

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
1	ENERO	02/01/2025	LDRV	5lqcklgv	-N7	ANA KAREN FIORELLY SANCHEZ GUTIERREZ	Hoy fui al parque e hice mi pago correspondiente pero no me percate que me cobraron de más, al salir fui a decirle a la señorita encargada de caja que porfavor me hiciera la devolución pero me dijo que no se podía sin darme ninguna solución e ignorando mi reclamo poniéndose malcriada diciendo que no me iban a devolver el dinero que pague de más	CELULAR	08/01/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ANA KAREN FIORELLY SANCHEZ GUTIERREZ:</p> <p>Estimada, mediante la presente, la saludo luego de revisar su reclamo, se solicita que detalle el reclamo que esta presentado por el inconveniente que tuvo que pasar en el Club Metropolitano Santa Rosa se solicita que precise lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha y hora del incidente (Recordar que el horario de atención administrativa en los Club Metropolitanos es de lunes a viernes de 9 a 6pm)</li> <li>- Realizo un pago por un servicio o taller de natación.</li> <li>- La persona que le brindo atención en la boletería, era una cajera/o u personal administrativo.</li> <li>- Intento comunicarse con el personal administrativo del Club para poder solucionar el inconveniente sucitado.</li> <li>- Sírvase a adjuntar el comprobante de pago, por el servicio que genero, para sustentar el reclamo presentado.</li> </ul> <p>Agradezco la atención, quedo a la espera de su respuesta. Se Archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>
2	ENERO	02/01/2025	LDRV	j7ecwejnv	-	PIERO MARCELO FRANCESCO BERAUN AVILA	El malestar y la queja es por el pésimo estado del campo sintético. Suelo ir con mis compañeros de trabajo hace más de 1 año allí pero hace unos meses que el césped está de pésimo estado. Generó lesiones en 2 de mis compañeros. Pese a solicitar el cuidado y renovación del césped sintético, ello ha sido nulo a pesar de haber subido el alquiler. Por favor mejoren y arreglen el césped.	CORREO	13/01/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). PIERO MARCELO FRANCESCO BERAUN AVILA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, y en relación a lo señalado en el Libro de Reclamaciones Virtual, lamentamos lo indicado por usted en su solicitud. Así mismo es preciso e importante informarle que la administración del parque viene realizando las gestiones administrativas necesarias para poder brindar el servicio de canchas sintéticas en óptimas condiciones, por lo que se viene evaluando las alternativas de solución.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

3	ENERO	03/01/2025	LDRV	5lqckl7m3	-	ELVYS MAXIMO FLORIAN VALLE	Ayer vine con mis 02 pequeñas y nadie me dió información hasta que entre y me dijeron que No había piscina siendo jueves, hoy vuelvo a venir y dicen que abrirán a las 2pm siendo las 11 am porque mienten a las personas, si dijeron que las piscinas estarían abiertas desde las 9am hasta la 4:30 pm	CELULAR	17/01/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ELVYS MAXIMO FLORIAN VALLE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que recién en la mañana del 02.01.2025 se pudo concluir con el correcto y mantenimiento de las piscinas y alrededores, debido a que hubo gran afluencia de público del día anterior, lo que incluso ocasionó que ese día se agotaran las entradas; lo que se le explicó.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos procedido a disponer que se capacite constantemente al personal del parque para que pueda brindar una atención adecuada y oportuna a cada uno de nuestros visitantes, evitando situaciones de desinformación que puedan ser malinterpretadas por parte de nuestros usuarios.</p>
4	ENERO	03/01/2025	LDRV	e1rcmj72w	-	LEONIDAS WILFREDO RAMOS CORRALES	el día 26 de diciembre inscribi a 2 niños de 8 y 10 años en la disciplina de Natacion de 9 a 10 de la mañana erroneamente tambien inscibi en ese mismo horario en la disciplina de basquet. En el cual me comunique con personal de SERPAR para corregir el horario en el cual solo me pude comunicar por medio del facebook con un representante y me indica lo siguiente: Comuníquese al 989369926 para conversar con el coordinador de los Talleres de Verano. Luego de varios intento le digo pero no contestan. Puedo ir al mismo parque a que me den una respuesta: Espere a ver si se logran comunicar con una respuesta a partir de mañana pues en administración del parque no tienen acceso al sistema de Talleres de Verano. INTENTE LLAMAR ... PERO NUNCA ME RESPONDEN DESPUES DE VARIOS DIAS DE INTENTO ME DICE ESTO: Ya no están atendiendo cambios ni devoluciones. Lo mejor para evaluar su caso va a ser que se acerque el lunes 6 al Lloque Yupanqui. solicito la devolucion del dinero ya no estoy interesado de que se burlen de esa manera gracias	CORREO	14/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LEONIDAS WILFREDO RAMOS CORRALES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle un cordial saludo por parte de SERPAR LIMA.</p> <p>Le informamos que la recuperacion de clases o cambios de horarios no se encuentran permitidas solo son pertinentes en el caso que el error sea motivada por nuestra institucion, por lo que su reclamo a sido DENEGADO, Sin embargo de manera excepcional, y pese que en el club que se viene recibiendo los talleres, no hay disponibilidad de aforo en ninguno de os horarios ni talleres, a sido posible coordinar un cambio que permita atender lo solicitado por usted, por lo que debere comunicarse al celular: N° 956574165, con la Sra. Xuxa Jandire Diaz Lopez, Coordinadora de Gestion Cultural.</p> <p>En caso de presentar consulta sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a traves del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o a los telefonos (01) 433-1546/ (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

5	ENERO	03/01/2025	LDRV	ve0c0rjw4	-	JOSUE DIAZ ESTRELLA	Buenas tardes el día de hoy se apersonó mi señora esposa Digna Lucero PIÑA Chacón a 12:30 horas al parque Huiracocha que dignamente Ud. dirige, con la finalidad de comunicarse con la administración para recibir orientación sobre realización de un Picnic en el parque zonal Huiracocha, (YA QUE SE ENCUENTRAN COMO ACTIVIDADES PERMISIBLES EN DICHO PARQUE DE ACUERDO A SU PAGINA WEB OFICIAL) la cual fue atendida por el personal de vigilancia de la puerta principal, indicando que regrese a las 1330 porque el personal administrativo se encontraba de refrigerio, en tal sentido; mi esposa regreso a la hora indicada; mencionándole dicho agente de seguridad que aun no regresaban de su refrigerio y ya siendo las 1405 horas procedio a retirarse, ya que al estado de gestación en la que se encuentra mi señora esposa le impide hacer sobre esfuerzos. En relación a lo expuesto, agradeceré a Ud. brindar la atención adecuada a los usuarios por parte su personal, así como; controlar los horarios de ingreso, refrigerio y salida de los funcionarios públicos que laboran en ese prestigioso parque, para que hechos similares no vuelven a ocurrir, es todo cuanto tengo que informar.	CORREO	17/01/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSUE DIAZ ESTRELLA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que por ser inicio de año el personal administrativo que labora en el Club Metropolitano Huiracocha se encontraba realizando diversas diligencias administrativas internas y externas del Club.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, que usted merece hemos procedido a disponer que el procedimiento de entrega de documentación tanto de forma interna y externa se realice de forma que no afecte con la atención a los usuarios del Club reiterándole las disculpas del caso por el mal momento que tuvo que pasar.</p> <p>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.</p>
6	ENERO	03/01/2025	LDRV	o9kc9pdz5	-	MELISSA KATHLEEN VELASQUEZ BARRUETA	He matriculado a mi menor en el taller de natacion y la pagina indica que se enviara el comprobante, ya me queje por el fb indicandome que envíe un correo , el cual ya lo envíe y me dicen 1 o 2 dias para el envío del mismo y ninguna respuesta. El lunes inicia el taller y solo tengo el pantallazo que adjunto como muestra que pague me siento timada	CORREO	09/01/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MELISSA KATHLEEN VELASQUEZ BARRUETA:</p> <p>Estimada reciba un cordial saludo por parte del SERPAR LIMA por medio de la presente sírvase a detallar su reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que día y hora realizo el pago que hace mención en su reclamo.</li> <li>- Intento comunicarse con personal de la administración del Club y solucionar antes de realizar su reclamo virtual.</li> <li>- Ingreso una solicitud dirigida a la Oficina de Deporte Recreación y Cultura o realizo algún tramite administrativo, por la Mesa de Partes del Serpar Lima para el reintegro del dinero abonado, para el taller de natación que matriculo, antes consigno su reclamo virtual.</li> </ul> <p>Sin mas que decir, me despido. Se Archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>

7	ENERO	03/01/2025	LDRV	30gcdr7kn	-	NANCY ISABEL RODRIGUEZ BLANCO	<p>JUEVES DE PATITAS, LO PEOR QUE LE PUDIERON HACER A LOS PARQUES ZONALES, NEFASTA DECISION. TODO ESTA ABSOLUTAMENTE SUCIO CON EXCREMENTO Y ORINES POR TODO LADO, QUE LOS PERROS ESTEN CON CORREA MENTIRA, NO LO HACEN. HAN CONTAMINADO EL PULMON DE COMAS, CON TANTA EXCREMENTO Y ORINES. YA NO SE PUEDEN SENTAR CON LIBERTAD PORQUE TODO ESTA DE MEADO DE PERROS. QUITEN LOS JUEVES DE PATITAS LOS PARQUES SON DE LAS PERSONAS, YA TENEMOS BASTANTE CON LOS PERROS EN LAS CALLES QUE ORINAN EN TODO LADO Y EL EXCREMENTO TIRADO PORQUE LOS DUEÑOS NO LIMPIAN.</p>	CELULAR	14/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). NANCY ISABEL RODRIGUEZ BLANCO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle lo siguiente en atención a su reclamo:</p> <p>SERPAR ofrece los Jueves de Patitas, para que nuestros visitantes puedan disfrutar momentos de sana distracción en compañía de los canes del hogar en espacios amplios, limpios y seguros, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin embargo, le agradecemos su participación en la mejora de nuestros servicios y le informamos que se ha procedido a reforzar el cumplimiento del protocolo de seguridad para el ingreso de los canes al parque: ingreso de canes con correa y collar y en el caso de algunas razas (pitbull, dogo argentino, fila brasileño, tosa japonés, bullmastiff, dóberman, rottweiler) ingreso con bozal de manera obligatoria. Asimismo, se ha dispuesto que el personal refuerce a los visitantes que son los responsables del cuidado de su mascota y recojo de las excretas, con la finalidad de que el parque se encuentre limpio y en buenas condiciones para todos nuestros usuarios</p> <p>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.</p> <p><i>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros</i></p>
8	ENERO	05/01/2025	LDRV	o9kc9pv2w	-	EDITH EDUARDA DAMIAN ROMERO	<p>Buenos días, Mi nombre es Edith Damian. fui con toda mi familia. Al momento de ingresar no me dejaron ingresar a mi mascota. Es raza bicho maltés. No es un peligro para las personas . No me permitieron el ingreso . A mí mascota. Así que me regresé a dejarla en casa. Mientras volví al parque me doy con la sorpresa que habían mascotas dentro del parque es una falta de respeto. Espero que tomen este asunto serio.</p>	CORREO	14/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). EDITH EDUARDA DAMIAN ROMERO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se había permitido el ingreso de otros canes pese a no ser Jueves de patitas.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos procedido a disponer que se refuerce el cumplimiento del protocolo de seguridad para el ingreso de los canes al parque: con correa y collar y en el caso de algunas razas (pitbull, dogo argentino, fila brasileño, tosa japonés, bullmastiff, dóberman, rottweiler) ingreso con bozal de manera obligatoria. Asimismo, se ha dispuesto que el personal refuerce a los visitantes que son los responsables del cuidado de su mascota y recojo de las excretas, con la finalidad de que el parque se encuentre limpio y en buenas condiciones para todos nuestros usuarios .</p>

9	ENERO	05/01/2025	LDRV	j7ecwe9wd	-	CARLOS ALFONSO DELGADO CARDOZO	No es posible que las losas deportivas se alquilen, por algo cobran una entrada, estaban jugando niños de 6 años, 7 años y 10 años alrededor de 5 niños, se acercó una trabajadora diciendo que deben alquilar la cancha o tienen que retirarse, a lo que al final dejaron de jugar y se retiraron, cual es la finalidad de cobrar un monto de 20 soles a niños menores de edad, encima es una loza, cual es la finalidad de decir que es un parque de recreación donde todo te cobran desde la entrada, la cancha de loza, la cancha de grasa sintético, la piscina es por 1 hora y media, deberían poner un solo costo en general sus 20 o 30 soles y evitar estar cobrando por cada espacio dentro del parque, son niños los que están jugando, además cual es la necesidad de cobrar por todas las instalaciones si al final el servicio que brindar es precario, espero puedan hacer algo porque de verdad, así sean para personas de bajos recursos no merecen ese trato	CORREO	12/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CARLOS ALFONSO DELGADO CARDOZO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por el SERPAR LIMA y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que no se le ha informado correctamente que el cobro por la entrada al Parque y por el uso de los espacios deportivos se encuentra establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE del SERPAR LIMA, el mismo que contempla la exoneración del pago de la entrada a los niños menores de 10 años.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, le informamos que constantemente se capacita al personal para que pueda brindar una atención adecuada a nuestros visitantes y que también se vienen realizando las gestiones administrativas necesarias para mejorar nuestras instalaciones.</p> <p>Lamentamos profundamente lo ocurrido y le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios, quedando a su disposición para cualquier consulta o</p> <p>Estimado(a) Sr(a). BERTHA VICTORIA AKAZAWA AVEUNELLY:</p>
10	ENERO	05/01/2025	LDRV	o9kc9pv9k	-	BERTHA VICTORIA AKAZAWA AVEUNELLY	Hice el pago para ingreso del parque no me llegó ningún correo tu q hacer un pago doble	CORREO	09/01/2025	<p>Estimada reciba un cordial saludo por parte del SERPAR LIMA por medio de la presente sírvase a detallar su reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que tipo de pago genero via Yape o por la pagina web de SERPAR.</li> <li>- Que día y hora realizo el pago que hace mención en su reclamo.</li> <li>- Realizo un pago, por una entrada o por un taller de verano en el Parque Metropolitano Sinchi Roca. (detalle el monto).</li> <li>- Intento comunicarse con personal de la administración del Club y solucionar antes de realizar su reclamo virtual.</li> <li>- Ingreso una solicitud o realizo algún tramite administrativo, por la Mesa de Partes del Serpar Lima para el reintegro del dinero abonado, antes de consignar su reclamo virtual. Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</li> </ul>

11	ENERO	06/01/2025	LDRV	o9kc9pve6	-	LINDA ANGELLA LOZADA VENTURI	Buenos días, me acerque al parque a recoger el carnet que la señorita Mayumi coloco en sus estados de WhatsApp que la atención sería desde las 8 am, me encurntro aquí y los señores que están en la portería me dice que a partir de las 10 am, luego le escribo a la srta q me diga a qué hora será ya que me dicen los del parque una cosa y otra cosa me dice ella, luego me dice que no hay carnets, le digo pero usted me dijo q hoy estaban, me dice q mi hijo entrara con el voucher, le digo ok. Pero luego me dice q se le dará el carnet min antes de entrar a su clase, o sea hay o no hay carnets, me doy cuenta que aquí no se cumplen los horarios, no hay control por eso llegan a la hora que quieren y generan incomodidad, uno deja de hacer cosas e ir a la hora indicada para no esperar en cola, primera vez que matrícula a mi niño en dos actividades y la verdad estoy incomoda por la falta de veracidad en las cosas que publican.	CORREO	22/01/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LINDA ANGELLA LOZADA VENTURI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se le informó de la entrega de dicho documento, (carnet) indicándole por la coordinadora de deporte la fecha y hora para el recojo.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, le reiteramos las disculpas del caso, por las molestias ocasionadas, asimismo le informamos que a la fecha se han entregado todos los carnét a nuestros usuarios inscritos en los talleres de natación.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
12	ENERO	06/01/2025	LDRF	g1vcm91ed	00005	ARIANA BELEN DIAZ GRANDA	Estaba con mi primo de 8 años de edad ingresando al Parque y la Sra. Montalbán Eusebia actúa prepotentemente al dirigirse hacia mi persona preguntándome mi edad, luego el menor sin tener conocimiento de que se tenía que pagar para ingresar al trampolín se subió y la señora Eusebia comenzó a gritarle que se bajara sin tener ningún tipo de educación, al menor lo asustó al punto de querer llorar, preocupándome por el me retiro del parque angustiada. No siendo la primera vez soportando el trato hostil de esta persona ya incurriendo 2 veces con el mismo menor. La otra ocasión siendo paseando tranquilamente por el parque saliendo de alquiler de la cancha de vóley se acerco otra vez la señora Eusebia preguntando hostilmente a que hora lo había alquilado asustando de nuevo al menor.	CELULAR	17/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ARIANA BELEN DIAZ GRANDA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que nuestro personal no se dirigió acertadamente a su persona, al atender el reclamo verbal que usted venía realizando respecto al cobro que hace SERPAR por el uso de los espacios deportivos y juegos.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos dispuesto capacitar nuevamente a nuestro personal sobre la forma de dirigirse en la atención al público usuario y responder con cortesía ya que su experiencia es muy importante para nosotros, y nos comprometemos a mejorar los servicios para brindar un trato más amable y eficiente, debiendo tener en consideración que hay consultas que solo corresponde absolver a la administración del parque.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora continua de nuestros servicios.</p>

13	ENERO	06/01/2025	LDRV	6zmc29r74	-	BRIAN STIVEN VERA VERA	<p>Pasa de que al momento de inscribir a mi menor para el taller de voley en la página de Lunes a miércoles de 11 a 12medio día, y ahora cuando estamos presentes nos indican que solo son los lunes y miércoles y no me parece, ya que inscribí a mi menor pensando que serían 3 días que clases, pero al parecer solo serán 2 días por semana y la verdad me parece algo engañoso de su parte y la coordinadora de la sede no brinda ningún soporte. Espero nos brinden una respuesta por que somos varios padres de familia inconformes. Y otro detalle que el número que brindan en sus redes sociales, nadie contesta para brindar orientación de este tema, de haber sabido que era solo 2 clases la hubiera puesto en uno particular, espero me brinden una respuesta en todo caso me puedan devolver el dinero y colocar a mi menor en una escuela que si brinde los días que especifiquen, gracias.</p>	CORREO	17/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). BRIAN STIVEN VERA VERA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en atención a su reclamo, informarle lo siguiente:</p> <p>Los horarios de los talleres, son programados de conformidad con el Texto Unico de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR LIMA en el que establece que la frecuencia de las clases es de solo 02 horas por semana, lo que efectivamente se le informa en nuestra publicidad de la pagina del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA , Asimismo en la inscripción virtual y/o presencial, el coordinador de deportes de cada sede indica horarios 5 a 7 (Inicio 06 de enero) LUNES - MIERCOLES de 09:00 a 10:00 am., por lo que su reclamo a sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas, sobre la respuesta emitida por la Subgerencia de Deporte Recreación y Cultura puede comunicarse a través del correo <a href="mailto:atencionalusuario@serpar.gob.pe">atencionalusuario@serpar.gob.pe</a> o a los telefonos (01) 433-1546/ (01) 200-5455 salvo mejor parecer.</p> <p>Le reitero las disculpas del caso, por el mal momento que tuvo que pasar, y le reafirmamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
14	ENERO	07/01/2025	LDRV	43ecmq0nw	-	SONIA LUCINDA MOSQUITO ESPIRITU	<p>Me inscribí en clases de natación en el horario de 9:00 am a 10:00 pm para la edad de 18 a más. Sin embargo no se está cumpliendo lo ofrecido. Actualmente en la piscina se encuentran de todas las edades. La molestia es la publicidad engañosa. Es un piscina muy pequeña con mucha gente para poder aprender a nadar. E intentado comunicarme con sus canales de atención y no me brindan apoyo, pues solo me cortan la llamada. Solicito la devolución de mi dinero. Me siento estafada. No es el servicio que me ofrecieron.</p>	CORREO	30/01/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). SONIA LUCINDA MOSQUITO ESPIRITU:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por parte del SERPAR LIMA.</p> <p>Le informamos que, considerando que el personal se ha comunicado con usted para ofrecerle las disculpas del caso por las molestias que refiere haber pasado y explicarle que si bien en las inscripciones de las clases de natacion, se informó que los alumnos se segmentaban por edades, en la primera semana de clases se realizó una evaluación del avance de los alumnos, y se vio por conveniente separar los grupos según nivel de avance, pues los requerimientos de enseñanza no son los mismos para alguien que no sabe nadar que para alguien que ya tiene nociones de natación, motivo por el cual, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, le informamos que gracias a su reclamo, en el mes de febrero del 2025, hemos corregido la segmentación de los alumnos, y que de igual forma le sugerimos confirmar que no ha recibido el servicio de las clases de natación y si aún persiste en su solicitud de devolución de dinero, se comunique al teléfono (01) 2005455, anexo 5170, de la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura o a través del correo <a href="mailto:atencionalusuario@serpar.gob.pe">atencionalusuario@serpar.gob.pe</a>.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le reiteramos las disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y le ratificamos nuestro compromiso en la mejora continua de nuestros servicios a la ciudadanía, en especial a usted y a su familia.</p>

15	ENERO	07/01/2025	LDRV	mn3czpzzn	-	<p>MARIA DEL CARMEN HUANUCO CHIPANA</p> <p>El día 03 de noviembre de 2024 participé en la tercera subasta pública, en la cual se me adjudicó uno de los lotes ofrecidos. Una semana después, procedí a realizar el pago del 100% del costo del terreno, cumpliendo con los plazos establecidos, ya que mi intención era evitar cualquier cargo por intereses derivados de una demora en el pago. En ese momento, se me informó que en los días posteriores se me entregaría la minuta correspondiente para que pudiera iniciar los trámites necesarios en la notaría. Sin embargo, hasta el día de hoy, 07 de enero de 2025, han pasado casi dos meses sin que haya recibido ninguna actualización, comunicación, correo o mensaje sobre el estado de la minuta. Considero que es una falta de consideración que exijan un plazo máximo de una semana para completar el pago del terreno, mientras que la entrega de la documentación requerida se extiende por un periodo significativamente mayor. Esta situación me genera una gran preocupación, ya que tampoco cuento con un número de contacto o un responsable designado al cual dirigirme para conocer el estado del trámite. Solicito, por favor, que se me proporcione una actualización inmediata sobre el estado de la minuta y se me informe el tiempo estimado de entrega. Asimismo, agradecería que se me asigne un punto de contacto o un representante con quien pueda comunicarme directamente para resolver cualquier consulta o seguimiento futuro. Espero una pronta respuesta a fin de resolver esta situación lo antes posible.</p>	CORREO	18/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MARIA DEL CARMEN HUANUCO CHIPANA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por parte de SERPAR LIMA y expresarle nuestras sinceras disculpas por los inconvenientes que tuvo que pasar usted Sra. Maria Del Carmen Huanuco Chipana.</p> <p>En atención al pedido realizado por su persona, debemos indicar que su reclamo a sido ACEPTADO la Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario - OGAPI informa lo siguiente "se tuvo comunicación telefónica posterior a la presentación de sus documentos para la elaboración de la Minuta, como es de conocimiento de la administrada, se estuvo a la espera de la inscripción de poderes de la actual Gerente General para la suscripción de la minuta, el cual ya se realizó, por lo que se encuentra elaborado el proyecto de Minuta correspondiente al lote adjudicado mediante subasta pública, así también se le remitió el documento adjunto a su correo electrónico, obteniendo como respuesta la conformidad de la administrada para proseguir con el trámite, asimismo se cuenta con la aprobación de la Oficina General de Asesoría Jurídica, para finalmente contar con la firma de la Gerente General de SERPAR LIMA, por lo cual se da por atendido su requerimiento"</p> <p>Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que este incidente le haya causado, y le agradecemos su colaboración para la mejora continua de nuestros servicios.</p>
16	ENERO	07/01/2025	LDRV	30gcdgddg	-	<p>VICTOR DAVID LOPEZ MORENO</p> <p>Hace aproximadamente un mes que el camión cisterna no viene regando los jardines ubicados en la Av. Enrique Meiggs cuadra 21 Urb. "Sn. Fco." (paralela a la línea del tren); hasta antes de esa fecha, venía de manera continua y permanente regando hasta 3 veces por semana. Por tanto, agradecería a quién corresponda continuar con dicho regado, por cuanto las plantas que ustedes mismos se preocupan por sembrar y podar están empezando a secarse, precisamente por falta de este líquido elemento para su supervivencia. De otro lado, manteniendo nuestra áreas verdes en óptimas condiciones, todos los contribuyentes aspiramos un mejor aire ambiental libre de anhídrido carbónico. Finalmente, hago esta acotación porque nosotros como contribuyentes colaboramos anualmente con el pago correspondiente ante La Municipalidad por los gastos que demanda los Parques y Jardines en nuestra Cuponera Anual. Muchas gracias y espero un pronto regreso del camión cisterna para continuar con el regado de los jardines como de habitud.</p>	CORREO	09/01/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que los Servicios de Parques de Lima (SERPAR), no posee la facultad ni es parte de nuestras funciones realizar riegos en la vía pública, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Los Servicios de Parques de Lima posee la función de realizar los riegos en el interior de los Parques y Clubes Metropolitanos bajo nuestra administración, más no otras áreas verdes. Adicionalmente, la Gerencia de Áreas Verdes posee la función de realizar riegos unicamente en los espacios conferidos a la entidad por encargo o Convenio.</p> <p>En caso de persistir su reclamo, le recomendamos comunicarse con la Municipalidad a la cual usted pertenece, solicitando los riegos respectivos.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

17	ENERO	07/01/2025	LDRV	0z2cezekw	-	TEOFILO ARAOZ DELGADO	Buenos días. Hace más de un año no se abre la puerta secundaria que da a la Av. Mateo Pumacahua, dificultandonos el ingreso. Por esta puerta pasan muchas líneas de transporte, lo q no ocurre ocurre x la puerta principal. Solicitamos encarecidamente enmendar este problema. Un lugar tan grande no debería contar con un solo acceso. Gracias. Saludos.	CORREO	13/01/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). TEOFILO ARAOZ DELGADO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que se viene evaluando técnicamente la posibilidad de abrir la puerta que da a la Av. Mateo Pumacahua, se está tomando en cuenta lo expuesto por usted en su reclamo, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
18	ENERO	08/01/2025	LDRV	dp0cw9n3d	-	MARCO ANTONIO YURIVILCA ROMAN	No existen los numeros de atencion al cliente.	CORREO	13/01/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MARCO ANTONIO YURIVILCA ROMAN:</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha y hora de llamada (Recordar que el horario de atención administrativa es de lunes a viernes de 8 a 5pm)</li> <li>- 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)</li> <li>- La razón de su comunicación, si fue por información o gestión administrativa de un determinado tema.</li> </ul> <p>Quedo a la espera de su respuesta.Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>

19	ENERO	08/01/2025	LDRV	w1rcom9z4	-	<p>DIANA CAROLINA MALAGA UBILLUS</p> <p>Llegue al parque para el taller de fútbol, ya que por Facebook me indicaron que llegue 10:30 para cualquier eventualidad, llegue a la puerta aun no había nadie luego apareció un chico que le enseñe la boleta de pago, al preguntar hacia donde me dirijo solo me dijo adentro pregunte, fui a natación porque vi una cola me acerque a la persona que estaba a cargo de esa área me dijo no se pegunte a al otro señor, este me reponido al frente fui al frente estaba el área de voley y me dijo que tampoco sabia que valla a las otras canchas.. Y asi fui recorriendo casi todo el parque y nada, regresé a la puerta indicada al joven que nadie sabe donde es el taller de fútbol ya eran 11:10 y nada, el joven dijo que no sabía ya que el no es el responsable, de su celular llamaba al encargado de los talleres y no respondía indicándome que no era la única que estaba llamando reiteradas veces y nada que respondió, el encargado no se encontraba en el parque según sus palabras a no tener respuesta le pregunté quien es responsable de todo el parque al principio mw dijo que no había luego de discreparle que si debe haber un responsable me manda a una casita azul que ahí estaba gerencia, me acerque al lugar por 15 minutos nadie salia, encontré a otra persona que creo que era de mantenimiento y le pregunte donde hay mas canchitas, me indico como llegar mas al fondo ya agotada con mi menor hijo fuimos hasta al fondo como me indico ese personal y recién a las 11:29 llego al lugar... Osea casi 1 hora recorriendo el parque sin recibir ninguna orientación porque nadie sabe donde es, y el encargado no estaba presente..</p>	CORREO	18/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). DIANA CAROLINA MALAGA UBILLUS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por la molestias que ha tenido que pasar en el Club Metropolitano Huayna Capac, el primer día de clases en el taller de fútbol, de los talleres que brinda nuestra entidad por la temporada de verano al no encontrar de inmediato el espacio donde se desarrolla el taller.</p> <p>Le informamos que, considerando que el profesor del taller le brindó una hora de clase y además le ofreció una hora más de clase en compensación por la molestia ocasionada, por ende su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de el correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que este incidente le haya causado, y le agradecemos su colaboración para la mejora continua de nuestros servicios.</p> <p>Quedamos a su disposición para cualquier consulta o asistencia adicional que pueda requerir</p>
20	ENERO	08/01/2025	LDRV	r05c044mz	-	<p>Gerencia General de SERPAR Av. Los Parques Nro. 251 Fno. Valdiviezo, Lima – Lima – Ate Estimados señores de SERPAR: El suscrito en sociedad conyugal Jose Manuel Palacios Leon DNI 10763239, Esther María Fernández Ortiz DNI 09956077 realizamos la compra en subasta publica de SERPAR 4 lotes: - Lotes 2 y 8 Manzana A11 de la Urbanización Los Alamos de Carabayllo en Subasta Pública Nro 001-2023 SERPAR LIMA con Fecha 23 de abril del 2022 y se nos hace entrega de Minuta de compra venta el 4 de enero del 2023 estando firmada la minuta con fecha el 29 de diciembre del 2022. - Lotes 7 y 9 Manzana A11 de la Urbanización Los Alamos de Carabayllo en Subasta Pública Nro 001-2023 SERPAR LIMA con Fecha 26 de junio del 2022 y se nos hace entrega de Minuta de compra venta el 4 de enero del 2023 estando firmada la minuta con fecha el 29 de diciembre del 2022. En dicha oportunidad se nos informa que falta que nos entreguen la cláusula adicional (adenda, cláusula de intervención), en la minuta de compraventa suscrita entre las partes, nos informan por cambio de Gerente General, sin dicho documento no podíamos realizar ningún trámite en notaría o en la municipalidad, SERPAR nos informaron que ellos se encargaría de ello y esperemos que se comunicarian, en vista de que todo el proceso de subasta se realizó con total pulcritud, confiamos y pasaron los meses y NO se nos entregó ningún documento, acudimos personalmente, llamamos en múltiples oportunidades y se nos informaba que esperemos, la última vez que acudimos fue en agosto del 2024 donde nos informaron que debemos esperar 60 días hábiles más, sin</p>	CORREO	20/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSE MANUEL PALACIOS LEON:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que tuvo que pasar usted en el proceso de adjudicación de lotes en la Subaste Publica de nuestra entidad.</p> <p>Cabe mencionar que se coordinó con la Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario - OGAPI y su reclamo a sido ACEPTADO la oficina en mención informa lo siguiente en relación a su reclamo que consigno de forma virtual:</p> <p>“En atención al pedido realizado por el señor José Manuel Palacios León, debemos indicar que, respecto a su requerimiento de elaboración de cláusula adicional, se estuvo a la espera de la inscripción de poderes de la actual Gerente General para la suscripción de la antes mencionada, el cual ya se realizó, por lo que se encuentra elaborado el proyecto de Cláusula adicional correspondiente a la Minuta de compra venta del lote adjudicado mediante subasta pública, así también se remitió el documento a la Oficina General de Asesoría Jurídica, para finalmente contar con la firma de la Gerente General de SERPAR, estando a la espera de su aprobación”</p>

21	ENERO	10/01/2025	LDRV	Irmcwn6rp	-	CARMEN EVELYN BORDA DIAZ	Ya termina la semana y la tercera clase del taller de natación en el parque zonal Huascar y hasta ahora no dan el carnet que dijeron iban a dar el primer día para que los alumnos puedan ingresar a las instalaciones, preguntas y solo te dicen: aún no están dando y no dan mayor razon	CORREO	22/01/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CARMEN EVELYN BORDA DIAZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA.</p> <p>Le ofrecemos las disculpas del caso, por las molestias ocasionadas con la demora en la entrega del carnet. Sin embargo, considerando que en la fecha de presentación de su reclamo se le entregó el precitado documento, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios y le reiteramos nuestras mas sinceras disculpas.</p>
22	ENERO	11/01/2025	LDRF	g1vcm91ed	00005	ARIANA BELEN DIAZ GRANDA	Estaba con mi primo de 8 años de edad ingresando al Parque y la Sra. Montalbán Eusebia actúa prepotentemente al dirigirse hacia mi persona preguntándome mi edad, luego el menor sin tener conocimiento de que se tenía que pagar para ingresar al trampolin se subió y la señora Eusebia comenzó a gritarle que se bajara sin tener ningún tipo de educación, al menor lo asustó al punto de querer llorar, preocupándome por el me retiro del parque angustiada. No siendo la primera vez soportando el trato hostil de esta persona ya incurriendo 2 veces con el mismo menor. La otra ocasión siendo paseando tranquilamente por el parque saliendo de alquiler de la cancha de vóley se acerco otra vez la señora Eusebia preguntando hostilmente a que hora lo había alquilado asustando de nuevo al menor.	CELULAR	17/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ARIANA BELEN DIAZ GRANDA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que nuestro personal no se dirigió acertadamente a su persona, al atender el reclamo verbal que usted venía realizando respecto al cobro que hace SERPAR por el uso de los espacios deportivos y juegos.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos dispuesto capacitar nuevamente a nuestro personal sobre la forma de dirigirse en la atención al público usuario y responder con cortesía ya que su experiencia es muy importante para nosotros, y nos comprometemos a mejorar los servicios para brindar un trato más amable y eficiente, debiendo tener en consideración que hay consultas que solo corresponde absolver a la administración del parque.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora continua de nuestros servicios.</p>

23	ENERO	12/01/2025	LDRV	j7ecwdqr4	-	LUIS DAVID DURAND ZUÑIGA	No se cumple con exonerar a mayores de 60 años adultos mayores la entrada como en otros parques	CELULAR	22/01/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LUIS DAVID DURAND ZUÑIGA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA.</p> <p>Le informamos que, el cobro se realiza de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE del SERPAR LIMA, el mismo que ha sido actualizado con el objetivo de optimizar la atención a nuestros usuarios y poder ofrecer un mejor servicio e calidad, estableciendo la gratuidad para el ingreso de adultos mayores a nuestros parques a partir de los 65 años, lo que no vulnera la Ley N° 30490, Ley del Adulto Mayor; motivo por el cual su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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) 200-54556.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora continua de nuestros servicios.</p>
24	ENERO	13/01/2025	LDRV	mn3czpmwr	-	ACOSTA ROJAS EDGAR JESUS	<p>EL PRESENTE RECLAMO TIENE LA FINALIDAD DE DEJAR CONSTANCIA QUE EXISTE UNA DESINFORMACION DEL PERSONAL QUE SE ECUEENTRA CONTROLANDO AL INGRESAR AL PARQUE, ESTO DEBIDO A QUE EL SUSCRITO ALQUILO LA LOZA DE FRONTON COMO EN MUCHAS OCASIONES LOS DIAS SABADOS DE 7:00 HASTA LAS 8:00, ADEMAS DE PAGAR EL ESTACIONAMIENTO DE 1 HORA. LO QUE SUCEDE ES QUE EL PERSONAL ME INDICO QUE A PESAR DE QUE YA PAGUE LA HORA DE ALQUILER DE LA LOZA PARA FRONTON, YO TENIA QU PAGAR MI INGRESO, LO QUE ME PARECE ALGO ILOGICO. SI YO PAGO UNA HORA DE ALQUILER DE LA LOZA + ESTACIONAMIENTO, ¿PORQUE TENGO QUE PAGAR A PARTE MI INGRESO? DEFINITIVAMENTE ESO HA INCOMODADO A MUCHOS CLIENTES QUE SOMOS Y VENIMOS RECLAMANDO Y NO NOS HACEN CASO. ADEMAS DE ESO EL SUSCRITO SIEMPRE ASISTIA CON MI MENOR HIJO Y QUE ESTA DENTRO DEL AFORO Y TAMBIEN QUIERE QUE PAGUE EL INGRESO. SEGUN EL PERSONAL DICE QUE CADA PERSONA QUE INGRESE A LA LOZA QUE YO ALQUILO PARA JUGAR. TIENE QUE PAGAR INGRESO, Y YO TAMBIEN TENGO QUE PAGAR MI INGRESO, LA RAZON QUE DAN ELLOS ES QUE HA CAMBIADO LA GESTIÓN Y POR ESO SE DEBE DE PAGAR ASI, CUANDO EN NINGUNA PARTE ESTA ESA INFORMACION. EL COLMO ES QUE SI YO ALQUILO LA LOZA PARA JUGAR, OSEA PARA ENTRAR A LA LOZA QUE ALQUILE YO, TAMBIEN TENGO QUE PAGAR MI INGRESO, ESTO ES ALGO INACEPTABLE Y SEGUIRE PRESENTADO MAS RECLAMOS HASTA QUE VUELVA A LA NORMALIDAD.</p>	CORREO	20/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ACOSTA ROJAS EDGAR JESUS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que con el objetivo de optimizar nuestra atención y ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros visitantes, SERPAR LIMA ha establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE que el ingreso gratuito es de lunes a domingo de 6 a.m. a 8:30 a.m. al Parque, es solo para correr y ejercitarse, y no es válido para el uso de canchas, ni el ingreso con bolsas, pelotas y mochilas; en consecuencia debe pagar el ticket para ingresar al parque así como el alquiler de la cancha de frontón en caso desee usarla, en ese sentido su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

25	ENERO	13/01/2025	LDRV	43ecmq224	-	RONALD ALBINO BLANCO CARMELO	En la fecha y la hora aproximada, fui impedido de realizar trote a partir de una valla que se ubica a la altura de la granjita. La señorita que me impidió estuvo ahí hasta que termine mi rutina de mas de una hora. Le indique que en esa zona ya no se hace ningun trabajo y como persona mayor tengo cuidado con las bolsas de arena que han dejado al costado donde se trota y eso ya tiene muchos meses, está desde el año pasado, sin que lo retiren, impidiendo así, no sólo a mi persona, sino a otras, realizar completas nuestras rutinas de trote y ciclismo entre las 07:00 a 09:30 horas, ya sea diaria, interdiaria o de fin de semana. Los vecinos que concurrimos al parque a hacer deporte, lo hacemos por estar bien de SALUD Muchos años concurro hacer deporte a dicho parque. Saludo las mejoras que siempre le estan haciendo. "NO ES JUSTO QUE LA PARTE QUE IMPIDEN HACER TROTE O CICLISMO, EN LA QUE YA SE HACE NINGUNA MEJORA Y/O YA TERMINARON HACE MESES, LO TENGAN CERRADO CON DICHA VALLA"	CORREO	20/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). RONALD ALBINO BLANCO CARMELO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y ofrecerle disculpas por las molestias que considera viene pasando durante su estancia en nuestro Club; sin embargo, debido a que la zona a la que hace referencia, conocida como la zona de la laguna está en mantenimiento aproximadamente hasta la quincena del mes de marzo, no es posible aún el tránsito de los visitantes, quienes pueden realizar sus rutinas de trote en todas las demás zonas del Club que tiene aproximadamente 1200 metros en tanto que la zona de la laguna solo tiene aproximadamente 50 metros de vereda; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Su retroalimentación es invaluable para nosotros, le agradecemos por tomarse el tiempo para hacernos saber acerca de su experiencia, ya que estamos comprometidos en la mejora continua de nuestros servicios.</p>
26	ENERO	13/01/2025	LDRV	mn3czpmql	-	RONALD PAUL CHUMPITAZ FRANCO	Un trato totalmente inaceptable y muy poco profesional por parte de la Administradora Zulema Ynes Hassinger Gonzales quien al momento de pedirnos que nos vayamos de una zona donde nos habian hubicado por no haber parrillas disponibles, nos trató a mi y a mi familia como delincuentes con una actitud antiprofesional para ser la administradora.	CELULAR	21/02/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, la señora Zulema Hassinger, administradora del Parque, manifiesta que inicialmente usted y su familia fueron atendidos por la operaria de parrilla, señora Maryorie Saldarriaga, quien les mencionó que no había parrillas disponibles, pero nunca los envió a otro lugar como señala en su reclamo, debido a que la operaria tiene más de dos años en ese puesto y sabe que solo se utiliza la zona de parrillas por la peligrosidad de la candela que puede ocasionar un incendio; y cuando ella tomó conocimiento que usted y su familia se encontraban en la zona del mini estadio, se acercó y les explicó que en la zona del mini estadio estaba prohibido realizar parrillas, por ello llamó a la guardaparques encargada señora Betty Taipe y a la supervisora operativa señora Patricia Suarez, para mencionarles que había una familia de 10 o 12 personas con dos parrillas encendidas con fuego abierto, siendo un peligro en el gras y los demás usuarios, porque se podía ocasionar un incendio; agrega que nunca trató mal a usted y su familia, y que les proporcionó otro lugar en la zona de parrillas para que realicen su actividad, habilitándose una parrilla para que pudieran continuar con su almuerzo; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios invitándolos a visitarnos nuevamente en el Parque, cumpliendo las normas establecidas para el uso de parrillas.</p>

27	ENERO	13/01/2025	LDRV	Oz2cezmdn	-	ANGEL JESUS CHUMPITAZ FRANCO	Altercado con la administradora Zulema Ynes Hassinger Gonzales. El trato recibido y la forma de expresar al público deja mucho que desear, nos trata como unos delincuentes, el motivo fue que al ingresar al parque quisimos alquilar la parrilla con las sillas, sin embargo, una persona con chaleco Azul, nos mencionó que no había espacio y estaba todo ocupado, nos indico movernos a otro lugar que podíamos estar y hacer parrilla, después de un tiempo de 1 hora aproximadamente llegó la administradora *Zulema Ynes Hassinger Gonzales* con aires de superioridad indicando que "Vamos a quemar el parque, que lo que hacemos es una falta de respeto", después estuvo grabando la prácticamente cerca de la cara y llamando por teléfono a sus supuestos supervisores diciendo "vengan vengan, que estás personas van a quemar el parque" alzo la voz en prácticamente toda la conversación y siempre con aires de superioridad ya que en nuestra presencia trato mal hasta su propio personal. Incluso al momento de pedir su nombre se dirigió a nosotros de una manera déspota y mando a otro de sus trabajadores a que nos diga su nombre.	CELULAR	21/02/2025	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.  En atención a su reclamo, la señora Zulema Hassinger, administradora del Parque, manifiesta que inicialmente se les mencionó que no había parrillas disponibles, pero nunca se les envió a otro lugar como señala en su reclamo, debido a que solo se utiliza la zona de parrillas por la peligrosidad de la candela que puede ocasionar un incendio; y cuando ella se acercó con su personal, mencionó que era un peligro porque se podía ocasionar un incendio; agrega que nunca trató mal a usted y su familia; 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 de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.  Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios, invitándolos a visitarnos nuevamente en el Parque, cumpliendo las normas establecidas para el uso de parrillas
28	ENERO	13/01/2025	LDRV	dp0cw9d50	-	KARLA IVET GUTIERREZ LIZANO	Desde el día 6 de enero mis hijos acuden a las clases de verano , en el Huayna Cápac pero hasta el día de hoy no abren la puerta que está en la av. Mateo pumacahua ya que a mí se me hace más factible entrar y salir por ahí con mis hijos pequeños , en su momento Sele pidió al personal que abran las puertas pero solo indican que no tienen personal para esa puerta y por ello tenemos de manera obligatoria prácticamente bajar y salir por la puerta que está en la Panamericana y tenemos que subir prácticamente dando una vuelta inmensa cuando ustedes como centro deben de ver eso.. para todo el público , muchas mamás nos emos visto afectadas por que existe una puerta perola tienen cerrada y nos perjudica y expone ya que nos vemos obligados a tener que bajar hasta la otra puerta que está x la Panamericana y tenemos que subir pido porfavor se revise mi caso y tengan más empatía con el público y que se habrán todas las puertas	CORREO	15/01/2025	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.  Le informamos que, considerando que se viene evaluando técnicamente la posibilidad de abrir la puerta que da a la Av. Mateo Pumacahua, y que se está tomando en cuenta lo expuesto por usted en su reclamo, 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 en la mejora de nuestros servicios.

29	ENERO	13/01/2025	LDRV	ve0c06vg1	-	CLAUDIA GERALDINE HUAMAN RUBIÑOS	<p>Vine con mi familia a pasar un lindo día, y al rededor de las 12:30 realizamos el pedido de la parrilla que había alquilado por el aplicativo SERPAR con anticipación y donde me indicaba horario de 10 a 2 pm y de 2 a 6 pm, y traje varias cosas para el uso de la misma, la cual el personal encargada de entregar y llevarse la parrilla, nos indica malcriadamente que ella pasaría a recogerlo a las 4 pm, porque ella se retiraría, fue una incomodidad tremenda ya que pague 30 soles, pagué dos turnos y no es justo que nos traten de esa manera ya que el uso de las parrillas no fueron usadas gratuitamente. Deberían entrenar o de lo contrario fijar un horario para sus trabajadores y para su dichoso aplicativo. Pediría el reintegro de mi dinero porque no hice el uso de las horas establecidas de lo contrario pasaré a la denuncia por abuso a las entidades correspondes y de lo contrario hacerlo público.</p>	CORREO	24/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CLAUDIA GERALDINE HUAMAN RUBIÑOS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que en el mes de enero, la zona de parrillas estuvo a cargo de las operarias: Katya Moza y Marjorie Saldarriaga, quienes manifiestan que no fueron malcriadas con la reclamante pero si aceptan que le pidieron la parrilla a las 4:00 pm., para proceder a lavar la totalidad de las parrillas y cumplir con su horario de salida.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos procedido a disponer que se cambie el horario de los operarios de parrillas de 9am a 6pm y que se efectúe la devolución del dinero a la reclamante para lo cual deberá comunicarse con la administradora del Parque.</p>
30	ENERO	14/01/2025	LDRV	0z2cez9p6	-	GINA PAOLA ROSALES DOMINGUEZ	<p>Estimados: Vengo comunicandome via presencial, via mensaje de facebook sin ninguna solución. A la fecha cancele el servicio de piscina de mi menor hijo por el mes de enero, pero el horario se cruzaba con sus clases de adelanto vacacional en el colegio. Es por ello que me acerque de manera presencial al parque y las personas que laboran ahí me informaron que no se podía cambiar de horario dado que ya no habian cupos en otros. En ese caso se les consulto como solicitar el reembolso : no tenian ni la menor idea de como efectuarlo, cual era el procedimiento o con que persona a cargo in situ para ello. Lo unico que requiero es que se me devuelva el dinero pagado.</p>	CORREO	25/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). GINA PAOLA ROSALES DOMINGUEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la recuperación de clases o cambios de horarios de los talleres así como el reembolso de lo pagado no se encuentran permitidos, solo son pertinentes en el caso que el error sea motivado por nuestra institución, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin embargo, se ha verificado que su menor hijo no ha asistido a ninguna de las clases de natación que se desarrollaron en el mes de enero del presente año, por lo que de manera excepcional, existe la posibilidad de que el usuario pueda hacer uso del servicio en el mes de marzo, en los horarios que tenemos disponibles, incluso, de no poder hacer uso el alumno para quien fue inicialmente el servicio, puede endosarlo a otra persona, previa coordinación con nuestro promotor deportivo, el Sr. Mijail Orea, para lo cual deberá contactarse con él al número 900 970 540.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

31	ENERO	14/01/2025	LDRV	j7ecwd1r5	-	<p>FIORELLA MARINA REGALADO ORIUNDO</p> <p>HABIENDO PAGADO MI ENTRADA AL PARQUE PARA PODER ENTRAR A LA PISCINA AL MOMENTO DE INGRESAR AL AREA (PISCINA) LA SEÑORITA SHIRLEY ESCOBAR CALDERON QUE ESTA AL INGRESO DE LA MISMA, ME INDICA QUE MI NIÑO NO PUEDE INGRESAR CON FLOTADOR, LA CUAL LE DIJE QUE YA, PORQUE ENIENDO LAS POLITICAS DELPARQUE , Y ME PIDEEL TICKET DEL PAGO DEL INGRSO A LA PISCINA, LA CUAL LE DOY EL TICKET (12 SOLES) ME PIDE EL PAGO DEL TICKET MIO, LE INDICO QUE YO NI MI HERMANA NOS VAMOS A BAÑAR, LA CUAL ME DICE LA SRTA DE LA MANERA MAS MALCRIADA POSIBLE QUE TENGO QUE PAGAR, LE PIDO EL LIBRO DE RECLAMACIONES Y HABLAR CON SU JEFE Y LA SRTA INDICA QUE NO SE PONE BOCA A BOCA CON EL PUBLICO ASISTENTE YA QUE CON UN USUARIO MAS TUVO EL MISMO PROBLEMA. PIDO TOMAR MEDIDAS CON LA SRTA YA QUE CON ESA ACTITUD NO PUEDE ATENDER A LOS USUARIOS.</p>	CORREO	20/01/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, luego de revisar su reclamo, la Gerencia de Parques indica lo siguiente "considerando que en su momento fue atendida por el administrador del parque quien le ofreció disculpas por la atención que consideró haber recibido de parte de nuestro personal que le indicó sobre las disposiciones establecidas para el uso de la piscina; que asimismo le brindó una computadora para que pueda asentar el reclamo y que debido a que el sistema no reconoció su número de DNI digitado por usted, procedió a brindarle el Libro de Reclamaciones Físico, luego de lo cual procedió a devolverle el monto pagado por usted, su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, le informamos que se ha procedido a capacitar nuevamente al personal de piscinas, en especial sobre la forma de dirigirse al público usuario y responder con cortesía"</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
32	ENERO	15/01/2025	LDRV	12vcqp4pm	-	<p>HELLEN MILAGROS URBINA DIEGUEZ</p> <p>Mi hermana y mi papá fueron al club, pagaron su entrada a la piscina, mi papá tiene el carnet virtual del conadis y hasta ahí no hay problema, en la puerta uno de los señores (el más adulto) no quiso dejarlo ingresar ya que indicó que no le ve que tiene discapacidad, mi hermana le dice mi papá tiene una discapacidad mental no física, mi esposo interviene y le dice, si no se puede ingresar porque en caja me verificaron sus datos y me dieron el ticket de acceso?? Y pues solo así ingreso mi padre....el señor indica lo veo bien... Yo me preguntó el señor tiene que verle el físico??? Hay algún reglamento que dice que se lleva el carnet físico??? Pregunto ya que no es la primera vez que ingresamos... El señor portero es médico?? Creo que debería haber más empatía y conocimiento, el Alzheimer y la demencia no es una enfermedad que se note como otras enfermedades, espero que su personal sea más capacitado y si en caso se debe llevar el carnet físico por favor espero que pongan un letrero indicandolo, no solo por mi padre sino también por otras personas con discapacidades.</p>	CELULAR	17/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). HELLEN MILAGROS URBINA DIEGUEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que tuvo que pasar usted y su familia en las instalaciones del Club Metropolitano Flor de Amancaes considerando que nuestro personal debió conducirse de manera más acertada al solicitar del Carnet de CONADIS de su señor padre, por lo que se ha dispuesto capacitar nuevamente a nuestro personal sobre la forma de dirigirse en la atención al público usuario y preguntar o responder con cortesía ya que su experiencia es muy importante para nosotros.</p> <p>Sin embargo, debido a que de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29973, el Carnet de CONADIS es el único documento que acredita la condición de persona con discapacidad y que en el caso de las personas que desean ingresar al parque gratuitamente en razón de su condición de discapacidad, deben cumplir con presentar dicho documento por encontrarse así establecido en el punto 1.1. del TEXTO ÚNICO DE SERVICIOS NO EXCLUSIVOS - TUSNE de SERPAR LIMA, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas con relacion a la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

33	ENERO	15/01/2025	LDRV	g1vcm94ne	-	ROSA LUZ ANICAMA HILARIO	El problema sucedió al querer pagar las entradas de la piscina, había el letrero que se podía pagar con yape , preguntamos a la cajera y me dijo : " que no se podía pagar con yape solo efectivo" . Busque el efectivo y no me quiso dar las entradas. Me hizo esperar 30 minutos y al final no me dejó entrar y otras personas sí . Reclamé y me dieron la excusa de que no había aforo. El personal tiene muy mal trato , de la piscina y la administración del parque huascar	CELULAR	26/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ROSA LUZ ANICAMA HILARIO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que hemos recibido la información que usted se acercó al parque pero no hizo el pago, sino que se retiró de la cola y al regresar, ya no podía hacer el pago porque ya no había aforo, no siendo cierto que se haya cometido un acto de discriminación contra su persona y sus acompañantes como se señala en el video que adjunta, ya que una vez que los socorristas indican que el aforo está lleno, lo que hacen desde la piscina, no se deja ingresar a ningún usuario que solicite ir a la piscina; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
34	ENERO	15/01/2025	LDRV	g1vcm94ke	-	ANGIE SIANE ALEXIS MARIN RODRIGUEZ	Me cobraron 10.00 soles por reposición de la ficha del vestidor, dinero el cuál fue abonado por medio de yape con mucha insistencia, ya que no me querían dar mis cosas si no lo hacía. De esta manera al informarme que el costo de reposición real es de 5.00 soles procedo a ejercer un reclamo debido a este suceso, esperando su pronta atención y solución con este caso, quedó atenta a ello.	CELULAR	30/01/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ANGIE SIANE ALEXIS MARIN RODRIGUEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que al reportarse el incidente, en el día se procedió a constatar los hechos descritos en su reclamo con el personal correspondiente del Club Metropolitano Sinchi Roca.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se procedió a efectuar la devolución de los S/. 10.00 (Diez con 00/100 soles) a su persona y se tomaron las medidas correctivas correspondientes a fin de que no vuelvan a ocurrir incidentes similares en nuestro Club.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios, reiterándole las disculpas del caso.</p>

35	ENERO	16/01/2025	LDRV	743c512gr	-	<p>ABNER JOEL AGUIRRE PACHECO</p> <p>Hola por medio de la página de pagos de serpar compré unas entradas 2 de adultos y 3 para piscinas un total de 21 soles el problema es que yo elegí para el día viernes 17 de enero y cuando me llegó el correo salió para el día 16 de enero lo cual fue un error. Porfavor solicité la devolución del dinero ya que nunca se utilizó ni se ingresó al parque ese día Porfavor verificar y puedan extornar ese pago. Gracias</p>	CORREO	27/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ABNER JOEL AGUIRRE PACHECO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la plataforma del SERPAR LIMA tuvo una falla tecnica al momento de realizar su registro para la compra de entrada al parque y el complejo de piscina de la sede central.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos realizado la coordinacion correspondiente con la Oficina de Tesorería los cuales nos señalan lo siguiente " la solicitud requerida, se encuentra registrada, esta devolución podrá adquirirla a partir del día miércoles 05 de Marzo del 2025, apersonándose al Banco de la Nación de su preferencia, indicando que tiene una ORDEN DE PAGO ELECTRONICO "OPE" con su DNI"</p>
36	ENERO	16/01/2025	LDRV	12vcqp6e4	-	<p>MIRIAM FIORELLA GUILLERMO SANCHEZ</p> <p>Nos robaron nuestras pertenencias dentro del parque zonal especificamente de los guardaropas de las piscinas dentro de las 2 carteras teníamos celulares dinero documentos de identidad y nuestras ropas nos dejaron casi desnudos y lo que indigna es que la gente encargada no se hace cargo de nada ,, ellos deslindan cualquier responsabilidad,, queremos que la institución se haga cargo de todos las pertenencias que nos robaron dentro de la institución que carece de seguridad y más aún ni cámaras hay en lugares estratégicos .No tienen personal calificado para la atención y manejo del parque zonal Huiracocha</p>	CELULAR	27/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MIRIAM FIORELLA GUILLERMO SANCHEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por parte del SERPAR LIMA.</p> <p>Le informamos que hemos revisado detenidamente su reclamo y lamentamos profundamente cualquier inconveniente que haya experimentado durante su visita al Club Metropolitano Huiracocha.Sin embargo segun lo indicado por nuestra Gerencia de Parques, su reclamo lamentablemente ha sido DENEGADO debido a que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la normativa que regula la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

37	ENERO	17/01/2025	LDRV	30gcdgmpw	-	CARMEN ROSA TOMAYLLA CHURA	<p>BUEN DIA 1 . NO DAN LA INFORMACION ADECUADA PARA NATACION LA SRTA MAYUMI, EL PROFESOR NO ENSEÑA BIEN NO INGRESA A LA PISCINA ALUDIENDO QUE NO SE MOJARA EL POLO 2. EL PERSONAL DE VIGILANCIA EN LA PUERTA PRINCIPAL NO TIENE UNA EDUCACION ADECUADA CON LOS USUARIOS INCLUSO HAN DISCRIMINADO A LAS PERSONAS ADULTO MAYOR</p> <p>No inten</p>	CELULAR	28/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CARMEN ROSA TOMAYLLA CHURA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestras disculpas por los inconvenientes que tuvieron que pasar usted en nuestras instalaciones.</p> <p>Deseamos hacer de su conocimiento que su reclamo ha sido ACEPTADO, informándole que ahora contamos con un nuevo personal que brinda toda la información pertinente que corresponde a los talleres deportivos y culturales del Club y que en lo que se refiere al personal de seguridad, hemos dado la indicación que se recuerde a todo nuestro personal la forma de dirigirse en la atención al público usuario y responder con cortesía ya que su experiencia es muy importante para nosotros, siendo nuestra finalidad brindarle una atención de calidad.</p> <p>En lo que se refiere al profesor de natación, debemos aclarar que en nuestros talleres se maneja una metodología grupal, por lo que la mejor estrategia para que las indicaciones lleguen a todos los participantes y tener un mejor control del grupo es que el profesor se encuentre fuera de la piscina, posición que además permite una respuesta más rápida ante cualquier incidente.</p>
38	ENERO	18/01/2025	LDRV	97kcvn2ek	-	VERONICA FLORES MAMANI	<p>Alquilé la loza 7 y nunca me colocaron la malla para voley ,solicité otra loza y no había loza disponible ,ese día no jugamos y hasta donde vi alquilaron la loza para fútbol , llamé para que este domingo 19 me den la loza 7 en compensación por lo del domingo pasado o la loza 9 que aún está disponible según veo en el sistema .</p>	CELULAR	29/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). VERONICA FLORES MAMANI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, debido a que no hemos podido obtener información de la persona con la que realizó las coordinaciones que manifiesta haber realizado y con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos dispuesto que se le compense un turno en la loza 7 para lo cual deberá acercarse a la administración del Parque Zonal Huiracocha.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

39	ENERO	19/01/2025	LDRV	97kcv2pn	-	JHOJAYRA KELLY REYNA VILLANUEVA	El día de hoy hice compra de entradas para ingresar al parque y piscina wiracocha sjl sin embargo al llegar no había atención por que falleció una persona solicito se me reembolse el monto pagado 46 soles mi número de contacto y yape es 900296237 mi correo kellyreyna591@gmail.com(Método de preferencia de contacto)	CORREO ELECTRONICO	28/02/2025	<p>A través del presente lo saludo y ofrezco nuestras sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Queremos informarle que hemos evaluado y su reclamo ha sido ACEPTADO, tomando en consideración lo que ha proporcionado en su reclamo. Debido a ello con el objetivo de ofrecerle un servicio de calidad, con relacion a su reclamo se coordino con la Oficina de Tesoreria por estar dentro de sus competencia, los mismos que manifiestan lo siguiente "se solicita autorización de devolución por el importe de S/ 46.00 derivado del reclamo efectuado por la usuaria Jhojaya Reina, por no haber accedido al parque debido al fallecimiento de una persona en el Parque Zonal Huiracocha el 19.01.25.</p> <p>Cabe precisar, que se viene realizando la gestion correspondiente para la devolucion respectiva del dinero que hace mencion en su reclamo.</p>
40	ENERO	19/01/2025	LDRV	o9kc9ldk7	-	ABIGAIL ALISON MONTALVAN CAYCAY	Compré entradas online para el ingreso al parque y respectivamente a el área de piscina, misma que a la entrada del lugar se me negó, la razón por la cual el personal del área me indicó fue "fuerza mayor" solicito la devolución de la totalidad de la compra efectuada, puesto que no ingresé al parque, ya que mi visita era exclusivamente para la piscina, así mismo el parque no cuenta con personal administrativo en la sede que puede resolver este tipo de situaciones con sus visitantes.	CORREO ELECTRONICO	12/02/2025	<p>Estimada,</p> <p>Luego de la revisión de la subsanacion del reclamo presentado con codigo: o9kc9ldk7 se puede corroborar que no esta adjunto el Voucher del pago que usted hace mención que realizo por el ingreso a la piscina del Club Metropolitano Huiracocha, para continuar con el tramite correspondiente, sírvase a adjuntar lo antes mencionado.</p> <p>Quedo a la espera de su respuesta. Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>
41	ENERO	19/01/2025	LDRV	43ecmqev9	-	CAMILO OSWALDO MONTALVAN CAYCAY	Mi reclamo se origina debido a que realice la compra online de 4 entradas para el parque y 4 para la zona de piscina, lamentablemente a mi llegada se me negó la entrada a la zona de piscina, la razón otorgada por el personal de seguridad fue que es fuerza mayor, pregunte por la devolución de la entrada y me dijeron en primera instancia que no habria, minutos después nos dijeron que se iba a acercar un personal de la administración del parque, esta persona demoro al rededor de una hora en comunicar que no se iba a efectuar ninguna devolución si la compra era online, y que hiciera mi reclamo en la pagina por el libro de reclamaciones, no me dio mas soluciones, por lo que en mi derecho realizo mi reclamo con el fin de que se me devuelva la totalidad de las entradas y los gastos de transporte pues no soy de este distrito.	CORREO ELECTRONICO	03/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CAMILO OSWALDO MONTALVAN CAYCAY:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que De acuerdo a lo coordinado con la Jefatura de Tesorería de este Servicio, a la fecha se encuentra en trámite la verificación del pago, con la finalidad de proceder a la devolución del importe cancelado por el administrado. Culminado dicho trámite interno, se notificará al recurrente a efectos de recabar y/o cobrar la suma de dinero solicitado.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

42	ENERO	19/01/2025	LDRV	743c51zon	-	JOSE JUNIOR MALCA VILCATOMA	Ocurrió un fallecimiento en la piscina y no pudimos entrar por ese motivo y no nos dieron solución respecto ala compra que se hizo y nos hicieron esperar sin brindar solución ni la devolución de dinero.	CORREO ELECTRONICO	03/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSE JUNIOR MALCA VILCATOMA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, se comunica que se coordinó con la Oficina de Tesorería y de acuerdo a lo coordinado a la fecha se encuentra en trámite la verificación del pago, con la finalidad de proceder a la devolución del importe cancelado por el administrado. Culinado dicho trámite interno, se notificará al recurrente a efectos de recabar y/o cobrar la suma de dinero solicitado.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
43	ENERO	19/01/2025	LDRV	12vcqpdo6	-	ANGELICA MARIA CORDOVA CUENCA	En admisión, no respetan la ley d e atención preferencial, obligan que las personas ancianas en estado de gestación y embarazadas hagan su cola junto con los demás ciudadanos, no hay cola preferencial	CORREO ELECTRONICO	28/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ANGELICA MARIA CORDOVA CUENCA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que nuestros usuarios merecen recibir atención de calidad durante toda su permanencia en nuestros parques.</p> <p>Por ello, hemos procedido a señalar la caja de atención preferencial de ingreso al Parque, encontrándose en proceso de implementación la señalización del Bosque Encantado.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

44	ENERO	19/01/2025	LDRV	97kcvn24n	-	ANGELICA MARIA CORDOVA CUENCA	Mala infraestructura ocasiona accidentes	CORREO ELECTRONICO	28/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ANGELICA MARIA CORDOVA CUENCA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Por ello, luego de revisar su reclamo debemos indicar que su reclamo es <b>ACEPTADO</b> con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos procedido a mejorar la infraestructura del Bosque Encantado, debiendo informarle que nuestro Club se encuentra debidamente iluminado, incluso en el Bosque Encantado en el que la iluminación es acorde a la temática que se presenta.</p> <p>Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que este incidente le haya causado, y le agradecemos su colaboración para la mejora continua de nuestros servicios.</p> <p>Quedamos a su disposición para cualquier consulta o asistencia adicional que pueda requerir.</p>
45	ENERO	21/01/2025	LDRV	0z2ce2746	-	VIOLETA CCANCCE ALANYA	Reclamo formal yo, Violeta Ccancce Alanya, con DNI N. 40129002 y domicilio en Calle 7 Mz. 6 Lote 15, Asociación Villa de Jesús, distrito de Villa El Salvador, me dirijo a usted como cliente frecuente, junto a mi familia, del Parque Zonal Huayna Cápac y sus actividades recreativas, específicamente los cursos de natación y fútbol durante los meses de verano, para presentar los siguientes reclamos: 1. Condiciones inadecuadas de los servicios higiénicos: o Durante nuestra visita, se nos cobró S/1.00 por el uso de los servicios higiénicos, lo que equivale al 33.33% del costo de ingreso normal al parque, los mismos que eran GRATUITOS. Sin embargo, muchas veces están en condiciones deplorables: sucios, con mal olor y sin agua disponible, lo que resulta inaceptable. 2. Incumplimiento en el servicio de alquiler de parrillas: o Para celebrar mi cumpleaños, alquilamos el uso de una parrilla, planificando usarla desde la mañana. Se nos indicó que a las 2:00 p.m. estarían disponibles las parrillas del primer turno, pero esto no ocurrió. Finalmente, nos entregaron una parrilla móvil, en mal estado, acompañada de cinco sillas viejas, sucias y deterioradas, lo cual afectó negativamente nuestra experiencia. 3. Decomiso y manipulación de un regalo personal: o Uno de los momentos más lamentables ocurrió cuando un familiar, quien viajó desde Huaral especialmente para mi cumpleaños, trajo como obsequio un vino artesanal, en botella grande, de gran valor sentimental, elaborado para la ocasión. Este fue decomisado en la entrada por desconocer que su ingreso estaba prohibido. o Se procedió a tomar fotos de la botella de vino y del DNI de mi familiar Martín Muñoz	CORREO	04/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). VIOLETA CCANCCE ALANYA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en relación a su reclamo informarle lo siguiente:</p> <p>Al punto 1, debemos manifestarle que los baños de atención al público están concesionados desde el primero de enero del presente año, por lo que su limpieza y mantenimiento están a cargo de los concesionarios y la administración del parque realiza el control de limpieza de los servicios higiénicos, habiéndose advertido que están en aceptables condiciones, sin embargo tomaremos en cuenta su incomodidad para mantener los controles resectivos, en cuanto al costo debemos señalar que el cobro se realiza de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR LIMA.</p> <p>Al punto 2, debemos señalar que no se hacen reservas de parrillas, que estas se van entregando a los usuarios conforme van llegando en cada uno de los turnos de atención establecidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE: de 10 a 14 horas y de 14 a 18 horas; que usted llegó en el primer turno y se le indicó que ya no habían parrillas disponibles que en todo caso podía esperar a que termine dicho turno; que sin perjuicio de ello, la responsable de las parrillas le ofreció una alternativa de parrilla móvil, lo cual no aceptó, llegando a ocupar una parrilla fija que se desocupó antes de que terminara el primer turno y que no utilizó las sillas ofrecidas porque las parrillas fijas tienen bancas fijas.</p> <p>Al punto 3, debe señalarse que el ingreso de bebidas alcohólicas al parque no está</p>

46	ENERO	22/01/2025	LDRV	12vcqwqgp	-	MAIRA MARIANO TUCTO	Buenos días lo que pasa es que el día 19 de enero de este año yo compre entradas para el parque y piscina por internet y hice el pago x yape y ese mismo día ubo un accidente en la piscina y se cerro entonces reclame x mi plata que me devuelvan y no me dan opciones solo l escriba x wep y ya lo hice desd domingo y no hay ninguna respuesta o sikiera que me cambie el dia no importa entonces eso es mi molestia xk la plata si lo resiven pero el reclamo no me hacen caso entonces no hay una respuesta hasta ahora miercoles 22 de enero y sigo esperando hasta ahora tengo la foto del yape y todo pero no hay respuestas gracias espero que atiendan mi reclamo gracias Atte: maira mariano tucto	CELULAR	05/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MAIRA MARIANO TUCTO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, a la vez hacerle saber que, en relación a lo señalado en el Libro de Reclamaciones Virtual, hemos tomado conocimiento de lo consigano en su reclamo y lamentamos lo sucedido. Asimismo, considerando que se realizo la coordinacion con la Oficina de Tesoreria y nos indican lo siguiente: " se procederá a verificar los pagos, y luego de ello a proceder a la devolución de la suma de dinero cobrado por concepto de ingreso a la piscinas".</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
47	ENERO	22/01/2025	LDRV	dp0cwq1v4	-	MAROLY MAILY LOPEZ TARRILLO	EL DIA DOMINGO 19 SUCEDIO UN ACCIDENTE, UNA SEÑORA MURIO DENTRO DE LA PISCINA Y AL PARECER DESALOJARON TODO Y YO YA HABIA COMPRADO LAS ENTRADAS POR LA WEB A LA 1:46 PARA PODER ENTRAR A LAS 2 Y NO NOS PERMITIERON EL ACCESO ENTONCES QUIERO SOLICITAR LA DEVOLUCION DE MI DINERO	CELULAR	05/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MAROLY MAILY LOPEZ TARRILLO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, a la vez hacerle saber que, en relación a lo señalado en el Libro de Reclamaciones Virtual, hemos tomado conocimiento de lo consigano en su reclamo y lamentamos lo sucedido. Asimismo, considerando que se realizo la coordinacion con la Oficina de Tesoreria y nos indican lo siguiente: " se procederá a verificar los pagos, y luego de ello a proceder a la devolución de la suma de dinero cobrado por concepto de ingreso a la piscinas".</p> <p>Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que este incidente le haya causado, y le agradecemos su colaboración para la mejora continua de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

48	ENERO	23/01/2025	LDRV	2qociddnw	-	PATRICIA JACKELINE ABANTO SAENZ	<p>Mi reclamo es porque mi madre y mi niña van a las clases de natación los Martes, jueves y sabados de 10:00 a 11:00 ,y al usar los baños han vizualizado que no cuentan con cortinas en las duñas, y tampoco tienen seguridad o alguien que se encargue de ver que los niños y niñas entren los a los baños que le corresponden,hoy mi mamá visualizó que una señora entro a los sshh de las niñas con un joven de unos 17 años aprox. Y le reclamó ya que mi niña estaba a medio vestir y esa mujer la increpó y le faltó el respeto con palabras soeses, hasta la amenazó, y mi niña y mi madre muy asustadas buscaban a un personal de seguridad pero brillaban por su ausencia. En estos tiempo de tamta inseguridad como es posible que no tengan suficiente seguridad en un resinto al cual acuden niños y personas adultas que son vulnerables. La alumna se llama Victoria Ocupa Abanto.</p>	CELULAR	06/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). PATRICIA JACKELINE ABANTO SAENZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, nuestra principal preocupación es la seguridad de nuestras usuarias menores de edad y de todos nuestros usuarios en general, sin embargo debido a que las duchas cuentan con cortinas, que tenemos personal de seguridad en el área del complejo de piscina, que en la puerta de baños hay una persona encargada que deriva a los usuarios a que baño dirigirse, que la entrada al baño de los niños que pertenecen a las escuelas deportivas, es con una persona responsable, que no se ha reportado al personal de seguridad sobre usuarios peleando en el interior de las duchas; su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios y le agradecemos la información que proporciona mediante el presente reclamo, puesto que nos permite implementar nuevas y mayores medidas de seguridad en los vestidores del area de piscinas.</p>
49	ENERO	23/01/2025	LDRV	g1vcmd29	-	KAREN BRENDA RODRIGUEZ BAÑARES	<p>SOLICITO LA DEVOLUCION DEL IMPORTE DE 18 SOLES DEL PAGO DE ENTRADA A LA PISCINA. YA QUE ESE DIA DOMINGO 19/01 A LAS 4PM NOS ACERCAMOS Y NOS INDICARON QUE NO ESTABA HABILITADO YA QUE TUVIERON UN ACCIDENTE DONDE UNA PERSONA HABIA FALLECIDO. NO NOS QUISIERON DEVOLVER EL DINERO Y TAMPOCO NOS CONFIRMARON LA REPROGRAMACION. SOLICITO SEA EXTORNADO O DEVUELTO A MI CUENTA EN EL SCOTIABANK CUENTA 0597326149 Y CODIGO INTERBANCARIO 00924220059732614995 ADJUNTO BOLETA RESPUESTA AL CORREO: briller278.kr@gmail.com Comprobante : BOLETA ELECTRONICA 03-B011-01391043 Cliente : KAREN BRENDA RODRIGUEZ BAÑARES DNI 44705188</p>	CORREO	06/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). KAREN BRENDA RODRIGUEZ BAÑARES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, a la vez hacerle saber que, en relación a lo señalado en el Libro de Reclamaciones Virtual, hemos tomado conocimiento de lo consigano en su reclamo y lamentamos lo sucedido. Asimismo, considerando que se realizó la coordinación con la Oficina de Tesorería y nos indican lo siguiente: " DE ACUERDO A LO COORDINADO, A LA FECHA ESTAMOS A LA REMISIÓN DE LOS INFORMES ADMINISTRATIVOS CORRESPONDIENTES DE LA GERENCIA DE PARQUES, CON LA FINALIDAD DE ESTABLECER DE FORMA FEHACIENTE, LAS RAZONES POR LAS CUALES NO PUDO ACCEDER AL SERVICIO EL ADMINISTRADO EN EL PARQUE ZONAL HUIRACOCCHA, PARA LUEGO PROCEDER A LA DEVOLUCIÓN DE LAS SUMAS DE DINERO, PROVENIENTE DE LOS INGRESOS A PISCINAS".</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

50	ENERO	24/01/2025	LDRV	w1rco736l	-	YOVITA JOVANNY DAVILA VIDARTE	En el 2024 en enero y febrero matricule a mi hija en natación y comenzaron a cerrarlo febrero por q no estaba acta y de ahí mi hija presento unas erupciones en la piel y la eh tenido q tratar y tengo hasta las fotos de lo q ocaciono a mi hija espero almenas la devolución del dinero por q nosotros como padres asumimos los gastos ya q sus piscinas estaban contaminadas y mi hija ya ni asistió más gracias espero una respuesta de sus parte	CORREO ELECTRONICO	07/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). YOVITA JOVANNY DAVILA VIDARTE:</p> <p>A través del presente, la saludamos y le expresamos nuestra preocupación por los inconvenientes que usted y su hija habrían experimentado durante el desarrollo del taller de natación en nuestras instalaciones en el mes de febrero del año 2024, en que se encontraba otra gestión a cargo del Parque Zonal Santa Rosa; oportunidad en que entendemos se tomaron las medidas inmediatas para abordar la situación, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
51	ENERO	25/01/2025	LDRV	r05c0nrkm	-	KERLY RAYSA KATERINNE VANESSA LLANCARI GONZALES	Compré entradas full day para mi hijo y para mí con el fin de que mi hijo disfrute de la piscina sin tener que salir De la piscina. Pero sucede de que uno por más que haya pagado por entradas full day no puede gozar de ese privilegio sino que uno tiene que esperar sentados en las sillas de la piscina. Que falta de criterio o lo hacen para que las personas que cuidan puedan retirarse y descansar, entonces tendría que contratar más personal o alternarlos. Yo no puedo decirle a mi hijo siéntate que vas a esperar 30 min ya que mi hijo es Autista TDAH y viene con una idea ya establecida y para sacarlo de la piscina pues tengo que anticiparle y hablarle media hora antes. Lamentablemente me tocó sacarlo casi a rastras y llevármelo y no poder gozar de todo el pago que hice. Pésimo criterio.	CORREO	06/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). KERLY RAYSA KATERINNE VANESSA LLANCARI GONZALES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que expone en su reclamo.</p> <p>Sin embargo, debemos informarle que si bien es cierto que el pago de pulseras full day es para disfrutar de los 4 turnos de piscina en un día, entre turno y turno se realiza un receso de media hora que es utilizado para limpiar y realizar el mantenimiento de las aguas de la piscina tal como lo recomienda DIGESA, para lo cual se cuenta con el personal requerido para la atención de todo el complejo de piscinas, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios</p>

52	ENERO	25/01/2025	LDRV	2qocld90n	-	PAULINO YEMEL TELLO GUTIERREZ	Han ingresado mi sobrina y mi cuñada a cargo de mi suegra ( las niñas tienen piscina de 4pm hasta las 5pm) se me ha hecho tarde poder llegar a la hora pero he llegado 4:45pm pidiendo a la señora de las rejas que me deje ingresar para poder apoyar a cambiar a mi sobrina ya que mi suegra no puede con dos niñas pero ella se negó diciendo que debo ingresar a la hora indicado pero lejos de entenderme me pidió que espere afuera. Si bien es cierto que ya era 4:45 pero debí dejarme ingresar para poder ayudar a mi sobrina para que se la secarla y ayudarla ya que solo tiene 7 años.	quiero una copia en sede	07/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). PAULINO YEMEL TELLO GUTIERREZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por lo expuesto en su reclamo.</p> <p>Sin embargo, debemos señalar que como es de conocimiento de todos nuestros usuarios, el ingreso al complejo de piscinas se realiza hasta llenar el aforo, que en el día de los hechos, usted quería ingresar al tino de piscina, el cual comienza de 4:00 p.m. hasta las 5:30 p.m., el cual estaba al tope, motivo por el cual su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
53	ENERO	25/01/2025	LDRV	nwnc13k5o	-	LUIS ROBERTO HUARANCCA ROSALES	Alquilamos la cancha y los baños están cerrados y si lo abren, nos cobran. También las luces de la cancha hace más de 1 mes están malogrados y no hay mucha claridad, pero sí han subido el precio del alquiler. Solo dejan entrar a los que juegan, si va un compañero a ver, no lo dejan ingresar. Es demasiado maltrato a los que alquilamos la cancha, desgraciadamente no hay más canchas en nuestra zona.	CORREO ELECTRONICO	20/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LUIS ROBERTO HUARANCCA ROSALES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle lo siguiente en relación a su reclamo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Respecto a los servicios higiénicos, debemos informar que estos se alquilan de acuerdo a la tarifa establecida en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR LIMA, sin embargo debido a que el Parque cierra a las 6:00 pm, a partir de ese momento se abren los servicios higiénicos de discapacitados para el acceso a todos los usuarios que alquilan lozas deportivas luego de ese horario los mismos que no se cobran, es decir, el parque nunca se queda sin servicios higiénicos disponibles para sus usuarios.</li> <li>Con relación a las luces, hay que indicar que si bien hay cuatro reflectores sin encender, las labores de mantenimiento por parte del área correspondiente se encuentran programadas y contamos con los reflectores de los costados y la luz pública que apoya en la iluminación de la cancha.</li> <li>Respecto a que solo se deja ingresar a los usuarios que alquilan las lozas deportivas, debemos señalar que el Parque cierra a las 6:00 pm por ello que a partir de esa hora, el ingreso al parque es solo para los usuarios que alquilan las lozas deportivas. Por lo expuesto su reclamo ha sido DENEGADO.</li> </ol> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través</p>

54	ENERO	26/01/2025	LDRV	30gcdqjn4	-	<p>RENNIE SVEN FLORES HUMAREDA</p> <p>Toda la luminaria de los POSTES, FOCOS, LED del parque, NO se encuentran, generando PELIGRO y la llegada de gente de malvivir en las noches... Además que NO pueden usarse los parques cuando se oculta el sol... Lleva más de 01 año dicho problema en mención... SE NECESITA URGENTE, colocar LUMINARIAS en el parque, sobre todo la zona de PEBAL...</p>	CORREO ELECTRONICO	06/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). RENNIE SVEN FLORES HUMAREDA:</p> <p>Estimado vecino,</p> <p>Le agradecemos su preocupación y el tiempo dedicado a hacernos llegar este importante reclamo. Somos conscientes del problema relacionado con la falta de luminarias en el parque, y entendemos el impacto que esto tiene en la seguridad y el uso del espacio público, especialmente en la zona de Pebal.</p> <p>Quisiéramos informarles que hemos tomado la iniciativa de abordar este asunto, a pesar de que nosotros mismos hemos sido afectados por la sustracción de luminarias en el área. Actualmente, estamos trabajando de manera coordinada con las comisarías Pamplona 1 y Pamplona 2, así como con el equipo de Serenazgo, para atender las problemáticas expuestas.</p> <p>Siguiendo las recomendaciones de estas autoridades, hemos comenzado el retiro de casetas ubicadas en el exterior del parque, dado que estas zonas eran consideradas puntos de ocupación. Asimismo, la Municipalidad ha iniciado la instalación de cámaras de vigilancia en áreas estratégicas para reforzar la seguridad.</p> <p>Estamos comprometidos a trabajar de manera constante para ofrecerles una mejor versión de este parque. Agradecemos su confianza y seguiremos informando sobre los avances en este proceso.</p>
55	ENERO	27/01/2025	LDRV	ve0c09m90	-	<p>JUNIOR ALEXANDER DIAZ CANCINO</p> <p>separe cancha alas 9pm hasta las 11pm por su página web que supuestamente funciona online y muy bien, ala hora de acercarme con mi familia me dicen que no hay reflectores que vaya al sinchiroca me dan un número que no es el encargado, me hicieron pagar por adelantado por su pagina ir con mi familia perder el tiempo requiero la devolución de mi dinero me quieren repogramar en el dia pero se supone que si separo de noche es porque mi familia puede a esa hora y ni si quiera en su pagina dice no hay reflectores llegare hasta denunciarlos porque es una gran incomodidad</p>	CORREO ELECTRONICO	11/03/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que hemos revisado detenidamente su reclamo y lamentamos profundamente cualquier inconveniente que haya experimentado durante su visita a nuestro Parque.Sin embargo segun lo indicado por nuestra Gerencia de Parques, su reclamo lamentablemente ha sido DENEGADO debido a que se encuentra en trámite una solicitud de devolución al respecto.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través ddel correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

56	ENERO	27/01/2025	LDRV	30gcdqw42	-	<p>JUDY CARINA PONGO VILA</p> <p>EL DIA DE HOY ME FUI A LA PISCINA Y MIS HIJOS INGRESARON A HORAS 2 PM Y A ESO DE LAS 2.50 PM, ME ACERCO A LA PISCINA PARA TOMARLE FOTO A MI HIJO Y PISE LAS REJILLAS Y EN ESE INSTANT SE ROMPIO YA QUE ESTABA RAJADO DICHAS REJILLAS PARA QUE SE ROMPA Y MI PERNA DERECHA INGRESA CORTANDOME DEBAJO DE LA RODILLA PROPINANDOME UN CORTE DONDE COMENCE A SANGRAR ABUNDANTE Y UN JOVEN SALVAVIDAS ES QUIEN ME AYUDA A RETIRAR MI PERNA DE LAS CANALETAS Y ME AYUDA A SENTARME, MIENTRAS ESO LLAMO A TOPICO, QUIEN LA SRTA QUE SE APERSONA COMIENZA A CURARME CON ALGODON Y AGUA OXIGENADA NADA MAS, ALEGANDO QUE NO TENIAN MEDICAMENTOS NI NADA PARA EL DOLOR, NO REALIZANDO UNA MEJOR ATENCION HACIA MI PERSONA, DICIENDOME QUE YO MISMA ME COMPRE MI PASTILLA AFUERA Y TODO PARA CURARME YO SOLA, QUE DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO NO HAY NINGUNA ATENCION MEDICA, QUE SUSCEDERIA SI UN MENOR SE ACCIDENTA NO HAY MEDICAMAENTOS O CREMAS PARA SALVAGUARDAR LA INTEGRAD FISICA Y SALUD DE LOS VISITANTES DEL PARQUE, NI HAY UN TOPICO O CAMILLA DONDE ATIENDAN A LAS PERSONAS ACIDENTADAS POR NEGLIGENCIA DE LA ENTIDAD Y EL MAL MANTENIMIENTO DE LA MISMA. NO SOLO ELLO SINO, A LA SALIDA NO QUISIERON DARME EL LIBRO DE RECLAMACIONES ALEGANDO QUE NO HAY LIBRO FISICO Y TIENE QUE SER VIRTUAL O QUE BUSQUE EN LAS REDES SOCIALES. DEFINITIVAMENTE ES MENESTER DECIR, LA MALA ATENCION QUE BRINDA EL PERSONAL Y LA ESCASEZ DE toda la informacion se encuentra en el documento anexo-1.</p>	CELULAR	10/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JUDY CARINA PONGO VILA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo de SERPAR y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas por el incidente en el Club Metropolitano Huiracocha. .</p> <p>En atención a su reclamo, le informamos que tanto el tópico del Club Metropolitano Huiracocha como los tópicos de nuestros parques están equipados con los materiales adecuados y necesarios para brindar primeros auxilios a nuestros usuarios, que el día de los hechos a usted se le brindaron los primeros auxilios de acuerdo a la gravedad de lo sucedido, pero según nos ha referido el personal que la atendió, usted exigía que se le entregaran pastillas o una crema para su propio uso, por lo que se le explicó que ello no era posible debido a que no se entregan medicinas o cremas a los usuarios, además de que en los tópicos contamos con Licenciados en Enfermería y no con Médicos Cirujanos que son los que puedan recetar medicinas, que ante dicha explicación usted solicitó dinero en efectivo para comprarse las medicinas, ante lo cual y debido a la gravedad que usted indicaba, excepcionalmente se le sugirió que acudiera a una posta y que luego llevara la receta, pero usted se fue ofuscada del parque diciendo que escribiría en el libro de reclamaciones; por lo antes referido su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p>
57	ENERO	27/01/2025	LDRV	krqc7k1qv	-	<p>ANTHONY DAVID RUSSO ROSAS DE LA CRUZ</p> <p>Contexto inicial: El día 13 de enero del año 2024, durante la tarde, mi hermana menor debía participar en su taller de natación, motivo por el cual mi madre la llevó al establecimiento correspondiente. Posteriormente, mi madre me solicitó que le llevara una botella de agua para que mi hermana pudiera tomarla al finalizar el taller. 2. Acción realizada: Me dirigí al Parque Zonal Flor de Amancaes, institución encargada del taller, con el fin de entregar la botella de agua. Al llegar, me acerqué al encargado de la puerta, proporcionándole el contexto de mi presencia, incluyendo la exhibición física del voucher correspondiente. Además, mencioné que, al realizar la inscripción de mi hermana, se nos informó que podían ingresar dos acompañantes. 3. Negativa inicial: El encargado de la puerta, de manera cortante, me negó el ingreso, indicando que no podía entrar. Acto seguido, procedió a atender una llamada telefónica, ignorando mi presencia y sin permitirme argumentar las razones por las que requería ingresar. 4. Segunda consulta: Ante esta situación, esperé aproximadamente dos minutos y, al no obtener respuesta del encargado, me dirigí a una ventanilla cercana. Allí consulté con una trabajadora si era cierto que solo podía ingresar una persona. La trabajadora confirmó dicha afirmación y añadió que, para acompañar a mi hermana, debía pagar el costo de la entrada. 5. Intento de aclaración: Reiteré mi consulta a la trabajadora de ventanilla, explicando nuevamente que, al momento de la inscripción, se nos había informado que</p>	CORREO ELECTRONICO	10/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ANTHONY DAVID RUSSO ROSAS DE LA CRUZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que de conformidad con el Texto Unico de Servicios Exclusivos - TUSNE de SERPAR vigente al momento de los hechos que usted refiere así como en el actual, en el caso de los participantes de las escuelas deportivas solo se permite la entrega gratuita al parque de un (01) acompañante, motivo por el cual nuestro personal no puede indicar una información diferente, es por ese motivo que también se le indicó que no podía ingresar a llevar una botella de agua y que tampoco podía ingresar a recoger a su hermana porque en ambos casos usted mencionó que se encontraba acompañada, es decir ya había ingresao el alumno con un acompañante; en cuanto al libro de reclamaciones, debemos señalar que SERPAR cuenta con la plataforma digital con Libro de Reclamaciones Virtual, de acuerdo a la DS N° 007-2020-PCM, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, de forma virtual, asimismo el Libro de Reclamaciones en versión física sirve como un medio de respaldo en caso de suspensión temporal de la plataforma digital siendo que en este caso se le indicó que debía colocar su reclamo en forma virtual lo que finalmente realizo; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p>

58	ENERO	28/01/2025	LDRF	743c5rokp	0000012	ARMANDO JAVIER ARIAS VASQUEZ	UN PERRO CHUSCO EN LAS INSTALACIONES DEL PARQUE QUISO MORDER A MI SOBRINO JOAQUIN ARIAS LLANOS Y AL SUSCRITO. EL PERRRO ES DE COLOR CREMA O MARRON CLARO Y VA AGREDIENDO Y TRATANDO DE MORDER A TODAS LAS PERSONAS QUE PASAN CERCA. SOLICITE A TRABAJADORES SU INTEVENCION NADIE HA HECHO NADA. SOLICITO ACCION INMEDIATA PARA ELIMINAR A PERROS DE LA CALLE Y SE TOMEN TODAS LA MEDIDAS DE SEGURIDAD	CELULAR	12/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ARMANDO JAVIER ARIAS VASQUEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que nuestra principal preocupación es la salud y seguridad de su sobrino al igual que de todos nuestros usuarios, y que pasen un momento agradable dentro de las instalaciones de nuestro parque.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos dado la indicación al personal de guardaparques para que tomen mayores medidas de seguridad a fin de evitar que ingresen perros a las instalaciones del parque y que en caso logren ingresar, se les retire inmediatamente para mayor seguridad y cuidado de nuestros usuarios, no siendo posible eliminarlos. Asimismo, dejamos constancia que el guardaparque había reportado al asistente operativo de la presencia de un perro dentro de las instalaciones del parque, por lo que fue de inmediato al encuentro del perro y en el trayecto se encontró con usted, por lo que usted pudo ver que estaban retirando al perro de las instalaciones del parque.</p> <p>Agradecemos su atención y reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua de la calidad de los servicios que ofrecemos en nuestros parques.</p>
59	ENERO	28/01/2025	LDRV	r05c0np6o	-	ALEXIA MARIEL NERVI MANRIQUEZ	MALA ATENCION DE UN PERSONAL DE SEGURIDAD QUE NO SABE BRINDAR INFORMACION Y TRTA COMO CUALQUIER COSA A LAS PERSONAS	CORREO	03/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ALEXIA MARIEL NERVI MANRIQUEZ:</p> <p>Por medio de la presente la saludo,</p> <p>Luego de revisar su reclamo, se requiere que detalle su reclamo para continuar con el tramite correspondiente.</p> <p>Sin otro en particular, me despido Se archivo automáticamente porque no se emmendó observación en el tiempo solicitado</p>

60	ENERO	28/01/2025	LDRV	zzoc62eo7	-	RAUL ENRIQUEZ VASQUEZ	Me dicen que la entrada es a las 6 pm por la puerta 5 para el Bosque mágico, a lo cual yo pregunto si puedo comprar antes y venir después con mi hija, y me dicen sí, anda a la puerta principal, y cuando fui me dijeron que tenía que pagar la entrada al parque y de ahí podía entrar y comprar la entrada al bosque Mágico, pago mi entrada al parque y de ahí me dirigí a comprar mi entrada para el bosque Mágico y regresar más noche para ver con mi hija y me dicen que NO venden entradas antes de las 6om me hacen perder tiempo y plata en algo que se debió haber comunicado en las entradas de las puertas. Pésima comunicación, si pudiera les metería una denuncia no por los 3 soles que pagué en el parque sino por hacer perder el tiempo ya que eso causa mucha molestia	CORREO ELECTRONICO	07/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). RAUL ENRIQUEZ VASQUEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas a su usted y a su hija.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que hubo una mala información, debido a que en ese momento no había ventas de entrada antes de las 5:30 p.m. porque solo había ventas manuales y recién a partir del 24 de febrero del presente se pueden comprar los tickets desde la página web, debido a que se ha sistematizado el servicio de venta de entradas online.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos dispuesto que se refuerce la capacitación de nuestro personal para que puedan brindar todo tipo de información a lo usuarios, de manera apropiada, cada vez que un usuario se lo solicite.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le reiteramos nuestras disculpas.</p>
61	ENERO	28/01/2025	LDRV	r05c0npl2	-	MICHAEL VERGARA MORENO	La piscina del parque manco capac mas de 15 días no cuenta con duchas para lavarse al momento de salir de la piscina (Agua con Cloro). Inclusive hay momentos que dejan ingresar a las personas a la piscina sin ducharse. Falta mas control por parte de las personas que administran el parque en la zona de la piscina.	CORREO ELECTRONICO	20/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MICHAEL VERGARA MORENO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Al respecto, debemos señalar que, conforme se le explicó en la fecha en la que usted se acercó a la administración a informar de lo sucedido, si bien se produjo un desperfecto en las tuberías y motores que no permitía bombear agua hacia las duchas y que la reparación tardaría tres o cuatro días, se habían implementado tachos con agua dentro de los vestidores para uso de los usuarios, no habiéndose podido corroborar que se dejó ingresar a los usuarios a la piscina sin ducharse; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios, dejando constancia que se reparó la avería dentro del plazo indicado, por lo que se encuentran OPERATIVAS las duchas, inodoros y caños de los vestuarios del Club Metropolitano Manco Capac.</p>

62	ENERO	28/01/2025	LDRV	g1vcmdwkl	-	FRANCISCO AURELIO DELGADO ARCE	lo que ocurrio que una trabajadora del parque en especifico la zona de piscina . Al ingresar en el horario de 12 pm yo habia cancelado y tenia mi factura de comprobante ,al ingreso a la piscina le indico a la trabajadora que mi boleto es una factura que por favor no lo ropa a lo que me respondio !AQUI SE ROMBE !yo le reclamo esto se debe declarar,que hace te voy a ir a quejar a lo que respondio !QUEJATE CPN QUIEN SEA Y DONDE SEA ! Donde pasando lo sucedio me acerque a la puerte y me dijeron que se llama Rosa la cual no me quisieron dar ni apellidos para hacer mi queja . y ni la reposicion de mi factura . les pedi el riblo de reclamaciones fisicos y me dijeron que es virtual .	CORREO	28/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). FRANCISCO AURELIO DELGADO ARCE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifiestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su estancia en nuestro Parque.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que nuestro personal su principal preocupación es que pase un momento agradable dentro de las instalaciones de nuestro parque.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos dado la indicación al personal de piscinas que cuando reciban el documento de pago, observen con mucho cuidado si se trata de una factura, debiendo tener cuidado de no hacer ninguna tacha o enmendadura al documento porque es importante para que el usuario haga declaraciones ante la SUNAT.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
63	ENERO	29/01/2025	LDRV	krqc7k233	-	CARMEN EVELYN BORDA DIAZ	El día de hoy el coordinador menciona que la clase se ha suspendido y dan fecha de recuperación el sábado en el mismo horario es decir de 3 a 4 pm, sin embargo mi hija tiene régimen de visita y tiene que ir de villa el salvador a pueblo libre, lo cual le impide cumplir ese horario, Solicito que pueda venir en la mañana pero por tema de cupo indican que no se puede, en ese caso que se brinde otra solución ya que estaría perdiendo una clase .	CORREO	06/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CARMEN EVELYN BORDA DIAZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que lamentamos los inconvenientes ocasionados, sin embargo, debido a que la recuperación de la clase se programó para el sábado siguiente a la fecha de la clase suspendida, hemos considerado casos particulares y brindado la opción de recuperación en horarios de la tarde durante el mes de febrero; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

64	ENERO	29/01/2025	LDRV	j7ecwv617	-	SOCORRO QUIÑE DÁVILA	<p>El profesor de natación del turno de 2 a 3 pm se altero de sobremanera porque mi niño no podía salir de la piscina tan rápido como el quería y se puso a bociferarnos a ambos, a lo cual le dije que no se alterada, que no debía gritar, menos delante de un niño, inclusive le pregunté antes porque un adolescente de 14 años practicaba con los de 10 a 12 años que es la edad correspondiente, ya que por ser el adolescente mucho más grande que los demás niños no les deja espacio para practicar y el profesor en la hora que tienen para dichas prácticas solo los hace dar dos vueltas en un pequeño espacio por que el otro muchacho ocupa mucho espacio y por que se le nota la falta de interés en enseñar natación a diferencia de la otra profesora de la misma hora que les enseña y hasta los guía ella misma, así como cobran la mensualidad así deberían poner un profesor que tenga paciencia, ganas y voluntad de enseñar a nadar a los niños</p>	CORREO	28/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). SOCORRO QUIÑE DÁVILA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestras disculpas por los inconvenientes que tuvo que pasar usted y su menor hijo en nuestras instalaciones del Club Metropolitano Sinchi Roca del SERPAR LIMA.</p> <p>Deseamos hacer de su conocimiento que, su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que los profesores que SERPAR contrata siempre han contado con las competencias adecuadas para tratar de manera respetuosa a nuestros usuarios menores de edad y a sus padres o acompañantes.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, le informamos que hemos dispuesto que se recuerde a los profesores sobre la forma de dirigirse en la atención al público usuario y también cuando realizan clases de natación, además de informarle que a partir del mes de marzo prescindiremos de los servicios del profesor.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
65	ENERO	30/01/2025	LDRV	2qocldkle	-	CRISTEL ROCIO GONGORA CHANDIA	<p>Buenas tardes por confusión ala hora de pagar la entrada de mi familia pague por yape fue el pago en vez de poner 12 soles puse 120 del cual presenté el reclamo en oficina enviaron un correo me dijeron que espere pero ya pasó más de un mes ya que lo sucedido fue el 22 de diciembre del 2024 y aún no obtengo respuesta ; sé que fue mi error al poner otro monto pero a cualquiera le puede pasar esas cosas creo que ya se debió atender mi solicitud gracias Esperando obtenga respuesta mi número de celular es el 992027646 mi nombre es cristel gongora de ese número fue el yape Gracias.</p>	CORREO	05/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CRISTEL ROCIO GONGORA CHANDIA:</p> <p>Previo cordial saludo y a su vez me dirijo a usted luego de revisar su reclamo con código: 2qocldkle se les solicita que precise lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se requiere que adjunte la solicitud que presento por Mesa de Parte consignando el código de expediente.</li> <li>- Adjuntar la imagen del yape que realizo y por error cancelo el monto de S/120.00 soles.</li> </ul> <p>Cabe precisar, que el correo que remite a la administración del Club Metropolitano Huascar, no es una SOLICITUD, solo esta poniendo en conocimiento lo suscitado con relación al pago que por error cancelo S/. 120.00 soles que usted realizo, asimismo si usted a presentado una solicitud en Mesa de Parte del SERPAR LIMA, se requiere que la adjunte a su presente reclamo, para continuar con el tramite correspondiente, con el área competente.</p> <p>Sin otro en particular, me despido.</p>

66	ENERO	30/01/2025	LDRV	g1vcmdqdz	-	<p>ALEJANDRO JOSE CARBAJAL MURILLO</p> <p>El Sr. Juan Miguel Loayza, uno de los encargados del parque Flor de Amancaes se acerco de forma amenazante hacia los pequeños que jugaban en la loza pequeña diciendo reitero, de forma amenazante, que se tenia que alquilar así que tuvimos que retirarnos por el modo de agresividad que tenia el Sr Loayza. Al pasar lo sucedido en la hora de salida se acerco a espaldas mio y me dijo "payaso" al escucharlo otra vez se puso de forma agresiva.</p>	CORREO	28/02/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas en el Club Metropolitano Flor de Amancaes.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, debiendo dejar constancia que el administrador del Club atendió su reclamo personalmente y considerando lo sucedido, les ofreció el uso de la loza por un tiempo determinado a usted y los menores de edad que se encontraban con usted, debido a que se encontraba disponible en ese momento y que de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE del SERPAR LIMA, el uso de las canchas deportivas es exclusivo para los usuarios que realizan el pago correspondiente que señala en el TUSNE.</p> <p>Asimismo, le informamos que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se le informa que se ha procedido a la toma de acciones correctivas con nuestro personal, las mismas que son necesarias para mejorar la atención a usted y sus menores de edad que se encontraban con usted.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios. Estimado(a) Sr(a). JUAN GIBER FLORES USNAYO:</p>
67	FEBRERO	01/02/2025	LDRV	43ecm9rq7	-	<p>JUAN GIBER FLORES USNAYO</p> <p>La seguridad deficiente ya que personas han estado colándose tanto en el ingreso como en los cajas para comprar los tickets, asimismo, no pude comprar en la página virtual, toda vez según el encargado Jose Fernández Diez indicó que por el cambio se gestión no se ha podido difundir oportunamente el tema de comprar virtual. Recomiendo que aumente la seguridad tanto en la caja como en varios puntos de la cola. Atte. Juan Giber Flores Usnayo.</p>	CELULAR	12/03/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que, considerando que en la boletería de la puerta N°1 del Parque Zonal Cahuide contamos con un agente de seguridad los días de alta demanda de visitantes, quien se encarga de ordenar y orientar a los visitantes, pero lamentablemente no todos nuestros visitantes se comportan de forma educada y respetuosa, lo que hace que puedan ocurrir casos en que no se respeten las colas, le informamos que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que este incidente le haya causado, y le agradecemos su colaboración para la mejora continua de nuestros servicios.</p>

68	FEBRERO	01/02/2025	LDRV	w1rco75mg	-	<p>BUENAS NOCHES. ME COMUNICO POR ESTE MEDIO YA QUE EL DIA DE HOY A HORAS DEL MEDIODIA TERMINABA UNA DE LAS SESIONES DE TERAPIA QUE LLEVA MI HIJO AHI EN EL PARQUE. POR LO CUAL COMO VENGO DESDE HACE VARIOS MESES ATRAS ACUDIENDO YA QUE MI MENOR HIJO PRESENTA TEA1(AUTISMO LEVE). SIGUIENDO CON MI DESCARGO ME RETIRABA POR LA PUERTA N2 COMO SIEMPRE YA QUE POR CUESTIONES Y DEBIDO A LA CONDICION DE MI MENOR QUE PRESENTA RUTINA, A VECES POR CARACTERISTICAS ME HACE IR POR AQUELLA PUERTA PARA SALIR DEL PARQUE NO SIEMPRE PERO COMO UN PATRON ME LLEVA POR AHI.. JAMA'S HABIA TENIDO NINGUN INCONVENIENTE HASTA HACE 1 MES ATRAS QUE YA HABIA TENIDO UN TEMAS CON UNA SEÑORA POR PEDIRLE PORFAVOR Y DE LA MEJOR MANERA SALIR POR ESA PUERTA YA QUE ME HABIA NEGADO LA SALIDA Y CON PREPOTENCIA Y FALTA DE EMPATIA... INDICANDO QUE MI MENOR HIJO LLEVA TERAPIA AHI EN EL PARQUE... VUELVO A INDICAR SIEMPRE QUE ME RETIRABA DEL PARQUE NUNCA TUVE PROBLEMA ALGUNO. MUCHAS VECES AMABLEMENTE ME DEJABAN SALIR POR ESA PUERTA. EL DIA DE HOY FUI TRATADA DE LA PEOR MANERA POR PARTE DE EL SEÑOR APELLIDO CARBAJAL. . QUE PEDÍ PORFAVOR RETIRARME POR ESA PUERTA Y ALEGANDO QUE MI HIJO LLEVABA TERAPIA AHI EN LA GRANJITA Y POR CONSECUENTE LA SEÑORA QUE NO PUDE CONSEGUIR SU NOMBRE YA ME HABIA VISTO EN ANTERIORES SALIDAS Y QUE TUVE UN IMPASE CON ELLA ANTERIORMENTE Y QUE NO ME QUEJE EN ESE MOMENTO MÁS SOÑÓ CON LA LICENCIADA KELLY QUE LABORA AHI EN LA GRANJITA ..YA QUE CON ELLA MI MENOR HIJO LLEVA EQUINOTERAPIA... NUNCA PENSÉ QUE PASARÍA POR ESTA SITUACION DE PARTE DE PERSONAS QUE NO TIENEN EMPATIA SOBRETUDO CON NIÑOS DE CONDICION MAS ABUSADO VULNERADO Y LASTIMADO</p>	CORREO	14/03/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos ocurridos, motivo por el cual usted presento su reclamo virtual.</p> <p>Le informamos que, considerando la salida por la puerta 2 es solo para autos y excepcionalmente sí se permite el ingreso y salida de usuarios que asisten a terapias en la granja con menores de edad con habilidades diferentes o mujeres embarazadas, por lo antes expuesto se reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le informamos que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos dispuesto capacitar nuevamente a nuestro personal sobre la forma de dirigirse en la atención al público usuario y responder con cortesía ya que su experiencia es muy importante para nosotros, y nos comprometemos a mejorar los servicios para brindar un trato más amable y eficiente, debiendo tener en consideración que hay consultas que solo corresponde absolver a la administración del parque.</p> <p>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-</p>
69	FEBRERO	02/02/2025	LDRV	6zmc240lz	-	<p>Interpongo el presente reclamo porque los servicios higiénicos de hombres y mujeres, ubicados en la zona de piscinas, no contaban con papel higiénico ni agua para lavarse las manos y tampoco secador eléctrico. Al informar al personal de turno nos informaron que no lo implementan porque la gente se lo roba. A lo cual varios usuarios del servicios afirman que no suelen poner papel, agua en los lavamanos ni secador eléctrico para reducir costos. Solicito cordialmente, que se haga un llamada de atención al personal a cargo y a la administración porque servicio actual no es idóneo y atenta contra la salud pública por la falta de agua en los lavamanos.</p>	CORREO	14/03/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo de parte del SERPAR y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que tuvo que pasar usted en las instalaciones del Club Metropolitano Santa Rosa.</p> <p>Al respecto le informamos que el parque coloca papel higiénico en los servicios higiénicos a primera hora del turno de la mañana y del turno de la tarde, pero lamentablemente los usuarios se lo llevan; respecto al tema del agua debemos señalar que en el Distrito de Santa Rosa existe escasez de agua viniendo solo por horas durante el día y con poca presión; situación que genera que los fines de semana donde hay mayor afluencia de público nos quedemos sin agua, más aún al tener que llenar la piscina recreativa hasta que desborde según lo normado por la DIRIS, por lo que esta administración viene evaluando las acciones correctivas a relizar ante SEDAPAL para que se amplíe la tubería matriz, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros</p>

70	FEBRERO	03/02/2025	LDRV	97kcvqon4	-	MONICA THALIA BALLASCO VARGAS	El problema es que aún no me llega el comprobante de pago de las clases de natación de mi hijo y lo necesito, ya que hoy 3 de febrero empiezan sus clases.	CORREO	06/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MONICA THALIA BALLASCO VARGAS:</p> <p>Estimada, Monica Thalia Ballasco Vargas luego de revisar su reclamo con código: 97kcvqon4, se solicita que precise con claridad los hechos ocurridos, asimismo adjunte el N° del comprobante de pago, y detalle la forma como realizó el pago, aplicativo o transferencia bancaria para las clases de natación que manifiesta en su reclamo, para así con los datos adicionales que nos manifieste, poder continuar con el trámite correspondiente.</p>
71	FEBRERO	03/02/2025	LDRV	2qocldv2j	-	EDUARDO ANTONIO SANTISTEBAN ANCAJIMA	sres. SERPAR Los saludo cordialmente y al mismo tiempo presento mi RECLAMO por que el día de ayer DOMINGO 02 DE FEBRERO DEL 2025, tuve que hacer un DUPLICADO DEL PAGO debido a que en un primer intento de comprar 02 ENTRADAS PARA EL PARQUE ZONAL LLOQUE YUPANQUI DE LOS OLIVOS, EL SISTEMA DE SU PLATAFORMA DIGITAL NO emitió el respectivo código QR y mucho menos se me ENVIÓ EL CORREO CORRESPONDIENTE. Cabe mencionar que ya anteriormente he realizado pagos por plataforma y nunca me sucedió lo del día de ayer. Quedo a la espera de una pronta respuesta y SOLICITO LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO, por el monto de S/. 8.00 (ocho soles) que NO llegó a procesarse por completo. . Mi número de cuenta BCP Soles es 19192005356001. Mi número de cuenta interbancaria es 00219119200535600155. ADJUNTO: COMPROBANTES DE PAGOS, DOCUMENTO DE IDENTIDAD LIMA, 03 DE FEBRERO DEL 2025 ATTE. EDUARDO ANTONIO SANTISTEBAN ANCAJIMA DNI 17433768 CELULAR: 980 864 042 CORREO: EDUSAN244@GMAIL.COM	CORREO	14/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). EDUARDO ANTONIO SANTISTEBAN ANCAJIMA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifiestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se coordinó con la Oficina de Tesorería los cuales manifiestan lo siguiente " se a y tomado conocimiento del "DUPLICADO DE PAGO" supuestamente realizado por el administrado Eduardo Antonio Santisteban Ancajima, por lo que se procederá a realizar la verificación del mismo ante el responsable de las cobranzas, y proceder conforme a Ley".</p> <p>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.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
72	FEBRERO	03/02/2025	LDRV	pp4crozjw	-	EVELYN LIZETH CHAVEZ ESPINOZA	NOS ADJUDICAMOS LOTE 5 MZ. D1, URB. SAN PEDRO, 1 ERA ETAPA, DISTINTO DE CARABAYLLO PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA INSCRITO EN PARTIDA N° 12705014 DEL SUNARP LIMA POR 116, 296 SOLES + 651.27 SOLES POR COSTO DE MARTILLERO PERO A LA FECHA CONTINUA PENDIENTE LA ELABORACIÓN DE LA MINUTA DEL CONTRATO COMPRAVENTA, ASÍ COMO EL TRAMITE NOTARIAL Y REGISTRAL, APESAR QUE HEMOS PRESENTADO CARTA NOTARIAL SOBRE LA MISMA (15 DE ENERO DEL 2025) NO HEMOS OBTENIDO RESPUESTA ALGUNA POR LO CUAL EXIGIMOS LA DEVOLUCIÓN DE DINERO PAGADO POR QUE NOS VIENEN PERJUDICANDO ECONÓMICAMENTE ESTE DINERO DEBE SER POR LA TOTALIDAD INVERTIDO YA QUE NOSOTROS NO HEMOS INCUMPLIDO NINGÚN PUNTO DE LAS BASES. ASIMISMO, HEMOS ESPERADO PACIENTEMENTE 5 MESES DESDE EL 08/09/2024 PLAZO RAZONABLE PARA OBTENER ALGÚN TIPO DE RESPUESTA FORMAL DE PARTE DE LA INSTITUCIÓN Y NO HEMOS TENIDO ÉXITO ALGUNO.	CELULAR	14/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). EVELYN LIZETH CHAVEZ ESPINOZA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifiestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>En atención al reclamo presentado se realizó la consulta con la unidad orgánica de Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario - OGAPI por lo que indica lo siguiente, con respecto a la Carta Notarial remitida, debemos señalar que se emitió la Carta N° D000015-2025-SERPAR-LIMA-OGAPI, por lo que el documento antes mencionado se encuentra atendido, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, respecto a la solicitud de elaboración de minuta de compra venta se estuvo a la espera de la inscripción de poderes de la actual Gerente General para la suscripción de la antes mencionada, la cual ya se realizó, por lo que, a la fecha, debemos indicar que se la minuta se encuentra suscrita y entregada a la señora Evelyn Chávez Espinoza y al señor José Maquera Merma, de acuerdo al documento de recepción, el cual se adjunta.</p> <p>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-</p>

73	FEBRERO	04/02/2025	LDRV	12vcq1093	-	ANALY HUARCAYA HUAYHUA	Realice un pago por internet mediante yape y el pago si fue confirmado pero no me dejaron ingresar porq dijeron que el pago no había llegado a la empresa, y me tuvieron afuera esperando éramos 8 personas mayores y el resto eran pequeños y no nos dejaron ingresar por más que comprome que si se me había hecho el descuento de mi tarjeta para solucionar y no quedarnos afuera tuve que nuevamente pagar pero mediante otro yape en otro celular. Lo que quiero esq el primer pago me sea remunerado porq no pagare 2 veces	CORREO	17/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ANALY HUARCAYA HUAYHUA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se coordino con la Oficina de Tesorería - OT los mismo que nos manifestaron lo siguiente "SE PROCEDERÁ A REALIZAR LAS COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS A EFECTOS DE VERIFICAR EL PAGO, Y POSTERIORMENTE DEVOLVER EL IMPORTE DE DINERO SEÑALADO EN SU RELCAMO, CONFORME A LAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES".</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
74	FEBRERO	04/02/2025	LDRV	6zmc2wr3o	-	GRICELDA LEONOR RODRIGUEZ RAMOS	Me matricule en clases de natación soy una persona mayor de edad ,lo cual elegí el último horario de clases q es de 4 a 5 pm, y no puede ser posible q los adultos mayores estén mezclados con niños de 9 años a más, q paso con la organización este año, no puede ser posible esto. O alargan su horario de 5 a 6 pm para adultos.	CORREO	12/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). GRICELDA LEONOR RODRIGUEZ RAMOS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y ofrecerle las disculpas del caso por las molestias que refiere en su reclamo virtual, haber pasado y explicarle que si bien en las inscripciones de las clases de natacion, se informó que los alumnos se segmentaban por edades, en la primera semana de clases se realizó una evaluación del avance de los alumnos, y se vio por conveniente separar los grupos según nivel de avance, puesto que los requerimientos de enseñanza no son los mismos para una persona que no sabe nadar que para alguien que ya tiene nociones de natación; sin embargo, debido a lo manifestado por usted, en su caso se le ayudó a realizar un cambio de horario, recibíendose la información que requería, asimismo usted manifestó estar muy contenta con el cambio de horario, porque había aprendido natación, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

75	FEBRERO	05/02/2025	LDRV	g1vcmn0ez	-	SEMIRAMIS AMALIA GOMEZ SILVA	Me dirijo a ustedes para presentar un reclamo formal sobre una situación ocurrida el día martes 4 del presente mes, cuando me vi impedido de ingresar nuevamente al parque después de haber abonado la entrada por la mañana. En ese día, mis hijos tienen talleres de fútbol tanto por la mañana como por la tarde, por lo que habitualmente salgo a almorzar y regreso sin inconvenientes. Al momento de comprar la entrada, se realiza el pago por el acceso al parque durante todo el día, no por un periodo limitado de horas. Por lo tanto, no existe fundamento para restringir el reingreso en el mismo día, dado que la tarifa abonada corresponde a un acceso ilimitado durante las horas de funcionamiento del parque, tal como se entiende comúnmente en la normativa de acceso a los espacios públicos. Al regresar de almorzar, se me negó el reingreso, alegando que no está permitido, lo cual me sorprendió, ya que en ningún estatuto ni documento oficial del parque metropolitano se menciona dicha restricción. En el Reglamento de Uso de los Parques Metropolitanos de Lima, el acceso se establece bajo la premisa de que el pago por entrada es válido para todo el día, lo cual debería incluir el derecho de reingreso. Esta situación no solo carece de fundamento legal, sino que además resulta una práctica que puede generar incomodidad innecesaria a los usuarios. Además, esta situación se tornó aún más incómoda, ya que me detuvieron en la entrada con mis tres hijos, lo cual generó una situación incómoda y embarazosa. Por lo expuesto, solicito una revisión de esta política para asegurar que los usuarios podamos acceder a los parques metropolitanos de	CORREO	19/03/2025	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en relación a su reclamo informarle lo siguiente:  Que la Gerencia de Parques del SERPAR coordino con la administración del Club Metropolitano Lloque Yupanqui, los mismos que señalan "que en el caso de los usuarios que informan que desean salir del parque y regresar, se les indica que no hay reingreso a menos que sea por un tema de emergencia, oportunidad en la que se les brinda las facilidades de acuerdo a la necesidad y urgencia del usuario, debido a que hay una cámara con contómetro en la puerta que cuenta la cantidad de ingresos con la finalidad de emitir un reporte diario al culminar el horario de parque, y que asimismo hay un comunicado en la puerta para conocimiento de todos los usuarios" 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.  Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
76	FEBRERO	05/02/2025	LDRV	e1rcmzm0r	-	LUCERITO JULIANA REBAZA VENTES	Le consulte a la srta. De caja para el ingreso a la piscina de un adulto mayor y me dijo q el ingreso cuesta 2.50, con asombro le pregunto porq y me dice q es el pago q se hace .y quisiera saber porq si ellos tienen una ley q los ampara	CORREO	10/02/2025	previo cordial saludo, me dirijo a usted luego de revisar su reclamo, solicito que detalle lo sucedido el 05 de febrero del 2025, hechos que son motivo del reclamo que consigna, por ello para tener mayor información, sea mas precisa para poder proceder con la atención de su reclamo.  Quedo a la espera de su respuesta.Se archivo automáticamente porque no se emendó observación en el tiempo solicitado
77	FEBRERO	05/02/2025	LDRV	nwnnc101ko	-	CARLOS EDUARDO MARTINEZ BARCENA	Según ley del adulto mayor artículo 3 le edad es de 60 per en el parque indican que es a los 65 años podrían aclarar eso por favor	CELULAR	14/02/2025	Estimado(a) Sr(a). CARLOS EDUARDO MARTINEZ BARCENA:  Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA e informarle que con el objetivo de optimizar nuestra atención y ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros visitantes, SERPAR ha establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, que la gratuidad para el ingreso de adultos mayores a nuestros parques es a partir de los 65 años, y que dicha disposición no contraviene lo dispuesto en la Ley N° 30490; 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.  Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

78	FEBRERO	06/02/2025	LDRV	dp0cwm1m5	-	DEYCY RUTH FABIAN FABIAN	En el taller de natación del turno de 9 a 10 am se tiene mezclados adultos con niños pequeños, donde ocurren accidentes generados por los adultos que no obedecen las indicaciones del instructor y también existe el riesgo de tocamiento indebidos. En tal sentido se requiere que no se mezclen adultos con niños.	CORREO	28/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). DEYCY RUTH FABIAN FABIAN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad y teniendo en cuenta manejar los carriles por niveles y no por edades nos brinda un resultado más eficiente para el desarrollo académico de nuestros alumnos, ante la problemática que usted menciona y que también se había evaluado, se ha presentado la siguiente solución, respetando a la vez la elección de horarios de todos los participantes matriculados: se brinda información a los alumnos adultos sobre horarios con un menor aforo, tales como los horarios de 12:00 a.m. a 1p.m. o de 2:00 p.m. a 3:00p.m., con la finalidad de poder agruparlos con otros alumnos matriculados de edades similares, obteniendo al menos un gran porcentaje de respuestas positivas al realizar el cambio de horario por parte de los participantes adulto.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
79	FEBRERO	06/02/2025	LDRV	0z2celkl4	-	TATIANA COQUINCHE VASQUEZ	MEDIANTE LA PRESENTE LO SALUDO, MI NOMBRE ES TATIANA COQUINCHE VASQUES CON DNI: 60910604, EL DÍA DOMINGO 02 FEBRERO DEL 2025, ME ACERQUE AL PARQUE DE LOS ANILLOS EL GP DEL PARQUE SE ACERCA A MI INGRESO Y ME INDICA QUE PARA LA TOMA DE FOTOS EL MONTO A PAGAR ES S/150.00 SOLES REALICE EL PAGO EN LA BOLETERIA Y PROCEDÍO A TOMARME LA FOTOS, CON MI CÁMARA DE CELULAR, EN EL GRASS, UNA VEZ QUE SE CULMINO, ME ACERCO A LA BOLETERIA, PARA CONVERSAR CON EL CAJERO Y ME EXPLIQUE POR QUE EL COBRO TAN EXAGERADO DE 150 SOLES, ENTONCES EL CAJERO NOS EXPLICO QUE ERAN NORMAS ESTABLECIDAS EN EL PARQUE, COMO NO NOS SUPO DAR MAYOR RESPUESTA, LLAMO A LA SRTA. MARIA, (LA ADMINISTRADORA), ELLA NOS JUSTIFICA DICRIENDO "QUE LAS NORMAS SON PUESTAS POR EL PARQUE Y POR SERPAR", A LO QUE PROCEDÍ A SOLICITAR EL LIBRO DE RECLAMACIONES, LO QUE OBTUVE POR RESPUESTA DE PARTE DE LA ADMINISTRADORA, QUE NO TENIA EL LIBRO POR QUE ESTABAN HACIENDO MANTENIMIENTO, Y NO NOS QUISIERON	CELULAR	12/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). TATIANA COQUINCHE VASQUEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que, considerando que en su recambio solicita la devolución del monto pagado por el uso del parque para la toma de fotografías en el Parque Metropolitano Los Anillos, se solicitó la información correspondiente a la administración, obteniéndose la información que previamente de efectuar el pago, el cajero le explicó que el espacio para tomarse fotografías se alquila y que el costo se encuentra establecido en el Texto Único de Servicios No Esenciales -TUSNE de SERPAR, que luego de dicha explicación, usted procedió a efectuar el pago sin realizar ningún cuestionamiento tal y como señala en su reclamo, y que después de que usted hizo uso del parque para tomarse las fotografías con el vestuario que llevaba en una maleta, es que usted procede a solicitar explicaciones sobre el sustento del cobro, y la devolución del mismo, por lo que se le reiteró en todo momento lo que se le había informado antes de que realizara el pago; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que este incidente le haya causado, y le agradecemos su colaboración para la mejora continua de nuestros servicios.</p>

80	FEBRERO	06/02/2025	LDRV	743c597w0	-	JENNY PAOLA HUAYNAS OJEDA	Estimados Los vecinos de urbanización Olimpo hemos hecho sentir nuestra molestia innumerables veces que el Parque de los Anillos genera mucha incomodidad a los vecinos ya que: - Los corrales de los animales que colindan con separadora industrial (Urbanización Olimpo) generan malos olores y moscas a nuestra viviendas, deben trasladar los corrales a otro lugar. - Incentivan el comercio de ambulantes en la entrada principal del Parque ya que en sus rejas cuelgan productos generando tráfico y no podemos pasar a nuestros domicilios ya que hay ambulantes. - Los visitantes del Parque botan basura y el Parque no ha instalado ningún basurero para que no se ensucien nuestras calles. - Sólo hay una puerta para ingresar al Parque, generando aglomeración de personas cuando aperturan y cierran el Parque. Deberían abrir las dos puertas para que no haya congestión de personas. - Los martes y jueves hacen shows de música folclórica a alto volumen lo cual interrumpe a las personas que hacen trabajo remoto desde sus casas. - El parque riega sus áreas verdes internas y en varias ocasiones se les ha indicado que tengan cuidado porque el agua se va al asfalto lo cual deteriora la pista. - El mes de enero se solicitó que nos apoyaran donando las ramas de los cactus de sus áreas verdes para ponerlo como cerco vivo en la vía evitamiento y nos negaron dicho pedido porque debemos enviar una carta para solicitar ello. No apoyan el entorno considerando que esas ramas las botan a la basura. - Alrededor del Parque de los Anillos se estacionan los autos de los visitantes del parque generando tráfico e incomodidad en los vecinos que dormimos para	CORREO	12/03/2025	Estimado(a) Sr(a). JENNY PAOLA HUAYNAS OJEDA:  Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en atención a su reclamo e informarle lo expuesto por la administración del Parque Metropolitano Los Anillos en relación a sus competencia.:  1.Sobre lo corrales: Se realiza la limpieza diaria de los corrales del parque, conforme a una programación diaria. 2.Sobre los ambulantes que se encuentran en la vía pública: Todo lo concerniente a la vía pública, corresponde a la Municiplaidad de Ate, por ello se ha intentado retirar a los ambulantes de la puerta de entrada del parque, con el apoyo del Serenazgo de Ate. 3.Sobre los tachos de basura: El parque cuenta con suficientes tachos de basura en su interior. 4.Accesibilidad y seguridad: Solo hay una puerta de acceso porque la otra puerta está cerrada para garantizar la seguridad de los usuarios del Parque Metropolitano Los Anillos y evitar el ingreso de ambulantes. 5.Sobre el Show de música Folklorica: Los eventos folkloricos han cesado a partir de febrero del 2025. 6.Sobre el riego de agua: El desborde de agua lo vienen ocasionando los trabajadores de riego de Ate, lo que se les ha ha comunicado en reiteradas oportunidades, aunque no se han presenciado desbordes en el año 2025. 7.Sobre las ramas solicitadas y la donación de árboles: Se les ha informado que cualquier pedido de donación tiene que solicitarse al SERPAR por medio de la Mesa de Parte atraves de siguiente link: <a href="https://www.serpar.gob.pe/mesa-de-partes/">https://www.serpar.gob.pe/mesa-de-partes/</a> puede ingresar una solicitud o documento o comunicarse al anexo: 5120.  <del>Por lo tanto le informo por lo antes manifestado, su reclamo ha sido DENEGADO</del>
81	FEBRERO	07/02/2025	LDRV	j7ecw2d9d	-	YAMES ABAT MALLQUI OCHOA	Estamos todo el mes de enero jugando sin mallas, ocasiona problemas en el grupo, por favor cambiar.	CORREO	13/02/2025	Luego de la revisión de reclamo, se requiere que precise lo acontecido motivo de su reclamo con codigo: j7ecw2d9d en el Parque Metropolitano los Soldados del Perú para poder proceder con el tramite correspondiente.Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado

82	FEBRERO	07/02/2025	LDRV	j7ecw2vqp	-	JOEL CARLOS BALBIN DONAYRE	mi hija está tomando un curso de natación y hay un nuevo profesor joven que le metió una cachetada a mi menor hija de 10 años haciéndola llorar mi esposa me cuenta que solo recibió una disculpa de parte del profesor para mi no está bien	CELULAR	06/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JOEL CARLOS BALBIN DONAYRE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por lo expuesto en su reclamo.</p> <p>Al respecto, debemos informar que habiéndose solicitado la información correspondiente, la Coordinadora Deportiva Mayume Ana Ochoa Cruz manifiesta que el día viernes 07 de febrero de 2025 no se reportó ningún problema, que el día lunes 10 de febrero de 2025 a las 2:00 pm llegó el reclamante muy ofuscado indicando que "el maestro le cacheteo a la alumna" y que eso le había dicho su menor hija, por lo que inmediatamente se acercaron a conversar con el profesor, quien manifestó que "No agredió a la niña, solo salpicó el agua, pero jamás tocó a la niña"; luego se solicitó información al coordinador de natación, quien explicó que "lo que le informó la mamá de la alumna menor de edad el mismo viernes, es que el profesor le salpicó el agua a la cara, pero no le reportó una cachetada" y por eso no informó del incidente a la Coordinadora Deportiva; luego de ello, el profesor y el reclamante continuaron la conversación, el reclamante aceptó las explicaciones del profesor, adicional a lo antes mencionado se comunica que se cambió de profesor a la menor de edad, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo <a href="mailto:atencionalusuario@serpar.gob.pe">atencionalusuario@serpar.gob.pe</a> o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p>
83	FEBRERO	08/02/2025	LDRV	5lqck22m0	-	FREDDY WILLIAM NEIRA PRADO	Fui con el QR de mi compra y me dijeron que ya estaba utilizado no quiso ni escucharme ni que le enseñe mi correo y el voucher de la compra que está a mi nombre, fue tan cerrado el personal que no me quedó más que comprar nuevamente mi entrada	CORREO	13/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). FREDDY WILLIAM NEIRA PRADO:</p> <p>Estimado,</p> <p>Mediante la presente lo saludo y a su vez luego de la revisión de su subsanación del reclamo con código: 5lqck22m0, se informa que usted adjunto una entrada de confirmación por el monto de S/4.00 correspondiente al Club Metropolitano Lloque Yupanqui en su reclamo virtual que presente, al SERPAR LIMA. asimismo para su subsanación del reclamo indica también "que su entrada fue utilizada en el Club Metropolitano Sinchi Roca".</p> <p>Cabe precisar, que cada entrada tiene un código QR que solo puede ser utilizado en el Parque que corresponde, por un tema de control, que se realiza, el personal de sistemas de SERPAR LIMA, es por ello que si se intenta utilizar una entrada de otro parque que no corresponde, al parque que consigna en la entrada, el sistema lo rechazará.</p> <p>Es por ello que para continuar con el trámite correspondiente se requiere que detalle y precise lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En que parque administrado por SERPAR corresponde su reclamo?</li> <li>- Precise los hechos acontecidos lo que fue motivo a efectuar su reclamo de forma virtual? (fecha/día/hora aproximada)</li> <li>- La administración del Club converso previamente con usted para darle una solución antes de consignar su reclamo?</li> <li>- Con que personal de Parque converso y le hizo presente el inconveniente ocurrido en el Club Metropolitano Lloque Yupanqui se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado.</li> </ul>

84	FEBRERO	09/02/2025	LDRV	pp4cr775q	-	<p>ROBERTO ALONSO ODIAGA ZEVALLOS</p> <p>El incidente ocurrió debido a que el guardián, Samuel Bardurén, no permitió el ingreso de 2 mujeres, 1 como acompañante y 1 como participante de futbol mixto en nuestro turno; y, posteriormente, en el turno de 8pm, se permitió el ingreso de 1 señora y 2 jóvenes mujeres, las que mencionaron explícitamente que tuvieron que "pelear" para ingresar como acompañantes, al ser esposas de los jugadores. Tomando como base lo mencionado en la web de SERPAR, donde se indica que, "Los acompañantes deben realizar el pago de entrada al parque, de corresponder. Sin embargo, una vez que el parque se encuentre cerrado, no se permitirá el ingreso de acompañantes bajo ninguna circunstancia."; no se tiene claro cómo se identifica a un acompañante y cuál sería el costo de su ingreso. Por otra parte, en el correo recibido luego de realizar el alquiler, se menciona que, "Durante el turno nocturno, solo ingresarán las personas que jugarán, sin acompañantes; y deberán retirarse del parque cuando termine el horario de alquiler."; nuevamente sin dejar claro en qué condiciones se identifica a un acompañante. Por lo tanto, nuestro reclamo se fundamenta en lo siguiente: 1. Se entiende como acto de discriminación el que un guardián permita a acompañantes hombres, ya que no todos juegan el tiempo completo, algunos solo juegan unos minutos y luego son espectadores, y no a acompañantes mujeres que solo puedan ver el juego. 2. Se entiende como acto de discriminación que el guardián no permita que una mujer quiera participar y realizar futbol mixto. 3. Se entiende como</p>	CORREO	21/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ROBERTO ALONSO ODIAGA ZEVALLOS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en atención a su reclamo indicarle que SERPAR LIMA rechaza rotundamente toda conducta discriminatoria hacia las personas y especialmente hacia nuestros usuarios y usuarias, precisando que las reglas establecidas por SERPAR LIMA para el acceso a sus instalaciones no impiden que las damas practiquen deportes en nuestras instalaciones sino que establecen el aforo según el tipo de cancha y/o losa reservada, como es el caso del fútbol 5, en que solo deben ingresar 10 personas por turno, lo que los vigilantes no supieron explicarle, motivo por el cual su reclamo ha sido ACEPTADO, ofreciéndole las disculpas del caso pero descartando cualquier acto de discriminación.</p> <p>Cabe agregar que se solicitaron los descargos del señor Samuel Barturen quien informa que el día sábado 8 de febrero del presente año, aproximadamente a las 19:00 horas, solo asistió personal masculino a hacer uso del campo deportivo, y que les comunicó que a partir de las 18:00 horas solo ingresaban las personas que hacían uso del campo, por lo que en el caso de las señoras que ingresaron en el siguiente turno, consultó previamente con la administración.</p> <p>En consecuencia, le informamos que se ha dispuesto que se capacite constantemente al personal para que pueda brindar una atención adecuada a cada uno de nuestros visitantes, evitando situaciones que puedan ser malinterpretadas por parte de nuestros usuarios y usuarias.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través</p>
85	FEBRERO	09/02/2025	LDRV	krqc7vvo2	-	<p>MATIAS PILLACA ISLACHIN</p> <p>Realicé la compra de 9 entradas para el parque y 4 para la piscina. Nos acercamos a la piscina para el turno de las 2pm y le indico a la encargada que había tenido un problema con el QR, pues la página se encontraba inestable y se recargó ni bien enteramos al parque. Me comentó que una copia de las entradas debió haberme llegado al correo pero estas nunca llegaron, más sí el comprobante del banco (adjunto imágenes), la encargada llama a su superior y ella nos indica que entonces el problema es del banco y que presente un reclamo ahí, luego le muestro el comprobante del aplicativo del banco para que vea que el dinero sí fue dirigido a Serpar y de manera cínica señala que entonces el problema es mío por "querer ingresar de manera sencilla al parque y no querer hacer colas", señalando además que ella y su acompañante están en contra del las compras por la página web y que no saben cómo es el sistema con el que trabaja la página, una de mis acompañantes le refuta lo dicho, alegando que la página web debería ser un medio para poder agilizar las colas y un medio mucho menos engorroso para solucionar estos casos, luego la encargada nos pregunta que cómo entramos al parque si no teníamos en el momento el QR. le indico que tuvimos el QR en la entrada y el guardia simplemente lo vio y nos dejó entrar, en ningún momento fue escaneado, luego de esto, la señora notablemente alterada, nos dice que no estamos diciendo la verdad, puesto que el sistema de ingreso es muy estricto. Le volvemos a señalar lo sucedido en la puerta y ahora comenzó a decir que el problema de la entrada a la piscina era responsabilidad de los guardias que</p>	CELULAR	17/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MATIAS PILLACA ISLACHIN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA.</p> <p>Le ofrecemos las disculpas del caso por el mal momento que tuve que pasar, en las instalaciones del Club Metropolitano Huascar, asimismo hacer mencion que en su reclamo no manifiesta de forma directa que requiere la devolución de su dinero, es por ello que en coordinación con la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Informacion se considera su reclamo DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de atencionalusuarios@serpar.gob.pe o al numero 01 2005500 - 5060.</p> <p>Agradecemos su observación y participación, ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. Si tiene alguna consulta adicional o desea mayor información, no dude en contactarnos a través de nuestros canales de atención.</p>

86	FEBRERO	10/02/2025	LDRV	6zmc2wolw	-	KATYA MAGDALENA MATOS JESUS	Llegamos para las clases de las 9am de natación y nos dicen a todos los padres que la piscina está en mantenimiento sin avisarnos con tiempo y mas aun ni a los profesores ya que también vinieron. Llegamos muchos de lejos y pagamos pasaje para venir aquí y no es justo. El coordinador no llega y solo mandan a la portera a explicar, falta totalmente de respeto hacia los padres, perdida de tiempo y dinero.	CORREO	24/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). KATYA MAGDALENA MATOS JESUS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que tuvo que pasar en el Club Metropolitano Sinchi Roca en la fecha de presentación de su reclamo, por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Al respecto le informamos que nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, ha realizado las coordinaciones pertinentes para la recuperación de la precitada clase durante dicho mes, por lo que agradeceremos comunicarse a través del correo <a href="mailto:atencionalusuario@serpar.gob.pe">atencionalusuario@serpar.gob.pe</a> o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora continua de nuestros servicios.</p>
87	FEBRERO	10/02/2025	LDRV	j7ecw2o0o	-	JHAIR TORRES MANZANO	Me acerque al parque para las clases de natación pagadas a serpar del horario de 9 a 10 am gastando pasaje...tiempo y personal de vigilancia informa que por indicación de la administración hoy no hay clases por que están haciendo limpieza de la piscina..(que no está programada) de la cual nadie comunico ni por redes sociales ni en la página web ocasionando malestar de todos los presentes.	CORREO	24/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JHAIR TORRES MANZANO:</p> <p>A través del presente, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que tuvo que pasar en la fecha de presentación de su reclamo, por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Al respecto le informamos que nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, del SERPAR LIMA ha realizado las coordinaciones pertinentes para la recuperación de la precitada clase durante dicho mes, por lo que agradeceremos comunicarse a través del correo <a href="mailto:atencionalusuario@serpar.gob.pe">atencionalusuario@serpar.gob.pe</a> o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora continua de nuestros servicios.</p>

88	FEBRERO	10/02/2025	LDRV	w1rco3kzl	-	<p>VERONICA PATRICIA MENDOZA QUENECHE</p> <p>Llegué con mi hijo a sus clases de natación a mediados de las 10:45am y había un aviso que no había atención por mantenimiento, cosa que me parece irregular pues sus mantenimientos tienen que ser programados antes de armar los horarios de los talleres y no con un aviso en papel o aviso en su página recién a las 10am cuando uno como padre de familia a esa hora está haciendo mil cosas para llegar a tiempo a las clases. Fui a Boletería a querer poner mi queja física y la señorita de la Boletería fue grosera en tono, forma y maneras conmigo, me dijo que el Libro estaba en Administración y desde la entrada principal tenía que trasladarme hasta allá, dar la vuelta a medio parque en pleno sol. Le dije que eso no estaba bien y que la norma dicta que el Libro debe estar visible al público. Y textualmente me dijo: "Bueno queridita no tienes de otra que caminar hasta allá porque acá no lo tenemos" Le dije que estaba haciendo mucho sol, estaba con mi niño y que si podía entrar por el parque, y me dijo textualmente: "Que graciosa eres, quieres el libro, camina ¡Que falta que te hace! No me puse a su nivel porque estaba con mi hijo porque si estaba sola otra sería la historia. No soy querida, ni graciosa y no tiene porque expresarse de mi físico. Muy aparte de que deben mejorar sus programaciones por mantenimiento espero una respuesta de la medida disciplinaria de la referida. Gracias por su atención.</p>	CORREO	24/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). VERONICA PATRICIA MENDOZA QUENECHE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y le agradecemos su preocupación y el tiempo dedicado a hacernos llegar este importante reclamo, por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Al respecto le informamos que nuestra Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, ha realizado las coordinaciones pertinentes para la recuperación de la precitada clase durante dicho mes, por lo que agradeceremos comunicarse a través del correo <a href="mailto:atencionalusuario@serpar.gob.pe">atencionalusuario@serpar.gob.pe</a> o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora continua de nuestros servicios.</p>
89	FEBRERO	10/02/2025	LDRV	r05c0orog	-	<p>MARIBEL MORA CARBAJAL</p> <p>La presente tiene por objeto manifestar mi queja respecto a los botiquines de primeros auxilios se encuentran alejados de la zona de deporte (cancha de voley), El día martes 04/02/2025 mi niña se cayó y se rasmo la rodilla para lo cual no se le dio la atención oportuna, hecho que no debe ocurrir puesto que puede suscitarse estos hechos en cualquier momento. Además que perjudica la asistencia de mi niña a las clases puesto que se encuentra en proceso de recuperación de su rodilla y estas están pagadas. Seguidamente reclamar respecto al servicio que brinda el parque para este deporte que no se realiza en cancha de loza sino de cemento, hecho que atenta contra la integridad de las niñas. También quejarme por el ambiente al realizarse las clases en horario de 10 am a 11pm no existen toldos de protección solar lo cual atenta contra la salud de los niños. De otra parte deben haber más profesores en la clase, ya que el manejo de 30 niñas para una sola docente es bastante complicado. Esperando se corrijan todas las deficiencias.</p>	CORREO	24/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MARIBEL MORA CARBAJAL:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, informándole que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que hubo demora en la atención brindada a su menor hija.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad y como es parte de nuestro compromiso con la mejora continua de la prestación de nuestros servicios, el Club Metropolitano Sinchi Roca mejoró el acceso y disponibilidad del Botiquín de Emergencias durante la prestación de talleres además de contar con el apoyo de más docentes deportivos.</p> <p>Agradecemos su atención y reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua de la calidad de los servicios que ofrecemos en nuestros parques.</p>

90	FEBRERO	10/02/2025	LDRV	w1rco3j1e	-	MARIA FERNANDA MORA GARCIA	La administradora o encargada no me quiso dar el libro de reclamaciones por qué vendieron más entradas a la piscina de las que podían y la cola era desde la piscina llegando a la entrada y nunca pude entrar a la piscina y cuando le pedí el libro me mandó a la Mierda y toda malcriada me dejó hablando sola no me devolvieron mi dinero y me agredió verbalmente .	CORREO	24/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MARIA FERNANDA MORA GARCIA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y señalar que cómo es de conocimiento de todos nuestros usuarios, el acceso al Club Metropolitano Huiracocha y a la piscina tiene un límite de aforo, es por ello una vez que los socorristas indican que el aforo está lleno, lo cual lo hacen desde la piscina, no se deja ingresar a ningún usuario que solicite pasar a la piscina; asimismo le informamos que la administración del referido Parque Zonal Huiracocha manifiesta que no tiene registro de que en la fecha que usted interpuso su reclamo, se haya acercado algún usuario o usuaria a solicitar el libro de reclamaciones y/o la devolución del pago efectuado por no haber ingresado a la piscina a pesar de tener su ticket, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe, los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 o acercarse a la oficina de administración del Club Metropolitano Zonal Huiracocha.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
91	FEBRERO	11/02/2025	LDRV	w1rco3rvo	-	ELI BEATRIZ CABRERA MENDOZA	Mi nombre es Eli Cabrera Mendoza, el día de ayer lunes 10 de febrero del 2025, me acerque a las instalaciones del Parque de los Anillos, a la zona de Minigranja con mis menores hijos, y deje en el estacionamiento del parque mi carro, por lo que cancele el monto de parqueo de S/6.00 y deje mi vehículo dentro de la cochera del parque, aproximadamente salgo de la minigranja y me dirijo a mi vehículo con dirección a mi casa, aproximadamente a las 7:00 pm. abro la maleta y me doy con la sorpresa que estaba forcejeada y que no estaba dos mochilas, dos loncheras, una cartuchera de la marca MISI, y 4 libros valorizados en S/300.00 , bienes que tenía que entregar ya que eran un pedido, lo que me ocasiona una pérdida económica, por ello solicito la devolución de dinero, la revisión de cámaras, ya que la persona a la que le tengo que entregar ese paquete me lo esta solicitando con urgencia, es por ello que necesito una solución a lo antes mencionado. cabe mencionar que la administración del Parque de los Anillos, no me dio ninguna solución antes de consignar mi reclamo de forma virtual, por lo que tuve que acercarme a la sede central a consignar mi reclamo.	CELULAR	25/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ELI BEATRIZ CABRERA MENDOZA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en relación a lo señalado por usted en el Libro de Reclamaciones Virtual, de acuerdo a lo informado por la Administración del Parque luego de las indagaciones respectivas, se manifiesta que su reclamo ha sido DENEGADO se debe señalar que:</p> <p>Conforme a lo dispuesto en el Artículo 6°, Inciso 6.2, de la Ley N° 29461 - Ley que regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular Responsabilidad: "en el caso de bienes ubicados en el interior del vehículo, el titular del establecimiento es responsable si le hubiera informado sobre los mismos y hubiera asumido los deberes de vigilancia y custodia, sin perjuicio de la existencia de dolo o culpa inexcusable".</p> <p>Además de ello, con respecto al Acceso a las cámaras de Videovigilancia, señalamos que conforme el Artículo 7, inciso 2, de la Ley N° 29461 – Ley que regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular - Procedimiento para reconocimiento de pérdidas: "El propietario del vehículo debe presentar dentro de las 3 horas posteriores de sucedidos los hechos, la correspondiente denuncia ante la autoridad policial de la jurisdicción del establecimiento, salvo que por fuerza mayor no le hubiera sido posible presentar la referida denuncia dentro de dicho plazo. El titular del establecimiento queda obligado a prestar las facilidades necesarias a la autoridad policial para la realización de las diligencias que se originen por la denuncia referida en el presente numeral. La autoridad policial competente debe llevar a cabo las pruebas o pericias necesarias que determinen con exactitud la pérdida del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo dentro del establecimiento", y tal como se le expuso verbalmente, usted debió cumplir con el procedimiento respectivo.</p>
92	FEBRERO	12/02/2025	LDRV	2qocl32m7	-	NOELIA SUSANA CONDORI VALDIVIA	En el horario de 9am a 10 am en las clases de Natación. La profesora apoya la enseñanza de los niños de 6_7años a otro niño externo. No es profesional, ni responsable por parte de la profesora. Su apoyo para gestionar y corregir este tipo de servicios.	CORREO	17/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). NOELIA SUSANA CONDORI VALDIVIA:</p> <p>Estimada, Noelia Susana Condori Valdivia luego de revisar su reclamo con código: 2qocl32m7, se solicita que precise con claridad los hechos ocurridos, para poder continuar con el trámite correspondiente.</p> <p>Quedo a la espera de su gentil respuesta. Se archivo automáticamente porque no se emendó observación en el tiempo solicitado</p>

93	FEBRERO	14/02/2025	LDRV	r05c0ow15	-	JOANNA ISELLA OVIEDO CAMA	El volumen de los parlantes eran excesivamente altos.. tengo niños los cuales se sentían afectados con el volumen de la música... Al comentarle al socorrista que manejaba el equipo si podía bajar un poco el volumen... Ya que somos recurrentes todas las semanas e indicándole que antes nunca había sucedido esto... El respondió que la música no era para uno solo y tuvimos que insistir para que accediera, ya que habías padres que nos apoyaron porque encaso de una emergencia tampoco se les podría escuchar a los niños.... Debo entender que el parque zonal es un lugar inclusivo y se toma las medidas para que las personas con condiciones puedan pasar un buen momento de relajación... Si quisieramos un concierto iríamos a esos lugares... Espero puedan tomar las medidas del caso para que no vuelva suceder y no afectar un momento que debería ser de felicidad para mis hijos	CORREO	17/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JOANNA ISELLA OVIEDO CAMA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que tuvo que pasar usted y sus hijos menores de edad en las instalaciones del Club Metropolitano Lloque Yupanqui.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se solicitó información a la administración y se verificó que el volumen estaba muy alto, Asimismo usted solicitó a los socorristas y personal de piscina que bajaran el volumen del parlante, pues no todos los visitantes están cómodos.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle un servicio de calidad, hemos dispuesto que el personal de piscina verifique en lo sucesivo que el volumen del parlante sea pertinente a fin de no incomodar, su visita en las instalaciones del Club, no pudiendo apagarlo del todo porque también hay usuarios que solicitan músicas para darle alegría a su estadia en la piscina.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
94	FEBRERO	14/02/2025	LDRV	Oz2cel6v5	-	JOSE GUILLERMO YUPANQUI BACA	AL INGRESAR SOLICITE LA UBICACIÓN DEL TÓPICO EL CUAL ESTA EN UN LUGAR ACCESIBLE Y TAMPOCO HAY SEÑALIZACION DE SU NUEVA UBICACIÓN, AL LLEGAR AL TÓPICO SOLICITE SE ME MIDA LA PRESIÓN LA ENFERMERA ENCARGADA ME INFORMA QUE NO TENIA APARATO QUE MIDE LA PRESIÓN Y QUE HABÍA HECHO SU REQUERIMIENTO PERO NO LE INDICARON LA FECHA DE SU REPOSICIÓN.	Quiero recoger una copia en sede	18/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSE GUILLERMO YUPANQUI BACA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que sucedieron en el Club Metropolitano Cahuide y usted considero generar su reclamo.</p> <p>Sin embargo, debemos informarle que, debido a que el tópico se encuentra ubicado en el primer piso del Polideportivo, que se encuentra ubicado frente a la puerta principal del Club Metropolitano Cahuide y la enfermera Inés Escobar Ancalle manifiesta que cuando usted solicitó que se le midiera la presión arterial, le explicó que el tensiómetro estaba siendo utilizado para medir la presión a otro paciente en el tópico 2 y que pese a que le pidió que por favor esperara, usted optó por retirarse, por ende su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que este incidente le haya causado, y le agradecemos su colaboración para la mejora continua de nuestros servicios.</p> <p>Quedamos a su disposición para cualquier consulta o asistencia adicional que pueda requerir</p>

95	FEBRERO	14/02/2025	LDRV	j7ecw2zo9	-	ADRIANA MIA RAMIREZ ROJAS	Hola! Fui a la zona de canopy zip line dentro del parque huascar y quise comprar dos entradas para mi y mi hermano. Considerar que mi hermano es una persona con síndrome de down de 18 años sin limitación física ni para deportes ya que cuento con un certificado médico que constata esto; sin embargo, la chica de la boletería del canopy me indicó que no aceptan personas con conadís por política. Quisiera saber si esto es verdad ya que mi hermano ha venido en una ocasión anterior con un amigo con la misma condición y su mamá y ellos si pudieron subirse sin ningún problema.	CORREO	15/02/2025	Se archivo automáticamente porque el ciudadano ha desistido del reclamo
96	FEBRERO	14/02/2025	LDRV	30gcdz4je	-	EVA BETZABE MARQUEZ MAINZA	Al llegar al parque nos indicaron que ya no había ingreso a la piscina ya que solo se ingresa hasta las 4:10 pm nos an indicado que no existe reembolso. Quisiera que me hiciera el reembolso de mis entradas y las entradas de la piscina o de lo contrario que las entradas me sirvan para otro día. Espero una respuesta a la brevedad posible. Gracias	CORREO	20/02/2025	Estimado(a) Sr(a). EVA BETZABE MARQUEZ MAINZA:  Estimada Eva Betzabe Marquez Mainza,  Luego de la revisión de su reclamo, con código: 30gcdz4je se requiere que detalle si en la puerta del Club Metropolitano Huascar se le anticipo antes del hacer el pago en la boletería el horario para el ingreso a la Piscina?  Asimismo, se requiere que adjunte el monto que cancelo por las entradas al Club y para hacer uso de la Piscina que realizo por medio del aplicativo Yape para continuar con la atención correspondiente.  <del>Quedo a la espera de su respuesta.</del>
97	FEBRERO	15/02/2025	LDRV	mn3czwglq	-	ROSA TUMPAY CONCHA	Sugerencia debe de implementarse baños más cerca a las área verde y lavaderos para lavarse las manos he visto pero son uno o dos no más se necesita más y por último el baño ya q se paga debería ser más limpio no solo para cobrar hay q limpiar trapear desinfectar etc.....a la próximo grano como se encuentran los baños uno tiene q limpiar	CORREO	27/03/2025	Estimado(a) Sr(a). ROSA TUMPAY CONCHA:  Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.  Le informamos que, considerando que el Parque cuenta con una estación de servicios higiénicos en la entrada y tres en todo el parque para uso de los usuarios, y que se realiza la limpieza diaria de los mismos, 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 en la mejora de nuestros servicios y le agradecemos su sugerencia la misma que se viene siendo evaluada por la administración.

98	FEBRERO	15/02/2025	LDRV	6zmc2wdqm	-	FATIMA STEFANIE VELIZ HUANCA	<p>El día de hoy me acerque con mi menor hijo de 10 años a la piscina del Parque Cahuide. Grande fue mi sorpresa cuando me indicaron que debía hacer un pago por entrar al parque (S/.4.00) y otro pago por ingresar a la piscina. Hasta allí tolere estos cobros separados pese a que la piscina esta dentro del parque así como los juegos, canchita y demás. El turno a LA PISCINA al que ingresaría con mi pequeño era el de las 14:00 a 15:30 pm y solo pague el boleto de mi niño, porque yo no ingresaría a la piscina solo lo observaría (porque el tiene una condición neurodivergente) y le hice presente a los 2 jóvenes que estaban en la puerta. Sin embargo ambos me dijeron que debía hacer el pago entre o no a la piscina. ¿Disculpe? ¿Porque tengo que pagar por un servicio que no utilizare yo, solo mi hijo por el que ya pague su ticket? les increpe incomoda y me dijeron inconcientemente que en ese caso solo ingrese mi hijo, SIENDO MENOR DE EDAD y de una condición diferente . Molesta y para evitar malograr el día de mi pequeño hice el pago, entregue el tiket de mi niño que si ingresaría a la piscina y me quede con mi tiket para mostrarlo como medio probatorio a este cobro arbitrario e ilegal y el cual adjunto. ¿Que tipo de cobros separados hace el Parque Cahuide por servicios que los visitantes NO utilizamos? EXIJO se me reintegre por este cobro arbitrario. Adjunto medios probatorios. (Tiket de entrada al parque y tiket del uso de la piscina al que no ingrese) . Exijo que se me muestre su TUPA en aras de la transparencia de estos cobros separados y de ambientes que no utilizamos en estos parques de acceso</p>	CORREO	27/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). FATIMA STEFANIE VELIZ HUANCA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, los cobros por ingreso al parque y a las piscinas recreativas se encuentran establecidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE del SERPAR LIMA, el cual establece que la entrada gratuita al parque en el caso de los menores de 10 años, pudiendo advertir que en su caso hizo uso de esta entrada gratuita en el caso de su menor hijo, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de el correo <a href="mailto:atencionalusuario@serpar.gob.pe">atencionalusuario@serpar.gob.pe</a> o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p><i>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros</i></p>
99	FEBRERO	16/02/2025	LDRV	zzoc64ndd	-	CHRYSYTIAN JOSE BALLENA TAPIA	<p>Los trenes que circulan por el parque pasan golpeando a las personas, los operadores son imprudentes, no dan preferencia al peaton, siendo un parque, cuando reclamas a los operadores indican que los trenes no tienen frenos. Existen muchas posibilidades de que ocurra un accidente con niños jugando, son vulnerables y no miden el peligro, más si los operadores no prestan atención a las personas y no brindan los primeros auxilios.</p>	CORREO	27/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CHRYSYTIAN JOSE BALLENA TAPIA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Cabe mencionar que la Gerencia de Parques coordino con la administración del Circuito Magico del Agua - Parque de la Reserva y se ha tomado acciones para que el concesionario del tren disminuya la velocidad a efectos de evitar accidentes. Asimismo, le informamos que en caso de accidentes menores, los usuarios se derivan inmediatamente al tópico para su debida atención, debemos iindicar que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le reafirmamos nuestro compromiso en la mejora continua de los servicios que se brindan en nuestros parques.</p> <p>Quedamos a su disposición para cualquier consulta o asistencia adicional que pueda requerir.</p>

100	FEBRERO	16/02/2025	LDRV	o9kc96zed	-	BETSABE LOIDA UBALDO CONDOR	Soy vecina de la urbanización Santa Beatriz, domiciliada en calle José Antonio Roca 150, Santa Beatriz. Me presenté al parque para pasar un buen momento con mi familia y la persona encargada del control maltrató a mi familia ( pareja y sobrina )solicitándoles el DNI, pese a que mi persona presentó documento, haciéndonos retroceder una y otra vez, faltandome el respeto tanto a mí como a mí familia. Nos obligaron a pagar entrada a mi pareja y sobrina.	CORREO	26/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). BETSABE LOIDA UBALDO CONDOR:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por el trato que manifiesta en su reclamo virtual haber recibido durante su visita, por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO, informándole que se ha dispuesto que se capacite nuevamente a nuestro personal sobre la forma de dirigirse en la atención al público usuario y responder con cortesía ya que su experiencia es muy importante para nosotros.</p> <p>Sin perjuicio de ello, debemos recordarle que si bien los vecinos de la urbanización Santa Beatriz tienen ingreso libre al Circuito Mágico del Agua - Parque de la Reserva, es necesario que presenten su documento de identidad a fin de que nuestro personal pueda verificar su domicilio.</p> <p>Agradecemos su atención, y le reafirmamos nuestro compromiso en la mejora continua</p>
101	FEBRERO	16/02/2025	LDRV	g1vcnml3p	-	LIZBET GICELA RAMOS SAYRITUPAC	Afuera delante del personal de seguridad estan vendiendo sitios en la cola, personas de dudosa apariencia cobraban por hacer pasar a personas encima de los que estamos esperando pacientemente para entrar, le avisé a seguridad pero parece no importarles, me hizo pensar que sí tienen conocimiento pero no les importa, yo estaba con mi bb y me empujaban para entrar los que se estaban colando, en cualquier momento puede haber algo más fuerte	CORREO	26/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LIZBET GICELA RAMOS SAYRITUPAC:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Le informamos que la administración del CMA viene tomando acciones al respecto, habiendo colocado personal de seguridad en puertas y exteriores, también en el ingreso de boleterías se controla que todas las personas ingresen con su boleto respectivo.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios, vamos a seguir trabajando para dar más seguridad de nuestros usuarios</p>
102	FEBRERO	16/02/2025	LDRV	q3lc425nl	-	ANTUANETH IRIS CHAVEZ CHAVEZ	Al ingresar pregunté si el acceso es a TODO EL PARQUE, me respondieron que sí; sin embargo, hay áreas del parque que tienen acceso con costo adicional, lo que no explicaron u aún así cobraron la tarifa plana. Por otro lado hay un sin número de ambulantes gritando, demasiada gente en el espacio de acceso general, señoras haciendo orinar a sus hijos en el pasto, gente botando basura de lo que compran a los ambulantes, en resumen UNA PORQUERÍA TOTAL, PÉSIMA ADMINISTRACIÓN, ya no genera tranquilidad sentarse en las bancas, ahora genera asco.	CORREO	26/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ANTUANETH IRIS CHAVEZ CHAVEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO, habiéndose procedido a disponer que se capacite nuevamente al personal a efectos de que se de la información correcta a nuestros usuarios.</p> <p>Asimismo, le informamos que la administración del CMA viene tomando acciones respecto al comercio ambulatorio (se han colocado más de 170 planchas de metal en el perímetro y se ha incrementado el personal de seguridad interno además de realizar un trabajo conjunto con el serenazgo y la policía) y la limpieza (se está supervisando al equipo de limpieza para que cuando se presente una situación como la que usted indica, pueda actuar rápidamente), ya que la experiencia de nuestros usuarios en el Parque, en especial usted, es muy importante para nosotros.</p> <p>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.</p>

103	FEBRERO	16/02/2025	LDRV	mn3czwg46	-	<p>ROXANA ANGELES BELOGLIO</p> <p>Estimados representantes del Club Metropolitano Capac Yupanqui, Por medio de la presente, quiero expresar mi profunda molestia por la pésima experiencia que tuvimos el día, 20 de marzo, en sus instalaciones. Mi familia y yo adquirimos entradas a través de su página web para el uso de la piscina, confiando en la información publicada. Sin embargo, al llegar al club, nos informaron recién en ese momento que la piscina no estaba en funcionamiento. Esta grave falta de comunicación nos generó los siguientes perjuicios: Malestar y decepción en la familia, ya que nuestra visita estaba centrada en el uso de la piscina. Crisis emocional en un menor con síndrome de Down, miembro de nuestra familia, debido al cambio inesperado en la actividad planificada. Gastos innecesarios en pasajes, ya que viajamos desde otro distrito exclusivamente para este servicio. Pérdida de permisos laborales, que fueron gestionados con anticipación para poder disfrutar del día en sus instalaciones. Para agravar la situación, el administrador del club nunca salió a dar la cara ni a ofrecer una solución en persona. En su lugar, recibimos una respuesta totalmente inaceptable por teléfono, en la que se nos ofreció cambiar el acceso a la piscina por un "paseo a caballo", lo que consideramos una falta de respeto y una burla hacia nuestra familia. Exigimos una respuesta inmediata que incluya: - La devolución total del dinero pagado por las entradas. - Una compensación por los perjuicios ocasionados. - Acciones correctivas para garantizar que esta falta de información y atención no vuelva a ocurrir.</p> <p><i>Quedamos atentos a su pronta respuesta. Atentamente</i></p>	CORREO	26/03/2025	<p>Compré entradas para el parque y el mariposario, estando dentro del parque al querer entrar al mariposario no me permitieron entrar, me dijeron que debía salir a la calle e ingresar por una puerta que esta lejísimo y cuando estaba por salir del parque pregunté en la entrada y me dijeron que si salía y quería volver a entrar debía pagar nuevamente, así que me quedé en el parque y no pude entrar al mariposario mi familia y yo, ese dinero perdido junto con la diversión, la razón que me dieron es que había otro evento allí junto al mariposario y no podíamos pasar por el túnel, esto me parece ¡Estúpido! porque el parque esta reducido a su máxima expresión con todo los lugares alquilados para juegos, eventos y demás por cierto muy caros porque estaban vacíos la gente no entraba y solo lamentaba que el parque estaba tan pequeño. Perdí mi dinero, es una estafa, en eso se resume todo Dejo mi comprobante de pago para que sepan que si estuvimos allí ¡Mal muy mal señores pésimo</p>
104	FEBRERO	16/02/2025	LDRV	30gcdz06d	-	<p>MILUSKA MELISSA ASCENCIO LAZARO</p> <p>En la pileta de los niños NO dejan ingresar a los padres de familia, por lo consiguiente mi menor hijo de 4 años tuvo que ingresar solo, estaba jugando en las piletas, se resbaló y se cayó, su rodilla cayó en las rejillas, se hizo un pequeño corte. Pedí ayuda para llevarlo al tópico, el joven que nos atendió ni siquiera sabía dónde estaba el tópico, hablaba por radio preguntando, un trabajador indicó que son nuevos, es por ello que no sabía. POR LO MISMO QUE ES UN LUGAR QUE EL CUAL puede ser peligroso, los niños deberían ingresar con sus padres para que ellos puedan supervisar mejor, 2 personas afuera de la reja con un megáfono no pueden controlar a más de 20 niños, sobre todo que NO son personas que están capacitadas para el CUIDADO DE LOS NIÑOS.</p>	CORREO	26/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MILUSKA MELISSA ASCENCIO LAZARO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por el SERPAR LIMA y manifestarle nuestras más sinceras disculpas, informándole que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se le brindó una mala información cuando usted solicitó atención para su menor hijo.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad y como es parte de nuestro compromiso con la mejora continua de la prestación de nuestros servicios, le informamos que el Parque cuenta con un tópico y un protocolo de atención de emergencias de ser necesario, por lo que se ha procedido a reiterar a nuestro personal la capacitación sobre las acciones a seguir en caso de accidentes.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Agradecemos su atención, y le reafirmamos nuestro compromiso en la mejora continua de los servicios que se brindan en nuestros parques.</p>

105	FEBRERO	16/02/2025	LDRV	43ecmgzeq	-	GERARDO ANDRES ESPINOZA LA MATTA	<p>No se si es el lugar adecuado para publicar mi queja, el problema es que en su instalacion pareciera que no tiene una politica en el caso de perdida de niños, pues los serenos del lugar no sabian como actuar con mi queja, el día de hoy se perdio mi ahijado de 9 años dentro de las instalaciones, estuvo perdido por casi 1 hora y no habia ningun lugar donde acudir y los serenos no sabian como actuar, y dijeron que no tenian un megafono, que es indispensable para que se reporte asi se acelere el proceso de buscar al niño perdido. Espero tomen en consideracion mi sugerencia / reclamo que considero es minimo contar con al menos un megafono e indicar en alguna lugar a quien acudir en caso similares. No intentaron solución previa.</p>	CORREO	26/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). GERARDO ANDRES ESPINOZA LA MATTA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por el SERPAR LIMA y expresarle nuestra preocupación por los hechos que expresa en su reclamo.</p> <p>Asimismo, le informamos que el Parque cuenta con un protocolo de emergencia para estos casos, el cual se activa cuando el usuario comunica el hecho a nuestro personal de seguridad o se acerca a la Puerta 2 (Zona de Fortaleza) donde se encuentra el área de seguridad y las cámaras con las que inmediatamente se procede a ubicar a los menores y se avisa por radio a todo el personal en especial al personal ubicado en la puertas para que eviten la salida de menores solos, debiendo dejar constancia que el personal de serenazgo presta apoyo en los exteriores del parque y no forma parte de nuestro personal de seguridad, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de lo expuesto, le informamos que la administración está gestionando la implementación de banners informativos con el precitado protocolo de emergencia y de megáfonos para que la comunicación se escuche en el parque.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p><i>Agradecemos su atención y le reafirmamos nuestro compromiso en la mejora continua</i></p>
106	FEBRERO	16/02/2025	LDRV	lrmcw3d2e	-	ROSA MARIA DE LAS NIEVES MARTINEZ CRIVILLERO	<p>HAY MUCHO COMERCIO AMBULATORIO EN EL PARQUE, EL OLOR ORINES ES LO PEOR. Y 2 SEGURIDADES DE LA PILETA DE MENORES DE 10 AÑOS FUE MALCRIADO DELINCUENTES CUANDO MI NIÑA DE 10 AÑOS QUISO INGRESAR NOS HABLÓ DE MALA MANERA CUANDO VI QUE ADENTRO TENIA MUCHAS NIÑAS MAS ALTAS QUE MI HIJA. CUANDO LE RECLAME ESO ME DIJO HAGA LO QUE QUIERA Y ME MIRABA DESAFIANTE. MI EMPRESA PAGA SUS IMPUESTOS MERESCO RESPETO Adjunto foto de evidencia qué había niñas más grandes que mi hija</p>	CELULAR	25/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ROSA MARIA DE LAS NIEVES MARTINEZ CRIVILLERO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Lamentamos el mal momento que ha pasado y le informamos que la administración del CMA viene tomando acciones respecto al comercio ambulatorio, (se han colocado más de 170 planchas de metal en el perímetro y se ha incrementado el personal de seguridad interno además de realizar un trabajo conjunto con el serenazgo y la policía), limpieza (se está supervisando al equipo de limpieza para que cuando se presente una situación como la que usted indica, pueda actuar rápidamente) y trato personal (se ha cambiado al 80% del personal de seguridad de las piletas y se ha dispuesto que se capacite al nuevo personal sobre el buen trato y la forma de atender y dirigirse en la atención al público usuario), ya que su experiencia es muy importante para nosotros.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

107	FEBRERO	17/02/2025	LDRV	e1rcmzlrn	-	JAVIER HERNAN CRUZADO CUBAS	<p>Estimados, buenas tardes. El día 10.02.2025 procedí con la compra de entradas para el ingreso al club metropolitano Sinchi Roca y el acceso a USO DE PISCINA, sin embargo al llegar al local me indicaron QUE NO HABÍA ACCESO A LAS PISCINAS POR ENCONTRARSE EN MANTENIMIENTO. Es decir procedieron el día 10/02/2025 a vender un servicio que no estaba habilitado para ese día (Entiendo que si no había servicio, el portal debió restringir las compras, hecho que no ocurrió); además de generarme pérdida de tiempo en llegar hasta el club, está el malestar de no poder compartir con mi familia el servicio por el cual hice la compra por la WEB. Tener en cuenta que la misma página indica que la compra del servicio es exclusivo para el día que uno indique. Agradeceré su apoyo con la devolución del total del importe pagado, toda vez que, al no poder hacer uso de la piscina decidí, no tenía sentido hacer uso solo del ingreso. Envíe correo el día lunes a la casilla donde me enviaron la confirmación de compra y me comuniqué con el número de anexo el día martes 11, donde me solicitaron enviar un correo a la cuenta de atención al usuario atencionalusuario@serpar.gob.pe para la devolución del importe pagado, hecho que realicé, sin embargo hasta el momento no tengo respuesta alguna ni escrita ni vía telefónica, sobre la devolución del importe pagado por la web. Quedo atento a su pronta respuesta.</p>	CORREO	27/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JAVIER HERNAN CRUZADO CUBAS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO en lo que se refiere “no hizo uso de la piscina por motivo que no está en funcionamiento, por ellos requiere la devolución de su dinero” se realizó la coordinación correspondiente con la Oficina de Tesorería los cuales indican " se realizó la verificación del estado del recibo del Parque Sinchi Roca – CODIGO DE COMERCIO 650178130 SERVICIO DE PARQUES DE LIMA (web) del día 10.02.2025 el monto de S/ 24.00 Soles, ingresó a la cuenta de SERPAR" se realizó la consulta en el reporte de anulaciones en la plataforma de NIUBIZ y no se encontró ninguna anulación relacionada al ID de la venta, por lo cual se encuentra vigente.</p> <p>Cabe mencionar, que la Oficina de Tesorería realizó la verificación del pago por el importe de S/24.00 soles y posteriormente se devolvió el importe de dinero señalado en su reclamo, conforme a las disposiciones administrativas correspondientes.</p>
108	FEBRERO	17/02/2025	LDRV	743c59kqg	-	SARA LUCIA CALDERON SANCHEZ	<p>Conciertos hasta altas horas de la madrugada, día domingo empieza 5pm aprox, hasta las 3am del día lunes duró el concierto, existen urbanizaciones aledañas, niños, adultos mayores, enfermos, gente que el día lunes tiene que trabajar temprano, es la tercera vez que se realiza un concierto con tal alto volumen (definitivamente con desniveles fuera de lo permitido) que es imposible escuchar algún otro ruido, lunas retumbando, no sé puede descansar, por favor, si desean hacer actividades que sea durante el día y el ruido que sea lo normal, pero el ruido de ayer era imposible escuchar. En el video que adjunto (más de las 2am del día lunes) mi domicilio se encuentra aprox entre 60 a 70metros y el ruido era insoportable. Somos 8 personas que vivimos en mi domicilio entre adultos mayores y niños con dolores de cabeza y sin haber descansado. Por favor ya basta Gracias</p>	CORREO	25/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). SARA LUCIA CALDERON SANCHEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO y en relación a lo señalado por usted en el Libro de Reclamaciones Virtual indicarle que la Administración del Club Metropolitano Huiracocha está tomando en consideración su reclamo virtual. En ese sentido, se comunicará con la Subgerencia de Concesiones y Eventos a fin de que tome conocimiento del mismo y realice el seguimiento correspondiente a efectos de no perturbar la tranquilidad de los vecinos.</p> <p>Agradecemos su atención y reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua de la calidad de los servicios que ofrecemos en nuestros parques.</p>

109	FEBRERO	17/02/2025	LDRV	5lqck2j3l	-	VICENTE ANTONIO CICCIA SAMILLAN	<p>Desde que entramos el perifoneo lo hacen prácticamente en nuestros oídos, durante el baño de piscina, sigue el perifoneo, nos prohíben jugar en la piscina, más me divierto en mi ducha señores de SERPAR; salimos y sigue el perifoneo, es estresante, la gente se queja pero igual siguen haciendo bulla con eso. Lo peor de todo es entrar a bañarse, asearse, porque te cortan el agua para que no te bañes y solo funciona una fila. Yo hoy me bañaba y me cortaron el agua, me dejaron con jabón y shampoo, muchos reclamaron e incluso casi hay agresión de un Sr. que lo habían dejado con jabón; gritábamos: ¡Agua, agua!; y como se puso picante la situación, pusieron el agua otra vez, que incómodo, para remate, te apuran, te gritan! ¡apúrense! a cada rato. Uno viene a pasar un bonito momento, no ha que nos torturen con ese perifoneo, deben dejar mas libertad al momento de bañarse, muchos niños llevan sus flotadores y se quedan sin jugar con ellos por una tonta reglamentación. Uno paga su plata y es para apoyarlos a ustedes y haya esparcimiento. Por mí no vendré mas aquí. Gracias</p>	CORREO	20/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). VICENTE ANTONIO CICCIA SAMILLAN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA.</p> <p>Le informamos que, se coordino con la Gerencia de Parques los que nos informan lo siguiente "el parlante para el perifoneo se encuentra en la parte superior de un poste, el perifoneo es muy importante ya que indica el reglamento y restricciones para el ingreso a las piscinas, como es el caso de los flotadores no pueden ingresar a las piscinas, por disponerlo así el reglamento para mayor seguridad de los usuarios y evitar accidentes; en relación al supuesto corte de agua, ello se produjo debido a un cambio de uno de los componentes que complementan el motor y al hecho que para un mayor cuidado de la tubería le bajaron la presión al agua, pero al detectar que el agua se fue unos minutos, se reportó al area de mantenimiento que dio la solución del caso inmediatamente; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO".</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios, adjuntando el texto del audio grabado del perifoneo.</p>
110	FEBRERO	19/02/2025	LDRV	lrmcwpm5q	-	ANGELA PATRICIA GUERRERO BARRANTES	<p>Desde que entramos el perifoneo lo hacen prácticamente en nuestros oídos, durante el baño de piscina, sigue el perifoneo, nos prohíben jugar en la piscina, más me divierto en mi ducha señores de SERPAR; salimos y sigue el perifoneo, es estresante, la gente se queja pero igual siguen haciendo bulla con eso. Lo peor de todo es entrar a bañarse, asearse, porque te cortan el agua para que no te bañes y solo funciona una fila. Yo hoy me bañaba y me cortaron el agua, me dejaron con jabón y shampoo, muchos reclamaron e incluso casi hay agresión de un Sr. que lo habían dejado con jabón; gritábamos: ¡Agua, agua!; y como se puso picante la situación, pusieron el agua otra vez, que incómodo, para remate, te apuran, te gritan! ¡apúrense! a cada rato. Uno viene a pasar un bonito momento, no ha que nos torturen con ese perifoneo, deben dejar mas libertad al momento de bañarse, muchos niños llevan sus flotadores y se quedan sin jugar con ellos por una tonta reglamentación. Uno paga su plata y es para apoyarlos a ustedes y haya esparcimiento. Por mí no vendré mas aquí. Gracias</p>	CORREO	20/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). VICENTE ANTONIO CICCIA SAMILLAN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA.</p> <p>Le informamos que, se coordino con la Gerencia de Parques los que nos informan lo siguiente "el parlante para el perifoneo se encuentra en la parte superior de un poste, el perifoneo es muy importante ya que indica el reglamento y restricciones para el ingreso a las piscinas, como es el caso de los flotadores no pueden ingresar a las piscinas, por disponerlo así el reglamento para mayor seguridad de los usuarios y evitar accidentes; en relación al supuesto corte de agua, ello se produjo debido a un cambio de uno de los componentes que complementan el motor y al hecho que para un mayor cuidado de la tubería le bajaron la presión al agua, pero al detectar que el agua se fue unos minutos, se reportó al area de mantenimiento que dio la solución del caso inmediatamente; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO".</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios, adjuntando el texto del audio grabado del perifoneo.</p>

111	FEBRERO	19/02/2025	LDRV	nwnc1z9np	-	CINTHYA ARACELY CACERES MONTTOYA	Buenas tardes en reiteradas ocasiones que vengo al parque con mi menor hijo en caja indican que no se puede pagar con el aplicativo Yape, no explican el motivo simplemente cuando me acerco a pagar y indico que me den una entrada para pagar con Yape me responden "no hay Yape" no dan ninguna explicación ni tampoco hay un letrero fuera que indique que NO se puede pagar con Yape y son demasiado despotas al momento de responder se molestan no tienen amabilidad les pido que capaciten a su personal para NO recibir ese mal trato.	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
112	FEBRERO	20/02/2025	LDRV	krqc75i36	-	SONIA LUCINDA MOSQUITO ESPIRITU	Estimados señores Solicito revisión de mi caso "Me inscribí en clases de natación en el horario de 9:00 am a 10:00 pm para la edad de 18 a más. Sin embargo no se está cumpliendo lo ofrecido. Actualmente en la piscina se encuentran de todas las edades. La molestia es la publicidad engañosa. Es un piscina muy pequeña con mucha gente para poder aprender a nadar. E intentado comunicarme con sus canales de atención y no me brindan apoyo, pues solo me cortan la llamada. Solicito la devolución de mi dinero. Me siento estafada. No es el servicio que me ofrecieron." Me dirijo a ustedes para presentar una apelación con respecto a la resolución tomada sobre mi solicitud de reembolso. Me dijeron que me comunicara al teléfono (01) 2005455, anexo 5170, de la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura o a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe. Sin embargo es imposible comunicarse por teléfono, nunca contesta y de igual manera es por correo electrónico. Considero que están ignorando la petición de devolución del consumidor. Por lo tanto, solicito una nueva revisión de mi caso, ya que no creo que la respuesta inicial haya tomado en cuenta los elementos que presenté en mi reclamo original. Agradezco mucho la atención y quedo a la espera de su pronta respuesta. Atte Sonia Lucinda Mosquito Espiritu Mi reclamo	CORREO		En la Subgerencia de Deporte Recreacion y Cultura y Gerencia de Parques dentro del plazo legal
113	FEBRERO	20/02/2025	LDRV	zzoc6l0od	-	JORGE RAFAEL DE LA CRUZ AMPUERO	El día Jueves me acerqué con mi hermano y mi hijo menor de edad, a las instalaciones del Parque Zonal de Flor de Amancaes, para hacer uso de la piscina, y al acercarnos a caja nos cobraron no solo el uso de la piscina, sino también nos cobraron uso del parque cuando en realidad no usamos el ambiente más que para entrar a la piscina. Mi reclamo es porque nos cobran 6 soles solo para pasar por la puerta hasta la piscina fuera de los 10 soles que corresponden a la piscina como tal.	CORREO	31/03/2025	Estimado(a) Sr(a). JORGE RAFAEL DE LA CRUZ AMPUERO:  Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.  Le informamos que, los cobros por ingreso al Club Metropolitano Amancaes y a las piscinas recreativas se encuentran establecidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE del SERPAR LIMA, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.  En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de el correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.  Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

114	FEBRERO	21/02/2025	LDRV	ve0c0766j	-	JHOJAYRA KELLY REYNA VILLANUEVA	ESTIMADOS, EL DÍA 19 ENE 2025, HICE MI RECLAMO PARA DEVOLUCIÓN DE DINERO POR LA COMPRA DE ENTRADAS A LA PISCINA SIN EMBARGO AL LLEGAR MENCIONARON QUE NO SE PODÍA INGRESAR POR UNA PERSONA FALLECIDA . EL PERSONAL DEL PARQUE MENCIONÓ QUE LOS QUE COMPRARON LA ENTRADA VIA WEB SOLICITEMOS EL REEMBOLSO DEL DINERO, YO TENGO UN CASO CREADO 97kcv2pn ME RESPONDIERON QUE TENÍA QUE ADJUNTAR EL COMPROBANTE DE COMBRA(BOLETA) PERO AL MOMENTO DE HACER LA COMPRA NO LLEGÓ A MI CORREO LA BOLETA; PASADO VARIAS HORAS RECIÉN LLEGÓ A MI CORREO (DESPUES DE HACER EL RECLAMO), LO QUE ADJUNTE EN SU MOMENTO FUE EL CONSUMO DE MI ESTADO DE CUENTA, Y LA CAPTURA FINAL QUE SALIÓ AL FINALIZAR LA COMPRA DE LAS ENTRADAS. YA PASÓ UN MES PERO NO ME DAN SOLUCIÓN AL PROBLEMA, ADJUNTO LA BOLETA QUE LLEGÓ DESPUÉS DE VARIAS HORAS Y LOS DOCUMENTOS ADJUNTADOS AL CASO	CORREO	26/02/2025	Estimado(a) Sr(a). JHOJAYRA KELLY REYNA VILLANUEVA:  Previo cordial saludo me dirijo a usted, para comunicarle que 19.01.2025 usted presento un Reclamo Virtual con código: 97kcv2pn el mismo que se encuentra en proceso de atención por el área correspondiente, dicho reclamo esta dentro del plazo de atención de 30 días hábiles, es por ello que no procede el reclamo con código: ve0c0766j por DUPLICIDAD y por ende este reclamo se considera Archivado.  Sin mas que decir, me despido.
115	FEBRERO	23/02/2025	LDRV	743c519rq	-	RAUL FERNANDO LAGONES ESCOBAR	AL INGRESAR POR LA PUERTA DE LA AV. SINCHI ROCA, PAGUE 4 ENTRADAS MAS ESTACIONAMIENTO DOS HORAS Y ME COBRARON TARIFA PLANA DICE QUE POR ORDEN GERENCIAL DEBIAN COBRAR ASI, SOLO IBA A LA PISCINA QUE SU TIEMPO ES UNA HORA Y MEDIA Y LUEGO ME RETIRABA, DIAS ANTERIORES SOLO PAGUE DOS HORAS DE ESTACIONAMIENTO	CELULAR		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
116	FEBRERO	24/02/2025	LDRV	ve0c07729	-	VICTOR ALFREDO AREVALO SALINAS	SERPAR Y EL PARQUE ZONAL LLOQUE YUPANQUI VIENE PERMITIENDO QUE EN LOS EXTERIORES DE LA AVENIDA NARANJAL (ZONA PERIFERICA) SE CONTINUE INCREMENTANDO EL DETERIORO DE ESTA ZONA CON PINTAS DE BARRISTAS Y PANDILLEROS QUE ATRAEN GENTE DE MAL VIVIR, PERMITIENDO LA ACUMULACIÓN DE BASURA, Y LA PERNOCTACIÓN DE GENTE DE MAL VIVIR QUE TRAEN COLCHONES Y QUE REALIZAN SUS DEPOSICIONES Y MICCIONES EN LA ZONA, DUERMEN EN LAS BANCAS DE CEMENTO DE LA PUERTA DE REJAS (ENTRADA FALSA), APARTE DEL HEDOR, FUMAN HIERBA EN LAS NOCHES, TODO ELLO EN PERJUICIO DE LA POBLACIÓN QUE SE DESPLAZA DE ESTE A OESTE Y VICEVERSA, CON EL RIESGO QUE PASAN MADRES CON NIÑAS Y NIÑOS, DEPORTISTAS A PIE Y EN BICICLETA. NO PERMITAN QUE ESTA GENTE DE MAL VIVIR TOME ESA ZONA VERDE PARA SU MAL USO, DADO QUE LE PERTENECE AL ESTADO (SERPAR). NO SE PUEDE NI PASAR POR AHI DE NOCHE, SIN PENSAR QUE ALGO TE PUEDA PASAR. TOMEN ACCIONES INMEDIATAS EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS DEL PARQUE ZONAL.	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

117	FEBRERO	24/02/2025	LDRV	w1rcokjpp	-	KEVIN AYALA FABIAN	En primer lugar considero un abuso el cobro que los padres de familia realizamos al pagar nuestras entradas para acompañar a nuestros hijos menores al desarrollo de sus actividades académicas deportivas ya que ello solo tiene una duración de una hora. En segundo lugar en gestiones anteriores el uso de la pista atlética del campo deportivo del parque cahuide , era gratuito en los horarios de 06: 00 am a 09:00 am horas, situación que contribuía con el bienestar físico de los vecinos de la urbanización valdiviezo y al rededores por ello considero que se debería retomar esa administración	CORREO	06/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). KEVIN AYALA FABIAN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que en el Parque Zonal Cahuide no se cobra al acompañante de los menores de edad matriculados en los talleres que brinda SERPAR, y que solo en el caso de las academias o grupos externos se cobra la entrada a los acompañantes conforme al valor establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE del SERPAR LIMA, lo cual es de conocimiento de las escuelas deportivas, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de el correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros</p>
118	FEBRERO	25/02/2025	LDRV	w1rcokr3p	-	ROSELLA YVETTE SUAREZ ODAR	Mi nombre es Rosella Suarez Odar, madre de Adriano y Valeria Linares y tí de Angelo Uribe, alumnos del Taller de Teatro y Clown, siempre nos brindan una silla blanca para que los padres nos podamos sentar mientras esperamos a los niños ya que en este horario jueves de 10 a 11 am no hay taller de dibujo y nos brindan las sillas que usan los padres del taller de dibujo, envío las fotos del lugar, sin embargo, hoy el personal del parque no nos quiso brindar las sillas para esperar a nuestros niños que son las mismas sillas que usan los padres siempre para esperar a los niños por el sol extremo que hay que agota a los padres, explicamos que las devolveríamos a su lugar acabado el taller pero nos dijeron que podíamos esperar de pie pese a que estaban sin uso estas sillas, por ello, pongo mi queja porque es un maltrato no estamos pidiendo que le quiten las sillas a alguien sino que nos brinden las que se encuentran sin uso para poder esperar y no nos han permitido pese a que duas anteriores si se nos brindó. Solo nos indicaron quejense a la administración respuesta del personal de portería.foto adjunta 1. taller de dibujo sin uso con sillas sin ocupar que se encuentra frente al taller de teatro y clown donde estan nuestros niños, el personal dijo que solo usemos las 7 sillas que ya habian logrado coger algunos padres y que los demas esperen parados, son 20 niños en el taller y muchos padres son mayores y son llevados por sus abuelos.	CORREO		En la Subgerencia de Deporte Recreación y Cultura y Gerencia de Parques dentro del plazo legal

119	FEBRERO	26/02/2025	LDRV	w1rcok6z4	-	CARLOTA DEA TORRES COELHO	Al ingresar a la piscina recién se informa que hay intervalos para la piscina cuando se promociona el pago como "Full Day", eso es publicidad engañosa ya que le quita al usuario 30 minutos de tiempo entre intervalo en el que ni siquiera limpian la piscina y eso incomoda. Al dejar las cosas la señora Antonella de manera prepotente menciona que es señorita y trata de amiga dentro de la piscina. Dentro de la piscina se visualizaron otros usuarios con maleta y mochila, la señora no está identificada con una maleta de municipalidad. Si yo no hubiera traído una bolsa, hubiera tenido problemas. Por otro lado, en frente de ella y un señor hice el traspaso de las cosas, pero aún así mandó a alguien a revisar, tampoco identificada con nadie de la municipalidad, llamado Renzo, que no revise mi mochila, me hizo sacar y le mostré hasta mi ropa interior. A lo cual el señor irrespetuosamente me dijo delante de todos: "Que bonito calzón". Por otro lado, la oficina de administración no esta debidamente identificada y se mantiene la puerta cerrada. En la bolsa llevo mi billetera, celular, toallas y ropa porque por salud no debería entrar y salir de la piscina con ropa mojada y esos intervalos de espera de 30 minutos hacen que el usuario se enferme, es por ello que adicional se lleva la ropa. Nada de esto está a la hora de realizar la compra por el cual ese maltrato y mal manejo no protege al consumidor, se somete acoso y es publicidad engañosa. Un señor me tuvo que indicar donde es la oficina y para identificarla es viendo una moto. Tampoco se me informó que por las puras entraba porque ya debía salir.	CORREO	27/03/2025	Estimado(a) Sr(a). CARLOTA DEA TORRES COELHO:  Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.  Le informamos que en el ingreso del Club Metropolitano Lloque Yupanqui hay un letero con los turnos de la piscina para el caso de los usuarios que compran la pulsera del full day, y en la boletería se recalca cómo funciona el full day; durante la limpieza de la piscina y de los baños de damas y caballeros, a los usuarios no se les retira el precinto sino que se les reubica en una zona con sombra y es decisión del usuario si desea permanecer en la zona o salir al parque e ingresar nuevamente al establecimiento de la piscina; la limpieza de la piscina se hace de esta forma en cumplimiento de las normas de la materia. En cuanto al personal que tuvo una respuesta desatinada para con la reclamante y dejó pasar mochilas, lo cual está prohibido porque para ello existe un guardarropa, se informa que éste fue separado del equipo de guardapiscinas, 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.  Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios
120	FEBRERO	26/02/2025	LDRV	2qoclom47	-	LILIA ELIZABETH GUERRERO CADILLO	1. Las duchas de la piscina nunca están operativas. Soy vecina del Parque, pero ayer a un asistente de la piscina se dio cuenta que las llaves de agua están cerradas. El personal No abre las llaves porque no quiere trabajar, están de adorno. 2. Esta temporada al personal en las puertas se le ocurrió la gran idea que NO se puede salir por la segunda puerta peatonal. Pero si dejan salir a gente de su agrado o conocidos.	CORREO	06/03/2025	Estimado(a) Sr(a). LILIA ELIZABETH GUERRERO CADILLO:  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 en lo que se refiere a las duchas de la piscina, por lo que se ha procedido a recordar al personal que debe esmerarse en el cumplimiento de sus funciones, puesto que para nosotros es muy importante la experiencia de nuestros usuarios.  En lo que respecta a la segunda puerta peatonal, debemos informarle que excepcionalmente se permite el ingreso y salida de usuarios que asisten a terapias en la granja con menores de edad con habilidades diferentes o embarazadas.

121	MARZO	01/03/2025	LDRF	743c5129r	000003	GLORIA MARIA JARA MAMANI	EL DÍA 26/02, EL PROFESOR CESAR ARANIBAR DABA INSTRUCCIONES A MI HIJO FMAJ (10 AÑOS), YO SU MADRE ESPERABA EN LA PUERTA CERCA DE ELLOS A QUE TERMINARA DE HACERLO, OBSERVABA A MI HIJO INCÓMODO, ASUSTADO DESDE YA, CUANDO EL PROFESOR ARANIBAR EMPEZÓ A ALZAR MAS LA VOZ Y DECIR FRASES "TU NO DAS ALLÁ", "ENTIENDE TU NO DAS", ANTE ESO ME ACERCO A DEFENDER A MI HIJO PORQUE TODA SU ACTITUD DEL PROFESOR ERA OFENSIVA, ATACANTE. LE DIJE QUE NO PUEDE DIRIGIRSE ASÍ A UN NIÑO, QUE LE PASA, QUE ME VOY A QUEJAR. EL DÍA 26/02 LISSET CAMPOS, COORDINADORA, NO PERMITIÓ QUE NINGÚN PADRE DE FAMILIA INGRESE A LA PISCINA, ECHO PISTILLO A LA MAMPARA, CON ACTITUD VIGILANTE NO DE COORDINADORA, NO MOSTRÓ EN NINGÚN MOMENTO DISPOSICIÓN DE ATENCIÓN NI EXPLICACIÓN DEL PORQUE NO DEJABA ENTRAR A LOS PADRES. PRACTICAMENTE ERA UNA VIGILANTE, NO ERA COORDINADORA.	CORREO	31/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). GLORIA MARIA JARA MAMANI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que se llevó a cabo una reunión con su persona, el profesor de natación, Sr. César Aranibar, y la promotora deportiva, Sra. Lisset García, en la que la madre de familia expresó su malestar y el docente le ofreció disculpas por los comentarios dirigidos a su hijo; que la promotora deportiva expresó su compromiso de mejorar la comunicación con los padres de familia para evitar futuros malentendidos y adicionalmente, se decidió prescindir de los servicios del Sr. César Aranibar como profesor de natación a partir de marzo de 2025, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
122	MARZO	01/03/2025	LDRV	743c512vv	-	LISBETH NAREL CARHUATANTA CHILCON	<p>Descripción: Lima 01 de Marzo del 2025 A quien corresponda, Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui Cruce de Av. Universitaria y Av. Naranjal en el distrito de Los Olivos. Asunto: Solicitud de limpieza en el Parque Zonal Lloque Yupanqui Estimados señores, Por medio de la presente, me dirijo a ustedes con el propósito de solicitar una jornada de limpieza y traslado del área de reciclaje del Parque Zonal Lloque Yupanqui. Como visitante frecuente del parque, y vecino aledaño a la zona he notado la acumulación de residuos en un área específica del parque, la cual da enfoque al frente de mi domicilio y se encuentra cerca de la zona de juegos y columpios de los niños que ingresan al parque, lo que afecta tanto el medio ambiente por la acumulación de reciclaje, objetos en desuso y en desorden como la experiencia de la vista del parque desde mi domicilio (Adjunto fotos). Considerando la importancia de mantener este espacio público limpio y seguro para la comunidad, solicito amablemente la coordinación de una jornada de limpieza y traslado de la zona de reciclaje a otra zona donde no afecte tanto a los niños como el enfoque a mi domicilio, donde exista un refuerzo de las medidas de mantenimiento y respeto por los árboles donde la recolección de residuos dentro del parque sea en una zona donde no afecte a los visitantes, a los vecinos de la zona y las áreas verdes. Agradezco de antemano su atención a esta solicitud y quedo a la espera de su pronta respuesta, con el fin de dar</p>	CORREO	27/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LISBETH NAREL CARHUATANTA CHILCON:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que el área de reciclaje del Parque Zonal Lloque Yupanqui es un área en la que se acopian materiales para reciclaje y en desuso, y no es un área de acumulación de basura como señala en su reclamo, el mismo que ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de lo expuesto, le informamos que la administración ha dispuesto que el personal realice las acciones necesarias para que el lugar se mantenga limpio y ordenado y no afecte la estética del parque ni afecte la vista a los vecinos de la zona.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
123	MARZO	03/03/2025	LDRV	97kcv923d	-	MARCO ANTONIO INFANTE FUENTES	Compré por internet 2 entradas al parque y 5 entradas a la piscina y no me llegó el comprobante ni el código QR para presentar en la entrada. Como estaba con mi familia tuve que pagar en boletería para poder ingresar.	CORREO	10/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MARCO ANTONIO INFANTE FUENTES:</p> <p>Estimado luego de revisar su reclamo se solicita que precise la situación que lo motivo a consignar su reclamo con código: 97kcv923d . Asimismo adjunte el voucher de pago que realizo por Internet de 2 entradas al parque y 5 entradas a la piscina para proceder con el tramite correspondiente.</p> <p>Quedo a la espera de su respuesta.Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado.</p>

124	MARZO	04/03/2025	LDRV	mn3czv05k	-	PATRICIA DE FATIMA ALARCON CERNA	El parque del circuito magico del agua DEBE SER RESCATADO CON URGENCIA. Está convertido en un mercado sucio, mal oliente, desordenado, inseguro y con un batallón de gente destruyendo las instalaciones. Un lugar tan hermoso pagado por todos los peruanos, hechado a perder!!!	CORREO	27/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). PATRICIA DE FATIMA ALARCON CERNA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifiestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Magico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Le informamos que la administración del Parque viene tomando acciones respecto al comercio ambulatorio, el cual ha sido reducido hasta en un 95% y con relacion a la seguridad, que señala en su reclamo, se está trabajando con las autoridades policiales para que se incremente el patrullaje los fines de semana, además de haberse colocado planchas de metal en el perímetro exterior.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Parque para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para frecer una atención de calidad a nuestros usuarios.</p>
125	MARZO	04/03/2025	LDRV	dp0cww11	-	KARINA ISABEL SANCHEZ TANTA	Buenas tardes, específicamente fue en el área de la piscina, mi persona estaba con mi niña y solo tenía una mochila al pasar y me exigieron que debía dejar la mochila en el guardarropa mientras tanto mi hija y sobrino ya habían ingresado a la piscina y les indico que en otra oportunidad no tuve inconvenientes al respecto y se cerraron y fueron muy insistentes a que debía hacer ello, finalmente lo hice. Sin embargo, estaba muy molesta por su accionar porque finalmente me doy cuenta que al ingresar habían muchísimas personas con sus mochilas, he tomado fotos para que se den cuenta de la forma como las personas que forman parte de esta recreación tratan a algunas personas de manera distinta, considero que el trato y las normas deben ser para todos, lo peor es que no podía dejar los celulares en la mochila y no tenía donde dejarlos lo cual huzo que no pudiera disfrutar de la piscina, mencionar que en otras ocasiones que he venido no ha sucedido ello, en esta ocadion inclusive vine acompañada de mi cuñada y sobrinas. Ante lo expuesto, deben tomar las acciones correspondientes de lo sucedido.	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
126	MARZO	08/03/2025	LDRV	e1rcmkzjm	-	MARCO ANTONIO INFANTE FUENTES	Compré por internet 5 entradas para la piscina y 2 entradas para el parque para el día domingo 2 de marzo 2025 y no me llegó el recibo de compra, y tuve que pagar en la boletería para poder ingresar. Recién me mandan el recibo con el código QR el día lunes 3 de marzo 2025 cuando ya no lo necesitaba. Pido se me devuelva el dinero.	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
127	MARZO	09/03/2025	LDRV	w1rcoj3lm	-	ARTURO ANDREEY HUAYLLA CACERES	Una vergüenza total que el portero obligue a todas las personas ir a las duchas y no pasar por la puerta. El señor impidiendo el paso a cualquier persona no dejaba entrar por la puerta hasta el punto de usar la mano. Una vergüenza total	CORREO	13/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ARTURO ANDREEY HUAYLLA CACERES:</p> <p>Estimado, le expreso un cordial saludo y luego de la revisión de su reclamo virtual se puede corroborar que usted a consignado otro reclamo con código de registro: 12vcqj1kw, por el mismo motivo por lo el reclamo antes mencionado sera atendido de acuerdo al plazo establecido de 30 días hábiles, y este se rechaza por duplicidad se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>

128	MARZO	09/03/2025	LDRV	12vcq1kw	-	ARTURO ANDREEY HUAYLLA CACERES	El portero de la piscina del parque de huiracocha se sobrepasó con las personas, obligando a las personas a pasar por las duchas. Hasta el punto de usar fuerza y usar palabras de mal vocabulario. Una vergüenza total tener una persona así, hace quedar mal al parque	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
129	MARZO	09/03/2025	LDRV	nwnk1k0ld	-	RUTH GUTIERREZ CRUZ	Jóvenes que parecen pertenece a grupo de barritas empujo a la piscina a personal de salvavidas que custodiaba la piscina de parte honda de la piscina casi hace que caigan sobre las personas que se encontraban dentro de la piscina , es inconcebible que no tengan camara de videovigilancia y que el personal que tienen nada pudieron hacer, solo limitaron a indicarles que está bien lo que hacen, pero nosotros como ciudadanos nos sentimos totalmente desprotegidos como es posible ello en vuestra institución y no tengan el apoyo del serenazgo o policía en estos casos, cualquiera nos puede lastimar y aquí nadie puede hacer nada.	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
130	MARZO	09/03/2025	LDRV	lrmcw63km	-	Jose Wilfrido Moncada Moncada	1er punto: Me acerqué a administración para plantear un problema y resulta que la administradora muy desubicada, grosera y con mucha falta de respeto, mas que soy un extranjero (turista) que estaba de paseo, muy mal la verdad. 2do punto en el area de los animalitos no hay supervision para los animalitos, y además ahí un animalito suelto en la interperie al contacto con el humano al riesgo de ser maltratado o algun otro daño que le podría pasar. (Recalcar ese detalle, por que no había cuidadores cerca.	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
131	MARZO	09/03/2025	LDRV	dp0cw7m3n	-	ERICK ANTONIO LOPEZ LLANOS	He visitado su establecimiento y para empezar, en el area zoologico no hay supervision de ninguna jaula y habia un monito fraile suelto, por lo cual me dijeron q me acerque administracion para informar y la encargada de administracion fue super descortes y desubicada de su puesto al responderme grosera porque mi pareja q es extranjero le habló amablemente. Y por otra parte el area de piscina es super antihigienica ya que el aforo es excesivo y queda a lo mucho 30cm2 por persona dentro de la piscina, arriesgandonos de una infeccion o una reaccion cutánea.	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
132	MARZO	10/03/2025	LDRV	lrmcw6pre	-	FRANK BENITO FARIAS VALVERDE	Bueno yo Frank Benito Farias vine al parque cancha los Soldados con mis menores hijos y mi esposa donde la vigilante sexo femenino de una manera altanera y agresiva nos agredio a mi señora verbalmente motivo q' estaba serrada la puerta y aviamos llegado afuera orario pero senora le dijo a mi señora que eya ria pasar a quien quisiera y era verdad por que cevio señora con sus dos perros y personas jugan en cancha osea no estava serrado lo cual yo le hice ver senora y la senora vigilante de una manera vulgar me respondió no jodas y se metio caseta "lo cua l a goir ayi".	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

133	MARZO	10/03/2025	LDRV	pp4cr9910	-	<p>RAUL TAMANI ARBILDO</p> <p>Hola soy Raul Tamani Arbildo DNI 75887601, visite el parque huascar con unos familiares que viven en la zona de Villa el salvador, pagamos la entrada con comprobante de pago de 3 personas B003-0 067979, compramos las entradas todo con normalidad pero ocurrió algo inesperado haciendo de nuestra visita y retiro familiar un momento amargo porque compramos entradas para la piscina para entrar en el turno de 4:00 pm a 5:30 pm, mi familiar Jose penalosa Zamora hizo la cola por todos nosotros pero cuando estuve en la puerta le dijeron espera a todos para que entren todos juntos y el eso hizo, entonces llegamos a la puerta de ingreso a la piscina pero cuando le dijimos al señor que estaba controlando el ingreso ya estamos todos juntos nos dijo que volviéramos hacer la cola desde atras le dijimos pero estabamos en la cola y me dijiste espera que todos esten y al final me dices que haga mi cola nuevamente, estamos parados desde las 3:45 haciendo nuestra cola y me mandas hacer la cola nuevamente, se puso terco el de seguridad, al final de tanto que discutí mi familiar que estaba haciendo la cola regresamos sin hacer mas problema. Quiero hacer un llamado para que pongan personas que se acuerden y que esten en optimas condiciones mentales no puede estar una persona que se olvida rápido cuidando la puerta porque no daría seguridad, porque al parecer el señor que estaba en la puerta tiene su cerebro volátil que no se acuerda de lo que dice pasando unos minutos. Esperamos que mejore con su personal, si por ello pagamos la entrada servicio de parrillas etc</p>	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
134	MARZO	11/03/2025	LDRV	o9kc9n03p	-	<p>MELANIE YARUSKA SALAZAR MOSCOSO</p> <p>Al momento de comprar las entradas para el área de la piscina me quisieron cobrar un extra de 3 soles por la entrada del parque, el cual NO IBA A UTILIZAR y solo querían cobrarme por pasar. En la página web específica claramente los 5 soles de la entrada de la piscina, y por el simple hecho de pasar por el parque no otorga el derecho de cobrar sobretodo si las mismas instalaciones no se están usando.</p>	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

135	MARZO	11/03/2025	LDRV	lrmcw6j44	-	JULIO FROYLAN SOLANO CHOQUEHUA NCA	Buenas tardes me llamo Julio Solano labore en el parque Huiracocha del 07/01/2025 al 16/01/2025 como Salvavidas (socorrista) A la fecha no me cancelan los días laborados, pero ellos ya generaron el recibo por honorarios. Porque yendo en contra de lo establecido que si yo brindó un servicio emito mi recibo, ellos exigen que les den la clave sol que es privado para ellos generarlo. Me piden que para pagarme tiene que ser la cuenta vinculada a la SUNAT( cabe mencionar que esa vinculación no es para pago de haberes, la SUNAT lo utiliza para devoluciones o detracciones. Soy militar y según lo que me indica la SUNAT solo puedo vincular la cuenta del banco de la nación, no de otros bancos y los encargados de pago me dicen que tengo problemas con mi CCI pero no dan otra solución La cuenta se encuentra activa y sin ningún problema, pero los encargados quieren que les hagan la tarea no buscan ninguna solución ya estamos casi quincena de marzo y no me cancelan el mes de enero Solo son 10 días de trabajo y no se porque se hacen tanto problema por un monto pequeño Adjunto el recibo generado por serpar Respuesta de la SUNAT que no podré vincular otro CCI que no sea banco de la nacion	CORREO		En la Oficina General de Administracion y Finanzas dentro del plazo legal
136	MARZO	14/03/2025	LDRV	12vcqlv7o	-	JENIFFER LIZZIE MIRANDA CARHUAYO	Se está cobrando el ingreso al parque 3 soles y a parte la piscina 5.5 soles cuando uno solo va a la piscina x persona se está pagando 8.5 cuando solo usamos la piscina no el parque y eso es desde este año	CORREO	19/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JENIFFER LIZZIE MIRANDA CARHUAYO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que el cobro se realiza de conformidad con las tarifas establecidas en el Texto único de Servicios No Exclusivos - TUSNE del Servicio de Parques de Lima, actualizado con Resolución de Gerencia General Nº 020-2025 del 21 de enero de 2025; asimismo estas tarifas se encuentran establecidas en el sistema de caja; motivo por el cual el personal de caja cumple estrictamente lo establecido en el sistema, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>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.</p> <p>Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que este incidente le haya causado, y le agradecemos su colaboración para la mejora continua de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

137	MARZO	16/03/2025	LDRV	743c5nggv	-	RONALD HUMBERTO HUAMANI CASTILLO	Buenos días,soy Ronald Huamani un vecino. como es posible que hayan quitado los juegos libres... Aparte están destruyendo áreas verdes por pisos de cemento. Me parece un abuso,ya que no todos tenemos economía para pagas juegos particulares. Exigimos un juego libre como en todo parque. Yo soy un vecino que pago todo mis impuestos y la verdad esto es un abuso de autoridad. Gracias	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
138	MARZO	16/03/2025	LDRV	43ecm41r7	-	JOAQUIN ALBERTO GARCIA VALENZUELA	NO ME DEJARON ENTRAR AL PARQUE AUN VIENDO QUE SI HICE EL PAGO DE LAS ENTRADAS	CORREO	20/03/2025	Estimado(a) Sr(a). JOAQUIN ALBERTO GARCIA VALENZUELA:  Estimado,  Mediante la presente se le comunica que luego de revisar su reclamo presentado el 16.03.2025 con código de registro: 43ecm41r7 se requiere que precise y detalle el motivo por el cual consigna su reclamo, para proceder a atender su reclamo virtual.  Sin mas que decir, me despido.Se archiva automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado
139	MARZO	17/03/2025	LDRV	o9kc9n5vl	-	ALEXANDRA BRIGGITHE CAQUI RIOS	Fui a los módulos de comida y al pedir mi comida y luego bebida que en este caso fue una gaseosa Inka kola me doy con la sorpresa de que era bamba 1.- el sabor 2.- la tipografía 3.- botella reutilizada 4.- pocas burbujas en la bebida 5.- la etiqueta está mal encajada y pegada. Encima de todo el precio era mucho más elevado que se entiende ya que estoy dentro del parque, lo que no entiendo es que vendan productos en esas condiciones dentro del parque huáscar aun pagando más del precio normal.	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
140	MARZO	17/03/2025	LDRV	krqc7nwon	-	CÉSAR ARTURO FERNÁNDEZ TELLO	Se tiene mas de 6 meses(2° convocatoria 2024) desde que se gano la subasta de un terreno pero hasta ahora no se firma la minuta de compra venta y no se tiene definido una fecha para hacerlo para hacer la firma.	CORREO		En la Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario dentro del plazo legal

141	MARZO	19/03/2025	LDRV	krqc7mpmj	-	VICENTE RAUL FERNANDEZ CASTAÑEDA	Presente. Asunto: Queja formal por negligencia administrativa, falta de apoyo al personal de salvavidas y conductas inapropiadas del personal. Estimado señor Emilio Chero Valencia, Por medio de la presente, como ciudadana y usuaria del Parque Zonal Lloque Yupanqui, me permito expresar mi profunda preocupación e indignación respecto a los hechos ocurridos el pasado domingo 9 de marzo en las instalaciones del mencionado parque. Durante mi visita, fui testigo de un incidente alarmante en el que el salvavidas Renzo Yden López Castillo fue agredido físicamente por un grupo de entre 8 y 10 personas. Este acto de violencia no solo puso en peligro la integridad del salvavidas, sino también la seguridad de los bañistas presentes. A pesar de la gravedad de la situación, la administradora del parque, la señorita Sheyla del Pilar Yurivilca González, no tomó medidas inmediatas ni efectivas para garantizar la seguridad de los presentes. Cabe destacar que, según información proporcionada por el personal del parque, la señorita Yurivilca González permitió el ingreso de estas personas, a pesar de que el jefe de seguridad Manuel había advertido sobre su comportamiento conflictivo. Además, me permito aclarar que la desafortunada declaración de que "por un simple empujón no se llamaría al serenazgo" fue realizada por la administradora Sheyla del Pilar Yurivilca González, declaración que fue simplemente comunicada por el encargado del grupo de salvavidas, el señor Elías Esteban Velásquez Pedraza. Mi indignación como usuaria se ve incrementada por el hecho de que, a pesar de la	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
142	MARZO	21/03/2025	LDRV	o9kc90pw2	-	LUIS YUL BALTODANO MARQUEZ	A pesar de que pudimos realizar la compra de entradas para el parque y la piscina, no nos permitieron ingresar a la piscina, aún cuando le comentamos que habíamos realizado la compra por medio de esta web, lo cual generó mucho malestar ya que eramos 6 personas que veníamos de diferente lugar y gastamos dinero. y tiempo para movilizarnos. Exigimos la devolución del precio de nuestras entradas así como también cubrir los gastos del pasaje de cada uno de nosotros.	CORREO		En la Oficina de Tesorería dentro del plazo legal
143	MARZO	21/03/2025	LDRV	krqc7mdgj	-	ROBERTO ALONSO ODIAGA ZEVALLOS	Registré un reclamo, con código pp4cr775q, el 09 de febrero de 2025; ha pasado más de 1 mes y no he obtenido respuesta. De acuerdo con el correo recibido al hacer mi reclamo, la respuesta debió llegarme en máximo 30 días, tal como sigue: "Te brindaremos una respuesta en un plazo máximo de 30 días hábiles. Atentamente, El Responsable del Libro de Reclamaciones SERVICIO DE PARQUES DE LIMA"	CORREO	22/03/2025	Archivado automáticamente porque el ciudadano ha desistido del reclamo

144	MARZO	21/03/2025	LDRV	Oz2cergnr	-	CRISTINA ELIZABETH VERTIZ SALCEDO	<p>He venido después de casi 4 años a verificar el estado del árbol que compré como parte del programa Raíces de Vida. Hasta el año 2022 me enviaron reporte de mantenimiento. Es sumamente irresponsable que cumpliéndose hoy 4 años desde el fallecimiento de mi madre ( en cuya memoria pusimos el árbol) hoy con mi papá que ha venido del extranjero y mis hermanos , veamos que nuestro árbol y en general la zona se encuentran en pésimo estado. Estoy muy mortificada porque lo que debió ser un grato recuerdo y homenaje en este día, se convirtió en un mal momento. Exijo que el programa cumpla con las condiciones señaladas al momento de la compra y que me den una fecha cierta en la cual pueda visitar mi árbol y este se encuentre en condiciones correctas. Por peso no puedo subir el video que grabé. Adjunto fotos</p>	CORREO		En la Gerencia de Areas Verdes dentro del plazo legal
145	MARZO	21/03/2025	LDRV	nwn1e2zq	-	JORGE LUIS SOTO GALLARDO	<p>Es imposible que no hubiese. Un cartel en todo al REDEDOR DELMPARQUE que indique exactamente. Por donde es la entrada al publico.... y en la av arequipa cuadra 9.. un personal dentro delnparque nos indico que la entrada esta enpetituar.... DANDO TODA LA VUELTA CON MI PADRES MAYORES.... la entrada esta frente al estadio y estacion del metropolitano... y aun aai sin ningun cartel de aviso... tengan en cuenta que los visitantes somoa fuera de lima</p>	CORREO	27/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JORGE LUIS SOTO GALLARDO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, informándole que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que las indicaciones sobre el acceso al Circuito Magico del Agua se encuentra solo en la página web.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad y como es parte de nuestro compromiso con la mejora continua de la prestación de nuestros servicios, la administración del Parque de La Reserva viene evaluando la colocación de letreros indicativos en el exterior, en los que se informe donde queda la Boleteria principal (puerta 3) y las boleterias por las que se puede ingresar con autos.</p> <p>Agradecemos su atención y reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua de la calidad de los servicios que ofrecemos en nuestros parques.</p>
146	MARZO	22/03/2025	LDRV	97kcvrml	-	SILVANA CAROLINA VALLE OBLITAS	<p>Mi niña se encuentra inscrita en las clases de natación; sin embargo, hoy al acercarme nos comunican que digesa suspendió la piscina por observaciones que realizaron, lo cual es responsabilidad únicamente del parque, mi niña se quedo llorando porque ya habrán más clases de natación. Nos indicaron que podemos cambiar de taller; sin embargo, mi niña no desea otro taller. Por ello solicito la devolución del dinero pagado en su totalidad.</p>	CORREO	27/03/2025	<p>Estimado,</p> <p>Mediante la presente se le comunica que luego de revisar su reclamo presentado el 22.03.2025 con código de registro: 97kcvrml se requiere que precise y detalle el motivo por el cual consigna su reclamo, para proceder a atender su reclamo virtual asimismo adjunte su voucher de pago, que realizo por el taller de natación en el Club Metropolitano Capac Yupanqui.</p> <p>Sin mas que decir, me despido, archivado automáticamente porque no se emendó observación en el tiempo solicitado</p>

147	MARZO	22/03/2025	LDRV	43ecmjqnj	-	Cristian Cesar Trujillo Calle	Es algo irracional no dejar acceder acompañantes a partir de las 6 de la tarde, para que están las tribunas? acaso robaran algo del complejo?	CORREO	31/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). Cristian Cesar Trujillo Calle:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en atención a la consulta efectuada en el Libro de Reclamaciones Virtual de SERPAR LIMA. indicarle que lamentamos cualquier inconveniente que haya experimentado durante su visita al campo deportivo del Parque Metropolitano Los Soldados el día 22 de marzo de 2025. Sin embargo, queremos informarle que las normas establecidas por la entidad indican explícitamente que a partir de las 18:00 horas, solo acceden al parque los jugadores que alquilan la cancha. Esto lo podrá corroborar con la información que se brinda en la página web de Serpar en donde se realizan las reservas virtuales de la cancha.</p> <p>Esta medida se debe a que, el horario de atención del parque es hasta las 18:00 horas, y a esa hora las puertas del parque proceden a cerrarse, permitiendo únicamente el ingreso de jugadores que previamente han reservado el uso de los espacios deportivos. El objetivo de esta disposición es garantizar la seguridad de todos los usuarios y la correcta administración de las instalaciones.</p> <p>Agradecemos su comprensión y tomaremos en cuenta su comentario para futuras evaluaciones de nuestras políticas.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo <a href="mailto:atencionalusuario@serpar.gob.pe">atencionalusuario@serpar.gob.pe</a> o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p>
148	MARZO	24/03/2025	LDRV	97kcvrq57	-	ADALBERTO JOSE HUAMAN GARCIA	Como fue día jueves que ingresan mascotas, y que practico footing en el interior del parque, en tres oportunidades he sido perseguido por un perro de talla mediana bastante agresivo, con la complacencia de los dueños quienes lo tenían sin cadena. Asimismo por el lado de piscina presencié el ataque de un perro de talla grande bastante corpulento, a una señora con su menor hijo de cinco (05) años, el dueño se apresuró a contener al perro y lo sujeto retirándolo, el perro no tenía cadena, la misma que posteriormente se la puso. Aborde a la Señora a ver si se estaba bien, pero me manifestó que el perro la había mordido en la mano por defender a su hijo, pues me indico que el perro a pesar que ella caminaba junto a su hijo el can se dirigía a atacar a su hijo. Ahora va a tener que aplicarse la vacuna antirrábica. Asimismo, es necesario que evalúen la presencia de los perros por lo acontecido. Y también porque en otros días jueves que he concurrido me he percatado de la suciedad que hay por los excrementos de éstos animales, inclusive en el pasto, los perros también se orinan en cualquier sitio, inclusive en el gras, corriendo el riesgo las personas que descansan en el gras de contraer enfermedades de la piel o parasitarias, especialmente los niños. Sería importante que se tomen las medidas respectivas en forma urgente, de ser necesario se suspenda en forma definitiva esa actividad de los jueves en resguardo de la salud de las personas, especialmente los niños. Por otro lado, debo solicitarle que tengan a bien le pongan atención a los baños del parque, pues en éstos cinco (05) meses que voy concurriendo al Parque Sinchi Rocca, no he	CORREO		En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

149	MARZO	24/03/2025	LDRV	dp0cw2q5o	-	ELAR FREDDY CUEVA SALAZAR	NO PUEDE SER POSIBLE QUE, HABIENDO PAGADO UN DERECHO DE INGRESO AL PARQUE ZONAL, NOS RETIREN DE LAS CANCHITAS DE FUTBL, POR EL HECHO QUE ALGUIEN LA ALQUILO; EN ELLA ESTABAMOS JUGANDO CON MENORES DE EDAD, UN DIA QUE SE SUPONE DE ESPARCIMIENTO. ESTO ES UN ABUSO QUE SE COMETE CON LA JUVENTUD. DEBEN CONSIGNAR EN LAS CANCHAS QUE ESTAN ALQUILADAS.	CORREO	24/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ELAR FREDDY CUEVA SALAZAR:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por el SERPAR y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Al respecto, le informamos que el costo del uso de las lozas y canchas deportivas no se encuentra incluido en la tarifa de ingreso a los Parques Zonales, lo que es de conocimiento de nuestros usuarios, y se encuentra regulado en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE del SERPAR LIMA, motivo por el cual su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo <a href="mailto:atencionalusuario@serpar.gob.pe">atencionalusuario@serpar.gob.pe</a> o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p>
150	MARZO	24/03/2025	LDRV	dp0cw2q15	-	CARLA PILAR OTINIANO SANCHEZ	El día Sábado 22 de Marzo asistí con mi menor hijo a sus clases de natación que brinda el parque y nos dijeron que fueron canceladas porque el agua de la piscina no era apta .Yo hice el pago por 8 clases y solo recibí 4 clases mi hijo .No nos dieron razón de cuando ni como sería la devolución del dinero .Ya que querían que yo vaya a recibir clases a Otro distrito lo cual no me es posible porque está muy lejos .Ya que el parque fue el que no cumplió con el servicio debe hacer la devolución del dinero porque si el agua no es apta es responsabilidad del parque no de los alumnos .Adjunte mi solicitud y el recibo del pago de los 115 soles por las clases mi DNI y el de mi hijo pero me rechazan La solicitud .Además de que en su sistema ustedes también cuentan con los datos que realice el pago y saben que ustedes suspendieron las clases y que eso implica la devolución por no cumplir con el servicio acordad	CORREO		En la Subgerencia de Deporte Recreacion y Cultura y Gerencia de Parques dentro del plazo legal

151	MARZO	24/03/2025	LDRV	dp0cw2mqw	-	<p>Estimados representantes del Club Metropolitano Capac Yupanqui, Por medio de la presente, quiero expresar mi profunda molestia por la pésima experiencia que tuvimos el día, 20 de marzo, en sus instalaciones. Mi familia y yo adquirimos entradas a través de su página web para el uso de la piscina, confiando en la información publicada. Sin embargo, al llegar al club, nos informaron recién en ese momento que la piscina no estaba en funcionamiento. Esta grave falta de comunicación nos generó los siguientes perjuicios: Malestar y decepción en la familia, ya que nuestra visita estaba centrada en el uso de la piscina. Crisis emocional en un menor con síndrome de Down, miembro de nuestra familia, debido al cambio inesperado en la actividad planificada. Gastos innecesarios en pasajes, ya que viajamos desde otro distrito exclusivamente para este servicio. Pérdida de permisos laborales, que fueron gestionados con anticipación para poder disfrutar del día en sus instalaciones. Para agravar la situación, el administrador del club nunca salió a dar la cara ni a ofrecer una solución en persona. En su lugar, recibimos una respuesta totalmente inaceptable por teléfono, en la que se nos ofreció cambiar el acceso a la piscina por un "paseo a caballo", lo que consideramos una falta de respeto y una burla hacia nuestra familia. Exigimos una respuesta inmediata que incluya: - La devolución total del dinero pagado por las entradas. - Una compensación por los perjuicios ocasionados. - Acciones correctivas para garantizar que esta falta de información y atención no vuelva a ocurrir.</p> <p>Quedamos atentos a su pronta respuesta. Atentamente,</p>	CORREO	27/03/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ANA GRETA LUCIA GAMARRA ROJAS:</p> <p>Estimado,</p> <p>Mediante la presente se le comunica que luego de revisar su reclamo presentado el 24.03.2025 con código de registro: dp0cw2mqw se requiere que precise el Club donde ocurrieron lo hechos, motivo de su reclamo, asimismo adjunte su voucher de pago, que realizo por las entradas por el uso de la piscina, para proceder a atender su reclamo virtual.</p> <p>Sin mas que decir, me despido. Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>
-----	-------	------------	------	-----------	---	---	--------	------------	---