

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
1	JULIO	01/07/2024	LDRF	43ec0zlv	-	WILMER HERNAN MARTINEZ CASAS	NO HAY SERVICIOS HIGIENICOS PARA EL PUBLICO, LAS PERSONAS ESTAN MICCIONANDO Y HACIENDO SUS NECESIDADES POR TODAS LOS ARBOLES Y PLANTAS URGENTE	Celular	19/07/2024	<p>Ante todo, reciba un cordial saludo. Hemos recibido su reclamo respecto a la falta de servicios higiénicos en el Parque Zonal Sinchi Roca, y agradecemos que nos haya comunicado su inquietud.</p> <p>Queremos informarle que actualmente contamos con tres puntos de servicios higiénicos operativos de lunes a viernes en el Club Metropolitano Sinchi Roca.</p> <p>Los baños N°05 y N°08 están equipados con 6 servicios para damas y 6 para caballeros cada uno. El baño N°01 dispone de 3 servicios para damas y 3 para caballeros. Además, durante los fines de semana (sábados y domingos), el baño N°02 se habilita para uso público, ofreciendo 3 servicios adicionales para damas y 3 para caballeros.</p> <p>En consecuencia, los servicios higiénicos necesarios están disponibles y en funcionamiento. Por este motivo, su reclamo ha sido DENEGADO. Sin embargo, entendemos y valoramos su preocupación. Estamos comprometidos a mantener la calidad de nuestras instalaciones. Si experimenta algún problema o tiene observaciones adicionales sobre nuestros servicios, le invitamos a dirigirse a la administración del parque para que podamos ofrecerle una solución adecuada.</p> <p>Agradecemos su atención, y le reafirmamos nuestro compromiso en la mejora continua de los servicios que se brindan en nuestros parques.</p>
2	JULIO	04/07/2024	LDRF	zzocknj7e	-	GERALDINNE INES MACALUPU ISIDRO	<p>El día de hoy 04 de Julio viene pro primera vez al Paque Lloque Yupanqui, y veo que tienen un mini granja, lamentablemente los animales que se encuentran no tiene nada de alimentos, y algunos ni siquiera agua.</p> <p>Para ser más específicos los cuyes, conejos, pollos, sin alimentos, su espacio mojado en situaciones no aptas.</p> <p>Y peor aun tienen cabras, que ni siquiera le ponen agua, en un espacio pequeño, y encima presionados con sogas, me parece denigrante que tengan en esa situación deplorable a los animales.</p> <p>Exijo que se haga una auditoria, con la verificación especialmente del cuidado y protección de los animales.</p>	Correo electrónico	16/08/2024	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo, lamentamos que su experiencia en el Parque Lloque Yupanqui no haya sido la esperada y agradecemos que nos haya hecho llegar su preocupación sobre el bienestar de los animales en nuestra mini granja.</p> <p>Queremos asegurarle que los animales en la mini granja son cuidados por un personal especializado que se encarga de su alimentación dos veces al día y de la limpieza diaria de sus espacios.</p> <p>Con respecto a la cuerda utilizada en el chivo, es importante aclarar que esta se emplea para facilitar su manejo durante las salidas a pastar. La cuerda no ajusta el cuerpo del animal ni está sujeta de manera permanente.</p> <p>A pesar de esto, entendemos su preocupación y hemos decidido implementar medidas adicionales para reforzar aún más el cuidado de la alimentación y limpieza de nuestros animales.</p> <p>Agradecemos su atención y contribución para la mejora de la calidad de los servicios que se brindan en nuestros parques. Si tiene alguna otra consulta o inquietud, no dude en contactarnos.</p>

3	JULIO	09/07/2024	LDRV	lrmc9lw4n	-	MADELEINE PILAR GUZMAN SOTO	<p>Los saluda Madeleine Guzmán Soto con DNI 72260319, quien escribe, alquilé el día 17 de Junio del 2024 una cancha en el parque zonal Huiracocha para el día 07 de Julio del 2024 en el horario de 04:00 pm a 05:00 pm. El día 07 de julio, me acerco con todo el grupo a participar en el Partido que teníamos programado con anticipación. Al ingresar nos indican que para poder asignarnos la cancha separada, nos acerquemos al encargado de las que está en ese mismo área, nos acercamos al señor, indicando que somos el turno de las 4 pm, IDENTIFICANDOME CON DNI , para que nos indique la ubicación y procedimiento, a lo que el señor REvisa SU TABLERO DE PROGRAMACIÓN DE LOSAS Y ESTADIO, donde efectivamente FIGURA MI NOMBRE EN EL HORARIO RESERVADO. En la cancha ESTADIO-GRASS NATURAL 01 siendo las 3:50 pm se encontraba ocupada , EL SEÑOR , ENCARGADO DE LAS LOSAS Y ESTADIO, EL ENCARGADO se acerca a indicar que ya a las 4 pm, el otro turno comenzaría , A MODO DE REDORDATORIO. Nosotros NO ESTUVIMOS EN ESA CONVERSACIÓN, PERO SE NOS ACERCA LUEGO UNA PERSONA DEL GRUPO DE ESE TURNO MOLESTA Y ALTANERA, TAMBIÉN EL SEÑOR ENCARGADO DE LAS CANCHAS QUIEN NOS INDICA QUE VA A COMUNICARSE CON ADMINISTRACIÓN YA QUE SEGÚN EL SEÑOR DEL GRUPO QUE ESTABA EN ESE MOMENTO HABIAN COORDINADO CON EL ADMINISTRADOR QUE TENIAN LA CANCHA HASTA EL FINAL DEL DÍA. A lo cual yo indico que es imposible ya que tenemos una reserva y está en el tablero de distribución de canchas. A ESTE PUNTO EL GRUPO QUE SE ENCONTRABA CIERRA EL ESTADIO CON TODA RAZON YA QUE ES SU TIEMPO Y NOSOTROS ESPERARIAMOS A ADMINISTRACIÓN. Pasa el tiempo Y YA HABIA COMENZADO NUESTRO TIEMPO ERAN LAS 4 :00 PM Y EL GRUPO NO SALE DE LA CANCHA. Y NOS IMPIDE EL INGRESO. En un momento se acerca un personal (" EL ADMINISTRADOR") CON UN CHALECO DE SERPAR , SIN IDENTIFICARSE, INDICANDONOS QUE ES EL ADMINISTRADOR, INDICANDOME QUE FUE UN ERROR DEL SISTEMA QUE SE ME COMUNICÓ POR CORREO LA CANCELACIÓN, a lo cual YO RESPONDO QUE NO ME LLEGÓ NIGUN CORREO Y QUE ME ENVIE O ME MUESTRE ESA EVIDENCIA LA CUAL NUNCA MOSTRÓ, DIJO QUE LE VAN A TRAER IMPRESO, eso es imposible ya que nunca me llevo ese correo y era simple que le envíen un pantallazo y me muestre. YA SIN ARGUMENTO , NOS DICE QUE LOS SEÑORES HAN ALQUILADO Y COORDINADO EL USO DEL ESTADIO CON TIEMPO (NO NOS INDICA TIEMPO) A LO QUE LE SOLICITO, NOS MUESTRE LA BOLETA O EL ABONO REALIZADO POR EL GRUPO QUE LO ESTABA OCUPANDO , TAMPOCO NOS DA RESPUESTA, SIENDO YA LAS 4: 20 PM. SEGUIMOS SIN PODER INGRESAR AL ESTADIO QUE TENIAMOS ALQUILADO EN ESA HORA E INJUSTAMENTE NUESTROS FAMILIARES Y EQUIPO SIENDO EMPUJADOS E INSULTADOS POR LAS</p>	Correo electrónico	16/08/2024	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas en su visita a nuestro Club Metropolitano Huiracocha.</p> <p>Queremos informarle que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que, según los hechos descritos, existió una falta de coordinación interna que impidió que pudiera disfrutar de la cancha en el horario que usted había reservado. Lamentamos profundamente que el personal del parque no haya podido ofrecerle una solución inmediata y adecuada a la situación.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, nos encontramos implementando medidas correctivas en nuestro sistema de reservas y en la comunicación interna entre los encargados del parque, para evitar que situaciones como esta vuelvan a ocurrir. Además, queremos ofrecerle una hora de uso de la cancha en compensación por los inconvenientes sufridos. Para coordinar esta compensación, le pedimos amablemente que se comuniquen con nosotros a través de los correos ecruz@serpar.gob.pe y gpzm-aboga01@serpar.gob.pe</p> <p>Le agradecemos su atención y su participación en la mejora de nuestros servicios y esperamos poder atenderle de manera más satisfactoria en el futuro.</p>
4	JULIO	13/07/2024	LDRV	ve0cgo4j1	-	JOSELYN ANALI HILARES CONTRERAS	<p>Buen día, me encuentro el parque zonal Huascar , he venido reiteradas veces para que me puedan brindar información para organizar un pequeño evento, la cual no me brindan la información adecuada y sobre todo no hay una buena disposición de atención, de la 3 veces que he venido al parque siempre se encuentra ocupada o atienden con apuro. Generando a último momento un malestar y retrasando el evento de mi familia. Posterior no me permiten comprar mi ingreso hasta que la señorita asistente se apersona. Quedándome en la puerta hasta su espera , y tomando en cuenta que los invitados llegan en 5 minutos y aun no puedo acceder.</p>	Copia en sede	12/08/2024	<p>Lamentamos cualquier inconveniente que haya experimentado y agradecemos la oportunidad de atender su caso. Después de revisar detalladamente su solicitud y analizar los eventos ocurridos, le informamos que su reclamo ha sido denegado.</p> <p>Queremos recordarle que el día previo a su evento, usted se acercó al parque para solicitar información, momento en el cual nuestro personal le proporcionó las instrucciones necesarias sobre los procedimientos a seguir y los pagos correspondientes. Durante su visita, se le pidió que describiera las características de su evento y se le ofreció un recorrido por los espacios disponibles. Además, al momento de realizar el ingreso al parque, se le indicó que debía dirigirse a la administración para formalizar los pagos requeridos por el uso de los servicios, siguiendo el procedimiento estándar para eventos sociales.</p> <p>Reiteramos nuestro compromiso en la mejora continua de nuestros servicios y en la atención a nuestros visitantes. Agradecemos su comprensión y esperamos poder atenderla nuevamente en el futuro.</p>
5	JULIO	13/07/2024	LDRV	lrmc9l379	-	ANA MARIANELA VILLEGAS CHINININ	<p>Al solicitar la información para la zona de parrillas se presentó una confusión porque no se encontraba dentro de la tarifa el costo de "parrilla vip", al acercarnos al área administrativa para hacer el reclamo no se abordó de manera correcta la atención por parte de la jefa administrativa Eliana Ortiz Borrero la cual opto por levantar la voz y cerrar la puerta en la cara. Decidimos hacer el pago por concepto de "parrillas vip" pero en la boleta nos indican "alquiler de energía de punto de corriente". Se nos indico dentro de la resolución que existía un concepto por el pago de "parrilla vip" el cual no figuraba en el sistema del parque. La representante administrativa presento una actitud prepotente durante todo el servicio. recomendamos que se realicen capacitaciones para mejorar la atención y no hacer pasar un mal momento a los clientes.</p>	Correo electrónico	13/08/2024	<p>Ante todo, reciba nuestro cordial saludo. Queremos ofrecerle nuestras más sinceras disculpas por cualquier inconveniente que haya experimentado durante su visita.</p> <p>En relación a su reclamo luego de revisarlo, este ha sido Denegado, debido a lo siguiente: El día de su visita, al realizar el pago de ingreso en boletería y al acercarse a la Puerta N° 01, nuestro equipo observó que llevaba artículos que sugerían la realización de un evento. En ese momento, se le informó sobre la necesidad de un cobro adicional y se le invitó a dirigirse a la administración para obtener más detalles sobre las tarifas aplicables.</p> <p>Durante su visita a la administración, se le explicó que el uso de la parrilla y del espacio tenía un costo de S/. 50.00, conforme a nuestras tarifas estándar para este tipo de actividades. Entendemos que esta información pudo haber sido inesperada, y lamentamos cualquier malentendido que pudo haber surgido. Si bien se le ofreció la opción de utilizar la parrilla, no era posible permitir el uso de las áreas verdes para una reunión de gran tamaño sin cumplir con los pagos correspondientes.</p> <p>En cuanto a la facturación, reconocemos que hubo un error técnico en nuestro sistema, lo que resultó en la facturación por 02 horas de energía eléctrica (S/. 25.00) en lugar del concepto correcto de "parrilla vip". Lamentamos profundamente la confusión que esto pudo haber causado y le agradecemos por su comprensión y paciencia mientras se resolvía esta situación.</p> <p>Finalmente, queremos informarle que tomaremos medidas para mejorar nuestros procesos de atención al cliente, incluyendo la capacitación de nuestro personal, para asegurar que situaciones como esta no se repitan en el futuro.</p>

6	JULIO	15/07/2024	LDRV	zrockm3vw	-	ADEMIR ALBERTO ARTEAGA PRADO	Encontré un pato gargantilla en mi casa y me contacté con SERFOR para que puedan rescatar al animal , me dijeron que lo lleve al parque Huiracocha porque allí está la misma raza de patos .. llegué y no me lo quieren recibir , aún siendo informados que yo estoy llevando al animal , me parece una total desconsideración para un ser vivo, porque yo no sé cuidarlo , no come el animal y me preocupa por eso lo traje para que lo puedan tratar mejor , pero se niegan , un pésimo servicio de su parte.	Correo electrónico	02/09/2024	<p>Reciba un cordial saludo. En respuesta a su reclamo referente al intento de entrega de un pato gargantilla en las instalaciones del Parque Huiracocha el día 15 de julio, nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>Luego de revisar el incidente, se constató que usted se presentó en el parque a las 18:45 horas, fuera del horario administrativo establecido, el cual culmina a las 18:00 horas. El guardaparque presente le informó que no era posible recibir al animal debido a motivos de prevención sanitaria, ya que no se contaba con la autorización correspondiente ni se había seguido el protocolo de cuarentena establecido por la Gerencia de Parques.</p> <p>Es importante destacar que, para el ingreso de cualquier animal a nuestras instalaciones, es necesaria la previa autorización del personal veterinario para constatar que el animal este en optimo estado de salud para evitar el contagio a los animales que tenemos en el zoológico y el cumplimiento de las normativas sanitarias vigentes. Dado que no se recibió ningún documento o autorización por parte de SERFOR o cualquier otra entidad competente, el guardaparque actuó conforme a los procedimientos internos.</p> <p>Lamentamos cualquier inconveniente que esta situación le haya causado. Sin embargo, reiteramos que nuestras acciones se enmarcan en el estricto cumplimiento de las normativas de seguridad y sanidad para garantizar el bienestar tanto de los animales como de los usuarios del parque.</p> <p>Agradecemos su comprensión y estamos a su disposición para cualquier consulta adicional.</p>
7	JULIO	28/07/2024	LDRV	e1rcglr5z	-	JOSE ALONZO CAJO GUEVARA	Se ha realizado la reserva de la cancha sintética N 1 de 10 - 11 am el día 26 de julio del 2024, la cual según las indicaciones en la página web menciona que puedo pagar el servicio de estacionamiento si lo llevo a utilizar, por lo que realice el pago mediante web del total de 66 soles. Llegué al parque aproximadamente a las 9:55 am con 5 minutos de antelación e ingresamos con todos mis compañeros a las 10:05. Posteriormente, al terminar el partido hemos descansado unos minutos y nos hemos rehidratado y nos dirigimos hacia la salida del estacionamiento, la puerta N 2. Me mencionaron que me pase mi reserva de estacionamiento que no se me detallo nada al respecto, ni en la página web me mencionan que es 1 hora o nada mas detallado. El punto es que siendo las 11:13 a 11:15 me prohíben la salida de mi vehículo y me mencionan que debo acercarme a boletería. Me acerco hacia la señorita de la boletería y me menciona que me pase la hora, algo que nunca se me mencionó y en una actitud grotesca agarra su celular y ya no me habla y nunca me dejo salir me pidió que pagara otra hora más de estacionamiento. Así transcurrió el tiempo y llego nuevos visitantes, solo buscaba alguna solución y fui obligado a pagar 6 soles más al	Correo electrónico	09/09/2024	<p>A través del presente lo saludo y le informamos que, de acuerdo a lo señalado por nuestra Gerencia de Parques, del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA su reclamo ha sido DENEGADO. Debido a que, luego de una exhaustiva evaluación, el cobro por hora o fracción de hora por el uso del estacionamiento, se encuentra debidamente establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos TUSNE.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios esperando poder brindarle una mejor experiencia en futuras visitas.</p>
8	JULIO	29/07/2024	LDRV	ve0cgoqo7	-	YESICA GABRIELA ROJAS LOPEZ	Mi reclamo es que vine al parque con mis dos menores hijos y no pudieron jugar en ninguna cancha del parque porque se cobra alquiler en todas, hace un tiempo vine y pudieron jugar sin ningún problema. El vigilante del parque fue muy amable, pero no me parece que limiten a los niños a poder jugar, ya que no se está jugando en grupos grandes que ahí si entiendo que podrían cobrar. Siendo un parque grande, bonito y lejos que no mucha gente no conoce en lugar de insentivarlos a regresar nos aumentan a buscar otros lugares. Se los digo porque vengo de otro distrito a pasear por fiestas ha Ancón y Santa Rosa.	Correo electrónico	03/09/2024	<p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos que se haya tomado el tiempo de compartir su experiencia en nuestro parque y lamentamos cualquier inconveniente que haya podido experimentar durante su visita.</p> <p>En relación a su reclamo ve0cgoqo7 sobre el cobro de alquiler por el uso de las canchas deportivas, es importante informarle que esta medida se encuentra establecida en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE institucional, con el fin de garantizar el adecuado mantenimiento y conservación de las instalaciones. Los ingresos generados por los alquileres permiten que las canchas se mantengan en óptimas condiciones para el disfrute de todos los usuarios.</p> <p>Si bien entendemos su deseo de que sus hijos puedan disfrutar libremente de las canchas, la política de alquiler se aplica de manera uniforme para todos los visitantes. Esta medida busca no solo preservar la calidad de las instalaciones, sino también asegurar una distribución equitativa del uso de los espacios deportivos.</p> <p>Agradecemos su comprensión y esperamos que en futuras visitas pueda seguir disfrutando de las demás áreas recreativas del parque, que están a disposición del público sin costo alguno. Su opinión es valiosa para nosotros, y tomamos en cuenta sus comentarios para seguir mejorando nuestros servicios.</p>

9	AGOSTO	01/08/2024	LDRV	743cjk1en	-	Janina liset cabezas basilio	<p>Una señorita, trabajadora, del parque Huáscar, comenzó a sacar a los niños de un parque de juegos, pero lo hizo jaloneándolos y gritándoles.</p> <p>Muchas madres de familia se molestaron por el trato hacia sus menores.</p> <p>Hubo una señora alta, de tes trigueña, cabello ondulado que comenzó a botar a muchas madres de familia del parque diciéndonos que se larguen del parque Huáscar.</p> <p>Incluso a una señora mayor le dijo "ahora si te voy a pegar"</p> <p>Y muchas señoras se molestaron y le increparon su actitud</p>	Celular	03/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). Janina liset cabezas basilio:</p> <p>Conforme al registro del Libro de Reclamaciones, según el código del reclamo 743cjk1en se procede a transcribir la respuesta recibida con fecha martes 03 de setiembre del 2024, emitido por la Gerencia de Parques, del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA " Reciba un cordial saludo agradecemos que se halla tomado el tiempo para informarnos sobre el incidente ocurrido en el Parque Zonal Huascar, donde usted y otras madres de familia se vieron afectadas por el comportamiento inadecuado de una trabajadora.</p> <p>En primer lugar, le extendemos las mas sinceras disculpas por lo sucedido. Lamentamos profundamente que usted y sus acompañantes hayan experimentado un trato irrespetuoso y fuera de lugar por parte del personal de Parque. Este tipo de conductas es inaceptable y no refleja los valores ni el compromiso de nuestra institución con el bienestar y el respeto hacia todos nuestros visitantes.</p> <p>Asimismo, informamos que la trabajadora que desempeñaba el cargo de administradora del Parque, ya no se encuentra laborando en nuestra institución. Hemos tomado las medidas correctivas necesarias para garantizar que situaciones como estas no se repitan y que todos nuestros espacio continuen siendo seguros y acogedores para las familias.</p> <p>Agradecemos su comprensión y nuevamente le reiteramos las disculpas correspondientes, por los inconvenientes causados. Su seguridad y la de sus seres queridos es nuestra prioridad, y seguiremos trabajando para mejorar continuamente nuestros servicios"</p>
10	AGOSTO	01/08/2024	LDRV	w1rce5m24	-	MOISES FELIPE GONZA MAMANI	<p>Buenas noches, en el Parque zonal Huáscar de villa el salvador, tienen un proyecto sobre los jueves de patitas donde los perros ingresan al parque, pero como no tienen cultura dejan los excrementos de sus perritos no se hacen responsable, ensucian el parque</p>	Correo electrónico	13/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). MOISES FELIPE GONZA MAMANI:</p> <p>A través del presente, lo saludo y le ofrezco nuestras mas sinceras disculpas por las molestias que haya experimentado debido a esta situación.</p> <p>Deseamos hacer de su conocimiento que su reclamo ha sido ACEPTADO. En nuestra institución, nos esforzamos por garantizar que todos nuestros visitantes puedan disfrutar plenamente de nuestros servicios y espacios.</p> <p>Lamentamos profundamente los inconvenientes ocasionados por el comportamiento inadecuado de algunos visitantes y el impacto que esto ha tenido en la limpieza de nuestras instalaciones.</p> <p>Valoramos enormemente su participación en el proceso de mejora continua de nuestros servicios. Sus comentarios nos ayudan a implementar mejoras significativas para garantizar que podamos ofrecerle la mejor experiencia posible en el futuro.</p> <p>Agradecemos su comprensión y su valiosa observación, ya que nos ayuda a mejorar nuestros servicios.</p>
11	AGOSTO	03/08/2024	LDRV	lrmc9zpqj	-	MAXIMO CUYO HUAMONT	<p>Soy un vecino de los olivos vivo cerca al parque y ya varios meses estoy tratando de jugar voley con un grupo de muchachos incentivando el deporte ante cualquier evento de drogas etc en el polideportivo donde hay lozas cerradas contra el frío, siempre con horario de 7 a 10pm los viernes y sabados, desgraciadamente la administradora actual muy amable me informa que mayor facilidades se la dan a las academias, entidades o empresas que manejan ruc etc, y que para un grupo de personas como vecinos que deseen jugar NO, le comento que hubo un par de fechas que logramos agarrar loza de 7 a 10 viernes y sabados pero en dos semanas nos dijo que la academia o empresa habían ampliado su horario y que como ellos pagan adelantado un mes completo estábamos fuera la verdad no entiendo este parque fue construido con el objetivo de ayudar a muchos jóvenes a no irse por las drogas y vida malsana y puedan alinearse al deporte sano. QUE ES LO QUE ESTA PASANDO ESTIMADOS? por que no darle mayor facilidad a los vecinos y sus jovenes, por que darle mayor interes academias que viene de surco, san martin etc y que manejan dinero y ampliamente pueden alquilar en otro lugar ?</p>	Correo electronico	09/08/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). MAXIMO CUYO HUAMONT:</p> <p>Reciba nuestro cordial saludo a nombre del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA. 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 el nombre del Parque en donde ocurrieron los hechos.(no subsano se archivo)</p>

12	AGOSTO	04/08/2024	LDRV	pp4c3q161	-	CARLOS RAUL CHICOMA LUCAR	Al momento de ingresar al parque el que atendía en la puerta co su compañero fueron unos malcriados y empezaron a faltar el respeto porque supuestamente no se pagó una entrada cuando el chico fue el que no contó bien Se puso a insultar y agredir verbalmente Necesito una respuesta de parte de la administración	Correo electronico	13/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). CARLOS RAUL CHICOMA LUCAR:</p> <p>Reciba un cordial saludo y nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Tras revisar detenidamente su reclamo, le informamos que ha sido ACEPTADO. Este tipo de conductas no reflejan los valores ni el compromiso del servicio que tenemos con nuestros visitantes. Reforzaremos la capacitación de nuestro equipo para garantizar que situaciones como esta no se repitan en el futuro.</p> <p>Valoramos enormemente su participación en el proceso de mejora continua de nuestros servicios. Sus comentarios nos ayudan a implementar mejoras significativas para garantizar que podamos ofrecerle la mejor experiencia posible en el futuro.</p> <p>Agradecemos su atención, y le reafirmamos nuestro compromiso en la mejora continua de la calidad de los servicios que se brindan en nuestros parques.</p>
13	AGOSTO	07/08/2024	LDRV	lrmc9zgo1	-	CELSO CRUZ CONTRERAS MORI	Solicité los servicios de los servicios higiénicos, me cobraron S/0.50 céntimos, entiendo por el servicio, pregunté si había el servicio preferencial de acuerdo a ley, me manifestaron "QUE NO". Solicito que se cumpla con lo establecido por Ley y se entregue comprobante de pago por el servicio que brindan. Espero no equivocarme en mi reclamo, caso contrario expreso mis disculpas. NOTA. no se cumplen las normas (leyes).	Celular	17/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). CELSO CRUZ CONTRERAS MORI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Queremos informarle, que con respecto a su reclamo, su reclamo a sido ACEPTADO sobre la falta de entrega del comprobante de pago por el importe de S/0.50, deseamos aclarar que dicho importe corresponde al costo regulado por el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) para el uso de los servicios higiénicos.</p> <p>Lo que ocurrió en esta ocasión fue que el cajero responsable se encontraba momentáneamente realizando un corte de caja en la caseta vehicular, a fin de emitir los comprobantes de pago por el servicio de estacionamiento. Esta situación impidió la emisión inmediata de su comprobante. No obstante, el operativo a cargo no solicitó su número de contacto para enviárselo posteriormente el comprobante, como se ha realizado en otras oportunidades, y por lo cual lamentamos el inconveniente.</p> <p>Le reiteramos nuestras disculpas por las molestias ocasionadas y le aseguramos que estamos trabajando para mejorar la eficiencia en nuestros procesos operativos, incluyendo la entrega puntual de comprobantes.</p>
14	AGOSTO	07/08/2024	LDRV	w1rce567m	-	NICOLAS HENRY CASTILLO VERA	Procedí al parque a llevar a mi menor hija, con mi vehículo, y me estacione para hacer entrar a mi hija mientras pedía un lugar para estacionar mi vehículo el trabajador que está en el estacionamiento me indica que ese estacionamiento es privado y el es solo un trabajador, al acercarme a boletería le mostré a la señorita mi carnet de conadis y le pregunté por un lugar en el estacionamiento para preferencial y me indico que ese estacionamiento dentro del parque es privado y es administrado por el señorita Pierina Sánchez. Señores si el parque pertenece al estado porque el parqueadero lo privatizan para fines propios por orden de la administradora de este parque. Pido la aclaración de lo sucedido.	Correo	17/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). NICOLAS HENRY CASTILLO VERA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, En relación con su solicitud de reclamo sobre el uso del estacionamiento, queremos informarle que la persona a la que hace referencia, la señorita Pierina Sánchez, ya no forma parte de la Institución. Agradecemos su observación y tomaremos las acciones necesarias para mejorar la gestión de los espacios dentro del parque, así como para garantizar que las áreas de estacionamiento preferencial se encuentren debidamente señalizadas y accesibles de acuerdo con la normativa vigente.</p> <p>Agradecemos su participación, le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por el inconveniente ocasionado, y reiteramos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Su retroalimentación es invaluable para nosotros, ya que nos ayuda a identificar áreas de oportunidad y a implementar mejoras significativas en nuestra operación.</p>
15	AGOSTO	08/08/2024	LDRV	krqc3qr56	-	ANGELICA MARIA CORDOVA CUENCA	No había cola preferencial en la boletería, por eso muchas personas teníamos que hacer cola de manera indistinta, yo con mi hijo de un año haciendo cola detrás de jóvenes que bien podría estar en otra cola, en muchas ocasiones, y cuando reclamo la cola preferencial me dicen q no hay y ahí queda, que reclame en administración, y para eso debo pagar mi entrada y hacer la cola, por tal motivo solicito hagan respetar una cola preferencial para la gente q mas lo necesito, muchas vamos con bebés y otra para personas que no lo son, más empatía.	Correo	17/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). ANGELICA MARIA CORDOVA CUENCA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, le extendemos nuestras más sinceras disculpas por no tener previsto una cola preferencial en la boletería, y entendemos perfectamente la situación que describe, especialmente al asistir con un menor de edad.</p> <p>Se tomara en cuenta lo manifestado y se reforzar las medidas para que las colas preferenciales sean respetadas y accesibles en todo momento, de acuerdo con la normativa vigente.</p> <p>Tomaremos las acciones necesarias para implementar una señalización adecuada y capacitar a nuestro personal en la gestión de estas filas, garantizando una correcta atención, sobre todo a las personas con bebés, adultos mayores o personas con discapacidad, para que reciban la atención prioritaria que les corresponde.</p> <p>Agradecemos sinceramente su participación en la mejora de nuestros servicios. Su retroalimentación es invaluable para nosotros, ya que nos ayuda a identificar áreas de oportunidad y a implementar mejoras significativas en nuestra operación.</p>

16	AGOSTO	08/08/2024	LDRV	12vcje5vn	-	ROSA BARBARA MINAYA PARIA	<p>Cancele una parrilla a las 12 aprox la sra encargada no quiso atendernos de manera déspota y malcriada me dijo que tenía que esperar hasta las 2...pero la n 13 esta vacía. Le dije y no quiso y se puso a comer en mi delante entonces me puse preguntarle a los demás y hubo un joven y una señora se acercaron recién a dejar el ticket de pago que recién pagaron que no era del segundo turno si no que estaban usando y terminando ya de cocinar porque yo me acerque a preguntarles cómo era el servicio... entonces me parece que la sra hace lo que quiere y todos están coludidos cajeros su jefe y ella porque nadie les supervisa el manejo del servicio ya que cobran por fuera y parece la dueña que nunca quiso darme una solución aunque le pedí por favor y peor me trató mal gritándome y tengo videos que no se puse enviar porque son muy largos espero su respuesta a este rosaminaya1730@gmail.com y tengan cuidado a quien contratan la municipalidad</p>	Correo	18/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). ROSA BARBARA MINAYA PARIA:</p> <p>Reciba un cordial saludo. A través del presente, le agradecemos por hacernos llegar su comentario y su reclamo a sido ACEPTADO al respecto de la atención recibida en el servicio de parrillas. En primer lugar, lamentamos profundamente los inconvenientes y la experiencia negativa que ha tenido en nuestras instalaciones.</p> <p>Queremos ofrecerle nuestras más sinceras disculpas por el trato inadecuado que describe, el cual no refleja los estándares de servicio que buscamos ofrecer. Estamos tomando medidas correctivas para asegurarnos de que situaciones como esta no se repitan en el futuro.</p> <p>Apreciamos mucho que nos haya informado sobre este incidente y nos comprometemos a realizar una supervisión más estricta del manejo del servicio.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
17	AGOSTO	09/08/2024	LDRV	nwn9gpop	-	ROSA ANDREA PARI PAZ	<p>Participé en la subasta pública 1 serpar 2024. Realicé el pago completo del terreno, y hace casi un mes no recibo información con respecto a los pasos a seguir. Desde hace varios días estoy tratando de comunicarme a todos los números y correo electrónico consignados en las bases, pero no me dan mayor información. La srta. Andrea Chavarri me deja en visto por whatsapp y no me responde el correo. La srta Karin Pérez me respondió dos veces y me indicó que consultaría y se comunicaría conmigo inmediatamente, pero no lo ha hecho y ya no me responde las llamadas. He llamado a la central, pero me derivan a los números de las señoritas en mención. Es lamentable e incómodo que no me den mayor información sobre la compra realizada, habiendo yo cumplido con todos los pasos solicitados. Espero puedan solucionar este inconveniente y se comuniquen lo más pronto posible, ya que ha pasado casi un mes desde la última comunicación.</p> <p>Mis datos son Rosa Andrea Pari Paz correo: pari.peruviantranslator@gmail.com teléfono: 989402670 (número de mi esposo Juan Ramirez)</p>	Correo	23/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). ROSA ANDREA PARI PAZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Asimismo, la Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario nos informó que de fecha 13/08/24, se atendió a usted entregándole su minuta de compra y venta del terreno adjudicado en Subasta Pública.</p> <p>Se adjunta acta de entrega y minuta firmada, como evidencia de la atención.</p> <p>Le reiteramos nuestras disculpas por las molestias ocasionadas y le aseguramos que estamos trabajando para mejorar la eficiencia en nuestros procesos operativos.</p>
18	AGOSTO	14/08/2024	LDRV	pp4c3qq5p	-	Eduin Jesus Guillén Contreras	<p>Es indignante que el estacionamiento del parque te de 10 minutos de tolerancia y la señorita encargada del cobro te cobre esos 10 minutos. Muy aparte de eso te trate como si no tuviera ningún tipo de modales. No le importa ni en lo más mínimo que aún yo diciendo que son 10 minutos de tolerancia me cobró como si fuera usado el estacionamiento 1 hora. Entre. A las 11:24 Am y salí a las 12:33 pm</p>	Celular	25/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). Eduin Jesus Guillén Contreras :</p> <p>Agradecemos su comunicación y el tiempo que ha tomado para expresar su experiencia.</p> <p>Luego de revisar su solicitud, le informamos que ha sido DENEGADA. Deseamos aclarar que el servicio de estacionamiento se rige bajo la modalidad de cobro por hora o fracción, lo cual significa que no se contempla un periodo de tolerancia.</p> <p>La única excepción ocurre en situaciones donde, debido a un caos vehicular en la Avenida Argentina, se generan colas y demoras en la salida de los vehículos desde las playas de estacionamiento. En esos casos, se otorga una tolerancia adicional para que los usuarios no se vean perjudicados en el pago. Sin embargo, tras verificar su caso, no se registró dicha situación durante su visita.</p> <p>Por lo tanto, el cobro realizado por el tiempo de permanencia en el estacionamiento es conforme a lo estipulado en nuestras políticas vigentes.</p> <p>Lamentamos cualquier malentendido y le reiteramos nuestro compromiso de seguir brindando un servicio eficiente.</p>
19	AGOSTO	15/08/2024	LDRV	2qoc7qvvm	-	YOSELIN LAZO CRUZ	<p>Se compro un tikec para la cancha de voley, la señorita, de caj no informo el horario que habia y dio el tikec de 5 pm a 6pm, un horario en que mi familia ya se retirava quise, que me hagan la devolución y me lo negaron, cuando es de ley del consumidor que si no doy uso de algo se puede devolver, nos trato mal la cajera pidiendonos que nos quejaramos.</p>	Celular	26/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). YOSELIN LAZO CRUZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Por ello, conforme a las coordinaciones telefónicas y vía correo electrónico realizadas con la asesora legal de la Gerencia de Parques y usted, se procedió a realizar la reserva de la cancha de voley (Losa 2) del Club Metropolitano Huayna Cápac, para el día sábado 5 de octubre del presente año, desde las 3:00 pm hasta las 5:00 pm, con la finalidad de que utilice el servicio por el cual efectuó el pago. Adicionalmente, le otorgamos una hora adicional como compensación por el inconveniente experimentado.</p> <p>Adjunto el correo electrónico.</p> <p>Le agradecemos por su comprensión y por ayudarnos a mejorar nuestros servicios.</p>

20	AGOSTO	16/08/2024	LDRV	12vcje71l	-	JOEL EUGENIO LEON JURADO	Alquilamos la cancha de fútbol de 9 a 10 am para el ingreso solo nos dan 10 minutos para llegar a la cancha y 10 minutos para salir, los vehículos tienen que entrar 5 minutos antes para el ingreso por que esperamos afuera nos cobran 2 horas de estacionamiento auto 12 soles y moto 6 soles . Las facilidades y trato con el personal de servicio son por así decirlo agresivas y muy descortés. Si tengo 5 minutos para entrar y cambiarnos siendo fútbol 11 no permiten que la persona responsable se vaya al campo dejando en la puerta de ingreso los nombres de los futbolistas que faltan ya que por que algún motivo tienen retraso por el tráfico, quieren que necesariamente el coordinador se quede, si no , nos dicen que si uno se va los que ingresan pagarán su entrada, no hay razón al diálogo con el personal por el trato despectivo que tienen, por que si pago por 22 y entran 20 es lógico que uno puede ir avanzando dejando los nombres que faltan en la puerta para completar, Ya son 2 veces que me pasa este tipo de situación y creo que en esta oportunidad amerita este reclamo que espero me pueda ser atendido y explicado. Atentamente. Joel León Jurado Profesor encargado del club deportivo selección . Correo. pit_van1@hotmail.com Celular. 958069086	Correo	26/09/2024	Estimado(a) Sr(a). JOEL EUGENIO LEON JURADO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que ha experimentado durante el alquiler de la cancha de fútbol. Lamentamos profundamente la situación descrita. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Nos comprometemos a tomar medidas correctivas inmediatas para mejorar la coordinación en el ingreso de los equipos, así como el comportamiento del personal de servicio, con el fin de garantizar una atención respetuosa y eficiente en todo momento. Agradecemos su comprensión y sus observaciones, las cuales nos ayudan a mejorar nuestros servicios.
21	AGOSTO	17/08/2024	LDRV	r05cgq5lk	-	ALEXANDRA LEON CONDO	Quiero inscribir a mi menor hija para taekwondo pero no viene el profesor a las clases son 3 sábados que vengo, ya pagar para un par de clases creo que no vale la pena ,tener mas responsabilidad para con la gente hay muchos alumnos que ya no vienen por ese inconveniente	Correo	27/09/2024	Estimado(a) Sr(a). ALEXANDRA LEON CONDO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, se realizo las coordinaciones pertinentes con la Subgerencia de Deporte Recreacion y Cultura con relacion a su reclamo y nos informan que las clases de taekwondo en el club metropolitano Flor de Amancaes no se realizaron en todas las fechas correspondientes a los talleres. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos considerado que pueda desarrollar el taller de taekwondo de manera gratuita durante el mes de octubre, en el club metropolitano Huascar de Villa El Salvador los días sábados de 9:00 a 11:00 am para que pueda recuperar sus clases, de lo contrario, comunicarse con la SGDR, al siguiente correo: mguevara@serpar.gob.pe o al número de celular: 994962464, les ofrecemos las disculpas del caso. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
22	AGOSTO	21/08/2024	LDRV	nwnc9d719	-	JOEL EUGENIO LEON JURADO	Alquilamos la cancha de fútbol de 9 a 10 am para el ingreso solo nos dan 10 minutos para llegar a la cancha y 10 minutos para salir, los vehículos tienen que entrar 5 minutos antes para el ingreso por que esperamos afuera nos cobran 2 horas de estacionamiento auto 12 soles y moto 6 soles . Las facilidades y trato con el personal de servicio son por así decirlo agresivas y muy descortés. Si tengo 5 minutos para entrar y cambiarnos siendo fútbol 11 no permiten que la persona responsable se vaya al campo dejando en la puerta de ingreso los nombres de los futbolistas que faltan ya que por que algún motivo tienen retraso por el tráfico, quieren que necesariamente el coordinador se quede, si no , nos dicen que si uno se va los que ingresan pagarán su entrada, no hay razón al diálogo con el personal por el trato despectivo que tienen, por que si pago por 22 y entran 20 es lógico que uno puede ir avanzando dejando los nombres que faltan en la puerta para completar, Ya son 2 veces que me pasa este tipo de situación y creo que en esta oportunidad amerita este reclamo que espero me pueda ser atendido y explicado. Atentamente. Joel León Jurado Profesor encargado del club deportivo selección . Correo. pit_van1@hotmail.com Celular. 958069086	Correo	26/09/2024	Estimado(a) Sr(a). JOEL EUGENIO LEON JURADO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que ha experimentado durante su visita a nuestras instalaciones. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Hemos iniciado una revisión interna sobre los procedimientos de acceso a las canchas y estacionamiento, así como las condiciones de trato al usuario, con el objetivo de corregir las deficiencias señaladas. Asimismo, reforzaremos la capacitación de nuestro equipo de trabajo para garantizar un trato adecuado y respetuoso en todas las interacciones con nuestros visitantes. Agradecemos su observación y participación, ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. Si tiene alguna consulta adicional o desea mayor información, no dude en contactarnos a través de nuestros canales de atención.
23	AGOSTO	21/08/2024	LDRV	e1rcg7nvq	-	JUSTIN LENNY MORAN SANCHEZ	Soy un cliente frecuente en el parque, todos los domingos con mis amigos practicamos voley en la losa 1 de 3 a 5 pm, para ello realizamos el alquiler en forma virtual mediante la página de Serpar. El domingo pasado, 18 de agosto, invalidaron nuestro alquiler, ya que según el jefe del parque, el alquiler por internet ya no va a valer, y todo debe ser por formato presencial. Lastimosamente eso no debe ser así, ya que no hubo algún comunicado que las compras por internet ya no iban a valer. Espero una respuesta del caso, ya que deseamos seguir yendo al parque a jugar, pero con el pensamiento del jefe del parque es muy difícil. Gracias.	Correo	10/09/2024	Estimado(a) Sr(a). JUSTIN LENNY MORAN SANCHEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, tras revisar su caso, hemos ACEPTADO su reclamo. Lamentamos profundamente los inconvenientes ocasionados durante su visita y la confusión generada respecto a la reserva de la losa deportiva. Entendemos su malestar y le pedimos disculpas por las molestias sufridas. Nos comprometemos a tomar las medidas necesarias para evitar que situaciones como esta vuelvan a ocurrir, con el fin de mejorar la experiencia de todos nuestros usuarios.

24	AGOSTO	21/08/2024	LDRV	q3lcvn970	-	KEILA FIORELA SALOME PERALTA	Hicimos el alquiler de la losa deportiva número 1 vía internet para jugar volley hace tres días atrás. Sin embargo, al llegar al lugar nos dimos con la sorpresa de que la losa supuestamente había sido alquilada el mismo día y de forma presencial. A raíz de ello, nos sentimos indignados y buscamos respuestas en dónde nos dijeron que lo que prima es una boleta de compra física de forma presencial y no virtual. En resumen, deberían eliminar la página si no se va a respetar las compras que se realizan a través de ese medio. Gracias	Correo	10/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). KEILA FIORELA SALOME PERALTA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, tras revisar su caso, hemos ACEPTADO su reclamo. Lamentamos profundamente los inconvenientes ocasionados durante su visita y la confusión generada respecto a la reserva de la losa deportiva. Entendemos su malestar y le pedimos disculpas por las molestias sufridas.</p> <p>Nos comprometemos a tomar las medidas necesarias para evitar que situaciones como esta vuelvan a ocurrir, con el fin de mejorar la experiencia de todos nuestros usuarios.</p> <p>Le agradecemos su comprensión y esperamos poder atenderle mejor en futuras oportunidades.</p>
25	AGOSTO	22/08/2024	LDRV	lrmc92333	-	LUIS ENRIQUE ESPINAL OJEDA	<p>el día 17 de agosto al promediar las 16:00 de la tarde me acerque a la fila del parque Huayna Cápac ubicado en pedro Miotta, generando la compra de mi boleto para mi esposa y mi menor hijo con TDHA con un pequeño scooter de juguete, el cual momento de ingresar el personal de seguridad de manera muy prepotente y sin un poco de criterio con un niño de 3 años, indica que no puede ingresar a menos que lleve un casco, el cual previamente me había informado por la web de lo que esta permitido y lo cual indica "bicicletas" el uso obligatorio de casco, a los cual yo le indico al personal de seguridad que tal información no esta detallada y le explico la situación de mi niño de 3 años, al no tener un poco de criterio solicito que el administrador del parque se haga presente, el cual el personal me indica que el no me puede atender y que esa son las reglas, tuve que insistir y recién accedió a llamar al administrador, el cual de manera prepotente y sin ningún tipo de criterio por un niño de 3 años con habilidades especiales, de manera casi ilógica me pone un ejemplo "que si el, realizara su matrimonio y colocara "elegante", no le gustaría que la gente venga de sport elegante" dando a entender que son reglas que él desea colocar, sin tener algún tipo de conocimiento que por la web dicha información no esta detallada y lanzando el comentario de "tienes que hacer que tu hijo te haga caso" sin darse cuenta que es un niño de 3 años</p> <p>Al indicarle que por un tema de criterio y teniendo en consideración la edad del menor 3 años y la condición, se negó rotundamente así mismo solicitándole que me brinde su nombre para poder ingresar mi reclamo se negó e indico a su personal de puerta que no me den los datos y se retiro a su oficina lanzando un conjunto de improperios.</p> <p>claramente se puede ver una falta grave de criterio y discriminación hacia un niño de 3 años el cual al no poder dejar un juguete por su condición fue privado de poder visitar el parque.</p> <p>actualmente me encuentro gestionando presentar el reclamo en redes sociales y llegar hasta los medios de comunicación por este grave caso de discriminación.</p> <p>asi mismo solicitando se haga efectivo una sanción al señor MIGUEL AUGUSTO TORRES ARELLANO DNI 08866270 administrador que se negó a brindarme su nombre, el cual habrá pensado que soy una persona que no tomaría cartas en el asunto pero seguiré con este reclamo hasta que se haga efectiva una sanción</p>	Correo	26/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). LUIS ENRIQUE ESPINAL OJEDA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y ofrecerle nuestras más sinceras disculpas por el lamentable incidente ocurrido el día 17 de agosto durante su visita al parque Huayna Cápac. Aceptamos su reclamo y lamentamos profundamente el trato inapropiado que recibió, tanto usted como su hijo, por parte del personal de seguridad y del exadministrador del parque.</p> <p>Le informamos que la persona mencionada, el Sr. Miguel Augusto Torres Arellano, ya no labora en nuestra institución. Reiteramos nuestro compromiso con la inclusión y la recreación saludable para todos nuestros visitantes, especialmente aquellos con necesidades especiales. Entendemos la importancia de brindar un entorno respetuoso y acogedor, y tomaremos medidas para evitar que situaciones similares se repitan en el futuro.</p> <p>Hemos iniciado una revisión de nuestros protocolos de atención, con especial enfoque en mejorar la capacitación de nuestro personal en el trato adecuado y sensible hacia todos los usuarios.</p> <p>Agradecemos su paciencia y la confianza depositada en nosotros al compartir esta situación.</p>
26	AGOSTO	25/08/2024	LDRV	e1rcg7k4	-	ALEX MARIN INOSTROZA VILLALOBOS	El personal de mantenimiento, me hizo retirar del área verde por que me dijo, que era exclusivo y me solicitaba pagar 50 soles por el uso de área verde.	Correo	26/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). ALEX MARIN INOSTROZA VILLALOBOS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por la confusión generada en relación con el uso del área verde en la zona de parrillas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO y lamentamos cualquier malentendido ocasionado por la información proporcionada. Para aclarar, el monto de S/50.00 corresponde exclusivamente al uso de la zona de parrillas, según lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE). Este monto no se refiere al uso general del área verde, sino a la reserva y utilización del espacio destinado para parrillas.</p> <p>Agradecemos su observación y tomaremos medidas para mejorar la precisión de la información en nuestros canales oficiales, con el objetivo de evitar futuras confusiones</p>
27	AGOSTO	29/08/2024	LDRV	q3lcvneom	-	BRIDGET KIMBERLY CLAUDETTE LUDEÑA TANTA	<p>NGRESAMOS AL PARQUE POR PRIMERA VEZ Y EN LA BOLETERIA SE PAGO LA ENTRADA, PERO NUNCA NOS INFORMARON SOBRE EL PAGO POR HACER USO DE LA CANCHA DE FRONTON. UN A VEZ EN LA CANCHA SE ACERCO UN SEÑOR A SOLICITARNOS EL TICKET DEL ALQUILER Y LUEGO DE PREGUNTAR EL COSTO, SE RETIRO SIGUIENTE A ESO MI PAREJA SE ACERCO A SUGERIRLE Y ACERLE UN COMENTARIO SOBRE EL COBRO Y USO DE LAS CANCHAS A L CUAL DESPUES DE CONVERSAR EL SEÑOR SE RETIRO DE UNA MALA MANERA AL INCREPARLE POR LA FALTA DE RESPETO TERMINO MENCIONANDO " QUE SI NO ESTUVIERA CON EL UNIFORME LE HARIA ALGO" T ESPERO AFUERA PARA SACARTE LA MIERDA" CON ESAS FRASES Y OTRAS MAS A MI PAREJA EL CUAL LE DIJO QUE ACUDAN A ADMINISTRACION Y EL SEÑOR SE RETIRO. LUEGO SE ACERCO CON OTRO TRABAJADOR Y NOSOTROS ESTABAMO PRADOS DENTRO DE LA CANCHA DE FRONTON, EL SEÑOR LUIS ALBERTO DE UNA MANERA PREPOTENTE (DESPUES DE CONVERAR CON EL SEÑOR ANTERIOR) NOS EMPEZO A SACAR Y TUVO UN INTERCAMBIO DE PALABRAS CON MI PAREJA, A MI CUANDO SOLICITE EL NOMBRE DE SU COMPAÑERO NO ME QUIZO BRINDAR ASUCIENDO QUE NO LO CONOCIA, FUE PREPOTENTE Y MALCRIADO.</p>	Correo	23/09/2024	<p>Estimado(a) Sr(a). BRIDGET KIMBERLY CLAUDETTE LUDEÑA TANTA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, pues el comportamiento inadecuado de nuestro personal no refleja los valores y estándares de atención al usuario que promovemos. Nos aseguraremos de reforzar las políticas de trato respetuoso y cordial hacia todos nuestros visitantes.</p> <p>Con respecto a su observación sobre la falta de información acerca del cobro por el uso de la cancha de frontón, le informamos que las tarifas correspondientes a este y otros servicios están debidamente publicadas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE), el cual es de acceso público. No obstante, tomaremos en cuenta su comentario para mejorar la comunicación de esta información desde la boletería y evitar futuras confusiones.</p> <p>Lamentamos profundamente lo ocurrido y le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

28	AGOSTO	29/08/2024	LDRV	w1rce1n9k	-	LUIS YHERSON LUNA VALDIVIA	INGRESE AL PARQUE PARA HACER USO DE LA CANCHA DE FRONTON, EN LA PUERTA PAGUE MI ENTRADA Y NO ME MENCIONARON DE ALGUN PAGO ADICIONAL , UNO DE LOS TRABAJADORES DEL PARQUE ME PREGUNTO , APENAS LLEGUE A LA CANCHA , SI CONTABA CON ALGUN PAGO DE LA CANCHA A LA CUAL ME DIJO QUE NO PODIA USAR LA CANCHA , LE PEDI AYUDA PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA , INCLUSO CONVERSAR CON EL AREA DE ADMINISTRACION , PERO EN TODO MOMENTO ACTUO Y SE REFIRIO HACIA MI DE MALA FORMA , AL PUNTO DE INSULTARME Y AMENAZARME , DICIENDOME QUE SI NO TUVIERA SU UNIFORME ME GOLPEARIA , ME DIJO NOS AGARRAMOS A FUERA Y LUEGO SE FUE, VINO CON OTRO TRABAJADOR QUE TAMBIEN ME ABORDO DE UNA MANERA PREPOTENTE E INCLUSO EMPUJANDOME . EN TODO MOMENTO PEDI AYUDA, LA CUAL NUNCA SE BRINDO, SOLO RECIBI MALTRATO AMENAZAS Y GRITOS . NO ME QUISIERON BRINDAR EL NOMBRE DEL 1ER SEÑOR Y EL 2DO ES LUIS ALBERTO	Correo	23/09/2024	Estimado(a) Sr(a). LUIS YHERSON LUNA VALDIVIA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, pues el comportamiento inadecuado de nuestro personal no refleja los valores y estándares de atención al usuario que promovemos. Nos aseguraremos de reforzar las políticas de trato respetuoso y cordial hacia todos nuestros visitantes. Con respecto a su observación sobre la falta de información acerca del cobro por el uso de la cancha de frontón, le informamos que las tarifas correspondientes a este y otros servicios están debidamente publicadas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE), el cual es de acceso público. No obstante, tomaremos en cuenta su comentario para mejorar la comunicación de esta información desde la boletería y evitar futuras confusiones. Lamentamos profundamente lo ocurrido y le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
29	SETIEMBRE	01/09/2024	LDRV	krqc3w93l	-	ROLAN JAVIER PEREZ HERRERA	Se están alquilando todas las losas deportivas sin embargo en la puerta principal no comunican que ya no hay disponibilidad, hacen ingresar a los usuarios pagando su entrada y cuando se necesita usar no se puede. Ya en varias ocasiones pasa lo mismo. No me quieren devolver mi entrada. Además del taxi que pago para llegar al parque zonal. Total 22 soles. Que perdemos a cada usuario que nos pasa esto. Por otro lado la aplicación no me deja subir archivos.	CORREO ELECTRONICO	27/09/2024	Estimado(a) Sr(a). ROLAN JAVIER PEREZ HERRERA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y agradecerle por su comunicación. Después de revisar su caso, le informamos que su reclamo ha sido DENEGADO. Le recordamos que la disponibilidad de las losas deportivas puede verificarse de manera anticipada en la página web oficial de SERPAR, LIMA donde se detalla la información actualizada sobre los espacios disponibles. Asimismo, los usuarios pueden consultar directamente en caja antes de ingresar y efectuar su pago por algún servicio del parque, de manera que puedan planificar su visita y evitar inconvenientes relacionados con el alquiler de las losas. Entendemos su molestia, sin embargo, las entradas al parque cubren el acceso general a las instalaciones, no siendo reembolsables en caso de falta de disponibilidad de las losas deportivas. Le agradecemos nuevamente por su observación, la cual nos ayudará a seguir mejorando nuestros servicios.
30	SETIEMBRE	03/09/2024	LDRV	30gcp6m4r	-	DAVID ISMAEL NOLASCO CARMONA	Cuando ingresamos al parque por la puerta Jamaica .Al entregar el ticket a la señora luz rivera lo cual no le escuchamos ella corrió con la mano de ticket lo metió adentro de la gorra de mi capucha con un golpe en la espalda volteamos a reclamarle por que ella actuó de esa manera luego recorrimos a la oficina de gerencia	CORREO ELECTRONICO	06/09/2024	Se informo que referente a su reclamo 30gcp6m4r con fecha 03 de setiembre del 2024 agradecería nos brinde mayor información o su (numero de celular), a efecto que nos aclare su reclamo dentro de las 48 hrs. Agradecemos su contribución a la mejora continua de nuestros servicios. (no subsano su reclamo se archivo).
31	SETIEMBRE	03/09/2024	LDRV	o9kcjdezv	-	JOEL EUGENIO LEON JURADO	Alquilamos la cancha de fútbol de 9 a 10 am para el ingreso solo nos dan 10 minutos para llegar a la cancha y 10 minutos para salir, los vehículos tienen que entrar 5 minutos antes para el ingreso por que esperamos afuera nos cobran 2 horas de estacionamiento auto 12 soles y moto 6 soles . Las facilidades y trato con el personal de servicio son por así decirlo agresivos y muy descortés. Si tengo 5 minutos para entrar y cambiamos siendo fútbol 11 no permiten que la persona responsable se vaya al campo dejando en la puerta de ingreso los nombres de los futbolistas que faltan ya que por que algún motivo tienen retraso por el tráfico, quieren que necesariamente el coordinador se quede, si no , nos dicen que si uno se va los que ingresan pagarán su entrada, no hay razón al diálogo con el personal por el trato despectivo que tienen, por que si pago por 22 y entran 20 es lógico que uno puede ir avanzando dejando los nombres que faltan en la puerta para completar, Ya son 2 veces que me pasa este tipo de situación y creo que en esta oportunidad amerita este reclamo que espero me pueda ser atendido y explicado. Atentamente: Joel León Jurado Profesor encargado del club deportivo selección . Correo. pit_van1@hotmail.com Celular. 958069086	CORREO ELECTRONICO	06/09/2024	se informo al administrado que anteriormente usted a presentado dicho reclamo con el código nwnnc9d719 de fecha 21 de agosto del 2024, y que esta se encuentra pendiente en el área competente para su descargo correspondiente, asimismo, dicho descargo se encuentra dentro del plazo de los (30) días hábiles que se estipula en La Norma Técnica Para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública en el Artículo 6.4.2.2. plazo máximo que se debe contar desde el día siguiente de su registro.En otro sentido su primer Reclamo de fecha 21 de agosto del 2024, se encuentra dentro del plazo legal.
32	SETIEMBRE	08/09/2024	LDRV	q3lcvqwI3	-	EDWIN MEJIA CUSHUAMAN	Se realizo olimpiadas escolares del colegio Mercedes del bosque . En la cual se pagó las entradas luego quise salir. En la cual se me negó indicando que se debe pagar de nuevo años pasados podías salir te ponían sello y salías .	CORREO ELECTRONICO	12/09/2024	Se informo 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 de 48 horas, nos pueda consignar su (correo electrónico), para remitir la respuesta por dicho medio, ya que la plataforma del Libro de Reclamaciones, no tiene la opción habilitada, para remitir respuesta a N° de celular. Sin otro en particular, me despido de usted.
33	SETIEMBRE	15/09/2024	LDRV	mn3c6076g	-	ALEXANDRA SOLARI TABA	ME COBRARON DOS VECES AL SALIR. EL DIA 18/5/2024, PAGUE A LAS 17:41 PM \$/11.00 (ONCE) SOLES Y A LAS 17:42 PM \$/11.00 (ONCE) SOLES NUEVAMENTE. ENVIO FOTOS DE MI ESTADO DE CUENTA. TIENEN QUE TENER UNA FORMA DE VERIFICAR QUE YA SE EJECUTO EL PAGO Y NO DEBE SUCEDER ESTO.	CORREO ELECTRONICO	EN ESPERA	En la Oficina de Tesorería dentro del plazo
34	SETIEMBRE	17/09/2024	LDRV	0z2cq431v	-	JAZMIN ESPINOZA GUTIERREZ	Quería manifestar la incomodidad que tengo respecto al cobro de los servicios higiénicos a los estudiantes de taekwondo, debido a cuando me apersono a llevar a mi niño a los SSHH , servicios higiénicos, nos quisieron cobrar, tengo un niño en la escuela deportiva de taekwondo de 5 a 6 pm los martes y jueves; el cual se paga una mensualidad y esto obliga a queieran los menores usar los servicios, el cual debe ser un servicio incluido sin cobro, es por humanidad con los menores que practican y tienen emergencias para usar el baño, hasta para lavarse las manos, entiendo que por favor los estudiantes son menores y llenos de ganas de aprender y NO es razonable nos cobren por usar los servicios por cortesía a lo que ya venimos pagando.	CORREO ELECTRONICO	EN ESPERA	En la Gerencia de Parques dentro del plazo

35	SETIEMBRE	18/09/2024	LDRV	6zmcndez	-	CESAR FREDY BALLARTA ROMERO	Los números que indican en su página web nadie responde y se cuelga automáticamente, imposibilitado con ello quepuesa hacer consultas	CELULAR	18/09/2024	Archivado automáticamente porque el ciudadano ha desistido del reclamo
36	SETIEMBRE	18/09/2024	LDRV	97kcgnd1	-	LORENA SUSANA SIGÜENCIAS ROMERO	EN LAS BOLETAS ELECTRONICAS N° 105453, 105456 Y 105457 DE FECHA 17/09/2024, EMITIDAS A MI CORREO ELECTRONICO LOROSU14@GMAIL.COM CON FECHA 17/09/2024, HAN COLOCADO COMO NOMBRE/RAZON SOCIAL "CLIENTES VARIOS", CUANDO DEBEN SALIR A MI NOMBRE LORENA SUSANA SIGÜENCIAS ROMERO DNI 40240036. PARA ELLO, BRINDO MI NUMERO DE DNI, Y NO ENTENDI PORQUE LO HAN PUESTO "CLIENTES VARIOS". PIDO QUE SE CORRIJA Y QUE SEA NUEVAMENTE ENVIADO A MI CORREO DEBIDAMENTE SUBSANADO, DADO QUE YO DECLARO Y LA SUNAT NO LO VA ACEPTAR SI NO TIENE MIS DATOS. SI BRINDAN UN SERVICIO DEBEN COLOCAR LOS DATOS QUE CORRESPONDAN. ANTES NO HABIA RECLAMADO PERO ESTO ES MUY RECURRENTE. TENER MAS CUIDADO Y ORDEN POR FAVOR.GRACIAS. MI CELULAR 956773528	CORREO ELECTRONICO	EN ESPERA	En la Oficina de Tesorería dentro del plazo
37	SETIEMBRE	20/09/2024	LDRV	2qoc7e5dl	-	JUDITH NANCY ZEGARRA LAZARO	La zona de juegos que está toldeado de color amarillo, lo cerraron a las 4:20 pm sin ninguna razón. La señorita dejo afuera a los niños que querían jugar refiriendo que por hoy se iba a cerrar a esa hora. El horario de la puerta indica que el cierre es a las 4:40 pm.	CELULAR	EN ESPERA	En Gerencia de Parques dentro del plazo
38	SETIEMBRE	23/09/2024	LDRV	2qoc75gdo	-	JULIO HEIDESON LLONTOP GARCIA	Buenas noches. Me llamo Julio Llontop García con DNI 43597001. El 22 de Julio del 2024 presente mi solicitud de devolución por haber pagado en abril, el curso de Taekwondo para el mes de mayo de mis 2 hijos. El 09-08-2024 se informo a Tesorería que se aceptaba el tramite de mi devolución mediante PROVEIDO 0026-2024/OC. Y como pasaba el tiempo y mi devolución no se realizaba, empecé a comunicarme con una Sra. de Tesorería y me empezó a decir que mi devolución estaría para el 16-08-2024. Al pasar el tiempo volví a llamar y me indico que la devolución estaría en mi cuenta el 23-08-2024. Volví a esperar y no se hacia efectiva la devolución y esta vez ya no contestaban el teléfono a pesar que llamaba es diferentes horas y diferentes días. Hasta que los primero días de setiembre me contestaron la llamada y me indicaron que SIAF no le permitía hacer la devolución y que tenia que esperar. Espere y no se realizaba devolución alguna, estos días volví a llamara y me contestaron que SIAF no le permite hacer la devolución y que tengo que seguir esperando. Me siento incomodo ya que lo que tengo entendido el SIAF es un ERP de sistema administrativo, contable y si mi devolución fue aprobado solo tendría que registrar mi devolución. Deja mucho que pensar como que se equivoce en la devolución y que quiere dilatar el tiempo hasta que lo deje de llamar o hasta que cobre el dinero. Por favor solicito mi devolución a la brevedad posible y si el problema sea su sistemas SIAF, lo corrijan ya que yo me veo perjudicado por problemas internos de sus sistema. Adjunto pantallazo de PROVEIDO 0026-2024/OC para su verificación y devolución. Gracias	CORREO ELECTRONICO	EN ESPERA	En la Oficina de Tesorería dentro del plazo
39	SETIEMBRE	23/09/2024	LDRV	j7ec19l3q	-	LINA NATALIE CARDENAS SILVA	Estimados buenas tardes. Hago mis descargos por este medio debido a que no se cumplió con lo pactado en los horarios de las clases de natación ,PISCINA INSALLUBRE con demasiado cloro afectando la salud de mi niña con vómitos y problemas en la piel. El problema ocurrió el 02 de febrero del 2024 cuando empezaba el segundo mes de pago de clases. Solicito la devolución de mi dinero s/115 soles a la Titular: Lina Natalie Cárdenas Silva Cuenta BBVA:0011-0814-0201425617 CCI:01181400020142561712 Adjunto evidencia de pago . A la espera de su atención . Lina Cárdenas.	CELULAR	26/09/2024	Estimado(a) Sr(a). LINA NATALIE CARDENAS SILVA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas debido a la suspensión temporal de nuestras clases de natación. Esta medida se tomó debido a factores internos que requerían de nuestra atención inmediata. Queremos informarle que, tras revisar su reclamo, este ha sido ACEPTADO. Para proceder con la devolución del monto pagado, deberá ingresar una solicitud a través de la mesa de partes virtual (a través del siguiente enlace: https://www.serpar.gob.pe/mesa-de-partes/) o de manera presencial de SERPAR LIMA. En la solicitud, deberá incluir los siguientes datos: nombres completos, número de DNI, banco, número de cuenta, CCI, titular de la cuenta y adjuntar los comprobantes de pago. Si ya ha iniciado el procedimiento y no ha recibido respuesta, por favor comuníquese con nosotros a través del correo electrónico mguevara@serpar.gob.pe o al teléfono 01 2005455, anexo 5170, de la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura. Agradecemos su atención, y le reafirmamos nuestro compromiso en la mejora continua de la mejora continua de la calidad de los servicios que se brindan en nuestros parques.
40	SETIEMBRE	29/09/2024	LDRV	w1rce2j33	-	ANDREA BELEN CUADROS CASTILLO	Soy feriante de Perú Independiente y al entrar en la mañana para el parque del estacionamiento se nos indicó solo la tarifa plana de s/20 para TODO EL DÍA. El día de ayer salimos sin problemas sin que nos cobren un adicional y hoy al salir se nos indica que se tenía que pagar si o si s/20 más de la tarifa plana. Está indicación salió por parte de Ken del personal administrativo. En ningún momento al entrar, se nos indicó el pago extra que me parece un proceso irregular y con un dudoso fin, teniendo en cuenta que el día anterior en ningún momento se nos hizo el cobro de ningún adicional.	CORREO	EN ESPERA	En Gerencia de Parques dentro del plazo