISA QUE: CON FECHA 08 DE NOVIEMBRE DE 2023, SE SUSCRIBIÓ LA ACLARATORIA DE LA MINUTA DE COMPROVENTA ENTRE LA ENTIDAD, DEBIDAMENTE REPRESENTADA POR SU SECRETARIO GENERAL, SEÑOR ELMER LINARES SOLANO, Y LOS CONVIVIENTES, SEÑOR LUIS ENRIQUE DE LA CRUZ LÓPEZ Y SEÑORA ROSARIO DEL CARMEN GONZALES ORBEZO, CONSIDERANDO LA UNIÓN DE HECHO INSCRITA MEDIANTE PARTIDA N° 15231613, SIENDO ADEMÁS, QUE A LA FECHA NO EXISTE OBSERVACIÓN ALGUNA AL TRÁMITE QUE SE REALIZÓ. ASÍ MISMO, SE LE ADJUNTA LA ACLARATORIA DE MINUTA DE COMPROVENTA Y LA NOTA DE ENTREGA DE DICHO DOCUMENTO.
22	NOVIEMBRE	2/11/2023	P.Z. SINCHI ROCA	e1rcgjmzk	-	VICTOR MANUEL SARAVIA TINCO	LA CAJA PARA PODER COMPRAR ENTRADAS AL PARQUE ESTABA CERRADA Y EL INGRESO TAMBIÉN.	CORREO ELECTRÓNICO	15/12/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO Y LAMENTAMOS LO INDICADO POR USTED EN SU SOLICITUD; ASÍ MISMO, PROCEDAMOS A INFORMARLE SOBRE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN DE LA BOLETERÍA DEL PARQUE: DE LUNES A VIERNES: DE 8:30 A.M. A 5:30 P.M. Y SÁBADOS Y DOMINGOS: DE 6:45 A.M. A 6:00 P.M. DESTACANDO, ADEMÁS QUE DURANTE EL PERÍODO DE 6:45 A.M. A 9:00 A.M. SE OFRECE LA GRATUIDAD EN EL INGRESO AL PARQUE, CON LA FINALIDAD QUE LOS USUARIOS SE BENEFICIEN DE NUESTRAS ÁREAS VERDES Y PUEDAN OXIGENARSE. ADICIONALMENTE, CON EL OBJETIVO DE OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD, NUESTRA ENTIDAD CUENTA CON LA OPCIÓN DE ADQUIRIR ENTRADAS A TRAVÉS DE NUESTRO SITIO WEB. HTTPS://VENTAS.SERPAR.GOB.PE/ENTRADAS .
23	NOVIEMBRE	3/11/2023	P.M. LOS SOLDADOS DEL PERÚ	j7ecle3kk	000002	JHONATAN EDUARDO CHANG HUAMAN	EL DÍA 3 DE OCTUBRE SE REALIZÓ UNA RESERVA POR 1 HORA DE FUTBOL PARA EL 28/10/2023, DE 6PM A 7 PM Y DE VOLEY DE 7PM A 9 PM, CUANDO VINIMOS A HACER EFECTIVA LA RESERVA NOS INDICARON QUE NO HABÍA RESERVA, POR TEMAS NETAMENTE DE SISTEMA. HEMOS RECIBIDO UN MAL TRATO POR LA SRA, CINTHIA POMASONCCO, NOS DIO UN BOUCHER AL RESERVAR Y AHORA NOS DICE QUE NO PODEMOS HACER USO DE LAS CANCHAS, PORQUÉ NOS DIERON LA OPCIÓN DE DE PAGAN E INGRESAN Y HACER USO DE LAS CANCHAS, SIN EMBAGO AL YO PEDIR EL LIBRO DE RECLAMACIONES SE NEGÓ ROTUNDAMENTE A ESCUCHARNOS Y AHORA SE NEGARON A BRINDARNOS LOS SERVICIOS, INCLUSIVE DIO A ENTENDER QUE YO ERA UNA PERSONA VIVA.	CELULAR	20/12/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO . POR CONSIGUIENTE, SE RECABO LA INFORMACIÓN EN EL PARQUE METROPOLITANO LOS SOLDADOS DEL PERÚ, POR LO QUE LE COMUNICAMOS LO SIGUIENTE: EL SISTEMA REALIZO LA RESERVA DE LAS CANCHAS SOLICITADAS, SIN EMBARGO, NO GENERO NINGÚN PAGO, LO CUAL PUEDE VERIFICAR EN SU ESTADO DE CUENTA. EL VOUCHER QUE MENCIONA, CORRESPONDE A LA RESERVA, MÁS NO AL PAGO CORRESPONDIENTE. ASIMISMO, USTED PRETENDIÓ INGRESAR AL PARQUE DE MANERA VIOLENTA Y CON BEBIDAS ALCOHÓLICAS, LO CUAL SE ENCUENTRA PROHIBIDO Y ORIGINO LA INTERVENCIÓN DE LA PNP DE LA COMISARIA DE MIRONES BAJO. FINALMENTE, LO INVITAMOS A VISITARNOS NUEVAMENTE EN EL PARQUE, CUMPLIENDO LAS NORMAS ESTABLECIDAS.
24	NOVIEMBRE	5/11/2023	P.Z. FLOR DE AMANCAES	6zmcn55w7	-	CINTHIA JHOSELYN HINOSTROZA TECSI	COMPRÉ ENTRADAS EN ONLINE Y ME LLEGÓ EL CORREO INMEDIATAMENTE ME PRESENTÉ EN LA PUERTA Y EL PERSONAL ME DICE QUE ESE TICKET EN SU SISTEMA LE PARECÍA COMO YA FUE USADO CUANDO ME HABÍA LLEGADO EL CORREO HACE DOS MINUTOS LE ENSEÑÉ MI CORREO Y MI DNI PERO NO ME DEJARON INGRESAR ES FALLA DE SU SISTEMA QUE ESTÁ EMITIENDO QR DOBLE VEZ O FALTA DE PREPARACIÓN DEL PERSONAL , TUVE QUE ESPERAR UNA HORA PARA COMPRAR ENTRADAS EN FÍSICO YA QUE EL PERSONAL ME INDICO QUE HOY ERA DÍA DEL PERSONAL MUNICIPAL Y NO HABÍA QUIEN SOLUCIONE .	CORREO ELECTRÓNICO	3/01/2024	SE HA CORROBORADO QUE EL QR QUE SE GENERA POR EL PAGO VIRTUAL ES ÚNICO Y ÉSTE SOLO PUEDE SER UTILIZADO UNA SOLA VEZ, ES DECIR UNA VEZ ESCANEADO EN EL DISPOSITIVO NO PUEDE VOLVER A SER USADO, YA QUE EN LOS SIGUIENTES INTENTOS AUTOMÁTICAMENTE APARECE EL MENSAJE COMO TICKET USADO; POR CONSIGUIENTE EL COMPROBANTE DE PAGO SOLAMENTE SE ENVÍA AL CORREO QUE EL USUARIO CONSIGNA EN SU REGISTRO, POR LO QUE LE RECOMENDAMOS NO COMPARTIR LA INFORMACIÓN DEL TICKET ELECTRÓNICO QUE SE LE ENVIÓ A SU CORREO CON NINGUNA PERSONA. POR TAL RAZÓN, CONSIDERANDO LO MANIFESTADO POR USTED, SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO , YA QUE NUESTRO PERSONAL PROCEDIÓ DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA - MEDIDA ADOPTADA
25	NOVIEMBRE	7/11/2023	SEDE CENTRAL	5lqccl2k0	-	MELISSA YONG FLORES	HASTA LA FECHA HOY 7 DE NOVIEMBRE DE 2023, NO PUEDO NI ACCEDER A UNA LLAMADA, SUS TELÉFONOS ESTÁN DESCOLGADOS, NADIE CONTESTA. EN CUALQUIER HORARIO Y NADIE DA RESPUESTAS, LLEVO 5 DÍAS CONSECUTIVOS Y SIMPLEMENTE NO HAY RESPUESTA. ME HE COMUNICADO CON LA MUNICIPALIDAD DE LIMA Y ME INDICAN QUE UDS. NO CONTESTAN. NO ES POSIBLE ESO, YO SOLO PRETENDO SABER LA DIRECCIÓN ELECTRÓNICA, ASÍ COMO LA FÍSICA DE LA PROCURADURÍA O LA QUE PARTICIPE COMO TAL DE SERPAR. ASIMISMO, SOLICITO QUE ME INDIQUEN QUIEN ES EL RESPONSABLE O ENCARGADO EN ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDADES DE LAS INVITACIONES A CONCILIAR. POR FAVOR FACILITARME SU DIRECCIÓN ELECTRÓNICA, ASÍ COMO DEPARTAMENTO A DIRIGIRME. ESPERO UNA RESPUESTA. GRACIAS.	CORREO ELECTRÓNICO	28/11/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO Y LAMENTAMOS LO INDICADO POR USTED EN SU SOLICITUD; AL RESPECTO SE PONE A SU CONOCIMIENTO QUE LA GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA, COMO MEDIDA CORRECTIVA, SE HA COMUNICADO CON USTED AL NÚMERO DE CONTACTO QUE PROPORCIONÓ EN LA SUBSANACIÓN DE SU SOLICITUD, CON LA FINALIDAD DE BRINDARLE LA INFORMACIÓN QUE NECESITABA; CABE INDICAR, QUE DICHA INFORMACIÓN ERA CONCERNIENTE A LAS 02 CARTAS NOTARIALES QUE PRESENTÓ A LA ENTIDAD.
26	NOVIEMBRE	7/11/2023	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	mn3c6nw7d	-	JHON PAUL ZEVALLOS QUIÑONES	LAS REJAS DEL CAMPO SINTÉTICO DE FULBITO SE ENCUENTRAN EN MAL ESTADO, YA QUE ESTÁN ROTAS Y EL SÁBADO 04/11 UN NIÑO CORRIENDO HACIENDO SUS CLASES SE CORTÓ CON ESOS ALAMBRES, EL TEMA NO PASÓ A MAYORES, PERO PODEMOS TENER MÁS ACCIDENTES CON OTROS NIÑOS. SE REQUIERE URGENTE UNA SOLUCIÓN.	CORREO ELECTRÓNICO	20/12/2023	QUEREMOS INFORMARLE QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO . ASIMISMO, LE COMUNICAMOS QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE PROCEDIÓ DE MANERA INMEDIATA CON LA DEBIDA ATENCIÓN A TRAVÉS DEL PERSONAL PREPARADO EN NUESTRO TÓPICO. POR CONSIGUIENTE, SE HAN IMPLEMENTADO LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES PARA LA REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO EN LAS INSTALACIONES DEL PARQUE. LAS MISMAS QUE ESTÁN DESTINADAS A PREVENIR CUALQUIER RIESGO POTENCIAL DE ACCIDENTES Y GARANTIZAR UN ENTORNO MÁS SEGURO PARA TODOS.
27	NOVIEMBRE	10/11/2023	P.Z. WIRACOCCHA	12vcjro64	000018	FRANCISCO GUILLERMO JULIO LLERENA TORBISCO	HOY 08 DE NOVIEMBRE DEL 2023 INGRESE AL PARQUE HUIRACOCCHA COMO SUELO HACER UNA VEZ POR SEMANA Y ME INFORMAN QUE POR NO LLEVAR VESTIMENTA DEPORTIVA NO PUEDO INGRESAR DE FORMA LIBRE CUANDO EN SU FICHA INFORMATIVA EL INGRESO ES LIBRE DE 6:45 A 9:00 AM, ME INFORMAN QUE EL COMO ADMINISTRADOR DEL PARQUE PONE LAS REGLAS, EL SR OMAR CARRILLO ZEVALLOS INDICA QUE SOLO SE PUDE ENTRAR A HACER DEPORTE DESPUÉS DE LAS 9 AM SE DEBE PAGAR SI SE QUEDAN, YO GUILLERMO LLERENA LLEVÉ INGRESANDO AL PARQUE ZONAL HUIRACOCCHA MÁS DE 2 AÑOS Y NUNCA ME MENCIONARON ESTE HECHO.	COPIA EN SEDE	31/12/2023	LE INFORMAMOS QUE SE ENCUENTRA PUBLICADA EN NUESTRA PÁGINA WEB DE SERPAR, (HTTPS://WWW.SERPAR.GOB.PE/CLUBES-ZONALES/CLUB-ZONAL-HUIRACOCCHA/) LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: DE LUNES A VIERNES DE 6:45 A 9:00 AM EL INGRESO ES LIBRE Y EXCLUSIVO PARA EL USO GRATUITO DE DEPORTISTAS. POR CONSIGUIENTE, LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO , YA QUE NUESTRO PERSONAL PROCEDIÓ DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.
28	NOVIEMBRE	10/11/2023	P.Z. WIRACOCCHA	w1rce9qwp	-	JENNY KATHERINE RODRIGUEZ YAURI	1. NUNCA VENDEN COMIDA PARA LOS ANIMALES ADENTRO DEL PARQUE HUIRACOCCHA, ME HE QUEJADO Y MUCHAS PERSONAS TAMBIÉN PERO SIEMPRE HACEN CASO OMISO. 2. LOS ANIMALES SE ENCUENTRAN MAL DE SALUD Y A SIMPLE VISTA SE PUEDE PERCIBIR, FLACOS Y ALGUNOS QUE APENAS CAMINAN, PATOS CON ALA ROTA Y COLA TAMBIÉN COMO SE MUESTRA EN EL VÍDEO. 3. CADA QUE VISITO EL PARQUE JUNTO A MI HIJO MENOR LLEVAMOS COMIDA PARA ESOS POBRES ANIMALES QUE AL PARQUE NO LES INTERESA.	CORREO ELECTRÓNICO	31/12/2023	SE LE COMUNICAMOS QUE LOS ANIMALES QUE RESIDEN EN NUESTROS PARQUES RECIBEN ATENCIÓN VETERINARIA ESPECIALIZADA. DE IGUAL MANERA, SE LES PROPORCIONA UNA DIETA EXCLUSIVA ADAPTADA A SUS NECESIDADES Y SUPERVISADA POR SUS CUIDADORES. EN ESTE SENTIDO, AGRADECEMOS SU PREOCUPACIÓN Y LE NOTIFICAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO .
29	NOVIEMBRE	13/11/2023	P.Z. WIRACOCCHA	g1vc064e6	000019	DARWIN POZO BLANCO	LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE WIRACOCCHA ME QUIERE COBRAR UNA TARIFA POR USAR MI PARRILLA DENTRO DE LA ZONA DE PARRILLA, OBLIGÁNDOME A PAGAR PARA USAR LA PARRILLA DEL PARQUE, CLARO ESTÁ QUE EL TARIFARIO DE 15 SOLES ES POR USAR LA PARRILLA, SIENDO QUE NO LA QUIERO ALQUILAR, SE ME ESTÁ IMPIDIENDO Y RESTRINGIENDO USAR MI PARRILLA.	CELULAR	31/12/2023	LE INFORMAMOS QUE EN EL TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS – TUSNE DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA SE ENCUENTRAN CLARAMENTE ESTABLECIDAS LAS TARIFAS PARA EL ALQUILER DEL ÁREA DE PARRILLAS Y EL ALQUILER DE PARRILLAS. ESTA INFORMACIÓN DETALLADA SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN NUESTRO PORTAL WEB INSTITUCIONAL. EN VIRTUD DE LO ANTERIOR, LAMENTAMOS INFORMARLE QUE SU RECLAMO HA SIDO DENEGADO , PUES SE LE INDICO QUE DEBÍA HACER EL PAGO POR EL USO DEL ÁREA DE PARRILLAS.
30	NOVIEMBRE	19/11/2023	SEDE CENTRAL	97kcwmd0w	-	CINDY SUZET SAAVEDRA IBARRA	BUENAS TARDES. EL DÍA DE HOY COMPRÉ MIS ENTRADAS POR INTERNET, PERO NO RECIBÍ EL COMPROBANTE DE PAGO POR MEDIO DE MI GMAIL. ESTA SITUACIÓN HIZO QUE NO ME DEJARAN INGRESAR AL PARQUE Y TUVE QUE COMPRAR APARTE MIS ENTRADAS DE MANERA FÍSICA. POR FAVOR QUISIERA QUE ME DEVUELVAN EL DINERO.	CELULAR	24/11/2023	SE LE REQUERIRÍ NOS PUEDA PRECISAR A CUÁL DE LOS PARQUES QUE ADMINISTRA EL SERPAR LIMA, CORRESPONDE EL PAGO QUE MANIFIESTA, CON EL FIN DE PROCEDER CON LA RESPUESTA A SU SOLICITUD - ARCHIVADO AUTOMÁTICAMENTE PORQUE NO SE ENMENDÓ LA OBSERVACIÓN EN EL TIEMPO SOLICITADO
31	NOVIEMBRE	23/11/2023	P.Z. SINCHI ROCA	mn3c6pwej	000013	ALICIA ELIZABETH ARANGO AREVALO	MALA INFORMACIÓN DEL GUARDIÁN GUARDA PARQUE	CELULAR	20/12/2023	LE INFORMAMOS QUE SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO , CONSIDERANDO LOS COMENTARIOS Y OBSERVACIONES EXPRESADOS POR SU PERSONA. POR ENDE, CON EL PROPÓSITO DE ASEGURAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, HEMOS PUESTO EN MARCHA LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA CAPACITAR A NUESTRO PERSONAL ENCARGADO DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A NUESTROS USUARIOS.
32	NOVIEMBRE	23/11/2023	P.Z. SINCHI ROCA	nwnc920gr	000012	GUISELA NIRMA BLAS SANTOS	VENGO CON MI MASCOTA Y NADIE ME INFORMO QUE ESTÁ PROHIBIDO INGRESAR CON MASCOTA, PARADA 1 HORA Y LAS PERSONAS PARADAS EN LA PUERTA NO INFORMAN. PÉSIMA ATENCIÓN DE PARTE DE LOS ENCARGADOS.	CELULAR	18/12/2023	LE INFORMAMOS QUE, SU RECLAMO HA SIDO ACEPTADO , ASIMISMO, LE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA, DISPONE Y AUTORIZA EL INGRESO DE MASCOTAS A LOS PARQUES LOS DÍAS JUEVES, SIENDO ESTE DÍA DENOMINADO “JUEVES DE PATITAS”, POR CONSIGUIENTE SE LE COMUNICA, QUE EN LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN, ESTE DÍA APARECE COMO UNA DE LAS ACTIVIDADES PERMITIDAS EN EL PARQUE (HTTPS://WWW.SERPAR.GOB.PE/CLUBES-ZONALES/CLUB-ZONAL-SINCHI-ROCA/) ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN LA PUERTA DE INGRESO AL LOCAL, TAL COMO SE MUESTRA EN LA FOTOGRAFÍA ADJUNTA. LA ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE VIENE REALIZANDO LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS, TALES COMO LA INDUCCIÓN AL PERSONAL EN LO REFERENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO, CON LA FINALIDAD DE EVITAR QUE ESTE TIPO DE ACONTECIMIENTOS.

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 - MEDIDA ADOPTADA
33	DICIEMBRE	6/12/2023	P.M. LA MURALLA	o9kcjw2jg	-	SONIA KARINA GUEVARA PARDO	EL PARQUE DE LA MURALLA CUENTA CON UN LAGO DE LOS PATOS, EN LOS CUAL TAMBIÉN HABITAN PECES, DICHO LAGO SE ENCUENTRA EN UN ESTADO DEPLORABLE CON UN AGUA PUTREFACTA DEL CUAL EMANA UN OLORES DESAGRADABLE, ME ATREVO DECIR QUE ESTE LAGO NO TIENE MANTENIMIENTO YA QUE SOMOS VARIOS VECINOS DEL CONDOMINIO LA MURALLA (UBICADO A LADO DEL PARQUE LA MURALLA) QUE VENIMOS CON NUESTROS NIÑOS SEGUIDAMENTE AL PARQUE Y ESE LAGO SIGUE EN LAS MISMA CONDICIONES MES TRAS MES.	CORREO ELECTRÓNICO	EN ESPERA DE ATENCIÓN	EN ESPERA DE ATENCIÓN
34	DICIEMBRE	6/12/2023	P.M. LA MURALLA	43ec09pkq	-	SONIA KARINA GUEVARA PARDO	EL PARQUE LA MURALLA CUENTA CON UN AREA DE JUEGOS PARA LOS NIÑOS, DICHO ESPACIO SE ENCUENTRA CLAUSURADO DESDE HACE MUCHOS AÑOS, SIN NINGUNA REPARACION ESOS ESPACIOS SE HAN HONGEADO Y HASTA EL MOMENTO NO PUEDEN SER UTILIZADOS POR LOS NIÑOS. LO QUE SI HAY SON JUEGOS QUE EL MISMO PARQUE ALQUILA A TERCEROS Y TIENE UN COSTO. MI CONSULTA ES PORQUE EL PARQUE LA MURALLA QUE PERCIBE INGRESOS POR LA COCHERA, POR EL ALQUILER DE SU EXPLANADA PARA CONCIERTOS Y ALQUILER DE ESPACIOS A TERCEROS PARA JUEGOS INFLABLES ASI COMO VENTA DE PRODUCTOS COMESTIBLES NO ARREGLA HASTA EL MOMENTO LOS JUEGOS INFANTILES DE LIBRE USO PARA LOS NIÑOS Y LOS TIENE CERRADO POR AÑOS.	CORREO ELECTRÓNICO	EN ESPERA DE ATENCIÓN	EN ESPERA DE ATENCIÓN
35	DICIEMBRE	8/12/2023	P.Z. WIRACOCHA	mn3c6jz92	000020	ANGEL MARINO SORIA CARDENAS	AL MOMENTO DE PAGAR LA TARIFA DE LA ENTRADA, SE ME INDICA QUE EL COSTO ES DE S/. 4 POR SER FERIADO, SIN EMBARGO, A LA FECHA SE TIENE QUE ENTENDER QUE NO ES FERIADO, POR OTRO LADO, SE MUESTRA UN DS CUAL ESTÁ EN FORMATO SIMPLE PEGADO SIN NINGUNA RÚBRICA. ASÍ MISMO, DOY MENCIÓN QUE EL COSTO ES DE S/3 SOLES, ELLO SE TIENE QUE APLICAR LO INDICADO POR LA NORMATIVA COMO UN DÍA REGULAR Y UN FERIADO MÁS.	CELULAR	EN ESPERA DE ATENCIÓN	EN ESPERA DE ATENCIÓN
36	DICIEMBRE	8/12/2023	P.Z. WIRACOCHA	97kcwq39l	000021	RAFAEL HERMINIO COCHACHIN JUNES	AL MOMENTO DE COMPRAR ENTRADAS Y PAGAR POR EL DERECHO DE PARQUEO, EL PERSONAL DE CAJA MANIFIESTA QUE FERIADOS Y DOMINGOS NO HAY PAGOS POR HORAS, "SOLO TARIFA PLANA", POR LO QUE SE LE CONSULTA DÓNDE SEÑALA ELLO Y NO REFIRIÓ. NO SE PUDO EVIDENCIAR LO SEÑALADO, POR LO QUE SE SOLICITA REVISAR EL PROCEDIMIENTO SEGÚN EL TUPA DEL SERPAR. SE DEJA CONSTANCIA DE OPERACIÓN BOLETA ELECTRÓNICA B011-01084873. FECHA DE EMISIÓN: 10/12/2023. HORA 10:38 AM	CORREO ELECTRÓNICO	EN ESPERA DE ATENCIÓN	EN ESPERA DE ATENCIÓN
37	DICIEMBRE	13/12/2023	P.Z. WIRACOCHA	o9kcjw65e	000022	DYAN MARIELA GUEVARA GOMEZ	NOS ACERCAMOS AL PARQUE ZONAL HUIRACOCHA A TOMAR FOTO CON NUESTROS NIÑOS POR MOTIVO DE SU PROMOCIÓN, (SOLO NIÑOS NO MATERIALES) Y NOS INFORMARON QUE SE DEBÍA PAGAR UN COSTO ADICIONAL, MUY APARTE DE LAS ENTRADAS POR EL USO DE LA CÁMARA PROFESIONAL, CUANDO INDICAMOS QUE NO ERA PROFESIONAL AUN ASÍ QUERÍAMOS QUE DIÉRAMOS EL PAGO ADICIONAL, CUANDO EN NINGÚN LADO VISIBLE DEL FRONTE DEL ESTABLECIMIENTO SE ENCUENTRA DICHO COMUNICADO, APARTE NO ESTÁBAMOS LLEVANDO NADA DE MATERIALES SOLO LOS NIÑOS. PIDO SE VEA ESTE CASO YA QUE NOSOTROS VENIMOS DE MUY LEJOS PARA DISFRUTAR DEL PARQUE Y NO PARA QUE NOS TRATEN DE ESA MANERA.	CELULAR	EN ESPERA DE ATENCIÓN	EN ESPERA DE ATENCIÓN
38	DICIEMBRE	14/12/2023	P.Z. HUÁSCAR	krqc3knj2	000007	CHAUPIS SOLIS LIMBER	QUISE SALIR PARA PASAR UN TOLDO QUE SE QUEDÓ AFUERA (PARQUIN) Y SALIÓ EL SOL, PARA PODER CUBRIRNOS DEL SOL. QUE VENIMOS 18 ALUMNOS DESDE SANTA ANITA Y SORPRESA. MI QUEJIA ES QUE EL ADMINISTRADOR NO QUISO QUE SALGA Y PASE EL TOLDO Y MI MALESTAR ES QUE NO NOS DIERON LAS FACILIDADES. VENIR DE TAN LEJOS Y ENCONTRARME CON ESTE IMPASE ME VOY MOLESTO Y NUNCA VOLVERÉ A ESTE PARQUE.	CORREO ELECTRÓNICO	EN ESPERA DE ATENCIÓN	EN ESPERA DE ATENCIÓN
39	DICIEMBRE	19/12/2023	P.M. LOS ANILLOS	e1rcgewp4	-	MILTON RICARDO VIDAL BUSTILLOS	BUENAS TARDES, QUIEN HABLA ES VECINO DE LA URB. GRUMETE MEDINA - ATE, FRENTE AL PARQUE DE LOS ANILLOS. CON FRECUENCIA EN EL PARQUE DE LOS ANILLOS, DESDE TEMPRANAS HORAS DE LA MAÑANA (8AM. APROX.) DIVERSOS GRUPOS FOLCLÓRICOS HACEN SUS PRÁCTICAS O GRABACIONES CON ALTOS NIVELES DE AUDIO QUE LLEGAN A PERTURBAR LA TRANQUILIDAD DEL PARQUE DE LOS ANILLOS Y ZONAS ALEDAÑAS COMO MI URBANIZACIÓN. HAGO TRABAJO REMOTO Y ATIENDO VÍA TELEFÓNICA, EL SONIDO QUE EMITEN DESDE EL MENCIONADO PARQUE, LLEGA A FILTRARSE POR LA LÍNEA INCOMODANDO A LOS USUARIOS QUE ATIENDO. SOLICITO A QUIEN CORRESPONDA IMPEDIR LA CONTAMINACIÓN SONORA OCASIONADA POR ESTOS GRUPOS FOLCLÓRICOS CONSIDERANDO QUE ESTA ZONA ES UN LUGAR DE SANO ESPARCIMIENTO Y QUE LAS URBANIZACIONES CERCANAS DON DOMICILIOS RESIDENCIALES A LOS CUALES SE LES ESTÁ VULNERANDO SU DERECHO AL DESCANSO Y TRANQUILIDAD, CONSIDERAR TAMBIÉN LOS ANIMALES EN SUS DIVERSAS ESPECIES QUE EN ESTE PARQUE COHABITAN LOS CUALES DEBEN ESTAR SUMAMENTE INVADIDOS Y ESTRESADOS EN SU MEDIO HABITAD. MILTON RICARDO VIDAL BUSTILLOS DNI 09364912 CEL. 947493289 MILTONVIDAL@HOTMAIL.COM.	CORREO ELECTRÓNICO	EN ESPERA DE ATENCIÓN	EN ESPERA DE ATENCIÓN

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 - MEDIDA ADOPTADA
40	DICIEMBRE	22/12/2023	P.M. LOS ANILLOS	pp4c3oj5q	-	MILTON RICARDO VIDAL BUSTILLOS	BUENAS TARDES, QUIEN HABLA ES VECINO DE LA URB. GRUMETE MEDINA - ATE, FRENTE AL PARQUE DE LOS ANILLOS. CON FRECUENCIA EN EL PARQUE DE LOS ANILLOS, DESDE TEMPRANAS HORAS DE LA MAÑANA (8AM. APROX.) DIVERSOS GRUPOS FOLCLÓRICOS HACEN SUS PRÁCTICAS O GRABACIONES CON ALTOS NIVELES DE AUDIO QUE LLEGAN A PERTURBAR LA TRANQUILIDAD DEL PARQUE DE LOS ANILLOS Y ZONAS ALEDAÑAS COMO MI URBANIZACIÓN. HAGO TRABAJO REMOTO Y ATIENDO VÍA TELEFÓNICA, DURANTE MIS ATENCIONES EL SONIDO QUE EMITEN DESDE EL MENCIONADO PARQUE SE FILTRA POR LA LÍNEA TELEFÓNICA INCOMODANDO A LOS USUARIOS QUE ATIENDO. SOLICITO A QUIEN CORRESPONDA IMPEDIR LA CONTAMINACIÓN SONORA OCASIONADA POR ESTOS GRUPOS FOLCLÓRICOS CONSIDERANDO QUE ESTA ZONA ES UN LUGAR DE SAÑO ESPARCIMIENTO Y QUE LAS URBANIZACIONES CERCANAS DON DOMICILIOS RESIDENCIALES A LOS CUALES SE LE ESTÁ VULNERANDO SU DERECHO AL DESCANSO Y TRANQUILIDAD, CONSIDERAR TAMBIÉN LOS ANIMALES EN SUS DIVERSAS ESPECIES QUE EN ESTE PARQUE COHABITAN LOS CUALES DEBEN ESTAR SUMAMENTE INVADIDOS Y ESTRESADOS EN SU MEDIO HABITAD. MILTON RICARDO VIDAL BUSTILLOS DNI 09364912 CEL. 947493289 MILTONVIDAL@HOTMAIL.COM.	CORREO ELECTRÓNICO	EN ESPERA DE ATENCIÓN	EN ESPERA DE ATENCIÓN
41	DICIEMBRE	23/12/2023	P.Z. CÁPAC YUPANQUI	nwn93m7e	-	MARCO ANTONIO LOPEZ CCONISLLA	A LAS 4:05PM ME ACERQUE A ADMINISTRACIÓN Y NO HABÍA NADIE, LA PERSONA SE RETIRÓ, EL PEDIDO ERA PEDIR REPROGRAMACIÓN DE MI LOZA SEPARADA LOZA 06, MIS COMPAÑEROS TUVIERON UN ACCIDENTE POR ELLO NO IBAN A LLEGAR. MIS DATOS SON MARCO LÓPEZ DNI 41280166	CORREO ELECTRÓNICO	EN ESPERA DE ATENCIÓN	EN ESPERA DE ATENCIÓN
42	DICIEMBRE	27/12/2023	P.Z. SINCHI ROCA	r05cgo59l	-	CARLOS MANUEL REYMER IQUIRA	VENGÓ PRIMERA VEZ QUE USO LA LOSA DE FRONTÓN PORQUE QUERÍA HACER UN POCO DE DEPORTE NO HAY GENTE EN EL PARQUE Y YA HABIENDO PAGADO LA ENTRADA ME COBRAN POR USAR UNOS MINUTITOS EL CANCHA DE FÚTBOL Y LUEGO FRONTÓN PARA SOLTAR UNOS MINUTOS, IGUALMENTE ME IMPIDEN USAR NINGUNA ÁREA, VEO QUE HAY GENTE USANDO LOS ARCOS DE FÚTBOL Y UNAS NET DE VÓLEY PERO SOLO A MÍ ME COBRAN PIDO REEMBOLSO DE MI ENTRADA PORQUE EN LA PUERTA NO DICE INFORMACIÓN DE COBROS EXTRA POR USO DE CUALQUIER CANCHA POR ESO PARA VACÍO LAS INSTALACIONES.	CORREO ELECTRÓNICO	EN ESPERA DE ATENCIÓN	EN ESPERA DE ATENCIÓN
43	DICIEMBRE	31/12/2024	P.Z. LLOQUE YUPANQUI	q3lcv22r2	-	ALEXANDER FLORES GUERRERO	BUENAS TARDES, LO QUE SUCEDIÓ FUE QUE SEPARÉ LA CANCHA DE FUTBOL CANCELANDO 140 SOLES Y CUANDO FUIMOS CON TODAS LAS PERSONAS PARA HACER DEPORTE NOS INDICARON QUE NO HABÍA LUZ, CAUSANDO GRAN MOLESTIA PORQUE AL MOMENTO DE SEPARAR LA CANCHA UNO DEJA DATOS PERSONALES DONDE NOS PUEDEN COMUNICAR Y CUANDO PEDÍ EXPLICACIONES SOLO INDICARON LLAMA A TAL NÚMERO QUE TE REPROGRAMEN, AQUÍ LO IMPORTANTE ERA CERRAR EL AÑO DE LA MEJOR MANERA HACIENDO DEPORTE Y QUE SIMPLEMENTE T DIGAN REPROGRAMA DEJA MUCHO QUE DESEAR POR PARTE DE SERPAR, ENCIMA EL NÚMERO QUE ME BRINDARON ES SOLO REPROGRAMAR CUANDO YO QUIERO LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO, EXIJO SE DEVUELVA LO CANCELADO DE 140 SOLES.	CORREO ELECTRÓNICO	EN ESPERA DE ATENCIÓN	EN ESPERA DE ATENCIÓN