

TERCER TRIMESTRE AÑO 2025

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN					ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
1	JULIO	01/07/2025	LDRV	43ecm1jvv	CARMEN URSULA BARRIENTOS CCOYLLA	Que de la subasta realizada en el año 2023 por parte de SERPAR y habiendo adjudicado el predio ubicado en el Lote 1 de la manzana A de la urbanización Fundo Pariachi del distrito de Ate cuya partida es N°13153690 al momento NO PUEDO elevarlo a RRPP debido a que faltan que me entreguen documentos. Realice el reclamo con código krqc7ongq del cual solicite la entrega del documento 1. Resolución certificada del consejo directivo de designación del funcionario representante vigente (donde me notificaron que lo tienen para entrega) y del documento Copia certificada de constancia de No adeudo 2024 (que al momento no me entregan). El reclamo krqc7ongq a la fecha no ha sido resuelto, pues no se me ha notificado para recoger la Copia certificada de constancia de No adeudo 2024, han levantado dicha solicitud con la emisión del depósito en fecha 25/05/2025 y la emisión de los recibos en fecha 28/05/2025, y donde hacen mención que están "solicitando dicho documento" correspondiendo estas acciones internas a su representada. Es decir sino presente el reclamo krqc7ongq, no se realizan los pagos a la municipalidad de Ate, debiéndome de entregar estos documentos físicamente para inscribir a RRPP. Como parte interesada envío correos de seguimiento en fecha 06/06/2025 y 19/06/2025 dirigidos a Inés Rodríguez, con copia a los diferentes funcionarios. Con llamada al 991040525 en fecha 01/07/2025, donde no obtengo respuesta de ninguna de las partes. La subasta fue en Octubre 2023 y a la fecha de hoy Julio 2025, no puedo inscribir a los registros públicos el predio adjudicado por que no me entregan los documentos completos, pues mencionan en correo del 30/05/2025 "En ese sentido nos encontramos solicitando la constancia de no adeudo hasta el año 2025", necesito que se me entreguen los documentos físicos tangibles, mas no los comentarios de los flujos internos que entiendo deben de	Correo Electronico	22/08/2025	Estimado(a) Sr(a). CARMEN URSULA BARRIENTOS CCOYLLA: A través del presente, la saludo y expreso nuestras mas sinceras disculpas por lo sucedido y lamentamos profundamente los inconvenientes por la la subasta publica realizada en el año 2023. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se coordino con la Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario los mismos que señalan lo siguiente " En atención al reclamo realizado por la señora Carmen Ursula Barrientos Ccoylo, debemos indicar que la Oficina General de Aportes y Patrimonio Inmobiliario estuvo en constante contacto, a fin de indicar la situación del trámite de solicitud de la constancia de no adeudo correspondiente al año 2025 del distrito de Ate, en ese sentido se adjunta los pedidos realizados por esta oficina ante la municipalidad antes mencionada, el cual preliminarmente fue rechazado y el cual a la fecha fue admitido, indicando que se atenderá en un plazo de 5 a 30 días hábiles.Por otro lado, debemos indicar que, la resolución certificada del consejo directivo que designa a la actual Gerente General, se encuentra para la entrega de manera presencial, por ser un documento certificado. Finalmente se adjuntan los cargos de las solicitudes de constancia de no adeudo realizadas por esta oficina". Asimismo, para una mejor informacion, le invitamos a comunicarse a nuestra Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario al numero

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
2	JULIO	01/07/2025	LDRV	0z2cejrd5	-	MARISABEL ALARCON CASTILLO	Mi familia y yo siempre venimos a este parque, pero el dia de hoy, nos hemos acercado al parque huiracocha alrededor de las 4:40 pm y los cajeros estaban cerrados y nos dicen que la caja para ILUSIONATE si esta abierto, que si queremos entrar SOLO AL PARQUE debemos pagar igual 5 soles. Sin embargo en su página indica que la atención del parque es de 9 am a 17:30 de la tarde pagando 3 soles. Tanto el personal de caja y seguridad del parque de forma muy prepotente no nos daban ninguna explicación, y simplemente nos decían que ya no había atención para entrar al parque, siendo las 4: 40 pm	Correo Electronico	7/07/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MARISABEL ALARCON CASTILLO:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>Cabe manifestar que su reclamo virtual debe contar con toda la información completa, que la motivo a usted a consignar su reclamo virtual en el Club Metropolitano Huiracocha.</p> <p>Asimismo, detalle a que se refiere con lo siguiente " y nos dicen que la caja para ILUSIONATE" sirvase a consignar su reclamo de forma clara para proceder con el trámite correspondiente.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>
3	JULIO	01/07/2025	LDRV	g1vcmgv90	-	YOEL MIGUEL MALPARTIDA PONCE	Participo en las convocatorias de subastas del año 2024 , primera y segunda convocatoria . Se cambio de Gerente en Serpar y los trámites se congelaron . Recien en marzo se pudo poner nuevamente en marcha las tomas de firmas necesarias . Sin embargo esta demora me genera una multa en el momento de registrar mi propiedad en mi distrito y en la otra minuta tenemos una observacion que se demora en responder . Sobre mi tercer predio aun estamos a la espera de toma de firmas .Deseo que agilizan los trámites y subsanaciones que les corresponda asi como gestionar la amnistia de las multas o demas penalidades pq no es mi responsabilidad	Correo Electronico	22/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). YOEL MIGUEL MALPARTIDA PONCE:</p> <p>A través del presente, lo saludo y expreso nuestras más sinceras disculpas por lo sucedido y lamentamos profundamente los inconvenientes por la subasta pública realizada en el año 2024.</p> <p>Le informamos que, considerando que se coordino con la Gerencia de Aporte y Patrimonio Inmobiliario - OGAPI su reclamo ha sido DENEGADO por lo que hago mencion a lo siguiente: " En atención al reclamo realizado por el señor Yoel Miguel Malpartida Ponce, debemos indicar que la Oficina General de Aportes y Patrimonio Inmobiliario, a la fecha atendió su solicitud respecto a la elaboración de la cláusula adicional a la minuta de compra venta, respecto al Lote 11, Manzana E de la Urbanización La Alameda de Carabayllo, distrito de Carabayllo, provincia y departamento de Lima, para lo cual se le comunicó que nos encontramos a la espera de su visita a las oficinas de SERPAR LIMA para la suscripción de la antes mencionada. Por otro lado, debemos indicar que corresponde a cada adjudicatario realizar los trámites correspondientes al alta respecto al contribuyente de cada municipalidad. Finalmente, se adjunta la copia de la cláusula adicional a la minuta de compra venta"</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
4	JULIO	06/07/2025	LDRV	zzoc6d941	-	YOSEM JOSE PAITA CHIRINOS	Somos la comunidad Pokémon go san Juan de Lurigancho y en los eventos realizamos dentro de wiracocha , obteniendo una gran cantidad de participantes,en serpar hay publicaciones que apoyan el juego. Al momento de querer salir del recinto por motivos del juego (distancia) el personal de seguridad irrumpió la salida, diciendo que solo pueden salir 2 personas,al ver la cantidad de personas y la insistencia,tuvieron que ceder,queremos que tengan conocimiento que hay una gran comunidad del distrito y participamos en el parque y lo otro es que hay perros ingresando por la parte del play land park (perros que atacan).	Correo Electronico	11/08/2025	Estimado(a) Sr(a). YOSEM JOSE PAITA CHIRINOS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que la Administración del Club Metropolitano Huiracocha manifiesta que cualquier actividad grupal o evento especial que se quiera realizar en el Club debe ser comunicado previamente, a fin de poder informar oportunamente a los guardaparques sobre las características del mismo y las facilidades que requieren los participantes para el desarrollo adecuado de sus actividades; que en esta oportunidad, no se recibió ninguna comunicación previa por parte de la comunidad, motivo por el cual los guardaparques solo cumplieron con su trabajo porque no tenían ninguna orden dada por parte de la administración del Club Metropolitano Huiracocha por lo que se solicita que, en futuras ocasiones, se establezca una coordinación anticipada, a fin de garantizar una experiencia satisfactoria, segura y agradable para todos los participantes, motivo por el cual su reclamo ha sido DENEGADO.
5	JULIO	06/07/2025	LDRV	6zmc20rqd	-	CAROL HELENE RODRIGUEZ TORREALVA	Tuve que hacer el cambio en 5 cajas porque ninguna de las cajeras tenía cambio para poder ingresar. Éramos 3 personas y el horario era de afluencia de público.	Correo Electronico	1/08/2025	Estimado(a) Sr(a). CAROL HELENE RODRIGUEZ TORREALVA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas a usted y sus acompañantes. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la Administración del Parque informa que normalmente las cajeras cuentan con sencillo para poder dar cambio a los usuarios inmediatamente.
6	JULIO	07/07/2025	LDRV	j7ecwp34k	-	PEDRO ENRIQUE ESPINOZA VILELA	Visitamos el Parque de la Reserva después de mucho. Pagamos la entrada, nunca especifican al ingresar que se debe pagar para ver todas las piletas. Intento ir al otro lado del parque, donde está la piletta de Fermín Tangüis pues deseo ver el Mariposa y resulta está cerrado el ingreso pues debo pagar por entrar a ese sector donde aparece un cartel que dice Cherry Blossom, específico que solo deseo ver el Mariposario y me dicen que está en ese sector pero para ingresar a ese sector debo pagar 5 soles más aparte del pago de ingreso al Mariposario lo cual me parece un abuso pues no lo especifican al ingreso además que te obligan a pagar por ir a un sector donde están más piletas por lo cual uno ya pagó entrada y encima te obligan a pagar así sólo deseas ver el Mariposario.	Correo Electronico	1/08/2025	Estimado(a) Sr(a). PEDRO ENRIQUE ESPINOZA VILELA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que la Administración del Circuito Mágico del Agua informa que en la página web se informa que el evento Cherry Blossom tiene un costo adicional, su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, y con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se informa al reclamante que en caso regrese con su familia, y previa coordinación con la Administración del Parque, les llevarán a pasear de manera gratuita al Mariposario.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
7	JULIO	10/07/2025	LDRV	mn3czomze	-	YARUMI GLADYS ANAMPA RUIZ DE LA VEGA	Compre una tarjeta del ClubMet el 30/08/2024 y hasta la fecha la sede donde elegí recoger no sabe nada, he acudido muchísimas veces, invirtiendo tiempo, pasaje y pagando entrada al parque solo para acudir a su oficina administrativa y nunca recibir una respuesta definitiva. Estoy cansada de ello y solicito se me reconozca dicha inversión. Muchas gracias	Correo Electronico	27/08/2025	Estimado(a) Sr(a). YARUMI GLADYS ANAMPA RUIZ DE LA VEGA: 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, y en relación a lo señalado en el Libro de Reclamaciones Virtual, lamentamos lo sucedido e infórmale que se coordinó con la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA e informan lo siguiente: "el programa ClubMet nunca llegó a publicarse oficialmente, debido a disposiciones que no se encuentran dentro de las competencias de nuestra área de sistemas indicar. La página que en su momento estuvo habilitada para la compra de la tarjeta correspondió únicamente a un proceso de testing interno, lo que ocasionó que se registraran operaciones sin que el servicio llegara a estar disponible de manera formal para el público". Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, para proceder con la devolución de dinero, ese trámite deberá ser realizado a través de la Mesa de Partes física o virtual del Serpar adjunto link: https://www.serpar.gob.pe/mesa-de-parte/ adjuntando su DNI y recibo de pago, para el seguimiento por parte de la persona responsable y derivados al área que le corresponda por competencia. Agradecemos su atención, y le reafirmamos nuestro compromiso en la mejora continua de la calidad de los servicios que se brindan en nuestros parques.
8	JULIO	11/07/2025	LDRV	dp0cwr42z	-	JOSE LUIS SOLANO MELO	Pague la. entra por personas 5 soles quise dirigirme al segundo parque por el único cruce del parque y nos impusieron el pago de 5 soles más por cruzar ya que el objetivo era visitar el mariposario. Apesar de enseñar el ticket de entrada para hacer uso de todo los espacios recreativos del parque fue impedido continuar si no se pagaba el costo extra por el cruce al un acceso al otro parque.	Correo Electronico	1/08/2025	Estimado(a) Sr(a). JOSE LUIS SOLANO MELO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que la Administración del Circuito Mágico del Agua informa que en la página web se informa que el evento Cherry Blosson tiene un costo adicional, su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello y con la finalidad de brindarle una atención de

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
9	JULIO	13/07/2025	LDRV	r05c03mv0	-	DANIELE DE FILIPPIS	estaba realizando actividad de deporte y un perro de pronto me agredió mordiéndome el muslo de la pierna derecha, dejando un rasguño y la parte adolorida	Correo Electronico	27/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). DANIELE DE FILIPPIS:</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 usted fue rasguñado por un perro. Sin embargo, debemos precisar que usted no fue mordido por el perro y que la Administración del Parque Sinchi Roca manifiesta que los perros callejeros que ingresan fortuitamente al Parque no son agresivos y que se viene coordinando con albergues y/o refugios de animales de la zona para trasladar a los animales abandonados, que ni bien informó que había sido rasguñado, fue llevado al tópico en el que la enfermera de turno le brindó los primeros auxilios, luego de lo cual fue derivado a ESSALUD y que al no poder ser atendido en dicho centro de salud, fue llevado al Hospital Sergio Bernales para que le puedan colocar la vacuna antitetánica, habiendo el Parque asumido los gastos de movilidad.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque Sinchi ha procedido a reforzar el cerco para impedir el ingreso de perros callejeros.</p>
10	JULIO	14/07/2025	LDRV	97kcvon0o	-	YLMER YENY CAJAS PIO	En la Subasta pública N° 001 - 2025 (1era convocatoria), a mi cónyuge y mi persona se nos adjudicó el lote de terreno ubicado en el Prog. Vivi. Residencial Las Mercedes de Oquendo Mz. C Lt. 9, distrito de San Martín de Porres; en virtud de lo cual, el 28 de abril de 2025 pagamos el íntegro del precio del bien e inmediatamente iniciamos el trámite para la entrega de la minuta y demás documentos necesarios para la formalización de la compra venta; sin embargo, si bien es cierto se nos entregó una parte de los documentos, a la fecha, pese a nuestra insistencia y reiterados reclamos vía telefónica, no se nos entrega la constancia de no adeudo emitida por la municipalidad de S.M.P. ni el PU correspondiente. Esta situación viene perjudicándonos por cuanto imposibilita iniciar los trámites notariales y registrales con el objetivo de inscribir la propiedad a nuestro a favor, máxime si desde la adjudicación del terreno (25.04.2025) hasta la fecha han transcurrido casi tres meses. Solicito que en el más breve plazo se interpongan los buenos oficios destinados a corregir esta situación que, como repito, perjudica nuestro derecho de formalizar la compra venta e inscribir el bien inmueble a nombre de la sociedad conyugal conformada por mi esposo y mi persona.	Correo Electronico	18/07/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). YLMER YENY CAJAS PIO:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>Cabe manifestar, que su reclamo virtual debe contar con toda la información completa, que lo motivo a usted a consignar su reclamo virtual por la Subasta pública N° 001 - 2025 1era convocatoria y adjuntar evidencia.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
11	JULIO	14/07/2025	LDRV	2qoclqqgw		JOSE EMILIO VARGAS LOO	Estimado participe un la subasta el 26 de junio ganado la subasta del inmueble MZ J lt 8 Urb sauce II <Puente piedra , segun la bases indica si uno completa la el precio del bien adjudicado , se firmaria la minuta y el contrato de compra venta de manera automática , presente el 27 de junio las recibos de pago de la totalidad del inmueble adjudicado además de las documentos y solicitudes correspondientes , mi reclamo es que hasta la fecha (no me envía la minuta y tampoco el contrato de compra venta tampoco puedo elevarlos a RRPP ,firmados , han pasado 18 días desde mi requerimiento y no tengo respuesta , adjunto mi solicitud recepción por mesa de partes ,solictuo completar los procesos de inscripción del inmueble	Correo Electronico	18/07/2025	Estimado(a) Sr(a). JOSE EMILIO VARGAS LOO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. Cabe manifestar, que su reclamo virtual debe contar con toda la información completa, que lo motivo a usted a consignar su reclamo virtual por la y adjuntar evidencia. Sin otro en particular, me despido de usted.
12	JULIO	14/07/2025	LDRV	g1vcm33l3	-	JUAN CARLOS GALLEGOS AYMA	El área fuente 1 los 4 sres fotógrafos nos coaccionan apagar 10 soles por tomar 1 foto a campo libre y amenazarnos con insultos de laon .cusa. me han grabado sin mi permiso y el flaco me manoteo con empujones botandome del sitio indicando que ese parque o espacio es zona privada de su propiedad el cual no muestra credibilidad laguna ade documento que lo sostiene. Y no tiene el permiso de cercado de dicho sitio. Y el cual amenaza que no aparezca porque será peor a una gresion y quien tomo el video fue una persona de sexo masculino con pañuelo en. La cara para no ser identificado..e total fierona. 3 hombres y una mujer latenera exigiendo el pago que le pertenece y la foto fue tomado fuera de sus instalaciones que mencionanm fue una foto a campo libre como me lo permite mi pago al ingreso al parque de aguas y está personas habposoteado mis derechos de usuario.adjunto foto que no se tomó en su distinguida plataforma que no tiene contorno de seguridad o prohibición	Correo Electronico	18/07/2025	Estimado(a) Sr(a). JUAN CARLOS GALLEGOS AYMA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. Cabe manifestar, que su reclamo virtual debe contar con toda la información completa, que lo motivo a usted a consignar su reclamo virtual por la y adjuntar evidencia. Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
13	JULIO	15/07/2025	LDRV	w1rco5dgo	-	PABLO SAIT CHAVEZ COLAN	LA ZONA DE JUEGOS "SUBE Y BAJA", PRESENTA FALLAS TECNICAS.	Correo Electronico	18/07/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). PABLO SAIT CHAVEZ COLAN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y ofrecerle las disculpas del caso por las molestias que tuvo que pasar usted y su menor hijo durante su presencia en nuestro Parque, su reclamo a sido DENEGADO.</p> <p>Le informamos que el Administrador del Parque Zonal Manco Cápac manifiesta que en la fecha que usted manifestó su reclamo, se procedió a verificar el juego en mención y posteriormente se implementó la mejora y subsanación de la deficiencia, lo que se le informó mediante WhatsApp.</p>
14	JULIO	15/07/2025	LDRV	2qoc1q5qp	-	ALEJANDRO ELERA HEREDIA	No me llego la factura Empresa: PATRIMONIO EN FIDEICOMISO- D. LEG. N° 861, TÍTULO XI - SUMAQ, NO INSCRITO EN LA SMV, DIRIGIDO A INVERSIONISTAS INSTITUCIONALES-SUMAQ PROGRAMA Ruc: 20604606722	Correo Electronico	25/07/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ALEJANDRO ELERA HEREDIA:</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, debido a una falla con el proveedor del correo institucional, se presentó un inconveniente que afectó en el envío de correos desde el sistema.</p>
15	JULIO	16/07/2025	LDRV	e1rcm740k	-	MANUEL OMAR DONAYRE ANCHANTE	Que deberían habilitar un QR acá en esta seda para que se pueda pagar el ingreso, o en tal caso se que habilite el pago en efectivo. Al no contar con eso se hace difícil en el momento hacer la compra por internet y lo que causa malestar	Correo Electronico	1/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MANUEL OMAR DONAYRE ANCHANTE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, el Parque Flor de Amancaes si cuenta con diferentes medios de pagos para adquirir los servicios como: pago en efectivo, pago con código QR en los horarios de la boletería de 9:00 am a 6:00pm y también cuenta con medio de pago por la web (tarjeta) las 24 /7, por lo que, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse al correo de atención usuario@serpar.gob.pe</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
16	JULIO	16/07/2025	LDRV	w1rco1w64	-	IVETH RITA MARCELINO PONCE	SERPAP ha abandonado el mantenimiento, cuidado y preservación de los parques de Alameda salvador Allende, han sido más de 10 años que se construyo , en tiempos de sequia por falta de agua y por el covid, la Comunidad, los vecinos nos organizamos para colaborar con SERPAP y la Municipalidad metropolitana de Lima, para llevar agua nosotros mismo, y salimos adelante, pese a todo. Este año, por hacer la "nueva pista aérea de vía rápida" HAN ABANDONADO TODO, hay fumones, ladrones de cartera e indigentes que están usando de BAÑOS, y escondites. LA COMunidad se está llenado de gente de mal vivir y de basura, pues la Municipalidad de San Juan de Miraflores tampoco entra a limpiar, SE HAN ROBADO LAS PUERTAS es tierra de nadie, se han robado TODO lo que han podido. Los vecinos ya no podemos entrar solos pues hay inseguridad, insalubridad y falta de tranquilidad pública, los fumones está siendo de mal ejemplo a nuestros niños. Llevaremos el caso a los medios de comunicación para que tomen conocimiento y cubran la noticia, tal vez así nos enteremos que han coordinado para que esto No suceda, pues Nadie ha comunicado a la población de San Juan de Miraflores los planes. OTRO ASUNTO ES EL TRÁFICO UN DESASTRE, DESVIOS SIN SEÑALIZACIÓN DE NINGÚN TIPO, esto No ocurriría en San Isidro o La Molina	Correo Electronico	1/09/2025	Estimado(a) Sr(a). IVETH RITA MARCELINO PONCE: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que SERPAP LIMA mantiene las zonas 1, 2 y 3 del Parque Salvador Allende y que a la fecha se encuentra en ejecución las actividades de poda de árboles y áreas verdes, las cuales se encuentran en buen estado de conservación; se realiza el recojo de basura y la limpieza de la maleza, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https://www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01) 4331546. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
17	JULIO	17/07/2025	LDRV	q3lc4nk74	-	IVETH RITA MARCELINO PONCE	SERPAP ha abandonado el mantenimiento, cuidado y preservación de los parques de Alameda salvador Allende, han sido más de 10 años que se construyo , en tiempos de sequia por falta de agua y por el covid, la Comunidad, los vecinos nos organizamos para colaborar con SERPAP y la Municipalidad metropolitana de Lima, para llevar agua nosotros mismo, y salimos adelante, pese a todo. Este año, por hacer la "nueva pista aérea de vía rápida" HAN ABANDONADO TODO, hay fumones, ladrones de cartera e indigentes que están usando de BAÑOS, y escondites. LA COMunidad se está llenado de gente de mal vivir y de basura, pues la Municipalidad de San Juan de Miraflores tampoco entra a limpiar, SE HAN ROBADO LAS PUERTAS es tierra de nadie, se han robado TODO lo que han podido. Los vecinos ya no podemos entrar solos pues hay inseguridad, insalubridad y falta de tranquilidad pública, los fumones está siendo de mal ejemplo a nuestros niños. Llevaremos el caso a los medios de comunicación para que tomen conocimiento y cubran la noticia, tal vez así nos enteremos que han coordinado para que esto No suceda, pues Nadie ha comunicado a la población de San Juan de Miraflores los planes. OTRO ASUNTO ES EL TRÁFICO UN DESASTRE, DESVIOS SIN SEÑALIZACIÓN DE NINGÚN TIPO, esto No ocurriría en San Isidro o La Molina.. Es una Obra que al parecer durará años, no se ha comunicado detalladamente a la Comunidad, SE MUEREN LOS ÁRBOLES , LAS PLANTAS, EL ECOSISTEMA QUE SE CREO EN ESE LUGAR, SE SECAN LAS PLANTAS, está totalmente abandonado la serie completa de Parques de SALVADOR ALLENDE. Exigimos explicaciones y el traslado SALUDABLE de Todos los árboles y plantas.	Correo Electronico	31/07/2025	Estimado(a) Sr(a). IVETH RITA MARCELINO PONCE: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Se archiva por duplicidad, usted consigo el mismo reclamo con Código: w1rco1w64, se brindará atención en el plazo legal.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
18	JULIO	17/07/2025	LDRV	43ecmegg7	-	FREDDY ANGEL LOVETT RODRIGUEZ	DESDE EL MES DE MARZO 2025 NO HAY AGUA EN LOS SERVICIOS HIGIENICOS Y LA ATENCION DEL PERSONAL ES PESIMA Y NO SABEN DAR INFORMACION. EXIGIMOS DERECHO DE AGUA EN LOS BAÑOS. LA ENTRADA LA SUBIERON LOS SABADOS Y DOMINGOS A S/. 4.00 Y NADA	Correo Electronico	4/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). FREDDY ANGEL LOVETT RODRIGUEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que el Parque se viene proveyendo de agua de ccisterna de manera regular por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Respecto a la atención le informamos que el personal que le atendió manifiesta que no se le trató mal, sin embargo le ofrecemos las disculpas del caso precisando que a veces puede suceder que el tono de voz no parezca el adecuado, por lo que la administración del parque viene reforzando en el personal las habilidades de comunicación y atención al público, a fin de evitar dudas en la atención y servicio que brindamos a nuestros visitantes.</p> <p>Finalmente le informamos que los cobros que se hacen en el Parque se encuentran establecidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) de Serpar Lima.</p> <p><u>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede</u></p>
19	JULIO	19/07/2025	LDRV	12vcqdlnw	-	BRAYAN ANTHONY LEON SEGURA	El día 29 de junio yo realice la reserva del polideportivo para jugar baloncesto. Realize el pago pero el sistema no proceso la reserva por el cual el guardia me dijo que me retirará y que se comucaran conmigo para dar solución. Me comunique con atencionalusuario@serpar y me hicieron llenar un recuadro con la nueva reprogramación, lo llene para el domingo 6 de julio pero no me respondieron y la reprogramación no se dió. Atencional usuario se volvió a comunicar conmigo para la nueva reprogramación y sucedió lo mismo no obtuve respuesta alguna de su parte para mí reserva del domingo 13 por lo cual ese mismo día solicite la devolución del dinero y me dicen que no lo pueden hacer porque la reprogramación si se dió. Cómo yo voy a saber que es mi reserva sin que me lo hayan confirmado, osea la reprogramación se dió sin que yo supiera ya que no es la primera vez que no me responden cuando doy el horario. Y para ingresar a flor de amancaes se necesita enviar un QR más la lista de ingresantes a los guardias de seguridad. No solo basta con pasarme 2 semanas ahora se quieren cerrar con el dinero. Por la incapacidad y la falta de comunicación por parte de atencionalusuario sucedio todo este problema.	Correo Electronico	31/07/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). BRAYAN ANTHONY LEON SEGURA:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo y adjuntar evidencia de la comunicación que sostuvo por correo electrónico, con atención al usuario del SERPAR LIMA para proceder con el trámite correspondiente.</p> <p>Quedo a la espera de su respuesta.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN					ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
20	JULIO	21/07/2025	LDRV	30gcd657e	LUIS ANGEL CONDE MENDOZA	Los baños de hombres y mujeres nunca tienen agua, cuando se reclama dicen que esta malogrado pero ya va un mes asi. Los baños por falta de agua huelen muy mal y no se pueden asear las personas.	Correo Electronico	5/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LUIS ANGEL CONDE MENDOZA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque informa que se están realizando las acciones necesarias para reparar los servicios, pero que se viene proveyendo de agua de cisterna de manera regular, 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 atención usuario@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>
21	JULIO	21/07/2025	LDRV	12vcqdk2v	CESAR IVAN LEON PLASENCIA	<p>Señores Municipalidad de Lima Gerencia de Desarrollo Urbano / Área de Recreación De mi mayor consideración: Me dirijo a ustedes como vecino contribuyente, a fin de expresar mi preocupación respecto al acceso restringido a las canchas deportivas ubicadas en el Parque Coronel Miguel Baquero. El día hoy 21 de Julio, aproximadamente a las 1:20 pm, me acerqué al parque con mi hijo menor con la intención de hacer uso de una de las canchas de fulbito, las cuales en ese momento se encontraban desocupadas, consulté a un persona qu de encarga de vigilancia y me mencionó que podía usar las canchas porque era concesionada y eso que estaban desocupadas y me mencionó que la Sra. Que tiene el quiosco en este parque es la concesionaria. Luego fui hablar con otra persona para preguntar porque no puedo usarla y una Sra. Me parece que es la supuesta concesionaria, se acercó y me permitió jugar por solo 10 minutos, tras lo cual se me solicitó retirarme alegando que estaba reservada, sin mostrar documento alguno que lo respaldara. Cabe resaltar que al menos una cancha permanecía libre y sin uso y no me permitieron seguir jugando. Solicito se me informe: - Cuál es el reglamento actual para el uso de dichas canchas. - Si existe un sistema de reservas, y cómo los vecinos acceden a él. - Si existe alguna concesión o administración delegada sobre el parque y sus canchas. Asimismo, solicito se garantice el acceso libre y justo a los espacios públicos, conforme a lo establecido por la Ley N° 31199 y la Ordenanza Metropolitana 525. Cabe resaltar que me encuentro al día en mis pagos de arbitrios y parques y jardines y ver esta situación me causa impotencia ver cómo es posible que los ciudadanos no podamos hacer uso libre de los espacios públicos por el cual pagamos mensualmente. Agradezco su atención y quedo atento a su pronta respuesta.</p> <p>Atentamente César Iván León Plasencia Dni: 400000000</p>	Correo Electronico	5/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CESAR IVAN LEON PLASENCIA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que las canchas de grass sintético y las losas deportivas del parque se encuentran concesionadas desde el mes de marzo del presente año y que el cobro se realiza de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR LIMA, pudiendo solicitar la información necesaria a la concesionaria que ha implementado un sistema de reserva previa y pago con el fin de garantizar un acceso ordenado y equitativo a todos los usuarios, contando además con su reglamento de uso. Asimismo, se le informa que el ingreso al Parque, las zonas de juegos infantiles y áreas de esparcimiento continúan siendo de libre acceso y uso gratuito para todo el público en general; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https://www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01) 4331546.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
22	JULIO	21/07/2025	LDRV	12vcqdklv	-	LUIS ARLEN VALDERRAMA MENDOZA	Hay un perro sin correa, de color blanco en el parque el cual me ladró y intento moderme, le consulte al personal del parque y una señora del parque me dijo que no muerde, una otra más joven me dijo que era porque usaba capucha siendo que la usaba por el frio	Correo Electronico	31/07/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LUIS ARLEN VALDERRAMA MENDOZA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que relata en su reclamo.</p> <p>Al respecto, le informamos que, considerando que la Administración del Parque manifiesta que el perro al que hace referencia, no es un animal bravo ni agresivo, sino que forma parte del equipo de seguridad del Club Metropolitano Flor de Amancaes encontrándose debidamente supervisado y habituado al entorno del parque, cumpliendo una función complementaria de resguardo y acompañamiento al personal de vigilancia, y que además no ha presentado antecedentes de mordeduras ni ha sido catalogado como un animal peligroso; su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https://www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01) 4331546.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
23	JULIO	22/07/2025	LDRV	6zmc237n3	-	MICAELO LOPEZ MEZA	Me dirijo a ustedes para manifestar una situación que considero injusta y confusa, ocurrida recientemente en el Parque de los Anillos. El motivo de nuestra visita fue realizar un pequeño picnic por el cumpleaños de un conocido. Éramos solo cuatro personas, y elegimos este espacio público debido a que el ingreso es anunciado como gratuito para cualquier persona. Sin embargo, al momento de ingresar, uno de los miembros del grupo llevaba un pequeño pastel, lo cual generó que se nos retuviera en la puerta. El personal nos informó que debíamos realizar un pago de 50 soles por tratarse de un "evento", a pesar de que no se trataba de una celebración masiva ni privada, sino simplemente de un picnic sencillo sin uso de ningún mobiliario especial, como las parrillas o áreas exclusivas que, según el cartel informativo, sí requieren un pago adicional. A pesar de explicar claramente nuestra intención y aclarar que no haríamos uso del área de parrillas, se nos indicó que no podíamos ingresar con el pastel, lo cual sentimos como un abuso de autoridad. Ante la falta de alternativas, nos vimos obligados a realizar el pago para no arruinar el momento planeado. Solicito, por favor, una revisión de estas prácticas, ya que no solo generan confusión, sino que afectan la experiencia de quienes buscamos disfrutar de un espacio público de forma respetuosa y sencilla. No intentaron solución previa.	Correo Electronico	8/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MICAELO LOPEZ MEZA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>En relación a su reclamo, debemos informarle que el ingreso al Parque Metropolitano Los Anillos manifiesta que el parque es de ingreso gratuito para paseos o reuniones que no impliquen otro tipo de convocatorias a reuniones, sin embargo el costo de las celebraciones de cumpleaños se encuentra reguladas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de SERPAR LIMA, como realización de eventos menores, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Cabe agregar que la Administración del Parque Metropolitano Los Anillos le explicó lo expuesto y usted se negó a pagar por lo que se le dio la alternativa que, por única vez, ingrese con su torta para su celebración, con el pago de S/. 50.00 soles por concepto de uso de parrilla exclusiva.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
24	JULIO	22/07/2025	LDRV	Irmcw25wp	-	DARWIN DUVERLY CRUZADO MANIHUARI	Recibí respuesta por el reclamo # dp0 cwdqp9 indicándome que fue aceptado y que procedían a la devolución de mi dinero, sin embargo han pasado mas de 2 meses y aún no recibo el depósito.	Correo Electronico	25/07/2025	Estimado(a) Sr(a). DARWIN DUVERLY CRUZADO MANIHUARI: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita al Circuito Magico del Agua, en la cual realizo la compra de 04 entradas, y no llego la confirmacion a su correo electronico, por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO.
25	JULIO	22/07/2025	LDRV	12vcqdzop		MIGUEL ANTONIO RIVAS LIZANA	El dia 22/07/2025 a las 02:45 aproximadamente, me acerque al parque Metropolitano alameda las Malvinas a parquear mi moto por un tema de seguridad. Me indicaron que era 3 soles la hora y que máximo tenía 10 minutos de tolerancia pasada la hora, así que me dispuse a dejar mi moto y el joven de la caseta de ingreso me indica que para entregarme el ticket debía dejar mi documento de identidad por temas de seguridad, lo cual me pareció extraño e improcedente. De acuerdo a la Constitución Política del Perú, Artículo 2, inciso 5: Toda persona tiene derecho: >"A la inviolabilidad de la vida privada y la de su familia. (...) Los documentos privados solo pueden ser incautados, abiertos o interceptados por mandato motivado de juez (...)" . A pesar de eso accedí porque debía resolver algo con urgencia en el hospital y le indique que iba usar mi documento para un trámite, que si le podía dejar otra identificación igual de importante que mi DNI y me dijo que no había problema, que me la devolverían cuando cancelara y me retirara del estacionamiento. En el momento de retirarme por la puerta de salida E del estacionamiento me atendió una señorita con muy poca tolerancia y cortesía,indicándome que me cobraría 6 soles, cuando la tarifa es de 3 soles la hora. Le pregunté porque el precio si todavía no había pasado los minutos de tolerancia, que por favor considere, lo cual muy groseramente me dijo que no. En ese momento se me acercó un personal del parque , ya que la persona estaba con lentes oscuros, gorra urbana y aretes. De una manera altanera me dice que debo pagar o no se me entregará mi documento, lo cual me ofendió porque en ningún momento me estaba negando a pagar y mucho menos me podía decir que no me entregaría mi documento. En ese momento procedí a pagar lo justo y lo que se me había indicado, pero estas personas se negaron a devolverme mi documento. De acuerdo a la Ley de la Policía Nacional del Perú (Ley N° 28000) que fomenta un pequeño altercado con la cajera y otro personal del	Correo Electronico	8/09/2025	Estimado(a) Sr(a). MIGUEL ANTONIO RIVAS LIZANA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que de los descargos presentados por la Administración del Parque Metropolitano Alameda Las Malvinas, se advierte que usted y una dama sentada en la parte de atrás de su motocicleta, ingresaron a la Playa de Estacionamiento N° 01, que le informaron que el costo por hora era de S/.3.00 (conforme TUSNE) con tolerancia máxima de 10 minutos, luego de lo cual se sumaba una hora adicional, y que si bien le solicitaron su DNI usted dejó su carnet universitario, el cual se encontraba vencido hace dos años. Agregan que al retirarse, usted no se encontraba de turno ningún trabajador de nombre Carlos, solo se negó a cancelar el monto de S/.6.00

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
26	JULIO	22/07/2025	LDRV	6zmc23777	-	CHRISTIAN ALONSO SOPLIN MONTOYA	Estuve el día de hoy en el parque de las aguas, vine con mi familia, estuve disfrutando de las piletas y en el momento que quise ingresar por el túnel para ver las demás piletas, me di con la sorpresa que estaban haciendo un cobro adicional por la temática que han puesto, me parece injusto que se haga cobro adicional, y que condicione al público a pagar para ver todo el circuito, cuando el pagué de la entrada ya incluye el circuito completo. Indignación ya que no es la primera vez que vengo al circuito y me parece de muy mal gusto lo que pasó el día de hoy	Correo Electronico	3/09/2025	Estimado(a) Sr(a). CHRISTIAN ALONSO SOPLIN MONTOYA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. En relación a su reclamo, debemos señalar que la Administración del Circuito Mágico del Agua indica que en el Facebook del parque, se informa desde el 15.07.2025 que el Festival Te Amo Perú se realizaría en la Zona Tianguis con un costo adicional, y que en la página web del parque hay un botón que redirecciona a dicha red social, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https://www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01) 4331546. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
27	JULIO	22/07/2025	LDRV	g1vcmoqq3	-	PIERO STEFANO SOPLIN MONTOYA	Entramos al parque con mi vehículo y 6 personas más en donde nos cobraron la entrada normal pero al momento de ingresar por el túnel al siguiente parque, nos quisieron cobrar otra vez la entrada, en el cual yo ya he ido anteriormente y nunca han cobrado para ingresar al otro lado del parque, me parece una abuso total el cual no avisen que van a cobrar de nuevo adentro cuando ya en un inicio estoy pagando para ver las atracciones del parque.	Correo Electronico	3/09/2025	Estimado(a) Sr(a). PIERO STEFANO SOPLIN MONTOYA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. En relación a su reclamo, debemos señalar que la Administración del Circuito Mágico del Agua indica que en el Facebook del parque, se informa desde el 15.07.2025 que el Festival Te Amo Perú se realizaría en la Zona Tianguis con un costo adicional, y que en la página web del parque hay un botón que redirecciona a dicha red social, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https://www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01) 4331546. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
28	JULIO	23/07/2025	LDRV	2qoclv46n		LIZ CAROLL VARGAS LANDA	El parque se encuentra totalmente descuidado, pastos secos , sin mantenimiento evidentemente, no se pintan las barandas ni las tejas , todo está extremadamente sucio y descuidado como ciudadanos no es lo que merecemos hemos visto mejor el parque anteriormente, es una pena y lástima que nuestros hijos se recreen en esta espacio.	Correo Electronico	11/09/2025	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que la Administración del Parque Huiracocha rechaza lo manifestado por usted, debido a que el parque cuenta con personal asignado de forma permanente, organizado en cuadrillas que cubren distintas zonas y que realizan tareas de limpieza, riego y mantenimiento de manera constante. La supervisión de estos trabajos se lleva a cabo de manera diaria para asegurar que las áreas se mantengan en óptimas condiciones: libre de desechos y apta para el uso seguro de niños y familias como es el caso de los juegos para niños, las rejas y barandas se encuentran debidamente pintadas y conservadas, como parte del mantenimiento preventivo 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.
29	JULIO	23/07/2025	LDRV	krqc7wq92	-	MANUEL OMAR DONAYRE ANCHANTE	El encargo de vigilancia sr Willian salas de una manera prepotente me responde cuando se le pregunta de quién es el vehículos que impide la salida de mi carro estacionado en la parte de afuera. No es la primera vez que me lo hacen. Ya que en otras oportunidades los encargados muy cordialmente saben ubicar los vehículos para que no existan problemas al salir. Vamos a mala forma de responder y todavía decirme que valla yo a buscar al dueño de vehículo	Correo Electronico	1/09/2025	Estimado(a) Sr(a). MANUEL OMAR DONAYRE ANCHANTE: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que el personal que lo atendió manifiesta que en ningún momento lo trató mal y que el Parque Zonal Flor de Amancaes no brinda servicios de estacionamiento en el exterior, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios y le informamos que la administración del parque viene reforzando en el personal las habilidades de comunicación y atención a todo el público.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
30	JULIO	23/07/2025	LDRV	30gcd6m70	-	JOSE IGNACIO LOPEZ CURE	Hice compras por la web donde era para Sinchiroca y se puso para Santa Rosa. Al apersonarse al centro de Sinchiroca el seguridad me aseguró que envíe mi solicitud para que hagan en reembolso. He procurado pedirle su apoyo para que me derive o algo así pero dijo que lo haga por la web. Estoy buscando y recién encuentro el lugar de enviar. Asimismo, hice otra compra presencial para mis entradas. Lo cual no hace uso de estas que se cambiaron a Santa Rosa. Por favor su gentil apoyo según lo conversado con el personal. Lo cual considero que no encuentro donde hacerlo, el personal no me ayudó y siento que me ha mentido dándome "tranquilidad" asegurándome que no me preocupara y que compre de nuevo y que esta compra online que se cambió de sede será reembolsada de manera rápida y sencilla solo enviando una solicitud. He buscando donde pero no lo encuentro y por ello busco una solución. Solicito el reembolso inmediato de mi dinero por falla del sistema y de la mala atención del personal que fue con información falsa. Envío los datos de las compras: Número de pedido: 34253425526 Fecha y hora del pedido: 23/07/25 00:55:21 Tarjeta: 445330*****1808 (visa) Respuesta: Aprobado y completado con éxito Número de pedido 34253425521 Fecha y hora del pedido 22/07/25 18:26:08 Tarjeta 428082*****7692 (visa) Respuesta Aprobado y completado con éxito Detalle de la orden Servicio Venta de entradas Lugar Club Metropolitano Santa Rosa Fecha de visita 23/07/2025 00:00:00 Cliente Jose Ignacio Lopez Cure Email josedlopez11c@gmail.com	Correo Electronico	31/07/2025	Estimado(a) Sr(a). JOSE IGNACIO LOPEZ CURE: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo y adjuntar evidencia del N° de EXPEDIENTE que genero cuando ingreso su solicitud por la Mesa de Parte, solicitud que usted señala que realizo, para el reembolso por las compras de entradas por error de sede. Asimismo, se solicita adjuntar evidencia que sustente su reclamo virtual: -Boletas de ventas. -Solicitud presentada por Mesa de Parte Virtual. - N° de expediente. Cualquier otra evidencia que nos ayude, a proceder con la atención de su reclamo virtual. Quedo a la espera de su respuesta.
31	JULIO	24/07/2025	LDRV	30gcd67dg	-	VICTOR JAVIER GRANADOS HUAMAN	Pague 2 veces mediante QR por plin de desde mi app BBVA y no me carga con éxito ya se cerró una vez y tengo problemas	Correo Electronico	26/08/2025	Estimado(a) Sr(a). VICTOR JAVIER GRANADOS HUAMAN: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, se ha verificado que la venta sí se efectuó de manera correcta; sin embargo, el correo de confirmación asociado a la operación no llegó al cliente. La causa exacta del fallo en el envío del correo aún no ha podido ser determinada, ya que no se registró ningún error en el proceso de la transacción. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se establecerá un monitoreo periódico de los envíos automáticos de correo, para identificar posibles interrupciones. También se está evaluando la implementación de un sistema de respaldo para garantizar que, en caso de fallas, los correos sean reenviados automáticamente. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN					ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO			
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA	
32	JULIO	26/07/2025	LDRV	0z2ce4ej7	-	DIANE CAROLINA CARRILLO CISNEROS	Había hecho el pago de mi entrada y estaba guardando mis cosas. Para ello la señorita de boletería me habló despótamente para que le hiciera el favor de colocar su cartelito de QR en su ventana, como no lo estaba haciendo tocó bruscamente la vitrina y gritando para que lo hiciera. Su personal debe mejorar el servicio y trato a cliente.	Correo Electronico	22/08/2025	Estimado(a) Sr(a). DIANE CAROLINA CARRILLO CISNEROS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando lo informado por la Administración del Parque Zonal Huiracocha manifiestan que, por medidas de seguridad, la boletería no cuenta con micrófono o sistema de amplificación, y las
33	JULIO	28/07/2025	LDRV	o9kc97wv0		RICARDO ANTONIO AMORIN ORDINOLA	Realice la compra y al querer tomar la captura del código cometí un error y no pude escanear el código. Ingreso a la página web para ver mi compra y no tiene ese link de verificación de la compra. Y no puedo descargar mi código. Espero poder solucionen ese impasse. No solo para mí sino para todos los que usan esta página de compra gracias	Correo Electronico	4/08/2025	Estimado(a) Sr(a). RICARDO ANTONIO AMORIN ORDINOLA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Que parque administrado por SERPAR LIMA corresponde su reclamo? Sin otro en particular, me despido de usted.
34	JULIO	28/07/2025	LDRV	ve0c024mz		MAURICIO MICHEL GUTIERREZ PAZ	se realizo el pago por el qr y no se efectuo, volviendo a realizar el pago de 4 entradas. el pago se realizo por el aplicativo plin con numero 917858583 bajo el nombre de sergio espinoza, se adjunta la foto del pago	Correo Electronico	4/08/2025	Estimado(a) Sr(a). MAURICIO MICHEL GUTIERREZ PAZ: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Que parque administrado por SERPAR LIMA corresponde su reclamo? Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
35	JULIO	28/07/2025	LDRV	w1rcod347		ADRIANA MARIA HERNANDEZ GUERRERO	Las puertas están cerradas aún teniendo entradas no estaban permitiendo el ingreso y había aglomeración de personas poniendo en riesgo la seguridad. Exijo devolución de las entradas no utilizadas	Correo Electronico	4/08/2025	Estimado(a) Sr(a). ADRIANA MARIA HERNANDEZ GUERRERO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.
36	JULIO	28/07/2025	LDRV	12vcqn1z1		ANGELA TUPIA TARAZONA	Las cosas estaban inmensas, había gente que vendía cola, y muchos se saltaron las rejas y se metieron. Yo ya había comprado mis entradas con días de anticipación, así que como mucho, pero ni a pesar de eso pudimos entrar. Si se supone que tienen un aforo deberían respetarlo. Ahora no hay forma de que me hagan la devolución de mi dinero!	Correo Electronico	4/08/2025	Estimado(a) Sr(a). ANGELA TUPIA TARAZONA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido
37	JULIO	28/07/2025	LDRV	q3lc4q253	-	HANS GERALD AIRA PAREDES	Pésima organización para su show de drones hoy en el circuito mágico del agua , colas inmensas , estacionamiento que colapsó el aforo . Gente que daba empujones para poder entrar . Pague 15 soles (3 personas) y al final no pude entrar	Correo Electronico	3/09/2025	Estimado(a) Sr(a). HANS GERALD AIRA PAREDES: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por motivo de no haber ingresado al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva, motivo por el cual la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al 991036992. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que se habilitarán más puertas para facilitar el ingreso y salida de los visitantes. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios."
38	JULIO	28/07/2025	LDRV	pp4crj7ng	-	DANIEL CUBILLAS ZELA	No me dieron la boleta he comprado 2 entradas, danielrealsd@gmail.com Pago de 2 entradas Daniel 931204281 74140543 Hora de compra 7:30 PM	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). DANIEL CUBILLAS ZELA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en la Sede Central por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO se adjunta el comprobante electronico solicitado.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
39	JULIO	28/07/2025	LDRV	dp0cwkrm0	-	GIANINA VERONICA CASTRO ZUÑIGA	Compré mis 7 entradas de adulto y un menor pero nunca pudimos entrar. Han sobrevenido las entradas, había mucha gente en la cola y por más que solicitamos hablar con alguien no hubo apoyo. Solicito el retorno de lo gastado que fue 35 soles o por lo menos pases para ingresar en otra fecha. De verdad deberían prever estos inconvenientes, cerraron las puertas de ingreso y los que teníamos entradas solo nos quedó salir de la cola.	Correo Electronico	3/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). GIANINA VERONICA CASTRO ZUÑIGA:</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 motivo de no haber ingresado al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios</p>
40	JULIO	28/07/2025	LDRV	0z2ce4lnq	-	JESENIA JANET ALEJANDRO LA TORRE	No pude ingresar estoy desde las 5 y nada más problema demaciado gente necesito que me devuelvan mis entradas.	Correo Electronico	4/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JESENIA JANET ALEJANDRO LA TORRE:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar las 09 entradas.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
41	JULIO	28/07/2025	LDRV	r05c0do30	-	ROBER AVID ALEJANDRO LA TORRE	Mucha gente, no hay seguridad para armar cola, no hay orden, aplastaron a mi niño, no pude ni ingresar	Correo Electronico	3/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ROBER AVID ALEJANDRO LA TORRE:</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 motivo de no haber ingresado al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
42	JULIO	28/07/2025	LDRV	g1vcmpnqq	-	KAROL JOHANA ACARO VALENCIA	Compré mis entradas virtuales sin embargo no se pudo ingresar nunca porque había demasiada gente. La cola era inmensa, imposible ingresar. Quiero la devolución de mi dinero o cambio de fecha para poder ingresar otro día.	Correo Electronico	3/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). KAROL JOHANA ACARO VALENCIA:</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 motivo de no haber ingresado al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
43	JULIO	28/07/2025	LDRV	q3lc4q2qg	-	SHELBY ALMENDRA LEON REYNAGA	El día hoy 28 de julio, compré 4 entradas virtuales para el ingreso al Circuito Mágico del Agua. Sin embargo, no pudimos ingresar debido a una fuerte aglomeración de personas, filas interminables y desorganización general. A pesar de haber hecho la cola, el acceso era imposible por la gran cantidad de gente aplastada en la entrada. Según lo que comentaban otras personas en la fila, el problema de aglomeración comenzó desde las 6:00 p.m., por lo que considero que debieron suspender la venta de entradas. No se cumplió con brindar el servicio por el cual pagué. Por ello, solicito de manera formal la devolución del monto total pagado por las 4 entradas (20 soles), así como una mejora en la organización del ingreso para evitar situaciones similares en el futuro.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). SHELBY ALMENDRA LEON REYNAGA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle 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 considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Infomracion - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada en el mismo. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos coordinado con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.20.00 soles. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Magico del Agua del Parque de la Reserva 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.
44	JULIO	28/07/2025	LDRV	krqc7jvj6	-	KARINA IVETT DIAZ DELGADO	Buenas noches Han cerrado la puerta y tengo uñel cobro de dos entradas, solicito la devolución. Dni 46077098 Karina Ivett Diaz Delgado 970290028 No menpermite subir el archivo del pago	Correo Electronico	4/08/2025	Estimado(a) Sr(a). KARINA IVETT DIAZ DELGADO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
45	JULIO	28/07/2025	LDRV	43ecmngdp	MARINES ARIANA GONZALES PALOMINO	Compre entradas para el día de hoy en el circuito de agua y al llegar no me quisieron dejar entrar puesto a que decían que no había estacionamiento. Fui al primero y me mandaron a la puerta 3 , al llegar a esta me indicaron que la entrada vehicular sería por la puerta 5 y al dirigirme ahí me indicaron que ya no había entrada y que no me iban a dejar pasar ... Le informe a la señorita de puerta y me dijo que podía reclamar la devolución de mi dinero que serían 10 soles pero no me dio más información.... Si no tenian espacio debieron indicarmelo	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). MARINES ARIANA GONZALES PALOMINO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle 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 considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Infomaracion - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada en el mismo. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería, para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.10.00 soles. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.	
46	JULIO	28/07/2025	LDRV	lrmcw7349	YERENITH GLORIA AMARO SALINAS	He comprado mis entradas virtual para el show de hoy pero ña.organizacion para el ingreso a sido terrible lwlvo.como 2 horas haciendo cola ahora dicen que el aforo ya esta lleno y yo ya pague por mi entrada. No estoy de acuerdo con que vendan entradas sin tomar en cuenta el aforo para luego dejarla fuera. Pido que se me reconozca los gaatos ocacionados por venir hoy al evento de luces y ni haber podido ingresar.	Correo Electronico	4/08/2025	Estimado(a) Sr(a). YERENITH GLORIA AMARO SALINAS: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.	

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
47	JULIO	28/07/2025	LDRV	743c5e93q		GEORGETTE ARAGON BENAVENTE	Compre 8 entradas de manera virtual y cuando llegue habia mucha gente y vi que habia mucha cola e iba a entrar muy tarde o hasta no iba a poder entrar, por eso pido por favor que me cambien el dia de la entrada para el miercoles 30 de Julio, el numero de mi pedido es: 682524229	Correo Electronico	9/09/2025	Estimado(a) Sr(a). GEORGETTE ARAGON BENAVENTE: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por motivo de no haber ingresado al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al numero de celular: 991036992. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
48	JULIO	28/07/2025	LDRV	0z2ce4l52		CRISTHIAM ANDY CASTRO SALAZAR	Hoy 28 de Julio un día festivo para pasarlo en familia hice la compra de 3 entradas para el circuito mágico lo cual me llevo una incomodidad y ese sin sabor lleno de enojo y colera por ese mal servicio, cuidado y esa pésima organización, orden y protección al público, estando en la cola para el ingreso al circuito mágico, casi ocurre una catástrofe y ni siquiera son capaces de poner orden para evitar ello, si saben que será un día con bastante afluencia de público pues pongo serenazgo a resguardar los alrededores y así evitar que personas mal intencionadas generen desorden y poniendo en riesgo la integridad de menores de edad y personas de tercera edad. En mi casa particularmente fui con una niña menor, la cual por irresponsabilidad suya y falta de organización casi es aplastada en el ingreso es por ello que decidimos retirarnos y ponernos a buen resguardo. Y a lo lejos visualizamos que no había personal de seguridad porque la gente comenzó a empujar la reja y querer ingresar a la fuerza, eso demuestra la falta de organización, seguridad y sobre todo la falta de fiscalización del personal de defensa civil. Exijo la devolución de mi dinero ya que no hice uso del recinto porque no cumplían con el mínimo cuidado que nos merecemos.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). CRISTHIAM ANDY CASTRO SALAZAR: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle 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 considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Infomracion - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería, para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.15.00. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
49	JULIO	28/07/2025	LDRV	r05c0dovo	-	LISBETH JANAMPA TORRES	LA PUERTA DE INGRESO ESTA CERRADO, UN CAOS TOTAL, LOS ADULTOS EMPUJANDO Y TRATANDO DE INGRESAR A LA FUERZA, LOS AFECTADOS MIS MENORES HIJOS 4 Y 7 FUERON VICTIMAS DE EMPUJONES FORCEJEO, DESEO EL REEMBOLSO DEL INGRESO YA QUE NO TIENEN LA CAPACIDAD DE INGRESO (CAOS TOTAL)	Correo Electronico	4/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LISBETH JANAMPA TORRES:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>
50	JULIO	28/07/2025	LDRV	2qocle35o	-	JOSE MANUEL QUISPE RUIZ	Hemos hecho una cola enorme de 3 horas con una mala organización y nos cerraron la puerta a pesar que compré las entradas online y ahora no se quieren hacer responsables! Quiero el reembolso de mis entradas. Mi correo de compra fue 999 033 041, es el colmo que una mala organización la tengamos que pagar nosotros.	Correo Electronico	4/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSE MANUEL QUISPE RUIZ:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
51	JULIO	28/07/2025	LDRV	j7ecwk290	-	STEPHANY GUISELLE ZIMICHI MENESES	Me acerque al parque para el show de drones, las colas por todos lados, nadie orientando, supuestamente había una cola para compras virtuales con QR hice ESTUVE AHÍ POR MAS DE 3HRA y al final nunca ingrese porque cerraron la puerta pusieron una cerca para no pasar, truncaron la cola y la gente para ingresar comenzó a treparse las rejas, rompieron la puertas de ingreso para meterse ya que no dejaban entrar más, no tuvieron la delicadeza de por lo menos que alguien del parque salga a orientar o decir que ya no entraba nadie más por X motivos, tenían a miles de personas haciendo colas en vano, sin saber que iba a suceder, exponiendo a bebes, niños que estaban en la cola. Pésimo servicio de organización de parte de ustedes, como hacen un show sin tener personal que sea más rápido con los QR, tan facil es tener un teléfono que escanee y otros que cobren.. esto fue un peligro para toda la gente . Solicito la devolución de mi dinero ya que nunca llegó a ingresar.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). STEPHANY GUISELLE ZIMICHI MENESES: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.22.50. soles. 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. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como
52	JULIO	28/07/2025	LDRV	5lqck10qk	-	RAMIRO FIESTAS JACINTO	Compre 03 entradas virtuales, llegue al parque pero no se podía ingresar al parque todo era un caos la gente no sabía porque no se podía ingresar. No había señales de cual era la cola. Exijo mi dinero.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). RAMIRO FIESTAS JACINTO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordinado con la Oficina de Tesorería para que proceda a efectuar la devolución del monto pagado,por concepto de las entradas compradas para asistir el 28.07.2025, al Circuito Mágico del Agua. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
53	JULIO	28/07/2025	LDRV	w1rcodke0	-	NOELIA SONIA JAVE ZAMBRANO	Realice la compra de mis 07 entradas en la página web para ingresar al parque para el recorrido y show de drones pero me di con la sorpresa que todas las puertas las han cerrado y no podía validar mis entradas porque decían que ya no había boletos y estaban prohibiendo el ingreso cuando tenías mis entradas compradas por lo que pido si me las pueden hacer valer para otra fecha o si hay devolución pero no es justo que me vea afectada por no haber ustedes tenido las medidas correctas para este eventos porque la cantidad de aforo fue sobrepasado. Quedo a la pronta respuesta y solución a mi correo Noelitajave@hotmail.com	Correo Electronico	9/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). NOELIA SONIA JAVE ZAMBRANO:</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 motivo de no haber ingresado al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
54	JULIO	28/07/2025	LDRV	12vcqn2jo	-	LINO JOSE LITANO GONZALES	Estimados buenas tardes fui con mi familia para ingresar a las 7 pm pero estaba colapsado y las puertas cerradas , aparte de la desilusión de no poder ingresar para ver el Show de drones , como puedo hacer el trámite para que me devuelvan el pago de mis entradas	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LINO JOSE LITANO GONZALES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.15.00 soles.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuari@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándose nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
55	JULIO	28/07/2025	LDRV	6zmc2eonp	-	VICTOR JULIO JESUS VENTURA RIVERA	Realize mi cola con mi familia ya teniendo mis entradas compradas virtualmente, y en parque cerraron las rejas, impidiendo ingreso, lo cual las personas comenzaron hacer disturbios por lo ocurrido, mi familia y yo no pudimos ingresar por todo lo sucedido quiero una solución para la compra de mis entradas ya que se realizó un gasto, sin recibir el servicio correspondiente.	Correo Electronico	9/09/2025	Estimado(a) Sr(a). VICTOR JULIO JESUS VENTURA RIVERA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por motivo de no haber ingresado al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al numero de celular: 991036992. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
56	JULIO	28/07/2025	LDRV	zzoc6ql6d	-	JEANNETTE KARINA ALBA OCAS	Buenas noches, el día de hoy nos acercamos al Circuito Mágico del Agua a las 7:00 pm para ver el espectáculo de Los Drones, llegamos y había una inmensa cola, preguntamos la cola era para ingresar con QR o comprar entradas recién y nos dijeron que era para ambos ya que en ese lado(desde la vía expresa para la puerta principal del circuito mágico) había sola una cola .. nos pusimos a hacer la cola (yo, mis dos hijos y mi sobrino) , con la emoción para ingresar los minutos pasaban, avanzamos de a poquitos, la cola estaba en U... Pero ya eran las 8:10 pm y nada aún seguimos lejos .. dejé a mis pequeños en la cola y fui a ver a la puerta principal y ya no dejaban ingresar, la puerta estaba cerrada.. mi hijito el más pequeño se quedó llorando, eran ya las 8:40 pm y pues nada no ingresamos .. Solicito me devuelvan el monto de las 4 entradas que pague con tarjeta, que es S/.20.00	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JEANNETTE KARINA ALBA OCAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.20.00 soles. 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 ratificándose nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
57	JULIO	28/07/2025	LDRV	Irmcw7poe	-	MONICA CIEZA CALDERON	Tengo entradas que compre hace 3 días para el evento de drownes y la reja la han cerrado ya que la capacidad de aforo de extralimito y no nos han dejado entrar, hice la cola casa como 1hora	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). MONICA CIEZA CALDERON: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO por motivo de no haber ingresado al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva.
58	JULIO	28/07/2025	LDRV	5lqck10l2	-	JOSÉ CARLOS CARITA CONDORHUAMAN	Yo ya hice la compra de mis entradas (con numero de pedido: 682519147) y al llegar al evento del show de drones y hacer mi cola respectiva con toda mi familia, cerraron las puertas diciendo que no hay aforo y no pude entrar al evento, fue una pésima organización por parte del responsable y muchas personas que ya habían hecho su compra online como yo no pudieron entrar al evento. Exijo la devolución integral de mi dinero. SERPAR Entradas Confirmación de venta Orden N° PV3D1616B1181DC4A6F790	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JOSÉ CARLOS CARITA CONDORHUAMAN: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordina con la Oficina de Tesorería para que proceda a la
59	JULIO	28/07/2025	LDRV	ve0c0276n	-	LUIS ANGEL FLORES CELIS	Compre entradas para mi papá y yo para ir al parque de las aguas para el 28 de julio y no pudimos entrar porque hubo mucha gente. Quisiera un reembolso del dinero.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). LUIS ANGEL FLORES CELIS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado y señalan lo siguiente: "que las entradas no fueron leídos por el Lector QR, quiere decir que no fueron utilizados. Asimismo, indicar que la operación realizada por el usuario ya cuenta con un comprobante electrónico generado " Asimismo, a fin de que puedan tener un conducto regular y las áreas intervinientes puedan dar atención a su solicitud de devolución de dinero, este debe ser ingresado por mesa de partes para el seguimiento por parte de la persona responsable y derivados al área que le corresponda por competencia, adjunto link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejoría de nuestros servicios

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
60	JULIO	28/07/2025	LDRV	j7ecwkod6	-	JONATAN DE JESUS ALE CRUZ	Buenas noches, no pude ingresar a ver el espectáculo de Drones por fiestas patrias que estaban organizando el día 28 de julio, hice una compra online y no había ningun representante de la MML que me ayudara u orientara, el tiempo fue pasando y ya no me dejaron entrar porque las puertas las habían cerrado, según por "aforo" cuando había un espacio amplio. Deseo por favor, que se me reembolse el monto que hice al comprar mi entrada, no he ingresado y no pude ver el espectáculo de este dia.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JONATAN DE JESUS ALE CRUZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/. 5.00 soles.
61	JULIO	28/07/2025	LDRV	w1rcodkmn	-	JOSE LUIS CORCUERA ALVAREZ	Compre 4 entradas virtuales y cuando llegue al parque las puertas estaban cerradas y ya dejaban ingresar número de compra 682522181.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JOSE LUIS CORCUERA ALVAREZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Gerencia de Parques coordino con la administración del CMA y con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta lo siguiente: "que es posible reprogramar su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al numero de celular: 991036992". Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.
62	JULIO	28/07/2025	LDRV	97kcvg9ml	-	WILLIAM TISHIRO RIVAS CHALAM	Sobre vendieron las entradas, cerraron las puertas y no hubo acceso al parque; compré entradas en web y no pude acceder al servicio. Solicito el reembolso del pago realizado.	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). WILLIAM TISHIRO RIVAS CHALAM: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido Estimado(a) Sr(a). DENIS CAMILO TORRES FANOLA:
63	JULIO	28/07/2025	LDRV	97kcvg9q0		DENIS CAMILO TORRES FANOLA	No pude ingresar al circuito mágico del agua estando con mi familia, estando con las entradas compradas en forma virtual.	Correo Electronico	5/08/2025	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
64	JULIO	28/07/2025	LDRV	6zmc2eowr		PEDRO LUIS AVILA ARROYO	Compré 3 entradas por internet para el día 28 de julio llegué aproximadamente 5:30 p.m estuve haciendo una tremenda cola hasta las 8:30 más o menos. Lamentablemente una pésima organización para un día en el cual se sabe que la afluencia de público será masiva. Cerca de la entrada de empezó a meter gente con la intención de ingresar sin hacer cola lo que puso en peligro la integridad de niños y personas que estaban haciendo la cola ya que tumbaron la puerta para entrar y hubo accidentados. Al menos por este día festivo debería de haber personal de la municipalidad o de serpar organizando la cola ordenando a la gente para evitar todos estos contratiempos. Me tuve que retirar porque el tumulto amenazaba con volver a ingresar y atropellarse entre todos si volvían a abrir la puerta. Al igual que yo mucho nos quedamos sin ingresar con nuestras entradas ya compradas necesito saber cómo hago para recuperar ese dinero o qué día puedo volver a usar la entrada	Correo Electronico	4/08/2025	Estimado(a) Sr(a). PEDRO LUIS AVILA ARROYO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.
65	JULIO	28/07/2025	LDRV	zzoc6ql4k	-	JULISSA PILAR HUILCA DE LA CRUZ	Compre 6 entradas por la web para poder ingresar al parque, cuando llegamos nos dimos cuenta que había demasiada gente, me acerqué para conversar con algún encargado pero nadie respondía luego decidí acercarme a boletería y ahí nos dimos con la sorpresa de que habían cerrado el parque por el aforo y que deberíamos esperar a que vean si podrían ingresar más gente. No es posible que por la web estén vendiendo entradas a pesar de que ya no había aforo, al final no ingrese y no me dieron razón por la devolución del dinero me parece un robo por que no en su página hay opción alguna a comunicarnos para solicitar el reembolso ya que NO ingresamos al parque	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). JULISSA PILAR HUILCA DE LA CRUZ: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
66	JULIO	28/07/2025	LDRV	o9kc97m69	-	FLOR DE MARIA VASQUEZ ALLASI	Solicito la devolución del monto que pagué por 4 entradas para el día 28 julio 2025, ya que no nos permitieron entrar esto debido a su mala organización. Exijo la devolución inmediata del dinero que pagué. Comuníquense conmigo al 958199089 o al correo flordemariavasquez2902@gmail.com	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). FLOR DE MARIA VASQUEZ ALLASI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.20.00 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.</p> <p>Estimado(a) Sr(a). NAIDA ROXANA VERGARA VARGAS:</p>
67	JULIO	28/07/2025	LDRF	ve0c0271o		NAIDA ROXANA VERGARA VARGAS	Solicito la devolución de dinero ya que no nos dejaron entrar al parque por motivos de aglomeracion y desorden	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
68	JULIO	28/07/2025	LDRV	j7ecwko4p	-	JOAN MANUEL GALVAN CARIHUACHIN	Adquirí mi entrada al circuito mágico del agua, y no pude ingresar debido a que cerraron la puerta y ya no dejaron entrar nadie, solicito mi devolución de dinero porque la mala gestión del circuito mágico del agua de no poner un límite de venta de entradas! Quiero mi entorno del dinero a mi número de cuenta o en su defecto a mi número de yape 917052835 a nombre de Joan Manuel Galvan.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JOAN MANUEL GALVAN CARIHUACHIN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.10.00 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.</p> <p>Estimado(a) Sr(a). LUCERO MARJORIE ALIAGA CONDORI:</p>
69	JULIO	28/07/2025	LDRV	w1rcodk0o	-	LUCERO MARJORIE ALIAGA CONDORI	buenas noches mi nombre es lucero aliaga condori , telefono 960257907,quiero hacer mi reclamo porque hoy hubo desorden total en la entrada del parque ,muchas colas y se aplastaban y se metian por encima de las rejas las personas aplastando niños , un desorden y caos total , yo quisiera el reembolso del pago que realize hoy en linea ,ya que no puedo regresar otro dia vivo muy lejos y me lleve una gran decepcion , pague por 4 entradas	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.20.00 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
70	JULIO	28/07/2025	LDRV	mn3cz0vem	-	MARIA ALEJANDRA FERRUCCI FLORES	28 de Julio del 2025 Sres de Serpar, yo Alejandra Ferrucci con DNI 10796813, me dirijo a Ustedes para presentar mi reclamo, debido a lo ocurrido el día de hoy 28/07 al Circuito Mágico del Agua para ver el espectáculo de Drones en la noche, al cual llegué a las 6pm y encontré colas de más de 4 cuadras y la imposibilidad de ingresar, debido a que el lugar ya se encontraba saturado de personas, a pesar que yo tenía mis 3 entradas compradas por este medio. Esto representa una grave falta de organización y una vulneración a mis derechos como consumidor, ya que el ingreso debió garantizarse a quienes contábamos con entradas válidas. Además, resulta inaceptable que hayan seguido vendiendo entradas. Por lo tanto, solicito formalmente la devolución total del dinero pagado por las 3 entradas. Adjunto copia de mis entradas como prueba de mi compra y reitero mi disposición a elevar este reclamo a INDECOP, en caso de no recibir una respuesta oportuna. Agradezco la atención al presente reclamo y quedo a la espera de una pronta solución. Atentamente; María Alejandra Ferrucci Flores DNI: 10796813 alejandra.ferrucci@gmail.com	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). MARIA ALEJANDRA FERRUCCI FLORES: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.15.00 soles. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
71	JULIO	29/07/2025	LDRV	krqc7j5oz	-	ABNER DAVID BAUTISTA BUENDIA	Buenas noches, el día 28 de julio a las 7:21 comre las entradas para ver el evento de los drones y fui con mi familia para disfrutar el evento. Al llegar al lugar no se podría ingresar ya que estaba muy sobre poblada el parque del agua y no se pudo hacer el uso de las entradas, los personales del parque dijeron REPUGNAMENTE, QUE NO ERA SU PROBLEMA QUE EL AFORO este lleno y que solucionemos nuestro problema y no es la manera de responder. 2. Si no tiene aforo para que se cobra no solo fui yo, habían cientos de personas afuera. Dijeron que teníamos vijencia de reclamar las entradas asta el 31 de julio Pero específicamente los comre para el evento de los drones y es el único día que tengo libre, otros días es imposible ir y EXIJO MI REMBOLSO YA QUE NO SE USO NINGUNA ENTRADA FUERON 6 ENTRADAS LAS QUE RESERVE EN VANO EN NÚMERO DE OPERACIÓN ES : 914006. Adjunto imagen de referencia	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). ABNER DAVID BAUTISTA BUENDIA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.30.00 soles. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
72	JULIO	29/07/2025	LDRV	43ecmn7v3	-	MAILY SELLEN RAMOS LOZA	No se pudo entrar al circuito magico, a pesar de haber comprado la entrada online, no había una puerta exclusiva para este tipo de entrada, y se dificultó el acceso al parque por problemas en la puerta ya que lo cerraron y no dejaron ingresar a más gente.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MAILY SELLEN RAMOS LOZA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al numero de celular: 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.</p>
73	JULIO	29/07/2025	LDRV	dp0cwkv4r	-	LOYDA GLORIS SABOYA TUANAMA	Llegue a comprar mi entrada online, pero por el aforo no nos dejaron ingresar nose, cual sera la solución, la devolución de nuestro dinero, o reprogramacion	Correo Electronico	9/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LOYDA GLORIS SABOYA TUANAMA:</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 motivo de no Estimado(a) Sr(a). DENISSE ALEJANDRA CORONADO ALFARO:</p>
74	JULIO	29/07/2025	LDRV	ve0c027k6	-	DENISSE ALEJANDRA CORONADO ALFARO	Buenas noches, realicé la compra virtual de 5 entradas el día 28 de Julio del presente año para poder ingresar y presenciar el show de drones. Debido a la gran demanda que hubo el día de ayer, muchos de nosotros nos quedamos fuera. Solicito que se pueda realizar la devolución por la compra de 5 entradas que realicé. Adjunto la captura de la compra realizada, gracias de antemano.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.25.00 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
75	JULIO	29/07/2025	LDRV	e1rcmqpw2	-	LUCERO MONICA PAREJAS PAREJAS	Adquirí 4 entradas por Internet para el 28/07 para ingresar al circuito de las aguas, pero no permitieron ingresar por las largas colas qué habían, solicito la devolución de 20 soles que se realizó ya que nunca llegue a ingresar por temas de orden en su parque	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). LUCERO MONICA PAREJAS PAREJAS: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.
76	JULIO	29/07/2025	LDRV	743c5elp3	-	JULIO ALEXANDER DAZA NIMA	Buenas noches , compré 7 entradas para el circuito mágico de aguas y en la puerta de ingreso no nos dejaron entrar . Requiero la devolución total de lo pagado	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JULIO ALEXANDER DAZA NIMA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus
77	JULIO	29/07/2025	LDRV	r05c0djzj	-	CAROLA SANTOS RODRIGUEZ	Aquíri previamente mis entradas por internet con la finalidad de evitar aglomeraciones y facilitar el ingreso. Sin embargo, al llegar al lugar nos encontramos con una total desorganización y ausencia de control. Las colas eran interminables, no había señalización clara para diferenciar a quienes ya contábamos con entradas digitales y el personal de SERPAR brillaba por su ausencia en las zonas externas, lo que agravó la situación. En los alrededores al ingreso, las vallas metálicas colocadas para "proteger" las puertas de ingreso fueron inútiles: personas desesperadas por ingresar comenzaban a saltarlas o a empujarse unas a otras en medio de una gran confusión. Se formaban aglomeraciones caóticas donde los padres, en un intento de no quedar fuera, hacían pasar a sus hijos por encima de las vallas, exponiéndolos a caídas, haciendo ellos lo mismo, incluso madres con bebés en brazos, todos intentando ingresar por la fuerza, algunos niños llorando asustados por la situación. Y ni qué decir de las personas mayores, pues no tuvieron más remedio que arriesgarse entre la multitud, con el peligro evidente de sufrir caídas o lesiones. Se permitía el acceso a quienes compraron entrada en línea y a quienes recién pretendían adquirirlas en boletería, a pesar de que, conforme a lo indicado por el personal del parque, el aforo estaba al tope. Para agravar aún más la situación, en la cola conformada por aquellos que recién comprarían sus entradas había personas vendiendo "lugares en la cola", promoviendo informalidad y desigualdad. El personal de SERPAR solo atinaba a decir que "el parque estaba colapsado", sin ofrecer soluciones reales, ni una disculpa, peor aún por no contar con protocolos de atención diferenciada para niños, adultos mayores o personas con discapacidad. Esta experiencia fue no solo frustrante, sino profundamente denigrante. Lo que debió ser un momento de recrecimiento familiar terminó siendo una situación	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). CAROLA SANTOS RODRIGUEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta "que es posible reprogramar su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al numero de celular 991036992." Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
78	JULIO	29/07/2025	LDRV	2qocleo49	-	ALEJANDRA TORRES LUCIANI	Compré 2 entradas por la web para asistir al show de drones y estuvimos haciendo cola durante 2 horas y no nos dejaron ingresar, cerraron las puertas a las 8:30 aprox. Solicito la devolución de mi dinero o procederé con la denuncia con Indecop	Correo Electronico	5/09/2025	Estimado(a) Sr(a). ALEJANDRA TORRES LUCIANI: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.
79	JULIO	29/07/2025	LDRV	o9kc97me4	-	JEAN CARLOS RAZURI ARRUNATEGUI	El dia de ayer, adquiri 8 entradas por internet, pero la cola para ingresar estaba demasiado desordenada no dejaban ingresar, teníamos que pelearnos o empujarnos para poder llegar a ingresar, estaba con dos niños de 12 años y una persona de 60 años, creo que deberían poner más orden al ingreso, por lo cual solicito la devolución de ello. Adjunto la compra y los Qr para que se pueda verificar que nunca ingresamos.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JEAN CARLOS RAZURI ARRUNATEGUI: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución por el concepto de 08 entradas. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.
80	JULIO	29/07/2025	LDRV	lrmcw7p7w	-	STHEFANI HUAMANI ROMANI	Se hizo la compra de entradas al circuito de las aguas para ver el show de drones y no se pudo ingresar debido que el lugar se saturo de gente y no dejaron entrar al lugar. Necesito me devuelvan mi pago que hize para el ingreso	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). STHEFANI HUAMANI ROMANI: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
81	JULIO	29/07/2025	LDRV	6zmc2emr0	-	JHON BRYAN PAMPA YAURI	Un pésimo servicio lo que sucedió el dia 28 de julio del 2025, venden entradas libremente sin poner un stock oh un límite en la página web del circuito mágico del agua, me quede con mis 5 entradas y quiero un reembolso porque era un caos y pesadilla.	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). JHON BRYAN PAMPA YAURI: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.
82	JULIO	29/07/2025	LDRV	zzoc6q39j	-	PAOLA ELISBETH MEDINA CULQUICONDOR	Del día 28 de julio, compré mis entradas virtualmente (7 entradas) y estuve hasta las 10 pm haciendo cola y no me dejaron ingresar. Me dijeron que iban a devolver mis entradas compradas.	Correo Electronico	5/09/2025	Estimado(a) Sr(a). PAOLA ELISBETH MEDINA CULQUICONDOR: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA
83	JULIO	29/07/2025	LDRV	krqc7jn74	-	ROCIO MARYBEL PACHECO MOYA	Demasiada aglomeración de personas en la entrada del parque , no dejaban ingresar más gente, no pude ingresar teniendo mi boleto comprado online. Exijo devolución porfavor	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). ROCIO MARYBEL PACHECO MOYA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
84	JULIO	29/07/2025	LDRV	43ecmn4m9	-	DORELLI TATIANA CACERES GONZALES	Buenos días, ayer hice 2 compras de entradas: 3 general(15 soles), y luego de 1 general(5soles), adulto mayor(2.50 soles) y dos menores (gratis). Hicimos la cola desde las 6:30 pm y debido a que no hubo un buen manejo del evento fuimos empujados por las personas y NO ENTRAMOS AL CIRCUITO, pido la DEVOLUCIÓN por favor, conforme nos dijo el señor que trabaja en su empresa.	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). DORELLI TATIANA CACERES GONZALES: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.
85	JULIO	29/07/2025	LDRV	Irmcw76w3	-	CESAR ELIAN BENAVIDES MONTALVO	Hize la comre de 2 entradas para el circuito mágico de las aguas mediante la WES DE SERPAR , hize el pago correspondiente y no llegaron las entradas a mi correo . Luego hize nuevamente la compra de 2 entradas para el circuito mágico de las aguas mediante la WES DE SERPAR , hize el pago correspondiente y no llegaron las entradas a mi correo . En total hize 2 compras de entras , por 2 entradas cada compra y no me llegaro ni una notificación a mi correo	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). CESAR ELIAN BENAVIDES MONTALVO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido DENEGADO considerando que se coordino con la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA informan que los archivos adjuntos, en su reclamo virtual no cuentan con un código de operación, para poder hacer el seguimiento y poder identificar la operación que usted realizo.
86	JULIO	29/07/2025	LDRV	5lqck13k0	-	MEERLY ROSSEL FLORES BARLETTI	Buen día, le saluda Meerly Flores con DNI 45031870. El de ayer compré mi entrada online, sin embargo cuando llegue al parque ya no dejaban ingresar, cerraron la reja. Porfavor quisiera que me reembolsen las 3 entradas que compre	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). MEERLY ROSSEL FLORES BARLETTI: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución por el concepto de 03 entradas. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
87	JULIO	29/07/2025	LDRV	pp4crj9re	-	SILVIA ROXANA VIDAUERRE ALVARADO	Realicé la compra de 2 entradas adultos por la página web con medio de pago QR, realicé el pago por QR de BBVA de 10 soles (adjunto captura del pago constatado por el banco ID Compra 995252098215529), y cuando lo validé por la página web del circuito mágico de las aguas, salió error y ya no me permitió regresar a la compra que estaba efectuando, por lo que el pago que efectué no me generó la boleta de ingreso al parque de las aguas sin embargo me fue debitado de mi cuenta. En el circuito mágico de las aguas no me dieron solución y en la página no hay números de contacto para poder hacer el reclamo.	Correo Electronico	3/09/2025	Estimado(a) Sr(a). SILVIA ROXANA VIDAUERRE ALVARADO: 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, debido al alto tráfico de operaciones efectuadas el día 28 de julio nuestro proveedor de servicios presentó saturación lo cual a generado que el correo no logró enviarse al usuario. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se viene monitoreando el comportamiento del proveedor de servicios.. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
88	JULIO	29/07/2025	LDRV	0z2ce4pe9	-	WENDY MAYLIN ARANDA BILLOTA	No permitieron el ingreso de más personas al circuito a pesar de que compramos boletos online con tiempo, tampoco dieron solución a como hacernos la devolución del dinero y en la página web no hay esta opción. Compré dos boletos y deseo el reembolso mínimamente	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). WENDY MAYLIN ARANDA BILLOTA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordina con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución por el concepto de 02 entradas. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
89	JULIO	29/07/2025	LDRV	r05c0dr0p	-	JUAN ARTURO VARGAS GUERRA VALIENTE	El dia 28/07/2025 me apersone con mi familia a las instalaciones del circuito magico del agua en lo cual compre mis entradas por la pagina web del mencionado lugar lineaas arribas, en lo cual formamos nuestra cola para poder ingresar y era un caos total, un tremendo desorden. le gente se colaba , gritaba . empujaba, por lo que no pudimos ingresar , Solicito se nos devuelva el monto de las entradas y otro monto adicional por ocasionar un daño fisico, psicologico, hacia mi persona y mi familia , a mi hijo mateo 9 años lo golpearon y empujaron, a mi madre Esther de 74 años de igual manera y mi hija Valeria de 6 años salio traumada, llorando , cuento con videos y fotos que la organizacion fue un desastre, El monto de mis entradas es de 35 soles y el pago adicional seria de mil soles , sino procede con mi peticion llegare hasta las ultimas instancias, Atte, Juan Arturo Vargas Guerra Valiente avaliente20@hotmail.com 988750866	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JUAN ARTURO VARGAS GUERRA VALIENTE: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.
90	JULIO	29/07/2025	LDRV	2qocle9lz	-	CHRISTIAN JUNIOR MORAN LEON	Buenos días, hice mi compra online para el espectáculo de drones, hice cola desde las 6:30 PM hasta las 8:45 PM más o menos (más de 2 horas haciendo cola y con dolor de pies) para que después no nos dejen ingresar, indicando que ya no se permitía el ingreso por el aforo que estaba lleno. Compré mis 7 entradas temprano ¿ para que me digan eso? Por favor solicito la devolución de mi dinero. Péssimo servicio y péssima organización en todo.	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). CHRISTIAN JUNIOR MORAN LEON: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
91	JULIO	29/07/2025	LDRV	ve0c0210k	-	JESSENIA SARAI CARRANZA ANAYA	No se pudo ingresar al establecimiento por aforo excesivo. Requiero al devolución de las entradas.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JESSENIA SARAI CARRANZA ANAYA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado S/20.00 soles por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
92	JULIO	29/07/2025	LDRV	743c5enqd	-	KATHERIN GUISSELLA SANCHEZ ROJAS	Realice 2 compras de manera virtual para el día de ayer 28 de julio de 2025,no nos dejaron ingresar, cerraron todas las puertas y solo los de seguridad gritaban, no habrá más ingresos, no se abrirá ya el parque, y las personas que teníamos las entradas ya compradas? No dispongo del tiempo de ustedes para volver a ir nuevamente,exigo mi devolución más los gastos que se hicieron al ir vanamente	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). KATHERIN GUISSELLA SANCHEZ ROJAS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
93	JULIO	29/07/2025	LDRV	12vcqnlr7	-	LESLIE SUZET DELGADILLO VALDERRAMA	No hubo aforo para el ingreso al evento y compré 4 entradas online	Correo Electronico	19/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LESLIE SUZET DELGADILLO VALDERRAMA:</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 lo que, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva manifiesta que se habilitarán más puertas para facilitar el ingreso y salida de los visitantes y que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
94	JULIO	29/07/2025	LDRV	6zmc2em9n	-	MANUEL JESUS NAPURI ESPIRITU	Las entradas la compramos el día 27 de manera virtual por la página, sin embargo, nunca pudimos entrar por la extensa cola y por la mala organización, un señor encargado, menciono que ya nadie más iba a entrar y que se podía solicitar la devolución. Adjunto boleta de venta y pantallazo de la compra.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MANUEL JESUS NAPURI ESPIRITU:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas que compró.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuari@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
95	JULIO	29/07/2025	LDRV	zzoc6q3o6	-	ANA SOFIA SALAZAR MIYASHIRO	Fue un caos, todo se descontroló... Hemos estado desde las 5 y poco de la tarde y nunca llegamos a entrar, ya eran 8:30 y todo se desbordó... Y eso que compramos las entradas por la web.. Había revendedores que vendían las entradas a 30 soles.... Una cola para todo para los que ya habían comprado y los que ya querían comprar.... Todo estuvo mal organizado	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). ANA SOFIA SALAZAR MIYASHIRO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentariedad, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.
96	JULIO	29/07/2025	LDRV	o9kc97nl1	-	GISVELE SCHILA MENA PANCLAS	Necesito la devolución de mi dinero por las entradas compradas vía online para el circuito mágico del agua, ya que por la cantidad de gente que hubo se restringió el acceso.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). GISVELE SCHILA MENA PANCLAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido Estimado(a) Sr(a). DANAE GIANELLA VASQUEZ PEREZ:
97	JULIO	29/07/2025	LDRV	g1vcmpj96		DANAE GIANELLA VASQUEZ PEREZ	El día de ayer lunes 28 de julio, compré las entradas para el show de drones, se hizo la cola respectiva y no se pudo ingresar, salió un trabajador a decir primero que ya no va ver show de drones, luego indica que ya no hay aforo y que debemos presentar reclamo para devolución de nuestras entradas, ya que por temas ajenos a los que compramos onlines no se pudo ingresar. Solicito la devolución de 5 entradas a un costo de 5 soles a cada uno por un total de 25 soles.	Correo Electronico	10/09/2025	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordina con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las cinco (05) entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
98	JULIO	29/07/2025	LDRV	5lqck132r	VILMA LUCERO DE LA ROSA CORDOVA	El día 28 de julio de 2025, adquirí entradas de manera virtual para visitar el Circuito Mágico del Agua. Sin embargo, al llegar al lugar, me encontré con que el recinto se encontraba completamente lleno, presumiblemente por ser fecha de Fiestas Patrias, lo que generó un nivel de aforo excesivo. A pesar de contar con mi entrada válida, no fue posible ingresar ni disfrutar adecuadamente de la experiencia debido a la aglomeración y desorganización en el ingreso. Esta situación afectó directamente el servicio que contraté, pues pagué por una visita que no pude realizar. Solicito la devolución total del monto pagado por las entradas, ya que el servicio ofrecido no se pudo brindar en las condiciones mínimas adecuadas, ni se me ofreció una reprogramación o alternativa viable. Agradezco la atención al presente reclamo y quedo a la espera de una pronta solución	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). VILMA LUCERO DE LA ROSA CORDOVA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución por el concepto de (03) entradas y la suma ascendente a S/.15.00 soles. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.	Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar las cambios que se han dado a la fecha como:
99	JULIO	29/07/2025	LDRV	w1rcodjjw	JEAN POUL CARDENAS ALVAREZ	Al hacer cola apartir de las 16:30 pude notar que la organización de seguridad de la municipalidad no puso orden en la cola de ingreso, el cual causo la ventas masivas de colas, peleas y empujones de los peruanos, adiconal se cerro todo el ingreso del parque de las agua a partir de las 19: 30 y miles de personas no pudieron ingresar. solicito mayor control por el caos de venta de cola al ingreso del parque y el reembolso de mis entradas compradas por la web	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JEAN POUL CARDENAS ALVAREZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.	Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN					ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO				
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA		MÉDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA		
100	JULIO	29/07/2025	LDRV	97kcvgkkm	MELISSA MILUSKA CARICCHIO MARTINEZ	BUENOS DIAS, EL DIA DE AYER 28 DE JULIO, ME ACERQUE AL CIRCUITO DE PARQUES DE AGUA CON MI FAMILIA, PREVIA COMPRA DE 8 ENTRADAS POR VIA VIRTUAL. ESTUVIMOS CERCA DE 2 HORAS, HACIENDO COLA, CABE MENCIONAR QUE DESDE EL INICIO DE LA COLA, PORQUE ESTUVIMOS DESDE LAS 4:30 PM ESPERANDO ESTACIONAMIENTO, PARA QUE LUEGO DIJERAN QUE ESTABA SATURADO, NO HUBO ORGANIZACION. LA GENTE SE AGLOMERO, TANTO DE PERSONAS CON TIKET VIRTUAL COMO DE PERSONAS QUE NISIQUIERA HABIAN COMPRADO ENTRADAS, SE EMPUJABAN SIN RESPETAR LA PRESENCIA DE PERSONAS DE EDAD Y PEOR AUN BEBES Y NIÑOS. POR LO QUE OPTE POR RETIRARME POR EL BIENESTAR FISICO DE MIS DOS MENORES HIJOS Y DE MI HERMANA EMBARAZADA, POR LO QUE SOLICITO EL REEMBOLSO DE MI DINERO S/40 SOLES. ADICIONAL A ELLO, CUANDO REALICE LA COMPRA, HASTA EL DIA DE HOY ME LLEGO NINGUN CORREO POR PARTE DE SU EMPRESA O ALGO. ADJUNTO EL QR DE LA COMPRA, EL CODIGO DE OPERACION, MI CORREO Y DATOS. AGRADESCO DESDE YA, LA DEVOLUCION DE MI DINERO A LA BREVEDAD. GRACIAS	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). MELISSA MILUSKA CARICCHIO MARTINEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.40.00 soles. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.	Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva Estimado(a) Sr(a). LEYLA ELIANA INGA FARFAN.	
101	JULIO	29/07/2025	LDRV	6zmc2emm4	LEYLA ELIANA INGA FARFAN	Hola Mi reclamo es para solicitar la devolución de mi dinero, la suma es de S/.10.00, que consta de 2 entradas que adquirí el día de ayer 28/07/2025. El día de ayer no se pudo ingresar a dicho parque por una malísima organización, hubo caos en la entrada, la gente se saltaba las barras de seguridad, no había ni un solo personal a las afueras del recinto para organizar y ordenar a las personas que no sabíamos ni por donde era el ingreso. Habían personas vendiendo "lugar", pueden realizar eso??? Ciertamente no lo sabía. Me retire del lugar junto a mi pequeño hijo, al promediar las 8pm ya que cerraron las rejas y ya no dejaron ingresar ya que había una gran aglomeración de personas en dicha entrada, por mi seguridad y la de mi hijo decidimos retirarnos con la incomodidad de dicho suceso. Desearía por favor que me realicen la devolución del dinero que gaste por dichas entradas, mi número de pedido es: 682521239. Les adjunto videos de lo sucedido el dia de ayer. Gracias de antemano	Correo Electronico	10/09/2025	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas	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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.	Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
102	JULIO	29/07/2025	LDRV	mn3cz03le	VIVIANA CAROLINE MORAN CRUZ	Realice la compra de 4 entradas y no se logro ingresar.	Correo Electronico	19/09/2025	Estimado(a) Sr(a). VIVIANA CAROLINE MORAN CRUZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por lo que, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva manifiesta que se habilitarán más puertas para facilitar el ingreso y salida de los visitantes y que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.	
103	JULIO	29/07/2025	LDRV	krqc7jnm2	JUAN CARLOS INCA SALDIVAR	fui a ver el swou de drones pero al llegar al lugar habia gran cantidad de gente que no podiamos ingresar las personas cruzaban las rejas de seguridad poniendo en riesgo su integridad incluso llegaron a empujar las puertas para que ingresen lo peor que no habian personal del parque para que informen a la gente muchas personas hicieron compras por internet como en mi caso a pesar de todo este problema las personas seguian haciendo su cola ahora que solucion me dara el parque yo no pienso regalar mi plata espero respuesta	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). JUAN CARLOS INCA SALDIVAR: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.	
104	JULIO	29/07/2025	LDRV	lrmcw76j5	BRYAN DAVIS SALAS MEZA	Mala organización por parte de la entidad en la hora de ingresar, falta de megáfonos para comunicar o sin pilas, no pude ingresar porque la entidad no dejaba ingresar a nadie por las 19:30.	Correo Electronico	19/08/2025	Estimado(a) Sr(a). BRYAN DAVIS SALAS MEZA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas descartando cualquier situación de mala organización, sin embargo debido a que no pudo ingresar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que se habilitarán más puertas para facilitar el ingreso y salida de los visitantes y que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992.	

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
105	JULIO	29/07/2025	LDRV	43ecmn42e	KARINA LEIKY LICHAM LEDESMA	Pagamos y reservamos un espacio, una chancha de grass sintético en el cual la empresa no guardó registro, y a pesar de nosotros tener pruebas (audios, videos, fotos, testigos, etc) nos están haciendo esperar, dando preferencia a otro grupo lo cual es una falta de respeto. Nos están haciendo esperar una hora y nos dicen que debemos de pagar 250 más, esto es totalmente una estafa, me acusaron de engañar con la boleta, aluciendo que la boleta que tengo no es la boleta, me acusaron falsamente de cometer el delito de estafa.	Correo Electronico	2/10/2025	Estimado(a) Sr(a). MILAGROS RAFAYLE CARLOS: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. Al respecto, se solicita que adjunte medios probatorios como la boleta de venta para ingresar al parque y la boleta venta con la que hizo la reserva de la cancha de grass sintético que hace mención en su reclamo virtual. Sin más que decir, me despido.	
106	JULIO	29/07/2025	LDRV	2qocle9mp	YESENIA DEL PILAR ALBINO PAJUELO	Reclamo la devolución inmediata del costo de las entradas por 60 soles, asimismo instó a que se hagan cargo de la mala organización de los cuales sufrimos maltratos físicos por parte de la improvisación, sin personal adecuado para organizar el ingreso de las personas, generando aglomeraciones y daños, eso pudo terminar en tragedia; perdimos zapatillas y mochila con documentos, tenemos todas las pruebas. Pido que se hagan cargo ya que habían niños, ancianos y gente que solo quería disfrutar de un buen momento pero no fueron capaces de organizar bien el evento o informar de forma oportuna que ese lugar ya no tenía aforo. Pido un pronta respuesta, de lo contrario elevaré mi reclamo con los entes reguladores correspondientes.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). YESENIA DEL PILAR ALBINO PAJUELO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede estimado(a) Sr(a). BRISSA SOLANGE ARANDA MARTELL.	
107	JULIO	29/07/2025	LDRV	ve0c02139	BRISSA SOLANGE ARANDA MARTELL	Hubo una mala organización por parte del establecimiento, vendieron entradas demás y ya estaba lleno, por lo cual no pude ingresar con mi familia	Correo Electronico	5/09/2025	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión	

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
108	JULIO	29/07/2025	LDRV	e1rcmqk26		MARIA DEL PILAR MORMONTY VENTO	NO PUDE INGRESAR AL PARQUE A PESAR DE TENER MIS ENTRADAS COMPRADAS EN LINEA. HABIA UN CAOS FUERA DE PARQUE Y ESTAMPIDAS DE PERSONAS, TUVE QUE RETORARME CON MIS NIÑOS MENORES DE EDAD Y QUE ERA UN PELIGRO QUEDARNOS AHI. EL PARQUE NO TOMO NINGUNA MEDIDA PESE A QUE LAS COLAS ERAN LARGUÍSIMAS Y LA AGLOMERACIÓN DE PERSONAS TENIA HORAS AHI, DEBIERON PREVENIR ESTA SITIACION Y EN EL MOMENTO RECURRIR A POR LO MENOS LLAMAR A SERENAZGO O POLICIAS PORQUE TODO ESTABA GUERA DE CONTROL YA QUE HABIAN MUCHAS VIDAS EN RIESGO. REQUIERO LA DEVOLUCIÓN DE MIS 5 ENTRADAS, PASE UN MOMENTO HORRIBLE CON MI FAMILIA EL DIA DE FIESTAS PATRIAS DEBIDO A LA FALTA DE PREVENCIÓN Y DESORGANIZACION.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). MARIA DEL PILAR MORMONTY VENTO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva Estimado(a) Sr(a). CESAR ORLANDO VASQUEZ ARIAS:
109	JULIO	29/07/2025	LDRV	nwnc1wklv		CESAR ORLANDO VASQUEZ ARIAS	Sin lograr ingresar al parque mágico del agua el día 28-julio-2025, no se llevó a cabo un buen control para el ingreso la gente se metían a la fuerza no respetan la cola no había personal de seguridad o policía resguardando el orden y control, empezo el caos en las afueras por ingresar, compre 4 boletas en línea. Requiero la devolución de la compra de las entradas	Correo Electronico	5/08/2025	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de
110	JULIO	29/07/2025	LDRV	krqc7jnqz	-	VALERY NICOLL CARLOS DIAS	Asistí al evento programado por el Circuito Mágico del agua, sin embargo no llegué a ingresar al parque, estuve en la fila por horas, hubo mucho desorden y jamás logré usar mis entradas que compré por la web.	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). VALERY NICOLL CARLOS DIAS: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
111	JULIO	29/07/2025	LDRV	30gcd7jn1	-	JACQUELINE MAYA GARCIA LAGUNA	Una experiencia de los mas desagradable, el día 28/07 acudí con mi familia 12 personas entre ellos mi padre de 84 años y niños, lamentablemente un desorden total sin orientación y largas colas. Un grupo de personas cobrando para ingresar directo que hacían pasar con unos bancos al interior a vista del personal del Parque que si se les veía en la parte interna. Solo deseo que me devuelvan mis S/57.5 de las entradas que pagué online adjunto recibo y sustento de las fotos que estuve en el lugar.	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). JACQUELINE MAYA GARCIA LAGUNA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.
112	JULIO	29/07/2025	LDRV	nwnc1wk4j	-	Kimberly Alessandra Flores Paz	Al llegar al parque nos dimos con la sorpresa de que cerraron las puertas y no nos dejaron ingresar, en ese caso solicito la devolución del importe de mas 3 entradas que adquirí bajo el dni 74997009	Correo Electronico	19/09/2025	Estimado(a) Sr(a). Kimberly Alessandra Flores Paz : Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
113	JULIO	29/07/2025	LDRV	zzoc6q3nw	-	ERIKA MARIA DIAZ SAENZ	Compré las entradas para la función de drones, y cuando llegué para ingresar, evidentemente habían vendido más entradas del que el aforo le permitía. Solicito se me haga la devolución del dinero	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ERIKA MARIA DIAZ SAENZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede</p>
114	JULIO	29/07/2025	LDRV	o9kc97nzz	-	JESSCYKA ROXANA JULIAN PIZARRO	Realize 5 entradas para el ingreso al circuito, donde realice mi colá correspondiente, pero debido a la gran cantidad de aglomeracion no pude ingresar con mi familia. Solicito la devolución de la compra de mis entradas.	Correo Electronico	5/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JESSCYKA ROXANA JULIAN PIZARRO:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>
115	JULIO	29/07/2025	LDRV	q3lc4q1m4	-	LUCILA JENIFFER VILLANUEVA MESIA	Ayer transcurrido el la noche fuimos con mi familia al circuito por el tumulto de gente nos haciamos a ingreso y nos comunica que ya no hay ingreso al circuito. No nos dieron ninguna respuesta sobre la devolución de entras solo se comentaron a reír sin dar explicaciones. Lo que deseo saber como se puede hacer sobre la devolución de la plata de las compras de entradas o si tenemos algún día de poder ingresar con el mismo vauchert	Correo Electronico	5/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LUCILA JENIFFER VILLANUEVA MESIA:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
116	JULIO	29/07/2025	LDRV	mn3cz03o5	-	ARIANA VALESKA SOLSOL MONTALVO	No me dejaron ingresar y compre mis entradas online hice compras de 8 entradas QUIERO MI DEVOLUCION	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ARIANA VALESKA SOLSOL MONTALVO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</p>
117	JULIO	29/07/2025	LDRV	30gcd7jmr	-	EMILY ELIZABETH DIAZ CHILIN	Hicimos la compra de forma virtual para poder ingresar al Circuito Mágico de las aguas, y por el aforo cerraron las puertas de ingreso, hubo mucha gente aplastadas y asfixiándose, se caían una encima de otra, terminé golpeada porque cayeron encima de mi y no pide ingresar al parque, exijo que me hagan la devolución del dinero ya que compré 5 entradas por web.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). EMILY ELIZABETH DIAZ CHILIN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
118	JULIO	29/07/2025	LDRV	nwnc1wkg2	-	LESLY BRIGITTE DE LA CRUZ JACOBO	Buenas tardes estimado Solicito devolución de mi dinero por la compra de 4 tickets adquiridos el día 28 de julio, debido a la multitud de gente y la poca organización que tuvieron no se pudo ingresar al circuito mágico del agua. Hice una cola de 2horas y no pude ingresar incluso hubo mucho disturbio y poca seguridad. Por favor, indicar cómo realizarán la devolución de mi dinero. Adjunto detalles de la compra y video de disturbio.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LESLY BRIGITTE DE LA CRUZ JACOBO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuari@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>
119	JULIO	29/07/2025	LDRV	krqc7jnqk	-	VANEZSA GUADHALUPE PAEZ RUIZ	Necesito el reintegro de mi dinero ya que el día de ayer no pude ingresar al circuito de aguas	Correo Electronico	5/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). VANEZSA GUADHALUPE PAEZ RUIZ:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
120	JULIO	29/07/2025	LDRV	43ecmn4rg		RAINAT ADIAZ IBARRA	Estaba realizando la compra de las entradas desde la web, realicé el pago a través del QR de yape, debutaron el dinero de emisión cuentas y cuando le di a la opción de verificar el pago, arrojó un error y no se efectuó la compra de dichas entradas	Correo Electronico	26/08/2025	Estimado(a) Sr(a). RAINAT ADIAZ IBARRA : Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, se ha verificado que la venta sí se efectuó de manera correcta; sin embargo, el correo de confirmación asociado a la operación no llegó al cliente. La causa exacta del fallo en el envío del correo aún no ha podido ser determinada, ya que no se registró ningún error en el proceso de la transacción.
121	JULIO	29/07/2025	LDRV	dp0cwk75g	-	ANDREE LEONEL JACOB CARMEN	No dejaron entrar al parque para la exhibicion de drones.	Correo Electronico	19/08/2025	Estimado(a) Sr(a). ANDREE LEONEL JACOB CARMEN: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva manifiesta que se habilitarán más puertas para facilitar el ingreso y salida de los visitantes y que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
122	JULIO	29/07/2025	LDRV	97kcvkgko	-	BENJAMIN VITON TAPIA	He comprado 3 entradas de manera virtual pero no nos dejaron ingresar, quiero la devolución del pago realizado	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). BENJAMIN VITON TAPIA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
123	JULIO	29/07/2025	LDRV	6zmc2eme3	-	LUIS ALEJANDRO QUINTANA BONIFACIO	Realice mi compra online el día de ayer 28 julio del 2025 para 6 personas (3 adultos, 2 niños, 1 bebé) hicimos cola aproximadamente 1 hora, pasó algo en la entrada que hubo disturbios, al final no pudimos entrar y el personal de la entrada nos indicaron que nos comuniquemos para la devolución correspondiente que por temas de aforo ya no dejaron entrar. Adjunto el QR correspondiente.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). LUIS ALEJANDRO QUINTANA BONIFACIO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.
124	JULIO	29/07/2025	LDRV	q3lc4qol2	-	EDUARDO PASCUAL VERA HUACO	Compre 5 entradas para el show de drones y fue imposible ingresar. Gran cola y puertas cerradas.	Correo Electronico	19/08/2025	Estimado(a) Sr(a). EDUARDO PASCUAL VERA HUACO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva manifiesta que se habilitarán más puertas para facilitar el ingreso y salida de los visitantes y que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
125	JULIO	29/07/2025	LDRV	mn3cz0lrv	-	RAQUEL CHILON LLICO	Pagamos y reservamos un espacio, una chancha de grass sintético en el cual la empresa no guardó registro, y a pesar de nosotros tener pruebas (audios, videos, fotos, testigos, etc) nos están haciendo esperar, dando preferencia a otro grupo lo cual es una falta de respeto. Nos están haciendo esperar una hora y nos dicen que debemos de pagar 250 más, esto es totalmente una estafa, me acusaron de engañar con la boleta, aluciendo que la boleta que tengo no es la boleta, me acusaron falsamente de cometer el delito de estafa.	Correo Electronico	2/10/2025	Estimado(a) Sr(a). MILAGROS RAFAYLE CARLOS: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. Al respecto, se solicita que adjunte medios probatorios como la boleta de venta para ingresar al parque y la boleta venta con la que hizo la reserva de la cancha de grass sintético que hace mención en su reclamo virtual. Sin más que decir, me despido.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
126	JULIO	29/07/2025	LDRV	pp4crje0m	-	RENATTO PAOLO LOYOLA TOLEDO	Ayer 28 de julio no me dejaron entrar al lugar con mi familia, y QUIERO MI REEMBOLSO DE S/.17.50 Mi dni: 75967834 Correo: renattoloyola35@gmail.com Nombre: Renatto Paolo Loyola Toledo Número: 926252950	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). RENATTO PAOLO LOYOLA TOLEDO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado y señalan lo siguiente: "que las entradas no fueron leídos por el Lector QR, quiere decir que no fueron utilizados. Asimismo, indicar que la operación realizada por el usuario ya cuenta con un comprobante electrónico generado "</p> <p>Asimismo, a fin de que puedan tener un conducto regular y las áreas intervenientes puedan dar atención a su solicitud de devolución de dinero, este debe ser ingresado por mesa de partes para el seguimiento por parte de la persona responsable y derivados al área que le corresponda por competencia, adjunto link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuari@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
127	JULIO	29/07/2025	LDRV	dp0cwk206	-	MARY CARMEN RETAMOZO ALARCON	Buenas tardes. Exijo la devolución de la compra de mis entradas y la movilidad que gasté para asistir al evento de ayer, porque nunca pude ingresar al evento del show de dones. Fue una desorganización total, desde que llegué (5:40 p.m.) hubo una cola interminable, no hubo atención preferencial, ya que me encontraba con mi bebé de 10 meses en brazos. Y mis 2 hijos mayores. Hice la cola por mas de 2 horas y nunca pude ingresar. Todo fue un caos, la cola no avanzaba, no hubo orden ni control, habían revendedores de sitio, las personas se metían en desorden. Nadie avisaba que había dos colas (una para compras virtual y otra para los que vendían ahí) el personal de seguridad de la puerta 5 me informó que era una misma cola y al final resulta que no era así. Me fui a hacer mi otra cola para los que teníamos QR y la cola no avanzaba. La verdad como ya estaba por empezar el show me retiré, totalmente decepcionada. No deben promocionar una actividad si no van a poder tener un buen orden y control. Además ni pueden vender entradas indiscriminadamente. Se debe tener un aforo limitado. Es una pena que hasta personas con silla de ruedas tenían que hacer la cola, además de tener un solo ingreso. Todo fue un fiasco. Exijo la devolución de mi dinero por las entradas y a su vez el gasto de mi movilidad que fueron 52 soles, ya que tomé taxi. Adjunto imágenes de QR comprados y de mi taxi de ida ya que el de vuelta lo tomé en el mismo lugar, que me cobró 28. Espero una pronta respuesta, ya que iré hasta indecopi si no obtengo una pronta solución.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MARY CARMEN RETAMOZO ALARCON:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de (03) entradas.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuari@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
128	JULIO	29/07/2025	LDRV	0z2ce4r7v	-	WILLIAMS JONATHAN PERALTA GRILLO	Llegue con mi familia promedio de 5:30 pm, el Policía menciono que era una cola para todos, qr o boletería física, hize mi cola general por más de dos horas, al Final salí de esa cola para hacer nueva cola en qr estando con 39 semanas de gestación y un bebé de 6 meses y 4 niños menores de 10 años, nos retiramos al ver que habían demasiados disturbios y la cola de qr ni siquiera la abrían estando a menos de 20.pasos para ingresar, todos se empujaban no podía exponer me ni a mi familia. Deseo que me repongan mi pago de 20 Soles a mi mismo Número 918610290, deberían habilitar colas preferenciales hasta en los estadios existe colas preferenciales menos en este lugar que mal.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). WILLIAMS JONATHAN PERALTA GRILLO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
129	JULIO	29/07/2025	LDRV	r05c0dk5z	-	EDGARDO MAMANI GRADOS	Llegamos al evento, pero no pudimos ingresar por las colas interminables en las puertas y por la integridad física de mi hijo, preferimos retirarnos. Solicito el reembolso del pago de las entradas Comprador: Edgardo Mamani Grados DNI 41756548 kathycastillo@gmail.com 924514495	Correo Electronico	10/09/2025	Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva Estimado(a) Sr(a). EDGARDO MAMANI GRADOS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
130	JULIO	29/07/2025	LDRV	2qocle0gq	-	JORGE LUIS VEGA GARCIA	Desorden en el control de ingreso al parque para el evento de drones, pese a haber comprado entradas virtuales, decidí no continuar en la cola de más de 2 horas que venía realizando, para salvaguardar la integridad de mi familia. Esta situación afectó a mis hijos de 5 y 10 años quienes se quedaron con la ilusión de ver el espectáculo. Además he observado las largas colas, sobre venta de entradas y mensajes de advertencia por haber sobrepasado el aforo. Adjunto captura QR de las entradas adquiridas y fotografía de los alrededores. Solicito devolución y respuesta a mi pedido.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JORGE LUIS VEGA GARCIA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva Estimado(a) Sr(a). GLEEN SAYURI HUAYLLACAYAN DANTAS.
131	JULIO	29/07/2025	LDRV	6zmc2eln2	-	GLEEN SAYURI HUAYLLACAYAN DANTAS	Solicito la devolución del pago realizado de las entradas vía web del total de 6 personas .Ya que al querer ingresar hubo inconvenientes de aforo tanto en el parqueo y en la cola de ingreso peatonal .A espera de la devolución vía yape al número 912 028 363 .	Correo Electronico	10/09/2025	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
132	JULIO	29/07/2025	LDRV	5lqck1ndw	-	BRAYAN MARCOJUNIOR MENDOZA LAZO	Compré 9 entradas para el circuito Mágico del agua (8 entradas generales y 1 entrada para un adulto mayor de 65 años, monto total: 42.50 soles) por la página de SERPAR, sin embargo ayer no logré entrar al parque debido a la demanda q hubo y inmensa cola q se armó por la aglomeración, no llegué al parque a las 6:48 pm, y estuve en la fila esperando para poder ingresar al parque, cosa q no pude, ya que había demasiadas personas y estuve en la fila desde las 6:48 hasta las 9:45 y no pude entrar al parque ni llegué a estar cerca de la puerta de entrada al parque, perdiendo el dinero de mis entradas y queriendo el reembolso de mi dinero, el método de pago que use para la compra de las entradas fue por medio de "Yape". Espero tenga una pronta respuesta sobre este asunto.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). BRAYAN MARCOJUNIOR MENDOZA LAZO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
133	JULIO	29/07/2025	LDRV	w1rcodro2	-	LOURDES LUCIA APONTE ROJAS	Ayer 28 de julio compre 2 entradas x la web y no se nos permitió el ingreso, fui a las 8pm y dijeron que ya no había aforo solicitó la devolución del dinero	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). LOURDES LUCIA APONTE ROJAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
134	JULIO	29/07/2025	LDRV	12vcqn390	-	OSCAR ALEJANDRO REVOLLEDO ESQUEN	Compre entradas online y estaba saturada el acceso cerraron puerta	Correo Electronico	5/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). OSCAR ALEJANDRO REVOLLEDO ESQUEN:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>
135	JULIO	29/07/2025	LDRV	5lqck1n4g	-	ROSANGELA VERA LENES	Llegue al parque de aguas y el policía indicó que debíamos formar una sola cola para todos los tipos de compra sea online o físico, a pesar que tenía 2 niños menores de 8 años procedí hacer mi cola por. Dos horas, para que al final mencionen que hay una nueva cola de qr online, al llegar a la cola de qr y esperar otra larga hora a casi a 30 pasos no dejaban pasar ni abrían la reja todos de empujaban , no había quien dirija ni ponga orden, fue un caos total.Deseo que me retornen mi pago a mi yape 903401144	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ROSANGELA VERA LENES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
136	JULIO	29/07/2025	LDRV	743c5em1k	-	BRIAN ISRAEL REQUE ARADIEL	Buenas tardes, ayer compré las entradas vía online, pero al llegar al parque ya no había aforo. Agradeceré la devolución del dinero por concepto de entradas.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). BRIAN ISRAEL REQUE ARADIEL:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva.</p>
137	JULIO	29/07/2025	LDRV	0z2ce4rz5	-	JORGE POLL JHONATAN GONZÁLEZ HORNA	El día 28 de julio a las 7:04 p.m. realicé la compra de dos entradas para el show de drones a través de su página web, con el número de pedido 682523250. Sin embargo, al llegar al lugar del evento, me encontré con una fila excesivamente larga y, alrededor de las 8:00 p.m., se informó que el ingreso ya no sería posible debido a que el aforo había sido completado, cerrando las puertas y dejando a muchas personas fuera. En ese momento, se nos indicó que debíamos solicitar la devolución del dinero mediante su sitio web. Por este motivo, solicito formalmente el reembolso total del monto pagado, ya que no pude ingresar al evento pese a haber adquirido las entradas oportunamente. Adjunto la captura de la compra como respaldo y dejo los datos de mi cuenta bancaria para la devolución: Scotiabank, cuenta de ahorros en soles N.º 0037483658, CCI: 00920320003748365811. Quedo atento a su pronta respuesta.	Correo Electronico	5/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JORGE POLL JHONATAN GONZÁLEZ HORNA:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
138	JULIO	29/07/2025	LDRV	12vcqn31p	-	DAVID MOISES OTOYA PARIONA	Exigo la devolución de mi dinero ya que no pude entrar con mi familia por que había disturbios afuera del parque esperando por más de 1 hora y la puerta no se habría	Correo Electronico	5/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). DAVID MOISES OTOYA PARIONA:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>
139	JULIO	29/07/2025	LDRV	6zmc2elo1	-	MILUSKA CCOPA CCACCYA	Estimados/as, El día 28 de julio asistimos al evento del show de drones organizado en el Circuito Mágico del Agua. Compramos 06 entradas a través de la página de SERPAR, contando con nuestros códigos QR correspondientes. Al llegar al lugar, notamos una gran cantidad de personas y una total falta de señalización o información clara sobre los accesos. Consultamos con el personal encargado, a quien le informamos que ya teníamos nuestras entradas compradas, y nos indicaron que solo existía una fila general. Sin embargo, la situación fue sumamente desorganizada: las personas comenzaron a empujarse, se generó un tumulto peligroso, y muchas personas ingresaban sin pagar, lo que aumentó aún más el desorden. A las 7:40 p.m. aproximadamente, se nos informó que ya no se permitiría más ingreso, pero al insistir, nos dijeron que continuáramos en la cola. Finalmente, cerraron las puertas y no se nos permitió ingresar al circuito, a pesar de haber seguido las indicaciones y contar con entradas válidas. Por lo expuesto, solicito la devolución del monto pagado por las entradas o una solución alternativa, ya que se trató de un evento pagado al que no se nos permitió ingresar por causas directamente relacionadas con la mala organización. Agradezco su pronta atención y respuesta.	Correo Electronico	19/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MILUSKA CCOPA CCACCYA:</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 lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva manifiesta que se habilitarán más puertas para facilitar el ingreso y salida de los visitantes y que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
140	JULIO	29/07/2025	LDRV	mn3cz0lgv	-	LAURA NOELIA SALAS CHAVEZ	El día de ayer, exactamente a las 12:28 m y a las 14:50 pm , hice compras de boletos de manera virtual, ya que a las 4 de la tarde me iba a dirigir al parque. Las personas que iban conmigo se adelantaron y aproximadamente a las 3 pm, se acercaron a boletería con el qr que te brinda la página, y a las personas que escanearon les salió error. Por más que se intentó varias veces, seguía saliendo error. De la misma manera, intenté con los 2 boletos que compré alrededor del medio día, y salió error igualmente. Por no perder tiempo en ese momento, decidí dejar la queja para luego y comprar directamente las entradas en el parque. Pero se me hace una injusticia el haber pagado el doble en entradas, cuando el problema o eran los que escaneaban o la misma página, ya que tampoco me mandaron por correo los PDF que siempre mandan en donde se encuentran los QR. Exijo la pronta devolución de los 20 soles en entradas que realicé de manera virtual. Adjunto evidencia de los pagos online y de las boletas de las entradas que tuve que comprar de manera física.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). LAURA NOELIA SALAS CHAVEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuari@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
141	JULIO	29/07/2025	LDRV	30gcd7ek3	-	DAYANA KARINA ABREU UZCATEGUI	COMPRE ENTRADA PARA EL EVENTO QUE HABIA DE DRONES Y SE ME FUE IMPOSIBLE INGRESAR POR EL DESORDEN QUE HABIA Y LA CANTIDAD DE PERSONAS COMPRE DOS ENTRAS . POR LO QUE EXIRO LA DEVOLUCION DEL MISMO. ADJUNTO BAUCHER DE PAGO	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). DAYANA KARINA ABREU UZCATEGUI: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuari@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
142	JULIO	29/07/2025	LDRV	lrmcw7jp4	-	JOHANA DEL PILAR CAMERO CRUZ	Ayer empecé a hacer cola desde las 6.20 pm para ingresar al parque y, a las 6.24 pm compré vía web, 6 entradas para ingresar al Circuito Mágico de las aguas, asignandome un QR pero sin que me llegue el correo que correspondía sobre la confirmacion de la compra ni mi boleta de venta como debió corresponder. Después de 2 horas de cola, ya casi a las 8.20pm cerca a la puerta, nos dijeron que el aforo ya se había completado y cerraron las puertas diciendo que nos devolverían lo cancelado. Yo pagué 6 entradas (5 general y 1 adulto mayor) por S/ 27.50 (vía yape el 28.07.25 a las 6.24 pm con el numero de pedido 682522285), por lo que, al haber escapado de mis manos que se hayan vendido entradas sin control de ello, pido la devolución.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JOHANA DEL PILAR CAMERO CRUZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.
143	JULIO	29/07/2025	LDRV	nwnc1wekg	-	CLAUDIA AZUCENA CHUQUITAYPE AVILA	No nos dejaron entrar por el aforo, pero yo ya había comprado mi ticket en forma virtual pero aún así no pude entrar porque había una cola inmensa Quiero que me devuelva mi dinero porque no es justo de que compramos con anticipación y cuando vas al establecimiento no nos dejen entrar por una mala organización de esa empresa.	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). CLAUDIA AZUCENA CHUQUITAYPE AVILA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro particular, agradeciendo por su atención, quedamos atentos a cualquier coordinación adicional.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
144	JULIO	29/07/2025	LDRV	dp0cwk23v	-	FLOR DE LOS ANGELES HUARCAYA TORRES	El aforo del parque se lleno por lo cual no pude ingresar teniendo comprada las entradas online , por lo cual exijo la devolucion del dinero, adjunto una captura de pantalla de la compra	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). FLOR DE LOS ANGELES HUARCAYA TORRES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y Invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>
145	JULIO	29/07/2025	LDRV	0z2ce4rdp	-	NAOMI ANYELI LAZO HILARIO	Pague por 8 entradas y al final no nos dejaron ingresar quiero la devolución de mi dinero ahí le dejo foto de mi compra	Correo Electronico	4/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). NAOMI ANYELI LAZO HILARIO:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
146	JULIO	29/07/2025	LDRV	6zmc2el67	-	ROBERTO ARANA ALATRISTA	No me dejaron ingresar al parque decían que el aforo avia superado pero la entrada ya estaba adquirida por mi persona pero no pude ingresar	Correo Electronico	19/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ROBERTO ARANA ALATRISTA:</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 lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva manifiesta que se habilitarán más puertas para facilitar el ingreso y salida de los visitantes y que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
147	JULIO	29/07/2025	LDRV	743c5emgv	-	NAYDA FABIOLA BERROCAL SANCHEZ	Buenos noches estoy poniendo mi reclamo ya que ayer compré mis 15 entradas y hubo disturbio mis niños asustados por el incidente y triste por no poder ingresar pido devolución de mi dinero	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). NAYDA FABIOLA BERROCAL SANCHEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas de fecha 28.07.2025.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
148	JULIO	29/07/2025	LDRV	12vcqn3ee	-	JULIO CESAR ROSAS MORENO	Compre 9 entradas para el 28/07/2025, no pude ingresar debido al riesgo que presentaba el lugar debido al exceso del aforo, tumultos, violencia, lo cual pone en alto riesgo la vida e integridad física de mi familia. Solicito la devolución inmediata de los 45 Soles pagados. Brindo mi cuenta ahorros Soles Interbank para la devolución 898 3374456581, CCI 00389801337445658142.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JULIO CESAR ROSAS MORENO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.45.00 soles. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.
149	JULIO	29/07/2025	LDRV	o9kc9707l	-	DAVID JOSUE VARILLAS CALDERON	El día de ayer quise ingresar al parque porque porque había comprado las entradas con mi pareja y no lo logré porque ya no dejaban ingresar más personas hice cola casi 1 hora y compré mi entrada virtualmente	Correo Electronico	19/08/2025	Estimado(a) Sr(a). DAVID JOSUE VARILLAS CALDERON: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva manifiesta que se habilitarán más puertas para facilitar el ingreso y salida de los visitantes y que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
150	JULIO	29/07/2025	LDRV	Irmcw7j41	-	PIERO EDU AGUILAR CHUNG	Fui a las 6pm y había una cola muy larga de 9 cuadras, espere a ingresar pero estaban cerradas las puertas y dijeron que devolverán el dinero y quiero mi devolución	Correo Electronico	4/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). PIERO EDU AGUILAR CHUNG:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>
151	JULIO	29/07/2025	LDRV	j7ecwkqr9	-	CHRISTIAN ALEXANDER AGUILAR MELGAR	Compre 6 entradas para el parque y cuando llegamos había demasiada gente y colas interminables fuimos expuestos a peleas entre personas que estaban en la cola estábamos con un bebe y después de hacer una cola por mas de 1 hora se puso mas tensa la espera y empiezan a decir que ya no dejaran pasar a las personas.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CHRISTIAN ALEXANDER AGUILAR MELGAR:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuari@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
152	JULIO	29/07/2025	LDRV	12vcqnmjj	-	MARICIELO NICOLL DIAZ VEGA	El dia 28 compré mis entradas en linea por el monto de 25.00 para 5 personas, el momento que nos acercamos está demasiado lleno y cerraron las rejas del circuito mágico del agua había demasiada gente que no se pudo entrar , solo solicito la devolución del dinero	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MARICIELO NICOLL DIAZ VEGA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.20.00 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.</p> <p>Estimado(a) Sr(a). NORMA FATIMA GUEVARA RUELAS:</p>
153	JULIO	29/07/2025	LDRV	6zmc2eqnz	-	NORMA FATIMA GUEVARA RUELAS	Requiero la devolución del costo de mis entradas compradas virtualmente el día 28/07 debido a que no me dejaron entrar al lugar por el exceso de gente. Siendo esto un error de parte del parque ya que debieron vender un monto limitado de entradas y no generar el caos.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
154	JULIO	29/07/2025	LDRV	6zmc2eq2o	-	JULIAN AGUSTIN BLAS ALVAREZ	2 ENTRADAS COMPRE.. Y SE NOS INDICO QUE NOS IBAN A DEVOLVER EL DINERO XQ EL ESTABLECIMIENTO ESTABA LLENO Y LAS BOLETERIAS AGLOMERADAS	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JULIAN AGUSTIN BLAS ALVAREZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.10.00 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva Estimado(a) Sr(a). ROCIO DEL PILAR MATOS SOLORIZANO.</p>
155	JULIO	29/07/2025	LDRV	zzoc6qg63	-	ROCIO DEL PILAR MATOS SOLORIZANO	Compré 03 entradas, vía la página web de Serpar, para el espectáculo de show de drones por 28 de julio en el Circuito Mágico del Agua. Llegamos a la hora indicada y se había superado el aforo, por lo que no pudimos ingresar, pese a que lo habíamos comprado con anticipación. No sólo no entramos, fuimos testigos de la mala organización que puso en riesgo la vida de miles de personas afuera del recinto, muchas de ellas querían comprar y no sabían que ya no había capacidad. Las rejas estaban cerradas y ningún representante del evento salió a informar que ya no había ingreso. He escrito a las redes, tanto de Serpar, como del Circuito Mágico del Agua y ninguna de ellas ha sacado un comunicado pidiendo disculpas por lo sucedido, así como tampoco se ha informado el tema de la devolución del monto pagado por las entradas compradas de forma virtual.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.12.50 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
156	JULIO	29/07/2025	LDRV	krqc7j1lg	-	REYNALDO VICTOR QUISPE HUARCAYA	DEBIDO A LA GRAN CANTIDAD DE PERSONAS PARA PODER INGRESAR AL EVENTO DEL DIA LUNES 28 DE JULIO, LA CUAL GENERABA UN RIESGO HUMANO, ES POR ESO QUE OPTAMOS MI FAMILIA Y YO EN NO SEGUIR EN LA COLA INMENSA GENERADA POR LA GRAN CANTIDAD DE PERSONAS. EN TOTAL SE COMPRARON 5 BOLETOS Y SOLICITO LA DEVOLUCION DEL DINERO POR EL PAGO REALIZADO PERO QUE NO SE EJECUTO LA VISITA	Correo Electronico	4/08/2025	Estimado(a) Sr(a). REYNALDO VICTOR QUISPE HUARCAYA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.
157	JULIO	29/07/2025	LDRV	2qoclerpl	-	JORGE ENRIQUE MENDEZ PUENTE	Mucha desorganización, deberían permitir un tope de compras de entradas porque había demasiada gente, nos indicaron que en la página web encontraríamos el contacto para pedir el reembolso de las entradas porque no íbamos a entrar por tanta gente, entonces fui a la web y al clicar en contacto no figura nada, no encuentro ningún número o correo para solicitar el reembolso.	Correo Electronico	4/08/2025	Estimado(a) Sr(a). JORGE ENRIQUE MENDEZ PUENTE: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
158	JULIO	29/07/2025	LDRV	12vcqnmwm	-	FERNANDO ENRIQUE CARDENAS ALFARO	El día lunes 28 de julio realice la compra de 2 entradas vía web para el ingreso al circuito mágico del agua. Sin embargo, no se permitió el ingreso ya que el parque cerró sus puertas por motivo de aforo, por lo que solicitó el reembolso del costo de las 2 entradas por el monto total de 10 soles.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). FERNANDO ENRIQUE CARDENAS ALFARO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.10.00 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva Estimado(a) Sr(a). GEIBY ARACELY CORDOVA CHAVEZ.</p>
159	JULIO	29/07/2025	LDRV	30gcd7wzm	-	GEIBY ARACELY CORDOVA CHAVEZ	Se realizó la compra de 6 entradas vía web y no se logró ingresar, cerraron las puertas y no dieron razón alguna sobre las entradas compradas, por tanto exijo la devolución inmediata.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.30.00 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
160	JULIO	29/07/2025	LDRV	j7ecwkq0g	-	DANITZA ARIANA ROMERO SIERRA	Yo fui el 28 de julio al circuito mágico de las aguas para ver el show de drones junto con mi familia, en las redes se promocionan como si comprando virtual tuvieras una "cola especial", sin embargo, no había personal capacitado que te guiará o te indicara las colas, además de habiendo mucha confusión para ser un evento de esa magnitud. Luego de hacer como 3 horas cola, al final no pudimos entrar porque se llenó el aforo, ahora no le responden a nadie en las redes sociales, solo a los que ellos seleccionan, ya que hay respuestas recientes que solo respondieron si hoy 29 de julio iban a realizar algo, sin embargo, a las que decían que devuelvan el dinero de las entradas nunca!! Estoy completamente indignada por la organización y la poca falta de respeto que se tuvo para este evento y aun no sacan un comunicado diciendo que devolverán las entradas, mas eso nos dijeron presencialmente que solo lo puedo tramitar virtual, me parece una falta de respeto que habiendo tantas personas quejándose ni respondan ni saquen comunicado.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). DANITZA ARIANA ROMERO SIERRA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordina con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.20.00 soles. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Recreación
161	JULIO	29/07/2025	LDRV	q3lc4q770	-	JHONATHAN ANTONIO CHICANA POZO	Había comprado por la web 02 entradas para entrar al parque circuito mágico del agua para ver el show de drones, pero el parque superó su capacidad y no dejaron entrar a las personas que ya habíamos comprado por Internet.	Correo Electronico	4/08/2025	Estimado(a) Sr(a). JHONATHAN ANTONIO CHICANA POZO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
162	JULIO	29/07/2025	LDRV	mn3cz0mer	-	ELIZABETH BARRANTES CALLATA	Realizamos la compra online de 2 entradas al circuito mágico para la fecha del 28.07.25, al momento de llegar estuvo un caos y no nos dejaron ingresar ya que superó el aforo, sin embargo en la compra online de entradas no hubo limitación alguna, lo cual se nos ha echo el cobro de 2 entradas sin haber ingresado, por tanto solicitamos el reembolso o poder reprogramar el ingreso en otra fecha	Correo Electronico	19/08/2025	Estimado(a) Sr(a). ELIZABETH BARRANTES CALLATA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva manifiesta que se habilitarán más puertas para facilitar el ingreso y salida de los visitantes y que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
163	JULIO	30/07/2025	LDRV	Slqck1p5p	-	MELLISA SUE BUSTINZA BRICEÑO	Compre mis entradas virtual ,pero ya no logré entrar por todo el caso y alboroto que se presentó el dia 28 de julio la gente empezó aglomerarse rompiendo parte de la reja ante esta situación decidieron. Cerrarla indica do al.publico que ya no volverian abrir y las demás personas que estábamos en la cola incluyéndome no pudimos entrar ya que que todo se salio de control y estábamos con bebes y niños quisiera que me hagan la devolución del dinero que gaste en las entradas o caso contrario poder ingresar otro día con esa entrada que pague y hasta el.momento no puedo utilizar	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). MELLISA SUE BUSTINZA BRICEÑO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
164	JULIO	30/07/2025	LDRV	o9kc97kew	-	HECTOR ISAC NINASIVINCHA SOTO	Compré entradas para ver una exposición de drones y cuando fui al parque no me permitieron el ingreso incluso muchas personas también no lograron ingresar, solicito la devolución del monto pagado y los gastos ocasionados por los costos ocasionados a mi familia	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). HECTOR ISAC NINASIVINCHA SOTO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.20.00 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y Invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>
165	JULIO	30/07/2025	LDRV	43ecmn2e5	-	ARELI ISABEL CHURA LEVANO	Compré en línea dos entradas y cuando llegamos la cola de gente era inmensa, al final nos dijeron que ya nadie entraría y nos quedamos afuera.	Correo Electronico	19/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ARELI ISABEL CHURA LEVANO:</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 lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que se habilitarán más puertas para facilitar el ingreso y salida de los visitantes y que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
166	JULIO	30/07/2025	LDRV	pp4crj5jg	-	MAYDA ALINE ROMAN VALER	Compramos entradas la noche del 28 de julio 2025 y cuando llegamos al lugar no había ingreso por superar la capacidad de aforo. Quiero saber cómo voy a recuperar mi dinero ya que me cobraron sin tener entradas	Correo Electronico	4/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MAYDA ALINE ROMAN VALER:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>
167	JULIO	30/07/2025	LDRV	pp4crj5gg	-	YOHEL FELIX BONIFACIO MAMANI	EL DIA 28 DE JULIO COMPRE VIA ONLINE 4 ENTRADAS PARA EL PARQUE DE LAS AGUAS, NO RECIBI CORREO O ALGUNA COMUNICACION POR LA COMPRA DE MIS ENTRADAS, ADJUNTO PANTALLAZO DEL COBRO REALIZADO EN EL ESTADO DE CUENTA DE MI TARJETA POR CONCEPTO DE LAS ENTRADAS. ESPERO MI DEVOLUCION. NOMBRE: YOHEL FELIX BONIFACIO MAMANI DNI 45989706	Correo Electronico	11/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). YOHEL FELIX BONIFACIO MAMANI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Recreación</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
168	JULIO	30/07/2025	LDRV	5lqck1vq7	-	RUTH JALYN DE LA BREÑA GUILLERMO	Fui con mis niños a ver el espectáculo de drones ya había pagado mi entrada hice una cola de dos horas y media estábamos en la cola para el ingreso y de pronto no dejaron entrar cerraron sus puertas había un descontrol total no pudimos entrar al espectáculo y quiero un reembolso de las entradas que pague virtual por favor, voy adjuntar el código de mi entrada espero una solución de parte de ustedes gracias	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). RUTH JALYN DE LA BREÑA GUILLERMO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuari@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
169	JULIO	30/07/2025	LDRV	j7ecwk7ld	-	STEPHANE PAULINA FLORES TORRES	El día 28 de julio, toda mi familia y yo (7 personas) fuimos al circuito de las aguas a disfrutar el show, compramos las entradas de manera virtual y si se nos permitió comprarlas, estuvimos esperando para ingresar y luego cerraron las puertas y nos dijeron que ya se lleno el aforo, sin embargo, pienso que si ya no había aforo ya no debieron seguir vendiendo entradas, nosotros no vivimos en Lima, no hay manera de ir de manera presencial a reclamar la devolución o ir otro día, porque ya hemos regresado a Chiclayo, espero por favor puedan darnos solución porque no vamos a pagar por algo que no vimos, voy a adjuntar la captura de la entrada para que puedan verificar que fueron 7 entradas, es decir 35 soles, el numero con el que realizó el pago fue 969083460 Ulises Roncal. Gracias	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). STEPHANE PAULINA FLORES TORRES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.35.00 soles.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuari@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
170	JULIO	30/07/2025	LDRV	q3lc4qpv3	-	JOAN MANUEL GALVAN CARHUACHIN	Adquirí mi entrada al circuito mágico del agua, y no pude ingresar debido a que cerraron la puerta y ya no dejaron entrar nadie, solicito mi devolución de dinero porque la mala gestión del circuito mágico del agua de no poner un límite de venta de entradas, además el encargado de la municipalidad nos dijo que se devolvería el dinero a los que no lograron entrar al circuito porque el aforo se encontraba demasiado lleno, así que quiero mi extorno del dinero a mi número de cuenta o en su defecto a mi número de yape con el cual realice el pago al numero 917052835 a nombre de Joan Manuel Galvan.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JOAN MANUEL GALVAN CARHUACHIN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.10.00 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.</p>
171	JULIO	30/07/2025	LDRV	0z2ce49eq	-	MANUEL ANTONIO LASABALLET CHIRGUITA	Compre diez entradas para el show de drones pero no pude ingresar con mi familia. Como se hace en ese caso y el dinero de las entradas	Correo Electronico	4/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MANUEL ANTONIO LASABALLET CHIRGUITA:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
172	JULIO	30/07/2025	LDRV	j7ecwk7wd	-	RINA BRIGIDA CANGALAYA YAURI	No hay agua en área de parrilla, ambiente sucio sin embargo corre el tiempo de cobro, ausencia de administración	Correo Electronico	8/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). RINA BRIGIDA CANGALAYA YAURI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>En relación a su reclamo, la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa que los lavaderos de la zona de parrillas contaban con el servicio de agua y que los lavaderos que se aprecian en el video que usted adjunta a su reclamo no corresponden al área de parrillas sino a un área que se encontraba restringida para los usuarios, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa luego de su reclamo, procedió a mejorar la señalización del área restringida para los usuarios para evitar que los usuarios se dirijan a dicha zona.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atenciónusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
173	JULIO	30/07/2025	LDRV	w1rcod6o7	-	KEVIN NEIL PALACIOS BARBAGELATTA	Llegamos al parque mágico de agua del parque de la reserva y se nos impidió el ingreso a pesar de tener las entradas ya compradas por la web (compré 5 entradas) BOLETA ELECTRONICA 03-B024-00384411	Correo Electronico	19/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). KEVIN NEIL PALACIOS BARBAGELATTA:</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 lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva manifiesta que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992 .</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
174	JULIO	30/07/2025	LDRV	12vcqnoq1	-	ROCIO DE LAS MERCEDES MARCELO MANCILLA	Srs. SERPAR Buenos días, existe la posibilidad de cambiar la fecha, al menos para visitar el lugar y disfrutar de otros eventos en compensación al de Drones. Esto, lo menciono porque el mismo lunes 28 julio, al asistir para el Evento que estaban promoviendo de Drone, realmente hice una cola infinita, con el pesar del desorden generado. Al final, no pude ingresar debido al aforo y ello ustedes lo pueden verificar con el QR - entrada digital. Quedo atenta a sus comentarios.	Correo Electronico	19/08/2025	Estimado(a) Sr(a). ROCIO DE LAS MERCEDES MARCELO MANCILLA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva manifiesta que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
175	JULIO	30/07/2025	LDRV	zzoc6qpr7	-	JESUS LAZARO LOPEZ FLORES	Buenos días, Quiero reclamar la devolución de mi dinero debido a que el 28 de julio compré entradas para el circuito mágico de las aguas y nos negaron el ingreso, no hubo orden y tampoco seguridad para los clientes, hubo vandalismo y desmanes debido a la mala organización del evento, el día 28 de julio no dejaron entrar y por ello solicito la devolución del dinero.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JESUS LAZARO LOPEZ FLORES: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordina con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.45.00 soles. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuari@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
176	JULIO	30/07/2025	LDRV	nwnc1w67w	-	CLAUDIA MARICRUZ BONDIA GONZALES	Compré entradas virtuales para ingresar con mis padres e hijos, con el auto, mi padre tiene discapacidad, nunca pude encontrar estacionamiento para ingresar a parque porque solo era ingreso dicen para invitados y funcionarios y afuera difícil tampoco, como digo mis padres son mayores, así que nos fuimos más gaste combustible dando vueltas para llegar puerta 5 y digan no se puede, pero q la gente si habrían una puerta se metía el aforo se excedió, se solicita la devolución de pago en lo foto de accesos y no se pudo ingresar.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CLAUDIA MARICRUZ BONDIA GONZALES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva Estimado(a) Sr(a). EDSON MIRANDA FARFAN.</p>
177	JULIO	30/07/2025	LDRV	krqc7jod6	-	EDSON MIRANDA FARFAN	Buenas Tardes, compre 4 entradas virtual para el día 28 y no llegamos a ingresar porque cerraron las puertas por exceder el aforo, solicito la devolución de mi dinero ya que no pudimos ingresar y me parece una irresponsabilidad por parte de ustedes que no controlen el aforo y que las personas que compran su entra virtual le hagan hacer una cola general donde están las personas que recién iban a comprar su entrada.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.20.00 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
178	JULIO	30/07/2025	LDRV	mn3cz0e7j	-	MARIANELLA EMPERATRIZ ORE LAURA	El dia 28/07/2025, compre 6 entradas virtuales, de los cuales eran 3 adultos, 1 mayor de edad, 1 niña de 6 años y 1 menor de 4 años. Cuando llegamos aproximadamente alrededor de las 6pm., nos topamos con una cola inmensa de más de 3 cuadras e indicaron que dicha cola era para comprar las entradas a lo que mi familia y yo nos fuimos para la entrada de la puerta 3 y había dos señoritas con chaleco de la municipalidad de Lima, las cuales estaban haciendo ingresar a personas pero no indicaban si era sólo para personas con entradas virtuales, la gente empezó a aglomerarse y empujar en presencia de menores de edad y mis sobrinas terminaron asustadas, llorando a lo que atinamos a pedir auxilio a los que estaban detrás de las rejas para que pudieran cargarlas y estuvieran a buen recaudo, ya no había forma de como salir porque había mucha gente empujándose. Yo, logré ingresar a la boletería con mi sobrina de 5 años, los demás integrantes de mi familia se desorientaron ante tanto tumulto y la pésima organización para el ingreso al circuito mágico que en ese momento tendría el show de drones. Consulte con personal que llevaba puesto los chalecos azules de la Municipalidad de Lima y les indiqué lo que había pasado y que debía salir e indicaron que la única forma de salir era ingresando y escaneando el QR, decidí hacerlo al ver a mi sobrina entrar en llanto y asustada al no tener a su mamá al lado, finalmente no disfrute de ningún show, terminamos con los nervios revueltos y sinceramente no había ni un solo policía, apenas un serenazgo que gritaba para que la gente se calme. Pienso que al ser un evento público los organizadores debieron de prever el tema de las personas que adquirieron las entradas virtuales, cosa que no se efectuó, por ende y al no haber disfrutado de ningún show y al verme en la obligación de ingresar y escanear el QR solicito se me efectúe la devolución de los S/.22.50 que pagué a la persona adjunta Pouchard do	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). MARIANELLA EMPERATRIZ ORE LAURA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.22.50 soles. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.
179	JULIO	30/07/2025	LDRV	43ecmnv33	-	VICTOR JOSE ANTONIO RUEDA SALCEDO	Estimados, Me dirijo a ustedes para presentar un reclamo formal relacionado con mi experiencia reciente tras la compra de entradas a través de su plataforma online. Compré mi entrada por internet, motivado por la información publicada en su sitio web y en el correo de confirmación que recibí, donde se indica claramente que el acceso sería "sin colas". Sin embargo, al llegar al recinto me encontré con una situación completamente distinta. No solo tuvimos que hacer una larga fila junto con el resto del público, sino que además no existía una fila diferenciada o ventanilla especial para quienes adquirimos las entradas online. Para agravar la situación, afuera del lugar había personas ofreciendo vender lugares en la fila, lo que generó aún más desorden y caos. Intentamos buscar asistencia dentro del recinto, pero fuimos tratados de forma prepotente por una señora del personal, quien nos sacó del lugar de muy mala manera y hasta nos cerró la puerta en la cara. Adjunto el comprobante de compra correspondiente y solicito una respuesta formal sobre este lamentable incumplimiento, así como las medidas que tomarán para que situaciones como esta no se repitan. También agradeceré se considere una compensación, dado que el servicio recibido estuvo lejos de lo prometido. Quedo a la espera de su respuesta. Atentamente	Correo Electronico	11/09/2025	Estimado(a) Sr(a). VICTOR JOSE ANTONIO RUEDA SALCEDO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de S/20.00 soles por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
180	JULIO	30/07/2025	LDRV	6zmc2e169	-	NELSON PERALTA RAMOS	Estimados, Es un gusto saludarlos, a la vez hacerles llegar mi reclamo por lo acontecido en día 28/07/2025 a las 20.00 en el circuito mágico de las aguas, sucede que hicimos la cola inmensa que había y al casi llegar a la puerta de ingreso, el personal nos indicó que el aforo esta lleno y que solicitáramos nuestro reembolso, además de ellos la gente de empujaba y hubo un alboroto total, saliendo perjudicado varias personas. En lo personal solicito mi reembolso.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). NELSON PERALTA RAMOS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>
181	JULIO	30/07/2025	LDRV	743c5eok3	-	VANESSA GISELLA AGUINAGA RIVAS	Buenas noches. Compré 02 entradas para el evento de 28julio, pero como sabrán, fue un desorden total con la poca ayuda de seguridad y administrativos. No pude entrar. Me tuve que retirar entre el tumulto. Solicito información para la devolución del dinero en su totalidad o saber si pueden ser válidos para otro día (indicar hasta cuando) Adjunto pantallazo de mi compra. Por favor solicito pronta respuesta a aguinagavane@gmail.com	Correo Electronico	19/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). VANESSA GISELLA AGUINAGA RIVAS:</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 lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua manifiesta que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
182	JULIO	30/07/2025	LDRV	g1vcmpz2l	-	CHRISTIAN ALFONSO LOYOLA EUGENIO	Buenas noches. El dia lunes 28 de julio no se pudo ingresar al parque y me quede con mis 4 entradas pagadas. necesito saber como recuperar lo pagado o si podria usar las entradas para otra fecha. muchas gracias	Correo Electronico	5/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CHRISTIAN ALFONSO LOYOLA EUGENIO:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo.</p>
183	JULIO	30/07/2025	LDRV	ve0c0239k	-	MELANIE BERTHINA ESCOLASTICA GUTIERREZ VILLAFUERTE	No nos dejaron entrar había gente amontonada una revolución y dijeron que iban a devolver entradas, ya que comre de manera virtual vengo esperando días para poder presentar mi reclamo y la página no me deja	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MELANIE BERTHINA ESCOLASTICA GUTIERREZ VILLAFUERTE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.12.50 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
184	JULIO	30/07/2025	LDRV	j7ecwk17w	-	JOHN ALEXANDER TIMANA LAZARO	El 24 de julio compré 5 entradas estándar y 1 para adulto mayor (total S/ 27.50) para el espectáculo de drones en el Circuito Mágico del Agua. Al llegar, estuve haciendo cola por casi 2 horas para ingresar. Debido a la gran afluencia de público, se formaron largas filas tanto en boletería como en los accesos, lo que generó desorden y un incidente en la puerta principal. Finalmente, un trabajador del Circuito Mágico informó que ya no dejarían ingresar a más personas por seguridad, y que podíamos solicitar la devolución del dinero. Por tanto, solicito el reembolso a través de Yape (926389642) o a mi cuenta BCP: 19439977323032 - CCI: 00219413997732303296.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JOHN ALEXANDER TIMANA LAZARO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.27.50 soles. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
185	JULIO	30/07/2025	LDRV	12vcqn5or	-	PEDRO LUIS AVILA ARROYO	Compré 3 entradas por internet para el día 28 de julio llegué aproximadamente 5:30 p.m estuve haciendo una tremenda cola hasta las 8:30 más o menos. Lamentablemente una pésima organización para un día en el cual se sabe que la afluencia de público será masiva. Cerca de la entrada de empezó a meter gente con la intención de ingresar sin hacer cola lo que puso en peligro la integridad de niños y personas que estaban haciendo la cola ya que tumbaron la puerta para entrar y hubo accidentados. Al menos por este día festivo debería de haber personal de la municipalidad o de serpar organizando la cola ordenando a la gente para evitar todos estos contratiempos. Me tuve que retirar porque el tumulto amenazaba con volver a ingresar y atropellarse entre todos si volvían a abrir la puerta. Al igual que yo mucho nos quedamos sin ingresar con nuestras entradas ya compradas necesito saber cómo hago para recuperar ese dinero o qué día puedo volver a usar la entrada. Mi reclamo que hice el mismo día de los hechos fue observado porque no incluí el comprobante de pago. Aquí si lo presento	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). PEDRO LUIS AVILA ARROYO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.27.00 soles. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
186	JULIO	30/07/2025	LDRV	pp4crjlwq	-	PETER JOHN SILVESTRE SERRANO	Por la cantidad excesiva de gente no pude ingresar con mi familia y yo compré 6 entradas, necesito que me den una solución respecto a la devolución. Mi DNI es 45615176, Peter John Silvestre Serrano	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). PETER JOHN SILVESTRE SERRANO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.</p>
187	JULIO	30/07/2025	LDRV	97kcvg5zm	-	YOLANDA ARANA HUANCCO	El 29/07/2025 realice la compra de 3 entradas para el parque de las aguas, especialmente para la función de drones, sin embargo, no se me permitió la entrada ya que el aforo del parque estaba repleto, por lo cual, solicito la devolución de los 15 soles que es el costo total de las entradas que pague. Adjunto evidencias de mi compra. Correo: capricornio_73_23_03@hotmail.com Celular: 990696801	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). YOLANDA ARANA HUANCCO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.15.00 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
188	JULIO	30/07/2025	LDRV	e1rcmq9d6	-	GEORGE EDUARDO SALCEDO VALENCIA	El día 28 de julio me acerque para un show de drones por fiestas patrias, y no nos permitieron ingresar por falta de capacidad, adicional a la falta de personal para el orden que no nos dieron las facilidades para ingresar , a pesar que realizamos la compra por internet para facilitar su trabajo, tuvimos menos oportunidades para ingresar. Agradeceré nos retornen el costo de las 6 entradas o de lo contrario brindar acceso para otro fin de semana a sus instalaciones.	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). GEORGE EDUARDO SALCEDO VALENCIA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.
189	JULIO	31/07/2025	LDRV	12vcqnk3p	-	GIANCARLO FRANCESSCO VICENCIO PALLA	Hice la compra de 4 entradas para el 28 de Julio, llegue a las 6pm me puse en la cola de ingreso de compras por web el cual fue horrible por la excesiva demora para poder ingresar y eso que la cola no era larga como la otra cola que si era enorme, no entiendo para que hay opcion de compra web y no te dan preferencia para el ingreso, se demoro demasiado, mis hijos al final terminaron llorando por que no pudieron ingresar al parque. Que mal momento pase, exigo la devolucion del dinero por que no regreso mas al parque. Adjunto imagen de la constancia del pago de las 4 entradas	Correo Electronico	11/08/2025	Estimado(a) Sr(a). GIANCARLO FRANCESSCO VICENCIO PALLA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de S/20.00 soles por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
190	JULIO	31/07/2025	LDRV	w1rcodlq9	-	ROXANA MAGALY VALENTIN PIMENTEL	Mala organización gente se metía sin hacer fila, empujaban aplastaban golpeaban ,etc busquen otra alternativa porque puede acabar hasta en muerte:para esas fechas festivas no deben vender entradas física , solo virtual y real capacidad de personas	Correo Electronico	19/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ROXANA MAGALY VALENTIN PIMENTEL:</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 lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
191	JULIO	31/07/2025	LDRV	w1rcodllj	-	JHOSELYN ESMERALDA GODOY ZAPATA	El día lunes 28/7 nos acercamos a pasear con mis amigos, había una cola larga, los de la entrada seguridad, nos indicaron compremos las entradas online porque era más rápido entrar, compré 3 entradas y la cola estaba tan larga que nunca entramos, rodeaba todo el perímetro del parque. La gente se empujaba, se aplastaban, todo un caos. No entramos al circuito porque la cola era demasiado larga y nunca tenía fin. Esto generó un malestar no solo porque gasté para las entradas, sino tambien en pasajes y desgaste físico y emocional. Solicito la devolución de las entradas.	Correo Electronico	11/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JHOSELYN ESMERALDA GODOY ZAPATA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
192	JULIO	31/07/2025	LDRV	pp4crjwmr	-	LILIAM GIULIANA HUAMAN ESTEBAN	Buen día, mi reclamo va a lo sucedido el 28/07 habíamos comprado 10 entradas adultos y una entrada adulto mayor (S/52.50) La cola para ingreso con QR se volvió una locura, no hubo control segúan vendiendo entrada a pesar que éramos muchas familias con entradas ya pagadas, hemos hecho cola desde las 5.30 hasta las 8 pm y no nos dejaron ingresar porque tuvieron problemas de aforo. Quien me devolverá lo invertido, fue un caos, no había seguridad, los de boletería debieron cerrar hasta aceptar solo las entradas canceladas, ha sido una burla y un mal sabor para toda mi familia. Por favor necesito una solución a mi reclamo Mi celular es 985088559, espero mi reembolso o denunciaré a Indecopi como muchas familias piensan ya hacerlo	Correo Electronico	5/08/2025	Estimado(a) Sr(a). LILIAM GIULIANA HUAMAN ESTEBAN: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.
193	JULIO	31/07/2025	LDRV	j7ecwkg5o	-	JAN PAUL YAPO VALDEZ	Buenos días, mi reclamo es para que se me haga la devolución de las entradas que compré el día 28/07 ya que ese día no hubo un orden para poder ingresar y estuve más de una hora haciendo una cola en la cual nunca pude ingresar por el desorden y porque no dejaron entrar más personas y no daban razón para las devoluciones	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JAN PAUL YAPO VALDEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordina con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.25.00 soles. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios y Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
194	JULIO	31/07/2025	LDRV	12vcqnkg4	-	JIMMY EDUARDO LLERENA QUIJANO	Compre 6 entradas para el dia 28.07.2025, para ingresar con mi esposa y menores hijas estuve realizando mla cola como 2 horas para poder ingresar, no existiendo seguridad necesaria en el parque para tanto afor que se veia previsible, la gente comenzó a empujarse y agruparse poniendo en peligro sobre todo a los niños, decidiendo abandonar el lugar por seguridad quedandome primero sin poder ingresar yo llegaba de provincia por lo tanto ya no podia regresar otro dia, solicito se me devuelva el total de lo pago en mis entradas que no fueron consumidas.	Correo Electronico	11/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JIMMY EDUARDO LLERENA QUIJANO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordinó con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>
195	JULIO	31/07/2025	LDRV	nwnc1wp75	-	MANUEL D'JALMA PORTAL TORRES	En el evento de Show de drones todo un desorden colas enorme compro online, y pues la final no pude ingresar, preferí ir con mi pareja a otro lado. Reclamo la pésima organización que tuvieron el poco orden, mi pareja es una persona con discapacidad pero no pudimos ingresar. Necesito que mis entradas sean válidas para otro día, porque se que ya no me van a devolver. aun no se si me van a responder.	Correo Electronico	11/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MANUEL D'JALMA PORTAL TORRES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada, por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
196	JULIO	31/07/2025	LDRV	o9kc97oll	-	Patricia Virginia Zagal Malaga	Compré tres entradas (dos adultos y un adulto mayor) por la página web para ingresar el 28/7/2025 al Circuito Mágico del Agua y, contrariamente a otras oportunidades anteriores, las entradas nunca llegaron a mi correo electrónico. Realicé el pago con mi tarjeta de débito Interbank. Solicito la devolución de los S/ 12,50 gastados en entradas. Adjunto evidencia de pago.	Correo Electronico	11/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). Patricia Virginia Zagal Malaga:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva Estimado(a) Sr(a). MARYESTEFAN MILAGROS PAIRAZAMAN RUITON.</p>
197	JULIO	31/07/2025	LDRV	zzoc6q75o	-	MARYESTEFAN MILAGROS PAIRAZAMAN RUITON	Compré 4 entradas a 5 soles cada una el 28/07/2025 a las 12:05 p.m. para ingresar al parque y ver el show de drones por fiestas patrias del día 28/07/2025, asistimos ese día y formé la cola junto cola junto con mis 3 familiares (por ello las 4 entradas); sin embargo, ya no dejaron ingresar al parque debido al exceso de personas. En sus indicaciones para el evento no informan que si llegan al límite de aforo ya no permitirán el ingreso y pierden las entradas, se asume que los organizadores habían previsto el aforo del evento y las personas que compramos entrada para el evento es porque estábamos dentro del aforo permitido y por eso seguían vendiendo las entradas. Solicito se me haga la devolución de los S/ 20 que gasté en las entradas y que se contacten conmigo al correo dmarys.96.13@gmail.com para que me informen el procedimiento a seguir para la devolución. Aclaro que mis familiares y yo no deseamos usar esas entradas para asistir otra fecha al parque y que estoy en mi derecho que si no ingresamos al parque el día 28/07/2025 por los motivos ya expuestos se me devuelva el dinero que gasté en las entradas. Espero su pronta respuesta. He tratado de contactarme con ustedes a sus números de teléfono sin éxito, por ello es que solo tengo conocimiento de este medio para poder solicitar la devolución. Informo que en la información de la compra hecha sale a nombre del cliente Ashly Rution, quies es mi hermana, pero las entradas fueron compradas con mi tarjeta de crédito, mi nombre es Maryestefan Milagros Pairazamán Ruitón, por ello estoy colocando yo este reclamo.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.20.00 soles.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
198	JULIO	31/07/2025	LDRV	nwnc1wpm6	-	ANGELINA SULEIKA AYMAR TAMAYO	Compré entradas para un show de drones ese mismo día y no nos dejaron entrar pese a que ya había comprado la entrada online.	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ANGELINA SULEIKA AYMAR TAMAYO:</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,</p> <p>por motivo de no haber ingresado al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
199	JULIO	31/07/2025	LDRV	irmcw7k4k	-	PEDRO ALEJANDRO RIVERA GIRON	El Parque de la Reserva se cerró por exceso de aforo. El día 28 de julio se anunciaba un evento en el Parque de la Reserva y a pesar de haber comprado mis entradas por internet y haber llegado a las 6:00 PM para ingresar al parque , personal de la MUN LIMA cerraron el acceso por exceder en el aforo lo cual me dejó sin poder ver el espectáculo afectando mi día de esparcimiento en familia. En la página de SERPAR se siguieron vendiendo indiscriminadamente entradas sin importar el aforo permitido. Por lo cual solicito la devolución de mi compra.	Correo Electronico	11/09/2025	<p>ESTIMADO(A) SR(A). PEDRO ALEJANDRO RIVERA GIRON:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
200	AGOSTO	01/08/2025	LDRV	w1rcodng1	-	CARLOS ALONSO FLORES SOLANO	El personal de seguridad cría perros en el parque de las aguas, nuevamente hoy dos de esos perros que ellos crían y alimentan intentaron morderme, siendo esto ya reiterativo y poniendo en peligro mi integridad física, porque luego nadie se hace responsable cuando estos perros atacan, estos lo tienen dentro de su módulo y una señora viene a las 07:30 am todos los días a alimentarlos, el parque no es una guardería de perros, donde si a uno le pasa algo nadie se hace responsable	Correo Electronico	15/09/2025	Estimado(a) Sr(a). CARLOS ALONSO FLORES SOLANO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y hacerle conocer nuestra preocupación por los hechos que comenta en su reclamo, puesto que la principal preocupación de SERPAR LIMA es la seguridad de todos nuestros visitantes en especial usted quien es el único visitante que manifiesta ser atacado por los perros. Al respecto, pese a que con anterioridad se le ha informado que los perros, a los que hace referencia, se mantienen en el parque debido a que su estancia ha sido judicializada por la junta de vecinos de la urbanización, habiendo comprobado usted mismo que son los vecinos los que se encargan de su alimentación; usted sigue manifestando que los perros son criados por los vigilantes del parque lo cual no es cierto, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de lo expuesto, la administración del parque ha dispuesto que el personal de vigilancia tenga mayor cuidado con el resguardo de los visitantes que pasan por la zona donde se encuentran los perros. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atenciónusuari@serpar.gob.pe o de estimado(a) Sr(a). MONICA SANTA MARIA PERALTA FERNANDEZ.
201	AGOSTO	01/08/2025	LDRV	97kcvgn0	-	MONICA SANTA MARIA PERALTA FERNANDEZ	Solicito la devolución del pago que realice el día lunes para el show de drones en el circuito del agua por fiestas patrias dado que estuvimos desde 6:30pm con larga cola apesar de haber echo el pago y jamás llegamos a ingresar con empujones y personas que se metían en la cola. Así mismo dijeron que podíamos ir hasta el 31 para ingresar pero yo trabajo y solo pude asistir ese día por ende por la mañana organización que tuvieron y no brindando la seguridad del caso pido se me devuelva lo que pague porque vulneraron mi seguridad las de mis hijos y mis familiares que eran adultos mayores de edad	Correo Electronico	11/09/2025	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordina con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atenciónusuari@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
202	AGOSTO	01/08/2025	LDRV	12vcqnvd9	-	JUAN DIEGO MENDOZA SALDAÑA	Solicito la devolución total del importe pagado por las entradas, ya que no se me permitió el ingreso al parque debido a que el aforo estaba completo. Esta situación es responsabilidad de la administración, que no debió seguir vendiendo entradas una vez alcanzado el límite. Como consumidor, tengo derecho a recibir el servicio ofrecido o la devolución correspondiente. Datos: Juan Diego Mendoza Saldaña (DNI 72153267) E-mail: jdms068@gmail.com Cel: 914911390	Correo Electronico	11/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JUAN DIEGO MENDOZA SALDAÑA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
203	AGOSTO	01/08/2025	LDRV	q3lc4qzrd	-	TERESA DEL CARMEN PALLETE HERRERA	El dia 28 de junio de 2025 combre entradas vía web para reservar mi cupo para asistir el mencionado 28 al espectáculo de drones que se iba a realizar en el parque de las aguas, suponiendo que habrían 2 colas y que sería algo ordenado y programado. Sin embargo a pesar de haber hecho cola por mas de 2 horas, fue imposible ingresar ya que la cola avanzaba muy poco, NO HABÍA SEGURIDAD, las personas se peleaban e incluso trataron de ingresar a la fuerza por la puerta vehicular 2. Estuve ahí, filme todo y me retiré luego debido a que personal del parque indicó que el aforo había sido superado. CÓMO ES POSIBLE ESTO? PARA QUE UNO COMPRA LAS ENTRADAS CON ANTERIORIDAD CON FECHA. A pesar de ello me comunique por facebook y me indicaron que enviaría las capturas de pantalla para que validaran mis entradas y pude entrar otro día y que, además por el problema suscitado me harían ingresar a la zona te amo pero de manera gratuita. He mandado la información y a pesar de escribirles por facebook y por Linkedin pues deseo asistir hoy, ya no me contestan, lo que significa que tendré que volver a pagar por las entradas para ingresar debido a que mis familiares son de provincia y ya no podrán quedarse más tiempo en Lima y desean conocer el parque de las aguas. HE TRATADO DE COMUNICARME TAMBIÉN VÍA TELÉFÓNICA, Y NINGUNO DE LOS NÚMEROS QUE APARECEN EN LA WEB OFICIAL DE SERPAR funcionan, figurán como fuera de servicio. Entonces? cómo puede ser posible este maltrato al consumidor?. Deseo la devolución de los montos pagados por las 4 entradas, que se comuniquen conmigo a la brevedad posible al 942842986 o por correo terepallete@gmail.com, y que además reconozcan los taxis que ya gasté en vano para acudir el 28 y no se pudo debido a su mal trabajo, mala organización y pésimo servicio exponiendo incluso a los niños y a los adultos a mayores a accidentes.	Correo Electronico	11/09/2025	Estimado(a) Sr(a). TERESA DEL CARMEN PALLETE HERRERA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
204	AGOSTO	01/08/2025	LDRV	6zmc2e7g4	-	LAURA NOELIA SALAS CHAVEZ	El día 28/07/2025, exactamente a las 12:28 m y a las 14:50 pm , hice compras de boletos de manera virtual, ya que a las 4 de la tarde me iba a dirigir al parque. Las personas que iban conmigo se adelantaron y aproximadamente a las 3 pm, se acercaron a boletería con el qr que te brinda la página, y a las personas que escanearon les salía error. Por más que se intentó varias veces, seguía saliendo error. De la misma manera, intenté con los 2 boletos que compré alrededor del medio día, y salía error igualmente. Por no perder tiempo en ese momento, decidí dejar la queja para luego y comprar directamente las entradas en el parque. Pero se me hace una injusticia el haber pagado el doble en entradas, cuando el problema o eran los que escaneaban o la misma página, ya que tampoco me mandaron por correo los PDF que siempre mandan en donde se encuentran los QR. Exijo la pronta devolución de los 20 soles en entradas que realicé de manera virtual. Adjunto evidencia de los pagos online y de las boletas de las entradas que tuve que comprar de manera física. Un día después de ese suceso, cuando ya no quería las entradas porque ya había ocurrido el problema el día anterior, menos de 1 hora antes de que cerrara el parque, me mandaron las boletas electrónicas de las 4 entradas que compré el 28. Con fecha de vencimiento para ese mismo día. Nuevamente EXIJO LA DEVOLUCIÓN TOTAL DE LS 4 ENTRADAS QUE COMPRÉ DE MANERA VIRTUAL.	Correo Electronico	11/09/2025	Estimado(a) Sr(a). LAURA NOELIA SALAS CHAVEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva
205	AGOSTO	01/08/2025	LDRV	6zmc2edk2	-	KARLA NIKOL MENESES SANCHEZ	Compre mis entradas (02) para mí y mi hijito; sin embargo, al momento de llegar todo era un caos, el personal no atinaba a dar explicaciones, no me permitieron el ingreso pese a que tenía mis entradas compradas con anterioridad para evitar comprar en la boletería presencial. Salio un personal de chaleco negro indicando entre las rejas que ya no entraba ni un afilador más al parque desde temprano pero que pese a ello, el personal de chaleco azul seguía dejando entrar a las personas y tampoco hacían nada con la web que se seguían vendiendo las entradas. No hubo seguridad, la gente se amontonaba y el personal no hacia nada por evitarlo, PESIMA ORGANIZACION E INSEGURIDAD.	Correo Electronico	19/08/2025	Estimado(a) Sr(a). KARLA NIKOL MENESES SANCHEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
206	AGOSTO	02/08/2025	LDRV	j7ecwkmno	-	SONIA GRACIELA TASAYCO SALAS	Compre 4 entradas vía virtual y había como mil personas en cola con tanta espera logre entrar y cuando estaba a 1 cuadra de llegar sucedió un alboroto y cerraron el parque no permitieron ingresar mas personas nos dijeron que en 72 horas se realizará la devolución del dinero y quiero saber cuando lo harán porque no me devuelven nada.	Correo Electronico	11/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). SONIA GRACIELA TASAYCO SALAS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordina con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva.</p>
207	AGOSTO	02/08/2025	LDRV	6zmc2ede7	-	DANIELE DE FILIPPIS	Estaba realizando deporte y volví a encontrar el perro que la última vez me había agredido, el cual me ha gruñido. Me acerqué al personal del parque para manifestar mi inconformidad y me agredieron verbalmente, por estar yo en contra de la estadía de los perros en un parque público	Correo Electronico	3/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). DANIELE DE FILIPPIS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y reiterarle que los perros a los que usted hace referencia, son perros callejeros que ingresan fortuitamente al Parque por lo que se ha procedido a reforzar el cerco para impedir el ingreso de perros callejeros, lo que también se le ha informado.</p> <p>Asimismo, le informamos que el personal que le atendió manifiesta que en ningún momento se le trató mal, sin embargo le ofrecemos las disculpas del caso precisando que a veces puede suceder que el tono de voz no parezca el adecuado, por lo que la administración del parque viene reforzando en el personal las habilidades de comunicación y atención al público, a fin de evitar dudas en la atención y servicio que brindamos a nuestros visitantes.</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>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
208	AGOSTO	02/08/2025	LDRV	5lqck1goj	-	MANUEL ANTONIO LASABALLET CHIRGUITA	No pude ingresar al parque con mi familia . Como hago con el dinero de las entradas?	Correo Electronico	19/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MANUEL ANTONIO LASABALLET CHIRGUITA:</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 lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
209	AGOSTO	02/08/2025	LDRV	w1rcod5me	-	RENE OLGA ESLAVA GALLO	Buenas tardes compre 5 entradas por Internet y nunca me llego el código de la compra y encima no llegamos a entrar pasamos una tarde muy fea hicimos una cola de 4 horas y no entramos la gente vendía las colas y el parque tubo una mala organizacion nadie salía a poner orden a ver las colas solo quiero que me devuelvan mi plata no quiero volver a usar esas entradas pasamos una mala experiencia hay le mando la captura del pago que nadie contesta el teléfono ni una pagina donde digan como aran con tanta gente que se quedo en la calle	Correo Electronico	15/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). RENE OLGA ESLAVA GALLO:</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 Sistemas y Tecnología de la Informacion - OSTI y señalan lo siguiente "se ha verificado que la venta sí se efectuó de manera correcta; sin embargo, el correo de confirmación asociado a la operación no llegó al cliente. La causa exacta del fallo en el envío del correo aún no ha podido ser determinada, ya que no se registró ningún error en el proceso de la transacción".</p> <p>Asimismo, a fin de que puedan tener un producto regular y las áreas intervenientes puedan dar atención a su solicitud de devolución de dinero, este debe ser ingresado por mesa de partes para el seguimiento por parte de la persona responsable y derivados al área que le corresponda por competencia, adjunto link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
210	AGOSTO	02/08/2025	LDRV	q3lc4qn19	-	JAKELINE AYDEE BENAVIDES IZAGUIRRE	Compre entradas online y cuando llegue no se podía entrar al parque, no me dieron solución y no pude entrar, quiero el reembolso de mi dinero	Correo Electronico	11/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JAKELINE AYDEE BENAVIDES IZAGUIRRE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva.</p> <p>Estimado(a) Sr(a). GLADYS ELIZABETH CASTRO ESCUDERO:</p>
211	AGOSTO	02/08/2025	LDRV	g1vcmpo6k	-	GLADYS ELIZABETH CASTRO ESCUDERO	No pudimos ingresar por exceso de aforo, agradecere el reembolso de mis 03 entradas al plin 990020426 o a Nro de cuenta de Gladys Castro Escudero BBVA Soles 0011-0814-0271311732 Cl 011-814-00027131173219	Correo Electronico	11/09/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas.</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
212	AGOSTO	03/08/2025	LDRV	43ecmne12	-	PATRICIA ALBAN HIDALGO	No pudimos entrar por disturbios solicito reembolso	Correo Electronico	12/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). PATRICIA ALBAN HIDALGO:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>
213	AGOSTO	03/08/2025	LDRV	dp0cwk9w	-	JORGE LUIS RAMIREZ MENDOZA	El cobro irregular por uso de los urinarios, cuando está prohibido además de star en pésimo estado, vengo con mi familia y tengo que gastar más en los servicios higiénicos que en una entidad privada, además encontrar los juegos rotos ya tienen más de 6 meses en esa situación falta de mantenimiento y pintura.	Correo Electronico	5/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JORGE LUIS RAMIREZ MENDOZA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que los servicios higiénicos se encuentran concesionados y que el cobro se realiza de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR LIMA, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En relación a los juegos debemos informarle que se ha dado mantenimiento y pintura a los juegos.</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>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
214	AGOSTO	03/08/2025	LDRV	12vcqnn3k	-	CARLOS OSWALDO QUISPE HUAMAN	Buenos días Sr. Alcalde Lima Rafael López Aliaga; me causa sorpresa hoy 02 de Agosto 2025 a H.R.R 12.00; nos traten de cobrar por el uso del baño público municipal del parque Lloque Yupanqui de la municipalidad de Lima. Inclusive uno de ellos, encargado de dicho del central, la mujer nos trató mal, faltándose el respeto, a dicho parque vengo asistiendo varios años y nunca me pasó esto.	Celular	22/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CARLOS OSWALDO QUISPE HUAMAN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que el pago por el uso de los servicios higiénicos se encuentra establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR LIMA, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, pese a lo informado por la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui y que el personal que la atendió manifiesta que en ningún momento le trató mal; le ofrecemos las disculpas del caso precisando que a veces puede suceder que el tono de voz no parezca el adecuado, por lo que la administración del parque viene reforzando en el personal las habilidades de comunicación y atención al público, a fin de evitar dudas en la atención y servicio que brindamos a nuestros visitantes</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>
215	AGOSTO	03/08/2025	LDRV	j7ecwkkgz	-	JOSÉ CARLOS CARITA CONDORHUAMA N	Yo ya hice la compra de mis entradas (con numero de pedido: 682519147) y al llegar al evento del show de drones y hacer mi cola respectiva con toda mi familia, cerraron las puertas diciendo que no hay aforo y no pude entrar al evento, fue una pésima organización por parte del responsable y muchas personas que ya habían hecho su compra online como yo no pudieron entrar al evento. Exijo la devolución íntegra de mi dinero. SERPAR Entradas Confirmación de venta Orden N° PV3D1616B1181DC4A6F790. De igual forma, en el reclamo 5lqck10I2, el cual fue por el mismo motivo me dicen que me falta enviar el comprobante, se los envio y al dia siguiente me vuelven a mandar el mismo correo diciendo que me falta enviar el comprobante sin ninguna aclaración al respecto porque ya los he enviado en dos ocasiones. Nuevamente exijo la devolución de mi dinero. No intentaron solución previa.	Correo Electronico	7/08/2025	Archivado automáticamente porque se encontro acumulado

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
216	AGOSTO	03/08/2025	LDRV	ve0c022zj	-	JOHELY JOHANNA MONTESINOS CHAPARRO	El personal del concesionario del baño del parque, a las 15:49, me dió una respuesta, malcriada identificada como María Caripe, en concesionario a nombre Omar Comie. Además el baño de damas no se encuentra rotulado, que fue ahí mi duda al ingresar al servicio que me corresponde. Me acerque con la administradora del parque a verificar la información.	Correo Electronico	12/08/2025	Estimado(a) Sr(a). JOHELY JOHANNA MONTESINOS CHAPARRO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.
217	AGOSTO	03/08/2025	LDRV	zzoc6q535	-	MONICA CIEZA CALDERON	Buenas tardes escribo el día 28 de julio que no pude ingresar con mi familia porque había tanta gente que cerraron la reja y dijeron que habían llegado al máximo de gente hicimos una colo de más de una hora.... Presente mi reclamo el mismo 28 y me dijeron que faltaba la entrega de los voucher ... A lo cual respondí pero me sale un correo que no es una dirección de correo correcta así que vuelvo a escribir por este medio y espero me solucionen a la brevedad ya que los días pasan y no hay solución . Adjunto 1. Voucher de pago 2. Entradas virtuales QR 3. Captura del correo	Correo Electronico	7/08/2025	Archivado automáticamente porque se encontro acumulado
218	AGOSTO	03/08/2025	LDRV	g1vcmp210	-	PAMELA MERCEDES CASANOVA VALENCIA	Dado que el recinto colapso en aforo, no pudimos ingresar y nos indicaron que solicitemos la devolución del dinero por esta vía. Referencia Boleta de Venta Electrónica B024-00396770 Cliente : PAMELA CASANOVA Dni 72103626 Importe 15 soles Líneas abajo mis datos bancarios Pamela Mercedes Casanova Valencia Mi cuenta BBVA: Número de cuenta: 0011-0355-0200157290 CCI: 01135500020015729054 Saludos cordiales Pamela Casanova Dni 72103626 947 255 726	Correo Electronico	11/09/2025	Estimado(a) Sr(a). PAMELA MERCEDES CASANOVA VALENCIA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
219	AGOSTO	03/08/2025	LDRV	lrmcw7406	-	JORGE POLL JHONATAN GONZÁLEZ HORNA	Estimados, les dirijo a ustedes por la falta de seriedad y el trato ineficiente que estoy recibiendo por parte de SERPAR - LIMA en la gestión de mi reclamo 022ce4rz5. Es inaceptable que, después de haber adjuntado la evidencia de mi compra en mi reclamo inicial, su oficina me haya enviado múltiples correos, con fechas 31 de julio, 1 de agosto, 2 de agosto y 3 de agosto, indicando que mi reclamo está "observado" por falta de evidencia. Como pueden verificar en sus registros, he respondido a estos correos adjuntando no solo la captura de la compra, sino también el comprobante del movimiento bancario y la boleta de venta, subsanando la observación que de manera reiterada me solicitan. Es una burla a mi tiempo y a mi paciencia que sigan insistiendo en la misma observación, lo cual demuestra una clara falta de coordinación interna en su entidad. Esto no es un juego y no estoy dispuesto a seguir respondiendo al mismo requerimiento una y otra vez. El motivo de mi reclamo sigue siendo el mismo: adquirí dos entradas para un evento al que no pude ingresar debido a que se excedió el aforo, una clara falta por parte de su organización al vender más boletos de los que correspondían. Tienen mi descripción del problema, el número de pedido 682523250 y los datos de mi cuenta bancaria (Scotiabank, cuenta de ahorros en soles N.º 0037483658, CCI: 00920320003748365811) para el reembolso. Por lo tanto, exijo el reembolso total del monto pagado en un plazo máximo de 24 horas. Advierto que si no recibo una solución inmediata y efectiva en este plazo, escalaré formalmente este caso a INDECOP, citando la falta de respuesta y la gestión deficiente de su entidad. La evidencia de sus reiterados correos y mis respuestas con la documentación solicitada será presentada como prueba de su falta de diligencia. Espero que actúen con la misma rapidez que lo hacen para el cobro de entradas y resuelvan esta situación de manera definitiva. Mi	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JORGE POLL JHONATAN GONZALEZ HORNA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.10.00 soles. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad.
220	AGOSTO	03/08/2025	LDRV	krqc7j62o	-	KATHERIN VANESSA GARCIA ESPEJO	Compré 4 entradas, por medio de la página web de Serpar para poder apreciar el espectáculo de Show de Drones que se realizaría el día 28 de julio en el Circuito Mágico del Agua. Nos acercamos para poder ingresar, y notamos que había una gran cantidad de personas que se encontraban reclamando por poder ingresar, nosotros al ver lo sucedido nos acercamos con la finalidad de ingresar, pero nos indicaron que se había superado el aforo, indicamos que la compra la hicimos con anticipación, en un horario anterior a nuestra llegada y que no obtuvimos ningún inconveniente al hacer la compra y pago de las entradas. Notamos también que no había una buena organización del evento y que solo habían gritos y nadie se hacía responsable en ese momento de las entradas que teníamos, solo nos indicaron que debíamos ingresar el reclamo por la página. Hasta el momento nadie se ha pronunciado sobre lo sucedido, ni se ha hecho la devolución del dinero.	Correo Electronico	12/08/2025	Estimado(a) Sr(a). KATHERIN VANESSA GARCIA ESPEJO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por lo que le informamos que el Administrador del parque, manifiesta que se va a reprogramar su visita, para lo cual deberá comunicarse al celular 991 036 692, para que se proceda con la respectiva coordinación y pueda acceder al parque en otra fecha. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
221	AGOSTO	04/08/2025	LDRV	lrmcw4m3j	-	ALEX EDWIN MANTARI VENTURA	Buenos días mire mi reclamo es el siguiente. El parque nos cobra por entrar 4 soles pero no es justo q también se cobre ahora por usar el servicio higiénico. Porque no se cobraba hace 2 semanas. Mi hijo q le gusta estar en ese parque ahora tiene q pagar aparte de su entrada, pagar también para orinar no es justo eso	Correo Electronico	12/08/2025	Estimado(a) Sr(a). ALEX EDWIN MANTARI VENTURA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Precise el parque donde sucedieron los hechos. Sin otro en particular, me despido de usted.
222	AGOSTO	04/08/2025	LDRV	g1vcm25vn	-	JUAN CARLOS MOY KUSS	Estan cobrando por el uso de los sanitarios,no me dan información si existe alguna concesion o no para dicho cobro.	Correo Electronico	5/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JUAN CARLOS MOY KUSS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, los servicios higiénicos del Parque se encuentran concesionados y que el cobro de S/. 1.00 por el uso de dichos servicios higiénicos se encuentra establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR LIMA, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. 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. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
223	AGOSTO	04/08/2025	LDRV	o9kc9v24g	-	PAQUITTA GARCIA MORON	Porque ahora.no permiten realizar un compartir de cumpleaños para un niño alquilando las canchas de futbol y voley como fue hasta el año pasado q yo hice el compartir en este parque me parece egoísta y absurdo ya que es recreativo para los niños yo dejé completamente limpio las instalaciones cuando realize dicho evento	Correo Electronico	15/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). PAQUITTA GARCIA MORON:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando las disposiciones internas de SERPAR, actualmente el alquiler de las canchas deportivas se encuentra destinado únicamente a fines deportivos y recreativos, quedando restringida su utilización para actividades de carácter social (como fiestas o celebraciones). Esta medida responde a la necesidad de garantizar la seguridad de los usuarios, preservar el orden en las instalaciones y asegurar que los espacios cumplan con la finalidad para la cual han sido diseñados, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https://www.serpar.gob.pe o a los teléfonos (01) 2005455 / (01) 4331546.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios recalculo que nuestro compromiso es seguir trabajando para ofrecer ambientes seguros, ordenados y accesibles a toda la comunidad. Asimismo, ponemos a su disposición otras áreas del parque que puedan ser empleadas para actividades familiares o de</p>
224	AGOSTO	04/08/2025	LDRV	pp4crg309	-	PEDRO LUIS AVILA ARROYO	Compré 3 entradas por internet para el día 28 de julio llegué aproximadamente 5:30 p.m estuve haciendo una tremenda cola hasta las 8:30 más o menos. Lamentablemente una pésima organización para un día en el cual se sabe que la afluencia de público será masiva. Cerca de la entrada de empezó a meter gente con la intención de ingresar sin hacer cola lo que puso en peligro la integridad de niños y personas que estaban haciendo la cola ya que tumbaron la puerta para entrar y hubo accidentados. Al menos por este día festivo debería de haber personal de la municipalidad o de serpar organizando la cola ordenando a la gente para evitar todos estos contratiempos. Me tuve que retirar porque el tumulto amenazaba con volver a ingresar y atropellarse entre todos si volvían a abrir la puerta. Al igual que yo mucho nos quedamos sin ingresar con nuestras entradas ya compradas necesito saber cómo hago para recuperar ese dinero o qué día puedo volver a usar la entrada	Correo Electronico	12/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). PEDRO LUIS AVILA ARROYO:</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 lo que informamos que el Administrador del Parque manifiesta que se va a reprogramar su visita, para lo cual deberá comunicarse al celular 991 036 692, para que en coordinación con el administrador pueda acceder en otra fecha, a hacer uso de las instalaciones del parque.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
225	AGOSTO	04/08/2025	LDRV	5lqck9dkv	-	SILVIA GIULIANA BAZAN PORTOCARRERO	Compré tres (3) entradas de manera virtual y llegué al parque y no hay luz y por tanto las piletas no funcionan, hay manera de reembolsar o venir en otra fecha? Debería tenerse un manejo adecuado de este tipo de imprevistos, como grupo electrógeno y reembolsar a los afectados ya que el servicio principal no se ha dado.	Correo Electronico	12/08/2025	Estimado(a) Sr(a). SILVIA GIULIANA BAZAN PORTOCARRERO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que la falta del servicio eléctrico se debió a un problema ocurrido en una de las centrales de la empresa de luz que dejó sin luz a toda la zona de Santa Beatriz, su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, le informamos que el Administrador del Parque manifiesta que es posible reprogramar su visita, para lo cual deberá comunicarse al celular 991 036 692, para que se haga la correcta coordinación. Asimismo, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
226	AGOSTO	04/08/2025	LDRV	dp0cwljw3	-	ANGIE MARLENE PINEDO DAVILA	Quiero la devolución de mi dinero ya que vine al parque, y me comunicaron que no había luz, solo podo visitarlos hoy día. Así que quiero mi devolución Gracias	Correo Electronico	12/08/2025	Estimado(a) Sr(a). ANGIE MARLENE PINEDO DAVILA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
227	AGOSTO	06/08/2025	LDRV	j7ecw9vqw	-	DOMINGO MARTIN FLORES TIPIANI	Soy un ciudadano Peruano, Domingo Martin Flores Tipiani. Me quede botado por recalentamiento de mi vehículo y entre al parque metropolitano que no es privado y pedí auxilio al sereno o seguridad para poder llenar mi galon con agua y poder echar a mi vehículo que se recalentó, la seguridad y el sr Milich me negaron mi galon de 5litros , No hay sentido comun	Celular	18/09/2025	Estimado(a) Sr(a). DOMINGO MARTIN FLORES TIPIANI: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que la Administración del Parque Metropolitano Coronel Miguel Baquero señala que pese a que se le explicó que el agua del parque es para uso exclusivo de los visitantes y que numerosos taxistas y microbuseros se acercan a solicitar el agua para llenar sus galoneras, a usted se le permitió llenar su galonera por tratarse del recalentamiento de su vehículo lo que además usted agradeció; motivo por el cual su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
228	AGOSTO	06/08/2025	LDRV	30gcd1qv1	-	CARMEN EMELY LUISA GUTIERREZ RUA	Buenas tardes! Acabo de realizar la compra de 4 entrada por la página, lo cual a mi correo me llega la notificación del pago vía mi banco Interbank. Pero la página del parque se me botó automáticamente y me sale error. Quisiera el extorno de mi dinero.	Correo Electronico	10/09/2025	Estimado(a) Sr(a). CARMEN EMELY LUISA GUTIERREZ RUA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido DENEGADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado y señalan lo siguiente "el usuario NO REGISTRO CORRECTAMENTE la dirección de su correo electrónico, lo cual a generado que no le llegue el correo de confirmación de compra." Asimismo, a fin de que puedan tener un conducto regular y las áreas intervenientes puedan dar atención a su solicitud de devolución de dinero, este debe ser ingresado por mesa de partes para el seguimiento por parte de la persona responsable y derivados al área que le corresponda por competencia, adjunto link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
229	AGOSTO	07/08/2025	LDRV	12vcq72qw	-	YISSEL TICONA APAZA	Buenas noches es posible que desde el 4 de julio que se realizó el pago y hace dos semanas pude levantar las observaciones no fue mi culpa, la verdad no entiendo porque demora tanto para la entrega de la minuta, las observaciones que llega a su plataforma no llega a mi correo quiere decir que si uno no cuenta con internet nunca podría firmar la minuta	Correo Electronico	22/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). YISSEL TICONA APAZA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante la adjudicación de terreno de la Subasta Pública que organiza nuestra entidad, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO considerando que se coordina con la Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario - OGAPI del SERPAR y mencionan lo siguiente "en atención al reclamo realizado por la señora Yissel Ticona Apaza, debemos indicar que la Oficina General de Aportes y Patrimonio Inmobiliario estuvo en constante contacto, a fin de indicar la situación de la solicitud de elaboración de minuta de compra venta de la adjudicataria y a la fecha la minuta de compra venta se encuentra suscrita por ambas partes, así como se realizó la entrega de todos los documentos, a fin de que pueda formalizar la compra venta realizada".</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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
230	AGOSTO	07/08/2025	LDRV	e1rcmrpm5	-	MARCO ANTONIO ALLCCA SOLIS	Pagamos y reservamos un espacio, una chancha de grass sintético en el cual la empresa no guardó registro, y a pesar de nosotros tener pruebas (audios, videos, fotos, testigos, etc) nos están haciendo esperar, dando preferencia a otro grupo lo cual es una falta de respeto. Nos están haciendo esperar una hora y nos dicen que debemos de pagar 250 más, esto es totalmente una estafa, me acusaron de engañar con la boleta, aluciendo que la boleta que tengo no es la boleta, me acusaron falsamente de cometer el delito de estafa.	Correo Electronico	2/10/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MILAGROS RAFAYLE CARLOS:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>Al respecto, se solicita que adjunte medios probatorios como la boleta de venta para ingresar al parque y la boleta venta con la que hizo la reserva de la cancha de grass sintético que hace mención en su reclamo virtual.</p> <p>Sin más que decir, me despido.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
231	AGOSTO	07/08/2025	LDRV	w1rco2k7r	-	JARUMI BRISSET PLACIDO RIVERA	A la hora de comprar mis entradas y derecho de parrilla me brindaron la información que tenían 2 modalidades: 1 parrilla estática con mesa estática que incluye sombrilla y 2 parrillas móviles que no incluye mesa, optando por la primera. Cuando me acerco me doy con la sorpresa que la mesa que me corresponde esta ocupada. La señorita Sheyla, administradora del lugar, menciona que fue un error y nos brindaría una mesa son sombra, no se hizo respetar lo dicho. Pido que las reglas del alquiler estén escritas en el parque ya que no hay un sustento de lo dicho y más al tratarse de un lugar público perteneciente al estado y la devolución del pago de derecho a la parrilla.	Celular	5/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JARUMI BRISSET PLACIDO RIVERA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>En relación a su reclamo, la Administradora del Parque Lloque Yupanqui informa que usted le indicó que llegó temprano para alquilar 2 parrillas estáticas porque le habían informado en boletería que podía reservar la parrilla y que incluía mesa y sombrilla, lo cual no es cierto ya que lo que el personal de boletería señala haberle informado es que "en la zona de parrillas hay mesas con sombrillas estáticas" y que usted fue la primera persona en alquilar, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>La Administradora del Parque Lloque Yupanqui también informa que luego de escuchar su reclamo y reiterarle que no hay separación de parillas, procedió a ubicarle una mesa en la zona de parrillas. Asimismo, se ha colocado un aviso en la zona de parrillas en el que se indica que "LA SOMBRILLA Y MESA ESTÁTICA SE USA DE ACUERDO AL ORDEN DE LLEGADA".</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atenciónalusuario@serpar.gob.pe o de teléfono (01) 700 5455 / (01) 22 1546.</p> <p>Estimado(a) Sr(a). JOHELY JOHANNA MONTESINOS CHAPARRO:</p>
232	AGOSTO	09/08/2025	LDRV	e1rcmr9lj	-	JOHELY JOHANNA MONTESINOS CHAPARRO	<p>ESTE ES EL DESCARGO DEL RECLAMO.</p> <p>https://reclamos.servicios.gob.pe/reclamos/ve0c022zj/show_with_note/1230141 A VISTA DE QUE LO PIDIERON POR CORREO, NO PUEDO HACER EL ENVIO AL CORREO soporte@reclamos.servicios.gob.pe Le comento lo que ocurrió ese día, y fue corroborado por la administradora del local. El domingo 03 de agosto, fui al parque Zonal con un grupo de amigos, y a eso de las 15:45, Me dirigí a los servicios higiénicos que están hacia el lado de la Av naranjal (desconozco si hay más baños), al acercarme tuve que hacer un pago de 1 sol, y como no tenía efectivo hice el pago por yape , para hacer dicho pago, me coloque mirando hacia donde estaban las 2 personas, y dando la espalda hacia las puertas de ambos baños. Luego del abono y después de darme el papel higiénico, volteé e ingrese al baño que estaba a mi derecha cuando estaba de espaldas a ellos, ingresé 1 paso, y reparé en qué no sabía si era de damas o caballeros, es ahí que retrocedo a la puerta a ver el Rótulo, y no había rotulo en la puerta, mientras tanto hago la pregunta en voz alta de cual es el baño de mujeres mientras miro al muro que está a la derecha del baño y tbm estaba vacío, en ese momento me indican que el baño es el otro. Obviamente me sorprendió porque ya estaba ingresando al de caballero e indico en voz alta "o sea, si no pregunto, no me dicen?", ésta pregunta la hacía mientras ingresaba a los baños ya de damas, y la señorita que estaba en la puerta identificada como María Caripe me contesta y dice "para que eres ciega pues". Cómo entenderán, dicha respuesta no es propia de un personal que labora como atención al cliente. No conteste nada, salí, y me di cuenta que no había rotulo de baño de damas (solo había de caballeros), y me dirigí a solicitar el libro de reclamaciones. Luego de varios minutos se acerca a mi la administradora del local, a la que le cuento y junto a ella por acercarme a que reciba la información</p>	Correo Electronico	15/09/2025	<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 si bien el personal manifiesta que usted estaba ofuscada y que por eso le contestó de esa forma, SERPAR LIMA y la Administración del Parque desaprueban las conductas tales comportamientos, por lo que siempre viene realizando las acciones necesarias tales como la inducción al personal con la finalidad que se pueda brindar una mejor atención a nuestros visitantes y evitar que estos hechos vuelvan a suceder.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la administración del parque viene reforzando en el personal las habilidades de comunicación y atención al público, a fin de evitar dudas en la atención y servicio que brindamos a nuestros visitantes</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
233	AGOSTO	10/08/2025	LDRV	o9kc9v341	-	DINA BEATRIZ YTO GANTO	En la página web esta registrado que los días lunes a domingos son gratuitos de 6am a 8:30am, oh sorpresa, sucede que ahora están cobrando entrada tan solo para ser uso del parque para correr.	Correo Electronico	14/08/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). DINA BEATRIZ YTO GANTO:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>- Adjuntar voucher de pago de la entrada o evidencia que sustente su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>
234	AGOSTO	10/08/2025	LDRV	97kcv0jqq	-	FLOR YOLANDA PRADA GUTIERREZ	Realice la compra de entradas por Internet, se hizo el pago de 2 entradas pero en la página no reconoce dicho pago.	Correo Electronico	16/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). FLOR YOLANDA PRADA GUTIERREZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Al respecto, le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que la venta de las dos (02) entradas si se realizó pero que el correo de confirmación asociado a la operación no llegó a la reclamante.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque Sinchi Roca reprogramará la fecha para que usted y su acompañante puedan visitar nuestro parque; coordinación que se realizará a través del correo gpinillos@serpar.gob.pe"</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
235	AGOSTO	10/08/2025	LDRV	12vcq7vre	-	SILVIA SUSANA GUERRA GUTIERREZ	COMPRE 9 ENTRADAS EN FORMA VIRTUAL EL 28/07 PARA IR CON TODA MI FAMILIA POR SER EL DIA DE MI CUMPLEAÑOS,EL CUAL HUBO UNA MUY MALA ORGANIZACION Y DESORDEN HICIMOS COLAS INTERMINABLES ,VARIAS VECES QUE ME ACERQUE AL INGRESO EL PERSONAL CERRABA LA PUERTA Y NO DEJABA INGRESAR ,NADIE DABA RAZON HICE COLA POR CASI TRES HORAS Y FALTANDO TRES CUADRADAS PARA INGRESAR LOS TRABAJADORES DIERON YA NO INGRESA NADIE A PESAR QUE NOSOTROS TENIAMOS LAS ENTRADAS YA COMPRADAS POR LA PLATAFORMA VIRTUAL EXIJO LA DEVOLUCION POR LA COMPRA DE LAS ENTRADAS YA QUE NUNCA PUDE INGRESAR	Correo Electronico	11/09/2025	Estimado(a) Sr(a). SILVIA SUSANA GUERRA GUTIERREZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva.
236	AGOSTO	11/08/2025	LDRV	nwnc1mqow	-	ALEJANDRA ASTRID HARO FERNANDEZ	Los baños están cerrados y no los abren. Así cobran y no se pueden usar. Mi hijo lleva clases de fútbol, el cantolao alquila la cancha y cuando se tiene que ir al baño está cerrado. Se le ha dicho varias veces que lo abran y tercamente no mejoran el servicio. La gente tiene que ir al baño a hacer sus necesidades? Este es parque zonal no una pampa sin servicios. Exijo que se sancione respectivamente a las personas que deben estar atentas de brindar el servicio. Mi hijo casi se moja toda su ropa, tratando de buscar baño para que al final esté cerrado. Los 3 baños que están cerca a la cancha de fútbol cerradas.	Correo Electronico	16/09/2025	Estimado(a) Sr(a). ALEJANDRA ASTRID HARO FERNANDEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que generan su reclamo. Sin embargo, le informamos que los servicios higiénicos siempre se mantienen abiertos para que los utilicen el público que hace uso de las instalaciones del Parque Zonal Lloque Yupanqui, con excepción de un servicio que cuenta con un solo inodoro, 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) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
237	AGOSTO	12/08/2025	LDRV	97kcv0ner	-	FRESCIA ISELA CABRERA CARRASCO	realicé la compra de 4 entradas al parque de las aguas, pero no se llegó a generar el QR para ingresar; motivo por el cual, no pude ingresar al Parque de las Aguas. El día domingo 29Jul25 recibí un correo de Serpar con la boleta de compra, el cual es erróneo porque no llegué a utilizar. Por lo tanto, solicito la devolución a mi yape (990180818) que fué la modalidad de pago realizado. Adjunto correo y boleta electrónica emitida por Serpar	Correo Electronico	11/09/2025	Estimado(a) Sr(a). FRESCIA ISELA CABRERA CARRASCO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado y señalan lo siguiente "debido al alto tráfico de operaciones efectuadas el día 28 de julio nuestro proveedor de servicios presento saturación lo cual a generado que el correo no logre enviarse al usuario". Asimismo, a fin de que puedan tener un conducto regular y las áreas intervenientes puedan dar atención a su solicitud de devolución de dinero, este debe ser ingresado por mesa de partes para el seguimiento por parte de la persona responsable y derivados al área que le corresponda por competencia, adjunto link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
238	AGOSTO	13/08/2025	LDRV	6zmc2ve1l	-	FLOR DE MARIA VASQUEZ ALLASI	Ese día llegué aproximadamente a las 5:30 me dispuse hacer cola para el ingreso con compra de entrada virtual y me di con la sorpresa de que era una cola inmensa, al pasar de las horas la cola no avanzaba y a eso de las 8:30 aprox indicaron que ya no permitirían el ingreso al parque. Al parecer hubo una mala organización y se vendieron entradas de más. No pude ingresar al parque con mi familia, nosotros llegamos desde Arequipa, al día siguiente teníamos que estar de regreso por lo que la entrada ya nos nos serviría para otra fecha. Solicito la devolución inmediata del monto pagado por 4 entradas.	Correo Electronico	11/09/2025	Estimado(a) Sr(a). FLOR DE MARIA VASQUEZ ALLASI: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le invitamos a visitar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
239	AGOSTO	14/08/2025	LDRV	j7ecw99jz	-	ROBINSON WENCY ASENCIOS FALCÓN	Yo, Robinson Asencios, realicé la reserva de la cancha de gras sintético ubicada en el Parque Los Soldados del Perú para el horario de 8:00 p.m. a 9:00 p.m. con la finalidad de realizar una actividad deportiva familiar mixta. Al llegar con mi familia, fuimos impedidos de ingresar por una vigilante de tez trigueña que se negó a identificarse. La vigilante argumentó que las mujeres no juegan fútbol, por lo tanto no podían ingresar, lo cual constituye una expresión abiertamente machista y discriminatoria. Al aclararle que ellas sí participarían, cambió su argumento diciendo que no se permitía el ingreso de niños, pese a que el menor estaba acompañado por ambos padres. Cabe resaltar que en el lugar había un banner que indicaba que los niños pueden ingresar siempre que estén acompañados por un adulto responsable. Esta situación nos impidió disfrutar del servicio reservado, generando una experiencia de maltrato, discriminación de género y edad, además de una evidente contradicción con la publicidad expuesta en el parque. Considero que se ha vulnerado nuestro derecho al acceso igualitario y digno al recinto. El daño no fue únicamente personal, sino también familiar: se frustró una actividad pensada para compartir en unidad, afectando emocionalmente a todos los integrantes que asistieron con entusiasmo y disposición. Cuento con evidencia en video de 3min solo que la plataforma no admite el tamaño del video, pero tambien cuento con fotos del rostro de la vigilante y del banner mencionado, que respalda lo expuesto.	Correo Electronico	14/08/2025	Archivado automáticamente porque el ciudadano ha desistido del reclamo
240	AGOSTO	14/08/2025	LDRV	6zmc2vv32	-	ROBINSON WENCY ASENCIOS FALCÓN	Fecha del incidente: 13 de agosto de 2025 Hora: 8:00 p.m. Lugar: Parque Los Soldados del Perú – Cancha de gras sintético Motivo del reclamo: Discriminación, maltrato, negativa injustificada de servicio, publicidad engañosa Yo, Robinson Asencios, realicé la reserva de la cancha de gras sintético ubicada en el Parque Los Soldados del Perú para el horario de 8:00 p.m. a 9:00 p.m. (número de pedido 26251266) con la finalidad de realizar una actividad deportiva familiar mixta. Al llegar con mi familia, fuimos impedidos de ingresar por una vigilante de tez trigueña que se negó a identificarse. La vigilante argumentó que las mujeres no juegan fútbol, por lo tanto no podían ingresar, lo cual constituye una expresión abiertamente machista y discriminatoria. Al aclararle que ellas sí participarán, cambió su argumento diciendo que no se permitía el ingreso de niños, pese a que el menor estaba acompañado por ambos padres. Cabe resaltar que en el lugar había un banner que indicaba que los niños pueden ingresar siempre que estén acompañados por un adulto responsable. Esta situación nos impidió disfrutar del servicio reservado, generando una experiencia de maltrato, discriminación de género y edad, además de una evidente contradicción con la publicidad expuesta en el parque. Considero que se ha vulnerado nuestro derecho al acceso igualitario y digno al recinto. El daño no fue únicamente personal, sino también familiar: se frustró una actividad pensada para compartir en unidad, afectando emocionalmente a todos los integrantes que asistieron con entusiasmo y disposición. Cuento con evidencia en video de 3 min pero la plataforma no lo admite por el tamaño, pero tambien tengo fotos del rostro de la vigilante y del banner mencionado, que respalda lo expuesto. Solicito: - Una disculpa formal por parte de SERPAR. - La identificación del personal involucrado y las medidas correctivas correspondientes. - La devolución del monto pagado por el	Correo Electronico	25/09/2025	Estimado(a) Sr.(a). ROBINSON WENCY ASENCIOS FALCON: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas a usted y a sus acompañantes. Sin embargo, queremos informarle que el horario de atención del parque es de lunes a domingo de 6:45 a.m a 6:00 p.m., hora en que las puertas del parque proceden a cerrarse, permitiendo únicamente el ingreso de jugadores que previamente han reservado el uso de los espacios deportivos. En ese sentido se ha procedido a cambiar el banner que se encuentra en la puerta de entrada, de modo que no genere error en los usuarios. En relación al personal que le atendió, la Administración del Parque informa que procedió a efectuarle una amonestación verbal, por lo que se le reitera las disculpas del caso a usted y a sus acompañantes condenando cualquier acto de discriminación en perjuicio de usted y sus acompañantes, procediendo a declarar su reclamo ACEPTADO.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
241	AGOSTO	15/08/2025	LDRV	r05ce501e	-	DIANA YASURI VELARDE LOARDO	Me sacaron ala fuerza del parque sin ningun motivo y explicacion	Correo Electronico	19/08/2025	Estimado(a) Sr(a). DIANA YASURI VELARDE LOARDO: Archivado automáticamente porque el ciudadano ha desistido del reclamo Con referencia al documento enviado sobre mi declaración del incidente ocurrido el dia martes 12 de agosto del 2025 indicando el retiro a mi solicitud y dejando como desestimado y sea archivado mi reclamo. haci mismo pido las disculpas del caso gracias.
242	AGOSTO	15/08/2025	LDRV	743cqw523	-	JULIO CESAR NOLASCO FLORES	EL DÍA 28-JULIO-2025 COMPRÉ, A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB, UNA ENTRADA PARA EL UNA CIRCUITO MÁGICO DEL AGUA, SE ME INDICÓ QUE RECIBIRÍA UN CORREO CON EL CÓDIGO QR, SIN EMBARGO, DICHO CORREO NUNCA LLEGÓ A MI EMAIL. ASIMISMO, LOS TRABAJADORES NEGARON EL INGRESO POR MOTIVOS DE AFORO Y POR PROBLEMAS SUSCITADOS POR SU MALA ORGANIZACIÓN PARA EL EVENTO DEL 28-JULIO-2025. POR LO TANTO, SOLICITO DEVOLUCIÓN DE PAGO DE ENTRADA AL CIRCUITO MÁGICO DEL AGUA EL DÍA 28-JULIO-2025: 5 SOLES. O EN SU DEFECTO, ALGÚN OTRA FORMA DE COMPENSAR EL PERJUICIO GENERADO.	Correo Electronico	19/08/2025	Estimado(a) Sr(a). JULIO CESAR NOLASCO FLORES: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, descartando cualquier situación de mala organización, sin embargo debido a que no pudo ingresar al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración manifiesta que es posible reprogramar su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
243	AGOSTO	15/08/2025	LDRV	pp4cd0235	-	GERMAN ANIBAL FALCON SAAVEDRA	BUENAS NOCHES, MI QUEJA ES POR EL PERSONAL QUE TIENEN EN DICHA PARQUE, YA QUE NOS PERJUDICO EN EL INGRESO YA QUE HABIAMOS PAGADO CON TIEMPO EL DIA 13AGO2025 A HORAS 20:00 HABIAMOS COORDINADO UN ENCUENTRO EN FAMILIA Y REALIZAR UN FULBITO MIXTO EN FAMILIA YA QUE HABIAN VENIDO DE PROVINCIA, VISITA QUE NOS ALEGRO Y POR TAL MOTIVO SEPARAMOS LA CANCHA, EL DIA LLEGO Y AL QUERER INGRESAR HABIA UNA MUJER DE TEZ TRIGUEÑA Y CONTEXTURA GRUESA QUE NO NOS DEJO INGRESAR INDICANDONOS QUE MUJERES NO PUEDEN INGRESAR AL CAMPO DEPORTIVO DE FULBITO Y QUE SOLO ENTRARIAN VARONES, EL CUAL LE INDICAMOS QUE ERAVOS FAMILIA Y QUE YA HABIAMOS PAGADO PARA PODER HACER USO, PERO SEGUIA CON SU NEGATIVA, POSTERIORMENTE OBSERVO A MI MENOR HIJO DE 6 AÑOS E INDICO QUE EL NIÑO TAMPOCO PUEDDE INGRESAR AL CAMPO, EL CUAL NOS MOLESTO DEMASIADO PORQUE NOS DISCRIMINO SOBRE TODO A LAS MUJERES PARA QUE INGRESEM Y A PESAR QUE EN SU LETRERO DE AFUERA INDICAN QUE LOS NIÑOS PUEDEN INGRESAR EN COMPAÑIA DE SU ADULTO RESPONSABLE Y A PESAR DE DECIRLE QUE MI HIJO ESTABA CON MI PERSONA Y SU MAMA, ESTA PERSONA HIZO CASO OMISO NEGANDONOS EL INGRESO A PESAR QUE YA ESTABA PAGADO EL CAMPO DE 20:00 HORAS A 21:00 HORAS, SOLICITAMOS QUE NOS HAGA HABLAR CON UN SUPERVISOR Y ESTA NOS DECIA QUE SE QUEJEN Y PIDAN LA DEVOLUCION DEL DINERO POR LA WEB Y NO ME PARECE LO QUE HIZO ESA PERSONA EL CUAL TENEMOS FOTO Y VIDEOS QUE SI NOS INDICAN LO ENTREGAREMOS PARA QUE ACTUEN ADMINISTRATIVAMENTE YA QUE POR MI PARTE QUE SOY ABOGADO ACTUARE DE MANERA LEGAL EN CONTRA DE DICHA PERSONA Y SI HACEN CASO OMISO ACTUARE CONTRA SERPAR DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA POR CONTRATAR GENTE SIN CAPACIDAD YA	Correo Electronico	25/09/2025	Estimado(a) Sr(a). GERMAN ANIBAL FALCON SAAVEDRA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas a usted y a sus acompañantes. Sin embargo, queremos informarle que el horario de atención del parque es de lunes a domingo de 6:45 a.m a 6:00 p.m., hora en que las puertas del parque proceden a cerrarse, permitiendo únicamente el ingreso de jugadores que previamente han reservado el uso de los espacios deportivos. En ese sentido se ha procedido a cambiar el banner que se encuentra en la puerta de entrada, de modo que no genere error en los usuarios. En relación al personal que le atendió, la Administración del Parque informa que procedió a efectuarle una amonestación verbal, por lo que se le reitera las disculpas del caso a usted y a sus acompañantes condenando cualquier acto de discriminación en perjuicio de usted y sus acompañantes, procediendo a declarar su reclamo ACEPTADO. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, el parque ha dispuesto efectuar la reprogramación a la devolución del importe

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
244	AGOSTO	19/08/2025	LDRV	97kced7r9	-	DIANA YASURI VELARDE LOARDO	BUENAS TARDE . YO : DIANA YASURI VELARDE LOARDO CON DNI: 77443729. SOLICITO UNA CITA PRESENCIAL PARA CONTAR MI CASO DE ATROPELLO Y ABUSO DE AUTORIDAD HACIA MI PERSONA .EN EL CENTRO .DE LIMA SERPAR (CIRCUITO MAGICO DE AGUA) POR AUTORIDADES DE (ADMINISTRACIÓN) MARTES 12 DE AGOSTO . HORA 4.40 PM Yo me encontraba en mi centro laboral (CIRCUITO MÁGICO DEL AGUA) PERTENECIENDO AL CONCESIONARIO (FOTOGRAFÍA) me encontraba yo parada y apoyada en el jarrón junto a las escaleras con mi chaleco y mi herramienta de trabajo . Fue entonces que paso EL joven manejando muy apagado a mi persona regresando de dar vuelta alrededor de la pileta principal(FUENTE MÁGICA) (EL TREN DE PASEO) CONCESIONARIO (TREN) EMPUJÁNDOME CON FUERZA EL HOMBRO PIerna NALGA Y MI HERRAMIENTA DE TRABAJO QUE LLEVABA EN COLGADO EN EL HOMBRO DERECHO . AL TERMINAR DE EMPUJarme ME MIRO Y SE RIO BURLÓ DE SU ACTO EL JOVEN CON NOMBRE (ENGELS LOCHNER GOMEZ SANCHEZ) TENIENDO DE TESTIGOS 2 COMPAÑEROS DE TRABAJO PRESENTE .Y EL TAMBIEN ESTUVO CON UN COMPAÑERO EN EL ÚLTIMO VAGÓN DEL TRENO PRESENTE Y DE LA MISMA MANERA SE BURLÓ DEL ACTO COMETIDO regreso nuevamente para dar otra vuelta así mismo cuando paso por el lugar cometido me acerque a pregunta por qué cometió el acto INAPROPiado NUEVAMENTE HIZO BURLA DE SU ACCIÓN SIN RECONOCER LO COMETIDO . ANTERIORMENTE TUVE INCONVENIENTES DE ACOSO .DE (MIRADAS OBSCENAS) Y (GESTOS PROVOCATIVOS) . Sin embargo .No le he tomado importancia soy una persona que se dedica a su trabajo .y demuestra carácter . MISMI DIA MARTES 12 DE AGOSTO .HORARIO DE 9 .00 PM MI COMPAÑERO DE NOMBRE (RAMÓN ERNESTO RODRIGUES MOREIRA) Fue COMPLIR UNA VISITA AL (CIRCUITO MÁGICO DE AGUA) DNI: 422015425	Correo Electronico	16/09/2025	Estimado(a) Sr(a). DIANA YASURI VELARDE LOARDO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por parte del SERPAR LIMA. Le informamos que hemos revisado detenidamente su reclamo, sin embargo según lo indicado por la 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, encontrándose en trámite una solicitud presentada por usted en mesa de partes de nuestra entidad sobre el mismo tema. 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. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.
245	AGOSTO	20/08/2025	LDRV	0z2ck7d69	-	RAMON ERNESTO RODRIGUEZ MOREYRA	BUENAS TARDE . YO : RAMON ERNESTO RODRIGUEZ MOREYRA DNI: 422015425 SOLICITO UNA CITA PRESENCIAL PARA CONTAR MI CASO DE ATROPELLO Y ABUSO DE AUTORIDAD HACIA MI PERSONA .EN EL CENTRO .DE LIMA SERPAR (CIRCUITO MAGICO DE AGUA) POR AUTORIDADES DE (ADMINISTRACIÓN) MARTES 12 DE AGOSTO . HORA 9.40 PM APROX Yo me encontraba DE VISITA COMO VISITANTE (CIRCUITO MÁGICO DEL AGUA) PERTENECIENDO AL CONCESIONARIO (FOTOGRAFÍA) DE DICHO LUGAR EL JOVEN CON NOMBRE (ENGELS LOCHNER GOMEZ Sanchez)PERTENECIENDO AL CONCESIONARIO DE (TREN) ACOSABA A MI COMPAÑERA (DIANA YASURI VELARDE LOARDO) COMETIENDO UN ACTO INAPROPiado NUEVAMENTE HIZO BURLA DE SU ACCIÓN SIN RECONOCER LO COMETIDO . ANTERIORMENTE TUVE INCONVENIENTES DE ACOSO .DE (MIRADAS OBSCENAS) Y (GESTOS PROVOCATIVOS) HACIA MI COMPAÑERAS DE TRABAJO MISMI DIA MARTES 12 DE AGOSTO .HORARIO DE 9 .00 PM MI YO (RAMÓN ERNESTO RODRIGUES MOREIRA) ME ENTERÓ DE DICHO SUESO SALI EN SU DEFENSA Y HUBO UN ENFRENTAMIENTO DE AMBAS PARTES. A LA CUAL RECONOZO MI AGRESIÓN . ESE MISMO DÍA SIENDO LAS 10.00 PM SIENDO LA HORA DE SALIDA ME ACERQUE AL PUNTO DE MI TRABAJO PARA CONVERSAR CON MI ENCARGADO .PERO YA SE .HABÍA RETIRADO . MIÉRCOLES 13 DE AGOSTO 2.00 PM MI PUERTA DE INGRESO(NÚMERO 2 ESTACIONAMIENTO) YO INGRESE A MI ESTABLECIMIENTO DE TRABAJO .Sin embargo AUTORIDADES DE PUERTA ME RETIRARON INMEDIATAMENTE . HACIENDO CONOCIMIENTO QUE ESTÁ PROHIBIDO MI INGRESO AL PARQUE Y LA DE MI COMPAÑERA(DIANA YASURI VELARDE LOARDO) POR (ORDEN DE ADMINISTRACIÓN) SIN DARME NINGUNA EXPLICACIÓN ALGUNA Y QUEDANDOME SIN PODER TRABAJAR ASÍ MISMO LLAME A MI CARGADO nombre / ANTERIO JULIO ALEGRE Y lo	Correo Electronico	16/09/2025	Estimado(a) Sr(a). RAMON ERNESTO RODRIGUEZ MOREYRA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por parte del SERPAR LIMA. Le informamos que hemos revisado detenidamente su reclamo, sin embargo según lo indicado por la 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. 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. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
246	AGOSTO	21/08/2025	LDRV	0z2ck7jwe	-	PEDRO MIGUEL ARRIETA GALLARDO	Pague para ingresar por el túnel lo cual salí y me dijeron q vuelva a pagar poniéndose groseros empujando y quitándome el coche con mi bebé de la mano Rubén diez una persona de gruesa estatura crespo y un grupo de personas mas	Correo Electronico	27/08/2025	Estimado(a) Sr(a). PEDRO MIGUEL ARRIETA GALLARDO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. - Adjuntar voucher de pago de las entradas o evidencia que sustente su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.
247	AGOSTO	23/08/2025	LDRV	mn3c5r0z7	-	JEAN POUL CARDENAS ALVAREZ	Al hacer cola apartir de las 16:30 pude notar las ventas masivas de colas, peleas y empujones para el ingreso, al formase el caos se cerro todo el ingreso del parque, en este caso no pudimos entrar, como solución nos dijeron que hagamos nuestro reclamo de reembolso . solicito el reembolso de mis entradas compradas por la web, dejo la constancia de pago.	Correo Electronico	11/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JEAN POUL CARDENAS ALVAREZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución del monto pagado por concepto de las entradas. 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
248	AGOSTO	23/08/2025	LDRV	dp0c1j03w	-	ROY EMERZON CUEVA ACUÑA	El dia de mañana 24 de agosto iré con mi grupo de trabajo a pasar un día de parque por aniversario al Club Zonal Huáscar de Villa el Salvador, para lo cuál envíe mi solicitud vía correo a mesa de partes para saber que no incumplio alguna norma y hacer mi actividad deportiva con tranquilidad, sin embargo luego de comunicarse conmigo vía WhatsApp del número 916860894 la señora Clarita Fachin de parte de concesiones y eventos Serpar mencionando que enviaría una cotización a mi correo, pero hasta la fecha no responde mis mensajes y mañana es mi actividad. Pido por favor alguna comunicación al respecto con mi persona: Mi número es 930814604	Correo Electronico	3/10/2025	Estimado(a) Sr(a). ROY EMERZON CUEVA ACUÑA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que considerando que la Administración del Parque Zonal Huáscar indica que usted no acudió al parque el día 24.08.2025, su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de lo expuesto, procedimos a verificar lo expuesto por usted en relación a las coordinaciones que habría efectuado con personal de la Subgerencia de Concesiones y Eventos, habiendo obtenido la información de que dicha persona ya no presta servicios en SERPAR LIMA por lo que le manifestamos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas invitándolo a usted y sus acompañantes a seguir visitando el Parque. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse con la Administración del Parque Zonal Huáscar, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
249	AGOSTO	25/08/2025	LDRV	krqcl3dpe	-	GIANNYNA BEATRIZ CASTILLO RAMOS	Como siempre vengo acostumbrando y realizando todo tipo de festividad en el parque de los anillos haciendo siempre el pago acostumbrado todas las semanas. En esta ocasión no me permitieron entrar con una pequeña torta para solo cantar como lo había indicado en la puerta, siempre he realizado todo tipo de festividad y vengo separando la cancha deportiva todas las semanas por casi un año y esta vez no me dejaron entrar. Me parece una falta considerar ante sus clientes. Siempre se busca fidelizar y mantener un buen trato a los clientes, pero el personal no mantiene esa línea.	Correo Electronico	16/09/2025	Estimado(a) Sr(a). GIANNYNA BEATRIZ CASTILLO RAMOS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. En relación a su reclamo, le informamos que la Administración del Parque Metropolitano Los Anillos manifiesta que el costo de las celebraciones de cumpleaños se encuentra reguladas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de SERPAR LIMA, como realización de eventos menores y que ello le ha sido explicado a usted, 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) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
250	AGOSTO	26/08/2025	LDRV	2qocj71ep	-	CARLOS ALONSO FLORES SOLANO	Nuevamente tengo el problema con los perros que crían el personal de seguridad del parque, los cuales nuevamente intentaron morderme, siendo esto ya reiterativo en sus instalaciones, si estas personas desean tener estos perros, que los lleven a su domicilio y los críen ahí, no poniendo en riesgo a las personas que transitamos por ahí y poniendo en riesgo al ser atacados por estos perros que viven en sus módulos de seguridad	Correo Electronico	16/09/2025	Estimado(a) Sr(a). CARLOS ALONSO FLORES SOLANO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y hacerle conocer nuestra preocupación por los hechos que comenta en su reclamo, puesto que la principal preocupación de SERPAR LIMA es la seguridad de todos nuestros visitantes en especial usted quien es el único visitante que manifiesta ser atacado por los perros. Al respecto, pese a que con anterioridad se le ha informado que los perros, a los que hace referencia, se mantienen en el parque debido a que su estancia ha sido judicializada por la junta de vecinos de la urbanización, habiendo comprobado usted mismo que son los vecinos los que se encargan de su alimentación; usted sigue manifestando que los perros son criados por los vigilantes del parque lo cual no es cierto, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de lo expuesto, la administración del parque ha dispuesto que el personal de vigilancia tenga mayor cuidado con el resguardo de los visitantes que pasan por la zona donde se encuentran los perros. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atenciónalusuario@serpar.gob.pe o a través del correo electrónico al usuario@serpar.gob.pe
251	AGOSTO	27/08/2025	LDRV	30gcopzdw	-	ROCIO DEL ROSARIO HERNANDEZ MORNILLO	Alquilamos la loza de Voley y no se les permitió el ingreso a niños menores de 10 años, por ende tuvimos que pagar 3 soles a la señora que estaba en puerta, ya hemos alquilado en anteriores ocasiones y nunca nos cobraron el ingreso de niños menores de 10 años, y ya es reiterativa las veces que la señora encargada no nos deje entrar a las personas que alquilamos, cuenta mal y se molesta. No me parece que les cobren a los niños si en sus políticas están que no pagan! Por más que se le hizo ver a la señora el error que cometía no dio su brazo a torcer, es una lástima ya que ahí vamos semana tras semana a practicar. Aparte nuestra cancha alquilada no contaba con la iluminación que contaba otras canchas, y demoraron 30 Minutos es arreglarlo y después nos botaron a la hora puntual y no nos reconocieron los 30 Minutos de demora	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
252	AGOSTO	27/08/2025	LDRV	o9kc1j6kg	-	ELEAZAR JOEL MERINO CAMAC	No se puede alquilar canchas deportivas a través de la página del serpar, mientras que en las otras sedes si se puede. Se supone que eso ayuda a no ir presencialmente y así ahorrarnos tiempo, porque para alquilar debemos ir super temprano y pagar doble en entrada y eso no es justo, se debería normalizar comprar las entradas como en todos los clubes metropolitanos que tiene serpar, gracias .	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
253	AGOSTO	27/08/2025	LDRV	j7ec3l266	-	JOE ALDO URREGO GOMEZ	Buenas tardes, mi nombre es Joe Aldo Urrego Gomez y yo separé (vía web) las canchas de grass y de voley para el día 30 de agosto de 2025 de 9 am - 12 pm del Parque Metropolitano Los Soldados del Perú (Lima Cercado). Sin embargo, el día 24 de agosto me acerqué al parque y me dijeron que las canchas van a estar en mantenimiento hasta la primera semana de septiembre, lo cual me perjudica en los alquileres que realicé mediante su página web. Por favor, por ese motivo, pido que me se me haga el reembolso de todo el dinero que pagué por la separación de canchas de voley y fútbol que en total suman S/ 120 (S/ 110 por las 2 horas de fútbol y S/10 por la hora de voley). Sin otro particular, espero su pronta respuesta. Pd: Adjunto foto de comunicado del mantenimiento Pd2: Adjunto los comprobantes electrónicos.	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
254	AGOSTO	27/08/2025	LDRV	2qocj797p	-	HÉCTOR DAVID MAMANI FERRER	Estimados señores, El día 28 de julio de 2025 realicé la compra de seis entradas para asistir al Circuito Mágico de las Aguas: cinco por un valor de S/ 22.50 y una adicional por S/ 5.00, sumando un total de S/ 27.50. Si bien las boletas fueron emitidas al día siguiente,uento con capturas de pantalla que evidencian las transacciones realizadas en la fecha indicada. Me presenté en el lugar aproximadamente a las 6:00 p.m. e hice cola hasta las 8:48 p.m., momento en el que se nos impidió el acceso debido al cierre de las puertas, como consta en un video grabado frente al parque. Esta situación, causada por una deficiente gestión de su entidad al vender entradas que excedieron el aforo permitido, me generó una pérdida de tiempo y dinero, tanto por el costo de las entradas como por los gastos de transporte incurridos. Se nos indicó que debíamos contactarnos posteriormente para reprogramar la visita o solicitar un reembolso. Por lo tanto, exijo la devolución íntegra del monto pagado (S/ 27.50), dado que no se prestó el servicio contratado por causas atribuibles exclusivamente a su organización. Adjunto a este reclamo las capturas de pantalla de las compras y el video del 28 de julio de 2025 como evidencia. Agradezco su pronta atención a este reclamo y solicito una respuesta formal en el menor tiempo posible, indicando los pasos a seguir para el reembolso. Atentamente, Héctor David Mamani Ferrer DNI 72380750 Celular 952269878	Correo Electronico	10/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). HÉCTOR DAVID MAMANI FERRER:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información - OSTI del SERPAR LIMA ha verificado que no pudo utilizar sus entradas en la fecha indicada.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Gerencia de Parques coordino con la Oficina de Tesorería para que proceda a la devolución de la suma ascendente a S/.27.00 soles.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios y</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y</p> <p>Lo invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
255	AGOSTO	28/08/2025	LDRV	e1rc4g1vz	-	DANILO RODOLFO AVILA TERREROS	No dejan entrar a los perros sin bozal, incluso los perros que no son razas peligrosas	Correo Electronico	2/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). DANILO RODOLFO AVILA TERREROS:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p>
256	AGOSTO	30/08/2025	LDRV	743cqj0lo	-	SUNITA CONSUELO CERVANTES ALVINO	Pagué 10 soles por 2 tickets para que mis hijos jueguen en los carros eléctricos pequeños 1 . Sube mí hija al carro no quería prender cuando prendió se detenia solo y se demoraba para volver a prender y avanzar más de 10 veces se detuvo 2 . De 3 carros hijo de sube al segundo carro y tenía llantas rotas y tampoco prendia es la batería decían los señores . Cuando prendió de igual forma se detuvo todo el tiempo. Le digo al personal que esos carros si están en ese estado no deben poner a funcionar para el público. Me acerco al encargado le digo que sus carros no funcionan y igualmente están contando el tiempo hace caso omiso ye refiere que debo reclamar cuando el tiempo se acabe . Le insisto que se acerque a ver el carro está parado no avanza se pone a llamar por teléfono estando a 1 paso del lugar de juegos .le pido su libro de reclamación porque considero una estafa , responde que no tiene libro de reclamaciones. Me acerco a vigilancia para preguntar a quien se puede reportar el incidente refiere que no tienen conocimiento que la municipalidad no tiene nada que ver con esa concesionaria le insisto que alguien debe hacer algo no puede suceder esto . Pone en riesgo la salud de los niños y el servicio no es el correcto. A tanta insistencia viene otro señor y me envía a la administración. Esa concesionaria está dentro de la municipalidad porque alguien autoriza y considero inapropiado está situación 2	Correo Electronico	8/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). SUNITA CONSUELO CERVANTES ALVINO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Manco Cápac informa que suspendió el alquiler de los carritos a batería por tres días para que la concesionaria les realice un mantenimiento mecánico y eléctrico, bajo supervisión personal de la administración. Asimismo, se dispuso que la concesionaria exhiba públicamente el Libro de Reclamaciones y se ha programado una supervisión, inopinada para identificar de manera preventiva alguna deficiencia, trato o exhibición del libro de reclamaciones; por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Por ello con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se ha dispuesto que la concesionaria efectúe la devolución del monto pagado por usted, para lo cual estarán tomando contacto con usted a través de correo electrónico.</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) 700 5455 / (01) 422 1546 ratificándolo a través</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
257	SETIEMBRE	02/09/2025	LDRV	mn3c561w1	-	MARGARETH DEL VALLE GARCIA HERNANDEZ	Buenos días El día 26 de junio solicito una devolución de dinero por el motivo que la academia de fútbol no se efectuó, porque no tuvo los participantes solicitados. Hago mi solicitud por la página de mesas de parte para la solicitud Hasta la fecha no he tenido respuesta de nada. No creo que el banco dure tanto meses para devolver 60 soles Ustedes cobran al instante ese monto. Así mismo debe efectuarse la devolución Por favor necesito pronta respuesta de mi dinero Muchas gracias	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
258	SETIEMBRE	02/09/2025	LDRV	12vc9jg3v	-	HILTON JAVIER HUERTAS VIERA	Buenas tardes, Mediante la presente solicito la devolución del pago por reserva de la cancha de grass sintético del PARQUE METROPOLITANO LOS SOLDADOS DEL PERÚ en el Cercado de Lima. El día 25/08/25 a las 09:16 a.m. realicé el pago por el alquiler de una hora del campo de grass sintético (adjunto evidencia), sin embargo, no se me notificó que el campo se encontraba en mantenimiento y no podía ser utilizado. Solo me di cuenta cuando asistí a las 10:00 p.m. al parque y se encontraba un cartel como comunicado (adjunto evidencia). Si tenían previsto el mantenimiento del campo, por qué no había un aviso previo en la plataforma de reservas informando sobre el mantenimiento, así se evitaba el pago y la pérdida de tiempo movilizándonos hasta el campo. Exijo se me devuelva a la brevedad el pago total del alquiler, ya que el servicio pagado previamente nunca se realizó por el mantenimiento del campo. Quedo atento a la espera de su pronta respuesta Hilton Javier Huertas Viera DNI: 76731917	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
259	SETIEMBRE	02/09/2025	LDRV	g1vcr0gem	-	JORGE POLL JHONATAN GONZÁLEZ HORNA	Urvie dirijo a ustedes para expresar mi profunda molestia y disconformidad con la gestión de mis reclamos anteriores, así como la falta de una solución efectiva y oportuna hasta la fecha. El 28 de julio de 2025, realicé la compra de dos entradas para un evento a través de su página web. Sin embargo, al llegar al lugar, se me negó el ingreso debido a que el aforo había sido completado. El 29 de julio de 2025, presenté un primer reclamo a través del Libro de Reclamaciones con el código 0z2ce4rz5, adjuntando la boleta de venta electrónica N° B024-00396577 como evidencia. A pesar de esto, me enviaron múltiples correos los días 31 de julio, 1, 2, 3 y 4 de agosto, indicando que mi reclamo estaba "observado" por falta de evidencia. El 3 de agosto de 2025, ante la reiterada solicitud de la misma información, presenté un segundo reclamo con el código Irmcw7406. En este reclamo, advertí que si no recibía una solución en un plazo de 24 horas, escalaría formalmente el caso a INDECOPI por falta de respuesta y deficiente gestión. El 5 de agosto de 2025, recibí un correo de su parte informando que mi primer reclamo (0z2ce4rz5) había sido archivado bajo el pretexto de que "no había sido subsanado a tiempo". Esta acción es inaceptable y demuestra una falta de seriedad y una clara burla a mis derechos como consumidor. A la fecha, 3 de septiembre de 2025, no he recibido ninguna comunicación o solución de su parte respecto a mi reclamo Irmcw7406. He cumplido con adjuntar toda la documentación solicitada en repetidas ocasiones, incluyendo la boleta de venta electrónica y mi comprobante de movimiento bancario, y su inacción demuestra una clara falta de diligencia. En este sentido, exijo una solución definitiva a mi problema y la devolución total del dinero en un plazo máximo de 72 horas. De no recibir una respuesta satisfactoria en el tiempo estipulado, procederé a <u>presentar una demanda formal ante INDECOPI por la falta de atención</u> .	Correo Electronico	8/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JORGE POLL JHONATAN GONZÁLEZ HORNA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario, Por medio de la presente, se comunica que el reclamo con código de registro: Irmcw7406 lo presento el 03 de agosto del 2025, se informa que el plazo de treinta (30) días hábiles para que las entidades de la administración pública competente atiendan y resuelvan, asimismo el reclamo comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción, es decir su reclamo está dentro del plazo legal establecido. Sin mas que decir, quedo de usted.
260	SETIEMBRE	03/09/2025	LDRV	dp0c1jrlq	-	MARY CARMEN RETAMOZO ALARCON	Tengo este reclamo dp0cwk206 ingresado el 29 de Julio y hasta el momento no tengo respuesta. Exijo una pronta solución de lo contrario tendré que llevar mi caso a Indecopi.	Correo Electronico	8/09/2025	Estimado(a) Sr(a). MARY CARMEN RETAMOZO ALARCON: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimada usuaria, Mediante la presente se comunica que su reclamo virtual con código de registro: dp0cwk206 fue interpuesto el 29 de julio del 2025 según lo establecido en el DECRETO LEGISLATIVO N° 007 - 2020-PCM el plazo de atención es de treinta (30) días hábiles para que el SERPAR LIMA atienda y resuelva con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender su reclamo virtual. Se precisa que su reclamo está dentro del plazo legal para su debida atención. Sin mas que decir, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
261	SETIEMBRE	04/09/2025	LDRV	nwnncn1jkw	-	SHEILA VARGAS LANDA	Estimad@s Esto es una zona urbana!! Eso quisiera que en primer lugar se entienda, por ende viven personas con diferentes dolencias, así como, asma , fibroma pulmonar, con cáncer, bebés y ancianos y casi cierto tiempo queman!! Y el humo llega hacia las casas!! Esto es reiterativo deberían realizar otra práctica para deshacerse de los residuos, o en todo caso, llevar ello a una zona descampado y empezar a quemar!! Pero no pueden hacer eso casi siempre, mi siguiente reclamo serán con fotos! Y haré un escándalo a la prensa	Correo Electronico	22/09/2025	Estimado(a) Sr(a). SHEILA VARGAS LANDA: Ante todo, queremos expresarle nuestra preocupación por los hechos que expone en su reclamo, debido a que en el Parque Zonal Huiracocha no se realiza la quema de residuos ni material alguno, por tratarse de una práctica perjudicial para el medio ambiente y la salud de las personas, además de encontrarse prohibido por la normativa aplicable, la misma que cumplimos estrictamente. Asimismo, debemos señalar que el Parque Zonal Huiracocha es un espacio público que recibe diariamente, la visita de familias, escolares y vecinos, por lo que cuenta con áreas expuestas y supervisadas. Asimismo, los residuos generados dentro del Parque son recogidos todos los días con apoyo de un camión de basura de la Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho. Por lo expuesto 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) 200-5455 / (01) 433-1546.
262	SETIEMBRE	05/09/2025	LDRV	30gcodop2	-	JENNIFER ROSARIO CABRERA ACOSTUPA	El parque Flor de Amancaes tiene los juegos de los niños muy descuidados, estan oxidados, lo fierros torcidos, otra area donde los juegos en su mayoria es de plastico, estan rotos, con partes de los plasticos en punta que cualquier infante correria peligro en caerse y tener un accidente, ademas que estan todos sucios y tienen partes donde no estan cercados y los niños corren peligro de caerse de esa altura, todo ello pone en peligro la integridad de los niños quienes son los que mas asisten a ese lugar, eso no es de ahora, lo veo desde inicios deo año del 2025 y eso al parecer es de antes porque hay juegos mucho mas viejos y super descuidados, no solo es poner juegos y olvidarse de ello, es drle mantenimiento, asi como lo hacen con las areas verdes que estan bonitas .	Correo Electronico	16/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JENNIFER ROSARIO CABRERA ACOSTUPA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que los juegos infantiles se limpian de manera quincenal, no obstante, debido a la polución generada por la fábrica de cementos UNACEM, la acumulación de polvo y suciedad se produce con rapidez, aun después de realizadas las labores de limpieza; asimismo, los juegos se encuentran en proceso de mantenimiento, labor que continúa a la fecha con la finalidad de garantizar la seguridad de los usuarios y la adecuada conservación de las instalaciones recreativas; como parte de las labores de mantenimiento que el Parque Zonal Flor de Amancaes realiza periódicamente en sus diferentes áreas, al igual que en las áreas verdes, que actualmente se encuentran en condiciones óptimas gracias a dichas acciones de cuidado, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https://www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01) 4331546.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
263	SETIEMBRE	07/09/2025	LDRV	6zmcz2413	-	ELENA OVIEDO RIMACHI	El día domingo 31 de agosto me acerque al parque con toda mi familia eramos un total de 14 personas incluido mi abuelita que un día anterior había cumplido 100 años es así que primero solicitamos que nos prestarán una silla de ruedas donde nos indicaron que no tenían ya que se había malogrado es así que mi abuelita se forzó en caminar y en el trayecto casi se desmaya es así que recurrí ayuda en la puerta pidiendo que dejaran pasar a uno de los carros para que puedan trasladar a mi abuelita en ese momento me lo cedieron, pero como recién habíamos llegado la cual habíamos pagado las dos tarifas planas de 18 cada uno. Solicite a la encargada de que si el carro la podía llevar a la abuelita a un punto medio es así que e negaron diciendo que hay mucho tráfico y el carro tenía que salir. En ese momento solicite la devolución de los estacionamientos el cual no los use ni media hora, salieron los encargados diciendo que no se podía hacer ello, e incomodidad es que como es posible que no hayan sillas de ruedas. Salí ofuscada ya que no use el servicio de estacionamiento ni muchos menos disfrute del parque. Solicito la devolución del estacionamiento	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
264	SETIEMBRE	07/09/2025	LDRV	12vc9qwz0	-	ZENAIDA PAULINA DOLORES CUYUBAMBA	Como es posible que la sra de caja te hace el cambazo de dinero y te tire el dinero haciendo que el dinero no vale como es posible que contraten personas rateras y encima de esa forma de tratar	Correo Electronico	11/09/2025	Estimado(a) Sr(a). ZENAIDA PAULINA DOLORES CUYUBAMBA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
265	SETIEMBRE	08/09/2025	LDRV	krqcl7n3n	-	DARWIN DUVERLY CRUZADO MANIHUARI	Recibí respuesta por el reclamo # dp0 cwdqp9 indicándome que fue aceptado y que procedían a la devolución de mi dinero, sin embargo han pasado mas de 6 meses y aún no recibo el reintegro. Volví a hacer otro reclamo # lrmcw25wp con resolución de aceptado y sigo sin recibir el abono. Solicito pronta solución.	Correo Electronico	9/09/2025	Estimado(a) Sr(a). DARWIN DUVERLY CRUZADO MANIHUARI: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que con fecha 25 de julio del 2025, se le comunicó los pasos a seguir para que procesada su solicitud y se efectue la devolución por la compra de 4 entradas por el importe de S/ 17.50 (Diecisiete con 50/100 Soles) su reclamo ha sido DENEGADO. Asimismo, se reitera que se requiere que el administrado presente una solicitud por Mesa de Parte presencial o virtual Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima adjunto el link, para el seguimiento por parte de la persona responsable y derivados al área que le corresponda por competencia y se efectue la devolución del importe. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atenciónusuari@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455. <u>Sin perjuicio de ello, lo ratificamos nuestro compromiso en la mejora de</u>
266	SETIEMBRE	11/09/2025	LDRV	mn3c5z7g0	-	FERNANDO GONZALES	No me dejaron ingresar con mis mascotas, la disposición de administración es el ingreso con mascotas los jueves desde las 6AM a 830AM, llevo desde el año 2022 asistiendo al parque, anteriormente el mes pasado un personal aparentemente nuevo no me quiso dejar ingresar, le indique que se comunique con el administrador y recién ahí me dejaron entrar, luego en los siguientes jueves por motivo de tiempo ya no he podido ir al parque, sin embargo, hoy tuve tiempo y me acerqué con mis mascotas y esta vez me indicaron que la entrada a las 6:30AM, entonces le hago hincapié que llame al administrador para que consulte sobre el horario, el personal no quiere hacerlo y me responde: "Esas son las normas, además para que quieras ingresar tan temprano si no hay nadie.", cosa que me parece algo ilógico, yo voy temprano porque de 6AM a 7AM tengo tiempo para ir a pasear con mis mascotas, luego tengo que ir a laborar, así que esa frase del personal me pareció fuera de lugar, solicito se capacite al personal nuevo sobre el horario de ingreso, ya que ese horario de ingreso a las 6AM nos ayuda mucho a las personas que disponen de poco tiempo por motivos laborales.	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
267	SETIEMBRE	11/09/2025	LDRV	r05ce09n5	-	HIPOLITO NIEL ARROE ATAPOMA	Me quieren cobrar 150 soles y un mal trato del personal , sin ninguna justificación alguna .	Correo Electronico	19/09/2025	Estimado(a) Sr(a). HIPOLITO NIEL ARROE ATAPOMA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.
268	SETIEMBRE	11/09/2025	LDRV	ve0cp0k90	-	SHIRLEY STEFANY ARROE GONZALES	Brindan un pésimo servicio al cliente , además de hacer cobros indebidos por querer grabar en el parque	Correo Electronico	19/09/2025	Estimado(a) Sr(a). SHIRLEY STEFANY ARROE GONZALES: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.
269	SETIEMBRE	11/09/2025	LDRV	o9kc19own	-	NIEL GUSTAVO ARROE AGUIRRE	Venimos a pasar un rato familiar; quisimos grabar un video familia y por contar con cámaras nos quisieron cobrar 150.00 (en ese caso si voy a grabar con mi celular, también me cobrarían los 150.00) mis videos no son promocionales son tomas familiares. Exijo la devolución de mis 9 entradas, y parqueos. Además me parece una violación a mi privacidad el simple hecho que tomen fotos sin mi consentimiento (cabe recalcar que tenía presente a menores de edad) En parques de otros distritos nunca hubo inconvenientes como este. Espero tener una pronta respuesta antes de recurrir a plataformas digitales. Muchísimas gracias.	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
270	SETIEMBRE	13/09/2025	LDRV	pp4cdrnrmr	-	JUAN CARLOS ENRIQUEZ TITO	Es sobre el cobro por el uso de los servicios higiénicos, cuando hasta hace unos meses participe de un evento estudiantil dicho servicio no se cobraba porque es un derecho! Creo que dentro del pago por el acceso al parque está incluido al uso de la misma, ahora la srta del ingreso indica que los servicios higiénicos están concesionados.	Correo Electronico	18/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JUAN CARLOS ENRIQUEZ TITO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que el cobro por el uso de los servicios higiénicos se realiza de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR LIMA y actualmente se encuentran concesionados, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. 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. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
271	SETIEMBRE	13/09/2025	LDRV	pp4cdrqrp	-	ANA CLAUDIA ESPINOZA POSTIGO	El día 12 de septiembre del presente año, ingresé al club zonal Sinchi Roca pagando mi entrada correspondiente. Al intentar usar los servicios higiénicos, me solicitaron un pago adicional, lo cual considero indebido porque el acceso a baños es un servicio básico que debería estar incluido en el costo de la entrada. La persona encargada del baño me indicó que es un "consorcio aparte", pero eso no justifica el cobro adicional al usuario, ya que la relación contractual entre la Municipalidad/SERPAR y un tercero no debe trasladarse al visitante. Además, al manifestar mi queja, la trabajadora me alzó la voz y me advirtió que "ya no regrese a los baños porque me iban a prohibir la entrada", lo cual me parece un trato inaceptable hacia un usuario. Solicito que se fiscalice y se aclare esta situación, ya que constituye un cobro adicional injustificado y un maltrato al público.	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
272	SETIEMBRE	14/09/2025	LDRV	ve0cp027d	-	ANIBAL FRANCISCO REYES GALLEGOS	El día de hoy me acerqué al parque zonal a pasar un momento agradable con mi niño de 4 años que tiene autismo, cuándo nos estábamos retirando nos acercamos al estacionamiento de la puerta 2 para retirar mi vehículo y mi niño se fue corriendo adelante mio 3 metros y de la nada salieron cuatro perros de la entrada y un perro negro grande de la del puesto de vigilancia con intención de morder a mi niño, estando a punto de ser atacado si no fuera porque logré espantarlos, después procedí a quejarme con las encargada de la entrada que era una señora y ella me dijo que los perros han pensado que éramos rateros y que por eso nos han querido morder, solamente por el hecho de correr y que ponga mi reclamo por internet, luego cuandole reclamé al señor de vigilancia que por qué tienen a los perros sueltos, cuando son peligrosos, me dijo que ni siquiera han mordido a mi hijo, que es mi culpa porque yo tengo que tenerlo agarrado de la mano, es insólito las respuestas que me han dado porque en un parque zonal lo que hay son familias y niños que obviamente van a estar jugando y los perros no pueden estar sueltos sin bozal, cuando pueden ser peligrosos y muerden, más aún en mi caso mi niño tiene autismo y pido que haya mayor cuidado y una mejor capacitación al personal en este tipo de casos.	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
273	SETIEMBRE	14/09/2025	LDRV	dp0c1wkgd	-	LUIS ENRIQUE MASIAS LOZADA	Alquilamos 2 canchas del polideportivo de 8-10pm el cual no nos brindan y tampoco lo piensan hacer debido a una actividad del mismo parque sin aviso previo hacia nuestras reservas	Correo Electronico	19/09/2025	Estimado(a) Sr(a). LUIS ENRIQUE MASIAS LOZADA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
274	SETIEMBRE	15/09/2025	LDRV	5lqcmk994	-	MIREYA KATHERIN VELASQUEZ VELASQUEZ	Buen día, El sábado 09/08/2025 aproximadamente a las 12 del medio día, asistí con mis familiares a sus instalaciones con una pequeña torta por el cumpleaños de mi familiar, éramos 6 adultos y 7 niños, nuestro plan fue alquilar parrilla y compartir un cumpleaños familiar sin ningún tipo de eventualidad adicional, nuestra sorpresa fue que en la puerta no nos dejaron ingresar la torta, indicando que por el ingreso de torta es un pago adicional de S/.100.00 soles, según el personal de ingreso, ese pago era obligatorio. Cabe resaltar que solo era una torta, entiendo que tienen una opción para celebraciones de cumpleaños que implica otros servicios como ingreso de show, ingreso de parlantes, ingreso de bocaditos, uso de un área mucho mayor dentro de sus instalaciones, uso de energía eléctrica, y una lista de invitados, sin embargo esta era una reunión netamente familiar con un compartir tranquilo, que sólo se adicionaba una torta pequeña. Mis preguntas son: 1. ¿Es legal hacer este tipo de cobros, en un parque municipal? 2. ¿En que les afecta el ingreso de una torta sin mayor celebraciones ni requerimientos	Correo Electronico	23/09/2025	Estimado(a) Sr(a). MIREYA KATHERIN VELASQUEZ VELASQUEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que la Administración del Parque Metropolitano Lloque Yupanqui manifiesta que el costo de las celebraciones de cumpleaños se encuentra regulado en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de SERPAR LIMA y que en dicho parque incluye entradas, mesas, sillas y punto de luz, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, le agradeceremos que se acerque a la oficina de la Administración del Parque Metropolitano Lloque Yupanqui para que se pueda esclarecer quien es la persona que está cobrando los S/. 100.00 soles que menciona, porque en la Fecha de evento coloca "dom 17 ago 25" y en la descripción del reclamo coloca "Buen día, El sábado 09/08/2025 aproximadamente a las 12 del medio día". Le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
275	SETIEMBRE	15/09/2025	LDRV	Irmcqqmo6	-	KENIA PAOLA QUISPE HUAMANI	Quise pagar mi entrada al parque Huiracocha como corresponde. A lo que me cobraron un monto extra a lo que es el valor de la entrada solo al parque. Cuando uno entra al parque Huiracocha hay varios atractivos que se pagan extra, a lo que uno decide si desea pagar o no para disfrutar. A lo que al momento de pagar me obligaron a pagar el ingreso a "Ilusiónate" que es un espacio que se paga aparte. La entrada general al parque los domingos es de 4 soles y me cobraron por adulto 5 soles. Porque incluía el ingreso a Ilusiónate, a lo que le comenté en ventanilla que yo no deseaba ingresar a ese espacio y que solo deseaba pagar mi entrada al parque. Me indicaron que la entrada general es 5 soles. Accedí pagar y al momento de ingresar indiqué a la señora que vigila la entrada que porqué están obligando a pagar ese monto. Me dijo "quéjate" de una manera despectiva. Y le dije "sí, dónde me puedo quejar? Dónde está el libro de reclamaciones?" Y me indicó de otra manera irónica que no sabía dónde estaba. Ingresé porque quería disfrutar la tarde con mi familia que ya estaba dentro. Y al momento de comentarles el incidente, me indicaron y enseñaron su recibo que ellos habían pagado lo que es (\$4.00) es por ello que regresé al ingreso otra vez y a otro vigilante contándole el incidente y preguntándole por el libro de reclamaciones, me indicó que debí quejarme al instante y que administración ya había cerrado, y que a partir de las 5pm cobran 5 soles y yo le indiqué que yo entré a las 3:51pm (adjunto fotos del ticket). Y le indiqué que sí quería realizar mi queja solo que la otra vigilante no sabía dónde lo podía hacer. Me siento vulnerada de mis derechos como consumidor ya que me obligaron pagar a un atractivo que yo no deseaba en ningún momento ingresar ni que tampoco he usado (adjunto ticket del ingreso). Siento que es un acto corruptivo lo que se ha realizado ya que el parque es un espacio público y no pueden obligar a pagar la	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
276	SETIEMBRE	16/09/2025	LDRV	q3lcwwvo3	-	CHRISTIAN LUIS ENRIQUE ZERDA PISCOYA	I. Hechos 1. El domingo 14 de septiembre de 2025, ingrese al Circuito Mágico del Agua aproximadamente a las 17:00 horas, permaneciendo en el recinto hasta alrededor de las 20:00 horas. 2. Alrededor de las 19:00 horas, en la atracción de carritos eléctricos, el personal se negó a entregarme boleta electrónica por el pago de S/ 20 por persona. Inicialmente, el joven cobrador indicó que "no tenía a la mano" cómo emitirla; posteriormente, la encargada respondió en tono sarcástico que "no entregan boletas". 3. El vehículo asignado presentaba fallas mecánicas (aceleración mínima y frenado brusco por corte de aceleración), además de carecer de cinturón u otro elemento de seguridad, lo cual compromete la integridad de los usuarios, en especial menores de edad. Ante ello, solicité un cambio de vehículo. II. Fundamentos de Derecho • Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N.º 29571: derecho a la seguridad, a la idoneidad del servicio y a recibir comprobantes válidos. • Reglamento de Comprobantes de Pago – R.S. N.º 007-99/SUNAT: obligación de emitir comprobante (boleta/factura) por todo servicio. • Reglamento del Libro de Reclamaciones – D.S. N.º 011-2011-PCM: obligación de registrar, atender y responder reclamos en un plazo máximo de 30 días calendario. • Competencia de SERPAR Lima: como entidad administradora del parque, es responsable de supervisar a los operadores internos. III. Petitorio 1. Registrar este escrito en el Libro de Reclamaciones y brindarme respuesta escrita con la debida diligencia. 2. Emitir y remitir la boleta electrónica por el consumo realizado en la atracción de carritos (S/ 40 soles). 3. Disponer la devolución del importe pagado por un servicio defectuoso y no idóneo. 4. Acreditar que el operador de la atracción cuenta con autorización, RUC activo y protocolos de seguridad. <u>E. Adoptar medidas correctivas inmediatas incluyendo mantenimiento</u>	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
277	SETIEMBRE	16/09/2025	LDRV	pp4cd3jw	-	JORGE POLL JHONATAN GONZÁLEZ HORNA	Estimados, Me dirijo a ustedes por la falta de seriedad y el trato ineficiente que sigo recibiendo por parte de SERPAR - LIMA. Mi primer reclamo (N.º 0z2ce4rz5) fue archivado de manera arbitraria, y a la fecha, mi segundo reclamo (N.º Irmcw7406), presentado el 03 de agosto de 2025, tampoco ha sido atendido. Como consta en mis registros, adjunté la evidencia de la compra en ambos reclamos. A pesar de esto, su oficina me ha enviado múltiples correos indicando que mi reclamo está "observado" por falta de evidencia. He respondido a cada uno de estos correos con la documentación solicitada, subsanando una y otra vez la misma observación, lo cual demuestra una clara falta de coordinación interna en su entidad. El plazo legal para atender un reclamo es de 30 días hábiles. Mi segundo reclamo fue registrado el 03 de agosto de 2025, lo que significa que el plazo de atención ya se venció. Su falta de respuesta y la ineficiente gestión de este caso, sumada al archivo de mi primer reclamo, constituyen una clara afectación a mis derechos como consumidor. Por lo tanto, exijo una comunicación inmediata y una solución definitiva. Requiero el reembolso total del monto pagado en un plazo máximo de 4 días hábiles. Advierto que, si en este nuevo plazo no se me devuelve el dinero, procederé a denunciar formalmente a su entidad ante INDECOPI por el incumplimiento de los plazos de atención y la vulneración de mis derechos. Las evidencias de sus reiterados correos y mis respuestas con la documentación solicitada serán presentadas como prueba de su falta de diligencia. Espero que actúen con la misma rapidez que lo hacen para el cobro de entradas y resuelvan esta situación de manera definitiva. Mi paciencia ha llegado a su límite.	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
278	SETIEMBRE	17/09/2025	LDRV	ve0cpprm5	-	MARIA BELEN PEREYRA GUTIERREZ	PUEDEN POR FAVOR HACER ALGO POR LOS ANIMALES QUE VIVEN AHI, QUE CLASE DE GENTE TIENE EN MAL ESTADO A LOS ANIMALES DE LOS ZOOLOGICOS, SOLO SE DEDICAN A ROBAN CON EL DINERO QUE COBRAN Y NI LOS TIENEN EN BUEN ESTADO Y ESTO NO SOLO OCURRE EN EL PARQUE HUASCAR DE VILLA EL SALVADOR SINO EN TODOS LOS DEMAS, HASTA CUANDO HARÉ LA DENUNCIA PUBLICA Y SUBIRE TODOS LOS VIDEOS. HAGAN ALGO POR ESOS ANIMALES	Correo Electronico	18/09/2025	Estimado(a) Sr(a). MARIA BELEN PEREYRA GUTIERREZ: Ante todo, queremos expresarle nuestra preocupación en relación a lo expuesto en su reclamo, y nuestro rechazo a cualquier situación de maltrato animal, animales en mal estado, con enfermedades, o sin alimentación debido a que los animales que se encuentran en nuestras instalaciones cuentan con espacios y cuidados establecidos en las normas y lineamientos emitidos por el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Asimismo, debemos señalar que conforme a lo informado por la Administración del Parque Zonal Huascar, los animales reciben supervisión diaria por parte de médicos veterinarios especialistas en fauna silvestre en cautiverio, se aplica un programa de alimentación diseñado bajo dietas específicas para cada especie, siguiendo las recomendaciones de los profesionales en la materia y cuentan con atención médica permanente y controles preventivos para garantizar su bienestar, lo cual se encuentran registrados en sus historias clínicas, 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) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
279	SETIEMBRE	17/09/2025	LDRV	g1vcrr9zn	-	JOSE LEONCIO PEREA MONTALVO	He pagado a través de mi tarjeta en dos ocasiones 3 entradas de adulto y 2 bebés en su página y en las dos ocasiones se facturó de mi tarjeta y nunca enviaron las entradas que es para el día de mañana en todas las situaciones la página se quedó cargando durante aproximadamente 40 minutos hasta que se cerró sin darme los boletos, solicité se me devuelva mis 12 soles	Correo Electronico	23/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JOSE LEONCIO PEREA MONTALVO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. Al respecto, se solicita que precise a que parque administrado por Serpar hace referencia en su reclamo virtual y adjuntar los voucher de pago o comprobante electrónico por la compra de entradas por S/12.00 soles. Sin mas que decir, me despido.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
280	SETIEMBRE	18/09/2025	LDRV	krqcllkme	-	ROCIO DEL PILAR MATOS SOLORZANO	Ví en las redes sociales de la MML que están organizando el evento: "Homenaje a Charlie Kirk", una persona fallecida que no tiene nada que ver con nuestra realidad, no es posible que habiendo tantas urgencias en la ciudad, utilicen recursos públicos para ello. Si en todo caso desean realizar homenajes en defensa de la vida y la libertad, háganlo por todas las personas fallecidas en Lima durante el último año y medio a causa de la inseguridad ciudadana en la ciudad.	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
281	SETIEMBRE	18/09/2025	LDRV	43ecww9jr	-	ANDREA ARENA KAORI ARANIBAR CCOYCCA	Asunto: Solicitud de explicación y reconsideración sobre homenaje a Charlie Kirk Señores de la Municipalidad Metropolitana de Lima: Me dirijo a ustedes como ciudadana limeña preocupada por el reciente anuncio del evento "Homenaje a Charlie Kirk y a la defensa de la vida y la libertad", programado para el 4 de octubre en el Circuito Mágico del Agua. Como es de conocimiento público, Charlie Kirk fue una figura política estadounidense cuyas declaraciones públicas han sido reiteradamente críticas hacia la migración latinoamericana, incluyendo expresiones que desvalorizan a países del "Tercer Mundo". En ese contexto, resulta desconcertante que la Municipalidad de Lima, capital de un país con una rica diversidad cultural y una historia marcada por la migración, decida rendirle homenaje en un espacio público emblemático, financiado con recursos de todos los contribuyentes. Solicito respetuosamente que se informe: - ¿Cuál fue el criterio institucional para seleccionar a esta figura como objeto de homenaje? - ¿Qué actores participaron en la decisión y qué objetivos busca este evento? - ¿Se consideró el impacto simbólico que este homenaje puede tener en comunidades migrantes, afrodescendientes y otros grupos históricamente excluidos? Como ciudadana comprometida con los valores democráticos, la inclusión y el respeto por la diversidad, considero que este tipo de actividades deben ser evaluadas con mayor sensibilidad social y transparencia. Agradezco su atención y quedo a la espera de una respuesta formal. Atentamente, Andrea Aranibar Lima, Lima	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
282	SETIEMBRE	18/09/2025	LDRV	743cqqrn3	-	XIMENA VARGAS DELGADO	Rechazo al uso de recursos municipales en homenaje a Charlie Kirk Como ciudadana limeña, presento mi queja por el reciente homenaje realizado por la Municipalidad de Lima a la figura extranjera Charlie Kirk. Considero que este tipo de actos no guardan relación con las funciones prioritarias de la Municipalidad ni con las necesidades urgentes de nuestra ciudad. El uso de recursos públicos para rendir homenaje a un activista político extranjero constituye una falta de pertinencia y de respeto hacia los contribuyentes. Solicito se me informe: 1. Bajo qué acuerdo o resolución se autorizó este homenaje. 2. Cuáles fueron los recursos municipales empleados (logística, personal, presupuesto). 3. Por qué la Municipalidad prioriza este tipo de actos sobre los problemas que realmente afectan a los limeños. Exijo que se garantice la transparencia en el uso de los fondos públicos y que la Municipalidad se abstenga de realizar actos políticos o ideológicos ajenos a la gestión local.	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
283	SETIEMBRE	18/09/2025	LDRV	dp0c11qdj	-	MARIANA ROUILLON ALVA	Quiero quejarme formalmente de que se usen recursos públicos para homenajear a una persona que no tiene nada que ver con el Perú y que no beneficio al país y a la municipalidad en nada. Si el alcalde quiere rendir homenaje a alguien con quien compartía opinión política debe de hacerlo con recursos privados	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
284	SETIEMBRE	18/09/2025	LDRV	2qocjjdr1	-	DIANA DEL ROCIO MONTEMAYOR CRISTOBAL	Buenas noches. Presento mi reclamo respecto a la publicación del homenaje a Charlie Kirk en el Circuito Mágico del Agua. Considero que dicho homenaje constituye una ofensa para todas las personas a quienes este personaje, en vida, generó odio y discriminación. Su discurso y estilo de vida estuvieron marcados por un extremismo evidente contra mujeres, personas afrodescendientes, comunidades LGTBQ+, entre otros colectivos vulnerables. Asimismo, defendió la no regulación de armas en su país, una postura que contribuye a la violencia armada y a la trágica pérdida de cientos de vidas diariamente en escuelas y espacios públicos. Por todo ello, solicito la cancelación de este homenaje. Nuestro país atraviesa aún graves problemas relacionados con la discriminación, la migración, el uso indebido de armas y otros desafíos sociales. En ese contexto, rendir tributo a una figura que representa valores contrarios al respeto y la inclusión constituye un insulto para todos los peruanos.	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques y la Oficina General de Administracion y Finanzas dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
285	SETIEMBRE	18/09/2025	LDRV	ve0cpp9m6	-	BARBARA RUBY PAREDES DIAZ	Buenas noches. Presento mi reclamo respecto a la publicación del homenaje a Charlie Kirk en el Circuito Mágico del Agua. Considero que dicho homenaje constituye una ofensa para todas las personas a quienes este personaje, en vida, generó odio y discriminación. Su discurso y estilo de vida estuvieron marcados por un extremismo evidente contra mujeres, personas afrodescendientes, comunidades LGTBQ+, entre otros colectivos vulnerables. Asimismo, defendió la no regulación de armas en su país, una postura que contribuye a la violencia armada y a la trágica pérdida de cientos de vidas diariamente en escuelas y espacios públicos. Por todo ello, solicito la cancelación de este homenaje. Nuestro país atraviesa aún graves problemas relacionados con la discriminación, la migración, el uso indebido de armas y otros desafíos sociales. En ese contexto, rendir tributo a una figura que representa valores contrarios al respeto y la inclusión constituye un insulto para todos los peruanos.	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques y la Oficina General de Administracion y Finanzas dentro del plazo legal
286	SETIEMBRE	18/09/2025	LDRV	743cqqr27	-	ANDREA ARENA KAORI ARANIBAR CCOYCCA	Asunto: Solicitud de explicación y reconsideración sobre homenaje a Charlie Kirk Señores de la Municipalidad Metropolitana de Lima: Me dirijo a ustedes como ciudadana limeña preocupada por el reciente anuncio del evento "Homenaje a Charlie Kirk y a la defensa de la vida y la libertad", programado para el 4 de octubre en el Circuito Mágico del Agua. Como es de conocimiento público, Charlie Kirk fue una figura política estadounidense cuyas declaraciones públicas han sido reiteradamente críticas hacia la migración latinoamericana, incluyendo expresiones que desvalorizan a países del "Tercer Mundo". En ese contexto, resulta desconcertante que la Municipalidad de Lima, capital de un país con una rica diversidad cultural y una historia marcada por la migración, decida rendirle homenaje en un espacio público emblemático, financiado con recursos de todos los contribuyentes. Solicito respetuosamente que se informe: - ¿Cuál fue el criterio institucional para seleccionar a esta figura como objeto de homenaje? - ¿Qué actores participaron en la decisión y qué objetivos busca este evento? - ¿Se consideró el impacto simbólico que este homenaje puede tener en comunidades migrantes, afrodescendientes y otros grupos históricamente excluidos? Como ciudadana comprometida con los valores democráticos, la inclusión y el respeto por la diversidad, considero que este tipo de actividades deben ser evaluadas con mayor sensibilidad social y transparencia. Agradezco su atención y quedo a la espera de una respuesta formal. Atentamente, Andrea Aranibar Lima, Lima	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques y la Oficina General de Administracion y Finanzas dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
287	SETIEMBRE	19/09/2025	LDRV	12vc9926j	-	NAYSHA NICOLE DELGADO ESPINOZA	Es indignante que se usen fondos públicos para homenajear a una persona que jamás en su vida estuvo en Perú, ni mucho menos hizo algo por este país. Considero que este homenaje esta sesgado por una ideología política, una ideología que se basa en expresar odio, racismo y carece de objetividad.	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques y la Oficina General de Administracion y Finanzas dentro del plazo legal
288	SETIEMBRE	19/09/2025	LDRV	2qocjjo5l	-	MARICIELO MONTEZA PALACIOS	Se están usando fondos para un "homenaje" a una persona que solo predicaba odio hacia muchas personas, con lo cual estoy en desacuerdo, no quiero que mis impuestos sean usados para eso.	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques y la Oficina General de Administracion y Finanzas dentro del plazo legal
289	SETIEMBRE	19/09/2025	LDRV	zzoc00301	-	JOSE PEPE TINTAYA GARCIA	MI RECLAMO CONSISTE PORQUE MOTIVO ESTA EL COSTO ELEVADO PARA HACER LAS TOMAS DE FOTO A UNA 'PROMOCION DE UN COLEGIO UBICADO EN ESTE DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, QUE ES UN PUEBLO JOVEN. SU COSTO QUE ME MENCIONO LA SRTA PATRICIA LA ENCARGADA ALUDE QUE SON ORDENES DE LA ADMINISTRACION. EL AÑO PASADO ERA 50 SOLES LA CUAL VEO RAZONABLE. DEBE BAJAR SU COSTO YA QUE SOMOS DE UN DISTRITO DE BAJOS RECURSOS ECONOMICOS.	Celular	25/09/2025	Estimado(a) Sr(a). JOSE PEPE TINTAYA GARCIA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.
290	SETIEMBRE	20/09/2025	LDRV	mn3c55l3j	-	DAYANNA VALENTINA SALAZAR LOPEZ	Ingresé al parque con mi familia a pasear y le tomé fotos a mi sobrino con camara profesional, ya que en ningun lugar a las afueras del parque se indica que no esta permitido o si lo esta y tiene costo adicional como indica la administradora, no le refiere en ningun cartel, tampoco pagina web, tampoco hay supervisión del mismo a la entrada y hacen pasar un mal momento.	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
291	SETIEMBRE	21/09/2025	LDRV	e1rc449j5	-	DIEGO ARTURO VELIZ VILCARIMA	Maltrato en la puerta de la av. Universitaria, no atienden bien, no hay orientación la única forma que aceptan pago es a través de la pág. Web, se hace caos todos quieren que les orienten, no hay donde reclamar, por último me dijeron que me de la vuelta por la puerta de palmeras si quiero pagar en efectivo	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉTODO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
292	SETIEMBRE	21/09/2025	LDRV	krqclrlz1	-	Bianka Rodrigues de Moraes	Hola, compré 7 entradas para el Circuito Mágico del Agua para mañana, 22/09, pero todavía no recibí el correo de confirmación. ¿Podrían ayudarme, por favor?	Correo Electronico	En espera	En la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información dentro del plazo legal
293	SETIEMBRE	24/09/2025	LDRV	lrmcqql02	-	ROCIO BALBIN LAZO	El uso de ss hh debe ser gratuito, ya que por Proyecto de Ley 1431/2012- CR; propone que se establezca la gratuidad del uso de los servicios higiénicos. Especifica que todas aquellas personas que hayan realizado un pago previo por el servicio principal por el que hayan acudido a estos locales tienen derecho a usar los servicios higiénicos sin pagar un costo adicional por ello. El Ministerio de Salud, ha señalado que las necesidades fisiológicas deben ser atendidas de manera inmediata y satisfactoria para proteger y prevenir algún daño futuro a la salud de las personas. EL USO DE SS HH FUE GRATUITO EN TODOS LOS ANTERIORES PERIODOS DE GOBIERNO, POR ENDE RECLAMAMOS QUE SE SIGA RESPETANDO ELLO. Si no se da solución a mi reclamo, acudiré ante INDECOP para hacer valer nuestros derechos como consumidor, ya que el parque genera ingresos por piscina, canchas de vóley, futbol parrillas , juegos mecánicos, etc. muy aparte del costo de ingreso que pagamos TODOS.	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
294	SETIEMBRE	24/09/2025	LDRV	2qocjjqmq	-	VALENTIN OSWALDO QUISPE AYALA	Hay un horario establecido del parque de la exposición que es de 8:00 am a 7:00 pm. Los cuales el personal que estaba en el parque no dejaban ingresar siendo aún horario de ingreso que eran la 6:49 pm. Y comentan que por disposición del parque se está cerrando antes del horario establecido. Lo más extraño es que son las mismas personas que ya en anteriores oportunidades dicen lo.mismo; pero cuando están otras personas el parque se cierra a la hora que es la correcta 7:00 pm. Deberían de supervisar el horario del parque y el porque están cerrando antes de la hora indicada.	Correo Electronico	25/09/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). VALENTIN OSWALDO QUISPE AYALA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. porque el Parque de la Exposición esta bajo su administracion, razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento 2qocjjqmq respectivamente, el jueves 25 de setiembre del 2025, para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.</p> <p>Cabe mencionar que de fecha 25 de marzo del 2021, SERPAR LIMA entregó a EMILIMA S.A. la administración del Parque de la Exposición.</p> <p>Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MÉDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
295	SETIEMBRE	27/09/2025	LDRV	12vc9rrj7	-	LUIS GERHARD MENDOZA VASQUEZ	Se esta realizando indebidamente cobro por el uso de los servicios higiénicos cuando ese cobro no esta incluido en el tarifario institucional, no se entrega boleta, ni comprobante alguno.. exijo se pueda tomar las acciones y medidas respectiva contra el personal que endebidamente esta lucrando cobrando 1 sol a cada persona que quiere hacer eso del los servicios, ya que este es un parque estatal y no se puede cobrar exageradamente y mucho menos sin estar en el tarifario.	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
296	SETIEMBRE	29/09/2025	LDRV	743cq7ree	-	MILAGROS RAFAYLE CARLOS	Pagamos y reservamos un espacio, una chancha de grass sintético en el cual la empresa no guardó registro, y a pesar de nosotros tener pruebas (audios, videos, fotos, testigos, etc) nos están haciendo esperar, dando preferencia a otro grupo lo cual es una falta de respeto. Nos están haciendo esperar una hora y nos dicen que debemos de pagar 250 más, esto es totalmente una estafa, me acusaron de engañar con la boleta, aluciendo que la boleta que tengo no es la boleta, me acusaron falsamente de cometer el delito de estafa.	Correo Electronico	2/10/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MILAGROS RAFAYLE CARLOS:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaría, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>Al respecto, se solicita que adjunte medios probatorios como la boleta de venta para ingresar al parque y la boleta venta con la que hizo la reserva de la cancha de grass sintético que hace mención en su reclamo virtual.</p> <p>Sin más que decir, me despido.</p>