"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/

CUARTO 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	**OCTUBRE**	02/10/2024	LDRV	o9kcjvqor	-	MARITZA ALIAGA	El día de hoy mi esposo y yo estábamos haciendo ejercicio de estiramientos en la camineria de la cancha de grass sintético la que está en frente de los servicios higiénicos, se nos acercó un trabajador y nos desalojo de ahí argumentando que iban a hacer mantenimiento en primer lugar luego nos dijo que teníamos que pagar alquiler porque esa cancha se alquilaba, mi esposo y yo somos adultos mayores de 64 y 68 años no estábamos jugando fútbol solo estábamos realizando ejercicios de estiramiento y parados y sentados en la banca que esta en la camineria, salimos para no hacer problema y le dijo a mi esposo que tampoco podía usar el área de gras que esta al lado y que bueno lo iba dejar hacer ejercicio solo 15 minutos, luego nos ubicamos en la cancha de frontón y nos dijo que ahí tampoco que teníamos que alquilar la cancha para poder practicar 15 minutos ya que es solo ese tiempo que puedo ejercitar mi brazo por indicación médica. Este sr nos estuvo hostigando todo el tiempo que estuvimos en el parque al que solemos ir lunes, miércoles, viernes, en horario de 9 a 11 am a caminar, hacer estiramientos y terapia de mi brazo. Tenemos conocimiento de que la cancha de frontón se alquila para partidos y competencia pero ahí no había nadie esperando para usarla. Igualmente las canchas si están ocupadas porque las alquilaron pues nos vamos a otro lado del parque pero este sr. nos perseguía por todo el parque.	CELULAR	**11/10/2024**	Estimado(a) Sr(a). MARITZA ALIAGA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita al parque. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Efectivamente, el uso de las canchas se realiza previo pago según las tarifas establecidas en el TUSNE, pero comprendemos la confusión generada y le pedimos disculpas por cualquier inconveniente. No obstante, le recordamos que siempre puede hacer uso de las áreas verdes para realizar sus ejercicios y estiramientos sin necesidad de pagar. Tomaremos medidas para mejorar la información y la publicidad, asegurando que la misma sea clara y transparente para todos los usuarios, a fin de evitar futuras incomodidades. Agradecemos su comprensión y reiteramos nuestro compromiso en la mejora continua de nuestros servicios.

Firma Digital
V°B
Servicio de Parques de Lima

Firmado digitalmente por MENDEZ CADENAS Ricardo Jesus FAU 20145913544 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.01.2025 11:23:41 -05:00

2	**OCTUBRE**	04/10/2024	LDRV	30gcp1v1v	-	CRISTINA MILAGROS VILCHEZ HUAPAYA	SOLICITAMOS INFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE 6671-2022 DE ACUERDO A LA LEY DE TRANSPARENCIA, Y NOS INDICAN QUE NO TIENEN INFORMACIÓN DE los periodos, 2021, 2022, 2023 y hasta julio 2024, por haberse cambiado las siglas del Organismo de acuerdo al nuevo MOP, POR LO QUE HEMOS INTENTADO COMUNICARNOS YA QUE ?, ya que según carta del 16/01/23 ya contábamos con la certificación presupuestal, pero se quedó pendiente. Ahora, existe una duda porque SEPAR consideró dentro de su presupuesto la suma de S/. 20,000.00 cuando el saldo deudor es S/. 23,296.33 por ello se requería copia del expediente. SOLICITO INFORMACION DE SERPAR SOBRE LA INFORMACIÓN PENDIENTE	CORREO	**14/10/2024**	Estimado(a) Sr(a). CRISTINA MILAGROS VILCHEZ HUAPAYA: Previo cordial saludo es grato dirigirme a usted, por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA y al mismo tiempo brindarle respuesta con relación a su reclamo presentado de fecha viernes 04 de octubre del 2024, con código: 30gcp1v1v en el que hace mención sobre una Solicitud de Acceso a la Información Publica con código de Expediente: 6671 - 2022. Al respecto, se informa que según el Texto Único Ordenado de la LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA - LEY 27806 en el Procedimiento de Acceso a la Información Art.- 10 Presentación y formalidades de la solicitud - La solicitud de acceso a la información publica puede ser presentada por cualquier persona natural o jurídica ante la unidad de recepción documentaría de la entidad, a través de PORTAL DE TRANSPARENCIA, a través de una dirección electrónica establecida para tal fin o a través de otro lado idóneo que para tales efectos establezca las Entidades, es necesario consignar el numero del documento de identidad, de ser el caso el numero de teléfono y/o correo electrónico. - En caso la Solicitud se presente en la unidad de recepción de documentaría de la Entidad, la solicitud debe contener firma del solicitante o huella digital, de no saber firmar o estar impedido de hacerlo. - La expresión concreta y precisa del pedido de información, así como cualquier otro dato que propicie la información o facilite la búsqueda de la información solicitada. - Opcionalmente , la forma o modalidad en la que prefiere el solicitante que le Entidad le entregue la información de conformidad con lo dispuesto en la Ley
3	**OCTUBRE**	06/10/2024	LDRV	6zmcnvdmn	-	JUAN MANUEL ASCONA CURAHUA	La señorita de boletería de tes trigueña contextura gruesa de pelo negro de rulos, es una MALCRIADA..... No sabe atender y encima cobra más de lo debido por la cochera me quería cobrar por una hora una moto lineal 15 soles como es posible y encima qué quería pagar porque no había de otra. Le dije que me pase el número del yape, me dijo que no tenía.. y tanta insistencia porque no es la primera vez que que voy a ese parque huascar le dije que si tenían yape ,recién me lo dio y con malas ganas me lo tiro el QR, deben de poner TARIFARIO en la BOLETERÍA Y votar A esa señorita que seguro ya no quiere trabajar y poner a otra que si realmente quiera ese puesto y también le pedí el libro de reclamos y tampoco me lo dio hagan algo con esa atención	CELULAR	**11/10/2024**	Estimado(a) Sr(a). JUAN MANUEL ASCONA CURAHUA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y pedirle disculpas por la experiencia desagradable que tuvo durante su visita. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, y estamos tomando las medidas correctivas necesarias para mejorar la atención en nuestras boleterías. Revisaremos cuidadosamente la conducta del personal mencionado y reforzaremos nuestros procedimientos de atención al cliente, además de verificar que el tarifario de los servicios esté visible y accesible para todos nuestros usuarios. Su experiencia es muy importante para nosotros, y nos comprometemos a mejorar los servicios para brindar un trato más amable y eficiente. Agradecemos su participación y quedamos a su disposición para cualquier otra consulta.

4	**OCTUBRE**	06/10/2024	LDRV	30gcp10jk	-	JOHNNY MARCOS CUYA CAJAN	Mi RECLAMO consiste en el cobro de ingreso de mi menor hijo (09) y acompañante, el mismo que pertenece a la academia de fútbol Alianza, antes no pagabamos, ahora nos cobran y según el tarifario de la página de Serpar indica que por ser academia tenemos pase libre, esto considero que va no es en favor del deporte infantil.	CELULAR	**11/10/2024**	Estimado(a) Sr(a). JOHNNY MARCOS CUYA CAJAN: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y agradecerle por su comunicación. Le informamos que su reclamo ha sido DENEGADO. De acuerdo con lo establecido en el Tarifario Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE), el pase libre que usted menciona es aplicable únicamente a talleres organizados directamente por SERPAR. En este caso, dado que la academia de fútbol "Alianza" es una entidad privada, le sugerimos dirigir su reclamo directamente a dicha academia para que revise las condiciones de su contrato en relación con el uso de nuestras canchas. Agradecemos su comprensión y reiteramos nuestro compromiso de seguir
5	**OCTUBRE**	06/10/2024	LDRV	q3lcv05o7	-	CLARITA DEL CARMEN TRAVI SANDOVAL	En la hora indicada se aproxima a la oficina de administración , la señora Clarita del Carmen Travi Sandoval identificada con DNI : 47038337. Haciendo conocer que mientras su menor hija (Zoe Maria Fernanda Navarro Travi de 7 años de edad) jugaba en la zona del columpios para subir a un juego en uno de los enmallados se hinca la mano con un objeto punzante (parte del enmallado de un juego) Lo cual acude a lavadero para limpiar la herida. Lo que se deja constancia para los fines del caso.	CORREO	**11/10/2024**	Estimado(a) Sr(a). CLARITA DEL CARMEN TRAVI SANDOVAL: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Inmediatamente después de recibir su reclamo, se realizaron las reparaciones necesarias en el área de juegos infantiles, asegurando que los elementos que presentaban riesgo para los usuarios fueron corregidos de manera adecuada. Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que este incidente le haya causado, y le agradecemos su colaboración para la mejora continua de nuestros servicios. Quedamos a su disposición para evaluar cualquier asistencia adicional que pueda
6	**OCTUBRE**	07/10/2024	LDRV	g1vc0231e	-	YESSENIA VIVIANA NAUPAY VILCHEZ	Cobran entradas como día feriado, hoy no es feriado, es día no laborable compensable	CORREO	**14/10/2024**	Estimado(a) Sr(a). YESSENIA VIVIANA NAUPAY VILCHEZ: Estimada, Ante todo expresarle un cordial saludo y en referencia a la descripción de su reclamo con código: g1vc0231e sírvase a detallar mejor el inconveniente que describe en el Club Metropolitano Huiracocha. Agradecemos sinceramente su participación en la mejora de nuestros servicios. no subsane observaciones (se archiva)

7	**OCTUBRE**	07/10/2024	LDRV	zzock5dem	-	JENNIFER ESTEFANIA VEGA ARELLANO	Vengo 3 veces por semana al parque sinchi roca y nunca hay baños abiertos y hoy busque como siempre algún baño abierto hasta que encontré uno creo que era del personal de servicio pero completamente cochino , no puede ser posible que uno pague su entrada al parque y no encuentre servicios higiénicos o si algún día lo encuentras está completamente sucio . Deberían tomar cartas en este asunto gracias .	CORREO	**11/10/2024**	Estimado(a) Sr(a): JENNIFER ESTEFANIA VEGA ARELLANO: Ante todo, reciba nuestro cordial saludo. Queremos ofrecerle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que ha experimentado en relación con el acceso y estado de los servicios higiénicos en el Parque Sinchi Roca. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Estamos tomando acciones inmediatas para mejorar las condiciones de limpieza y garantizar que los servicios higiénicos estén disponibles y en óptimas condiciones durante el horario de atención del parque. Lamentamos profundamente la experiencia negativa y le aseguramos que trabajaremos para evitar que situaciones como esta vuelvan a ocurrir. Agradecemos su valioso comentario, el cual nos ayuda a mejorar la calidad de nuestros servicios.
8	**OCTUBRE**	09/10/2024	LDRV	e1rcgr7p3	-	KARLA BEATRIZ ESTRADA DIAZ	El día 08 de octubre, adquirí tres entradas para el ingreso del Club Metropolitano Huáscar a las 15:22 horas. Tomándole una captura a la pantalla donde aparece el código QR para que no se pierda la página al salir de la aplicación, sin embargo, al llegar el de seguridad escaneo el QR e indicó y mostró que salía “Las entradas ya fueron usadas”. Es una molestia terrible, porque en ese lapso de tiempo entre la compra y llegada al club fueron de 20 minutos aproximadamente, no hay lógica que yo haya hecho uso de dichas entradas. Sucediendo lo mismo con otro visitante, no obstante por pasar una tarde agradable en familia tuve que comprar nuevamente las entradas. Total incomodidad tener que pasar por esta situación. Adjunto las capturas de pantallas de los pagos realizados por ambas compras, como la de las entradas compradas previamente. Primeras entradas compradas fue realizada a las 15:22 Segundas entradas adquiridas se realizó a las 15:46	CORREO	**28/10/2024**	Por medio de la presente, le expreso un cordial saludo y a su vez le reitero su descargo con relación al reclamo presentado por la Srta. Karla Beatriz Estrada Diaz con código de reclamo: e1rcgr7p3 previamente se realizo la consulta a la Oficina de Sistemas y Tecnologia de la Información indicaron lo siguiente " que se realice la consulta al guardaparque que se encontraba en turno ya que mi oficina no recibió ninguna consulta o duda por parte de dicho guadarparque en la fecha suscitada".

9	**OCTUBRE**	16/10/2024	LDRV	q3lc4l6pw	-	DAVID SIMEON GUILLEN MAURICIO	cuando quise usar el baño N° 1, no había agua en los baños y en la parte de afuera un solo caño con poca agua y dos malogrados por lo tanto comunique a la Srta. encargada de esa área, que por salubridad los tenia que abrir pedí también que llamara la supervisor del área, después de media hora dijo que hoy no estaba por ser domingo acercándose al área de administración a las 4:30 y recién me atendieron a las 5:00 pm. Pido que se habrán los caños.	Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio	**11/11/2024**	Estimado(a) Sr(a). DAVID SIMEON GUILLEN MAURICIO: 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, por lo que procedemos a responderlo dentro del plazo de ley, considerando que el mismo ha sido presentado el 29 de setiembre de 2024 .Al respecto, le informamos que ni bien se ha tomado conocimiento de lo referido por su persona, se han procedido a tomar las acciones para garantizar que los servicios higiénicos estén disponibles y en óptimas condiciones, lamentando profundamente la experiencia negativa. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos procedido a tomar las acciones necesarias para reparar los caños durante el presente año 2024.
10	**OCTUBRE**	16/10/2024	LDRV	30gcd2k9g	-	DARIO VICTOR CASAVERDE MERCADO	El señor Dario Casa verde con Dni: 09211173 presenta su reclamo debido a que la zona de juegos del parque zonal se encuentra cerrado.	**CELULAR**	**22/10/2024**	Estimado(a) Sr(a). DARIO VICTOR CASAVERDE MERCADO: Ante todo expresarle un cordial saludo y en referencia a la descripción de su reclamo con código: 30gcd2k9g sírvase a detallar mejor el inconveniente que describe en el Club Metropolitano Huiracocha. Agradecemos sinceramente su participación en la mejora de nuestros servicios.
11	**OCTUBRE**	16/10/2024	LDRV	nwnc1jzo3	-	MELVIN LEDGARD POZO BARRON	Acabo de suceder que me robaron autopartes de mi vehículo en la cochera del parque de sinchi roca ,se robaron la computadora del carro ,la consola y pantalla Android ,rompieron la luna trasera ,cortaron la alarma del carro abriendo el capot y cortaron el cable de la alarma todo esto sucedió en la cochera del parque sinchi roca por favor quiero que me solucionen mi caso a la brevedad .	CORREO	**02/12/2024**	Estimado(a) Sr(a). MELVIN LEDGARD POZO BARRON: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que se realizo la respectiva consulta con la Gerencia de Parques, del SERPAR - LIMA con fecha 18 de octubre de 2024, en base a ello, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https:/www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01)4331546. Lamentamos profundamente lo ocurrido y le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
12	**OCTUBRE**	17/10/2024	LDRV	43ecmp435	-	JUAN MANUEL ALCANTARA PINEDA	NO PUEDO INGRESAR A LOS JUEGOS INFANTILES YA QUE SE ENCUENTRAN CERRADO, NO SE ECUENTRA AVISO EN EL LUGAR, OFICINAS INDICAN QUE ESTAN EN MANIMIENTO, SIN EMBARGO NO HAY PERSONAL TRABAJANDO,. LOS NIÑOS SE QUEDAN SIN JUGAR.	CELULAR	**22/10/2024**	Estimado(a) Sr(a). JUAN MANUEL ALCANTARA PINEDA: Ante todo expresarle un cordial saludo y en referencia a la descripción de su reclamo con código: 43ecmp435 sírvase a detallar mejor el inconveniente que describe en el Club Metropolitano Huiracocha. Agradecemos sinceramente su participación en la mejora de nuestros servicios.no subsano observaciones (se archivo)

13	**OCTUBRE**	17/10/2024	LDRV	w1rcopjv7	-	JENIFER LAURA POLO HORNA	Es jueves de patitas venimos todos los jueves y hoy en puerta despues de pagar las entradas me dicen que es obligatorio el uso de bozal en todos los perros. Aviso que no esta publicado ni en ninguno de sus medios, tampoco había aviso fisico en puerta. Cabe recalcar que solo fue verbal por parte del personal en la puerta alegando que si estaba avisado cosa que no pudieron comprobar y dijeron que no podiamos entrar sin el bozal. Se acercaron mas dueños con perritos y a nadie se le avisaba antes de comprar las entradas lo que da muestra que esa algo que viene recién hoy por parte de ellos. Exigimos transparencia en sus reglas para los jueves de patitas, ya nos hacen dejar nuestros datos en puerta con los datos de nuestros perros y después nos agregan a grupos sin consulta, crearon un parque de mascotas cercado que nunca esta habilitado despues de su inauguración.	CORREO	**11/11/2024**	Estimado(a) Sr(a): JENIFER LAURA POLO HORNA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que el aviso para ingresar con una mascota al Parque Zonal Huascar, se encuentra en la página web de SERPAR https://www.serpar.gob.pe/clubes-zonales/club-zonal-huascar/, que el personal de boletería señala que si informan a los visitantes que los perros meidanos y grandes deben ingresar con bozal, que esta administración no ha creado ningún grupo de WhatssApp de perros (lo que en todo caso no acredita), que el parque de mascotas cercado es un área manejada por el VETSOL para las mascotas que van a la clínica para ser atendidos por el veterinario, y que los días jueves se deja abierto el portón que tiene conexión con el Parque para el ingreso al mismo, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través de la página web https:/www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01)4331546. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
14	**OCTUBRE**	18/10/2024	LDRV	nwnc1j54j	-	RINA MAGNOLIA SCHEZNARDA LOPEZ TRUJILLO	MI NOMBRE ES RINA MAGNOLIA SCHEZNARDA LOPEZ TRUJILLO, EL DIA 18 DE OCTUBRE DEL 2024, ME APERSONE AL PARQUE ZONAL CAHUIDE PARA CONVERSAR CON EL GERENTE DE PARQUES EL SR. EMILIO CHERO VALENCIA, PARA SOLICITAR LA ENTREGA DE MIS CUATRO CABALLOS QUE E SOLICITADO POR MEDIO DE UNA SOLICITUD QUE INGRESE EL 20 DE SETIEMBRE POR LA MESA DE PARTES DE SERPAR LIMA, POR DICHA RAZÓN VINE EL DÍA DE HOY 18 DE OCTUBRE DEL 2024, ESPERANDO TENER O UNA CONVERSACIÓN PARA COORDINAR CON EL GERENTE DE PARQUES SOBRE LA DONACIÓN DE MIS 04 CABALLOS , NO TENIENDO RESPUESTA POR PARTE DE EL GERENTE, SOLO SE ME INDICARON VOLVER A PRESENTAR OTRA SOLICITUD CONSIGNANDO EL NOMBRE DEL NUEVO GERENTE, ASIMISMO HAGO MENCIÓN QUE INGRESE PREVIAMENTE EL 29 DE DICIEMBRE DEL 2023, UNA SOLICITUD PARA QUE SE ME REALIZA LA ENTREGA DE 4 CABALLOS EN DONACIÓN SIN TENER RESPUESTA ALGUNA HASTA LA FECHA. ESPERO UNA PRONTA RESPUESTA POR PARTE DE LA GERENCIA DE PARQUES DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR, PARA PODER PROCEDER CON EL TRAMITE CORRESPONDIENTE.	CELULAR	**27/11/2024**	Estimado(a) Sr(a): RINA MAGNOLIA SCHEZNARDA LOPEZ TRUJILLO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando su comunicación de fecha 29.12.2023 mediante la cual solicita que se le entreguen cuatro caballos en donación, fue rechazada luego de haberse realizado la evaluación correspondiente, con Carta N° D000004-2024-SERPAR-LIMA-SG de fecha 04.03.2024 que usted se negó a recibir conforme puede verse en el cargo de notificación correspondiente, se le comunica lo siguiente: que los caballos que solicita desempeñan una labor importante para el beneficio de nuestros usuarios asimismo su presencia contribuyen al turismo, su solicitud s/n de fecha 20.09.2024 fue atendida con Carta N° D000044-2024-SERPAR-LIMA-GP la misma que fue notificada el 25.11.2024, en la que se adjuntó el cargo de la respuesta anterior; por medio de la cual solicita una entrevista personal con el funcionario de Gerencia de Parques, para efectuar las coordinaciones para la donacion de 4 caballos,la misma que fue rechazada por los motivos expuesto en la carta en mencion, por lo antes mencionado se informa que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https:/www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01)4331546. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros

15	**OCTUBRE**	18/10/2024	LDRV	krqc7p103	-	ERMAN JOSE DAVID MENDOZA QUEREVALU	Quiero compartir una experiencia reciente que me ha generado malestar emocional y me ha llevado a reflexionar sobre la importancia de la comunicación asertiva y el respeto en las interacciones sociales. Hoy, aproximadamente a las 11am, ingresé al parque La Muralla en bicicleta para disfrutar de un postre. Sin embargo, una señora se acercó a mí y comenzó a gritarme, alegando que no podía estar en ese lugar con mi bicicleta. A pesar de que no había señalización que lo prohibiera, ella continuó gritando y reclamando. Me mantuve calmado y le respondí de manera respetuosa, explicándole que no había ninguna prohibición visible. Sin embargo, ella siguió alzando la voz y dando órdenes. En ese momento, decidí no responder de la misma forma y, en lugar de eso, le sugirió que llamara a seguridad para que me explicaran la política del parque. Llegó seguridad y me pidió que me bajara del puente con la bicicleta. Le respondí que no había señalización que lo prohibiera y que deseaba entender la política del parque. En ese momento, un allegado de la señora comenzó a grabarme sin mi autorización, lo que me generó malestar y sensación de vulneración. Le expliqué al individuo que grabarme sin mi consentimiento era un delito, según el artículo 197.1 del Código Penal, y le	CORREO	**18/10/2024**	DESISTIO DEL RECLAMO POR ERROR EN DIGITACION
16	**OCTUBRE**	18/10/2024	LDRV	e1rcm0vqg	-	ERMAN JOSE DAVID MENDOZA QUEREVALU	Quiero compartir una experiencia reciente que me ha generado un gran malestar emocional. Hoy, aproximadamente a las 11am, ingresé al parque La Muralla en bicicleta para disfrutar de un postre. Sin embargo, una señora (dice que es la administradora del parque la muralla, negó a darme su nombre pero según seguridad se apellida CARRION) está persona me comenzó a gritarme públicamente desde abajo del puente alegando que no podía estar en ese lugar con mi bicicleta. (yo subí con la bicicleta para disfrutar mi postre porque no había señalización que prohibiera el ingreso) Omití lo que decía porque estaba disfrutando mi postre luego ella sube y continuó gritando y reclamando , yo le respondí que "no había señalización visible que lo prohibiera" , me mantuve calmado y le respondí de manera respetuosa. Sin embargo, ella siguió alzando la voz y dando órdenes. En ese momento, decidí no responder de la misma forma y, en lugar de eso, le sugirí que llamara a seguridad para que me explicaran la política del parque. Llegó seguridad y me pidió que me bajara del puente con la bicicleta. Le respondí que no había señalización que lo prohibiera y que deseaba entender la política del parque. En ese momento, un allegado de la ADMINISTRADORA DEL PARQUE comenzó a grabarme sin mi autorización, lo que me generó un gran malestar y sensación de vulneración. Le expliqué al individuo que grabarme sin mi consentimiento	CORREO	**18/10/2024**	DESISTIO DEL RECLAMO POR ERROR EN DIGITACION

17	**OCTUBRE**	18/10/2024	LDRV	nwnc1j69e	-	ERMAN JOSE DAVID MENDOZA QUEREVALU	Quiero compartir una experiencia reciente que me ha generado un gran malestar emocional. Hoy, aproximadamente a las 11am, ingresé al parque La Muralla en bicicleta para disfrutar de un postre. Sin embargo, una señora (dice que es la administradora del parque la muralla, negó a darme su nombre pero según seguridad se apellida CARRION) está persona me comenzó a gritarme públicamente desde abajo del puente alegando que no podía estar en ese lugar con mi bicicleta. (yo subí con la bicicleta para disfrutar mi postre porque no había señalización que prohibiera el ingreso) Omití lo que decía porque estaba disfrutando mi postre luego ella sube y continuó gritando y reclamando , yo le respondí que "no había señalización visible que lo prohibiera" , me mantuve calmado y le respondí de manera respetuosa. Sin embargo, ella siguió alzando la voz y dando órdenes. En ese momento, decidí no responder de la misma forma y, en lugar de eso, le sugirí que llamara a seguridad para que me explicaran la política del parque. Llegó seguridad y me pidió que me bajara del puente con la bicicleta. Le respondí que no había señalización que lo prohibiera y que deseaba entender la política del parque. En ese momento, un allegado de la ADMINISTRADORA DEL PARQUE comenzó a grabarme sin mi autorización, lo que me generó un gran malestar y sensación de vulneración. Le expliqué al individuo que grabarme sin mi consentimiento era un delito, según el artículo 197.1 del Código Penal, y le	CORREO	**18/10/2024**	DESISTIO DEL RECLAMO POR ERROR EN DIGITACION
18	**OCTUBRE**	18/10/2024	LDRV	43ecmpv0v	-	EMERSON MARLON WALTER RAMIREZ VILELA	Quiero compartir una experiencia reciente que me ha generado un gran malestar emocional. Hoy, aproximadamente a las 11am, ingresé al parque La Muralla en bicicleta para disfrutar de un postre. Sin embargo, una señora (dice que es la administradora del parque la muralla, negó a darme su nombre pero según seguridad se apellida CARRION) está persona me comenzó a gritarme públicamente desde abajo del puente alegando que no podía estar en ese lugar con mi bicicleta. (yo subí con la bicicleta para disfrutar mi postre porque no había señalización que prohibiera el ingreso) Omití lo que decía porque estaba disfrutando mi postre luego ella sube y continuó gritando y reclamando , yo le respondí que "no había señalización visible que lo prohibiera" , me mantuve calmado y le respondí de manera respetuosa. Sin embargo, ella siguió alzando la voz y dando órdenes. En ese momento, decidí no responder de la misma forma y, en lugar de eso, le sugirí que llamara a seguridad para que me explicaran la política del parque. Llegó seguridad y me pidió que me bajara del puente con la bicicleta. Le respondí que no había señalización que lo prohibiera y que deseaba entender la política del parque. En ese momento, un allegado de la ADMINISTRADORA DEL PARQUE comenzó a grabarme sin mi autorización, lo que me generó un gran malestar y sensación de vulneración. Le expliqué al individuo que grabarme sin mi consentimiento era un delito, según el artículo 197.1 del Código Penal, y le	CORREO	**10/12/2024**	Estimado(a) Sr(a). EMERSON MARLON WALTER RAMIREZ VILELA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que luego de realizar las consultas necesarias referentes a lo indicado en su reclamo: Una persona de seguridad señala que cuando usted se dirigía al puente, le indicó que por el puente no podía transitar, a lo que usted de manera malcriada no quería retirarse del puente, insultando al personal de seguridad, por lo que procede a avisar a la supervisora. La supervisora trató de conversar con usted (usted no quiso darle su nombre) para poder hacerle entender que el puente no es una vía para transitar con bicicleta (hay ciclovía) y que podía atropellar a los niños de los colegios que iban por el puente, (el 18 de octubre de 2024 el Parque tuvo gran afluencia de público debido a la segunda salida en procesión del Señor de los Milagros por la Plaza de Armas y por la visita de colegios), pero no pudo debido a que sin respetar que habían niños con sus padres, usted seguía insultando; que en ese momento una madre de familia le increpa su actitud de no respetar las normas del parque y es dicha madre de familia y no personal del parque quien empieza a grabar desde su teléfono móvil, ante lo que usted continúa con sus insultos, por lo que ella opta por retirarse juntamente con el personal de seguridad motivo por el cual su reclamo ha sido DENEGADO.

19	**OCTUBRE**	18/10/2024	LDRV	5lqckqvdw	-	PAOLA SOLEDAD INGA QUISPE	CAMBIO DE PRECIOS DE ESTACIONAMIENTO SIN PUBLICARLO , LA PERSONA QUE ADMINISTRA EL PARQUEO O ESTÁ A CARGO DEL ESTACIONAMIENTO DIO COSTO S15.00 SOLES, EN CANAJA CAMBIARON DE PRECIO A S18.00 , EN CAJA NO HAY NINGUN TARIFARIO.	CELULAR	**23/10/2024**	Estimado(a) Sr(a): PAOLA SOLEDAD INGA QUISPE: Estimada, Ante todo expresarle un cordial saludo y en referencia a la descripción de su reclamo con código: 5lqckqvdw sírvase a detallar mejor el inconveniente que describe en el Club Metropolitano Huiracocha. Agradecemos sinceramente su participación en la mejora de nuestros servicios no cubrange observaciones (se archiva)
20	**OCTUBRE**	18/10/2024	LDRV	6zmc2r117	-	JESSICA JANETH POLO HORNA	Buenas tardes, acudo al parque con mis perros y después de pagar mi entrada me dicen que tengo que llevar al perro con bozal para ingresar , que solo los pequeños pueden entrar sin bozal, dicen que es una nueva norma porque un perro mordió , antes ya nos hacían firmar una declaracion para entrar, de ahí firmar en un cuaderno con Dni nombres firma. Y ahora esto del bozal y nunca de estas normas se dan en la página oficial de Facebook que siempre reviso antes de ir. Si un perro muerde se le niega la entrada a su dueño no mandas a todos los perros a usar un bozal, el cual no todos los perros se acostumbran a llevar, salvo casos especiales. Un perro corre y jadea necesitan tener el hocico libre , y creer que los perros pequeños no pueden morder no tiene lógica, no se a quien se le ocurrió esas normas o solo es del administrador del parque Huascar, si no quieren que haya Jueves de Patitas díganlo claro y no nos pongan normas sin razón	CORREO	**03/12/2024**	Estimado(a) Sr(a): JESSICA JANETH POLO HORNA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que el aviso para ingresar a las instalaciones del parque acompañada con su perro mediano o grande debe cumplir con la normativa vigente, la cual se encuentra en la pagina web del Servicio de Parques de Lima - SERPAR - LIMA https://www.serpar.gob.pe/noticias/jueves-de-patitas-disfruta-de-los-clubes-zonales-con-tu-mascota/ por lo que el personal del Club Metropolitano Huascar estaban en la obligacion de informarle y solicitar se sirva a cumplir con dicho requesito cabe mencionar lo siguiente: Los jueves está permitido el ingreso con perros pero se debera de cumplir con lo estipulado en el reglamento: – Deben portar correa y collar durante toda su visita ya sean perros grandes o medianos. – Cada persona es responsable del recojo de las excretas de su mascota. – Máximo dos perros por persona. – Uso obligatorio de bozal para los canes de razas grandes y medianas. Solo los perros pequeños podrán ingresar sin bozal. Todas las medidas, es necesario el cumplimento por parte de los usuarios para resguar la seguridad de los visitantes asi como de sus mascotas por lo que su reclamo a sido

21	**OCTUBRE**	19/10/2024	LDRV	pp4cr0ldj	-	KATTY VERONICA CACERES LIMACO	Hoy se alquilo el anfiteatro para la fiesta del Inicial San Juan se pagó además de ello la.administracion cobro la entrada a 4 soles a cada padre de familia no me parece justo ya que se hizo el pago oportuno ppr usar el anfiteatro dejando a padres y niños afuera. Debían haber hecho un precio módico a los niños y padres de la comunidad ya que si se pagó un alquiler. El parque no apoya en nada a la comunidad San Juan de Amancaes. Espero supr9nta respuesta a mi incomodidad.	CORREO	**10/12/2024**	Estimado(a) Sr(a). KATTY VERONICA CACERES LIMACO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, al momento en que se alquila un espacio o servicio dentro del Club Metropolitano, a la persona que hace efectivo el pago, se le explica que los usuarios o participantes que asistan deberán pagar un monto por entrada general, que de lunes a viernes es de S/. 3.00 soles y los días sábados, domingos y feriados es de S/. 4.00 soles. Dicho cobro se realiza de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE del SERPAR LIMA, el cual ha sido actualizado con el objetivo de optimizar nuestra atención, ofreciendo un servicio de calidad a todos nuestros visitantes, y que establece la gratuidad en el ingreso de niños hasta los 10 años y adultos mayores a partir de los 65 años; motivo por el cual su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https:/www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01)4331546. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros
22	**OCTUBRE**	19/10/2024	LDRV	q3lc4lrk5	-	BETSY GLADYS HUAYANCA ASCENCIO	Recibí mala atención del lado de administración y de la veterinaria, la doctora Nathali Ruth Cabrera Ojeda ,no quisieron solucionar una devolución de dinero por medio de yape , me comuniqué con el banco y me dijeron que el proceso de pago si fue completado y ellos tienen el dinero suma de 40 soles de dos yapes supuestamente no procesados , no me dan respuesta y ambas personas de administración la señora Paty y la señora Nathali andaban hablando por chat y llamada y hacían caso omiso al reclamo y me negaron el ver el historial de pago para ver si el dinero les había llegado a ellas y cerraron y fueron a refrigerio no me dan una respuesta y fui al banco y me dijeron que el dinero había llegado al destino	CORREO	**10/12/2024**	Estimado(a) Sr(a). BETSY GLADYS HUAYANCA ASCENCIO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que se solicitaron los descargos a la veterinaria Nathali Ruth Cabrera Ojeda, quien indica que en presencia de usted sacó un reporte de las operaciones que se habían realizado en el NIUBIS hasta ese momento y que le mostró que a usted no se le había generado ningún cobro, que en todo momento le explicó que el pago no se reflejaba en el NIUBIS por lo que podía acercarse a la administración para que puedan ayudarle; ante lo expuesto, mediante correo electrónico de fecha 26.11.2024, la administradora del Parque Huascar le ha solicitado "el nombre y DNI de las personas que habrían hecho los yapeos por la suma de S/40 soles, a efectos de poder verificar en nuestro sistema lo pertinente", correo que no ha sido respondido hasta el día de hoy, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https:/www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01)4331546. Mencionarle, además, en caso que persista en su intención de 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 el historial del pago, con los nombres y apellidos de las personas que habrían hecho los yapeos.

23	**OCTUBRE**	19/10/2024	LDRV	43ecmpoqd	-	CINTHYA ARACELY CACERES MONTOYA	El día de hoy como ya otras anteriores veces me dirijo al parque porque mi menor hijo entrena en el club de Alianza Lima, siendo victima del mal trato del personal, empezando por la caja donde ya en reiteradas veces me han tratado de una forma prepotente y malcriada, cuando se le quiere pagar en efectivo(billete Max de 20soles) siempre indican que no tienen vuelto, se le sugiere que si se podría en Yape e indican que no tienen sistema, nunca dándote una facilidad y haciéndote hacer la enorme cola envano contando que por persona se demoran 5 a más minutos, hoy estuve en la cola y la persona delante mía ya había sido atendida a lo que yo indico que quiero una entrada para mí y la señorita de nombre Luz me contesta prepotente y molesta "estoy atendiendo" le indico que ya no hay nadie y me indica nuevamente con su mal tono de voz "ya te dije que estoy atendiendo", retrocedo nuevamente a mi cola y no había absolutamente nadie y al ver que ya eran demasiados minutos se puso a decir " se demora" "ya voy atender mejor" en lo que minutos después viene una señorita y la atiende para luego atenderme a mí nuevamente de una forma despectiva, le indico para pagar una entrada por Yape y pone fuera el código QR y no se podía yapear, le indico que no se puede y me contesta "No hay Yape", le indico si puedo pagar en efectivo y le doy 10 soles del cual se cobra 4 soles le pregunto los días sábados son 3 soles y me responde "siempre es 4", le retiro dirigiéndome a la puerta donde se ingresa y le pregunto al señor que nesesito el libro de reclamaciones y él me indica que el parque NO cuenta con	CORREO	**02/12/2024**	Estimado(a) Sr(a): CINTHYA ARACELY CACERES MONTOYA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que se ha procedido a solicitar los descargos del personal del Club Metropolitano Lloque Yupanqui quienes señalan que realizaron el cobro de entrada al Parque de conformidad con el Texto Unico de Servicios no Exclusivos -TUSNE del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, que solicitan el pago en efectivo cuando el sistema no funciona, que en su caso particiular el personal de caja no podía atenderla porque estaba atendiendo a otra persona, que se le brindaron las facilidades para que pudiera interponer su reclamo y que en el caso del Libro de Reclamaciones físico, éste se encuentra en la administración del Parque, motivo por el cual se le tenía que conducir hasta allá. Asimismo agregan que en ningún momento se le trató mal, siendo usted quien se encontraba ofuscada, sin embargo se le ofrecen las disculpas del caso por el malestar que considere haber sentido, informándole que constantemente se viene realizando la inducción al personal, en lo referente a la atención al usuario con la finalidad de brindar una mejor atención a nuestros visitantes, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https:/www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01)4331546. Lamentamos profundamente lo ocurrido y le agradecemos por su participación en la
24	**OCTUBRE**	22/10/2024	LDRV	krqc7p041	-	ELMER ALCIDES ESPINOZA RUIZ	Soy una persona adulto mayor que salgo a trotar en el parque zonal CAHUIDE, el inconveniente ha comenzado la semana pasada cuando los vigilantes por orden de la administración han comenzado a ingresar nuestros DNI a caja para cobrar nuestro ingreso a pesar de ser personas adulto mayor. Quiere que se nos de una explicación porque de acuerdo a ley 30490 nosotros los adultos mayores estamos exonerados de pago alguno, agradeceré que algún funcionario de la municipalidad converse con el administrador del parque CAHUIDE para que se rectifique en el acto.	CORREO	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO
25	**OCTUBRE**	22/10/2024	LDRV	r05c05ww4	-	CARLOS MIGUEL MELGAR GARCIA	en el dia SERPAR tiene vigente en la web https://www.serpar.gob.pe/wp-content/uploads/2024/09/RGG_N%C2%B0071-2024.pdf el tusne pero en la web se cobra monto superior de acuerdo a los archivos que adjunto	CORREO	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO
26	**OCTUBRE**	24/10/2024	LDRV	krqc7peom	-	JAIME MOISES TITTO APAZA	Saludos ...una moto de SI realizo compras en Surquillo,Villa Victoria pero manejaba por la vereda.Hizo compras en una panadería y luego salió por la av. Barnechea(San Borja)cd 11 igualmente por la vereda peatonal.Tengo familiares mayores e hijos menores que se sobresaltan cuando pasan las motos cerca,pues ya han ocasionado accidentes.Gracias por atender.Fue una moto del serenazgo de San Isidro.	CORREO	**29/10/2024**	Estimado(a) Sr(a): JAIME MOISES TITTO APAZA: previo cordial saludo me dirijo a usted, con relación a su reclamo con código: krqc7peom interpuesto por un incidente con personal de serenazgo del distrito de San Isidro debo precisar que a realizado un reclamo antes el Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA el cual no se encuentra dentro de su competencia atender su reclamo registrado, usted debe dirigir su reclamo a la entidad competente, que en este caso seria la Municipalidad de San Isidro. Agradecemos su comprensión y quedamos a su disposición para cualquier consulta

27	**OCTUBRE**	24/10/2024	LDRV	mn3czr1od	-	GRABIEL FRANCISCO JOSE GALLARDO TOLENTINO	min persona se acerco al parque Zonal Huiracocha el cual tengo 63 año y cobraron entrada el cual esta estipulado que a partir de los 60 no pagan entrada y tiene derecho a la recreación que no esta de la mano con la constitución. El cual SERPAR esta yendo contra la constitución y contra los derechos de los adultos mayores.	CORREO	**25/11/2024**	Estimado(a) Sr(a): GRABIEL FRANCISCO JOSE GALLARDO TOLENTINO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) del Servicio de Parques de Lima (Serpar Lima), modificado mediante Resolución de Gerencia General N° 141-2024/GG, del 18 de octubre de 2024, establece que el ingreso de Adultos Mayores, a los Parques Zonales y Metropolitanos es GRATUITO a partir de lo 65 años, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web http:/www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01)4331546 debiendo señalarse que al momento de efectuar el reclamo en la puerta de ingreso del Parque Huiracocha, se le explicó que se realizaba el cobro de la entrada de acuerdo al TUSNE, y que en dicha oportunidad se le dejaría ingresar gratis, pese a lo cual procedió a retirarse. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros
28	**OCTUBRE**	26/10/2024	LDRV	g1vcm5pqp	-	CINTHYA ARACELY CACERES MONTOYA	El día sábado 19 me doy con la sorpresa que las entradas han subido a 4 soles, siendo que mi menor hijo entrena en el club de alianza Lima y es el único motivo por el que venimos al parque, mi reclamo es el siguiente, aumentan la tarifa también para los niños que entrenan y eso me parece un abuso cuando el parque no es un lugar limpio, se supone que el cobro es para que tbn mantengan los interiores del parque y por supuesto mantengan la limpieza de los servicios higiénicos que NO cuentan con agua en sus cañerías ni sus inodoros y además siempre huele mal y está siempre sucio(las veces que vengo e parecido eso) pido que así como aumentan la tarifa por lo menos pongan papel higiénico, jabón y que esté limpio, las mesas y bancas siempre están con escremento de paloma nunca lo limpian, dentro tbn puedes apreciar eses de animales por donde caminas, peor aún que el personal NO está calificado para dar una buena atención, bajen la tarifa para los niños que vienen a entrenar ya que las académicas pagan el alquiler de la cancha es un gran abuso cobrarles 4 soles a ellos tbn debería ser 1 sol como siempre han pagado.	CORREO	**11/12/2024**	Estimado(a) Sr(a): CINTHYA ARACELY CACERES MONTOYA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que la administradora del parque manifiesta haber conversado con usted y reiterado que los cobros se realizan de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) del Servicio de Parques de Lima, debido a que ya le había explicado el 19 de octubre de 2024, fecha en la que usted que presentó un reclamo, que en esta oportunidad también le explicó que el pago a los clubes no exonera del pago para el ingreso al Parque a los alumnos mayores de 10 años, y, que si bien los servicios higiénicos necesitan mantenimiento, hay evidencias de que todos los días se hace la limpieza correspondiente ya que se tiene un cronograma de limpieza y de trabajo por mes, por lo que, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455. Agradecemos su valioso comentario, el cual nos ayuda a mejorar la calidad de nuestros servicios. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros

29	**OCTUBRE**	28/10/2024	LDRV	w1rcoepew	-	JOSE LUIS PRECIADO CUBILLAS	Estimados representantes de la Municipalidad de Lima, Mi nombre es José Luis Preciado Cubillas (DNI: 73015776), residente de la urbanización Santa Beatriz en Lima Cercado. Me dirijo a ustedes con carácter de urgencia para expresar la profunda preocupación de los vecinos respecto al abandono y la falta de mantenimiento de los jardines ubicados en la calle Emilio Fernández, cuadra 693. Desde hace más de seis meses, estos espacios han quedado en un estado de total deterioro, lo que ha provocado una acumulación visible de suciedad y ha convertido el área en un foco de contaminación. A ello se suma la presencia constante de animales como palomas y perros que, al no contar con un entorno cuidado, incrementan el desorden y afectan la salud pública de la zona. La falta de intervención por parte de la Municipalidad está generando un malestar creciente entre los residentes, quienes consideramos que estos espacios verdes deben ser prioritarios en el plan de mantenimiento urbano para preservar la calidad de vida en nuestro vecindario. Solicitamos con urgencia una respuesta clara y la implementación inmediata de acciones concretas que solucionen este problema. Esperamos que se atienda nuestra solicitud a la brevedad posible. Quedamos atentos a su pronta respuesta y acción. Atentamente, José Luis Preciado Cubillas DNI: 73015776 Vecino de la urbanización Santa Beatriz, Lima Cercado	CELULAR	**31/10/2024**	Estimado(a) Sr(a). JOSE LUIS PRECIADO CUBILLAS:Por medio de la presente, se requiere que especifique a que parque administrado por Serpar Lima hace mención en su reclamo, para continuar con el tramite pertinente no subsano observaciones (se archivo)
30	**OCTUBRE**	30/10/2024	LDRV	ve0c0g0mq	-	ABAD SHUPINGAHUA RONALD IVAN	El problema es por el cobro excesivo que generan en un espacio destinado al esparcimiento de sus ciudadanos, este cobro de 6 soles por el deplorable servicio de estacionamiento no está acorde con el precio, además este precio debería incluirse ya que para ingresar al parque nos cobran una tarifa adicional. por tal motivo solicito una revisión del costo de estacionamiento porque no brinda ni se justifica el costo.	CELULAR	**13/12/2024**	Estimado(a) Sr(a). ABAD SHUPINGAHUA RONALD IVAN: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, estamos trabajando constantemente para garantizar una experiencia satisfactoria para todos nuestros usuarios, por lo que tomamos en cuenta lo referido por usted en su reclamo; sin embargo, considerando que los cobros por los servicios que brinda el parque se realizan de acuerdo a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) del Servicio de Parques de Lima, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe, o a los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.
31	**OCTUBRE**	30/10/2024	LDRV	6zmc2n215	-	ABAD SHUPINGAHUA RONALD IVAN	Ingresé con mi movilidad DE Placa A5Q-137 al parqueo, dejando mi carro en la cochera hasta las 6:00 pm donde veo que tiene un rayón en el lado del chofer. Pedí visualizar las cámaras, pero no tengo solución hasta el día siguiente.	CELULAR	**05/11/2024**	Estimado(a) Sr(a). ABAD SHUPINGAHUA RONALD IVAN: Previo cordial, por medio de la presente, se informar que el usuario que registro el presente reclamo, informa que fue mal registrado no consigno su N° de DNI, sino el de otro administrado, por dicha razón, se observa reclamo con código: 6zmc2n215. Sin otro en particular, me despido de usted.

32	**OCTUBRE**	30/10/2024	LDRV	12vcqj9l2	-	MAYTA FLORES AUBERTH EDUARDO	Ingresé con mi movilidad DE Placa A5Q-137 al parqueo, dejando mi carro en la cochera hasta las 6:00 pm donde veo que tiene un rayón en el lado del chofer. Pedí visualizar las cámaras, pero no tengo solución hasta el día siguiente.	CELULAR	**18/12/2024**	Estimado(a) Sr(a). MAYTA FLORES AUBERTH EDUARDO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, no hay cámaras de video vigilancia en el area del estacionamiento del Parque Zonal Huiracocha, motivo por el cual no es posible efectuar visualización alguna, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455. 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. Sin perjuicio de ello, le reiteramos nuestras disculpa y compromiso en la mejora de
33	**OCTUBRE**	31/10/2024	LDRV	43ecm0qnz	-	VERONIKA LIZVERTI SWAYNE GRADOS	VERONICA SWAYNE GRADOS DNI 32956516 DENUNCIA EL MALTRATO IRRESPETUOSO Y DESPOTA DE LA SRA DE SEGURIDAD NANCY ZAVALA SOMOS 10 MADRES QUE PRACTICAMOS VOLEY Y LA SRA NOS FALTA EL RESPETO LEVANTANDO LA VOZ Y TRATANDO DE UNA MANERA MUY DESPOTA E IRRESPETUOSA. SOY CIUDADANA DE LOS OLIVOS Y CONTRIBUYENTE DE ARBITRIOS SOLICITAMOS SU RETIRO DEL PARQUE ZONAL	CELULAR	**13/11/2024**	Estimado(a) Sr(a). VERONIKA LIZVERTI SWAYNE GRADOS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando responder su reclamo presentado el 24 de octubre de 2024, dentro del plazo de atención, se ha procedido a solicitar los descargos de la persona que habría generado su malestar, quien señala que a todos los visitantes se les recibe con total cordialidad, brindándoles el saludo correspondiente, pero que en su caso, quiso ingresar de manera gratuita levantando la voz e indicando que el parque es de la comunidad y que no se le debería cobrar, por lo que nuestro personal procedió a explicarle amablemente que los cobros en el parque se rigen por un tarifario, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https:/wwww.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) / (01) 4331546. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

34	**NOVIEMBRE**	02/11/2024	LDRV	ve0c0g40n	-	MARIA ANTONIETA MASIAS GARCIA	El área de juego de los niños(donde está techado) se encontraba muy sucio con mucho polvo y algunas botellas vacias tiradas, el piso de goma, con manchas negras de suciedad. Los baños, especialmente los inodoros, en mal estado y sucios y las paredes manchadas, tampoco había jabón ni papel. Esto representa un peligro para la salud e higiene y que se debe cuidar por respeto a los niños y personas que venimos al parque zonal.	CORREO ELECTRONICO	**12-12-2024**	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras mas sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que se reclamo a sido ACEPTADO, y que lamentamos profundamente la experiencia negativa que ha tenido que pasar en las instalaciones del Club Metropolitano Huayna Capac. Por ello con la finalidad de brindarle una atencion de calidad, hemos procedido a tomar las medidas administrativas correspondientes para mejorar los servicios que brindamos a nuestros usuarios, en especial a usted y a toda su familia. Asimismo, queremos informarle que si bien los juegos y los servicios higienicos necesitan mantenimiento correctivo todos los dias se hace la limpieza correspondiente en los horarios programados de acuerdo con el cronograma de limpieza mensual que se tiene en cada parque. Agradecemos sinceramente que nos haya dado la oportunidad de mejorar nuestros servicios a través de su comentario. Valoramos su confianza y seguiremos trabajando para ofrecerle la mejor experiencia posible en sus futuras visitas.
35	**NOVIEMBRE**	03/11/2024	LDRV	krqc73vnn	-	JOSE AUGUSTO VIDAL BALTA	Atención engañosa venden entradas al parque, cuando lo solicitado es por uso de piscina. Una vez dentro te dicen que solo hay uso de parque, no hay reembolso de dinero.	CELULAR	**04-11-2024**	Archivado automáticamente porque el ciudadano ha desistido del reclamo
36	**NOVIEMBRE**	04/11/2024	LDRV	r05c0gj76	-	DAVID EDUARDO ALAN ARROYO GUEVARA	EL GRASS SINTETICO DEL PARQUE MIGUEL BAQUERO CERCADO DE LIMA SE ENCUENTRA EN MALAS CONDICIONES Y CORREMOS EL RIESGO DE LESIONARNOS DE GRAVEDAD ESPERAMOS QUE PUEDAN CAMBIAR LO MAS ANTES POSIBLE.	CORREO ELECTRONICO	**16-12-2024**	Estimado(a) Sr(a). DAVID EDUARDO ALAN ARROYO GUEVARA: 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. Reconocemos la importancia de mantener nuestras instalaciones en óptimas condiciones para garantizar un servicio de calidad para todos nuestros usuarios, por lo que se vienen realizando las gestiones administrativas correspondientes, para efectuar las mejoras en las canchas de grass sintético, de todos los parques administrados por SERPAR LIMA, con el objetivo de asegurar que nuestras instalaciones estén en perfectas condiciones para los usuarios que hagan uso de ellas y tengan un servicios de calidad asimismo priorizar la integridad fisica de todos los usuarios, en especial la suya y de toda su familia. Agradecemos sinceramente su participación en la mejora de nuestros servicios. Su comunicación es invaluable para nosotros. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

37	**NOVIEMBRE**	04/11/2024	LDRV	lrmcw9p17	-	JOSE AUGUSTO VIDAL BALTA	Atención engañosa, en boleteria venden entradas al parque, cuando lo solicitado es por uso exclusivo de piscina, una vez dentro de las instalaciones te informan que no hay uso de dichas piscinas, negando el reembolso del dinero.	CELULAR	**16-12-2024**	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, luego de la revision de su reclamo, se procedio a hacer la consulta con la Gerencia de Parques, del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA los cuales solicitaron los descargos del personal involucrado en su reclamo, quienes señalan que el domingo 03 de noviembre de 2024, usted realizó la compra de su entrada, y cuando usted va a ingresar al Club Metropolitano Cápac Yupanqui, indica que compró una entrada para ingresar a la piscina, por lo que procede a reclamarle al cajero quien le dice que al comprar la entrada al parque, no mencionó que era para ingresar a la piscina y que en todo caso, la temporada de verano se habilitan las piscinas para el ingreso de los usuarios a dichas instalaciones, lo que por el momento no esta disponible, por lo antes mencionado su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe, o a los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455. Agradecemos sinceramente que nos haya dado la oportunidad de mejorar nuestros servicios a través de su comentario. Valoramos su confianza y
38	**NOVIEMBRE**	05/11/2024	LDRV	nwnc19e3d	-	LEONARDO RAUL GUTARRA CAMPOS	Me han retenido de mi cuenta BBVA el monto total de una deuda sin consentimiento, por ello algo mi reclamo a la señor consentimiento HELEN MARIE ARENAS AMANCIO por el monto retenido de mi cuenta de ahorros. Asimismo solicito su notificación de su resolución coactiva para realizar el pago correspondiente a mi persona y no la totalidad retenida de mi cuenta.	CORREO ELECTRONICO	**08-11-2024**	Estimado(a) Sr(a). LEONARDO RAUL GUTARRA CAMPOS: Reciba un cordial saludo, me dirijo a usted, 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 que detalle el motivo de su reclamo el mismo que debe estar sujeto a la normativa vigente del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA no a otras entidad. Cabe mencionar, que se debe indicar la sede o parque donde a sucedido los hechos, motivo de su solicitud, el cual deberá ser parque administrados por Serpar Lima. Sin otro en particular, quedamos atentos a tu atención.

39	**NOVIEMBRE**	05/11/2024	LDRV	2qocl70r2	-	FELIX GASPAR CANALES ARIAS	Hace un par de años aproximadamente, SERPAR comunicó ingreso gratuito de 7am a 9am. Sin embargo cada vez que cambian de administrador, SIN publicar nada, impiden el acceso gratuito al parque, Indican que SOLO se puede ingresar gratis si uno corre o hace bicicleta, cuando el comunicado inicial, NO ESPECIFICA las actividades para el acceso gratuito. Adicionalmente no dejan entrar gratuitamente si uno llega 8:30am, HACEN su propia interpretacion, indicando que debo salir antes de 9am. Cuando la comunicacion, tampoco especificaba, cuando uno debe retirarse, SOLO decia ingreso gratuito de 7am a 9am, es decir, si uno llega 8:50am tiene derecho al ingreso gratuito al parque. SI hay una nueva normativa que derogue este beneficio que se publico hace un par de años, por favor enviarmelo para pagar como se debe, o en su defecto, ejercer mi derecho al ingreso gratuito.	CORREO ELECTRONICO	**17-12-2024**	Estimado(a) Sr(a). FELIX GASPAR CANALES ARIAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando la gratuidad o los costos de los servicios que brinda SERPAR LIMA se encuentran regulados en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, el mismo que recientemente ha sido actualizado para mejorar la calidad de nuestros servicios, y que no se encuentra vigente a la fecha el concepto de gratuidad que usted señala, lo que también puede verificar en nuestra página; su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o a los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
40	**NOVIEMBRE**	05/11/2024	LDRV	zzoc6kgv2	-	DANIEL MARCOS RODRIGUEZ SEGURA	buenas tardes, para comenzar los 2 numros telefonicos fijos de la pagina, suena como no operativos, si no funcionan deben de sacarlo, el correo electronico , contestan a media informacion, pesimo servicio. yo quiero un numero telefonico para inscribir a clases de futbol a mi menor de edad. pero no hay como inscribirlo, eso me molesta porque no hay con quien comunicarse. y la àgina esta mas caducada. deben de mejorar y actualizar ese servicio, sino seguire reclamando hasta llegas a las ultimas instancia.o indecopi	CORREO ELECTRONICO	**EN ESPERA**	Se observo el reclamo para que el administrado detalle lo siguiente: - Fecha y hora de llamada (Recordar que el horario de atención administrativa es de lunes a viernes de 8 a 5pm) - El área o persona con la que intentó comunicarse y si marcó un número de anexo (Se informa que nuestra Entidad cuenta con una central telefónica que si la persona de recepción no estuviera presente, solicitará escribir un número de anexo de 4 dígitos para derivar automáticamente la llamada) - La razón de su comunicación, si fue por información o gestión administrativa de un determinado tema. Agradezco la atención, quedo a la espera de su respuesta.

41	**NOVIEMBRE**	06/11/2024	LDRV	97kcvw5oz	-	Cecilio Alfredo Morales Brito	EN EL DIA DE HOY HEMOS LLEGADO A LA CANCHA HEMOS ESPERADO EL TERMINO DE LAPARTIDA 7 HEMOS INGRESADO 5 MINUTOS DESPUES EL PERSONAL DE MANTENIMIENTO NOS ABORDA DE FORMA GROCERA , INDICANDO QUE EL CAMPO ESTA EN MANTENIMIENTO. ESTO HA SIDO EL COMUN DE TODOS LOS DOMINGOS QUE VENIMOS COMO GRUPO NOS HAN DISCRIMINADO EN REITERADAS OPORTUNIDADES AGRADECEMOS EL APOYO DEL PERSONAL, PERO HACEMS UN LLAMADO A LA MEJORA.	CORREO ELECTRONICO	**20-11-2024**	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que la Gerencia de Parques del Servicio de Parques de Lima luego de revisar su reclamo indica lo siguiqnte "el día 03 de noviembre de 2024 el campo de fútbol de grass natural se encontraba en mantenimiento (riego y mantenimiento del sistema de riego) razón por la cual se invitó a los visitantes a no hacer uso de dicha zona, sin embargo le ofrecemos nuestras sinceras disculpas por el malestar que considere haber sentido por el tono de voz del personal de mantenimiento o la forma en la que éste se pudo haber dirigido hacia usted", Al respecto su reclamo a sido DENEGADO se reitera las disculpas del caso por cualquier acto de discriminación hacia su persona y acompañantes. Asimismo, le informamos que estamos tomando las medidas correctas correrspondientes, para que nuestro personal mejore la forma de dirigirse a nuestros usuarios, a fin de evitar futuras incomodidades.
42	**NOVIEMBRE**	08/11/2024	LDRV	nwnc19r73	-	KEVIN RAYMUNDO DE LA CRUZ MAMANI	Hubo tres sucesos, en los cuales estuvimos en la losa deportiva de 2 de la tarde a 3 de la tarde: 1ero nos quisieron cobrar el uso de los servicios higiénicos cuando ya habíamos cancelado el uso de la cancha, de manera insistente un personal se acerco entrando al baño de una manera fuera de lugar invadiendo mi espacio personal. 2do el estado de la cancha es muy peligroso tanto para nosotros como jóvenes y mucho mas para los niños, encontrándose desgastado, deteriorado. 3ero. habiéndose terminado el tiempo me acerque al personal de seguridad preguntando por el administrador, el cual me dijo de manera agresiva que no estaba, no queriéndome dar la información. 4to se alquila la pelota de futbol.	CORREO ELECTRONICO	**03-12-2024**	Archivado automáticamente porque el ciudadano ha desistido del reclamo

43	**NOVIEMBRE**	09/11/2024	LDRV	2qocl747k	-	MARITZA ALIAGA	NO SE ME PERMITIO LA ENTRADA AL PARQUE ME EXIGIERON EL PAGO DE LA TARIFA DE S/.3.00 PORQUE NO TENGO LA EDAD DE 65 AÑOS ME INDICARON QUE POR INDICACIONES DE LA GERENCIA DE PARQUES ESTA NORMATIVA CAMBIO HACE 2 SEMANAS, YO TENGO 64 AÑOS Y SOY USUARIA DEL PARQUE PARA AHCER TERAPIA DESDE HACE 1 AÑO. LA FUNCIONARIA DEL PARQUE CONSUELO VASQUEZ QUE, PARA ENTRAR A HACER MI RECLAMO EN ESTE LIBRO DE RECLAMACIONES, DEBIA "PAGAR" UN DERECHO A LO QUE YO RESPONDI QUE NO QUE LLAMARA A LA ADMINISTRADORA DEL PARQUE LA SRTA SHEYLA YURIVILCA, ME DIJO QUE LA NORMATIVA HA CAMBIADO PERO QUE ELLA SI DEJABA COMO DESICION PROPIA A LAS PERSONAS MAYORES DE 60, PERO QUE SU PERSONAL NO ESTABA CAPACITADO AUN Y ME PERMITIO FORMULAR MI QUEJA EN ESTE LIBRO. PIDO QUE DICHA NORMATIVA SEA DEROGADA	CORREO ELECTRONICO	**13-12-2024**	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, la Guardaparque que se encontraba en la puerta de ingreso explica que cuando usted quiso ingresar al parque, ella le indicó que tenía que sacar su ticket en boletería para poder ingresar, a lo que usted le indicó que era adulto mayor por lo que a su vez ella le explicó que debía sacar su ticket de gratuidad; que en boletería le indicaron que de acuerdo a la modificación del Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE del SERPAR LIMA, no le correspondía el ticket de gratuidad, lo que usted no comprendió, por lo que en ese momento se procedió a llamar a la administradora del parque; asimismo, la administradora del parque informa "que le explicó nuevamente los cambios en el TUSNE y que en dicha oportunidad le dejaría ingresar gratis", a lo que usted accedió, no siendo cierto que se le haya querido cobrar el ingreso para que pueda poner su reclamo o que se le haya indicado que el personal no se encuentra capacitado, motivo por el cual, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe, o a los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 debiendo señalarse que la actualización del TUSNE tiene por objetivo de optimizar nuestra atención, a efectos de ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros visitantes, en especial usted.
44	**NOVIEMBRE**	09/11/2024	LDRV	q3lc4vgwk	-	ESTEFFANY BROOKE GUERREROS HUAYLLA	El personal que trabajo hoy en la puerta de la av. Naranjal con av. Palmeras del parque nos daban mala información, nos respondían de mala manera sin darnos solución y NO quisieron darnos sus nombres, sabiendo que al ser trabajadores del servicio público no deberían tener problemas en darnos sus nombres, nos ignoraban y hasta las cajeras se negaron a darnos información hasta el libro de reclamaciones, todos los sábados alquilamos loza deportiva y siempre nos brindan información diferente respecto al pago de la entrada, queremos la sanción de estos malos empleados que no tienen vocación de servicio al publico, son prepotentes y mal educados, espero su pronta respuesta y evitar problemas, sin público el parque no puede mantenerse vigente por lo tanto merecemos respeto y buena atención.	CORREO ELECTRONICO	**16-12-2024**	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que el personal de seguridad manifiesta que debido a que usted llegó antes de la hora de reserva de la losa deportiva, le indicó que debía pagar la entrada o en todo caso esperar para ingresar, que usted pagó el ingreso y luego de ello llamó a una amiga que se encontraba al interior del parque y entre las dos comenzaron a recriminarle por qué les cobraban entrada, por lo que le explicó que son 12 jugadores que ingresan con la reserva, y que podían ingresar 15 minutos antes de la hora indicada, lo cual no entendieron y procedieron a agredir verbalmente, pidiéndole que se identifique, lo que hizo identificándose con su dos primeros nombres. Asimismo, el personal de caja informa que usted se dirigió a la ventanilla solicitando el libro de reclamaciones y preguntando los nombres de "los que estaban en la puerta" y que como ella y su compañera no sabían los nombres también fueron agredidas con insultos y amenazas, no obstante lo cual le indicaron que el libro de reclamaciones estaba en la administracion y luego le indicaron donde quedaba la administración, motivo por el cual su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe, o a los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.

45	**NOVIEMBRE**	14/11/2024	LDRV	g1vcmmrgz	-	ALEDY ANA SOTELO MAMANI	Mi reclamo es por que quise ingresar a correr de acuerdo a lo que indican en las paginas el ingreso Lunes a domingo, de 6 a.m. a 8:30 a.m. y me dijeron que solo dejan ingresar de lunes a viernes de 7 a 9am , considero que deben informar de manera correcta , yo quisiera ir a correr los sábado y domingos y no me dejan ingresar, espero puedan solucionar	CELULAR	**02/01/2025**	Estimado(a) Sr(a). ALEDY ANA SOTELO MAMANI: 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, considerando que en la página web del Parque Zonal Huascar se contempla el ingreso gratuito de 6:00 a.m. a 8:30 am para correr o caminar. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos procedido a disponer que se capacite constantemente al personal para que pueda brindar una atención adecuada a cada uno de nuestros visitantes.
46	**NOVIEMBRE**	15/11/2024	LDRV	w1rcoo943	-	FLOR DE MARIA LAZON RAMOS	La boleterías del parque Sinchi Roca cerraron las cajas a las 5:15 justo cuando estuvimos a un metro y no quisieron atendernos. Y la web tampoco nos permitía comprar. No hay un horario de funcionamiento visible de las cajas para que los ciudadanos podamos guiarnos. En la puerta solo nos dijeron que sigamos tocando, pero nadie nos atendió. Está foto fue tomada 5 min después de l espera	CORREO ELECTRONICO	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO
47	**NOVIEMBRE**	16/11/2024	LDRV	97kcvvm9d	-	LUZ ANGELICA GUERRA AVILA	Hoy 16/11/24 me acerqué como de costumbre al Parque Huascar en el horario de INGRESO GRATUITO (siendo este en el horario de 6 a 8:30) a fin de poder realizar actividad recreativa en familia. Sin embargo, el personal del parque NO ME DEJO INGRESAR, ya que indicaban que no podía ingresar con mi pelota de voley. Desde hace mas de un año realizo estas actividades en el horario gratuito respetando la restricción que indican que su página que indica (no bolsas ni mochilas) mas no prohiben el ingreso de pelotas pues tiene un FIN DEPORTIVO. Asi mismo se pidio el libro de reclamaciones físico pero señalaron que no lo tenían y que busque el link en su página entorpeciendo de tal forma la accesibilidad a este medio.	CORREO ELECTRONICO	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO

48	**NOVIEMBRE**	18/11/2024	LDRV	krqc77v5j	-	GISSELA YSABEL CORNELIO CHAMORRO	Buenas Tardes: Desde la semana pasada estoy intentando comunicarme con los números telefónicos fijos y anexos que figuran en su pagina web, pero no el teléfono ni suena cero atención. Quiero pedir información y me encuentro impedida por esta situación generando mi malestar. Deseo saber con quien hay que comunicarse para el alquiler del polideportivo. A la espera de su pronta respuesta. Gracias.	CORREO ELECTRONICO	**EN ESPERA**	información: - Fecha y hora de llamada (Recordar que el horario de atención administrativa es de lunes a viernes de 8 a 5pm) - El área (administración u oficina) con la que intentó comunicarse y si marcó un número de anexo (Se informa que nuestra Entidad cuenta con una central telefónica que si la persona de recepción no estuviera presente, solicitará escribir un número de anexo de 4 dígitos para derivar automáticamente la llamada) consigno el siguiente link con los anexos de la entidad https://www.serpar.gob.pe/category/directorio/ - La razón de su comunicación, si fue por información o gestión administrativa de un determinado tema. La Oficina de Sistemas y Tecnologías de la Información, a través de su unidad de soporte siempre está revisando el funcionamiento de los equipos de comunicación por lo que estamos atentos a validar el estado de los mismos, informando que a la presente fecha la central telefónica de SERPAR se encuentra operativa. Reiteramos nuestra preocupación y solidaridad de su malestar, esperando contar con la información debida para dar continuidad a su solicitud y recibir la atención correspondiente. La misión fundamental de nuestra entidad SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR, es brindar espacios ecológicos a las familias de Lima Metropolitana, a
49	**NOVIEMBRE**	19/11/2024	LDRV	mn3czzv36	-	FLOR MARIA BELLIDO MORI	BUENOS DIAS, ESTOY TRATANDO DE PAGAR LAS ENTRADAS DEL PARQUE SINCHI ROCA POR MEDIO DE LA PAGINA WEB Y ME DA EL MENDAJE DE ENLASE Como mínimo, se deben configurar las opciones de acción, canal, ID de comerciante, token de sesión, monto y número de compra. DADO QUE SE HACE EL PROCESO PARA COMPRAR Y NO ME DEJA PAGAR POR NINGUN MEDIO, LLAMO A LAS LINEAS CORRESPONDIENTES DE SERPAR COLOCANDO LOS NUMEROS DE ANEXO Y LA LLAMA SE CORTA REITERADAS VECES	CELULAR	**22-11-2024**	Estimado(a) Sr(a). FLOR MARIA BELLIDO MORI: 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, considerando que hubo un inconveniente producido con nuestro proveedor de pasarela de pago, el cual fue solucionado en el transcurso del día 19 de noviembre del presente año y a su vez comentarle que la plataforma ya se encuentra funcionando correctamente. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, reiteramos nuestro compromiso para seguir mejorando en nuestros servicios y cualquier consulta o duda comunicarse al correo atencionalusuario@serpar.gob.pe . Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
50	**NOVIEMBRE**	20/11/2024	LDRV	2qocll0oq	-	ROLANDO OSCAR ESTRADA REQUENA	El campo de gras sintetico NRO 1 y 2 están en pésimas condiciones, hay piezas de gras que se desprenden del piso y generan accidentes al enredarse en el pie.	CORREO ELECTRONICO	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO

51	**NOVIEMBRE**	20/11/2024	LDRV	6zmc22ll2	-	HENRY VENTURA VERAMENDI	Las canchas sintéticas 6x6 están en mal estado. El tapiz se encuentra levantado en varias zonas del campo. Ocasionando tropiezos a los usuarios. Eso ya se viene detectando todo el año en curso.	CELULAR	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO
52	**NOVIEMBRE**	20/11/2024	LDRV	mn3czzlmk	-	JOHN HENRY PAJUELO COLLAS	La chancha de grass sintético 01 y 02, presentan zanjas y desprendimiento del grass, producto de ello tuve una fuerte caída por el pésimo estado en que Se encuentra, siendo mi grupo y yo asiduos asistentes los días viernes de 9 a 11pm, espero solucionen dicho incoveniente en la brevedad posible y no esperar una tragedia.	CORREO ELECTRONICO	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO
53	**NOVIEMBRE**	20/11/2024	LDRV	q3lc44opp	-	LUIS DONNY YZIQUE CHAVEZ	Campo de grass sintético 1 y 2 están en malas condiciones. Césped despegado del piso; amigos y el suscrito nos doblamos el tobillo, existe un riesgo muy alto de poder tener un accidente grave, que podría terminar en denuncia y el parque estar sujeto a responsabilidad por falta de mantenimiento y libre alquiler de campos en mal estado.	CORREO ELECTRONICO	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO
54	**NOVIEMBRE**	20/11/2024	LDRV	nwnc11e6p	-	JORGE LUIS GRANDE CELIS	La cancha de grass sintético esta en pésimas condiciones para la práctica deportiva.	CORREO ELECTRONICO	**26-11-2024**	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado
55	**NOVIEMBRE**	21/11/2024	LDRV	lrmcww0dn	-	ELIO ALBERTO MENDOZA FERNANDEZ DAVILA	Con gran alegria asisto con mi hija al parque que tiene carnet conadis y noto la buena disposicion de SERPAR de otorgar pase libre a mi y mi hija por su condicion. Dentro de las instalaciones hay un concesionario (supongo) de juegos infantiles. Me acerco a consultar a la caseta si hay algun descuento para mi niña por ser CONADIS, el hombre dentro de la misma me mira molesto y no me contesta , luego de insistir amablamente, me extiende un boleto de cortesia, mi niña juega , y vuelvo a consultarle cual es la situacion de mi hija, si tiene solo un juego gratis o descuento para los demas. El hombre molesto me dice que no debio darme nada que para la proxima no hay mas. Yo le pregunte por descuento, no le pedi que me regalara nada. Le dije que me diga eso desde un inicio. La actitud de este personal que trabaja para dentro del parque deja mucho que desear. Si fuese mas atinado y algo educado seria bueno , ademas de dar la informacion adecuada.	CORREO ELECTRONICO	**17-12-2024**	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo a sido ACEPTADO, considerando que de acuerdo a la Ley 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad, en el caso de espectaculos culturales, deportivos y recreativos organizados por empresas e instituciones privadas, la persona con discapacidad debidamente acreditado tiene un descuento del 20% y hasta un maximo del 10% del numero total de entradas. Por ello, con la finalidad de brindarle una atencion de calidad, hemos procedido a informar al concecionario sobre los alcances de la precitada Ley y a darle una breve charla sobre el trato que debe dar a nuestros usuarios, por lo que el concecionario ha procedido a considerar en su tarifario el monto con descuento correspondiente. Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que este incidente le haya causado, y le agradecemos su colaboración para la mejora continua de nuestros servicios.

56	**NOVIEMBRE**	23/11/2024	LDRV	97kcvv72p	-	YSABEL CARMEN TERREROS SUAREZ	CON FECHA 22 DE NOVIEMBRE DEL PRESENTE AÑO, ME COMUNIQUÉ VÍA TELEFÓNICA CON LA SUBGERENCIA DE CONCESIONES Y EVENTOS, CON EL FIN DE HACER SEGUIMIENTO A UN OFICIO QUE PRESENTE EN FECHAS PREVIAS, POR INDICACIÓN DE MESA DE PARTES. QUIEN ME BRINDÓ ATENCIÓN, SE IDENTIFICÓ COMO ÁNGEL, QUIEN DESDE UN INICIO FUE BASTANTE DESCORTEZ, TAJANTE Y MAL EDUCADO CON MI PERSONA. LE MANIFESTÉ, QUE EL NÚMERO DE MI EXPEDIENTE ES EL 2425, SIN EMBARGO, EXIGIÓ LE BRINDE DETALLE DE QUE SE TRATABA MI SOLICITUD. AL RESPECTO, LE INDIQUE QUE HABÍA ALQUILADO EL POLIDEPORTIVO DEL PARQUE ZONAL FLOR DE AMANCAES, PARA EL DESARROLLO DE UNA ACTIVIDAD PROPIA DE MI INSTITUCIÓN EDUCATIVA, QUE SI BIEN ES CIERTO, ES PARTICULAR, POSEE RECURSOS ECONÓMICOS LIMITADOS, POR ENCONTRARNOS EN LA ZONA DE TABLADA DE LURÍN DEL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, ES POR ELLO, QUE SOLICITABAMOS DESCUENTO O ALGÚN TIPO DE FACILIDAD PARA EL INGRESO DE ALUMNOS Y PADRES DE FAMILIA. AL EXPRESAR ELLO, EL SEÑOR ANGEL ME MANIFESTÓ QUE "LA TARIFA ES LA TARIFA" Y QUE NO NOS BRINDARÍAN NINGÚN TIPO DE FACILIDAD, QUE INCLUSIVE, POR CONSIDERARLO EL COMO UN EVENTO, NO CORRESPONDERÍA PAGAR LA TARIFA QUE COBRA EL PARQUE LA MISMA QUE VA DIRIGIDA A TODO EL PÚBLICO. SOBRE LO MENCIONADO, EN MI CALIDAD DE DIRECTORA DE	CELULAR	**19/12/2024**	Estimado(a) Sr(a). YSABEL CARMEN TERREROS SUAREZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, le ofrecemos las disculpas del caso sin embargo debido a que el pago por los servicios que presta SERPAR LIMA se realiza de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE del SERPAR LIMA, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe, o a los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
57	**NOVIEMBRE**	24/11/2024	LDRV	43ecmm3q7	-	JESUS SALVADOR HUAMANI QUISPE	La cancha sintética tiene numerosos huecos, hace un meses que no se ha realizado un mantenimiento y hoy casi sufrí una lesión de tobillo, lidiando en ese campo. Favor su atencion a este caso, hace poco un compañero sufrio un lesion grave en esa cancha. No esperemos que ocurra otro accidente para tomar acciones. Adjunto fotos de estado de campo sintetico.	CORREO ELECTRONICO	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO

58	**NOVIEMBRE**	26/11/2024	LDRV	r05c00zok	-	ZAMORA ALARCON CAMILA	EN REALIDAD FUE EN FEBRERO PERO YO YA ENVÍE UN CORREO AL EMAIL QUE ME ENVIO LA CONFIRMACIÓN DEL PAGOLE ADJUNTO MUESTRAS . PAGUE , PERO NO ASISTÍ A NINGUNA CLASE EH INCLUSO CONVERSE CON LA CHICA DE LA VENTANILLA QUE ME DIJO QUE VUELVA OTRO DÍA PORQUE ESE DÍA LA CHICA DE NATACIÓN NO SE ENCONTRABA ....BUENAS el 12 de febrero de este año me acerque al parque de wiracocha a la ventanilla para pedir la devolución del dinero que pague modo virtual por la página de serpar días antes, pedí el dinero de las clases que no pude asistir por problemas familiares exactamente de mi tía está grave(es una enfermedad que requiere de cuidados TBC) y la chica me dijo que no y llamó por teléfono ya que no estaba ella a la encargada de la puerta que se sentaba allí para ver las listas y demás de NATACIÓN bueno me dijó que envié a otro familiar para que asista a las clases que quedan pero yo tengo familiares mayores de edad ocupados y no podrán ir así que me dijó que vaya al otro día para hablar con ella el problema esque no pude ir ese día así que ya no pude volver porque estuve en viaje y vivo muy lejos de allí Espero su pronta respuesta y si quiere le envío el yape de la hora exacta que pagué y fotos de la confirmación y demás por ahora le adjunto foto del número de orden que pague.	CORREO ELECTRONICO	**EN ESPERA**	EN LA OFICINA DE TESORERIA Y GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO
59	**NOVIEMBRE**	28/11/2024	LDRV	12vcqqn5k	-	JOSE MANUEL GONZALES ORMEÑO	El alquiler del campo deportivo no incluye los servicios higiénicos? Porque nos están cobrando un sol, por utilizar los servicios higiénicos	COPIA EN SEDE	**16-12-2024**	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que el cobro para ingresar a los servicios higiénicos se realiza de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros visitante, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe, o a los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455, colocando el anexo que corresponda a la oficina, a la cual requiera hacer su consulta. 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.

60	**NOVIEMBRE**	30/11/2024	LDRV	w1rcowpd7	-	LINA NATALIE CARDENAS SILVA	Sres SERPAR: Solicito la devolución de la rspta al reclamo : SOLICITUD REGISTRADA CON EL NUMERO DE EXPEDIENTE 2024-0002066 llamo y me derivan a varias áreas sin tener respuesta alguna. espero su atención.	CORREO ELECTRONICO	**02-12-2024**	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 jzaragoza@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
61	**DICIEMBRE**	01/12/2024	LDRV	j7ecw3le6	-	ANGELA PATRICIA GUERRERO BARRANTES	Buenas tardes, soy la Sra Angela Guerrero, yo continuamente alquilo de 3 a 4 veces por semana losa deportiva de voley, pero nunca he cancelado entrada ya que solo voy a jugar y salgo. Me parece demasiado excesivo que a pesar de haber pagado cancha por 2 o 3 horas aparte me hagan pagar 48 soles de 12 entradas de mis amistades con las que jugamos. Deberian considerar que somos clientes y eso es un abuso, osea estamos pagando 68 soles (20 de cancha y 48 de entradas) encima que la net y cancha no estan en buen estado, las net todas rotas y no es justo tamaño abuso	CORREO ELECTRONICO	**19/12/2024**	Estimado(a) Sr(a). ANGELA PATRICIA GUERRERO BARRANTES: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, los pagos por los servicios que brinda SERPAR LIMA se realizan de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE del SERPAR LIMA, el mismo que establece que todos los usuarios mayores de 10 años pagan sus entradas, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455, debiendo informarle que se han comprado dos (2) nets nuevas. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

62	**DICIEMBRE**	02/12/2024	LDRV	5lqckmkpr	-	HELEN LUCY LLARO HUERTA	LOS TELEFONOS NO SIRVEN (01) 2005455 | (01) 4331546, ESTOY LLAMANDO VARIOS DIAS	CELULAR	**18/12/2024**	Reciba Ud. nuestro cordial saludo, lamentamos que en el momento de su comunicación no haya obtenido respuesta, por lo que agradeceremos precisar la siguiente información: - Fecha y hora de llamada (Recordar que el horario de atención administrativa es de lunes a viernes de 8 a 5pm) - El área o persona con la que intentó comunicarse y si marcó un número de anexo (Se informa que nuestra Entidad cuenta con una central telefónica que si la persona de recepción no estuviera presente, solicitará escribir un número de anexo de 4 dígitos para derivar automáticamente la llamada) - La razón de su comunicación, si fue por información o gestión administrativa de un determinado tema. La Oficina de Sistemas y Tecnologías de la Información, a través de su unidad de soporte siempre está revisando el funcionamiento de los equipos de comunicación por lo que estamos atentos a validar el estado de los mismos, informando que a la presente fecha la central telefónica de SERPAR se encuentra operativa. Reiteramos nuestra preocupación y solidaridad de su malestar, esperando contar con la información debida para dar continuidad a su solicitud y recibir la atención correspondiente. La misión fundamental de nuestra entidad SERVICIO DE PARQUES DE LIMA -
63	**DICIEMBRE**	03/12/2024	LDRV	zzoc60r03	-	JUAN LUIS TORRES VILLANUEVA	Mire, yo llegue al parque en bicicleta y intente pagar en caja, a las 9 horas, momento en que la cajera no estaba y me dijeron que debia esperar, ante eso espere. Posteriormente el seguridad me impidio agresivamente que ingrese pues yo tenia que esperar a la cajera y eso hice. Ante todo esto le grite que me esta enga;ando porque habian personas dentro y todas se estaban acusando. El seguridad me dijo esta bien, puedes pasar y ante eso pase, converse con las asistentas y pues una de ellas necesitaba un papel y un lapiz pues estaba planificando la creacion del parque y los movimientos. Yo espere, hice ejercicio y ayude en las ramas, el parqueo, la tala y la recoleccion de frutos (o pastos) Es por ello que me senti enojado, porque empezaron a burlarse (sobre todo los adultos que no parecian hacer nada) estaban todos sentados burlandose los unos de los otros. Ante ello me dirijo a ustedes para decirles que no es justo que haya tanta indiferencia ante los demas y si es que hay atencion, sea un mal trato. Solo exijo un trato amable y honesto, si estan enojados, que me digan, por favor, no te acerques, no me siento bien. Ante ello, yo puedo entender y mantener la distancia. Soy socorrista, y nade en el parque durante todo el 2022. Conoci a Aaron, Jose Luis, Nikita, Alexis, Silvia, Alicia y los nuevos, quienes nadaban conmigo (Freddy, Paul, entre otros) Muchas Gracias por leerme, estare pendiente de su respuesta.	CORREO	**19/12/2024**	A través del presente, la saludo y expreso nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar durante su reciente visita al Club Metropolitano Flor de Amancaes. Le informamos que, luego de la revision a su reclamo se considera en relación a su reclamo, el guardaparques manifiesta que cuando usted quiso ingresar al Club, no se encontraba la cajera por lo que se le indicó que podía pagar a través de la aplicación de SERPAR o esperar a que la cajera llegue, sin embargo usted reaccionó de manera agresiva señalando que no había esa posibilidad y pidió que no lo engañaran, y que al reiterarle que debía pagar la entrada para poder entrar usted se fue y regresó con un personal del serenazgo de la Municipalidad de Villa María del Triunfo quien también le pidió que se calmara al ver su reacción, luego llegó el administrador quien también le dio las explicaciones del caso, y cuando llegó la cajera usted pagó su entrada e ingresó y se dirigió al centro cultural lo que sorprendió a todos porque no es un area habilitada para los usuarios, por lo que se le pidió que se retirara ante lo cual nuevamente usted se reaccionó de manera agresiva, es por ello que cuando usted realiza las actividades que indica en su reclamo, el personal se asombró y preocupó por usted, pese a lo cual le ofrecen las disculpas del caso pero reiterando que no se burlaron de usted; motivo por el cual, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a

64	**DICIEMBRE**	03/12/2024	LDRV	0z2cekg0z	-	ANGELA PATRICIA GUERRERO BARRANTES	El día de hoy hice una llamada al telefono 01-4331546 al anexo 5115 en la cual me atendió un señor llamado Angel de muy mala manera en forma grosera y malcriada, cuando solo le estaba consultando porque estan cobrando entradas aparte del costo del campo que se alquila ya que yo soy una usuaria que alquilar de 3 a 4 veces a la semana haciendo un gasto de mas de 200 soles semanales, pero el sr de muy mala actitud me dijo que me iba devolver el dinero y que yo puedo decir muchas cosas pero no son verdaderas, poniendo en tela de juicio la veracidad de la información. Me he sentido maltratada y humillada y al pedirle su apellido no me lo quiso dar, por lo que yo procederé hacerlo publico este reclamo en redes sociales y demas medios de comunicación. No puede ser que tengan un personal que trate asi a una mujer por el hecho que sea un hombre eso no le da derecho y prometo llegar hasta las ultimas consecuencias. Angela Guerrero Barrantes DNI: 42842490 CELULAR: 906405280	CORREO	**19/12/2024**	A través del presente, la saludo y expreso nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar durante su reciente visita al Club Metropolitano Flor de Amancaes. Le informamos que, luego de la revision a su reclamo se considera en relación a su reclamo, el guardaparques manifiesta que cuando usted quiso ingresar al Club, no se encontraba la cajera por lo que se le indicó que podía pagar a través de la aplicación de SERPAR o esperar a que la cajera llegue, sin embargo usted reaccionó de manera agresiva señalando que no había esa posibilidad y pidió que no lo engañaran, y que al reiterarle que debía pagar la entrada para poder entrar usted se fue y regresó con un personal del serenazgo de la Municipalidad de Villa María del Triunfo quien también le pidió que se calmara al ver su reacción, luego llegó el administrador quien también le dio las explicaciones del caso, y cuando llegó la cajera usted pagó su entrada e ingresó y se dirigió al centro cultural lo que sorprendió a todos porque no es un area habilitada para los usuarios, por lo que se le pidió que se retirara ante lo cual nuevamente usted se reaccionó de manera agresiva, es por ello que cuando usted realiza las actividades que indica en su reclamo, el personal se asombró y preocupó por usted, pese a lo cual le ofrecen las disculpas del caso pero reiterando que no se burlaron de usted; motivo por el cual, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a
65	**DICIEMBRE**	05/12/2024	LDRV	q3lc4w2pp	-	JENNY JUDITH ANDRADE ROJAS	Buenas tardes ,mi reclamo se basa en el excesivo,teniendo en cuenta que alquilamos 2 o 3 veces por semana pagando solo alquiler, sin embargo ahora tenemos q pagar entrada,sumando 68 soles en total(cancha y entradas 12 jugadoras) creo que están siendo totalmente injustos,pues es demasiado,por ahora hay que optar de buscar otro lugar teniendo este parque a disposición del usuario,además de no contar con buena net(rotos,jaladas con hueco)y el.piso de la cancha rebaladizo,no es justo y seguire haciendo mi reclamo así mismo en sus redes..gracias	CELULAR	**18/12/2024**	Estimado(a) Sr(a). JENNY JUDITH ANDRADE ROJAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo de la Oficina de Gestion Documentario del SERPAR LIMA. Le informamos que, considerando que los cobros por los servicios que brinda SERPAR LIMA se realizan de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, el cual ha sido modificado, para mejorar la calidad de nuestros servicios y que en el mismo se establece que todos los usuarios mayores de 10 años pagan entrada, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

66	**DICIEMBRE**	05/12/2024	LDRV	5lqckm2vg	-	XIOMARA LISSBET LUCUMBER MARILUZ	El motivo del presente reclamo es por que continuamente alquilo cancha de voley pagando un total de 60 soles x 2 horas y no habia un cobro de entra , actualmente nos vienen cobrando 48 soles de entra 4 soles por 12 jugadoras que hacemos uso y unico de la cancha de voley mas no se usa otras instalaciones , aparte de ellos las canchas no estan en un acorde mantenimiento y las net estan totalmente rotas los baños sucios y con un mal olor , me parece que por lo que cobran no hacen un mantenimiento y me parece un excesivo cobro de entrada para jugar voley .	CORREO	**18/12/2024**	Estimado(a) Sr(a). XIOMARA LISSBET LUCUMBER MARILUZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo de la Oficina de Gestion Documentaria del SERPAR LIMA. Le informamos que, luego de revisar su reclamo, se coordino con la Gerencia de Parque los cuales indicaron lo siguiente "considerando que los cobros por los servicios que brinda SERPAR LIMA se realizan de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE, el cual ha sido modificado, para mejorar la calidad de nuestros servicios y que en el mismo se establece que todos los usuarios mayores de 10 años deben pagar su entrada, su reclamo ha sido DENEGADO" En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o comunicarse a los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
67	**DICIEMBRE**	13/12/2024	LDRV	97kcvenvd	-	LUIS ALEXANDER COBEÑAS DEL CASTILLO	Al acercarme a caja a cancelar dos entradas , decido pagar con billete de 20 soles a la cual la cajera recibió el billete y preguntandome si contaba con sencillo al indicarle que no tenía ningún tipo de moneda , la cajera lanzo el billete de manera malcriada indicando que no tiene sencillo y ningún tipo de moneda , tuve que cambiar el billete realizando una compra para poder pagar mi entrada , no es posible que esto ya sea repetidas veces el tema de que no tienen monedas y las señoritas cajeras sean malcriadas , se pide por favor que tengan más control en el tema personal y el fondo de dinero para realizar vueltos .	CORREO	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO

68	**DICIEMBRE**	14/12/2024	LDRV	6zmc2z3zo	-	Luz Andrea Gonzales Effio	Asunto: Reclamo por maltrato y falta de vocación en atención al cliente Estimados, Me dirijo a ustedes para manifestar mi profundo malestar por el trato recibido por parte de la señorita encargada del área de caja , Lo ocurrido no solo afectó nuestra experiencia como clientes, sino que también resultó en un ambiente incómodo para mi familia, incluyendo a mi esposo y a mi hija de 8 años. Al intentar pagar nuestras entradas con un billete de 100 soles, la señorita mencionada me informó, de manera poco amable y con evidente falta de cortesía, que no tenía cambio. Posteriormente, me indicó de forma brusca que realizara el pago mediante QR, entregándome la hoja con la información de manera descortés y con una actitud que considero malcriada. Ante mi observación sobre su conducta y mi expresión de incomodidad, respondió alzando la voz y reiterando de forma inapropiada que el pago debía hacerse con QR y que no había vuelto disponible. Además, al solicitar información sobre los talleres de natación, su respuesta fue que desconocía el tema, y cuando pregunté sobre el momento adecuado para acercarme a consultarlo, nuevamente afirmó no tener esa información. Resulta inadmisible que una persona en un puesto de	CORREO	**02/01/2025**	A través del presente, la saludo y expreso nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar durante su visita al Club Metropolitano Flor de Amancaes. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por lo que le ofrecemos le reiteramos las disculpas del caso, considerando que nuestros usuarios merecen recbir atención de calidad durante toda su permanencia en nuestros parques. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos procedido a disponer la capacitación continua de nuestro personal a efectos de poder brindar una mejor atención a nuestros usuarios. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https:/www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01)2005455 / (01)4331546. Su retroalimentación es invaluable para nosotros, le agradecemos por tomarse el tiempo para hacernos saber acerca de su experiencia, ya que estamos
69	**DICIEMBRE**	15/12/2024	LDRV	nwnc1nd3d	-	Karen Malasquez	Estando con 3 menores de edad no nos dejaron ingresar para ir a sacar el auto dejando a los menores fuera del establecimiento en donde transcurren los vehículos para realizar la misma situación de ingreso y salida de autos, indicando a la sra que estamos poniendo en riesgo a los menores y que otras personas pasaron normal a sacar indicando q como era solo un niño y una señora más si podían pasar poniéndose malcriados	CORREO	**02/01/2025**	Estimado(a) Sr(a). Karen Malasquez: 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, informándole que lamentamos la experiencia que ha tenido que pasar, sin embargo, debemos mencionar que nuestro personal manifiesta que en ningún momento la trató mal o quiso poner en riesgo a sus menores hijos. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos procedido a disponer que se capacite constantemente al personal para que pueda brindar una atención adecuada a cada uno de nuestros visitantes, evitando situaciones puedan ser malinterpretadas por parte de nuestros usuarios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

70	**DICIEMBRE**	17/12/2024	LDRV	mn3cznrr5	-	PAULO CESAR RAMIREZ VARGAS	Soy vecino del Rímac, y vivo a 5 cuadras del Parque, en la zona de Flor de Amancaes. El reclamo que presento es debido al pésimo estado del cancha sintética 7*7 . El mal estado de la cancha viene desde antes del periodo de pandemia , y ninguno de sus administradores da respuesta ante los reclamos. Y encima han tenido la tenido la desfachatez de incrementar el precio de la entrada de 3 soles a 4 soles, la cancha sintética de gras de 80 a 90. Y no se ve ningún cambio, necesito hagan los arreglos respectivos, el cambio total del gras sintético , así como las lozas de fulbito.	CELULAR	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO
71	**DICIEMBRE**	20/12/2024	LDRV	97kcv3qp5	-	OMAR ORLANDO AVELLANEDA BECERRA	1- No dejan entrar con pertenencias al área de la piscina. Ni en la entrada principal de avenida Miotta ni en la entrada a la piscina menciona que se prohíbe el ingreso con pertenencias al área de la piscina. Eso ocasiona que uno como cliente demore en en cambiarse para su ingreso, si no puedo entrar con mochilas ni carteras y uno se hace responsable de sus bienes, dónde voy a guardar mi billetera y celular? En la silla de la piscina? A vista y paciencia de todos los clientes?. Si bien brindan gratuitamente el servicio de guarda cosas, prefiero guardar mis cosas en mi mochila y cartera, dejarlo cerca a mi vista si al final yo me haré responsable de mis bienes. 2- no se permite el que uno pueda dejar sandalias al borde de la piscina. Osea, a 30 metros de la piscina instalaron unas duchas en una especie de pasadizo, luego paso 20 metros se encuentra las sillas, pero uno debe de sacarse las sandalias para luego caminar descalzo unos 10 metros. Eso genera que ensucie y me queme los pies 3- No tienen agua sus duchas, cuando uno se retira de la piscina y quiere ducharse no tienen agua. Cómo es posible esto?	CORREO	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO
72	**DICIEMBRE**	22/12/2024	LDRV	mn3cznw9w	-	JOSSELIN BRIDGETH CALDERON ALVARADO	Acercándonos al establecimiento de la piscina siendo 11 aprox nos indicaron que el horario se respetaba según estaba indicado en su puerta el turno iniciaba 3 de la tarde cuando nos acercamos nos dicen que no, que el horario iba a empezar 4:30 dándonos una información errónea y causando malestar a mis pequeñas (de 5 y 7 años) y problemas emocionales. Por lo que también nos acercamos al parque con una promoción de niños que incluían 30 personas de 11 años Por lo que pido que sancionen mediante indecopi por lo que las personas del establecimiento no brindaron la información correcta y dándonos un mal trato Srta Gianina de la piscina	CORREO	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO

73	**DICIEMBRE**	27/12/2024	LDRV	12vcqr5nw	-	MIGUEL ANGEL TOMAS AGUILAR	Ingrese a la piscina del parque zonal Lloque Yupanqui con mi hijo y mi sobrino, dentro de la piscina estando nadando mi sobrino Samuel, se corto 02 dedos con mayolicas rotas de la piscina. Fue atendido por personal de enfermeria, no quisieron darme el libro de reclamaciones. Dejo registrado este indicente para que mejoren la infraestructura de la piscina la cual debio de haber pasado por riguroso control para evitar accidentes con los menores y demas personas que usan esta piscina; que no es barata dicho sea de paso.	CORREO	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO
74	**DICIEMBRE**	27/12/2024	LDRV	g1vcm6wpv	-	DKA PRODUCTOS Y SERVICIOS	ESTAMOS A LA ESPERA DE UNA RESPUESTA A LA DEUDA PENDIENTE QUE TIENE CON NOSOTROS COMO EMPRESA. HEMOS IDO HASTA SUS INSTALACIONES Y NO NOS HAN PERMITIDO EL INGRESO, TIENEN 2 FACTURAS CON MAS DE 3 MESES DE VENCIMIENTO POR FAVOR PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS JORGE ALEJANDRO MEDINA VALDIVIA Representante Legal de DKA PRODUCTOS Y SERVICIOS E.I.R.L. DNI: 44542264 RUC: 20607931098 CELULAR: 934 559 322 CORREO: ventas@dka.pe	CORREO	**EN ESPERA**	EN LA GERENCIA DE PARQUES DENTRO DEL PLAZO