



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la unidad, la paz y el desarrollo

"RECLAMOS PRESENTADOS AL SERPAR LIMA"

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

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

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	ENERO	03/01/2024	LDRF	5lqcd20zj	23	CLEY ZAMORA CORONEL	Me encontraba disfrutando de una tarde en la piscina del parque zonal wiracocha cuando me accidenté dentro de la piscina, a lo cual no tuve ningún auxilio por parte del personal, me sacaron fuera de las instalaciones para ser atendido por una enfermera social, no me brindaron los primeros auxilios correspondientes, el administrador Omar Carrillo se niega a darme dicha atención. Fuera de las instalaciones se porta de manera prepotente e indica que no me dará ninguna asistencia, exijo una solución, porque me rompí la cabeza, estoy sangrando y sin ninguna ayuda.	Correo electrónico	14/02/2024	Le informamos, en relación al lamentable incidente ocurrido en la piscina del Club Metropolitano Wiracocha, el día 01 de enero de 2024, que la enfermera Danny Herrera Morales, asignada al tópico institucional, procedió a brindar los Primeros Auxilios según el Protocolo de Atención. Esto incluyó la colocación de apósitos en la región parietal de la cabeza, la aplicación de sulfadiazina de plata y la verificación del estado de conciencia, el cual se encontraba normal, adjuntándole fotografía de ello. A continuación, se realizó la recomendación de acudir a un centro de salud para una evaluación médica integral. Después de evaluar la situación, lamentamos informarle que su reclamo ha sido denegado, dado que el personal institucional actuó conforme al protocolo de atención establecido. Al mismo tiempo, queremos instarle a seguir las recomendaciones brindadas por los socorristas con el fin de prevenir posibles accidentes en el futuro.
2	ENERO	03/01/2024	LDRF	j7ecl243j	24	YOLANDA BARCA MURILLO	Al acercame a comprar mis entradas me manifestaron que no había sencillo para dar el vuelto, estaba yo pagando con 15 soles y el costo era 11 nuevos soles, cómo es posible que se aperture una caja sin monto para dar vuelto al cliente, no me quisieron atender si no tenía el monto exacto, tuve que salir a buscar sencillo para poder pagar mi entrada estando con mis menores hijos.	Celular	14/02/2024	Su reclamo ha sido revisado y ACEPTADO, tomando en consideración los comentarios y observaciones que nos ha proporcionado. Debido a ello con el objetivo de ofrecerle un servicio de calidad, hemos solicitado al área de competencia, que tome las medidas necesarias para anticipar las necesidades de efectivo en todos los Parques Zonales y Metropolitanos. Además de ello, esta gestión continuará capacitando a nuestro personal con el fin seguir mejorando la calidad de la atención que brindamos. Para su mayor comodidad, usted puede comprar sus entradas por Web, a través del siguiente enlace https://ventas.serpar.gob.pe/entradas . Además de ello, lo invitamos a descargar nuestra APP del SERPAR LIMA, donde también podrá adquirir sus entradas para nuestros Parques Zonales.
3	ENERO	04/01/2024	LDRV	97kcw14jv	-	ESTEFANI LEIDY PEÑA ABAD	Matriculé a mi menor niña, Silvana Valentina Tuñoque Peña con DNI 77758034, para el curso de natación en el parque Huáscar en Villa El Salvador a través de la página de SERPAR, el cual hizo el débito de mi tarjeta Scotiabank y no me llega la boleta a mi correo. Sin esa constancia mi niña no puede entrar a las clases.	Correo electrónico	14/02/2024	Le informamos que su reclamo ha sido DENEGADO, considerando que apenas tomamos conocimiento de su inconveniente, nuestro personal de la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura se comunicó con la coordinadora de deportes del respectivo parque, para brindarle las facilidades necesarias y asegurar la participación de su hija en el programa de natación. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe .
4	ENERO	05/01/2024	LDRV	o9kcj63d7	-	FLAVIO GAMBINI SANTA CRUZ	Las señoritas que atienden en las ventanillas son deficientes en la atención al público en general. No hay una ventanilla preferencial, tal como lo establece la Ley N°30409. Los SS.HH. están oxidados y las estructuras del ambiente falta mantenimiento y reparación urgente.	Copia en sede	17/02/2024	Informarle que su reclamo ha sido atendido y aceptado, gracias a su reclamo detectamos que, durante su visita, el letrero que identifica la caja de atención preferencial había sido retirado por terceros ajenos a nuestra institución. No obstante, hemos tomado medidas inmediatas para remediar esta situación, instalando un letrero provisional, mientras se instala un letrero fijo, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la Ley que establece la atención preferente a grupos vulnerables, tales como mujeres embarazadas, niños, niñas y adultos mayores, en lugares de atención al público. Además, deseamos informarle que comprometidos con la mejora continua de nuestros servicios, hemos llevado a cabo y seguiremos realizando trabajos de mantenimiento y reparación en los servicios higiénicos e infraestructura del parque en general, con el fin de ofrecer una experiencia satisfactoria a todos nuestros visitantes.
5	ENERO	05/01/2024	LDRV	97kcw1j4r	-	YEAN YUNIOR PIZARRO HINOSTROZA	Mandé mi correo para reprogramar una hora pendiente que se tenía a mi nombre y hasta el día de hoy no hay respuesta, tres días seguidos insistiendo para que puedan programar la hora que uds. me debitaron de mi tarjeta (30 soles) que por error de su sistema se cobró de más. Es una falta de respeto hacia mi persona, quien consumido el servicio de alquiler de losas muy seguido.	Correo electrónico	12/02/2024	Informarle que su reclamo ha sido ACEPTADO, ya que se ha identificado un cobro adicional por la reserva de canchas. Con el objetivo de garantizar una atención de calidad, le informamos que se le envió un correo electrónico el día miércoles 17 de enero de 2024, solicitando que nos proporcione un número de teléfono para coordinar adecuadamente el alquiler de la cancha. Sin embargo, al no recibir respuesta hasta el momento, le solicitamos amablemente que se comunique con nosotros a través del correo electrónico gpmz-aboga01@serpar.gob.pe , y nos indique una fecha posible para su programación, a fin de realizar las coordinaciones necesarias y evitar conflictos de reservas.

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	ENERO	08/01/2024	LDRV	5lqcd26rn	-	FLORENTIA QUISPE CCAHUANA	Señores SERPAR, a la fecha no cumplen con abonar mis beneficios sociales; CTS, vacaciones, gratificaciones, entre otros, el recurrente laboró 33 años y 05 meses, habiendo transcurrido 02 años y 08 meses del cese de mi vínculo laboral (por límite de edad), SERPAR me discrimina por mi condición de ser persona de la tercera edad, no cumple con abonar mi CTS de 33 años. En ese contexto requiero no afectar mis derechos fundamentales (igualdad ante la ley). Quispe Ccahuana Florentina DNI N° 09055769, celular N° 979772968	Correo electrónico	22/01/2024	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado. Le informamos que lo que Usted manifiesta no corresponde a un Reclamo, sino a una queja por defecto de tramitación, la cual remitiremos a la Subgerencia de Recursos Humanos, para la atención correspondiente. Adicionalmente puede comunicarse con la Subgerencia de Recursos Humanos, a través del número 200-5487 anexo 5054 y el número de expediente asignado es el SGGD0020240000032, con el que podrá realizar el seguimiento a su trámite.
7	ENERO	08/01/2024	LDRV	dp0cjmop4	-	ALLISON CAROLINA VARGAS SANTA MARIA	Inscribí a mi niño de 7 años en clases de natación, me parece mal que el agua no sea temperada y que para 25 alumnos solo haya 1 profesor, no estoy de acuerdo con eso, debería haber más personal, ya que el grupo de 25 niños que menciono, son del grupo de niños que no saben nadar. Si pudieran hacer caso a mi reclamo les agradecería mucho.	Correo electrónico	19/02/2024	La Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura, estableció contacto directo con usted, para explicarle la dinámica de las clases y ofrecerle la opción de cambio de sede para el curso de natación; debido a lo cual, lamentamos informarle que su reclamo ha sido denegado, considerando que se resolvieron sus inquietudes. Agradeciendo por su atención, quedamos atentos a cualquier otro requerimiento, la invitamos a que se comuniquen a través del correo electrónico atencionalusuario@serpar.gob.pe . y le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
8	ENERO	08/01/2024	LDRV	30gcpz4zm	-	LUZ LADY GONZALES CACHIQUE	Mi esposo Daniel Passara con el número de DNI 10721483 hizo un deposito por medio del yape de S/. 60.00 soles, el día viernes 5 de enero, para fútbol de mi menor hijo, que cuando llegué al campo no había nadie, como que no tenía validez el aporte, o es una estafa, por eso pido por favor que se me devuelva el monto S/. 60.00 soles. Celular: 940961665	Correo electrónico	18-01-2024	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado.
9	ENERO	09/01/2024	LDRV	o9kcj6zdr	-	ROSABINA MENDOZA VASQUEZ	El día de hoy miércoles /09/01/2024 matriculé a mi menor hija a un taller de futbol ya que decía mixto, a lo cual, a la hora del entrenamiento nos dimos con la sorpresa que solo era la única niña, ella salió resentida ya que los niños no querían jugar con ella y casi se desmaya por mucho calor que hace; ya que las canchas no cuentan con un techo, deberían tener un techo porque son niños menores de edad que van al taller. Por ello pido el cambio de taller para mi hija o reembolso. También pido que haya más empatía del personal que está allí como coordinadora, es muy mala atención de la señora Angie Villa Leonardo.	Celular	17/02/2024	En atención a su reclamo en el cual nos informa, sobre la matrícula de su niña en el taller de futbol mixto; le comento que SERPAR-LIMA, abrió el taller mixto como lo viene haciendo, lamentablemente en el Perú, el futbol femenino aún no tiene acogida, esperamos que este se desarrolle tanto como el futbol de varones. Asimismo, tenemos conocimiento que la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura, estableció contacto directo con usted, por lo que procedieron a cambiarla al taller de "Teatro" en el Parque Zonal Cápac Yupanqui. Además de ello, queremos asegurarle que nuestro personal se encuentra en constante capacitación para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.
10	ENERO	09/01/2024	LDRV	w1rce3go4	-	RAFAEL JOSE DOMINGO NORIEGA BARRETO	He llamado ayer y hoy a sus centrales telefónicas de SERPAR y NADIE CONTESTA está igual a su alcalde "desaparecido" no cuentan con personal o qué? asimismo ha pasado 1 año y desaparecieron totalmente lo antes BIEN MANEJADO, RAICES DE VIDA, quedaron en solucionar abastecer plantas etc. y sigue sin funcionar, necesitamos información sobre cómo va a quedar este programa de gran importancia para el planeta tierra, qué de bueno está haciendo este alcalde?	Correo electrónico	15/02/2024	Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se ha modificado el número de atención de la Iniciativa Raíces de Vida; es decir, del Servicio No Exclusivo "Adopción y Mantenimiento de un Árbol" del TUSNE del SERPAR LIMA, pudiendo usted comunicarse ahora al siguiente número 945503053, tanto para mensajes de WhatsApp y llamadas telefónicas, en el horario de Lunes a Viernes de 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 16:00 Hrs., así como también al correo electrónico: serviciosexternos@serpar.gob.pe , para mejorar la comunicación y pueda realizar sus consultas. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, le informo que el Servicio No Exclusivo "Adopción y Mantenimiento de un Árbol" está en proceso de actualización, mediante el cual se busca mejorar la atención de nuestros clientes.
11	ENERO	10/01/2024	LDRF	o9kcj6d5j	10	CARMEN ROSA QUISPE NEIRA DE HERRERA	Adquirí un árbol en memoria de mi hija por el programa RAÍCES DE VIDA de manera perpetua. La zona donde se ubica está totalmente abandonada, incluso no tiene la placa que me ofrecieron. Estoy totalmente decepcionada, porque todo lo ofrecido es cero. Incluso siempre tengo problemas para ingresar, por lo cual también solicito informen los nombres de los que tenemos ingreso gratuito permanente con respecto al árbol, también me ofrecieron información permanente de la misma por correo, lo cual hacían, pero actualmente lo solicito y tampoco lo envían. Espero una pronta solución a esta situación.	Celular	21/02/2024	Deseamos hacer de su conocimiento que, según información brindada por la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos y la Subgerencia de Arborización y Servicios Externos del SERPAR LIMA, el programa Raíces de Vida no se encuentra vigente. Sin embargo, su reclamo ha sido aceptado; por ello, se han realizado los trabajos de mantenimiento del área; además de ello, la administración del parque ha tenido a bien gestionar placas de madera para cada beneficiario, las mismas que serán colocadas a fines del mes de febrero en cada árbol que forma parte del programa. De igual modo, se ha proporcionado la relación de beneficiarios al personal a cargo del control para el ingreso de usuarios en la Puerta Principal, con la finalidad que los beneficiarios, no tengan inconvenientes para visitar el árbol que les corresponde. Agradeciendo por su atención y su colaboración en el proceso de mejora de nuestros servicios, quedamos atentos a cualquier otro requerimiento. La invitamos a comunicarse con la Srta. Yudy Francisca Peña Puclla, quien gustosa la atenderá, en el horario de Lunes a Viernes de 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 16:00 Hrs, al número de celular 945503053 para mensajes de WhatsApp y llamadas telefónicas, como también al correo serviciosexternos@serpar.gob.pe .

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
12	ENERO	12/01/2024	LDRV	743cjlw0k	-	ENRIQUE PAUL QUEVEDO BUENO	Señores de serpar es una pena ver cómo tienen abandonadas muchas instalaciones del club Sinchi Roca. Las puerta de ingreso de Sinchi Roca y Universitaria están inoperativas y con desmonte. No hay cuando inauguren el polideportivo en Jamaica y la plazuela luce descuidada. Lo mismo en el centro cultural en Universitaria. Espero que en esta gestión por fin solucionen el abandono de esta y otras instalaciones en el club. Gracias	Correo electrónico	08/02/2024	Le informamos que, mediante el OFICIO N° D000001-2024-SERPAR LIMA - SGGD, se derivó su Reclamo a la MML, registrado con número de documento simple N2024-0029004, para que le brinden la respectiva atención; conforme se señala en el documento adjunto. Asimismo, luego de la evaluación realizada a su reclamo, éste ha sido denegado por no encontrarse dentro de las funciones del SERPAR -LIMA, debido a que dichas instalaciones, forman parte de un proyecto que ejecuta la MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA. Además de ello, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo.
13	ENERO	12/01/2024	LDRV	12vcj2j6v	-	ELIZABETH GARIZA TORRES	En este parque hay talleres de verano, con muchos niños y es el colmo que no funcionen los inodoros, hay cilindros de agua que solo hacen barro, pues por más que los trabajadores limpien se ensucia, es increíble que uno paga para que use un baño con balde. ¡Porfavor solucion!, pues esto puede ser un foco de infección, ya que la gente no limpia luego de usarlos, el local donde dan clases de teatro está muy sucio, lleno de tierra. Limpieza, deben hacer su trabajo.	Correo electrónico	23/02/2024	Hacer de su conocimiento que, su reclamo ha sido aceptado y está siendo atendido con la máxima prioridad y compromiso por parte de nuestro equipo, puesto que reconocemos plenamente la importancia de contar con instalaciones en óptimas condiciones para garantizar una experiencia satisfactoria para todos nuestros usuarios. Para abordar esta preocupación de manera efectiva, la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos informa que, se ha solicitado la intervención de la Subgerencia de Mantenimiento Técnico para la programación del mantenimiento correctivo y la reparación de los servicios higiénicos afectados. Puede estar segura de que estamos dedicando todos nuestros recursos necesarios para resolver esta situación lo antes posible.
14	ENERO	13/01/2024	LDRV	2qoc7o1qn	-	PAULO ROSSI CABELLO AROCUTIPA	Que por el motivo que soy una persona con discapacidad, en la sede de villa el salvador la entrada a la piscina es gratuita, pero en esta sede del Rímac no, solicito que por este medio actualicen su sistema para que ello sea igual en todas las sedes por favor .	Correo electrónico	20/02/2024	Informarle que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que una de las finalidades del SERPAR LIMA, es fortalecer la integración social y la recreación saludable, siendo conscientes de que asegurar el acceso de adultos mayores y personas con discapacidad fomenta la igualdad de oportunidades. Por dicho motivo, la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos ha promovido el procedimiento de modificación del Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de nuestra entidad, con el objetivo de incorporar descuentos en las tarifas para los grupos más vulnerables.
15	ENERO	13/01/2024	LDRV	r05cgj0vm	-	LIZ LISETH VILCARANO CASAVILCA	Buenas tardes, mi niño ADRIAN MATEO SILVA VILCARANO está inscrito en las clases de natación de 5 años (M-J-S) en el Parque Zonal Huáscar, mi bebe y yo lo acompañamos los (M y J), ya que mi esposo por motivos de trabajo no lo puede hacer, pero los sábados él si nos acompaña; por ello es que no entiendo cuál es la lógica de que le hayan hecho pagar 5 soles la entrada a la piscina, si él no iba a hacer uso de ella, solo venía a acompañarme para ver a su hijo en sus clases, más aún si las entradas de los alumnos de natación y la del público en general están bien divididas, ya que cuentan con entradas distintas, siendo imposible pasarse de un área a la otra. Mi niño ha estado en otras clases de natación y nunca hemos tenido problemas de ese tipo.	Correo electrónico	23/02/2024	Lamentablemente, hemos revisado su reclamo y debemos informarle que ha sido denegado en base a lo establecido en el apartado 1.1. del Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de nuestra entidad, donde señala que la entrada al parque es gratuita exclusivamente para los participantes de escuelas deportivas y un acompañante; información que se encuentra disponible en nuestro Portal Web, la cual puede visualizarla en el siguiente enlace: https://www.serpar.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/DECIMA_QUINTA_MODIFICACION_TUSNE_2019.pdf . Agradeciendo por su atención y su colaboración en el proceso de mejora de nuestros servicios, quedamos atentos a cualquier otro requerimiento e invitamos a comunicarse a través del correo electrónico atencionalusuario@serpar.gob.pe , y esperamos poder seguir contando con su participación en los talleres y escuelas del SERPAR LIMA.
16	ENERO	14/01/2024	LDRV	j7ecl03wl	-	LUIS ANGEL PUERTAS HUAMAN	Estamos esperando ala cajera del Parque Zonal Lloque Yupanqui y no llega, ya son las 7:30 am y seguimos esperando hora.	Correo electrónico	23/02/2024	Deseamos hacer de su conocimiento que, su reclamo ha sido aceptado, debido a que Valoramos profundamente la puntualidad y el compromiso de nuestros colaboradores, y nos preocupamos sinceramente por cualquier inconveniente que esta situación haya podido causarle. Queremos asegurarle, que estamos tomando las medidas correctivas necesarias para garantizar que mantengamos los óptimos estándares de servicio.
17	ENERO	14/01/2024	LDRV	12vcj29q9	-	JESSICA LIDIA RODRIGUEZ DOMINGUEZ	La cajera llega tarde los domingos, y no podemos acceder hasta que llegue. Según indican el horario de atención es a las 8am. Sin embargo, en la página web el horario de atención es a las 6:45am	Correo electrónico	15/02/2024	Es importante mencionar que el ingreso gratuito a los Parques Zonales está disponible para deportistas desde las 6:45 a.m. hasta las 9:00 a.m., mientras que el acceso para el público en general y atención en cajas inicia a las 7:30 a.m. Debido a las observaciones realizadas en su reclamo, hemos podido identificar que esta información no está detallada en nuestro portal institucional, y por ello, le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Asimismo, hacemos de su conocimiento que hemos tomado medidas inmediatas y se ha coordinado con las Subgerencias correspondientes, para que se proceda con la actualización de la información en nuestro portal y redes sociales lo más pronto posible. Así mismo, para su mayor comodidad, usted puede comprar sus entradas vía Web, a través del siguiente enlace https://ventas.serpar.gob.pe/entradas . Además de ello, la invitamos a descargar nuestra APP del SERPAR LIMA, donde también podrá adquirir sus entradas para nuestros Parques Zonales.

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	ENERO	14/01/2024	LDRV	e1rcgp4mk	-	ELAYNE PATRICIA SANCHEZ LOYOLA	Buen día, de manera frecuente vengo a este parque alquilando la losa deportiva para realizar deporte, sin embargo el día de hoy pagué 10 soles, de horario 8 a 9 de la mañana , empecé a jugar fútbol en la losa y me realizaron la observación del porqué jugaba ese deporte en la losa, me mencionaron que la tarifa es distinta, sinceramente desconozco el porqué del aumento, si finalmente no gasto luz , tampoco nos brindan una pelota exclusiva, es entonces el motivo de mi incomodidad , ya que usualmente soy cliente activo del parque , agradecería su pronta respuesta y solución a este inconveniente.	Correo electrónico	15/02/2024	Le informamos que su reclamo ha sido DENEGADO, teniendo en cuenta que las tarifas por el alquiler de canchas, según la actividad deportiva, están especificadas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de nuestra entidad; dicha información se encuentra disponible en nuestro Portal Web Institucional, pudiendo usted visualizarla en el siguiente enlace: https://www.serpar.gob.pe/wp-content/uploads/2023/06/decimo_cuarto_modificacion_tusne_2019_2m.pdf . No obstante, hemos trasladado su consulta a la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos para que evalúen su opinión, y de ser necesario, tome las medidas pertinentes. Así mismo, si tuviera alguna pregunta adicional sobre la respuesta proporcionada, puede comunicarse a través del correo electrónico atencionalusuario@serpar.gob.pe .
19	ENERO	14/01/2024	LDRV	ve0cg7ppe	-	ESMERALDA AROTINCO CUSI	Utilice la App de SERPAR para realizar compras de entradas y piscina por el valor de S/. 32.00, la aplicación se cobró y salió realizado, y se volvió al inicio. Nunca me llegó un correo electrónico para poder mostrar en mi entrada, tampoco ningún QR, llamé a los números del SERPAR y nunca me respondieron, sólo la grabadora indicando que no está disponible la atención, escribí a la página por Facebook y tampoco me respondieron hasta el día de hoy. Deseo la devolución de mi dinero.	Correo electrónico	24/01/2024	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado. Debemos Informarle que, en el marco de la revisión de su reclamo, con la finalidad de poder proceder con el debido trámite para efectuar la atención a su solicitud, requerimos en un plazo no mayor de 02 días hábiles, nos pueda brindar información adicional al respecto proporcionándonos lo siguiente: Captura del débito de su banca móvil, dónde se especifique el código de su operación, ya que en la captura que nos envió adjunta, no se visualiza dicho código, para lo cual se le sugiere ingresar a su banca web, y/o revisar su correo donde se le notifica sus movimientos realizados. Especificarnos los servicios que adquirió en dicha compra. Indicar a qué parque corresponde dicha compra.
20	ENERO	14/01/2024	LDRF	krqc35llz	26	ANI MARGARITA GUADALUPE CUADROS ACOSTA	El Sr Bryan Ernesto Facundo García, de forma altanera y déspota me falta el respeto y amenaza con llamar al ATU. Por no tener sencillo para pagar la cochera. El Sr. empieza a gritar delante de mis hijos y mi padre, donde empieza la falta de respeto y a gritar que llaman a la grúa para llevarse la moto de mi papá.	Celular	23/02/2024	Informarle que su reclamo ha sido aceptado, pues valoramos enormemente el buen trato hacia nuestros usuarios y reconocemos la importancia de garantizar una atención de calidad en todas nuestras interacciones. Para asegurarnos de cumplir con este compromiso, tomamos las medidas correctivas necesarias, y nos hemos comprometido a capacitar a nuestros colaboradores, implementando programas para mejorar las habilidades de nuestro equipo en el trato con los clientes y asegurar que podamos ofrecer un buen servicio en todo momento.
21	ENERO	14/01/2024	LDRF	743cjlqq2	27	REYNA QUISPE VENTURA	Se supone uno paga para disfrutar de un día de paseo con total comodidad, sin privarse de echarse en el pasto, sentarse jugar y bueno también comer y cuando vemos este tipo de situaciones de ver cantidad de perros orinando, sus heces que incomodan a toda la familia. Mi reclamo sería privar la presencia de los perros en los parques en general.	Celular	23/02/2024	Informarle que su reclamo y ha sido aceptado, considerando que es nuestra responsabilidad el mantener limpias las instalaciones y espacios de nuestros parques para garantizar una grata experiencia a nuestros visitantes. Hemos tomado en cuenta su sugerencia y reforzaremos el recordatorio a nuestros usuarios que asisten con sus mascotas los días "Jueves de Patitas", sobre la importancia de mantener limpios los espacios que compartimos. Así mismo, creemos firmemente en la colaboración de nuestra comunidad para mantener un entorno limpio y seguro para todos.
22	ENERO	15/01/2024	LDRV	12vcj2p03	-	GIAN CARLOS RAMIREZ MENDIZABAL	Se alquiló la cancha de grass sintético para las 9 pm. Se va la luz desde temprano y no avisan, no se toman la molestia de avisar, no llaman al celular de uno reportando lo sucedido o mandan mensaje, crean inconvenientes, ya que los que venimos a jugar gastamos en combustible pasajes y otros, no es la primera vez que sucede. Y se tardan un montón en reprogramarte.	Correo electrónico	26/02/2024	Informarle que, el corte de luz no programado que ocurrió el día 12 de enero de 2024 en la zona, lastimosamente también afectó el desarrollo regular de nuestras actividades programadas, sin perjuicio de ello, su reclamo ha sido ACEPTADO. Así mismo, con el objetivo de brindarle una atención de calidad, hemos enviado las instrucciones para reprogramar su cita a su correo electrónico consignado: dgian2015@hotmail.com ; por lo tanto, agradecemos remita su pronta respuesta al correo asistente-lloque@serpar.gob.pe , para poder confirmarle y evitar conflictos de reserva
23	ENERO	16/01/2024	LDRV	6zmcno93k	-	OSWALDO MOISES RIOS ZUÑIGA	Los baños están sin mantenimiento, sin agua, muy sucios; son los que están ubicados cerca a la cancha de futbol y el de discapacitados.	Correo electrónico	27/02/2024	Informarle que su reclamo ha sido aceptado y está siendo abordado con máxima prioridad y compromiso por parte de nuestro equipo, puesto que reconocemos plenamente la importancia de contar con instalaciones en óptimas condiciones y garantizar una experiencia satisfactoria para todos nuestros usuarios. Para abordar esta preocupación de manera efectiva, la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos ha solicitado la intervención de la Subgerencia de Mantenimiento Técnico, para la programación del mantenimiento correctivo y la reparación de los servicios higiénicos afectados. Puede estar segura de que estamos destinando nuestros recursos necesarios para resolver esta situación lo antes posible.

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
24	ENERO	16/01/2024	LDRV	0z2cq02ld	-	PATRICIA YANINA HUAMALI REYES	Tengo a mi hija de 11 años matriculada en natación en horario de 12 - 1:00 pm, el problema sucedió el jueves cuando al ir normalmente a clases junto a mi hija y con mis dos menores hijos de 6 y 5 años respectivamente el vigilante me increpó en voz alta, aduciendo que solo ingresa la alumna y un acompañante, a lo cual asombrada le explico que no tengo con quién dejar a mis dos pequeños en casa y que entiendo que la restricción sea en caso fuese otro adulto más y que me entienda que si vengo con mis pequeños, es porque en casa no hay nadie quien los vea, aun así, el vigilante me amenazó diciendo que sea la última vez, porque a la siguiente clase no me dejarán entrar, aparte me difamó, diciendo que le falté el respeto en voz alta frente a mis hijos, cuando aclaro nunca utilicé ni insultos, ni palabras soeces, y aclaro que todo esto frente a mis hijos, vulnerando su tranquilidad y paz mental. Me tomé el tiempo de buscar, si durante el proceso de matrícula online había algún término o condición para la matrícula, sobre todo este punto en específico del acompañante, y obviamente no hay ni siquiera una mínima mención. Por lo tanto, pido que si no van a permitir el ingreso de mis hijos me hagan la devolución de mi dinero ya que es imposible que los deje "encerrados", solo por cumplir este requisito del parque. Gracias.	Correo electrónico	27/02/2024	Informarle que, hemos revisado su reclamo y lamentablemente ha sido denegado, en base a las disposiciones establecidas en el apartado 1.1. del Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE vigente de nuestra entidad, donde señala que la entrada al parque es gratuita exclusivamente para los participantes de escuelas deportivas y un acompañante. Este documento oficial puede ser consultado en la página Web del SERPAR LIMA para su referencia, el cual puede visualizarlo en el siguiente enlace: https://www.serpar.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/DECIMA_QUINTA_MODIFICACION_TUSNE_2019.pdf . Sin embargo, deseamos reiterar nuestro compromiso constante con la mejora de nuestros servicios. Valoramos profundamente sus comentarios y estamos dedicados a proporcionar experiencias satisfactorias a todos nuestros usuarios en la medida de lo posible.
25	ENERO	16/01/2024	LDRF	lrnc9pe6k	28	JAKELIN ANDREA SALVATIERRA VELASQUEZ	Hice el pago mediante la app de 4 Full Day por el importe de 60 soles y nunca me llegó el correo de confirmación; el sábado 13 vine a solucionar el problema, pero no se logró porque en la APP de mi banco estaba en proceso la operación, tuve que pagar en efectivo. Hoy 16 de enero vine a solucionar, sin embargo, el Sr. Omar carrillo Zevallos administrador del parque le indico a una Sra. Flor de sistemas, que no abría mi APP el día sábado, lo cual es falso, el Sr. vio en mi celular el APP de mi banco, que el cobro estaba en proceso y el Sr. lo niega; ahora me indica que no me ayudará, lo cual es un pésimo servicio. Deseo mi devolución.	Celular	27/02/2024	Deseamos hacer de su conocimiento que, su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando el inconveniente surgido debido a un error de intermitencia de comunicación entre el sistema de NIUBIZ con el sistema del aplicativo del SERPAR, debido a ello, no se registró correctamente su pago y como consecuencia, requerimos realizar un cobro adicional en efectivo. No obstante, tras una exhaustiva verificación de la duplicidad en el cobro, hemos procedido a realizar la devolución correspondiente de S/60.00 en efectivo. Así mismo, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos adoptado, el monitoreo constante del proceso de compras, con la finalidad de dar una solución más rápida para este tipo de casos.
26	ENERO	16/01/2024	LDRV	mn3c6vw94	-	JORGE MANUEL LINARES BUSTAMANTE	He matriculado a mi hija en el curso de natación, en el horario de 09 a 10 am, pero los profesores no tienen metodología para enseñar, no tienen manejo de clase. Se sugiere que contraten mejores profesores con experiencia reconocida.	Correo electrónico	27/02/2024	Debemos informarle que, hemos revisado su reclamo y lamentablemente ha sido DENEGADO, ya que nuestros docentes contratados para los talleres, cuentan con la especialización y experiencia necesarias para enseñar de manera efectiva. No obstante, hemos transmitido sus observaciones a todo nuestro equipo docente con el fin de garantizar una mejora continua en nuestros servicios.
27	ENERO	17/01/2024	LDRV	zzockllo4	-	MELANIN SALINAS FLORES	En la clase de natación, el profesor que usa el carril pegado a la pared, no aprovecha el horario para clases prácticas en la piscina. Ayer me acerque a la señorita que está en la recepción de ingreso para buscar a quien atienda mi reclamo, ya que había observado en las 3 clases anteriores y al no ver mejoría decidí buscar al encargado para que verifique in situ, me dijo que ella era la encargada, le comenté que eran las 2:26 pm y hasta el momento el profesor seguía hablando a los alumnos y solo 3 habían realizado media vuelta a la piscina y el resto de los niños seguían esperando en las esquinas. La señorita, quien no sé qué nivel de instrucción en natación tendrá, me manifestó que ella ve que el profesor está conversando con los alumnos, no puede interrumpir, y que cada profesor tiene su método (esto fue porque comparé que los demás profesores hacen que los alumnos utilicen sus carriles de ida y vuelta y estén activos durante la clase). Mientras yo reclamaba la señorita excusaba al profesor y no me daba soluciones solo decía "NO PUEDO INTERRUMPIR AL PROFESOR". Me retiré diciendo que yo hablaría con él (no manifesté hora para tal conversación). Al término de la clase, la señorita quiso que hablara con otro profesor y por mi tiempo le dije que lo voy hacer por escrito. (...)	Correo electrónico	28/02/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, y en nuestra búsqueda constante por mejorar nuestros servicios, valoramos cada observación y sugerencia que recibimos de nuestros usuarios. Con el objetivo de ofrecerle una atención de calidad, se han tomado las medidas correctivas, e instruido a todos nuestros colaboradores, a mantener un diálogo más abierto y un trato cortés con los usuarios, quienes son nuestra razón de ser.
28	ENERO	17/01/2024	LDRF	krqc35mpj	8	RICARDO DAVID QUISPE CHILQUILLO	Los servicios higiénicos no cuenta con jabón liquido o algún desinfectante de manos, algo muy indispensable dentro de un servicio higiénico, pues los usuarios solo tienen que lavarse las manos, ello puede causar problemas futuros en la salud de los usuarios; solicito que al menos coloquen jabón, a fin que los usuarios puedan salir del baño con las manos bien desinfectadas.	Domicilio	28/02/2024	Deseamos hacer de su conocimiento que su reclamo ha sido ACEPTADO, y está siendo atendido con la máxima prioridad y compromiso por parte de nuestro equipo, puesto que reconocemos plenamente la importancia de contar con instalaciones en óptimas condiciones para garantizar una experiencia satisfactoria para todos nuestros usuarios. Para abordar esta preocupación de manera efectiva, la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos informa que se está destinando todos los recursos necesarios para resolver esta situación lo antes posible.
29	ENERO	18/01/2024	LDRV	r05cgjkwq	-	MARTIN ABIMAELE ZAPATA LEON	En el area de boletería no tienen los detalles de pago, por lo que a mi hijo de 1 año 8 meses me cobraron como adulto, mencionando que por su edad si tiene derecho a pagar el ingreso a la piscina. DNI DE MI HIJO 92850943 costo que me cobraron 15 soles, le indique muéstreme tu tarifario donde mencione y no me lo mostraron menciono que en ningun centro recreacional esten cobrando a bebés menores de 2 años otro punto es que si quiero hacer uso de la piscina tengo que pagar aparte el ingreso al parque, es un costo muy elevado para ser centro municipal.	Correo electrónico	29/02/2024	le informamos que su reclamo ha sido DENEGADO, teniendo en cuenta que, las tarifas por el ingreso a las piscinas y al parque están especificadas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE institucional vigente, donde señala que los niños mayores de un año, están sujetos al pago por el uso de la piscina, así como también, se encuentran exonerados del pago por el ingreso al parque. Dicha información se encuentra disponible en nuestro Portal Web institucional, pudiendo usted visualizarla en el siguiente enlace: https://www.serpar.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/DECIMA_QUINTA_MODIFICACION_TUSNE_2019.pdf .
30	ENERO	18/01/2024	LDRV	5lqcd0pv5	-	ALEXANDER FLORES GUERRERO	Desde el 04 de enero del 2024 que ingrese una solicitud de devolución de dinero no me han respondido, el código de mi solicitud es: oy8hdokod	Correo electrónico	19/01/2024	RECLAMO ACUMULADO REFERENCIA RECLAMO COD. q3lcv22r2 del 31.12.2023.

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
31	ENERO	19/01/2024	LDRV	ve0cg7360	-	ISABEL JIMENEZ CAMPOS	Bloquearon mi cuenta personal @IsabelJimnezCa4 en Twitter (Ahora X) vulnerando mi acceso a la información pública.	Correo electrónico	16/02/2024	Informarle que, su reclamo ha sido revisado y ACEPTADO, considerando que se ha realizado el desbloqueo de su cuenta, con la finalidad de que pueda hacer uso de su derecho a la información pública. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos tomado las medidas necesarias para corregir la situación y garantizar que no se repita en el futuro.
32	ENERO	21/01/2024	LDRF	5lqcd0w5p	-	NEMESIO ROJAS SALAS	Resulta que voy al parque zonal solo para uso de la piscina y a la hora de llegada este servicio está en mantenimiento. Así de sencillo Es cerrar un servicio un día Sábado de mayor afluencia de público. Pero los servicios de talleres de piscina si estaban funcionando, entonces los responsables de estos servicios no pueden hacer sus mantenimientos en horas nocturnas para no afectar al usuario. Recordando que se efectúan pagos por estos servicios, así el monto es mínimo razonable para un espacio público, las autoridades del parque no deben cerrar la piscina cuando a ellos les venga en gana, porque el directorio siempre será el responsable. Que acciones deben tomar creo publicar en redes cuando no funcionan los servicios porque uno abre su página y todo es una maravilla de servicios que brindan uno llega y se da con la mala sorpresa. Así este Alcalde se llena la boca de repetir hasta el hartazgo "Lima potencia Mundial"... No pudiendo controlar el funcionamiento de un simple servicio en este parque Zonal. Así quieren plantearse retos mayores. Solo espero nuevamente ir al parque y no regresarme a casa con la desilusión de mi menor hijo.	Correo electrónico	29/02/2024	Informar que las piscinas del Parque Zonal Huiracocha, se tuvieron que cerrar, por las inspecciones que realizó la Dirección de Redes Integradas de Salud – DIRIS, lo cual se informó a través de conferencias en los medios de prensa televisivos locales. Sin perjuicio de ello, su reclamo ha sido ACEPTADO, asimismo le menciono que, a la fecha las piscinas del Parque Zonal Huiracocha están operativas, para que usted pueda hacer uso y disfrute de las mismas en compañía de su familia, ya que se encuentran calificadas como Piscinas Saludables, para lo cual adjunto la imagen de ello, lo cual puede corroborar en el siguiente enlace: http://veranosaludable.minsa.gob.pe/ .
33	ENERO	23/01/2024	LDRF	q3lcv6z5q	29	STEFANY MARIFEL MENDOZA ESCOBAR	La Srta. Yasmira Guardia Vitor, con sus compañeros se pusieron malcriados faltando el respeto a mi persona y a mi tía mayor de edad, indicando que mala madre, si no saben nadar para que vienen que la piscina no es una guardería. cuando solo se pidió que nos ayude por que se estaba ahogando mi sobrina de 03 años, luego de ello también lo perifoneo para todos repitiendo, todo ello y se puso a grabar, todos los compañeros apoyaban ello, en vez que trabajen conversan y se puso a discutir con mi tía insultándola indicando que es la encargada y nos trató mal.	Celular	05/03/2024	Informarle que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que el trato cortés y respetuoso es un valor fundamental para nosotros. Así mismo que, de acuerdo a lo manifestado por la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, se han tomado las medidas inmediatas para abordar este problema internamente, a fin de asegurarnos que no vuelvan a ocurrir situaciones similares, ya que entendemos lo importante que es para usted recibir un servicio de calidad, debiendo ser tratada con amabilidad y respeto en todo momento.
34	ENERO	23/01/2024	LDRF	r05cgmjqk	30	MILAGROS KATHERIN LOPEZ SOLANO	Hoy viernes 19-01-2023 4pm, llevé con tardanza a mi hijo menor de edad al Club Serpar de natación, ubicado en el parque Wiracocha, mi hijo ingresa tarde y yo fui a buscarlo al vestidor, estuve con audífonos y el Sr. Artidoro García, personal de seguridad, vulnerando mis derechos empezó a gritar ofensivamente con palabras soeces delante de mi menor hijo de 13 años, muy alterado, grito que soy abogada empezando a reír y gritándome malcriada y temblando, el Sr. está cometiendo dos delitos en la vía pública, intimidando y amedrentando, haciendo maltrato psicológico a mi persona y a mi menor hijo, les pido como autoridad superior de este sr. voy a proceder de acuerdo a ley, a demandar, tanto a este sr. como a las personas que les tomaría como cómplice, si no dan solución a mi pedido	Correo electrónico	05/03/2024	Informarle que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que el trato cortés y respetuoso es un valor fundamental para nosotros. Así mismo que, de acuerdo a lo manifestado por la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, se han tomado las medidas correctivas inmediatas para abordar este problema internamente, a fin de asegurarnos que no vuelvan a ocurrir situaciones similares, ya que entendemos lo importante que es para usted recibir un servicio de calidad, debiendo ser tratada con amabilidad y respeto en todo momento.
35	ENERO	23/01/2024	LDRF	6zmcno7ee	31	YOHANA JIMENA HUALPA SUPO	Realice la compra de la piscina por la aplicación SERPAR en la mañana en el ítem entrada piscina y al momento de ingresar al parque me indican que no hay ingreso al servicio, la sra encargada del ingreso no me da razón de mi compra en línea que no sabe qué entrada había realizado, tuve que insistir para que me dieran alguna justificación.	Correo electrónico	05/03/2024	Informarle que su reclamo ha sido ACEPTADO, puesto que valoramos el buen trato hacia nuestros usuarios y deploramos cualquier situación que haya afectado su experiencia con nosotros. Así mismo, nos complace saber, de acuerdo a lo confirmado por la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, que se ha verificado el uso satisfactorio de las entradas que adquirió y pudo disfrutar de nuestros servicios.
36	ENERO	24/01/2024	LDRF	2qoc7o4e5	11	GEORGE DAVIS PUÑIDO MARIANO	Entré al área de la piscina, mi padre me llamó y yo al momento de cortarle, guardé mi celular en la mochila y mientras me estaba poniendo mi traje de baño, me sustraen el celular, salgo y hasta ese momento no me había percatado, cuando me di cuenta, empiezo a buscar y la señorita donde se guardan las cosas, me prestó su celular para poder localizar a mi primo; llama al chico que recepciona los tickets Sr. Mario Muñoz, él me asegura y mintiendo, no teniendo como identificarse, no tenía ni fotocheck, solo me brindó su celular para buscar el mío. Me hubiera gustado haber tenido una mayor solución que esto.	Correo electrónico	06/03/2024	De acuerdo a la información brindada por la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos que, tras revisar detenidamente los hechos expuestos en su reclamo, se ha determinado que éste ha sido DENEGADO. Queremos informarle que una vez que nuestro personal fue alertado por su hija sobre lo sucedido, actuaron de acuerdo con el "Protocolo de intervención ante situaciones imprevistas, flagrancia y garantía de derechos en los Parques Zonales y Metropolitanos administrados por SERPAR LIMA. Como resultado de estas acciones, se procedió a presentar la denuncia correspondiente en la Comisaría PNP del sector, cuya copia certificada se encuentra adjunta al presente.
37	ENERO	26/01/2024	LDRV	krqc3n3p2	-	FANNY KARINA SILVA TAVARA	El día de hoy, las clases de natación en el parque se realizaron en la piscina donde no hay techo, no nos brindaron información previa para poder colocar bloqueador a los niños pequeños, nos indican que está en limpieza, porque todos los días, acuden los policías después de correr de su entrenamiento, a usar la piscina y sin previa limpieza se meten; por esa razón ya ni con cloro ni con nada pueden limpiar esa piscina, indicando que siempre será así, que así sucios van a meterse a la piscina, sabiendo que, son los niños los que también dan uso de la misma, sin tener ninguna consideración con los niños. Para mí es un maltrato total, los 115 soles que se paga, que no es barato, no compensa con la enseñanza y con el maltrato que los niños han recibido el día de hoy.	Correo electrónico	08/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando la importancia de la seguridad y el bienestar de todos nuestros usuarios, especialmente cuando se trata de los más vulnerables y pequeños. Entendemos su preocupación, con respecto a la falta de información previa sobre la exposición al sol y la limpieza de la piscina, debido a ello conforme a lo informado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, se vienen tomando las medidas inmediatas para abordar estas preocupaciones, intensificando los esfuerzos de limpieza para garantizar que todas nuestras piscinas, estén en condiciones óptimas antes de cada uso; así como también, se revisarán nuestros protocolos de comunicación, para garantizar que todos los padres reciban información adecuada, sobre los cambios y otras consideraciones previas, a las clases de natación.

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
38	ENERO	26/01/2024	LDRV	97kcwkwwm	-	SAIDA JESSICA TELLO RUIZ	No hay agua en las duchas ni en los caños de los baños, en plena clase de natación.	Correo electrónico	08/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando lo manifestado por la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, que debido a lo sucedido el pasado 26 de enero, donde una de las tuberías que proveen agua al complejo de piscinas colapsó y que ante dicho imprevisto, urgió tomar acción inmediata, procediendo a realizar las reparaciones correspondientes, que lamentablemente provocaron el corte del servicio de agua, por aproximadamente treinta minutos, generándole incomodidad. Queremos asegurarle que, se han tomado las medidas necesarias para abordar esta situación de manera efectiva, realizando las reparaciones correspondientes en el conducto de agua potable, para garantizar el suministro de agua adecuado en los servicios higiénicos.
39	ENERO	26/01/2024	LDRV	g1vc0jmm4	-	JOSSIMAR CESAR JUNIOR ROLDAN PRINCE	Acudimos a participar en un partido de vóley de 8 a 10; no obstante, no nos dejaron ingresar porque tenía a mi hijo de 9 meses, adujeron que no estaba permitido, les mostré que en la página de SERPAR no había ninguna precisión sobre ello; sin embargo, solo atinaron a decir ahí está y en la puerta también. Se comunicaron con su superior y no nos brindó ningún tipo de solución. Lo peor que las personas que están en la puerta, simplemente no escuchan razones y solo se molestan y dejan por sentado todo. Me hicieron perder tiempo, dinero y lo peor que ya no pude compartir con mis amistades y familiares. Una falta de respeto total, no quieren brindar soluciones, solo cerrarte la puerta en la cara. ¿Dónde se supone que deje a mi hijo?, si yo voy a jugar con mi esposa. Exijo una respuesta inmediata y que haya una solución para esto, es imposible de creer, que no permitan el ingreso de bebés o niños, sólo por el simple hecho que a ciertas personas se les da la gana.	Correo electrónico	07/03/2024	Le informamos que después de revisar su reclamo, este ha sido DENEGADO. Debido a que el horario de atención en nuestros parques es hasta las 6:00 p.m. a partir de ese momento solo contamos con personal de seguridad, quienes se encargan de custodiar las instalaciones del Parque, por consiguiente, solo pueden ingresar las personas que cuentan con reserva para el uso de canchas, las cuales por el horario son personas adultas.
40	ENERO	27/01/2024	LDRV	e1rcgkm1m	-	MARIA ISABEL HUAMANI CHAVEZ	En el 2022 realicé una plantación dentro del programa Raíces de Vida, una mimosa en memoria de mi padre; sin embargo, hoy observo que está totalmente deteriorado y entiendo que es parte del clima. Por ello, solicito que se me permita colocar una lápida de mármol a fin (tal como vi en el mismo lugar de otra persona).	Correo electrónico	22/02/2024	De acuerdo a la información brindada por la Subgerencia de Arborización y Servicios Externos del SERPAR LIMA, su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que en el Servicio No Exclusivo "Adopción y Mantenimiento de un Árbol" de la Iniciativa "Raíces de Vida", el SERPAR LIMA se encarga del mantenimiento del árbol de mimosa que se ha plantado en memoria de su padre; debido a ello, ha coordinado el mantenimiento inmediato de la zona donde se ha plantado el árbol adoptado. Así mismo, con la finalidad de analizar su propuesta de colocar una lápida de mármol, la invitamos a comunicarse para una mejor coordinación con la Srta. Yudy Francisca Peña Puclla, al correo serviciosexternos@serpar.gob.pe, o también puede llamar o enviar mensajes de WhatsApp al número de celular 945503053, en horario de Lunes a Viernes de 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 16:00 Hrs. quien gustosa la atenderá.
41	ENERO	28/01/2024	LDRV	nwnc9k165	-	PATRICIA CORAL BARBOZA GRANDA	Dentro del centro, uno ingresa antes de las 12 pm, debes esperar porque supuestamente está en mantenimiento y los que pagamos Full Day, no podemos ingresar botella de agua, porque venden adentro, hacen su negocio, no permiten que ingresen ni carteras y quieren que dejen en las sillas la billetera y el celular para que se lo roben, no hay una comunicación ni en la puerta de ingreso ni en boletería, todo esto es un negocio y hay que esperar a que todos los que ingresan pagando por horas ingresemos con los que pagamos Full Day, esto es un abusó, el administrador en el ingreso es un malcriado, porque no tiene trato, me dijo, que salga mi nieto y mi esposo a tomar agua a los vestidores, por eso tiene dos personas, y un bebe como mi nieto, cree que lo voy a enviar solo a tomar agua hasta los vestidores, que se encuentran fuera del establecimiento, el administrador es una persona inconsciente no tiene trato, no educación, más respeto con los usuarios.	Correo electrónico	07/03/2024	su reclamo ha sido ACEPTADO. Lamentamos profundamente que usted y su familia hayan experimentado una atención inadecuada por parte de nuestro personal en el Parque Zonal Huiracocha, especialmente en la zona de piscinas. Por lo que se han tomado las medidas correctivas inmediatas, además de capacitar y sensibilizar a todo nuestro personal, enfocándonos en mejorar la calidad del servicio y garantizar que estos hechos no se vuelvan a presentar, permitiendo que nuestros visitantes reciban en todo momento, una cordial y respetuosa atención.
42	ENERO	28/01/2024	LDRV	mn3c63z73	-	MELISSA ANDREA LEANDRO DIAZ	Siendo las 3 PM nos encontrábamos jugando en las canchas de fútbol y por casualidad se cayó una pelota de fútbol en una cancha de grass la cual estaba cerrada con candado y la persona encargada me aseguró que lo sacaría a la salida del turno, que vendría ser al cierre del establecimiento; cuando regreso a recoger mi pelota resulta que no vio nada y eso me parece una falta de respeto hacia el cliente ya que yo le dije si podíamos ir en el momento, pero ella se encontraba comiendo y me dijo que después iría por la pelota. Sus compañeros no quisieron brindar el nombre de la trabajadora, quisiera una respuesta.	Correo electrónico	08/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, de acuerdo a la información brindada por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, que luego de investigar el incidente, nos confirma que sí se recibió su solicitud para recuperar su pelota de fútbol; y que lamentablemente, debido a la alta afluencia de usuarios en ese momento, no pudimos atender su pedido de inmediato; y luego de ello, a pesar de nuestros esfuerzos, no hemos podido localizar la pelota que mencionó. Estamos tomando medidas correctivas necesarias, para garantizar que situaciones similares se manejen de manera más efectiva. Esto incluye, proporcionar capacitación adicional a nuestro personal de guardaparques, sobre cómo abordar y resolver de manera proactiva y oportuna, los problemas de los usuarios, para que este tipo de incidentes no vuelvan a ocurrir.

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
43	FEBRERO	02/02/2024	LDRV	w1rcejqqw	-	DANIELA TERESA GODOY COLLAZOS	La profesora María Vega Ascencio, discriminó a mi menor hijo con autismo, al punto que tuvimos que terminar la clase a la media hora, por su falta de empatía, en todo momento tiene un mal trato a los padres de familia y niños, mi hijo apenas tiene 4 años por su condición le cuesta seguir reglas. La profesora me dijo "que se valla a piscina recreativa de agua tibia de afuera a jugar y hacer lo que quiera, acá se viene aprender y seguir normas", lo dijo en todo déspota, luego me dijo que lo ponga atrás, porque todos los niños iban a bordear la piscina, mi hijo entró en pánico y no quiso, se quedó sentado en una esquina, la profesora hizo el ademán y nos dijo que salga de allí, que los niños iban a pasar, como si mi hijo estorbara, como si no tuviera derecho ni a sentarse en una esquina, no es justo el trato que tiene, me comentan que no es la primera vez, a los 5 min salió otra madre, porque le paso algo similar, su hijo tiene asperger. Yo le dije a la coordinadora "lo inscribí aquí porque me dijeron que no había problema, pero de haber sabido que lo iban tratar así, no lo hubiera matriculado", quiero poner una denuncia a este tipo de profesionales que tienen cero empatías, no tienen la capacidad de contratar al personal adecuado, dejando mal al parque; ya es difícil el día de mi hijo y tenga que tolerar luego este tipo de trato. Dónde está la inclusión.	Correo electrónico	15/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que valoramos profundamente el trato respetuoso hacia todas las personas. Así mismo, de acuerdo a lo manifestado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, se han tomado las medidas correctivas inmediatas, procediendo a retirar de nuestra institución, a la profesora de natación, debido a los malos tratos que usted ha mencionado; siendo que es fundamental para nosotros, garantizar un ambiente seguro y acogedor para todos nuestros clientes, no tolerando ningún tipo de comportamiento irrespetuoso o discriminatorio.
44	FEBRERO	04/02/2024	LDRV	0z2cqpo1k	-	MARIA TERESA AMPARO DE JESUS CANTARO BERNARDO	He llegado al parque con mi vehículo y le pedí a la Srta. de la puerta Juana Perez (me dijo que se llamaba, sin embargo, no tiene ninguna identificación), quien me indicó que tenía que pagar tarifa plana de 15 soles por el vehículo, indicándole que solo me quedaría 1 hora, pero insistió que esta desactualizada la tarifa de la puerta; por lo que estoy haciendo mi reclamo por este medio, ya que yo solo requiero 1 hora. Luego se puso a poner prepotente a decirme que pague o que me retire, cuando en todo momento le dije que no tenía problema con pagar, pero lo que correspondía, al final de tan prepotente que se puso, me toco pagar para ingresar a ver a mi hijo jugar el fútbol, pero te queda una pésima experiencia por la viveza de la gente.	Correo electrónico	15/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se ha verificado que usted hizo uso del estacionamiento por una hora. Debido a ello, con el objetivo de ofrecerle una atención de calidad, hemos decidido compensarla, proporcionándole dos entradas full Day para el Club Metropolitano Lloque Yupanqui. Por lo tanto, le solicitamos que se ponga en contacto con nosotros a través del correo gpzm-aboga01@serpar.gob.pe, para coordinar los detalles necesarios.
45	FEBRERO	04/02/2024	LDRF	30gcpj561	32	ELIZABETH LAURA VALENCIA GUTIERREZ	El día 27, mi hija Fabiana Flores, alumna de fotografía me indica que el profesor mencionó que concluyó el curso el día de hoy, voy y me acero a las instalaciones del parque y me mencionan que el pago que se recibí fue solo por enero, sin embargo, en el pago o la APP no indica fecha, tener en cuenta que nosotros como padres debemos estar comunicados y tener conocimiento cuándo, sin embargo el curso no concluyó, no hubo proyecto realizado, ni tampoco previo aviso, indican que es por el aforo, pero no lo informaron, mi hija se queda sin clase de verano, Acercándome, me informan cuál es la medida a tomar y que la Sra. Olenka tenga mejor trato para responder.	Celular	15/03/2024	Conforme a la información brindada por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, su reclamo ha sido DENEGADO; considerando que, según nuestros registros, los talleres y escuelas deportivas que ofrecemos, constan de 8 sesiones, las que han sido impartidas en su totalidad. No obstante, lamentamos cualquier confusión que la información cursada haya causado; comprometiéndonos a tener más claridad y transparencia en nuestras comunicaciones futuras.
46	FEBRERO	04/02/2024	LDRF	pp4c39ljo	34	STEPHANIE HARO GONZALES	Publicidad engañosa por parte de Serpar, Indica en sus redes sociales que la piscina del parque Wiracocha está Habilitada y hoy que llego con mi familia, me indican en la boletería que hoy no hay piscina, que van apertura a las 2:00 pm o tal vez a las 4:00 pm. Conversé con el Sr. Omar (administrador) y me indicó de una manera muy amable lo mismo. Mi queja es la publicidad engañosa, debieron anticipar un día antes por sus redes sociales.	Celular	15/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando la falta de comunicación previa sobre el mantenimiento de las piscinas. Asimismo, de acuerdo a la información brindada por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, queremos asegurarle que, se viene tomando las medidas correctivas inmediatas, para mejorar nuestro proceso de comunicación, y nos comprometemos a informar con anticipación sobre cualquier mantenimiento programado en las piscinas, a través de nuestras redes institucionales y también en la puerta de ingreso al Parque Zonal Huiracocha, a fin de garantizar que todos nuestros usuarios, sean debidamente informados y puedan planificar sus visitas de manera adecuada.
47	FEBRERO	04/02/2024	LDRF	2qoc79me0	35	GABRIEL ANTONIO HERMOZA ESPIRITU	Se me cobra ingreso indicando que solo así accederé a la piscina, una vez dentro y a pesar de las indicaciones " no hay acceso a piscina, el tiempo de espera no es solo muy largo, además no atienden a quienes deseamos ingresar a la piscina usando diversas excusas.	Copia en sede	15/03/2024	Deseamos hacer de su conocimiento, de acuerdo a lo manifestado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que recibió una atención inadecuada, por parte de nuestro personal. Debido a ello, se viene tomando las medidas correctivas inmediatas y concretas, para abordar este tipo de inconvenientes, iniciando coordinaciones internas, para garantizar que incidentes como el suyo no se vuelvan a repetir en nuestras instalaciones. Adicionalmente, debemos informarle que todas las tarifas que deben cancelar los usuarios por los servicios ofrecidos en nuestros parques, se encuentran establecidas y detalladas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE institucional vigente, el cual, se encuentra disponible en nuestro Portal Web institucional, pudiendo usted visualizarlo en el siguiente enlace: https://www.serpar.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/DECIMA_QUINTA_MODIFICACION_TUSNE_2019.pdf .
48	FEBRERO	04/02/2024	LDRF	j7ecl41k7	36	GIANELLA ROSMERY ALVAREZ PEREZ	Al momento de ingresar con la movilidad, no teníamos conocimiento de que por allí no era el ingreso y decidimos bajarnos para cambiar hacia la puerta de entrada; la movilidad avanzó solo un poco, para poder retroceder y retirarse, pero la señora Bilsa Serrano, empezó a insultar de la peor manera al joven de la movilidad, incluso llegó al nivel de mentarle la madre.	Copia en sede	15/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando la importancia de brindar un servicio amable y profesional a todos nuestros visitantes. Así mismo, de acuerdo a lo manifestado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, se vienen tomando las medidas correctivas necesarias, evaluando a nuestro personal, además de, una supervisión más estrecha en sus interacciones con 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
49	FEBRERO	04/02/2024	LDRV	r05cgrpvr	-	BRUNO BERENGUEL TIJERO	Pagué los S/. 15 soles por la mesa de la parrilla, por traer una torta y cantar cumpleaños y me quieren cobrar S/. 35 soles más. No veo en su Web, ni en ningún lugar del parque algún tarifario que indique eso, a parte que no tiene ningún sentido que quieran cobrar más por comer una torta cuando ya se reservó la mesa para comer en general. Me parece que están robando.	Correo electrónico	15/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando lo manifestado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos que, debido a una posible comunicación defectuosa, sobre las tarifas y conceptos relacionados con los servicios y espacios de nuestros parques, se haya generado cierta confusión e incomodidad. Por tal razón, se vienen tomando las medidas correctivas necesarias, realizando las coordinaciones pertinentes, para asegurarnos que las tarifas y los conceptos asociados, estén claramente publicados, en lugares visibles de nuestros parques, garantizando que, todos nuestros visitantes, tengan acceso a la información necesaria de manera clara y transparente, evitando así futuros malentendidos o confusiones. Asimismo, le adjunto el tarifario del Texto único de servicios no exclusivos, para su conocimiento y fines.
50	FEBRERO	05/02/2024	LDRV	q3lcv1e75	-	ROUSE ANGELICE CONTRERAS FARFAN	Pésima atención con los cajeros del parque, no hay buen recibimiento al usuario visitante. Me hizo vender mis entradas en la puerta a otros usuarios aduciendo que no había error y que la culpa fue mía por eso no me podían realizar la devolución del dinero.	Correo electrónico	15/03/2024	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado. En el marco de la revisión de su reclamo, con la finalidad de poder proceder con el debido trámite para efectuar la atención a su solicitud, requerimos en un plazo no mayor de 02 días hábiles, nos pueda brindar información adicional al respecto sobre lo siguiente: 1) Especificarnos si las entradas que adquirió en dicha compra, fueron para ingreso al parque o piscina, y ¿cuántas fueron? 2) Indicar cuál es el error al que hace referencia, proporcionarnos mayor detalle al respecto.
51	FEBRERO	05/02/2024	LDRV	dp0cj7o0p	-	MIGUEL ANGEL AGUERO TRIBEÑOS	Los instructores de natación, se apegan más a verificar sus celulares en horas de clase, dejando que el salvavidas se ocupe de dirigir la clase y en horas de clase, están revisando los documentos de los instructores.	Correo electrónico	15/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando la vital importancia de los profesores, en el proceso de aprendizaje, en las clases de natación. Asimismo, de acuerdo a lo manifestado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, se han realizado las coordinaciones necesarias con las áreas de competencia, para reforzar la supervisión del desempeño de los profesores de las academias de natación, siendo que, esta medida garantizará la seguridad y bienestar de nuestros alumnos.
52	FEBRERO	06/02/2024	LDRV	dp0cj7om0	-	JENNY MARIBEL GONZALES SULLA	Buen día, mis hijos llevan curso de NATACIÓN. Lo insólito es que sus duchas NO ESTEN OPERATIVAS. Se conversó con el personal, manifestando que tiene bastante tiempo SIN SER REPARADAS, y no tienen unas cortinas simples. Muy diferente al servicio que brindan en la piscina recreativa, donde sus duchas sí tienen agua y cortina. No es posible que den un servicio A MEDIAS. Además, sugiero que el curso de natación debería continuar los fines de semana, ya que el clima aún lo permite, y muchos padres estaríamos interesados.	Correo electrónico	19/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que, la comodidad de nuestros usuarios en nuestras instalaciones, es una prioridad para nosotros. Asimismo, informarle, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, que vienen tomando las medidas correctivas necesarias, conjuntamente con nuestra Subgerencia de Mantenimiento Técnico, y han puesto en marcha, un plan de reparación y mantenimiento de los servicios higiénicos en todos nuestros Parques Zonales y Metropolitanos, a fin de garantizar que, dichas instalaciones se encuentren en óptimas condiciones para el disfrute y confort de nuestros usuarios. Por otro lado, agradecemos su sugerencia, respecto a nuestros talleres deportivos, la cual ha sido trasladada a nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura. Su participación es fundamental en el proceso de mejora continua de nuestros servicios, y valoramos enormemente sus comentarios y sugerencias; pudiendo comunicarse a través del correo electrónico atencionalusuario@serpar.gob.pe.
53	FEBRERO	06/02/2024	LDRV	0z2cqp333	-	ROSICELA MARISOL PALOMINO PLAZA	Accidente en las escaleras de la piscina, porque no cuentan con peldaños antideslizantes, causando lesiones en la espalda baja de mi menor hijo.	Correo electrónico	15/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, puesto que la seguridad de todos nuestros usuarios es prioridad fundamental para nosotros. Asimismo, de acuerdo a lo manifestado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, se han tomado las medidas correctivas inmediatas, con la finalidad de mejorar la seguridad en nuestras instalaciones, y se ha procedido a colocar en áreas específicas, cinta de seguridad antideslizante, a fin de evitar accidentes y garantizar un entorno seguro para todos nuestros visitantes, tal como se muestra en las imágenes que se adjuntan.
54	FEBRERO	07/02/2024	LDRV	zzock3mr5	-	ELIAS LATOUR MEDINA	Salimos de las piscinas hacia los vestuarios y no había agua, tanto en duchas como en los inodoros, que estaban muy sucios con excremento, tanto en vestuarios de damas como de caballeros, no es la primera vez que sucede eso y siempre la excusa es que están en mantenimiento los motores, parte de las normas de DIGESA Y DIRIS es tener como prioridad la higiene y buen funcionamiento de las instalaciones más que nada con estos cambios de temperatura alta.	Correo electrónico	20/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que, la comodidad y seguridad de nuestros usuarios en nuestras instalaciones, es una prioridad para nosotros. Asimismo, informarle, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, la incomodidad que generó, el corte del servicio de agua en el complejo de piscinas; fue por causa de la repentina falla, en el funcionamiento de una de las electrobombas que abastecen dicho servicio. Y nuestra Subgerencia de Mantenimiento Técnico, abordando la situación de manera efectiva, realizó por aproximadamente cuarenta minutos, la respectiva reparación, con la finalidad de que dichos inconvenientes no se vuelvan a presentar, y garantizar el suministro del agua en el complejo de piscinas.

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
55	FEBRERO	07/02/2024	LDRV	q3lcv1g9w	-	NIEVES ASUCENA GARCIA RIVEROS	Buenas tardes el día de ayer fui al nuevo club metropolitano huayna capac a las piscinas, para que muy limpias las piscinas, la atención del guardado de cosas también pero la verdad no hay agua en los baños estaban apestando con eses y las duchas no habían agua la respuesta a esto es que las bombas están malogradas y eso es muy desagradable más aún con el tema de calor que estamos viviendo no puede estar los servicios higiénicos de la piscina sin agua, quise poner mi reclamo pero como ya son más de las 5 ya no atienden administración ,ni libro de reclamaciones. Entonces no me quedo de otra que irme .	Correo electrónico	20/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que, la comodidad y seguridad de nuestros usuarios en nuestras instalaciones, es una prioridad para nosotros. Asimismo, informarle, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, la incomodidad que generó, el corte del servicio de agua en el complejo de piscinas; fue por causa de la repentina falla, en el funcionamiento de una de las electrobombas que abastecen dicho servicio. Y nuestra Subgerencia de Mantenimiento Técnico, abordando la situación de manera efectiva, realizó por aproximadamente cuarenta minutos, la respectiva reparación, con la finalidad de que dichos inconvenientes no se vuelvan a presentar, y garantizar el suministro del agua en el complejo de piscinas. Informarle además que, el SERPAR LIMA, garantiza el derecho de los usuarios a acceder al Libro de Reclamaciones, tanto en su versión física como digital, tal como puede apreciar en la imagen adjunta.
56	FEBRERO	07/02/2024	LDRV	g1vc0jgee	-	PEDRO CALCINA VERA	Desde el mes de enero, el ingreso a la piscina de personas con discapacidad, con carné de CONADIS y el adulto mayor, para ingresar a la piscina, les cobran la entrada, para el colmo la persona que acompaña a la PCD, que acompaña a su hija o hijo, les obligan a pagar entrada a la piscina, ellos no ingresan a la piscina, sólo ingresan para ver a sus hijos, hay salvavidas pero no están preparados para ver a las PCD; en gestiones anteriores el ingreso a la piscina era libre, ahora sin comunicación alguna, cobran y no anuncian desde cuando se tomó ese acuerdo, eso se llama DISCRIMINACIÓN. No puede ser posible que la sensibilidad humana se haya perdido en las autoridades, SERPAR HACE DE TODO HASTA EL DÍA DEL PERRO Y LAS MASCOTAS INCLUSO HASTA MATRIMONIO DE MASCOTAS, pero de las PCD y adulto mayor ni los menciona, SEÑOR ALCALDE, SEÑOR PRESIDENTE DE SERPAR, ELLOS NO SON INVISIBLES, MÁS RESPETO, AHORA SI USTEDES QUIEREN VULNERAR SUS DERECHOS SEAN MAS DIRECTOS Y PUNTO. Cuando se llama a SERPAR, para tratar de comunicarnos con el presidente de SERPAR o el Secretario General, es imposible, aparentemente todos los días tienen reunión y no tienen tiempo para atender, solo recordarles que son empleados públicos y están allí por un tema político, si no hay voluntad de dar solución y si su trabajo es DISCRIMINAR pues están logrando su propósito, el señor alcalde señor Rafael López Aliaga, de seguro no sabe que estas cosas están sucediendo, de lo contrario ya habría tomado acción.	Correo electrónico	20/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que, valoramos profundamente la igualdad de oportunidades y el respeto hacia cada individuo; garantizando el acceso equitativo a nuestros servicios.
57	FEBRERO	09/02/2024	LDRV	lrmc9676q	-	ANGELA BERENICCE FERNANDEZ VEGA	Buenos días, el día de ayer un can cruce con pitbull atacó a mi perro (Schnauzer mediano cachorro) y a mi persona, en ese momento intenté cargar mi perro, para que el can no pueda alcanzarlo, el perro agresivo saltó a tal punto de lastimarme el seno derecho, tanto en la parte superior como inferior y a mi perro. Los dueños del can, lo tenían suelto en el parque sin bozal, había niños también jugando cerca. Me acerqué a buscar a algún encargado del parque, me indicaron no había nadie, luego de una hora se acercó una Srta. diciendo que era la encargada, pero no hizo nada al respecto, solo me indicó "allí está el dueño, hablen y lleguen a un acuerdo". Se sabe que hay una norma donde indica que todo can peligroso debe llevar bozal (sobre todo si hay personas al rededor), todos los perros en general deben estar con su correa. Es responsabilidad del Parque estar verificando que eso se cumpla y así evitar accidentes como el ocurrido ayer. Solicito por favor se hagan responsables el Parque y a su vez puedan poner personal que pueda estar patrullando por el parque y verificar que las reglas del parque se cumplan. Solicito también me devuelvan las 6 entradas del parque y las de las 5 entradas a la piscina que NO fueron usadas, monto total de S/38. Adjunto imagen donde se muestra a la dueña colocando recién el arnés al can luego de la agresión, también adjunto imagen del dueño del can e imagen de las entradas para mi pronta devolución. Ayer no obtuve una solución de parte del personal del Parque Zonal Lloque Yupanqui, por lo cual procederé con una solución, mediante denuncia policial.	Correo electrónico	22/03/2024	Su Reclamo ha sido ACEPTADO Asimismo, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, usted llegó a un acuerdo con la otra parte involucrada en el incidente, optando por desistir de hacer alguna denuncia, como se evidencia en la declaración jurada adjunta. Sin otro particular le agradecemos por la información brindada y ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. P.D. Cabe señalar que la presente es la correcta Atención a su reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones Virtual del SERPAR LIMA - sede Parque Zonal Lloque Yupanqui, registrado con código # lrmc9676q, el día viernes 09 de febrero a las 10:15am; dado que se evidenció, que la respuesta que correspondía no se cargó correctamente por un error involuntario, por ello ha recibido a su correo consignado una plantilla en blanco el día martes 27 de febrero del 2024, y que fue subsanado y atendido correctamente, dentro del plazo establecido (22/03/2024), tal como se evidencia en el archivo adjunto.
58	FEBRERO	10/02/2024	LDRV	w1rcerper	-	LUZ MARIA LIMACHE IBAÑEZ	Pagué el servicio de natación de febrero para mis dos hijas, en el horario de 9 am a 10 am. para los días martes, jueves y sábados. Hoy sábado, 10 de febrero del 2024, mis hijas no han recibido las clases correspondientes porque los profesores indican que no les han pagado desde enero y han suspendido las clases por ese motivo. Comprendemos la huelga de los profesores, pero yo como usuaria me he visto afectada, porque nos hemos movlizado incurriendo en gastos de dinero y tiempo, dejando de trabajar para acompañar a mis menores hijas. Solicito den una pronta solución, a este problema de su institución, que me afecta directamente.	Correo electrónico	21/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que para el Club Huáscar es verdaderamente importante brindar soluciones y alternativas que sean favorables para sus usuarios, realizando las coordinaciones pertinentes a fin de subsanar lo ocurrido. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos optado por permitir el ingreso a la piscina de manera libre, a fin de que los alumnos que asistieron a sus clases el día 10 de febrero del año en curso, no se vieran perjudicados y no perdieran la visita realizada al parque. Por otro lado, se procedió a reprogramar la clase durante la siguiente semana, en donde todos aquellos alumnos que no recibieron su clase el día 10 de febrero del presente, pudieran recibirla al igual aquellos alumnos que por algún motivo faltaron a alguna de sus clases programadas.

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
59	FEBRERO	12/02/2024	LDRV	krqc3m3dn	-	MARIA DEL CARMEN EZCURRA ARANGO	El sábado 3-02-2024, no hubo clases de natación, porque dijeron que la piscina estaba en mantenimiento, para ello reprogramaron la clase para hoy lunes 12-02-2024 a las 8:00 a.m., cuando llegamos el local estaba cerrado y los profesores estaban afuera. El administrador no se apareció para justificar lo sucedido, y sólo nos dijeron que no había agua y que reprogramarían nuevamente la clase. También debo indicar que desde el sábado 10-02-2024, ya no había agua en las regaderas ni las duchas, quiere decir que los niños ese día no se enjuagaron antes de ingresar a la piscina y menos al salir. También es fastidioso que nos hagan ir por las puras haciéndonos gastar tiempo y dinero y no nos avisen. Entonces ¿para qué nos piden correos y N° de celular en la inscripción? Se supone que deben de hacer sus mantenimientos y llenar sus tanques de agua de manera oportuna, para que los usuarios no se vean afectados, que pésima administración del Club Metropolitano Santa Rosa.	Correo electrónico	25/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos que, ante diversas circunstancias, las clases tuvieron que ser reprogramadas para otros días en el mes de marzo, habiendo sido completadas en su totalidad hasta el momento. Asimismo, con el objetivo de proporcionarle una atención de calidad, nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, ha realizado las coordinaciones pertinentes para ofrecerle acceso a talleres deportivos y/o culturales de forma gratuita. Para más información al respecto, le invitamos a comunicarse con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548.
60	FEBRERO	12/02/2024	LDRV	43ec0j0kj	-	MARIELA ANGELICA SILVA CARIGGA	El día 07/02/2024 siendo las 12.15pm, yo Mariela Angelica Silva Carigga con DNI 08149429, pasando las duchas no vi el muro que es del mismo color del piso, el cual no lo vi por el agua de la ducha. Terminé cayéndome de cara, golpeándome el pómulo izquierdo y la frente, golpeándome las rodillas y brazos; cuando estaba en el piso, 3 jóvenes pasaron por encima de mí, sin pisarme, estuve unos minutos tirada, luego me ayudo a levantarme la encargada de ducha, donde me llevaron a tópicos a brindar los primeros auxilios, hielo y diclofenaco, luego me acerqué a hablar con el administrador, el cual no estaba, estaba otra persona que me atendió de forma malcriada, el cual su solución fue mandarme a la posta sola con mi hermana, con 10 soles de movilidad, estuve en el hospital hasta la 11:30pm, indicándome que si sigo mal, me tome una resonancia, mi resultado es de traumatismo superficial de la cabeza.	Copia en sede	25/03/2024	Su reclamo ha sido DENEGADO, considerando que el personal asignado al tópico del Parque, actuó de acuerdo al protocolo de atención de urgencias, realizándole las evaluaciones de estado de conciencia (ABEG) pertinentes y aplicándole los medicamentos necesarios; negándose usted, a recibir otro tipo de tratamiento, conforme puede apreciarse en el libro de registro de atenciones del tópico, que se adjunta.
61	FEBRERO	12/02/2024	LDRV	w1rcere91	-	JUAN JOSE LLAMOCA RODRIGUEZ	En la página virtual menciona el pago de entrada y/o piscina, en este caso, se pagó para acceder a piscina ya que anteriormente, no me cobraron la entrada; como el día jueves que ingrese de 4:00 a 5:30pm. Otra cosa, que están cobrando la entrada a piscina a niños de 1 año, caso que no pasó anteriormente, ni en la página virtual menciona que un niño de esta edad debe pagar, cosa que me incomoda, ya que mi hijo tiene 3 años y me exigieron pagar su entrada. Espero este caso no quede suelto si no mostrar las pruebas de lo debido.	Copia en sede	25/03/2024	Su reclamo ha sido DENEGADO, debido a que nuestras tarifas se ajustan estrictamente al Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE vigente, en el cual se establecen claramente los precios de entrada al parque, el uso de la piscina y los criterios sobre la edad a partir de la cual, los usuarios deben realizar el pago correspondiente. Pudiendo usted visualizarlo en el siguiente enlace: https://www.serpar.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/DECIMA_QUINTA_MODIFICACION_TUSNE_2019.pdf .
62	FEBRERO	12/02/2024	LDRV	97kcwrwpk	-	CORINA ELIZABETH CANCHOS CRUZ	Dejé mi mochila en el guardaparque, lo cual la encargada me dio una ficha y la cual, cuando regreso a pedir mi mochila, me doy la sorpresa que mi mochila no está. Dentro de la mochila estaba mi aro de matrimonio, dinero 70 soles, ropa de mi bebe. A lo cual las personas responsables, me indican que se confundieron, porque un señor perdió su ficha y vino a reclamar con su DNI, afirmando que quizás yo soy la que quiero sorprender con la ficha encontrada, la cual genera más mi molestia, pido solución a mi aro de matrimonio.	Copia en sede	25/03/2024	su reclamo ha sido DENEGADO, debido a que el administrador del Club Metropolitano Cápac Yupanqui, asumió la responsabilidad de devolverle el monto, por el valor de las pertenencias que habrían sido sustraídas por terceros ajenos a nuestra institución, conforme puede apreciarse en el acta que se adjunta.
63	FEBRERO	12/02/2024	LDRF	12vcj3jo2	13	JUAN ANTONNY VERDE GAMARRA	Siendo el día 12 de febrero, tuve un inconveniente (problema) con el señor Luis Flores, encargado de piscina, al no dejarme ingresar al área de piscina, ya que matricule a mi menor hija, y pague el monto de S/105. De lo cual, agrego al asunto que, el señor Luis Flores, me trato de una forma déspota, tengo un video corto donde prácticamente el señor se dirige hacia mi persona y me habla como se le da la gana.	Celular	25/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, se han tomado las medidas correctivas necesarias, realizando cambios en nuestro personal de coordinación y docencia, además de prescindir de los servicios del señor Flores, con el objetivo de garantizar un ambiente de trabajo y aprendizaje óptimo para todos nuestros usuarios.
64	FEBRERO	12/02/2024	LDRF	743cjmj3n	14	LUIS ENRIQUE APASA QQUENTA	Hice el pago en la cochera del Club Huayna Cápac, tarifa plana 15 soles, y a la hora de retirarme a las 2:20 p.m. me chocaron el vehículo en la parte posterior, lado derecho, dentro de la cochera. Cómo es posible que pase esto dentro de la cochera, exijo que asuman su responsabilidad.	Celular	25/03/2024	Su reclamo ha sido DENEGADO. Debido a que, luego de una exhaustiva evaluación, no se ha encontrado evidencia suficiente, que permita determinar que el choque o los daños que menciona, ocurrieron dentro de nuestras instalaciones. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios; quedando atentos a cualquier otro requerimiento o consulta adicional, puede comunicarse a través del correo electrónico: atencionalusuario@serpar.gob.pe .

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
65	FEBRERO	13/02/2024	LDRV	43ec0jwkl	-	ERICK MARTIN MAGUIÑA HUERTA	Los encargados del parque no abren la puerta para salida de la av universitaria. Según mencionan no hay personal y no tienen la llave. Es un maltrato pues nos obliga a regresar otra vez por La av Palmeras. Teniendo dos puertas principales. Por lo menos deben permitir la salida por universitaria.	Correo electrónico	26/03/2024	Su Reclamo ha sido ACEPTADO. Asimismo, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, ante la incomodidad generada por mantener la puerta de acceso cerrada, se vienen implementando las medidas correctivas necesarias, para poder asegurar la presencia de un personal en las puertas de acceso, con la finalidad de mantenerlas abiertas, durante nuestro horario de atención y facilitar la transitabilidad de nuestros usuarios. Sin otro particular, le agradecemos por la información brindada y ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. P.D. Cabe señalar que la presente es la correcta Atención a su reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones Virtual del SERPAR LIMA - sede Parque Zonal Lloque Yupanqui, registrado con código # 43ec0jwkl, el día viernes 13 de febrero a las 11:32 Hrs.; dado que se evidenció, que la respuesta que correspondía no se cargó correctamente por un error involuntario, por ello ha recibido a su correo consignado una plantilla en blanco el día martes 27 de febrero del 2024, y que fue atendido dentro del plazo establecido (26/03/2024), tal como se evidencia en el archivo adjunto.
66	FEBRERO	13/02/2024	LDRV	zzockzrr1	-	ORLANDO JONATHAN BORJA DIAZ	Publicidad engañosa, ya que cuando uno compra las entradas a la piscina del Club Lloque Yupanqui, tiene que hacer igual cola en la boletería, ya que no tienen lector de QR, demorando el ingreso, a pesar que en los videos publicitarios dicen que el ingreso es directo.	Correo electrónico	26/03/2024	Su Reclamo ha sido ACEPTADO. de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, por la incomodidad que pueda surgir, debido a la demora en la lectura de códigos QR y la atención en la entrada del parque ante la gran afluencia de público. Asimismo, garantiza que se vienen tomando las medidas correctivas inmediatas, revisando nuestros procedimientos de atención, con la finalidad de hacerlos más eficientes y poder evitar que, situaciones similares se vuelvan a presentar. Sin otro particular, le agradecemos por la información brindada y ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. P.D. Cabe señalar que la presente es la correcta Atención a su reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones Virtual del SERPAR LIMA - sede Parque Zonal Lloque Yupanqui, registrado con código # zzockzrr1, el día viernes 13 de febrero a las 17:07hrs.; dado que se evidenció, que la respuesta que correspondía no se cargó correctamente por un error involuntario, por ello ha recibido a su correo consignado una plantilla en blanco el día martes 27 de febrero del 2024, y que fue atendido y enviado dentro del plazo establecido (26/03/2024) a su correo consignado, tal como se evidencia en el archivo adjunto.
67	FEBRERO	13/02/2024	LDRF	6zmcnl5ld	03	CESAR AUGUSTO INOÑAN GAVILAN	Buenos días: Existe un servicio muy deficiente, las piscinas no funcionan por tercera vez, para algunos grupos y para otros grupos se perdieron 2 clases. A los profesores no les pagan. El Administrador o Gerente son responsables, deben ser personas idóneas en el cargo. Un mal servicio llevará al quiebre de este parque, muchas pérdidas por deficiencia. Estaré atento a mi reclamo por piscina no operativa.	Celular	26/03/2024	Su Reclamo ha sido ACEPTADO y de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos que, ante diversas circunstancias, las clases tuvieron que ser reprogramadas para otros días en el mes de marzo, habiendo sido completadas en su totalidad hasta el momento. Asimismo, con el objetivo de proporcionarle una atención de calidad, nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, ha realizado las coordinaciones pertinentes para ofrecerle acceso a talleres deportivos y/o culturales de forma gratuita. Para más información al respecto, le invitamos a comunicarse con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548. Mencionarle, además que, como institución hemos cumplido con el pago de todos nuestros docentes, y actualmente contamos con nuevo personal administrativo a cargo de nuestro Parque Zonal Santa Rosa, quienes vienen desplegando acciones eficientes para la mejora de nuestros servicios e instalaciones.
68	FEBRERO	13/02/2024	LDRV	0z2cqrgdn	-	TANIA LIZBETH CRISPIN POMIANO	Por 3ra vez consecutiva, los representantes del curso de natación nos vienen cancelando los turnos de natación de nuestros hijos, indicando que, la piscina no se encuentra en condiciones salubres, para que nuestros hijos ingresen, lo que ha originado en varias ocasiones que el aforo sobrepase el límite por turno, los profesores de natación no se abastecen con la gran cantidad de niños que recuperan y no es posible que la administración no sepa manejarlo, estos temas se anticipan, ha sucedido que, el mismo día que les toca la clase de natación, recién nos avisan, perjudicando nuestro tiempo y dinero en pasajes, como he escrito es la tercera vez que ya está sucediendo lo mismo, y ya mi hija ha perdido 2 clases y la están perjudicando, porque para la reprogramación la van a colocar con otro grupo y ahí es donde sobrepasa el límite de alumnos, por una falta de coordinación. Por favor voy a pedir que se tome acciones contra el administrador, ya que debe prever todos los inconvenientes que presenten las piscinas, como por ejemplo la falta de mantenimiento y nuestros hijos puedan practicar el deporte en buenas condiciones y en los horarios que se los hemos matriculado.	Correo electrónico	25/03/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos que, ante diversas circunstancias, las clases tuvieron que ser reprogramadas para otros días en el mes de marzo, habiendo sido completadas en su totalidad hasta el momento. Asimismo, con el objetivo de proporcionarle una atención de calidad, nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, ha realizado las coordinaciones pertinentes para ofrecerle acceso a talleres deportivos y/o culturales de forma gratuita. Para más información al respecto, le invitamos a comunicarse con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548.

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
69	FEBRERO	13/02/2024	LDRV	ve0cgdrqr	-	FATIMA STEFANIE VELIZ HUANCA	El día de hoy mi pequeño de 9 años (con TDAH) inició su clase de natación, en el grupo de niños de 8 a 12 años (revisé y aun había vacantes), lo envié con su abuelita y con mucha sorpresa notamos que: 1) La piscina del Parque Cahuide, donde anteriormente brindaban clases, ya no está operativa y los niños están recibiendo las clases en la piscina de acceso público. 2) Su instructor o profesor presionaba a los niños a meter la cabeza al agua y de no hacerlo los excluía a un lado, sin que ellos tengan mayor actividad, esto me pareció inaudito, pues inscribí a mi niño para que le enseñen y no para que lo tengan parado, (...). 3) Las formas de tratar a los niños está mal, no se les puede alzar la voz, maltratar o hacerles sentir mal, por no hacer las actividades de los cuales aún, no se sienten con confianza. Debería haber personal capacitado y con certificación para ello, yo he pagado 115 soles, no me parece cómo se está llevando este curso, siendo la primera sesión que mi niño ha recibido. Exijo que me brinden los datos de los profesores para corroborar si están capacitados para enseñar natación a niños de esta edad, de lo contrario pido el reembolso de mi inversión, porque en lugar de notar aprendizaje en mi pequeño lo veo asustado con su primera sesión.	Correo electrónico	01/03/2024	Archivado automáticamente porque el ciudadano ha desistido del reclamo Indicando: "Reubicaron a mi niño con el docente Carlos, quien asumió con mucho profesionalismo las clases de natación de mi hijo, guiándolo y demostrando mucha paciencia y empatía con él. Se ganó el cariño de mi niño, pues lo ayudo a mejorar en sus técnicas de natación. Así que gracias a este buen maestro desisto de mi reclamo".
70	FEBRERO	15/02/2024	LDRV	97kcwr17p	-	MARIA ISABEL GARCIA QUISPE	Mi hijo asiste a los talleres de piscina de natación en el parque Santa Rosa de ancón, el día lunes 12 de febrero nos postergaron la clase sin aviso alguno, nos dijeron que luego se recuperaría, llegamos al local y no había ninguna atención, nuestras clases son lunes miércoles y viernes y volvimos a ir el día miércoles 14 de febrero y se presentaba la misma situación; los profesores incluso renunciaron en ese momento, porque no les brindaban las facilidades para poder realizar su trabajo, decían que la piscina sí estaba en funcionamiento, pero que el problema era netamente de los baños, entonces vieron la solución según ellos, de que el primer turno pierda sus clases de 9 a 10 y que los demás sí estarían en funcionamiento. Ahora me acaban de mandar un mensaje, que hoy jueves 15 de febrero tampoco habrá clases de natación; (...). Necesito que ustedes pongan las cartas sobre la mesa, nos van a dar las clases de natación o simplemente nos hacen la devolución de nuestro dinero. Ahora nos indican que las clases serán recuperables, pero no consideran que la etapa escolar está a puertas, y ya serían 2 clases perdidas. (cabe resaltar que del mes de enero vamos teniendo solo 5 clases)	Correo electrónico	01/04/2024	Su Reclamo ha sido ACEPTADO, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos que, ante diversas circunstancias, las clases tuvieron que ser reprogramadas para otros días en el mes de marzo, habiendo sido completadas en su totalidad hasta el momento. Asimismo, con el objetivo de proporcionarle una atención de calidad, nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, ha realizado las coordinaciones pertinentes para ofrecerle acceso a talleres deportivos y/o culturales de forma gratuita. Para más información al respecto, la invitamos a comunicarse con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548. Asimismo, en caso que persista en su intención de devolución de dinero, este trámite, deberá ser realizado a través de la Mesa de Partes virtual del SERPAR LIMA : https://www.serpar.gob.pe/mesa-de-partes/ , adjuntando su DNI y recibo de pago.
71	FEBRERO	15/02/2024	LDRV	zzockz3kz	-	NICOLAS THIAGO VEGA VILLAMAR	En este parque, por alguna extraña razón, no se permite el ingreso a mujeres a partir de las 6 p.m., me parece un acto totalmente despreciable, machista y discriminatorio, ya que no encuentro motivo para que se le niegue el ingreso a esas horas.	Correo electrónico	01/04/2024	Su Reclamo ha sido DENEGADO. Debido a que, el horario de atención de nuestras instalaciones es hasta las 6:00 p.m.; siendo que, a partir de ese momento, sólo pueden ingresar las personas que harán uso de las canchas conforme el aforo de cada espacio. No obstante, queremos asegurarle que, nos esforzaremos por reforzar los avisos y normas a través de nuestras redes sociales y otros canales de comunicación, con la finalidad de proporcionar información clara y transparente sobre las políticas y procedimientos en nuestras instalaciones, evitando futuros malentendidos o confusiones. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios; quedando atentos a cualquier otro requerimiento o consulta adicional, puede comunicarse a través del correo electrónico: atencionalusuario@serpar.gob.pe .
72	FEBRERO	19/02/2024	LDRV	mn3c6lkzl	-	PATRICIA ESTEFANY CHAVEZ ALCALA	No hay un buen funcionamiento del parque, vine a la clase de natación y la piscina tiene demasiado cloro, no puedo exponer a mi hijo a meterlo así a la piscina, hay varios niños que se están retirando por motivo que le arden los ojos, mal mantenimiento. Otro que, cuando suspenden las clases no avisan con anticipación, avisan el mismo día, horas antes, mala coordinación, las clases serán recuperadas, pero quién nos reconoce el pasaje que gastamos, hay personas que venimos desde lejos, mal funcionamiento de SERPAR.	Correo electrónico	03/04/2024	Su Reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que, valoramos profundamente la excelencia en la calidad de los servicios que ofrecemos y estamos comprometidos en garantizar su satisfacción. Asimismo, informarle de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, que vienen tomando las medidas correctivas inmediatas, para reprogramar las clases y asegurar las condiciones óptimas en nuestro complejo de piscinas, con el objetivo de brindarle una atención de calidad y garantizar un espacio seguro para nuestros usuarios.
73	FEBRERO	19/02/2024	LDRV	mn3c6l734	-	RICARDO RASHUAMAN FLORES	En relación a la solicitud VIRTUAL del 19 setiembre 2023, con Código de solicitud: vvlhzevwd. Hoy me comuniqué con Mesa de Partes anexo 5120, me acaba de enviar el Expediente N°5946, que corresponde al predio Mz. E21, Lote 19, de Urb. Santa María, IV Etapa, Distrito de Carabayllo. Me informaron que por ERROR (asumieron que era duplicado del expediente 5945) el área de atención de SERPAR lo ha anulado. Por tanto, pido que, la Subgerencia de Patrimonio Inmobiliario, deba solicitar la activación de la solicitud: vvlhzevwd, nuevamente, a la Gerencia de Aportes y Patrimonio, para la atención respectiva, ya que el error no fue mío, sino del área de la Subgerencia de Patrimonio Inmobiliario o afín. Debo aclarar que mis dos solicitudes están correctamente ingresadas y una de ellas, ya fue atendida. A la espera de su ATENCIÓN a la brevedad, sobre mi solicitud de Cláusula Adicional de Intervención para mi segundo lote, que por ERROR interno de SERPAR, estoy siendo perjudicado, ya que está pendiente su atención, desde setiembre del 2023 a la fecha. Saludos cordiales Ricardo Rashuaman Flores DNI 09004871.	Correo electrónico	03/04/2024	Su Reclamo ha sido DENEGADO, considerando que usted solicita la activación de su solicitud. Toda vez que resulta improcedente, debido a que su solicitud de minuta, ya ha sido atendida, así como también entregada, tal como se evidencia en los cargos de recepción de minutas adjuntos. Asimismo, en caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de los correos electrónicos mfernandez@serpar.gob.pe y/o gapi05@serpar.gob.pe .

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
74	FEBRERO	19/02/2024	LDRV	j7ec10g9w	-	JACKELYN ROSA HUAMAN MOLINA	El día 17 de febrero, me cobraron por entrada a piscina, cuando yo lo realice el pago por Internet, me indicaron que el pago de piscina no se puede hacer por Internet, solicito una explicación del doble cobro y me devuelvan el pago que realice.	Correo electrónico	03/04/2024	De acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos y nuestra Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información, su reclamo ha sido DENEGADO. Debido a que, se ha verificado en las imágenes que adjunta, que la compra realizada, tanto por la web, como en la caja presencial fue por concepto de ingreso al parque, mas no, por concepto de piscina; por lo que no se trata de un error de nuestro sistema de ventas.
75	FEBRERO	20/02/2024	LDRV	nwn9e4e5	-	OMAR PAOLO SANCHEZ FAJARDO	El día de hoy fui con mi hermano para que recibiera sus clases de natación, sin embargo, empezó a sentir dolor de garganta, ganas de vomitar y dolor de cabeza, debido a que la piscina está con demasiado cloro. Cómo es posible, que hayan dado clases y no haya ningún supervisor, ni gerente encargado de la inspección de los espacios deportivos, es más ni siquiera, tenían lo básico en el tópico; después me acerqué a un profesor, que era el encargado de natación y me contestó "es que a nosotros prácticamente nos obligan", refiriéndose a que todo era netamente administrativo y que nadie pudo haber advertido que la piscina tiene exceso de cloro. Muy aparte, el Club Zonal Santa Rosa, está en muy notable abandono y es una vergüenza que nos den esta clase de atención a los usuarios, ninguno me pudo ayudar, nadie advertía a las personas que llegaban a las clases después de mi horario y no se acercó ningún gerente del polideportivo para dar las disculpas.	Correo electrónico	04/04/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando la importancia de mantener las condiciones óptimas nuestras instalaciones. Asimismo, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, se han tomado las medidas correctivas inmediatas; puesto que, nuestro equipo de mantenimiento realizó el respectivo reajuste de los niveles de cloro y pH para garantizar las condiciones higiénicas adecuadas. Además de ello, continuamos supervisando la frecuencia de pruebas y monitoreo del agua, asegurándonos de que se mantenga en condiciones óptimas en todo momento. Nos gustaría expresar nuestro compromiso con su satisfacción, ofreciéndole acceso gratuito a talleres deportivos y/o culturales organizados por nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura. Para más información sobre estas actividades, lo invitamos a ponerse en contacto con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548.
76	FEBRERO	20/02/2024	LDRV	krqc3m06l	-	WENDY HAUXWELL PANAIFO	Buenas tardes, desde el día 13 de febrero para el taller de piscina, se han venido suspendiendo las clases. El día sábado, nos comunicaron que se recuperaría el día de hoy 20 de febrero. Nos damos con la sorpresa de que la piscina, para prácticas de natación no está habilitada, enviando a nuestros niños a la piscina donde no hay toldo o protección, permaneciendo 2 horas expuestos a altas radiaciones; como ya es de conocimiento por el verano que se está atravesando y poniendo además en riesgo por el choque de calor.	Correo electrónico	05/04/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos que, ante diversas circunstancias, las clases tuvieron que ser reprogramadas para otros días, habiendo sido completadas en su totalidad hasta el momento. Asimismo, con el objetivo de proporcionarle una atención de calidad, nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, ha realizado las coordinaciones pertinentes para ofrecerle acceso a talleres deportivos y/o culturales de forma gratuita. Para más información al respecto, la invitamos a comunicarse con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548.
77	FEBRERO	20/02/2024	LDRV	j7ec10zvj	-	VALERIA DENISSE MATEO LUGO	Buenas tardes, el reclamo es por las pérdidas de clases que se están teniendo en el taller de natación, debido a que las piscinas están insalubres para los niños. No puede ser posible que a cada rato nos estén informando que se cancelan las clases, generan incomodidad, porque no se cumple el horario establecido. Si saben que van a brindar un taller de verano deberían de tomar las medidas necesarias y prever cualquier situación sin perjudicar a los alumnos, ya que se está PAGANDO. Exijo la devolución de mi dinero, ya que la recuperación de las clases es una pérdida de tiempo para mi niña, porque está fuera del horario establecido.	Correo electrónico	04/04/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos que, ante diversas circunstancias, las clases tuvieron que ser reprogramadas para otros días en el mes de marzo, habiendo sido completadas en su totalidad hasta el momento. Asimismo, con el objetivo de proporcionarle una atención de calidad, nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, ha realizado las coordinaciones pertinentes para ofrecerle acceso a talleres deportivos y/o culturales de forma gratuita. Para más información al respecto, la invitamos a comunicarse con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548. Mencionarle además, en caso que persista en su intención de devolución, este trámite, deberá ser realizado a través de la Mesa de Partes virtual, del SERPAR: https://www.serpar.gob.pe/mesa-de-partes/ adjuntando su DNI y recibo de pago.

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
78	FEBRERO	20/02/2024	LDRV	nwnc9eq36	-	SHARON GARCIA BALABARCA	Buenas tardes, el día sábado asistí con mis hermanas, ya que las 3 estamos en natación, tenemos 13, 15 y 29 años, mis hermanas están con la piel enrojecida y picazón ,que gracias a dios con ayuda de cremas les está pasando, pero da la casualidad que, el sábado yo no use por ratos los lentes, pero me empezó a arder mucho, al salir la molestia no paró, sólo tuve los ojos rojos, pero para amanecer domingo, uno de mis ojos está demasiado afectado, irritado como especie de sangre, se supone que está en mantenimiento, no quiere decir que le metan más lejía, ya que no se podía ni respirar y al retirarnos vimos cómo le ponían más lejía, en la primera foto se ve como estaba mi ojo por la noche del sábado, en la segunda como amaneció para el domingo y en la tercera es una foto de hoy y por eso no asistí a clases, por favor espero una respuesta, ya que en la farmacia solo nos dijeron que era por contaminación en la piscina. Yo estoy en gastos, ahora tengo que ir a un oculista, pido el reembolso de nuestro dinero, ya que solo se la han pasado suspendiendo clases y nos deben muchos días, pero la confianza ya se perdió y queremos nuestro dinero.	Correo electrónico	04/04/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando la importancia de mantener las condiciones óptimas de nuestras instalaciones. Asimismo, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, se han tomado las medidas correctivas inmediatas, puesto que, nuestro equipo de mantenimiento realizó el respectivo reajuste de los niveles de cloro y pH para garantizar las condiciones higiénicas adecuadas; Además de ello, continuamos supervisando la frecuencia de pruebas y monitoreo del agua, asegurándonos de que se mantenga en condiciones óptimas en todo momento. Nos gustaría expresar nuestro compromiso con su satisfacción, ofreciéndole acceso gratuito a talleres deportivos y/o culturales organizados por nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura. Para más información sobre estas actividades, la invitamos a ponerse en contacto con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548. Mencionarle además, en caso que persista en su intención de devolución, este trámite, deberá ser realizado a través de la Mesa de Partes virtual, del Serpar: https://www.serpar.gob.pe/mesa-de-partes/ adjuntando su DNI y recibo de pago.
79	FEBRERO	21/02/2024	LDRV	zzockzw17	-	JHON PAUL ZEVALLOS QUIÑONES	Hasta ahora, no nos solucionan el inconveniente que tenemos de reprogramación de cancha de vóley. Como se visualiza en los correos anteriores, se separó cancha para el 29/12/2023, el cual no se pudo jugar porque no había luz en el parque, luego lo reprogramaron para el 12/01/2024 (Hasta nos regalaron 1 hora por el impase) y también cuando fuimos a jugar, nuevamente no había luz. Desde la fecha, no nos han reprogramado nada, nos hemos acercado hasta la oficina del parque y no nos dan solución. Por favor, se requiere que nos puedan reprogramar para la fecha del Viernes 01/03/2024 de 09:00 pm a 11:00 pm (Y si nos vuelven a regalar la hora que no usamos que sea de 09 PM a 00 am). DNI: 61178157.	Correo electrónico	05/04/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, pues de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitano, que, debido al corte no programado de la energía eléctrica, se vio afectada no solo su experiencia, sino también la de otros visitantes. Por ello, nos complace informarle que se han tomado acciones concretas para compensarle por las molestias ocasionadas y se ha coordinado una reserva para usted, junto con una hora adicional de cortesía, para el día 12 de abril; información que ha sido enviada a su correo electrónico.
80	FEBRERO	21/02/2024	LDRV	743cjmp6q	-	FANNY KARINA SILVA TAVARA	Ya serán 3 clases que se pierden de natación y no avisan con anticipación, no se pueden recuperar, porque en los otros horarios hay tantos alumnos, que los profesores no permiten, este mes el número de alumnos aumentó y no se puede avanzar, las condiciones de la piscina son terribles, le han puesto demasiado cloro, que a mi hijo se le irritaron los ojos, y el olor es tan fuerte, que hace doler la cabeza; ahora quieren dar las clases en la piscina recreativa, sin importar el sol y el daño que le puede causar a los niños, pido que se me reintegre el dinero, no estoy conforme con el servicio y los niños no avanzan, no aprenden, y las condiciones de la piscina son deplorables, perjudicando la salud de mi hijo, este es el segundo reclamo y aun no me han dado solución al primero exijo se me reintegre mi dinero.	Correo electrónico	05/04/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, pues de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, se han tomado las medidas correctivas inmediatas, y nuestro equipo de mantenimiento realizó el respectivo reajuste de los niveles de cloro y pH para garantizar las condiciones adecuadas. Además, continuamos supervisando la frecuencia de pruebas y monitoreo del agua, asegurándonos de que se mantenga en condiciones óptimas en todo momento. Debido a estas molestias nos gustaría ofrecerle, acceso gratuito a los talleres deportivos y/o culturales organizados por nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura. Para más información la invitamos a ponerse en contacto con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548. Mencionarle, además, en caso que persista en su intención de devolución, este trámite, deberá ser realizado a través de la Mesa de Partes virtual, del SERPAR LIMA: https://www.serpar.gob.pe/mesa-de-partes/ adjuntando su DNI y recibo de pago
81	FEBRERO	21/02/2024	LDRV	12vcj3699	-	PAMELA JESSICA VILA ARCE	Es una falta de respeto al público usuario, que cierran la piscina sin previo aviso, no hay una coordinación, avisos, ni siquiera un teléfono para llamar y pedir información. Desde al año pasado vienen sucediendo estos casos. Y este año está peor... Péssimo servicio, nada de consideración al usuario.	Correo electrónico	05/04/2024	Luego de revisar su reclamo y a lo manifestado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos éste ha sido ACEPTADO. Entendemos completamente su frustración y lamentamos profundamente cualquier falta de comunicación y coordinación que haya experimentado con respecto al cierre de nuestras piscinas. Estamos trabajando diligentemente para mejorar nuestros procesos de comunicación y coordinación, así como para implementar medidas que eviten situaciones similares en el futuro.

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
82	FEBRERO	21/02/2024	LDRV	q3lcvo5do	-	ELIZABETH JENNY RAMOS NICH0	Renové la matrícula de mis dos menores hijas por el mes de febrero, para que asistan al taller de natación, pero este mes se han presentado muchas cancelaciones de clases, indicando que se van a recuperar, y el 20 nos comunicaron que también se cancelaba la clase, porque el agua presentaba muchos químicos y cloro, presentando problemas en la piel y vista de los niños que asistieron más temprano, viendo que siguen los problema de contaminación del agua de la piscina, no quiero enviar más a mis niñas por prevención de su salud, por lo tanto solicito la devolución de mi dinero, ya que este mes no han aprovechado nada del taller (adjunto mis boletas de pago)	Correo electrónico	05/04/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos que, ante diversas circunstancias, las clases tuvieron que ser reprogramadas para otros días en el mes de marzo, habiendo sido completadas en su totalidad. Asimismo, con el objetivo de proporcionarle una atención de calidad, nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, ha realizado las coordinaciones pertinentes para ofrecerle acceso a talleres deportivos y/o culturales de forma gratuita. Para más información al respecto, la invitamos a comunicarse con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548. Asimismo, en caso que persista en su intención de devolución, este trámite, deberá ser realizado a través de la Mesa de Partes virtual, del Serpar: https://www.serpar.gob.pe/mesa-de-partes/ adjuntando su DNI y recibo de pago
83	FEBRERO	21/02/2024	LDRV	nwn9er3o	-	ANNY ELIZABETH REAL BLAS	Desde el mes de enero, hemos tenido suspensiones eventuales de clases de natación, cabe resaltar que la disposición de los profesores del curso, siempre es de la mejor y su enseñanza activa; sin embargo, ellos NO son responsables de los temas técnicos como la calidad del agua, baños, o mantenimiento de piscinas, desde el 12 de febrero se han agudizado las cosas, a tal punto de tener suspensiones de clases constantes, exceso de cloro, falta de agua, tantos baños y duchas sin poderse usar, esto NO solo afecta a las clases de natación de todas las edades y horarios, sino también, a la piscina recreativa que permanece cerrada hace varios días, negándose así, a la sana recreación de los vecinos de la zona. En general como alumna y madre de una alumna deseo solicitar la devolución de nuestra inversión pagada, pues ya van muchas clases perdidas y las recuperaciones no se adecuan a nuestras necesidades, juntar demasiado alumnado no es dable, mucho menos pasarlo a marzo puesto que los niños entran al colegio.	Correo electrónico	05/04/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos que, ante diversas circunstancias, las clases tuvieron que ser reprogramadas para otros días en el mes de marzo, habiendo sido completadas en su totalidad. Asimismo, con el objetivo de proporcionarle una atención de calidad, nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, ha realizado las coordinaciones pertinentes para ofrecerle acceso a talleres deportivos y/o culturales de forma gratuita. Para más información al respecto, la invitamos a comunicarse con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548. Asimismo, en caso que persista en su intención de devolución, este trámite, deberá ser realizado a través de la Mesa de Partes virtual, del Serpar: https://www.serpar.gob.pe/mesa-de-partes/ adjuntando su DNI y recibo de pago.
84	FEBRERO	21/02/2024	LDRV	e1rcg13p2	-	KAREN YOHANA FARROÑAN SANCHEZ	Vienen postergando las clases, e indican que las van a recuperar y a la fecha continúan cancelando las clases, por otro lado, enviaron un correo, indicando que las clases serán en las piscinas recreativas, sin embargo, el día de hoy se acudió con normalidad a las clases, pero me doy con la sorpresa que otra vez está cancelada la clase y clausurado el parque, porque los niños se están intoxicando por el mal mantenimiento de las piscinas. Quiero que me devuelvan mi dinero por el pago realizado, de las clases que no se están dando, ya que no quiero que mi menor se vea afectada en su salud, por el mal mantenimiento y gestión de los parques.	Correo electrónico	05/04/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos que, se han tomado medidas inmediatas para abordar la situación y asegurar que no vuelva a ocurrir, además de reconocer la importancia de mantener las condiciones óptimas de nuestras instalaciones Asimismo, con el objetivo de proporcionarle una atención de calidad, nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, ha realizado las coordinaciones pertinentes para ofrecerle acceso a talleres deportivos y/o culturales de forma gratuita. Para más información al respecto, la invitamos a comunicarse con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548. Asimismo, en caso que persista en su intención de devolución, este trámite, deberá ser realizado a través de la Mesa de Partes virtual, del Serpar: https://www.serpar.gob.pe/mesa-de-partes/ adjuntando su DNI y recibo de pago.
85	FEBRERO	21/02/2024	LDRV	97kcwrmlw	-	CORALI ALLPACCA LOAYZA	El reclamo es por el taller de natación, el cual tuvimos varias cancelaciones de las clases, debido al mantenimiento durante los días de clases, cuando ello debería hacerse en días que no perjudiquen las clases y además que no daban aviso anticipado. Por otro lado, el día 20 de febrero, se notó el uso excesivo de químicos, por lo cual, mi niña tenía ardor en los ojos al igual que mi persona, que solo estuve de espectadora, además se observó que varios niños se sintieron mal y fueron llevados a tóxico. Adjunto foto de quejas de algunos padres de familia.	Correo electrónico	05/04/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, se han tomado las medidas correctivas inmediatas, y nuestro equipo de mantenimiento realizó el respectivo reajuste de los niveles de cloro y pH con el fin de garantizar las condiciones higiénicas adecuadas. Además de ello, continuamos supervisando la frecuencia de pruebas y monitoreo del agua, asegurándonos de que se mantenga en condiciones óptimas en todo momento. Debido a estas molestias nos gustaría ofrecerle acceso gratuito a los talleres deportivos y/o culturales organizados por nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura. Para más información la invitamos a ponerse en contacto con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548.

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
86	FEBRERO	22/02/2024	LDRV	pp4c3ez1	-	NORMA ANGELICA BUSTAMANTE HUAMAN	Suspensión de clase de natación, mi niña de 6 años está matriculada para el mes de febrero; sin embargo, desde el lunes 12 de febrero, se ha venido cancelando las clases, hemos gastado pasaje, los comunicados de suspensión llegaron tarde, ya cuando estábamos en el parque, solicito la devolución de mi dinero, porque no puedo recuperar en el mes de marzo. Así como también, ponen en riesgo a mi niña, en nadar en una piscina con mucho cloro y al enviarnos a la piscina recreativa es complicado por estar expuesta al sol y también, ingresan personas como piscina pública. SOLICITO QUE ME DEVUELVAN MI DINERO son dos inscritos.	Correo electrónico	05/04/2024	Su reclamo ha sido ACEPTADO, de acuerdo a lo indicado por nuestra Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, se han tomado las medidas correctivas inmediatas, y nuestro equipo de mantenimiento realizó el respectivo reajuste de los niveles de cloro y pH con el fin de garantizar las condiciones higiénicas adecuadas. Además de ello, continuamos supervisando la frecuencia de pruebas y monitoreo del agua, asegurándonos de que se mantenga en condiciones óptimas en todo momento. Debido a estas molestias nos gustaría ofrecerle acceso gratuito a los talleres deportivos y/o culturales organizados por nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura. Para más información la invitamos a ponerse en contacto con el Coordinador Deportivo asignado al Club Metropolitano Santa Rosa, el señor Leonel Salvador Rímac, al número 997 002 548.
87	FEBRERO	22/02/2024	LDRV	ve0cgd20n	-	SUSY REBECA ROQUE MIGUEL	Quisiera expresar mi profundo malestar, con respecto a las constantes reprogramaciones de las clases de natación, así como también, la preocupación por el estado actual de las instalaciones del taller. Desde el 5 de febrero, he notado una serie de cambios en el horario de las clases, que han resultado inconvenientes para mí y mi familia. Estas reprogramaciones frecuentes han generado dificultades en nuestra planificación y lo que es más importante, en la continuidad del aprendizaje de mi hija. Además, me preocupa el estado en el que se encuentran las instalaciones del taller. Ya que en varias ocasiones se ha visualizado presencia de espuma flotando en la piscina semiolímpica, así como el olor intenso a cloro, personal de SERPAR que ingresaba en pleno horario de taller a sacar muestras del agua de piscina, así también es preciso mencionar que en otra ocasión no había el servicio de agua, por lo que los niños no pudieron enjuagarse el cuerpo al salir de la piscina, ni usar adecuadamente los servicios higiénicos. Como usuario del taller de natación, considero que es fundamental garantizar condiciones adecuadas para el desarrollo de las clases y la seguridad de los participantes. Entiendo que pueden surgir imprevistos que requieran reprogramaciones, pero es crucial que estas sean comunicadas con la debida antelación y que se minimice su frecuencia. Por lo cual solicito la devolución de la matrícula en el "Taller de Natación".	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
88	FEBRERO	22/02/2024	LDRV	97kcwrg67	-	MARK ANTONI PANEZ RODAS	Mi reclamo es, el accionar de unas de sus trabajadoras (profesora de vóley), que dicta clases los días martes y jueves en los horarios de 11:00 am a 1:00 pm, el hecho ocurrido fue para mi hermana, que es menor de edad, donde la mencionada profesora, la cual no se quiso identificar, agredió de forma física, verbal y psicológica. Hechos totalmente condenables, de una persona adulta hacia menores de edad, espero se puedan contactar con mi persona para poder conversar sobre los hechos ocurridos en sus instalaciones y servicios que brindan a la sociedad.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
89	FEBRERO	23/02/2024	LDRV	30gcpe11j	-	ELIZABETH AURORA FLORES ALVA	Inscribí a mi menor niño en natación y ya van más de 5 clases que no hace, no me dan una respuesta de lo ocurrido, solo decían q había limpieza de piscina, que se iba a recuperar clases lo cual no cumplieron.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
90	FEBRERO	26/02/2024	LDRV	w1rce0wrw	-	MANUEL FRANCISCO SALAZAR VARGAS	Ingresamos a la cochera que está ubicada al costado de plaza unión, a realizar compras como luces, parlantes estabilizadores supresores, toma corrientes, ecualizador de sonido, etc. Compramos y dejamos en el vehículo de placa BAH 161 PARA REGRESAR A COMPRAR más material, al regresar a la 1.30 pm yo no estaba la mercadería.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
91	FEBRERO	27/02/2024	LDRV	0z2cqm2om	-	VICTOR JAVIER SIFUENTES SEVILLANO	Incomodidad en la especialidad de natación, postergan las clases uno va, gasta pasajes y le dicen que no hay clases, que se va recuperar las clases, uno va y no se dan las clases, esto es una burla, uno paga para recibir un buen servicio que decepción.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
92	FEBRERO	27/02/2024	LDRV	krqc31v1m	-	YUSADA AYMA SOTIL	A fines del mes de enero pague S/. 230 soles, por clases de natación para mis 2 hijas (...), esto es para todo el mes de febrero del presente año, sin embargo, desde los primeros días del mes de febrero, iniciaron los problemas, como son, las suspensiones de las clases de natación para mis 2 hijas, ya que ellas tienen sus clases los días Lunes, miércoles y Viernes, pero la administración del parque Santa Rosa, a través del correo electrónico tatianahuaroto@gmail.com a nombre de Tatiana Huaroto Soldevilla, nos informó de manera tardía la suspensión de las clases los días 12, 19, 21, 23 y 28 de febrero, por temas de mantenimiento, esto es que no proveyeron dicho mantenimiento, perjudicándome económicamente, por motivo de gastos realizados por pasajes de taxis, para acudir a las clases, ya que cuando llegábamos a las clases recién llegaba la información. Asimismo, el día de hoy 27 de febrero acudí con la intención de recuperar dichas clases perdidas, sin embargo, siendo las 10:30 horas aproximadamente, llego a la piscina del club de Santa Rosa, la fiscalización de la municipalidad de Santa Rosa, quien clausuró las clases de natación en la piscina, informando a los padres que no habrá clases hasta nuevo aviso, esto por motivo que el agua de la piscina está contaminada, con muchos químicos (mucho cloro). Por los perjuicios ocasionados SOLICITO, la DEVOLUCIÓN DE MI DINERO, que he pagado por el mes de febrero (...). Adjunto 2 vouchers del pago realizado, carnet de mis hijas para las clases de natación y la hoja de envío del correo electrónico de la administración sobre las suspensiones de las clases.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
93	FEBRERO	28/02/2024	LDRV	o9kcjkmvl	-	LISSET DE LOS MILAGROS SAONA TAVARA	El día martes 20/02/2024, en plena clase de natación mi niña de 8 años empezó a sentirse mal, (Le faltaba la respiración, tos en exceso, picazón y ardor de garganta, ojos y cuerpo), no siendo la única niña con estos síntomas; me indicaron que la piscina tenía exceso de cloro y así permitieron que los niños ingresen al agua y también no habiendo ningún responsable.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
94	FEBRERO	28/02/2024	LDRV	5lqcdp0og	-	DELIA BRIGIDA FERNANDEZ NAZARIO DE ESTEBAN	El reclamo es por el cierre de la puerta del parque Sinchi Roca, que está a la altura de la estación Sangrará, tenemos que movilizarnos hasta la otra puerta que se encuentra en Jamaica, para los adultos mayores y niños que viven al frente es muy difícil el traslado con silla de rueda, ya que somos muchos los afectados, pedimos se pueda solucionar ese problema. Como también se invirtió millones para la realización de dicha puerta, como también se quitó áreas verdes del parque, para la construcción de la cochera para el Metropolitano, pedimos por favor se aperture, la puerta principal del parque Sinchi Roca, que se encuentra en la Universitaria altura Av. Sangrará.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
95	FEBRERO	29/02/2024	LDRV	30gcpwe56	-	ARIANA ANTONELLA RISSO PRADO	El personal del club metropolitano cápac yupanqui rimac, nos impidió la entrada al la piscina tras comprar las entradas en la página web de SERPAR por no haber comprado la entrada general para ingresar al parque. Solo por querer ingresar a la piscina, nos obligan a comprar entradas general para el uso del parque al que no queremos acceder.	Correo electrónico	04/03/2024	Informo que su reclamo ha sido DENEGADO, en base a que, las tarifas por el ingreso a las piscinas y al parque, están establecidas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE institucional vigente. Este documento oficial, se encuentra disponible en nuestro Portal Web institucional, pudiendo usted visualizarlo en el siguiente enlace: https://www.serpar.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/DECIMA_QUINTA_MODIFICACION_TUSNE_2019.pdf .
96	MARZO	01/03/2024	LDRV	o9kcjkq30	-	MARIA DEL CARMEN EZCURRA ARANGO	He inscrito a mi hija en las clases de piscina en el mes de febrero, en el horario de Martes, jueves y sábados de 11:00 A 12:00, el día 27 la clase terminó 20 minutos antes, porque habían clausurado la piscina. Hasta el momento nadie ha indicado cómo serán, si las clases se van a recuperar o no, ya que anterior a eso ya nos debían 4 clases, indicando el mismo motivo (piscina clausurada). Requiero que me devuelvan el dinero invertido, ya que el servicio que contraté, no se ha dado en su totalidad y adicional a ello mi hija y yo hemos estado expuestas a un área no apta para que realicemos esta actividad, sin contar el pasaje y tiempo que hemos gastado para que nos digan que no hay clase.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
97	MARZO	02/03/2024	LDRF	g1vc0v40r	05	CLAUDIA LEONOR ZAMUDIO VILLENNA	A la hora que ingresamos a las clases de natación en la piscina techada, nos dimos cuenta que la piscina no se encontraba apta para realizar las clases y esta vez no tuvimos previa comunicación, haciendo que mi pequeña ingrese, la retiré, porque me indicó que debido al estado del agua le picaba el cuerpo, a la hora de retirarla no me dan solución, ni información de porque la piscina se encuentra en ese estado.	Celular	En espera	EN ESPERA
98	MARZO	02/03/2024	LDRF	e1rcgv6gj	06	JOSE RENATO MARI GORDA GALLOSO	Marcaron el ingreso de la cartilla, sin embargo, la piscina tiene demasiado cloro, espuma entre carriles, no pudiendo realizar sus actividades con normalidad, ya que ha anulado una clase, con esta clase serían dos clases, tienen que tomar las precauciones del caso. Me explicó que la clase será recuperada, la señorita de recepción, indicando que sólo se recuperará 30 minutos, porque ya mis dos hijas han estado en la piscina. Cómo van a poner solo los 30 minutos, si la piscina no está en las condiciones adecuadas para realizar las actividades. Mi menor hija tiene picazón en el rostro, voy a llevarla a un dermatólogo. ¿Quién cubrirá los gastos médicos?	Domicilio	En espera	EN ESPERA
99	MARZO	02/03/2024	LDRF	30gcpwnpz	07	TATIANA PINO CORRALES	1) Por segunda vez el mal estado de la piscina, por exceso de cloro durante el mes de febrero. 2) No comunicaron el mal estado de las piscinas, por lo cual mi menor hija se sintió mal, al ingresar a la piscina. 3) Perjudicando y poniendo en riesgo a mis menores hijas. 4) Por lo cual tengo evidencia de mal estado de la piscina.	Celular	En espera	EN ESPERA

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
100	MARZO	02/03/2024	LDRF	43ec0230j	08	VICTOR ALBERTO PEREIRA DURAND	En este mes de febrero 2 veces está mal el estado de la piscina y no informan a los padres para poder tomar nuestras precauciones. Mis hijas ingresaron a la piscina el día de hoy 19/02/2024, pasaron unos minutos y se pusieron mal por el exceso de cloro en las piscinas. Los encargados asumen que la responsabilidad es de la administración por no mantener adecuadamente la piscina.	Celular	En espera	EN ESPERA
101	MARZO	02/03/2024	LDRF	pp4c35v3w	09	SARITA DELICIA MANRIQUE ENRIQUEZ	El Libro de Reclamación debe estar cerca al usuario "OJO". Mi hijo hizo clase de 10-11am, había un olor fuerte y espuma en el agua, no hay agua para enjuagarse. A las 11am cancelan las clases por el cloro, que dicen estuvo muy fuerte. Pero mi hijo ha estado con ardor en el ojo y nariz. Porque no lo cancelaron desde un comienzo. Han puesto la salud de mi hijo en peligro, más responsabilidad en hacer el proceso de desinfección de la piscina. También hay desorden con los profesores (cambian). ¡PAGUEN A LOS PROFESORES POR FAVOR!	Copia en sede	En espera	EN ESPERA
102	MARZO	02/03/2024	LDRF	r05cg19gm	10	ISABEL BOCANGEL CONTRERAS	La piscina no cumple con el mantenimiento correspondiente, exponiendo la salud de los niños, cuenta con mucho cloro, impidiendo y exponiendo el bienestar de los más vulnerables, así mismo, se ha venido postergando las clases de natación con la finalidad de darle mantenimiento a la piscina, a la fecha no se ha observado mejoras, al contrario, la piscina no se cuenta con un mantenimiento adecuado. Se solicita más compromiso de parte de la oficina de administración, porque el personal del tópico, no está presente en los horarios de natación.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
103	MARZO	04/03/2024	LDRF	mn3c6m9ne	11	SHIRLEY LOURDES ALBURQUEQUE FLORES	Por cuarta vez se cancelan las clases de natación, motivo el cual nos dicen que esta en mantenimiento. No comunican por medio de WhatsApp es una pérdida de tiempo y dinero el cual ustedes no nos dan. Perjudican a nuestros niños ya que no cuentan con una coordinación entre ellos queriendo recuperar las clases.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
104	MARZO	04/03/2024	LDRF	g1vc0ven7	12	VILMA THALIA MORENO DAMIAN	Mi reclamo es, porque no es la primera vez que no avisan que no habrá clases de natación, nos dicen que está en mantenimiento o que el agua está con cloro, pero no lo informan con tiempo, tienen que organizarse mejor y ser más empáticas en informar, ya que mi persona hace el esfuerzo de venir con mis menores hijos desde lejos, y gastando pasajes, que lamentablemente nadie del parque zonal nos devuelve. ¡MÁS ORGANIZACIÓN!	Celular	En espera	EN ESPERA
105	MARZO	04/03/2024	LDRF	q3lcv7jqp	13	ROXANA KARIN GRANDEZ HUAMAN	A mi hija la inscribí para las clases de natación en el mes de Febrero, de la cual solo recibí tres (3) clases y el resto nos mandan mensajes que están en mantenimiento, durante las clases que mi hija ha recibido manifiesta dolor de cabeza y náuseas por tener mucho cloro la piscina. Uno hace el esfuerzo de poner en un taller vacacional a sus hijos y nos salen con todo esto, por una mala administración y no tener un buen mantenimiento en las piscinas, donde son seres humanos los que ingresan pensando que están bien, cuando en realidad están jugando y arriesgando la salud de los niños. Dicen devolver las clases en el mes de marzo, pero se olvidan que las clases empiezan en esas fechas y además con qué seguridad. Puedo poner en riesgo la vida de mi hija, ya que para mí es una burla al padre de familia.. Solicito la devolución de mi dinero a la brevedad posible.	Celular	En espera	EN ESPERA
106	MARZO	04/03/2024	LDRF	lrmc905md	14	YUSADA AYMA SOTIL	Mi reclamo es por un motivo de que la piscina no está apta para el desarrollo de la natación de los niños y han postergado varios días de clases diciendo que van a recuperar y eso es mentira y yo como madre reclamo un perjuicio porque yo he pagado para sus clases puntuales, yo gastando mi pasaje vengo desde mi hogar y me dicen no hay clases. Reclamo la devolución de mi dinero del mes de febrero porque no se dieron las clases de mis dos hijas Naomi Vargas Ayma y Angela Vargas Ayma.	Celular	En espera	EN ESPERA
107	MARZO	08/03/2024	LDRF	g1vc0z5e7	02	RINA DEBORA HERRERA BUSTAMANTE	Llegamos a la piscina las 2:30 aproximadamente y a los 10 minutos nos pidieron que nos retiremos a un extremo porque iniciaría una clase de natación, me levanté (yo estaba en el borde) con mi bebé en brazos (Victoria Valentina de 1 año y 4 meses) y al retroceder he caído 40 centímetros aproximadamente, porque se rompieron las canaletas que rodean toda la piscina. Al verme en el piso y a mi bebé gritando de dolor, porque ella se golpeó contra el muro de cemento que hay fuera de la piscina (su cabeza está hinchada), el salvavidas lo único que me dijo de mal humor es que no debo pisar las canaletas. Mi pie se cortó y está sangrando, y me han dicho que yo me acerque al tópico, y mientras caminaba llegó una señora con medicinas para mí y mi bebé. Eso es todo. P.D. Adjunto detalle de los hechos y también video.	Celular	En espera	EN ESPERA
108	MARZO	10/03/2024	LDRV	12vcjo9jq		WILLIAM ALEJANDRO MONTOYA GARRIAZO	El horario del parque indica que hoy domingo atienden desde las 6:45 am y son las 7:40y no abren. El personal indica que el cajero no llega, que está en camino.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
109	MARZO	11/03/2024	LDRF	g1vc0z6n2	01	EMMERSON WILLIAMS ANCHANTE CASTRO	Alquilé la cancha a través de la Pág. Web, en el horario de 10 a 11 am.; sin embargo, al momento de llegar me indican que el horario era de 9 a 10 am, me hicieron pagar nuevamente, solicito la devolución de esos S/. 35 extras pagados.	Celular	En espera	EN ESPERA

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
110	MARZO	15/03/2024	LDRV	r05cg222e	-	KAREN YOHANA FARROÑAN SANCHEZ	Quisiera expresar mi profundo malestar con respecto a las constantes reprogramaciones de las clases de natación, así como también la preocupación por el estado actual de las instalaciones del taller. Desde el sábado 3 de febrero, se notó una serie de cambios en el horario de las clases que han resultado inconvenientes para mí y mi familia. Estas reprogramaciones frecuentes han generado dificultades en nuestra planificación y lo que es más importante, en la continuidad del aprendizaje de mi hijo. Además, me preocupa el estado en el que se encuentran las instalaciones del taller. Ya que en varias ocasiones se ha visualizado presencia de espuma flotando en la piscina semiolímpica, así como el olor intenso a cloro, personal de SERPAR que ingresaba en pleno horario de taller a sacar muestras del agua de piscina, así también es preciso mencionar que en otra ocasión no había el servicio de agua, por lo que los niños no pudieron enjuagarse el cuerpo al salir de la piscina ni usar adecuadamente los servicios higiénicos. Por otro lado, también presenciar la clausura del local y que en plena clase saquen a los niños porque las aguas no eran adecuadas para brindar las clases y que estas se encontraban contaminadas sin tener consideración que los que se metían son menores de edad el cual están atentando en contra de la salud de todos los niños que se encontraban dentro una de ellas mi menor de edad.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
111	MARZO	17/03/2024	LDRV	743cjo42m	-	MELIZA PAOLA INGA OVALLE	En la página web indica que el parque está abierto hasta las nueve de la noche abierto, llegue como a las seis de la tarde para comprar un ticket para mi menor hijo y que padre con su bicicleta por ser más seguro dentro de un parque y no está abierto la boletería y cuando me acerque a preguntar a la puerta me dicen que solo abren hasta las seis y que ya están sacando a las personas del lugar.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
112	MARZO	18/03/2024	LDRV	q3lcvpe20	-	MAGDA VIVIANA GARCIA RAMOS	Matriculé a mi hijo desde enero y asistió, pero antes que culmine enero lo matricule en febrero el día 20/01/2024, pero mi hijo asistió hasta el 23/01/2024 ya no quiso participar en el mes de febrero por el cual solicito la devolución del dinero.	Copia en sede	25/03/2024	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado. Debemos Informarle que, en el marco de la revisión de su reclamo, con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo no mayor de 02 días hábiles, nos pueda brindar mayor información al respecto: * Nos indique los datos de su menor hijo. * En qué taller participa y adjuntar el comprobante de pago de la matrícula. * Indicarnos también, el motivo por el cuál no asistió su niño al taller.
113	MARZO	18/03/2024	LDRV	30gcp9n9q	-	JUAN JOSE LLAMOCA RODRIGUEZ	En la página web no menciona el pago de entrada y/o piscina en este caso se pagó para acceder a la piscina y antes no me cobraban entrada al parque y piscina. En la web no indica que deba pagar ambas entradas. Otra cosa q están cobrando entrada a piscina a niños de 1 año, en este caso me incomoda ya que mi niño de 3 años debe pagar su entrada. Solicito este caso no quede aislado y haya pruebas de lo debido.	Copia en sede	En espera	EN ESPERA
114	MARZO	18/03/2024	LDRV	g1vc0z47n	-	YENNY MILAGROS ESPINOZA ARRESE	En fecha 20/02 las clases de natación fueron suspendidas y no hubo comunicación oportunamente hoy 24/02/24 he venido junto a mi hijo y no hay clases, yo le pregunte a la srta encargada y me dijo que las clases serian normales y por eso me apersono, en la inscripción deje mi numero para asistir organizo mi tiempo pido mas organización. coord.talleres la srta Angie villa	Copia en sede	25/03/2024	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado. Debemos Informarle que, en el marco de la revisión de su reclamo, con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo no mayor de 02 días hábiles, nos pueda brindar mayor información al respecto: * Nos indique los datos completos de su menor hijo. *Adjuntar el comprobante de pago de la matrícula y horarios en que asiste al taller de natación
115	MARZO	18/03/2024	LDRV	2qoc72wze	-	MANUEL RENZON SCHARFF ZEGARRA	Me acerqué a las instalaciones del parque o club zonal luego de comprar entradas para el servicio de piscina en la entrada me indican que debo comprar entrada general al parque, el cual estuve dispuesto a pagar pero en ningún lado te aviso que pagues también entrada general sorprenden al cliente esa es mi queja.	Copia en sede	En espera	EN ESPERA
116	MARZO	18/03/2024	LDRV	o9kcjrogw	-	VERONICA CARBAJAL CORICAZA	Con fecha 20/01/2024 adquirí 2 cursos de verano en la sede Cápac Yupanqui del cual iniciaban clases el 06/02 sin embargo que las clases iniciaban 06/02 nos cambiaron la fecha sin motivo aparente y sin tener conocimiento alegando que no había profesor, la cual solicité la devolución del dinero el día 14/02 en mesa de partes virtual SERPAR el cual no atendió la Srta. Margarita Guevara hasta el día de hoy. Solicito la devolución del dinero.	Copia en sede	25/03/2024	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado. Debemos Informarle que, en el marco de la revisión de su reclamo, con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo no mayor de 02 días hábiles, nos pueda brindar mayor información al respecto: * Adjuntar el/ los comprobante de pago de la matrícula de los cursos que adquirió. *Respecto a su solicitud de devolución de su dinero, adjuntarnos, el cargo de dicho documento, presentado por la mesa de partes virtual, o informarnos el estado de su trámite.
117	MARZO	19/03/2024	LDRV	ve0cgvo47	-	KATHERINE GISSEL GARCIA OLIVERA	Buenas tardes, me da gusto que haya clases de natación en nuestro parque. Pero no estamos de acuerdo que nos digan que no habrá más, somos varias madres y padres de familia que traemos a nuestros niños a recrearse, junto con nuestros vecinos nos sentimos desanimados y en desacuerdo por tan radical decisión. Deberían extenderlo al menos un mes más, no dejarnos en la nada ya que confiamos en los profesores a cargo de nuestros niños. Ustedes siendo una entidad pública con mucha más razón deben incentivar el deporte a nuestros muchachos, han avanzado mucho, no les corten de esa manera este importante deporte.	Correo electrónico	08/04/2024	Archivado automáticamente porque no es un reclamo.
118	MARZO	20/03/2024	LDRV	lrnc9g2pg	-	ALICIA JEANNINE LAMAS ABANTO	Para manifestar que siga la natación en el parque Sinchi roca el mes de abril, hay varios niños que desean continuar con las clases. Por favor, escribo en nombre de varios padres de familia.	Celular	08/04/2024	Archivado automáticamente porque no es un reclamo.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
119	MARZO	21/03/2024	LDRV	lrmc9g7wp	-	MARLING INES AGUILA BARRETON	Cuando llegué a la puerta del parque con mi padre de 80 años y mi madre de 70 años, el personal de seguridad Eduard Irrupaya no quiso permitirnos el ingreso alegando que no íbamos a hacer ejercicios. Le respondí que si íbamos a hacer ejercicios y que siempre ingresábamos los jueves con nuestros perros (como está permitido ese día en el parque). Sin embargo, este personal de seguridad quiso impedirnos el ingreso diciéndonos que volviéramos a las 8:30 a pasear, que él sabía que nosotros no íbamos a hacer ejercicios. Este fue un acto grave de discriminación contra mis padres. Tuvimos que insistir para que nos dejara ingresar, a pesar de indicar que somos vecinos de la zona y mostramos nuestros DNI. Solicito que se sancione a esta persona, que reciba una capacitación de servicio al público y de igualdad.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
120	MARZO	21/03/2024	LDRF	w1rce6dnj	37	EDWIN QUISPE LAGOS	El personal de recepción me faltó el respeto, cuando le mostré mi carnet preferencial; que por primera vez han visto ese documento de identidad de las personas con discapacidad. Por favor, falta de preparación del personal. Con mi carnet preferencial N° 03893-2011, lo miró y se ha reído en mi cara burlonamente.	Celular	En espera	EN ESPERA
121	MARZO	21/03/2024	LDRV	g1vc0w5dz	-	JEAN PIERE LUIS ROSALES QUIROZ	En primer lugar se compro la entrada vía Internet de 5 a 7 pm en la cancha de voley Ball número 4. Llegamos al club metropolitano sinchi roca y en taquilla me indican que se lo habían alquilado a otro grupo de personas, la cual si estaban jugando.... No había a quien reclamar ya que no había ningún encargado presente ya que en taquilla me dijeron que estarían ahí. Al llegar mi grupo de voley a mi horario respectivo vimos otra cancha número 6 vacía y empezamos a jugar ya que la cancha cuatro a la cual alquilamos desde temprano estaba ocupada por adultos mayores por ello decidimos jugar en una cancha vacía para no perder el tiempo comenzamos al final 5:30. Ahora plan de 6:30 llegaron unos trabajadores del parque uniformados, tomaron foto a nuestra boleta de pago de la cancha de voley, le explicamos lo sucedido, nos indicaron que nos quedaríamos a las 7:30 que era lo más correcto... y nos cambiaron a la cancha 4 y tuvimos que esperar a que prendan la luz ya que pagamos 30 soles por la hora de 6 a 7 pm esperamos a que encendiera la luz y seguir jugando voley Ball. Ahora a las 7:00 pm llegaron otro grupo de dos trabajadores que nos dijeron que saliéramos de la cancha y le comentamos lo sucedido sin entender lo que ocurrió nos retiraron de la cancha. Ese es el reclamo no hay una buena atención de servicio y no se respeta la compra vía Internet ya que físicamente venden cancha encima del horario que yo compre y eso no es justo.	Correo electrónico	En espera	EN ESPERA
122	MARZO	25/03/2024	LDRV	30gcp5ogg	-	PAUL MICHAEL ZORRILLA PONCE	El campo de grass sintético futbol 11 esta terrible todo el grass está pelado con huecos ese dia hubo un accidente con 2 chicos que se lesionaron pisando esos huecos, ese grass deberían cambiarlo o prohibir jugar con chimpunes que esta terrible.	Correo electrónico	NUEVO	EN ESPERA
123	MARZO	26/03/2024	LDRV	2qoc7mpkz	-	ELIZABETH SARAI PEREZ FERNANDEZ	Solicité mi constancia de trabajo como locador de servicios y CAS el 07 de febrero y a la fecha solo me han enviado mi constancia de locador de servicios falta la de CAS que va desde marzo de 2020 a diciembre de 2021, la requiero con SUMA URGENCIA, es bastante sorprendente ver que está emitida desde el 09 de febrero y por mi llamada haya sido firmada, mi correo es eli300812@gmail.com o a mi WhatsApp 964211955, espero mi constancia a la brevedad posible.	Correo electrónico	NUEVO	EN ESPERA